

Handläggare
Susanna Nytell
Telefon: 08-508 150 29**Till**
Skarpnäcks stadsdelsnämnd
2016-10-27

Uppföljning av verksamhet och entreprenadavtal avseende dagverksamhet för äldre med demenssjukdom 2016

Förvaltningens förslag till beslut

Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutar följande:

Uppföljningen av verksamhet och entreprenadavtal avseende
dagverksamhet för äldre godkänns och läggs till handlingarna.

Denise Melin
StadsdelsdirektörMaria Laxvik
Tf. avdelningschef

Sammanfattning

Dagverksamheten för äldre med demenssjukdom drivs på
entreprenad av Ersta Diakonisällskap. Avtalet gäller till 2017-10-
31. Enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och socialtjänstlagen
(SoL) ska uppföljning av vård- och omsorgsverksamheter utföras
och kvaliteten fortlöpande säkras.

I september 2016 genomfördes en avtals- och
verksamhetsuppföljning, som redovisas i detta ärende.
Förvaltningens bedömning är att kvaliteten på dagverksamheten för
demenssjuka är mycket god. Personalen tillgodoser de boendes
individuella behov och önskemål och gästerna erbjuds ett
varierande utbud av aktiviteter. Förvaltningen anser därmed att
Ersta Diakonisällskap följer gällande avtal. Inga brister framkom
vid uppföljningen, men utifrån den granskning som har gjorts
bedöms den sociala dokumentationen vara ett utvecklingsområde.

I stadens brukarenkät 2016 får dagverksamheten höga värden på
fråga om nöjdhet, trygghet och personalens bemötande.

Bakgrund

Enligt hälso- och sjukvårdslagen och socialtjänstlagen ska en uppföljning av vård- och omsorgsverksamheter, inklusive dagverksamheter utföras och kvaliteten fortlöpande säkras. Dagverksamheten för äldre personer med demenssjukdom drivs av Ersta Diakonisällskap enligt avtal från och med 2015-11-01.

Dagverksamheter riktar sig till äldre med demenssjukdom som bor hemma, och erbjuder aktiviteter och samvaro med andra under dagtid. Verksamheten bedrivs i lokaler på vård- och omsorgsboendet Hemmet för Gamla, på dagtid, måndag till fredag utom röda dagar och aftnar. Vid uppföljningstillfället var 41 gäster inskrivna i verksamheten, 30 av dem kommer från Skarpnäckes stadsdelsområde.

Avtals- och verksamhetsuppföljningen genomfördes i september 2016. Frågeformulären som användes vid uppföljningen var Stockholms stads mall för uppföljning av dagverksamhet för äldre samt förvaltningens mall för uppföljning av entreprenadavtal. Från förvaltningen deltog verksamhetscontroller. Från Ersta Diakonisällskap deltog enhetschef Linda Linnerheim och äldreomsorgschef Christine Tell.

Metod för uppföljningen var inplanerat besök på verksamheten, intervju av verksamhetschef. Granskningen av sociala dokumentationen, gjord i stadens dokumentationssystem ParaSoL, genomfördes på förvaltningen.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldre och funktionsnedsatta och har behandlats i förvaltningsgrupp 2016-10-20, i rådet för funktionshinderfrågor 2016-10-19 samt i pensionärsrådet 2016-10-20.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Uppföljningen

Ekonomi och administration

Resultat av granskningen

Verksamheten har lokala rutiner för avstämning med beställaren för reglering av ersättning och för rapportering av förändrat behov. Avvikelserapporteringen är tillfredsställande och fakturorna avser rätt period och ger fullgott underlag för betalning.

Ledning och personal

Resultat av granskningen

Entreprenören har i sin organisation utsedd verksamhetschef som motsvarar de krav som ställs på verksamhetschef enligt 29 § HSL. Tjänstgörande sjuksköterska finns tillgänglig under verksamhetens öppethållande. Totalt arbetar 5 omvårdnadspersonal på dagverksamheten. All omvårdnadspersonal arbetar heltid, är anställda tillsvidare och är utbildade undersköterskor. Personalomsättningen är mycket låg.

Verksamheten har en plan för all personals kompetensutveckling och det finns lokala rutiner för introduktion av nyanställda. All personal behärskar svenska i både tal och skrift. Utföraren har valt att inte använda namnskyltar för att bidra till en hemlik miljö. Av samma skäl används "privata arbetskläder" det vill säga egna kläder som bara används på arbetsplatsen och tvättas där.

En av undersköterskorna är utbildad Silviasyster. Hon är utbildad på Silviahemmet som är en stiftelse som anordnar utbildning i praktisk demensvård. Dessutom finns en undersköterska som är finsktalande.

Ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL i enlighet med SOSFS 2011:9

Resultat av granskningen

Verksamheten har ledningssystem i enlighet med SOSFS 2011:9.

Fel och brister och lex Sarah

Resultat av granskningen

Verksamheten har lokala rutiner för fel och brister och det finns rutiner för anmälan enligt lex Sarah. Verksamheten har också lokala rutiner för att placerande nämnd omedelbart får kännedom om anmälan enligt lex Sarah gjorts. Ingen anmälan har gjorts sedan utföraren tog över verksamheten.

Gott bemötande

Resultat av granskning

Entreprenören erhöll när avtalet vanns, utöver grundkraven, mervärdespoäng även för sin beskrivning av bemötandet och mottagandet av gästerna. Ett välkomstmöte hålls med alla nya gäster, i deras hem eller på verksamheten. Mötet hålls enligt en särskild struktur och dokumenteras. Verksamheten har ett omfattande värdegrundsarbete med bland annat etik- och värdegrundshandledning fyra gånger per år. Värdegrundsfrågor tas även upp vid varje arbetsplatsträff, då konkreta exempel från verksamheten tas upp och diskuteras utifrån värdegrunden.

I stadens brukarundersökning 2016 instämmer alla som besvarat enkäten helt eller delvis i påståendet ”personalen bemöter mig på ett bra sätt”. Likaså instämmer alla helt eller delvis i påståendet ”jag känner mig trygg i min dagverksamhet”.

Aktiv och meningsfull tillvaro

Resultat av granskning

Den enskilde får möjlighet till fysisk, psykisk, social, kulturell stimulans och även utevistelse efter behov och önskemål. Vid upphandlingen erhöles mervärdespoäng för att metoden ”individanpassat stöd på rätt nivå” tillämpas. Personal har utbildats i metoden och utbildningen kommer att följas upp under 2017, för att säkerställa att all personal har hunnit sätta sig in i metoden. Dagverksamhetens gäster erbjuds även att delta i de gemensamma aktiviteter, som anordnas i vård- och omsorgsboendet Hemmet för Gamla, t ex musikevenemang och gudstjänster.

Brukarinflytande

Resultat av granskningen

Verksamheten har ett system för synpunkts- och klagomåls-hantering. Gästen får information om vart han/hon ska vända sig för att lämna synpunkter och klagomål. I verksamheten finns redovisning över inkomna synpunkter och klagomål och vilka åtgärder som vidtagits med anledning av dessa. Nyhetsbrev skickas ut till gäster/anhöriga ungefär varannan månad och anhörigträffar hålls där information om verksamheten ges.

Kontaktmannaskap

Resultat av granskningen

Det finns en kontaktman för varje gäst.

Den enskildes dagliga närvaro

Resultat av granskningen

Deltagarna erbjuds varierande aktiviteter enskilt och gemensamt. Vad gäller den enskildes önskemål om besökstider på dagverksamheten visar den senaste brukarundersökningen att 88 % av de som svarat instämmer i att de har haft möjlighet att påverka vilka veckodagar de ska vara på dagverksamheten, vilket är över stadens genomsnitt på 83 %.

Mat och måltider

Resultat av granskningen

Frukost, lunch och mellanmål/fika serveras. Frukosten lagas på plats och gästerna erbjuds bland annat gröt och välling. Lunchmaten kommer färdiglagad och kyld till verksamheten där den värms men potatis, ris och grönsaker tillagas på plats. Enligt stadens brukarenkät instämmer 9 av 10 av de svarande i att maten på

dagverksamheten smakar bra. Alla som har besvarat enkäten instämmer helt eller delvis i påståendet att ”måltiderna är en trevlig stund på dagen”.

Verksamheten har lokala rutiner för måltider och dessa är under utveckling i samverkan med dietist.

Dokumentation utifrån bestämmelser i SoL

Resultat av granskningen

Verksamheten har en lokal rutin för dokumentation enligt SoL och dokumentationen görs i stadens digitala dokumentationssystem ParaSoL. Det finns dokumentation om faktiska omständigheter och händelser av betydelse. Utifrån den granskning som har gjorts är den sociala dokumentationen ett utvecklingsområde då den löpande dokumentationen är sporadisk, i vissa fall mycket sporadisk.

Det finns aktuella genomförandeplaner för alla gäster som innehåller uppgifter om *vad* och *vilka* insatser som ska göras och *hur* insatserna ska genomföras. Av genomförandeplanen framkommer också att gästen fått information om verksamhetens klagomålshantering.

Genomförandeplanerna innehåller också uppgifter om att gästen, i den mån det är möjligt, eller dennes företrädare, har deltagit vid upprättandet av planen. Vidare framkommer namn på ansvarig arbetsledare, kontaktmannens namn och datum för uppföljning av genomförandeplanen. De genomförandeplaner som har granskats är välskrivna.

Utföraren uppger att det finns en metod för att följa upp eventuella brister i den sociala dokumentationen. Dokumentationen förvaras på ett tryggsätt så att obehöriga inte får tillgång till den.

Avvikelse och lex Maria

Resultat av granskningen

Verksamheten har lokala rutiner för avvikelshantering och för anmälan enligt lex Maria. Det finns också rutiner för att placerande nämnd omedelbart får kännedom om sådan anmälan har gjorts. Ingen anmälan har gjorts sedan nuvarande utförare tog över verksamheten.

Dokumentation av hälso- och sjukvård

Resultat av granskningen

Verksamheten har rutiner för hälso- och sjukvårdsdokumentation. I de fall det finns behov av hälso- och sjukvårdsdokumentation görs den i Stockholms stads dokumentationssystem Vodok.

Basal hygien

Resultat av granskningen

Verksamheten arbetar med basala hygienrutiner i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter om basal hygien inom hälso- och sjukvården. All personal har utbildning om basala hygienrutiner.

Delegering

Resultat av granskningen

Verksamheten har lokala rutiner för delegering av hälso- och sjukvårdsuppgifter från ansvarig sjuksköterska. Personal som utför hälso- och sjukvårdsuppgifter har aktuell delegation.

Sammanfattande bedömning

Förvaltningens bedömning är att kvaliteten på dagverksamheten för demenssjuka är mycket god. Inga brister framkom vid föreliggande uppföljning. Entreprenören följer avtalet. Utifrån den granskning som har gjorts bedöms dock den sociala dokumentationen vara ett utvecklingsområde.

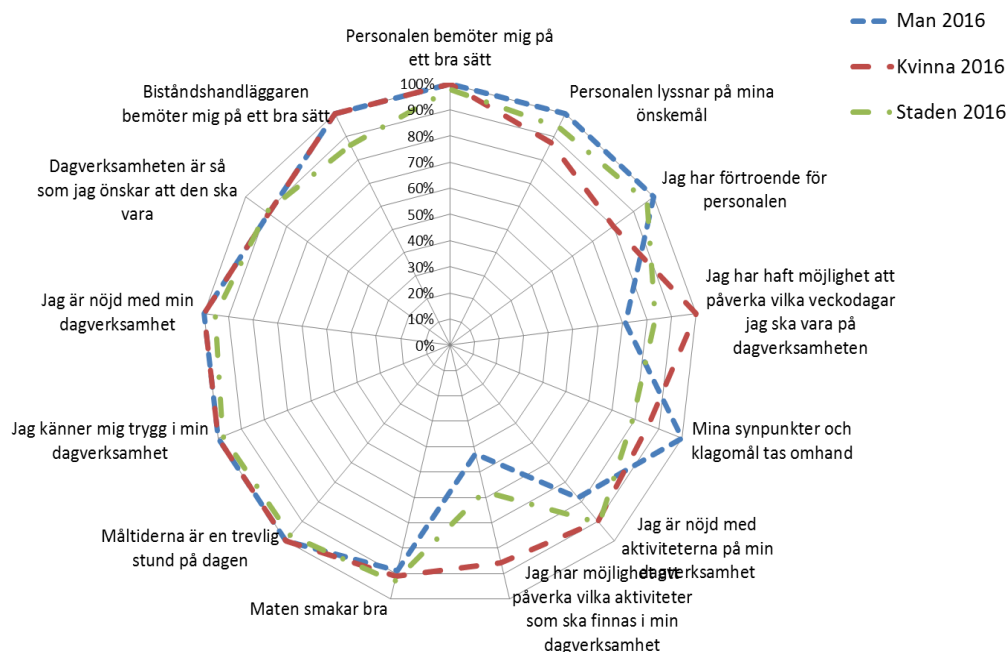
Resultat i stadens brukarenkät 2016

I stadens brukarenkät 2016 får dagverksamheten mycket goda resultat gällande nöjdhet, trygghet och personalens bemötande. Alla som har besvarat enkäten instämmer helt eller delvis i att de är nöjda, känner sig trygga och får ett gott bemötande. De enda frågor där resultaten för Ersta dagverksamhet ligger under stadens genomsnitt gäller förtroende för personalen och huruvida brukaren är nöjd med de aktiviteter som erbjuds. När det gäller dessa frågor finns en tydlig skillnad mellan kvinnor och män. En högre andel av männen än av kvinnorna instämmer helt eller delvis i att de har förtroende för personalen medan förhållandet är det motsatta gällande de aktiviteter som erbjuds.

Utföraren har arbetat aktivt för att erbjuda fler aktiviteter som kan tilltala män och kommer att fortsätta detta arbete. När det gäller förtroendet för personalen menar utföraren att resultatet troligtvis kan förklaras av att det kommit många nya gäster som ännu inte har hunnit lära känna personalen. Personalen är däremot densamma som före övertagandet och sedan många år tillbaka.

Vid Ersta dagverksamhet besvarades enkäten av 21 personer, vilket motsvarar 55 % av de tillfrågade. I staden som helhet var det 65 % som svarade. Den låga andelen svarande vid Ersta dagverksamhet kan bero på problem med utskicket som gjorde att gästerna vid Ersta fick enkäten först i samband med att den första påminnelsen skickades ut. Det är en relativt hög andel män som har svarat vid Ersta dagverksamhet jämfört med staden som helhet.

Andel nöjda per fråga jämfört med staden totalt 2016 (Stämmer ganska bra + stämmer helt)



Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningens bedömning är att kvaliteten på dagverksamheten för demenssjuka är mycket god. Personalen tillgodoser de boendes individuella behov och önskemål och gästerna erbjuds ett varierande utbud av aktiviteter. Förvaltningen anser därmed att Ersta Diakonisällskap följer gällande avtal. Inga brister framkom vid uppföljningen, men utifrån den granskning som har gjorts bedöms den sociala dokumentationen vara ett utvecklingsområde.

Förvaltningen föreslår att uppföljningen av verksamhet och entreprenadavtal avseende dagverksamhet för äldre godkänns och läggs till handlingarna.

Bilaga

1. Granskningsprotokoll - *fås på begäran*
2. Resultatet från brukarenkäten i sin helhet finns att läsa på www.stockholm.se/brukarundersokningar