

Handläggare
Ana PerezDatum
2016-02-25Diarienummer
ALN-2015-0189

Avtalsuppföljning vid Vård& omsorg, Eriksberg Hemvård.

Utförare och enhet	Vård och omsorg, Eriksberg Hemvård
Typ av verksamhet	Hemvård
Totalt antal [brukare/boende/arbetstagare]	Ca 144
Telefon och e-postadress	018-7275470, lisa.gronlund@ uppsala.se
Verksamhetschef	Lisa Grönlund
Avtalstid	2018-05-02
Datum för uppföljning	2016-02-04
Uppföljning utförd av	Ana Perez och Lena Söderman

1 Bakgrund

Under augusti 2015 inkom det klagomål och synpunkter gällande verksamheten Eriksbergs Hemvård. Den 12 augusti 2015 begärde äldreförvaltningen en skriftlig redogörelse från verksamhetschefen kring de synpunkter som hade inkommit till förvaltningen. Begärda handlingar och rutiner inkom till förvaltningen den 24 augusti 2015(se ALN-2015-0189). Under januari 2016 fortsatte det att inkomma synpunkter som rörde händelser under sommaren 2015. Med anledning av detta genomförde äldreförvaltningen en oanmäld avtalsuppföljning på Eriksbergs Hemvårds verksamhet den 4 februari 2016.

2 Ärende

Synpunkter och klagomål som inkommit har berört nedanstående områden, vilka också varit fokuspunkter vid den oanmälda uppföljningen.

- Samverkan
- Bemanning
- Verksamhetsansvarig och ledning

Uppföljningen grundar sig dels på granskning av inkomna handlingar och dels genom observation vid oanmäld avtalsuppföljning i verksamheten. Äldreförvaltningen intervjuade vid besöket ansvarig verksamhetschef (VC) och driftledare (administratör).

2.1 Samverkan

I förfrågningsunderlag står:

- Rutin för samverkan finns i utförarens ledningssystem. Samverkan såväl internt som externt är en förutsättning för att säkra kvalitén på de insatser som ges såväl inom socialtjänsten som inom hälso- och sjukvården. Samverkan avser även intern kommunikation inom verksamhetens vårdteam, mellan beställare och utförare, mellan utförare och utförare, mellan utförare och ideella sektorn, etc.
- Utförare ska ha rutin för hur vård- och omsorg ges i trygga, väl samordnade och integrerade former i teamsamverkan med den enskilde.

Klagomål som inkom till äldreförvaltningen berörde brister i teamsamverkan mellan omvårdnadspersonal och en sjuksköterska i verksamheten.

VC är medveten om att personalen upplever sig illa bemötta i kontakten med en av sjuksköterskorna och att sjuksköterskan i fråga inte är lyhörd för brukarnas behov.

VC beskriver att hon har haft samtal med berörd sjuksköterska i ett försök att förbättra teamsamverkan i verksamheten., men detta har ännu inte gett resultat.

2.2 Bemanning

I förfrågningsunderlag står:

- Utförare ska tillse att bemanning organiseras så att personalkontinuitet för den enskilde och dess anhöriga uppnås i största möjliga mån
- Utförarens ska ha den personalbemanning som säkerställer den kvalitet som framgår av verksamhetens ledningssystem

Klagomål inkom till äldreförvaltningen gällande hög personalomsättning i verksamheten.

VC berättar att personalomsättningen har varit låg. Det är tre medarbetare ur omvårdnadspersonalen som slutat under de senaste sex månaderna.

I verksamheten arbetar tre sjuksköterskor, varav en är sjukskriven informerar VC.

Det framkommer vid intervjun med VC att personalen känner sig oroliga för sina jobb i Eriksbergs hemvård på grund av att verksamheten har förlorat många kunder. Idag utför de cirka 4500 av de cirka 7000 timmar som utfördes i slutet av förra året.

2.3 Verksamhetsansvarig och ledning

I förfrågningsunderlag står:

- Chef med ansvar för den dagliga driften på enheten ska ha relevant högskoleexamen med minst två års erfarenhet av arbete inom arbetsområdet
- För varje chef ska utföraren ha en namngiven ersättare vid frånvaro

Synpunkt inkom till förvaltningen gällande bemanning av VC.

Verksamhetschefen informerar att hon slutar den 12 februari. Nuvarande driftledaren bli tf. biträdande chef under rekryteringsprocessen. Vidare uppger VC att två verksamhetschefer från andra hemvårdsområden ska stötta den tf. biträdande chefen.

Verksamhetschefen berättar att det finns förståelse över personalens oro. Denna oro ska bemötas under en APT i nästa vecka, där personalen även ska informeras om den nya ledningen i verksamheten.

3 Förvaltningens kommentarer och bedömning

Äldreförvaltningen har genomfört en oanmäld avtalsuppföljning vid Eriksbergs Hemvård den 4 februari 2016. Fokus för uppföljning låg på följande områden: Samverkan, bemanning samt verksamhetsansvarig och ledning. Vid uppföljningen har äldreförvaltningen konstaterat att det finns enstaka brister i förhållande till de krav som finns i avtalen. Dessa brister rör arbetet med teamsamverkan och tf. biträdande verksamhetschefens kompetensnivå. Äldreförvaltningen kräver att utföraren beskriver hur bristerna ska åtgärdas i bifogad handlingsplan.

4 Krav på åtgärder

Förvaltningen begär att Vård & Omsorg senast 2016-03-04 återkommer med en handlingsplan om hur konstaterade brister ska åtgärdas samt tidplan för detta. Handlingsplanen ska skrivas i av förvaltningen tillhandahållen mall, se bilaga.

Handlingsplanen ska skickas med e-post till aldreforvaltningen@uppsala.se och kommer då att diarieföras och registreras som offentlig handling.

Uppsala 2016-02-25

Ana Perez

Uppdragsstrateg



Lena Söderman

Uppdragsstrateg

