

Handläggare
Birgitta Eskils Pettersson
Telefon: 08-508 20 506**Till**
Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsnämnd
2018-06-14

Uppföljning inom äldreomsorgen- Stureby vård- och omsorgsboende inklusive Tussmötegården

Förvaltningens förslag till beslut

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd godkänner rapporten.

Lena Lundström Stoltz
StadsdelsdirektörKristina Goldring
Avdelningschef

Sammanfattning

Uppföljning av överenskommelse och anbud för Stureby vård- och omsorgsboende inklusive Tussmötegården genomfördes under januari till maj 2018.

Verksamheten drivs på intraprenad av egen regi sedan 1 november 2009 till och med 31 oktober 2018. Därefter löper överenskommelsen ut och verksamheten övergår till egen regi utifrån beslut som fattades av stadsdelsnämnden den 16 mars 2017.

Förvaltningen bedömer att egen regi ger en god och säker vård inom Stureby och Tussmötegårdens vård- och omsorgsboende. Utföraren bedriver till största del verksamhet i enlighet med gällande överenskommelse och anbud. Några utvecklingsområden har dock påträffats som främst gäller personalens grundkompetens samt dagliga aktiviteter och utevistelse.

Verksamheten har kollektivavtal.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Ärendet behandlas i pensionärsrådet 2018-06-11.

Bakgrund/Ärendet

Fakta om enheten

Verksamhet	Stureby och Tussmötegårdens vård- och omsorgsboende
Driftsform	Intraprenad, avtalstid från och med 1 november 2009 och har förlängts till och med 31 oktober 2014. Nya förlängningar har gjorts två gånger två (2) år från och med 1 november 2014 till och med 31 oktober 2018. Därefter löper överenskommelsen ut och verksamheten går över till egen regi utifrån beslut som fattades av stadsdelsnämnden den 16 mars 2017.
Inriktning	Vård och omsorgsboende för somatiskt sjuka och för personer med demenssjukdom.
Antal platser	Stureby vård- och omsorgsboende 144 platser för demens. Tussmötegårdens vård- och omsorgsboende 53 platser (17 platser demens och 36 platser somatik)

Metod för uppföljningen

- Intervju med enhetens ledning och medarbetare
- Granskning av dokument
- Granskning av dokumentation enligt SoL för 10 % av de boende
- Oanmälda besök en gång under dag- och kvällstid där 20 enheter besöktes
- Dialog med medarbetare och boende
- Fortlöpande kontakt

Uppföljning av överenskommelsen genomfördes 30 januari 2018 av biträdande avdelningschef, biståndshandläggare, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR). Uppföljningen av överenskommelsen har skett med en särskilt framtagna uppföljningsmall utifrån förfrågningsunderlag, anbud och överenskommelse.

Förvaltningens bedömning

Stureby vård- och omsorgsboende har en tydlig organisation där ledningsgruppen arbetar med övergripande strategiska frågor för verksamheten och där den operativa ledningsgruppen, biträdande enhetschefer tillsammans med underställd legitimerad personal, utgör det operativa nära ledarskapet. Ledningen har utökats med två biträdande enhetschefer för att förstärka det nära och operativa ledarskapet. Den nya ledningen har tydliggjort verksamhetens kärnuppdrag där arbetssättet grundar sig på den nationella värdegrunden och ett salutogent förhållningssätt som ska

genomsyra all verksamhet. Stureby vård- och omsorgsboende skall vara” ett boende med ett vardagsliv”. Verksamheten har utvecklat ett stort utbud av aktiviteter för de boende bland annat genom aktivitetscentret "Tussudden". På varje avdelning finns ett schema över veckans gemensamma aktiviteter anslaget. För att utveckla aktiviteterna inom Tussmötegården har det anställts en kulturarbetare som enbart ska arbeta med aktiviteter/ stöd för aktiviteter inom enheten. Verksamheten omgärdas av en fin utemiljö som lockar de boende till promenader och många olika utomhusaktiviteter sommartid bland annat med stöd av sommarungdomar. Under 2017 har verksamheten fokuserat på mat och måltidssituationen genom egna måltidsobservationer, mätning av nattfastan och kontinuerliga diskussioner om verksamhetens måltidskoncept för att förbättra måltidsmiljön.

Det oanmälda besöket genomfördes på drygt 20 avdelningar under eftermiddag och kväll. Måltidsmiljön var lugn och trivsamt, dukningen var trevlig och det doftade gott från maten som serverades. Kvällsmål serverades senare under kvällen, gemensamt för de boende som önskade detta och i lägenheten för de som inte orkade komma ut till gemensamhetsdelen. Varje boendes önskemål om sänggående respekterades.

Under året har ett projekt ” Gemensamma rum” i samarbete med Karolinska institutet pågått. Syftet med projektet har varit att studera de gemensamma utrymmen brukarna delar och hur de kan göras mer begripliga, hanterbara och trivsamma. All personal har deltagit i workshops och föreläsningar för att få ökade kunskaper om miljön och miljöns betydelse. Projektet fortsätter under våren 2018 då man går vidare med vad som kan förändras i miljön.

Brukarundersökningarna för 2017 visar på ett bra resultat för bland annat ett bra bemötande, trygg med boendet och en trivsamt utemiljö. Några utvecklingsområden för Tussmötegården är daglig utevistelse och dagliga aktiviteter.

Förvaltningen bedömer att egen regi ger en god och säker vård inom Stureby och Tussmötegårdens vård- och omsorgsboende. Utföraren bedriver till största del verksamhet i enlighet med gällande överenskommelse och anbud. Några utvecklingsområden har dock påträffats som främst gäller personalens grundkompetens samt dagliga aktiviteter och utevistelse.

Verksamheten har kollektivavtal.

Resultat från uppföljningen av överenskommelsen som genomfördes visar följande:

Sedan uppföljningen 2016 har en stor utveckling skett kring:

- Mat och måltidssituationen. Verksamheten har genomfört egna måltidsobservationer (egenkontroll) vid två tillfällen under 2017 vilket visade ett förbättrat resultat från 2016. På verksamhetens metodmöten har kontinuerliga diskussioner genomförts kring utveckling av måltidsmiljön. Vid det oanmälda besöket som genomfördes i april kunde förvaltningen konstatera att en lugnare och mer trivsamt måltidsmiljö åstadkommits.
- Dokumentation enligt socialtjänstlagen. Utvecklingen har bland annat handlat om en utökning av antal dokumentationsstödjare, beskrivningen av den boendes individuella önskemål och kollegial granskning av dokumentationen som skett genom en checklista som tagits fram inom enheten.
- Nytt åtagande sedan 2017 är att utflykter erbjuds för de boende en gång i veckan från midsommar och åtta veckor.

Utvecklingsområden:

Den senaste uppföljningen visar på att:

- Dagliga aktiviteter och utevistelse inte uppfyllts i lika hög grad som uppföljningarna från 2016 och 2017 och är därför ett utvecklingsområde.
- Egenkontroll av livsmedelshygien enligt rutin på avdelningen efterlevs ej inom samtliga avdelningar
- Upprättandet av genomförandeplan inom 15 dagar vid ny beställning från biståndshandläggare behöver bli bättre. I en tredjedel av den granskade dokumentationen saknades detta.

Utvecklingsområdena kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte i september 2018.

Fullständiga utvärderingar från 2016-2018 finns att ta del av i pärm vid nämndsammanträde.

Individuppföljningar:

Individuppföljningar genomförs genom intervju med boende inom enheten och som tillhör Enskede- Årsta- Vantörs stadsdel och eller med deras närstående eller företrädare.

Stureby vård- och omsorgsboende, demens

Intervju har genomförts med 31 boende, 20 kvinnor och 11 män. Av dessa har en kvinna svarat själv, 11 kvinnor och sex män har företrätts av närstående eller företrädare och i 13 fall, det vill säga åtta kvinnor och fem män, har intervjun genomförts gemensamt med brukare och närstående eller företrädare.

Några av kvinnorna har uttryckt att de inte vet när det gäller hur de kan påverka/respektera stödet som ges. När det gäller frågan om personalen har tid att sitta ner och prata är männen mer missnöjda än kvinnorna. I övrigt är det i stort ingen skillnad över könen.

Följande områden har fått ett bra resultat:

- Tycker du vanligtvis om den mat som serveras till lunch och middag
- Respekterar personalen hur du vill ha det
- Blir du vänligt bemött av personalen
- Får du det stöd av personalen som du behöver
- Om du vill påtala ett problem som ej blivit löst, vet du vart du ska vända dig

Följande område har fått ett mindre bra resultat och behöver utvecklas:

- Har du varit med och planerat hur du vill ha din omvårdnad? (Deltagit i upprättandet av genomförandeplanen)
- Erbjuds du varje dag att delta i någon aktivitet
- Erbjuds du dagligen att komma ut på promenad
- Kan du själv välja vilken tid du vill gå upp/lägga dig
- Har personalen tid att sitta ner och prata lite med dig

Tussmöttegården

Intervju har genomförts med 11 boende, 10 kvinnor och en man. Av dessa 11 personer bor åtta kvinnor på somatisk avdelning och två kvinnor och en man inom demensavdelningar. Två boende har svarat själva, åtta har svarat tillsammans med annan och en boende har företrätts av närstående eller företrädare. Någon jämförelse mellan könen görs inte på grund av att för få män har intervjuats.

Följande områden har fått ett mycket bra eller bra resultat:

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

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

- Erbjuds du varje dag att delta i någon aktivitet
- Erbjuds du dagligen att komma ut på promenad
- Kan du själv välja vilken tid du vill gå upp/lägga dig
- Har personalen tid att sitta ner och prata lite med dig
- Tycker du vanligtvis om den mat som serveras till lunch och middag
- Om du inte vill ha maten som erbjuds, erbjuds du då någon annan varm mat istället
- Om du har påtalat ett problem, har det åtgärdats

Synpunkter och klagomål

Stureby inklusive Tussmötegårdens vård- och omsorgsboende har mottagit 51 klagomål under år 2017. Dessa har främst handlat om bemötande, brister i information, tillgänglighet, kompetens, utebliven, försenad eller felaktigt utförd insats samt den fysiska miljön.

Vidtagna åtgärder har handlat om samtal med berörda medarbetare om bemötande, samtal med berörd boende och eller deras närstående för att reda ut missförstånd med mera, samtal i teamen (kontaktman, sjuksköterska, rehab), översyn av informationsrutiner, revidering och tydliggörande av rutiner, och dokumentations-skyldighet. Klagomålen har tagits upp på arbetsplatsträffar, kvalitetsråd och i enhetens ledningsgrupp.

Enheten har för att återkoppla klagomålet eller synpunkterna kontaktat brukare och närstående både muntligen och skriftligen, vilket har resulterat i nöjda brukare och närstående.

Verksamheten har mottagit 31 beröm under samma period. Många är nöjda med omvårdnaden, den fantastiska personalen och deras fina bemötande. Flera uppger att de är nöjda med den fina omvårdnaden vid livets slut. Anhöriga berömmar personal och ledning för det utvecklingsarbetet som skett på avdelningen, personalens arbetsmiljö och strukturen i arbetet. Tacksam över de förändringar som skett under senaste tiden. Flera närstående berömmar personalen för att de får ett bra stöd som närstående.

Brukarundersökning 2017

Stureby vård- och omsorgsboende

Svarsprocenten på Stureby vård- och omsorgsboende är för år 2017 20-40 %.

Följande områden har fått ett bra resultat:

- Får bra bemötande av personalen
- Känner sig trygg på äldreboendet
- Tycker maten smakar bra
- Tycker det är trivsamt utomhus runt boendet.
- Känner förtroende för personalen på äldreboendet

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

- Kan du påverka vid vilka tider du får hjälp
- Möjligheterna att komma utomhus är bra
- Besvärar inte av ensamhet
- Lätt att få träffa läkare vid behov
- Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål
- Trivsamt i de gemensamma utrymmena
- Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar
- Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov

Tussmötegården

Svarsprocenten på Tussmötegården för år 2017 är 20-40% .

Följande områden har fått ett bra resultat:

- Får bra bemötande av personalen.
- Trivs du med ditt rum eller lägenhet.
- Känner sig trygg på sitt äldreboende.
- Tycker det är trivsamt utomhus runt boendet.

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

- Besvärar inte av ensamhet.
- Vet du vart man vänder sig med synpunkter eller klagomål
- Lätt att få träffa läkare vid behov.
- Trivsamt i de gemensamma utrymmena.
- Måltiderna är en trevlig stund på dagen.
- Kan du påverka vid vilka tider du får hjälp.
- Personalen brukar informera dig om tillfälliga förändringar.
- Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet
- Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig
- Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga
- Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende, vid behov
- Tycker maten smakar bra

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen föreslår Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd att godkänna rapporten.

Bilagor

1. Uppföljningar för åren 2016-2018 finns i pärm vid nämndsammanträdet.