

**Handläggare**  
Birgitta Eskils Pettersson  
Telefon: 08-508 20 506

**Till**  
Enskede-Årsta-Vantörs  
stadsdelsförvaltning

## **Uppföljning inom äldreomsorgen – Årsta vård- och omsorgsboende inkl. Skedvikens gruppboende och Sländans dagverksamhet**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

1. Rapporten godkännes.
2. Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlåter åt äldreförvaltningen att fatta beslut om förlängning av avtalet med ytterligare två (2) år from 2019-02-01 tom 2021-01-31 med K.O.S.M.O./ Norlandia Care.

Lena Lundström Stoltz  
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring  
Avdelningschef

### **Sammanfattning**

Verksamhetsuppföljning samt uppföljning av avtal och anbud för Årsta vård- och omsorgsboende inkl. Skedvikens gruppboende och Sländans dagverksamhet genomfördes under oktober 2017. Verksamheten övergick på entreprenad till Kropp och Sjal Med Omtanke i Helsingborg AB (KOSMO)/ Norlandia Care 2012-03-01. Verksamheten har kollektivavtal.

Verksamheten följs upp utifrån stadens verksamhetsuppföljningsmall och med en särskilt framtagen uppföljningsmall utifrån förfrågningsunderlag, anbud och avtal. Förvaltningen bedömer att K.O.S.M.O/Norlandia Care till största delen bedriver en verksamhet inom Årsta och Skedvikens vård- och omsorgsboende inkl. Sländans dagverksamhet, inom området äldreomsorg, utifrån gällande avtal och anbud. Förvaltningen bedömer att verksamheten har ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete med relevanta rutiner och processer samt rutiner för uppföljning, dock behöver egenkontrollen av verksamheten utvecklas. Bemanningen bedöms rimlig i förhållande till antalet boende. Minst 90 % av omvårdnadspersonalen har adekvat utbildning. Verksamheten har dessutom en sjuksköterskebemanning med tjänstgörande sjuksköterska hela dygnet vilket bedöms leda till en ökad trygghet för de boende. Enheterna har arbetat med mat- och måltidssituationen under året. Bland annat har en kostekonom haft en mellanmålsutbildning till all personal. Viss fortsatt utveckling av mat och måltider behövs dock samt en fortsatt utveckling av verksamhetens aktiviteter. Verksamheten fortsätter att genomföra en lokal utbildning i svenska för språksvaga medarbetare som har svenska som andraspråk. Utbildningen ger goda resultat. Resultat från brukarundersökningar och individuppföljningar visar på ett mycket bra bemötande från personalen inom alla enheter och ett tryggt boende inom Årsta vård- och omsorgsboende inkl. Skedviken.

Förvaltningen uppmanar K.O.S.M.O/Norlandia Care att upprätta en handlings- och tidsplan för ovanstående avvikelser som framkommit vid avtalsuppföljningen. Planen skall lämnas till beställaren senast 2017-12-30 och tidsplanen skall godkännas av förvaltningen.

Åtgärderna av utvecklingsområden kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte med entreprenören under maj 2018.

Nämnden behöver ta ställning till ett förslag om förlängning av avtalet med K.O.S.M.O/Norlandia Care om två år from 2019-02-01 tom 2021-01-31. Förvaltningen bedömer att de påvisade avvikelserna inte är av den digniteten att något hinder för en förlängning av avtalet föreligger. Denna bedömning grundar sig på att många tidigare avvikelser nu är åtgärdade och den totala nöjdheten har ökat och är bättre än för Stockholms stad i stort. Däremot kommer byggnaden som Årsta vård- och omsorgsboende inryms i att ersättas med ett nytt modernt äldreboende. Det nya äldreboendet ska byggas på samma plats och beräknas vara klart 2022. Detta innebär att det befintliga huset måste rivas under den senare delen av 2019 för att ge plats för det nya boendet.

Eftersom avtalsuppföljningen påvisar godtagbara resultat men möjligheten till förlängning påverkas av den kommande nybyggnationen föreslår förvaltningen att stadsdelsnämnden överlåter till äldreförvaltningen att fatta beslut om förlängning av avtalet med ytterligare två år from 2019-02-01 tom 2021-01-31 med K.O.S.M.O./ Norlandia Care.

### **Ärendets beredning**

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

### **Fakta om enheten**

Verksamhet	Årsta vård- och omsorgsboende inkl. Skedvikens gruppboende och Sländans dagverksamhet som drivs av KOSMO/ Norlandia Care.
Driftsform	Entreprenad, avtalstid from 2012-03-01 tom 2015-01-31. Ny förlängning har gjorts from 2015-02-01 tom 2019-01-31. Om parterna är överens kan avtalet förlängas på samma villkor ytterligare två (2) år. Överenskommelse om förlängning ska vara skriftlig och träffas senast nio månader före avtalstidens utgång. Längsta möjliga avtalstid är åtta år och 11 månader.
Inriktning	Äldre med demenssjukdom samt äldre med somatiska sjukdomar/ fysisk funktionsnedsättning.
Antal platser	Årsta vård- och omsorgsboende har totalt 77 lägenheter bestående av 45 somatiska platser, 25 demens platser och sju korttids platser. Skedviken har 7 demens platser. Sländans dagverksamhet har 24 platser.

### **Metod för uppföljningen**

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

Verksamhets- och avtalsuppföljning genomfördes 2017-10-03 av avdelningens verksamhetsuppföljare, biträdande avdelningschef, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig

för rehabilitering (MAR). Resultatet från båda dessa uppföljningar 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 jämförelse för de avvikelser som påvisats vid de avtals- och verksamhetsuppföljningar som genomförts under 2015 - 2017.

### **Förvaltningens bedömning**

Förvaltningen bedömer att K.O.S.M.O/ Norlandia Care till största delen bedriver en verksamhet inom Årsta och Skedvikens vård- och omsorgsboende inkl. Sländans dagverksamhet, inom området äldreomsorg, utifrån gällande avtal och anbud.

Förvaltningen bedömer att verksamheten har ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete med relevanta rutiner och processer samt rutiner för uppföljning dock behöver egenkontrollen av verksamheten utvecklas. Bemanningen bedöms rimlig i förhållande till antalet boende. Minst 90 % av omvårdnadspersonalen har adekvat utbildning. Verksamheten har dessutom en sjuksköterskebemanning med tjänstgörande sjuksköterska hela dygnet vilket bedöms leda till en ökad trygghet för de boende.

Enheterna har arbetat med mat- och måltidssituationen under året. Bland annat har en kostekonom haft en mellanmålsutbildning till all personal. Viss fortsatt utveckling av mat och måltider behövs dock. Verksamheten fortsätter att genomföra en lokal utbildning i svenska för språksvaga medarbetare som har svenska som andraspråk. Utbildningen ger goda resultat.

Resultat från brukarundersökningar och individuppföljningar visar på ett mycket bra bemötande från personalen inom alla enheter och ett tryggt boende inom Årsta vård- och omsorgsboende inkl. Skedviken.

Förvaltningen uppmanar K.O.S.M.O/Norlandia Care att upprätta en handlings- och tidsplan för ovanstående avvikelser som framkommit vid avtalsuppföljningen. Planen skall lämnas till beställaren senast 2017-12-30 och tidsplanen skall godkännas av förvaltningen. Åtgärderna kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte under maj 2018.

Åtgärderna av utvecklingsområden kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte med entreprenören under maj 2018.

Nämnden behöver ta ställning till ett förslag om förlängning av avtalet med K.O.S.M.O/ Norlandia Care om två år from 2019-02-01 tom 2021-01-31. Förvaltningen bedömer att de påvisade

avvikelseerna inte är av den digniteten att något hinder för en förlängning av avtalet föreligger. Denna bedömning grundar sig på att många tidigare avvikelser nu är åtgärdade och den totala nöjdheten har ökat och är bättre än för Stockholms stad i stort. Däremot kommer byggnaden som Årsta vård- och omsorgsboende inryms i att ersättas med ett nytt modernt äldreboende. Det nya äldreboendet ska byggas på samma plats och beräknas vara klart 2022. Detta innebär att det befintliga huset måste rivs under den senare delen av 2019 för att ge plats för det nya boendet. Eftersom avtalsuppföljningen påvisar godtagbara resultat men möjligheten till förlängning påverkas av den kommande nybyggnationen föreslår förvaltningen att stadsdelsnämnden överlåter till äldreförvaltningen att fatta beslut om förlängning av avtalet med ytterligare två år from 2019-02-01 tom 2021-01-31 med K.O.S.M.O/ Norlandia Care.

### **Resultat från verksamhetsuppföljningen som genomfördes 2017-10-03 visar följande avvikelser:**

#### **Årsta vård- och omsorgsboende**

- Genomförda och dokumenterade egenkontroller har inte genomförts för samtliga områden.
- Dokumentation av egenkontrollen för den sociala dokumentationen innehåller ej samtliga områden utifrån stadens krav.

**Åtgärder för ovanstående avvikelser/brister ska vara vidtagna senast vid uppföljning i maj 2018.**

#### **Skedvikens gruppboende**

- Genomförda och dokumenterade egenkontroller har inte genomförts för samtliga områden.
- Dokumentation av egenkontrollen för den sociala dokumentationen innehåller ej samtliga områden utifrån stadens krav.

**Åtgärder för ovanstående avvikelser/brister ska vara vidtagna senast vid uppföljning i maj 2018.**

#### **Sländans dagverksamhet**

- Genomförda och dokumenterade egenkontroller har inte genomförts för samtliga områden.
- Dokumentation av egenkontrollen för den sociala dokumentationen innehåller ej samtliga områden utifrån stadens krav.

**Åtgärder för ovanstående avvikelser/brister ska vara vidtagna senast vid uppföljning i maj 2018.**

**Resultat från nedanstående uppföljningar redovisas inom vissa områden utifrån följande variabler:**

- 0 % - 24 % = Saknas
- 25 % - 49 % = Finns delvis
- 50 % - 89 % = Finns ej för samtliga
- 90 % - 100 % = Finns för samtliga

**Resultatet från avtalsuppföljningen som genomfördes 2017-10- 03 visar följande:**

### **1.10 Dokumentation enligt SoL**

- Genomförandeplaner finns men upprättas endast delvis inom 15 dagar för brukarna inom Sländan.
- De bondes intressen och önskemål framgår ej för samtliga.

### **1.12 Kvalitetssystem**

- Verksamheten har ej genomfört och dokumenterat resultatet av egenkontrollen för samtliga områden.

### **Särskilt åtagande utifrån anbud:**

- Verksamheten arbetar idag utifrån ny modell med fem kvalitetsområden som är desamma som Super 8 metodens områden:
  - Hälsofrämjande måltidsupplevelse
  - Livskvalitet och välbefinnande, (innefattar även omvärldskontakt samt utevistelse)
  - Hälsofrämjande miljö
  - Fördjupat kontaktmannaskap (innefattar även närstående)
  - Personcentrerad och säker vård och omsorg**Förvaltningen godkänner förändringen och bedömer den som likvärdig med det som angavs i anbudet.**

## **2 Omsorg och insatser för den enskilde**

### **2.1 De boendes dagliga tillvaro, förutsättningar och krav på insatser**

#### **Åtaganden som gett mervärde**

- Verksamhetens Silviasjuksköterska har slutat på enheten. Enheten arbetar nu för att anställa en sjuksköterska med Silviasjuksköterskeutbildning alternativt annan

demensutbildning samt att också erbjuda några undersköterskor att gå utbildningen till Silviasystrar.

## **2.2 Självbestämmande och integritet**

### **Åtaganden som gett mervärde**

- Det går endast delvis att utläsa om boende som har egen tid.

## **2.7 Aktiv och meningsfylld tillvaro**

### **Åtaganden som gett mervärde**

- Nöjdheten med aktiviteterna följs ej upp som beskrivningen i anbudet för att de boende tyckte att det var ett barnsligt sätt att följa upp nöjdheten på.
- Reflektion över aktiviteterna sker ej på det sätt som beskrivs i anbudet.

#### **Nytt arbetssätt för att följa upp och reflektera över**

**aktiviteterna:** Idag finns en samordnare för aktiviteter som arbetar med aktiviteter på heltid. Det finns aktivitetsombud på varje våning. Det dokumenteras varje dag hur många boende som erbjuds eller deltagit i aktivitet samt utevistelse. Varje teamledare för veckovis över dessa nyckeltal till sin checklista som skickas till respektive chef.

Aktivitetsombuden har sedan kontinuerliga möten med aktivitetssamordnaren för att följa upp nyckeltalen ( antal deltagare) för varje aktivitet och utifrån deltagarantalet eventuellt förändra aktiviteterna.

**Förvaltningen godkänner förändringen och bedömer den som likvärdig med det som angavs i anbudet.**

## **3 Kost**

### **3.1 Måltiden**

#### **Åtagande utifrån anbud**

- Besök har genomförts på fyra våningsplan vid måltid. Enheten har karottsystem endast delvis. En våning serverade maten från kastruller på en vagn vid bordet. Två andra våningar hade karotter på en vagn och serverade därifrån.
- Pedagogisk måltid förekommer ej på samtliga enheter.

## **4.3 Personal, omfattning, utbildning mm**

- Fem personal behöver utveckla det svenska språket både skriftligt och muntligt. Enheten har särskild utbildning för detta.
- Verksamheten har inte kontinuerlig handledning utan endast vid behov.

Förvaltningen uppmanar K.O.S.M.O/ Norlandia Care att upprätta en handlings- och tidsplan för ovanstående avvikelser/brister som framkommit vid avtalsuppföljningen. Planen skall lämnas till beställaren senast 2017-12-30 och tidsplanen skall godkännas av förvaltningen.

Åtgärderna kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte under maj 2018.

### **Nedanstående åtagande är en utveckling utifrån anbud och avtal vilket förvaltningen ser mycket positivt på.**

- Verksamheten fortsätter sitt arbete med att genomföra en utbildning i svenska för språksvaga medarbetare med svenska som andra språk som visar ett gott resultat. Utbildningen leds av äldrepedagog i samarbete men verksamhetschef och pågår terminsvis 1 ggr/vecka. Den är uppdelad i två delar, först en läsförståelsedel och sedan en del två då man går igenom enhetens rutiner för att förvissa sig om att de är skrivna på ett sätt så att alla förstår. Dessutom ges också övningar i det sociala samtalet.
- Verksamheten har arbetat med mat- och måltidssituationen under året. Bland annat har en kostekonom haft en mellanmålsutbildning till all personal. Denna utbildning har gett ett gott resultat vilket bedöms utifrån uppföljningens dokumentationsgranskning och i samtal med personal

### **Synpunkter och klagomål:**

Enheten har fått 40 klagomål/synpunkter under senaste året.

Klagomålen/synpunkterna har bland annat handlat om brister i bemötande, personalens kompetens och kontinuitet i samband med övertalig personal vid nedläggning av Vintertullen, slitna lokaler, dåligt fungerande taxiresor för dagverksamhetens gäster vid nytt avtal, kläder som förkommit vid tvätt samt uteblivna hembesök av läkare.

### **Enheten har vidtagit följande åtgärder:**

Samtal med berörd personal. Dialog med fastighetsförvaltaren om renovering. Avvikelser är skickade till läkarorganisationen Team äldredoktorn. Handledning, reflektion och kontinuerligt värdegrundsarbete med personal. Möte med berörda anhöriga och återkoppling för hur verksamheten kommer säkerställa detta framöver samt även uppföljningssamtal. Samtal med stadsdelen och med taxiföretaget Favura. Sett över och infört nya rutiner.



## **Socialstyrelsens brukarundersökning 2017:**

### **Resultat för Årsta vård- och omsorgsboende, inklusive Skedviken**

Svarsprocenten är 40 % -60 %. Könsuppdelat resultat går ej att få fram för enheten. Detta redovisas enbart på totalen för stadsdelen.

#### **Följande områden har fått bra resultat**

Får bra bemötande från personalen.

Känner sig trygg på sitt äldreboende.

Känner förtroende för personalen.

Sammantaget nöjd med boendet.

#### **Följande områden har fått ett mindre bra resultat**

Besväras inte av ensamhet.

Har lätt att få träffa läkare vid behov

Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.

Tycker det är trivsamt i de gemensamma lokalerna.

Brukar du kunna påverka vilka tider du får hjälp.

Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar

**Vid avstämningsmötet i maj 2018 kommer förvaltningen även följa upp hur enheten kommer att arbeta med att förbättra brukarnas nöjdhet med ovanstående punkter.**

Den sammantagna nöjdheten för boendet är:

- År 2015 71 %
- År 2016 79 %
- År 2017 84 %

För Stockholm stad är den totala nöjdheten:

- År 2017 82 %

## **Stadens brukarundersökning 2017:**

### **Resultat för Sländans dagverksamhet.**

Svarsprocenten var 96 % varav 71 % var kvinnor och 29 % var män. 61 % har svarat helt själv, 30 % tillsammans med anhörig, vän eller annan person och i nio % av fallen så har annan person svarat på enkäten.

Sländans dagverksamhet visar ett bra enkätresultat, lika bra och inom några områden något bättre än staden som helhet.

När det gäller resultatet för hur kvinnor och män upplever dagverksamheten skiljer sig inte så mycket förutom att männen känner sig något mer trygga än kvinnorna och kvinnorna är mer sammantaget något mer nöjda där männen.

**Följande områden har fått bra resultat**

Personalen bemöter mig på ett bra sätt.

Personalen lyssnar på mina önskemål.

Jag har förtroende för personalen.

Maten smakar bra.

Jag är nöjd med aktiviteterna.

Måltiderna är en trevlig stund på dagen.

Jag känner mig trygg i min dagverksamhet.

Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara.

Jag är nöjd med min dagverksamhet.

Jag har haft möjlighet att påverka vilka veckodagar jag ska vara på dagverksamheten.

Jag vet vart jag ska vända mig med synpunkter och klagomål.

**Följande område har fått ett något lägre resultat**

Jag har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som skall finnas i min dagverksamhet.

**Vid avstämningsmötet i maj 2018 kommer förvaltningen även följa upp hur enheten kommer att arbeta med att förbättra brukarnas nöjdhet med ovanstående punkt.**

Ett nöjdhetsindex har tagits fram som är baserat på ett medelvärde utifrån följande frågor:

- Jag känner mig trygg i min dagverksamhet
- Jag är nöjd med min dagverksamhet
- Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara

**Sländans dagverksamhets nöjdhetsindex för**

- År 2015 91
- År 2016 97
- År 2017 92 År 2017 (staden) 92

**Individuppföljningar på Årsta vård- och omsorgsboende 2017**

14 boende har deltagit i individuppföljningen, 11 kvinnor och tre män. 10 kvinnor och en man är boende inom somatisk avdelning och en kvinna och två män inom avdelningarna för demens. Av dessa har ingen boende svarat själv, en boende har företrätts av närstående/företrädare och i 13 fall har intervjun genomförts gemensamt med brukare och närstående/ företrädare.

Resultat könsuppdelat skiljer sig inte nämnvärt åt i cirka hälften av frågorna. Inom områdena utevistelse, aktiviteter, mat och måltider samt är kvinnorna mer nöjda än männen.

**Följande områden har fått ett bra resultat:**

Blir du vänligt bemött av personalen?  
Vet du vem som är din kontaktman?  
Får du det stöd av personalen som du behöver?  
Respekterar personalen hur du vill ha det?  
Kan du påverka hur stödet genomförs?

**Följande områden har fått ett mindre bra resultat och behöver utvecklas:**

Har personalen tid att sitta ner och prata lite med dig?  
Erbjuds du dagligen att komma ut på promenad?  
Erbjuds du varje dag att delta i någon aktivitet?

**Särskilda kommentarer från intervjun:**

Flera uppger att de är nöjda med boendet och att det är bra personal. Några vill ej delta på aktiviteter för att de inte orkar vara med. Flera uppger att de inte vill gå ut när det är kallt. Några närstående säger att det ofta doftar nybakat bröd då de kommer och hälsar på.

Individuppföljningar inom Skedvikens vård-och omsorgsboende finns inget resultat för 2017. Inom Skedviken bor endast två personer från Enskede-Årsta -Vantör sdf. Dessa personer ville ej delta i individuppföljningen.

Vid avstämningsmötet i maj 2018 kommer förvaltningen även följa upp hur enheten kommer att arbeta med att förbättra brukarnas nöjdhet med ovanstående punkter.

**Bilagor**

1. Verksamhetsuppföljning Årsta vård och omsorgsboende
2. Verksamhetsuppföljning Skedvikens gruppboende
3. Verksamhetsuppföljning Sländans dagverksamhet
4. Avtalsuppföljning
5. Utvecklingsområden 2015-2017.