

Handläggare
Birgitta Eskils Pettersson
Telefon: 08-508 20 506

Till
Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsnämnd

Uppföljning inom äldreomsorgen - Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende inklusive Solgårdens dagverksamhet (Intraprenad)

Förvaltningens förslag till beslut

1. Rapporten godkännes.
2. Stadsdelsnämnden rekommenderar att Mårtensgårdens vård och omsorgsboende inklusive Solrosens dagverksamhet ska upphandlas på nytt då avtalet löper ut 2019-10-31.
3. Stadsdelsnämnden beslutar att egen regi anbud ska lämnas i samband med upphandlingen.

Lena Lundström Stoltz
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring
Avdelningschef

Sammanfattning

Verksamhetsuppföljning samt uppföljning av överenskommelse och anbud för Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende inklusive Solrosens dagverksamhet – tidigare Solgårdens dagverksamhet genomfördes under oktober 2017. Verksamheten drivs på intraprenad av Egen regi sedan 2010-06-14.

Mårtensgården inklusive Solrosen är kommunala verksamheter och har därför kollektivavtal.

Verksamhetsuppföljningen har skett utifrån stadens utarbetade mall för ramavtalsuppföljning. Uppföljningen av

överenskommelse har skett med en särskilt framtagen uppföljningsmall utifrån förfrågningsunderlag/-anbud/överenskommelse. Till tjänsteutlåtandet bifogas även en bilaga med jämförelse mellan åren för de avvikelser som påvisats vid de uppföljningar som genomförts 2015-2017. Förvaltningen bedömer att Egen regi till största delen bedriver en verksamhet, inom området äldreomsorg, utifrån gällande överenskommelse och anbud med Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende samt Solrosens dagverksamhet. Verksamheten har utvecklat mat och måltidssituationen genom att bland annat genomföra egna måltidsobservationer och ta fram individuella kostpärmar för de boende. Enheten har deltagit i ett pilotprojekt mellan Stockholms stad och Svenskt demenscentrum som resulterat i en stjärnmärkt arbetsplats. För att arbetsplatsen ska få en stjärnmärkning i demensomsorg måste minst 90 % av personalen ha genomgått en utbildning i fyra steg i ämnet demens. Registrering i det palliativa registret har visat på ett mycket bra resultat inom samtliga områden. Bemanningen utifrån uppföljningen bedöms rimlig för att ge de boende en säker och trygg omvårdnad. Solgårdens dagverksamhet har under året slagits ihop med Rosens dagverksamhet som tidigare tillhörde enheten Enskede Nya servicehus och bytt namn till Solrosens dagverksamhet. Antalet brukare har därmed ökat något. Även bemanningen har ökat vilket resulterat i en mindre sårbar verksamhet bemanningsmässigt. Enheten bedöms vara en verksamhet som ger de äldre en trygg vistelse med olika former av aktiviteter. Enheterna har tillgång till en fantastisk hälsoträdgård där växtsammansättningen förtydligar årstidsväxlingarna särskilt för personer med kognitiva nedsättningar. Ledningssystem finns inom båda enheterna men identifierade processer och vissa rutiner behöver tydliggöras och verksamhetens egenkontroll behöver delvis utvecklas. Avvikelserna kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte under april 2018.

Inom Enskede-Årsta-Vantör finns flera verksamheter som bedrivs i Egen regi. Vid den senaste upphandlingen av Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende inklusive Solgårdens demensdagvård "vann" Egen regi och en intraprenad inrättades. För att inom stadsdelen ytterligare tillmötesgå en valfrihet och för att det ska finnas jämförelseobjekt mellan privata verksamheter och verksamheter som bedrivs i Egen regi föreslår förvaltningen att stadsdelsnämnden rekommenderar en ny upphandling av Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende inkl. Solrosen

dagverksamhet. Intraprenader är bundna av avtal, anbud och förfrågningsunderlag. Det är inte detsamma för verksamheter som utan upphandling bedrivs inom stadsdelens Egen regi. Förvaltningen föreslår därför att Egen regianbud ska lämnas i samband med den kommande upphandlingen av Mårtensgården.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Ärendet behandlas i pensionärsrådet 2017-12-08.

Fakta om enheten

Verksamhet	Mårtensgården inklusive Solgårdens dagverksamhet som har slagits ihop med Rosens dagverksamhet under våren 2017 och har därför bytt namn till Solrosen.
Driftsform	Intraprenad, avtalstid fr o m 2010-06-14 t o m 2013-10-30 . Avtalet har förlängts fr o m 2013-10-31 t o m 2015-10 -31 samt ytterligare två ggr fr o m 2015-11 -01 t o m 2019-10-31. Därefter löper avtalet ut.
Inriktning	Äldre med demenssjukdom, dagverksamhet för personer med demenssjukdom.
Antal platser	Mårtensgården har 45 boende, Solrosen har 30 platser och totalt 25 gäster vid uppföljningstillfället.

Metod för uppföljningen

- Intervju med enhetens ledning och medarbetare
- Granskning av dokument
- Granskning av dokumentation enligt SoL
- Oanmälda besök en gång dagtid och en gång nattetid
- Dialog med medarbetare, boende och gäster på dagverksamheten
- Fortlöpande kontakt

Verksamhets- och avtalsuppföljning genomfördes 2017-10-17 av verksamhetsuppföljare, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) samt biträdande avdelningschef .

Resultatet från avtals- och verksamhetsuppföljningen redovisas gemensamt i detta tjänstutlåtande. Verksamhetsuppföljningen har skett utifrån stadens utarbetade mall för ramavtalsuppföljning.

Avtalsuppföljningen har skett genom en särskilt framtagen mall utifrån förfrågningsunderlag, anbud och avtal för att säkra alla delar. Till tjänsteutlåtandet bifogas även en bilaga med en jämförelse mellan åren för de avvikelser som påvisats vid de verksamhets- och avtalsuppföljningar som genomförts 2015-2017.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att Egen regi till största delen bedriver en verksamhet, inom området äldreomsorg, utifrån gällande överenskommelse och anbud med Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende samt Solrosens dagverksamhet.

Verksamheten har utvecklat mat och måltidssituationen genom att bland annat genomföra egna måltidsobservationer och ta fram individuella kostpärmar för de boende. Enheten har deltagit i ett pilotprojekt mellan Stockholms stad och Svenskt demenscentrum som resulterat i en stjärnmärkt arbetsplats. För att arbetsplatsen ska få en stjärnmärkning i demensomsorg måste minst 90 % av personalen ha genomgått en utbildning i fyra steg i ämnet demens. Registrering i det palliativa registret har visat på ett mycket bra resultat inom samtliga områden. Bemanningen utifrån uppföljningen bedöms rimlig för att ge de boende en säker och trygg omvårdnad.

Solgårdens dagverksamhet har under året slagits ihop med Rosens dagverksamhet som tidigare tillhörde enheten Enskede Nya servicehus och bytt namn till Solrosens dagverksamhet. Antalet brukare har därmed ökat något. Även bemanningen har utökats vilket resulterat i en mindre sårbar verksamhet bemanningsmässigt. Enheten bedöms vara en verksamhet som ger de äldre en trygg vistelse med olika former av aktiviteter. Enheterna har tillgång till en fantastisk hälsoträdgård där växtsammansättningen förtydligar årstidsväxlingarna särskilt för personer med kognitiva nedsättningar.

Ledningssystem finns inom båda enheterna men identifierade processer och vissa rutiner behöver tydliggöras och verksamhetens egenkontroll behöver delvis utvecklas.

Avvikelserna kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte under april 2018.

Inom Enskede-Årsta-Vantör finns flera verksamheter som bedrivs i Egen regi. Vid den senaste upphandlingen av Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende inklusive Solgårdens demensdagvård ”vann” Egen regi och en intraprenad inrättades. För att inom stadsdelen ytterligare tillmötesgå en valfrihet och för

att det ska finnas jämförelseobjekt mellan privata verksamheter och verksamheter som bedrivs i Egen regi föreslår förvaltningen att stadsdelsnämnden rekommenderar en ny upphandling av Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende inkl. Solrosen dagverksamhet. Intraprenader är bundna av avtal, anbud och förfrågningsunderlag. Det är inte detsamma för verksamheter som utan upphandling bedrivs inom stadsdelens Egen regi. Förvaltningen föreslår därför att Egen regianbud ska lämnas i samband med den kommande upphandlingen av Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende inkl. Solrosens dagverksamhet.

Resultat från verksamhetsuppföljningen som genomfördes 2017-10-17 visar följande avvikelser:

Mårtensgården

- Enheten har inte identifierat alla samverkanspartners.
- Genomförda och dokumenterade egenkontroller har inte genomförts för samtliga områden.
- Verksamhetens huvudprocesser är identifierade men behöver tydliggöras.

Åtgärder för ovanstående avvikelser ska vara vidtagna vid avstämningsmöte under april 2018.

Solgården

- Enheten har inte identifierat alla samverkanspartners.
- Genomförda och dokumenterade egenkontroller har inte genomförts för samtliga områden.
- Verksamhetens huvudprocesser är identifierade men behöver tydliggöras.
- Av 14 genomförandeplaner var två ej godkända.
- Individuella aktiviteter saknas.

Åtgärder för ovanstående avvikelser ska vara vidtagna vid avstämningsmöte under april 2018.

Resultat från uppföljningen av överenskommelsen som genomfördes 2017-10-17 visar följande:

1.10 Dokumentation enligt SoL

- När och hur insatserna ska genomföras framgår men behöver utvecklas både inom Mårtensgården och Solrosen.
- Utifrån de genomförandeplaner som granskats framgår boendes/brukares önskemål och intressen i genomförandeplanerna inom Mårtensgården men finns endast delvis i genomförandeplanerna inom Solrosen.

Särskilda åtaganden som ska uppfyllas enligt lämnat anbud

- Utifrån de genomförandeplaner som granskats saknas genomförandeplaner upprättade inom sju dagar efter inflyttning/start både inom Mårtensgården och Solrosen.
- 20 % av dokumentationen granskas inte fyra ggr/år. Istället genomförs en mer gedigen granskning av några genomförandeplaner en ggr/ månad av kvalitetsutvecklare/Silviasyster i samverkan med dokumentationsombuden där man noggrant går igenom den upprättade genomförandeplanen för att följa upp att allt är med och att man förstår det som beskrivs.
Förvaltningen godkänner förändringen och anser att det nya sättet innebär en bättre och noggrannare granskning än tidigare. Den nya metoden blir i sig själv ett lärande exempel som kan spridas över hela enheten.
- Granskning av all dokumentation sker inte en gång i halvåret utan istället en gång per år. Däremellan sker stickprov av dokumentationen. Dokumentationen ses också över inför medarbetarsamtalet varje år.
Förvaltningen godkänner förändringen för att det sammantaget med ovanstående punkts beskrivning totalt blir en kvalitetshöjning av dokumentationsgranskningen.

2.7 Aktiv och meningsfylld tillvaro

Särskilda åtaganden som ska uppfyllas enligt lämnat anbud för

- Verksamheten ej haft möjlighet att erbjuda och genomföra några längre utflykter pga. att det ej är möjligt

att beställa persontransporter för utförare inom egen regi i och med det nya avtalet för persontransporter. Utflykter har istället fått lov att erbjudas i närområdet.

Ledningen för verksamheten uppmanas undersöka andra möjligheter till att beställa transporter för utflykter inom verksamheten.

5 Hälsa- och sjukvård

5.3 Allmänna hälso- och sjukvårdskrav

- Kvalitetssäkrad inkontinensvård genomförs ej för samtliga boende inom Mårtensgården. Vid det oanmälda besöket nattetid framkom vid samtal med nattpersonal att det var otydligt för personalen vilka inkontinenshjälpmedel som skulle användas.

9.2 Utbildning

- I och med att all omvårdnadspersonal har genomfört grundutbildning övergår åtagandet till att avse vidare/fortbildning i samma omfattning, det vill säga fyra procent av totala antalet arbetstimmar avseende omvårdnadspersonal. Vidareutbildning har ej genomförts under 2016 i den omfattning som anges i avtalet. Fyra procent utbildning av totala antalet arbetstimmar innebär en omfattande insats, tiden ska täckas av vikarier och försvårar medarbetarkontinuiteten som är ett annat åtagande i avtalet. **Förvaltningen bedömer att utbildnings- och vidare/fortbildningsplanen för 2017 väl tillgodoser enhetens behov av fortbildning och uppgår till totalt 3,7 procent för år 2017. Förvaltningen bedömer avvikelsen som godtagbar med hänsyn till förklaringen för innevarande år men avser fortsatt följa upp hur utbildningskravet efterlevs.**

Särskilda åtaganden som ska uppfyllas enligt lämnat anbud för

Solrosens demensdagvård:

- Egen tid med sin kontaktman saknas inom Solrosen.

Åtgärderna kommer att följas upp vid avstämningsmöte april 2018.

Nedanstående åtaganden är en utveckling utifrån anbud och avtal vilket förvaltningen ser mycket positivt på.

- Verksamheten har utvecklat en särskild metod för egenkontroll av förhållningssätt, värdegrundsarbetet, personlig omvårdnad, rutiner, måltidssituationer, aktiviteter genom enhetens utbildade Silviasyster. Enhetens Silviasyster har också en pedagogisk roll gentemot enhetens medarbetare i omvårdnadsarbete och förhållningssätt genom att hon deltar i omvårdnadsarbetet.

Synpunkter och klagomål:

Enheten har fått totalt fyra klagomål under senaste året . Klagomålen/synpunkterna har handlat om brister i bemötande. Klagomål och synpunkter kommer ifrån samma närstående, gällande medicinering, kost och måltids situation och rehabilitering.

Åtgärder som vidtagits:

Närstående erbjuds möte med enhetschef, patientansvarig sjuksköterska och rehabpersonal var 14:e dag för att ta del av synpunkter och återkoppla hur verksamheten arbetar med dessa och även för att ge information kring riktlinjer och lagar verksamheten har att följa.
Samtal med Team äldre doktor.

Beröm:

Enheten har också fått beröm vid två tillfällen från anhöriga som är väldigt nöjda med medarbetarnas empati och goda omvårdnad. Vård i livets slut har anhöriga också berömt.

Brugarundersökning 2017:

Brugarundersökningen för vård- och omsorgsboende är en nationell undersökning av Socialstyrelsen. Staden har genomfört en brukarundersökning för dagverksamhet.

Mårtensgården

Antal svarande på enkäten var mellan 40 %- 60 %.
Deltagarantalet har ökat från år 2016 till år 2017.
Resultatet inom flera av områdena är bättre än både rikets och stadens resultat förutom när det bland annat gäller den totala nöjdheten. Någon jämförelse utifrån kön går ej att få fram för Mårtensgården på grund av något av könen har för få svarande, under sju personer.

Följande områden har fått bra resultat

Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende

Bemöter personalen dig på ett bra sätt

Känner förtroende för personalen.

Känner sig trygg på sitt äldreboende.

Personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål

Tycker att maten smakar bra.

Personalen har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig.

Följande områden har fått ett mindre bra resultat

Händer det att du besväras av ensamhet

Brukar du kunna påverka vilka tider du får hjälp.

Möjligheterna att komma utomhus är bra.

Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar.

Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.

Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov

Lätt att få träffa läkare vid behov

Sammantaget nöjda med boendet:

	År 2015	År 2016	År 2017
Mårtensgården	71 %	93 %	72 %
Stockholms stad	80 %	81 %	82 %

Solrosen dagverksamhet

Antal svarande på Solrosen var 65 % = 15 brukare varav sju var män och 8 var kvinnor. Två brukare har besvarat enkäten själv, 12 har besvarat enkäten tillsammans med anhörig, vän eller annan person och i ett fall har annan person svarat.

Följande områden har fått bra resultat

Personalen bemöter mig på ett bra sätt

Personalen lyssnar på mina önskemål

Jag har möjlighet att påverka vilka veckodagar jag ska vara på dagverksamheten
Jag är nöjd med aktiviteterna på min dagverksamhet
Jag känner mig trygg i min dagverksamhet
Dagverksamheten är som jag önskar att den ska vara
Jag har förtroende för personalen
Maten smakar bra
Måltiderna är en trevlig stund på dagen

Följande områden har fått ett mindre bra resultat

Jag har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas på min dagliga verksamhet.
Jag vet vart jag ska vända mig med synpunkter och klagomål

Resultatet av 2017 års brukarenkät har samma goda resultat som i 2016 års brukarundersökning. Inom de flesta områden är Solrosens resultat bättre än stadens resultat.
Sammantaget så är män och kvinnor lika nöjda inom de flesta områden. För möjligheten att påverka vilka aktiviteter som ska finnas på dagverksamheten är kvinnorna mer nöjda än männen.

Helhetsomdöme Index (HI) baserat på tre frågor: nöjdhet, trygghet och dagverksamheten är som jag önskar att den ska vara:

	År 2015	År 2016	År 2017
Solgården	HI 82%	HI 98 %	HI 100 %
Staden			HI 95 %

Individuppföljningar på Mårtensgården 2017:

Individuppföljningar har genomförts genom intervju med brukare som bott på enheten cirka ett år och/eller med deras närstående/företrädare. Här redovisas resultatet för 16 boende varav 12 kvinnor och fyra män. Av dessa har ingen boende svarat själv, 6 brukare har företräts av närstående/företrädare och i 10 fall har intervjun genomförts gemensamt med brukare och närstående/företrädare.

Resultatmässigt så skiljer det sig inte så mycket över könen förutom inom följande områden:

- Männen har en något bättre kännedom om vem som är kontaktman.
- Kvinnorna upplever mer än männen att de kan påverka hur stödet genomförs.

- Kvinnorna tycker vanligtvis mer om maten som serveras än männen.

Följande områden har fått bra resultat

- Blir du vänligt bemött av personalen.
- Får du det stöd av personalen som du behöver.
- Respekterar personalen hur du vill ha det.
- Kan du påverka hur stödet genomförs.
- Tycker du vanligtvis om den mat som serveras till lunch och middag.
- Om du vill påtala ett problem som ej blivit löst, vet du vart du ska vända dig.
- Kan du själv välja vilken tid du vill gå upp/lägga dig

Följande områden har fått ett mindre bra resultat

- Erbjuds du varje dag att delta i någon aktivitet.
- Erbjuds du att komma ut på promenad varje dag.
- Har du varit med och planerat hur du vill ha din omvårdnad?(Deltagit i upprättandet av genomförandeplanen)

Särskilda kommentarer från intervjun:

Flera uppger att de är nöjda med boendet, att det är bra personal och att de är nöjda. Några upplever att det är dålig kontakt mellan sjuksköterska och omvårdnadspersonal samt dåligt med återkoppling till närstående. Flera anser att det är för lite personal till så omvårdnadskrävande boende. Dessutom finns det kommentarer om att viss personal är dåliga på det svenska språket för att kunna ha en bra konversation med boende och närstående.

Bilagor

1. Aktuella utvecklingsområden, jämförelse mellan åren 2015-2017
2. Verksamhetsuppföljning (Mårtensgården)
3. Verksamhetsuppföljning (Solrosen)
4. Avtalsuppföljning