



Vård- och omsorg
Agnetha Resin
0171-62 59 36
agnetha.resin@enkoping.se

Vård- och omsorgsnämnden

Uppföljning av verksamhet, Allas vård och omsorg

Förslag till beslut

Att godkänna föreliggande rapport från uppföljning av hemtjänst/hemsjukvårdsverksamheten som drivs av Alla Vård och omsorg

Beskrivning av ärendet

Förvaltningen har gjort en uppföljning av hemtjänst/hemsjukvårdsverksamheten som via LOV drivs av Allas Vård och omsorg (AVO). Förvaltningen har följt upp i enlighet med de krav som finns i förfrågningsunderlag och syftet har varit att följa upp så att verksamheten motsvarar det vi har avtal om. Som metod har förvaltningen arbetat fram en mall med frågor som ställs till både ledning och medarbetare, utöver det har kontroll skett av ex. registrering av tid ersättningsförfarande, uppföljningar av brukares behov samt inkomna avvikelser/klagomål.

Sammantaget har förvaltningen fått en bild av en välfungerande verksamhet med en ledning som finns mycket närvarande. Medarbetarna har kunskap och är trygga med hur ledningssystemet fungerar. Några förbättringsområden finns dock. Dessa är:

- Ta fram en medveten strategi för omhändertagande av anhöriga
- Förtydliga rutinen avseende Lex Maria/Lex Sara att den också ska skickas till Vård- och omsorgsförvaltningens funktionsbrevlåda.
- Ta fram en rutin för uppföljning av ordinationer
- Verksamhetssystemet medger för närvarande att medarbetare ser både Sol och HSL dokumentation, detta behöver åtgärdas.
- Förbättringsarbete i hur journalgranskningar skall genomföras är nödvändigt
- Rutin för hur man arbetar med kvalitetsregister behöver följas upp och uppmärksammas i verksamheten.

Förvaltningen förväntar sig att åtgärderna är vidtagna senast 2023-12-30.
Uppföljning av vidtagna åtgärder kommer att ske under våren 2024.

Vård- och omsorgsförvaltningens bedömning

Förvaltningens bedömning är att hemtjänst/hemsjukvårds verksamheten som drivs av Allas vård och omsorg håller den kvalitet som Vård- och omsorgsnämnden förväntar sig. Förvaltningens förslag är därmed att nämnden godkänner rapporten.

Agnetha Resin
Verksamhetschef- myndighet
Enköpings kommun

Kopia till:
[Klicka här för att ange text.](#)

Vård- och omsorgsförvaltningen
Agneta Resin
0171-625936
agneta.resin@enkoping.se

Rapport från uppföljning av verksamhet

Bakgrund

Vård- och omsorgsnämnden har delar av verksamheten utlagd på annan utförare. Sedan mars 2016 finns ett avtal om hemsjukvård och hemtjänst i ordinärt boende enligt Lagen om valfrihetssystem med Allas vård och omsorg (AVO). Avtalet skrevs om med nya förutsättningar under slutet av 2020.

I avtalet framgår att det skall genomföras uppföljning och utvärdering av verksamheten genom ett gemensamt ansvar mellan beställare och utförare. Denna rapport avser en sådan uppföljning.

Tillvägagångssätt

Vård- och omsorgsförvaltningen kontaktade AVO den 29 maj 2023 för att boka ett besök i verksamheten den 9 juni. Förvaltningen har ett utarbetat metodstöd för uppföljning av verksamheten. Utifrån detta fick AVO i förväg ta del av de frågor som skulle ställas vid besöket. De frågor som förvaltningen ville ha svar på hade sin grund i förfrågningsunderlaget som AVO besvarade inför driften.

Inför besöket bad förvaltningen att AVO skulle inkomma med de rutiner som det hänvisats till i avtalet. Vid besöket önskade förvaltningen att förutom ledning också representanter för personal fanns närvarande.

Besöket

Vård- och omsorgsförvaltningens representanter i form av Anna-Karin Bye, MAS, Emma Nyström, MAR, Barbara Lundgren, administrativ chef samt Agneta Resin, verksamhetschef för myndighet, kvalitet och utveckling besökte AVO den 9 juni. Mötet ägde rum i hos företaget i lokalen på Vårfrugatan. (AVO har även en lokal på Östra ringgatan.)

Vi besöket deltog från AVO:s sida, Verksamhetschef Murisa Blazevic, Per Blomberg, representant för styrelsen, Emelie Larsen, representant för hemtjänstpersonal, Marielle Segerström och Johanna Sundell, sjuksköterskor samt, Ida Lundell samordnare.

Vid besöket skedde samtal i två omgångar (ledningsgrupp/ personalgrupp) i olika utifrån frågorna.

Följande framkom vid samtalet:

AVO har ca 150 kunder och cirka 100 medarbetare (inklusive timanställda).

Team 1 : av 24 anställda är 14 USK

Team 2: av 17 anställda är 5 USK

Timanställda: av 33 anställda 8 USK

AVO har två egna sjuksköterskor dagtid samt köper tjänst av Acresco under jourtid. Det fungerar bra enligt AVO. Rehabpersonal köper de vid behov av två medarbetare på Yourability i omfattningen om ca 100 timmar/månad.

Verksamheten har klarat sig bra under det tuffa läget i samband med pandemin. Andra utmaningar har varit införandet av Freja för digital åtkomst av verksamhetssystemet och den tillströmning av 60 nya kunder i och med Attendos upphörande.

Verksamhetschefen medger att man tidigare kunnat vara mer generös mot kunderna i förhållande till vad som angivits i biståndsbeslutet. Kunderna har haft stor möjlighet att komma med önskemål, men med en större verksamhet och minskade resurser är detta inte längre möjligt.

Medarbetarna känner till att det finns ett avtal och att de jobbar på uppdrag av vård- och omsorgsnämnden. De anger att verksamhetschefen ständigt finns tillgänglig.

När det gäller synpunkter och klagomål så är det samordnaren tar emot dessa. Hon in åtgärdrar det som går direkt och om det gäller personal som inte fullgjort sitt uppdrag så informerar hon chef. Det blir allt mer vanligt med klagomål på att personal inte kan språket. Medarbetarna anger att de vanligaste avvikelserna rör läkemedel, men även förvaring av nycklar och dålig omsorg förekommer, ex att man inte fått bytt inkontinensskydd i tid. Medarbetarna kan redogöra för vad Lex Sarah innebär.

När en ny medarbetare anställs får den minst 3 dagars introduktion. AVO har utsedda introduktörer och en checklista som går igenom. Delegeringssamtal, sker efter introduktionspassen så de hinner jobba lite. Medarbetarna gör webbutbildningen "jobba säkert med läkemedel".

Alla kunder har en kontaktperson. De som är undersköterskor kommer att ha ansvar som fast omsorgskontakt, de kommer då att ha flera kunder som de ansvarar för. Övrig personal kommer att fortsätta att vara kontaktpersoner. Genomförandeplaner följs upp varje halvår.

Vid arbetspassets början läser man dokumentationen, alla dokumenterar numera i sin telefon.

Samverkan med biståndshandläggaren fungerar fint. Får oftast bra och snabb återkoppling från biståndshandläggarna. Personal uppmärksammar handläggare på om en kund har för mycket/för lite tid.

Verksamheten beskriver ett fungerande teamarbete där man har veckomöten med sjuksköterska, samordnare, administratör och chef. Rehab lätta att få tag på, är patienterna nöjda. Cosmic Link är bra. Samarbetet med lasarettet i Enköping fungerar bättre än Akademiska.

Man checkar regelbundet av delegeringar och signeringar särskilt när det gäller ny personal.

Det har funnits stora svårigheter vid överlämningar till Continuum men även till kommunens egen regi ibland när det blev intensivt kring Attendos avveckling.

AVO tycker att det borde finnas krav att alla läser lifecare meddelanden 2 ggr/dag. Not: I dag framgår följande i förfrågningsunderlaget " Utförare enligt kategori 1 ansvarar för att hantera meddelanden minst 2 gånger dagligen Detta gäller för följande yrkeskategorier: arbetsterapeut, fysioterapeut/sjukgymnast och sjuksköterska. "

Det har också varit lång återkopplingstid från VO/IT när problem uppmärksammats ex när kvittenser fallit bort.

Följsamhet till ordinationer mäts inte i dag. Sjuksköterskorna ska göra en rutin för hur detta skall göras.

Arbetet med de olika kvalitetsregistren fungerar men görs inte fullt kontinuerligt för närvarande. Man anger själva att man ligger efter med arbetet.

Det verksamhetssystem som används är Epsilon. I detta kan medarbetare själva välja vad man har tillgång till att se. Detta kan utgöra en säkerhetsrisk vad gäller sekretessuppgifter. Verksamhetschefen ska kontrollera hur detta kan förändras för att minimera riskerna att uppgifter hamnar i fel händer.

Man utför journalgranskningar i dag men man upplever att det behövs mycket stöd till personal i det arbetet för att uppmärksamma den röda tråden.

Vid kontroll med biståndsenheten, rehab och ekonomerna kan konstateras att samarbetet fungerar bra runt såväl kvalitetsuppföljningar och redovisning av tid.

Förslag på områden för förbättring som önskas av AVO:

- AVO önskar att använda samma verksamhetssystem som kommunen, dvs Life Care
- Längre uppsägningstid på avtalet än 3 månader för utförare
- AVO tycker att handläggarna har för kort telefontid.
- Önskemål om kortare återkopplingstid från VO/IT.

- Tydliggöra datum för egenkontroller

Förvaltningens förväntade åtgärder av AVO:

- Ta fram en medveten strategi för omhändertagande av anhöriga
- Förtydliga rutinen avseende Lex Maria/Lex Sara att den också ska skickas till Vård- och omsorgsförvaltningens funktionsbrevlåda.
- Ta fram en rutin för uppföljning av ordinationer
- Verksamhetssystemet medger för närvarande att medarbetare ser både Sol och HSL dokumentation, detta behöver åtgärdas.
- Förbättringsarbete i hur journalgranskningar skall genomföras är nödvändigt
- Rutin för hur man arbetar med kvalitetsregister behöver följas upp och uppmärksammas i verksamheten.