

Handläggare
Lena Söderman

Datum
2015-10-28

Diarienummer
ALN-2015-0199.30

Äldrenämnden

Avtalsuppföljning vid Liljeforstorg vård- och omsorgsboende

Förslag till beslut

Äldrenämnden föreslås besluta

att med beaktandet av resultatet lägga rapporten till handlingarna.

Sammanfattning

Under sommaren 2015 inkom till äldreförvaltningen synpunkter och klagomål på verksamheten Liljeforstorg. Synpunkterna/klagomålen inkom dels från en närstående och dels från biståndshandläggare med ansvar för individuppföljning på vård- och omsorgsboende. Den närstående hade bland annat synpunkter på minskad bemanning, bristfällig introduktion av personal, otydlig information kring kontaktmannaskap, och utebliven utevistelse. Biståndshandläggarna hade synpunkter på minskad bemanning, personal med språksvårigheter, lång väntan vid larm och utebliven utevistelse. Äldreförvaltningen begärde den 21 augusti 2015 en skriftlig redogörelse från verksamhetschefen kring de synpunkter som inkommit. Begärda handlingar och rutiner inkom till förvaltningen den 27 augusti 2015. Den 15 september genomförde äldreförvaltningen en oanmäld avtalsuppföljning på Liljeforstorg

Ärendet

Synpunkter och klagomål som inkommit har berört följande sex områden vilka också varit fokusområden vid den oanmälda uppföljningen.

- Bemanning
- Introduktion av nyanställd personal
- Genomförandeplan
- Aktivitet
- Kontaktmannaskap
- Närståendesamverkan

Uppföljningen grundar sig dels på granskning av inkomna begärda handlingar och dels genom observation vid oanmäld avtalsuppföljning i verksamheten.

I den handlingsplan som inkom till förvaltningen beskrivs på ett tydligt sätt hur verksamheten arbetar med de olika områden förvaltningen valt att fokusera på. Vid den oanmälda avtalsuppföljningen har förvaltningen inte funnit några brister. Förvaltningen bedömer att verksamheten uppfyller krav som ställs i avtal och kopplar de enskilda klagomålen till extraordinära händelser i samband med semesterperioden.

Äldreförvaltningen

Gunn-Henny Dahl
Tf Direktör

Bilaga 1: Rapport från avtalsuppföljning

Handläggare
Lena SödermanDatum
2015-10-14Diarienummer
ALN-2015-0199

Avtalsuppföljning vid Liljeforstorg vård- och omsorgsboende

| | |
|-----------------------|---|
| Utförare och enhet | Förenade Care AB Liljeforstorg |
| Adress | Liljefors Torg 4, 754 29 Uppsala |
| Verksamhetschef | Erika Norlander Ekberg, Telefon 018-472 81 15 erikane@forenadecare.com |
| Tfn och mailadress | Tel: 018-727 24 00, susannag@forenadecare.com |
| Uppföljning utförd av | Uppdragsstrateger Lena Söderman och Ana Perez |
| Totalt antal platser | 70 lägenheter fördelade på fyra plan |
| Typ av verksamhet | Vård- och omsorgsboende inriktning omvårdnad, demens och socialpsykiatri |
| Avtalstid | 2015-04-01 – 2018-03-31 |
| Datum för uppföljning | 2015-09-15 |

Vård- och omsorgsboendet Liljeforstorg ligger i stadsdelen Gränby. Verksamheten har totalt 70 lägenheter fördelade på fyra plan. På plan ett finns 16 lägenheter avsedda för personer med socialpsykiatrisk sjukdom, på plan två finns 18 lägenheter avsedda för personer med demenssjukdom och plan tre och fyra finns totalt 36 lägenheter avsedda för personer med omfattande vård- och omsorgsbehov samt en plats för korttidsvård. Från och med första juli 2015 övergick avtalsformen från ramavtal till LOV.

1 Bakgrund

Under sommaren 2015 inkom till äldreförvaltningen synpunkter och klagomål på verksamheten Liljeforstorg. Synpunkterna/klagomålen inkom dels från närstående och dels från biståndshandläggare med ansvar för individuppföljning på vård- och omsorgsboende. Äldreförvaltningen begärde den 21 augusti 2015 en skriftlig redogörelse från verksamhetschefen kring de synpunkter som inkommit. Begärda handlingar och rutiner inkom till förvaltningen den 27 augusti 2015. Den 15 september genomförde äldreförvaltningen en oanmäld avtalsuppföljning på Liljeforstorg.

2 Ärende

Synpunkter och klagomål som inkommit har berört följande sex områden vilka också varit fokusområden vid den oanmälda uppföljningen.

- Bemanning
- Introduktion av nyanställd personal
- Genomförandeplan
- Aktivitet
- Kontaktmannaskap
- Närståendesamverkan

Uppföljningen grundar sig dels på granskning av inkomna begärda handlingar och dels genom observation vid oanmäld avtalsuppföljning i verksamheten.

2.1 Bemanning

I förfrågningsunderlag framgår:

- *Bemanning ska finnas dygnet runt i sådan omfattning att kvaliteten säkerställs i överensstämmelse med uppdraget, lagar och författningar och verksamhetens ledningssystem.*

Grundbemanningen i verksamheten skiljer sig något mellan plan ett och övriga plan beroende på att det är färre lägenheter på plan ett. Grundbemanningen dagtid på plan ett är fyra undersköterskor, kväll tre undersköterskor. På plan två- fyra arbetar dagtid fem till sju undersköterskor och kvällstid fem undersköterskor. På varje plan finns en gruppleddare och en sjuksköterska i tjänst dagtid på vardagar. Natttid arbetar en undersköterska på varje plan samt en undersköterska som finns tillgänglig för alla plan. Arbetsterapeut och sjukgymnast/fysioterapeut finns i verksamheten på 100 % vardera.

2.2 Personalens kompetens och kompetensutveckling - introduktion av nyanställd personal

I förfrågningsunderlag framgår:

- *Utförare ska till nyanställd personal ge tillräcklig introduktion om ledningssystem, verksamhetsmål, förfrågningsunderlag och uppdrag*

All nyanställd personal introduceras enligt gällande rutin som finns i verksamheten.

Gruppleddaren har ett särskilt ansvar att samtala och stämna av med den nyanställde under tiden. Inom tre månader sker återkoppling mellan den nyanställde och verksamhetschef.

2.3 Social dokumentation- genomförandeplan

I förfrågningsunderlag framgår:

- *Utförare ska, tillsammans med den enskilde, omsätta beställningen i en genomförandeplan där bl. a den enskildes trygghet, inflytande, tillgänglighet och oberoende beaktas*
- *Genomförandeplanen ska utformas utifrån den enskildes behov och beskriva när och hur insatserna ska utföras samt hur angivna mål/delmål uppnås*

Samtliga boende på Liljeforstorg har aktuella genomförandeplaner enligt ledningen. Genomförandeplanen uppdateras var tredje månad eller vid behov. Det är kontaktpersonens ansvar att skriva och uppdatera genomförandeplan i samråd med den boende och/eller närstående. Gruppledaren har ett övergripande ansvar att handleda kontaktpersonen vid behov samt att kontrollera att uppdateringar av genomförandeplanen utförs. Genomförandeplanerna förvaras i avsedd pärm för SoL- dokumentation samt i journalsystemet Siebel.

2.4 Aktivitet – utevistelse

I förfrågningsunderlag framgår:

- *Den enskilde ska utifrån sin genomförandeplan erbjudas utomhusaktiviteter minst tre gånger per vecka*
- *Den enskildes behov av utevistelse ska tillgodoses*

Den enskildes behov och önskan om utevistelse dokumenteras i dennes genomförandeplan enligt rutin. Om man önskar enskilda promenader erbjuds det av personalen. Olika uteaktiviteter i grupp kan erbjudas. Verksamheten har två personer, så kallade ”Leva Livet inspiratörer” som arbetar med aktiviteter i verksamheten, både i grupp och enskilt. De finns på plats måndag till fredag och var sjätte helg. Erbjudna och utförda aktivitetsinsatser dokumenteras i gällande journalsystem.

2.5 Kontaktmannaskap och närståendesamverkan

I förfrågningsunderlag framgår:

- *Utförare ska garantera att varje person har en kontaktman/kontaktperson och att den enskilde har möjlighet att byta kontaktperson*
- *Brukarråd och anhörigräffar ska genomföras minst två gånger per år*
- *Samverkan med närstående och andra, för den enskilde viktiga personer, ska ske utifrån den enskildes önskemål och medgivande*

I samband med inflyttning får den boende en namngiven kontaktperson. Rutin för kontaktpersonens ansvar och arbetsuppgifter finns. Verksamheten bjuder in till två anhörigräffar per år. Det finns ett anhörigråd med representanter som träffas tillsammans med verksamhetschef och ställföreträdande verksamhetschef tre till fyra gånger per år. Vid ankomstsamtal när det flyttar in en ny person frågar personalen vilken kontakt den närstående önskar ha med personalen på boendet.

3 Förvaltningens kommentarer och bedömning

Verksamheten har inom samtliga punkter inkommit med handlingar och där beskrivit hur man lever upp till ställda ska krav samt delgett förvaltningen lokala rutiner.

Liljeforstorgs samtliga våningsplan (plan 1, 2, 3 och 4) har besökts av äldreförvaltningen. All personal som förvaltningen samtalat med beskriver att bemanningen fungerar, men det kan bli sårbart vid sjukdom i personalgruppen. Flertalet av den fast anställda personalen har jobbat i verksamheten sen uppstart och uttrycker att de trivs bra. Vid dagen då uppföljningen genomfördes var flera av de boende tillsammans med personal på en Ålandskryssning. En av de legitimerade berättar om aktivitetsutbudet och hur de jobbar med att motivera de boende till aktiviteter. Aktivitetstavlor med aktuellt aktivitetsutbud finns tydligt uppsatt. Förvaltningen noterar en lugn och trivsamt atmosfär på alla plan.

4 Krav på åtgärder

I den handlingsplan (bilaga 2) som inkom till förvaltningen beskrivs på ett tydligt sätt hur verksamheten arbetar med de olika områden förvaltningen valt att fokusera på. Vid den oanmälda avtalsuppföljningen har förvaltningen inte funnit några brister. Förvaltningen bedömer att verksamheten uppfyller krav som ställs i avtal.

Uppsala 2015-10-14



Lena Söderman

Uppdragsstrateg



Ana Perez

Uppdragsstrateg