

Handläggare
Charlotta Larsson
Mia Gustafsson

Datum
2013-09-25

Diarienummer
ALN-2013-0124-30

Äldrenämnden

Avtalsuppföljning vid REAL-Assistent

Förslag till beslut

Äldrenämnden föreslås besluta

att med beaktandet av resultatet lägga rapporten till handlingarna.

Föredragning

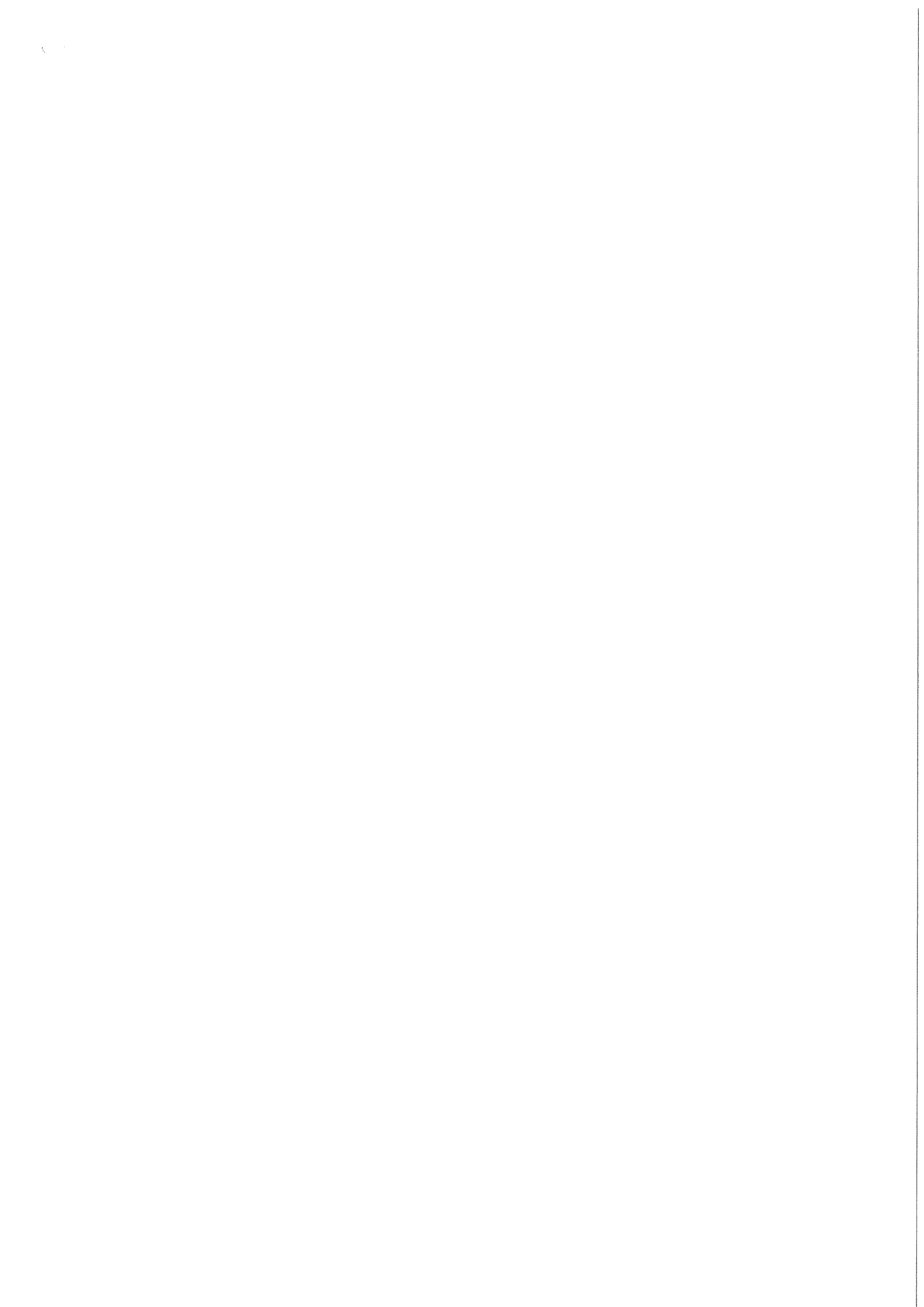
Kontoret för hälsa, vård och omsorg (HVK), genomförde en planerad avtalsuppföljning vid REAL-Assistent den 20 maj samt den 8 juli 2013 som framgår av rapporten (bilaga 1). I samband med avtalsuppföljningen genomfördes en dokumentationsgranskning den 25 februari 2013 (bilaga 2).

Kontoret såg att det förelåg ett antal brister i förhållande till avtalet och en handlingsplan begärdes därför in. Denna bedömdes inte som tillfredsställande och förtydligande krävdes in (bilaga 3).

HVK bedömer inkommen redogörelse som tillfredsställande och avtalsuppföljningen anses därmed avslutad.

Kontoret för hälsa, vård och omsorg

Inga-Lill Björklund
Direktör



Handläggare
Charlotta Larsson
Mia Gustafsson

Datum
2013-06-24

Diarienummer
ALN-2013-0124-30

Avtalsuppföljning vid REAL-Assistent

Beskrivning av den uppföljda verksamheten

Utförare och enhet	REAL-Assistent
Adress	Vretgränd 18, 753 22 Uppsala
Verksamhetsansvarig	Aryano Phraorto
Tfn och mejladress	076-0694369 info@real-assistent.se
Verksamhetschef	Irena Schrott
Uppföljning utförd av	Charlotta Larsson och Mia Gustafsson
Vid uppföljningen medverkade från utföraren	Verksamhetsansvarig samt medarbetare
Totalt antal kunder	9
Typ av verksamhet	Hemvård, servicetjänster
Avtalstid	2012-01-01 – 2013-09-08
Datum för uppföljning	2013-05-20 samt 2013-07-08

REAL-Assistent drivs av verksamhetsansvarig Aryano Phraorto på uppdrag av Uppsala kommun. REAL-Assistent erbjuder servicetjänster i form av städning, bäddning, tvätt, inköp, ärenden, social samvaro, aktiviteter såsom promenader samt utevistelse. Verksamheten hade vid intervjutillfället nio kunder som utför ca 200 servicetimmars/månad hos kunderna. I REAL-Assistents verksamhet finns verksamhetschef, en arbetsledare samt en omvårdnadspersonal anställda.

1. Sammanfattning

Kontoret för hälsa, vård och omsorg har genomfört en planerad avtalsuppföljning av REAL-Assistent. Kontorets bedömning är att verksamheten är välfungerande på många sätt, dock fanns vissa brister.

I detta kapitel sammanfattas såväl positiva iakttagelser som konstaterade brister.

1.1. Kontorets kommentarer efter genomförd uppföljning

Nedanstående områden har varit fokusområden i den nu genomförda uppföljningen. Kontoret har följt upp hur utföraren uppfyller gällande avtal inom dessa områden.

Värdegrundsarbete och värdighetsgarantier

- Kontorets uppfattning är att det finns ett aktivt fokus i verksamheten på värdegrundsfrågor.

Kontoret bedömer att ska-kraven i avtalet är uppfyllda inom området.

Verksamhet, organisation och bemanning

- I verksamheten finns ambitioner och vilja att uppnå en god kvalitet vad gäller de krav som ställs inom området.
- Det finns ett pågående arbete med kvalitetsutveckling i verksamheten.
- Verksamhetschefen uppfyller kraven gällande utbildning och erfarenhet av arbetsledande ställning och personalen har kompetens och erfarenhet så att kundernas behov tillgodoses.
- För nyanställda finns en väl förankrad rutin för introduktion där uppföljning sker.

Kontoret bedömer att ska-kraven inom detta område är uppfyllda.

Kontaktmannaskap

Kontoret anser att ska-kravet inom området i avtalet är uppfyllt.

Aktiv och meningsfull tillvaro, samvaro och samverkan

- Det finns en medvetenhet och ett engagemang kring att försöka bidra till en aktiv och meningsfull tillvaro där den enskilde är delaktig och har inflytande över utförandet.
- Verksamheten har ett rehabiliterande och funktionsuppehållande arbetssätt.
- Verksamhetens saknar förståelse för uppdragets möjligheter och begränsningar. Verksamheten hade en avtalsuppföljning i december 2011 och fick även då kritik för detta. Kontoret understryker vikten av att verksamheten omgående tar kontakt med biståndshandläggare gällande de personer som har behov av personlig omvårdnad. Kontoret önskar i bifogad handlingsplan få information om när kontakt tagits samt hur uppdraget ska implementeras hos samtliga anställda.

Informationsöverföring och dokumentation

Kontoret bedömer att ska-kraven i avtalet är uppfyllda inom området då dokumentationsgranskningen ej påvisade några förbättringsområden.

Avvikelser och klagomålshantering

- Verksamheten har ett systematiskt avvikelse- och klagomålshanteringssystem. Kontoret ser dock att rutin för Lex- Sarah behöver ses över och implementeras i personalgruppen utifrån vad som framkom vid intervjutillfället. Kontoret önskar i bifogad handlingsplan få ta del av hur Lex- Sarah ska implementeras hos samtliga anställda.

Övrigt

- Vid telefonintervju med verksamhetschef fick kontoret många otydliga och helt irrelevanta svar och kommentarer. Inför avtalsuppföljningen uppdragades även att REAL-Assistents marknadsföring ej överensstämmer med avtalets uppdrag att bedriva servicetjänster i Uppsala kommun. Detta framfördes även vid avtalsuppföljning i december 2011. Kontoret valde därför att bjuda in verksamhetsledningen den 10 juli för att framföra och diskutera detta.

Se vidare under respektive område i rapporten.

1.2. Krav på åtgärder

Kontoret begär att REAL-Assistent senast den 12 augusti 2013 återkommer med en handlingsplan om hur konstaterade brister ska åtgärdas samt tidplan för detta. Handlingsplanen ska skrivas i av kontoret tillhandahållen mall, se bilaga.

Handlingsplanen ska skickas med e-post till halsa-var-d-omsorg@uppsala.se. Handlingsplanen kommer att diarieföras och registreras som offentlig handling.

2. Inledning

2.1. Bakgrund

Enligt äldrenämndens uppföljningsplan, beslutad 2010-03-31, ska kontoret för hälsa, vård och omsorgs uppföljningsarbete säkerställa att beställande part, äldrenämnden, erhåller det resultat som förväntas utifrån tecknade avtal. Uppföljningen ska också visa på om gällande uppdrag, utifrån tillförda medel, styr i avsedd riktning.

2.2. Syfte och avgränsningar

Kontoret för hälsa, vård och omsorgs sammanlagda uppföljning syftar till att:

- Kommunfullmäktiges och äldrenämndens beslut och viljeinriktning följs
- Äldrenämnden erhåller det som avtalats
- Den enskilde erhåller beslutade insatser enligt Socialtjänstlagen (SoL)

2.3. Metod

- Intervjuer med företrädare för verksamheten
- Dokumentationsgranskning av journalhandlingar inom lagrummet SoL
- Granskning av tertialrapport
- Kontakt med biståndshandläggare

3. Kontorets iakttagelser, kommentarer och slutsatser

3.1. Värdegrundsarbete och värdighetsgarantier

Äldrenämnden har antagit en värdegrund och värdighetsgarantier som samtliga verksamheter inom nämndens ansvarsområde ska säkerställa en systematisk tillämpning av. Inom ramen för värdegrunden har nämnden antagit sex värdeord (*trygghet, inflytande, tillgänglighet, oberoende, respekt och bemötande*) som ska prägla all verksamhet.

Värdighetsgarantierna som gäller för de äldre som har hemvård är: *att veta vilken personal som ska utföra tjänsterna i hemmet; om någon annan personal än den som förväntas ska komma, ska kunden i förväg bli kontaktad om detta; om personalen blir försenad ska de i förväg kontakta kunden om detta; alla som beviljats hemvård ska få en årlig läkemedelsgenomgång; den äldre som har ett biståndsbeslut om utevistelse/promenad ska kunna påverka tidpunkten för detta och få det dokumenterat i sin genomförandeplan.*

3.1.1 Iakttagelser

Vid intervjutillfället framkom från samtliga intervjuade att de arbetar mycket med att kunderna ska vara delaktiga i det stöd som ges och att de ska uppleva att de får ett gott bemötande och att de ska känna sig trygga. De lokala värdighetsgarantierna beskrevs tydligt av samtliga och de berättade att de pratar mycket om dessa. Som exempel berättade de att de alltid ringer till kunden och informerar om vem som ska komma och om de blir försenade. De berättade också att detta lett till att de numera har färre klagomål och att kunderna är mer nöjda.

3.1.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontorets uppfattning är att det finns ett aktivt fokus i verksamheten på värdegrundsfrågor. Kontoret bedömer att ska-kraven i avtalet är uppfyllda inom området.

3.2. Verksamhet, organisation och bemanning

3.2.1. Iakttagelser

En verksamhetschef hade just rekryterats och deltog inte vid intervjutillfället utan en telefonintervju hölls senare med denne. Verksamhetschefen är utbildad psykolog och har lång erfarenhet av att arbeta som chef.

Verksamhetsansvarig informerade att REAL-Assistent har tre anställda i Uppsala men att det endast är verksamhetschefen som arbetar heltid. Han berättade att om verksamhetschefen är borta finns en uttalad rutin på verksamheten att det är verksamhetsansvarig som ska kontaktas och personalen bekräftade detta. Vid telefonintervju med verksamhetschef uppgav dock denne att hon arbetar fem till 10 timmar i veckan på verksamheten och att hon är timanställd då hon även arbetar på andra arbetsplatser. Hon berättade även att hon finns tillgänglig dygnet runt om personalen behöver komma i kontakt med henne och sade först att hon kan åka ifrån sina

andra arbetsplatser vid behov. Ändrade sig sedan och det framkom att hon inte alltid kunde åka ifrån sina andra arbetsplatser.

Av de två i personalgruppen är den ena anställd som arbetsledare och har tidigare arbetat som lärare i Iran samt som personlig assistent i en annan kommun. Den andra personalen uppgav av den saknade utbildning men hade erfarenhet samt berättade att ett stort intresse för människor och arbetet finns. Det framkom vidare att verksamheten försöker fokusera på personkontinuitet då det är viktigt för kunderna.

En rutin för nyanställda finns och det är alltid arbetsledaren som introducerar den nyanställda både hos kund och med rutiner kring bl.a. brandsäkerhet, dokumentation, kvalitetssystemet, synpunkter och klagomålshantering. En uppföljning sker alltid och är det någon som inte fungerar i arbetet får den nyanställde sluta enligt arbetsledaren.

Samtliga intervjuade beskrev en rutin för hur arbetsgången ser ut när ett nytt ärende inkommer där bl.a. framtagandet av en genomförandeplanen ingår. De uppgav vidare att de hela tiden arbetar med att försöka utveckla och förbättra verksamheten och att de går på utbildningar som anordnas samt håller sig uppdaterade om äldreomsorg på Socialstyrelsens hemsida.

3.2.2. Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontoret får en bild av att det i verksamheten finns ambitioner och vilja att uppnå en god kvalitet vad gäller de krav som ställs inom området. Kontoret får även uppfattningen att det finns ett pågående arbete med kvalitetsutveckling i verksamheten. Verksamhetschefen uppfyller kraven gällande utbildning och erfarenhet av arbetsledande ställning och personalen har kompetens och erfarenhet så att kundernas behov tillgodoses. För nyanställda finns en väl förankrad rutin för introduktion där uppföljning sker. Kontoret bedömer att ska-kraven inom detta område är uppfyllda.

3.3. Kontaktmannaskap

3.3.1. Iakttagelser

Samtliga intervjuade uppgav att alla kunder har en kontaktman och att det är arbetsledaren som är kontaktman till samtliga kunder. Detta bekräftas från dokumentationsgranskningen som skett i samband med avtalsuppföljningen. Det framkom även vid intervjutillfället att samtliga kunders anhöriga är informerade om vem som är kontaktman.

3.3.2. Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontoret anser att ska-kravet inom området i avtalet är uppfyllt.

3.4. Aktiv och meningsfull tillvaro, samvaro och samverkan

3.4.1. Iakttagelser

Verksamhetsansvarig uttryckte vid intervjutillfället att personalen informerats om att det är viktigt med ett rehabiliterande och funktionsuppehållande arbetssätt och att de försöker stimulera och få kunderna delaktiga vid utförandet. Som exempel nämndes att om kunden har beviljats städ kan den vara delaktig med att damma och torka borden då detta många gånger gör att kunden blir glad över att vara med och delta i utförandet av städningen. Det berättades även att personalen bl.a. följer med kunderna till banken, får med dem att handla, går iväg på träffpunkter, följer med dem till "fester" och lyssnar på musik samt går ut på promenader.

Samverkan med anhöriga beskrevs från samtliga intervjuade fungera mycket bra.

När det gällde kundernas behov av utökade eller förändrade insatser berättade personalen att de alltid tar kontakt med ansvarig biståndshandläggare samt med anhöriga. Kontoret frågade personalen om vilka insatser som utfördes hos kunderna och fick då till svar att de bl.a. städar, värmer mat, tvättar handlar samt även hjälper till med avklädning. Vid samtal med verksamhetschef bekräftades detta och denne uppgav även att insatsen dusch förekommer.

3.4.2. Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontoret får en bild av att det finns en medvetenhet och ett engagemang kring att försöka bidra till en aktiv och meningsfull tillvaro där den enskilde är delaktig och har inflytande över utförandet. Kontoret noterar att verksamheten har ett rehabiliterande och funktionsuppehållande arbetssätt.

I förfrågningsunderlaget står bl.a. att: *utförare ansvariga för servicetjänster ska rapportera och informera äldrekontoret (numera kontoret för hälsa vård och omsorg) när brukare uppfattas ha behov av personlig omvårdnad.* Vid intervjutillfället framkom att personalen inte endast utför service utan även viss omvårdnad. Även synpunkter från biståndshandläggare har inkommit till kontoret gällande personalens kunskap om service och omvårdnad. Kontoret ser att verksamheten saknar förståelse för uppdragets möjligheter och begränsningar.

Verksamheten hade en avtalsuppföljning i december 2011 och utföraren fick även då kritik för detta. Kontoret understryker vikten av att verksamheten omgående tar kontakt med biståndshandläggare gällande de personer som har behov av personlig omvårdnad. Kontoret önskar i bifogad handlingsplan få information om när kontakt tagits samt hur uppdraget ska implementeras hos samtliga anställda.

3.5. Informationsöverföring och dokumentation

3.5.1. Iakttagelser

Vid dokumentationsgranskningen 2013-02-25 framkom i de journaler som granskats att genomförandeplaner med upprättandedatum, uppföljningsdatum samt mål/delmål fanns. Den enskildes delaktighet och inflytande framkom via underskrift på genomförandeplanen samt i löpande text. Kontaktman fanns även noterat hos samtliga kunder.

Dokumentationsgranskningen fann inga förbättringsområden gällande dokumentationen. Se bilaga 1.

Vid telefonintervju med verksamhetschef uppgav dock denne att dokumentationen på verksamheten är ”bedrövlig” och att det är något som hon kommer att jobba med och rätta till.

3.5.2. Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontoret anser att ska-kraven i avtalet är uppfyllda inom området då dokumentationsgranskningen ej påvisade några förbättringsområden trots verksamhetscheftens kommentar.

3.6. Avvikelse och klagomålshantering

3.6.1. Iakttagelser

Samtliga intervjuade beskrev rutiner för synpunkts- och klagomålshantering och avvikelser samt hur det praktiskt tillämpas i vardagen och hur dessa systematiskt följs upp. Verksamhetsansvarig framförde att de ser positivt på synpunkter och klagomål och att det leder till att verksamheten utvecklas. Allt dokumenteras och återkoppling sker alltid till kund samt rapporteras till kontoret i tertialrapport.

Vid intervju med omvårdnadspersonalen framkom en viss osäkerhet gällande Lex Sarah. Personalen uttryckte att de endast utför serviceinsatser och att Lex Sarah inte är aktuellt för dem. Kontoret informerade då om att all personal måste vara informerade om Lex Sarah och innebörden av den.

3.6.2. Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontoret bedömer att verksamheten har ett systematiskt avvikelse- och klagomålshanteringssystem. Kontoret ser dock att rutin för Lex- Sarah behöver ses över och implementeras i personalgruppen utifrån vad som framkom vid intervjutillfället. Kontoret önskar i bifogad handlingsplan få ta del av hur Lex- Sarah ska implementeras hos samtliga anställda.

4. Övrigt

Vid telefonintervju med verksamhetschef fick kontoret många otydliga och helt irrelevanta svar och kommentarer. Inför avtalsuppföljningen uppdagades även att REAL-Assistents marknadsföring ej överensstämmer med avtalets uppdrag att bedriva servicetjänster i Uppsala kommun. Detta framfördes även vid avtalsuppföljning i december 2011. Kontoret valde därför att bjuda in verksamhetsledningen den 10 juli för att framföra och diskutera detta.

5. Kontorets avslutande kommentar

Kontorets bedömning är att REAL-Assistent är en verksamhet som fungerar väl på många sätt.

Dock har brister mot förfrågningsunderlaget konstaterats i vissa delar av de uppföljda områdena och det förefaller som att utföraren inte implementerat uppdraget i alla dessa delar.

För mer information se rubrik **1.1 Kontorets kommentarer efter genomförd uppföljning**, där mer instruktioner gällande inkrävd handlingsplan följer under **punkt 1.2 Krav på åtgärder**.

Bilaga 1: Sammanställning från dokumentationsgranskning 2013-02-25

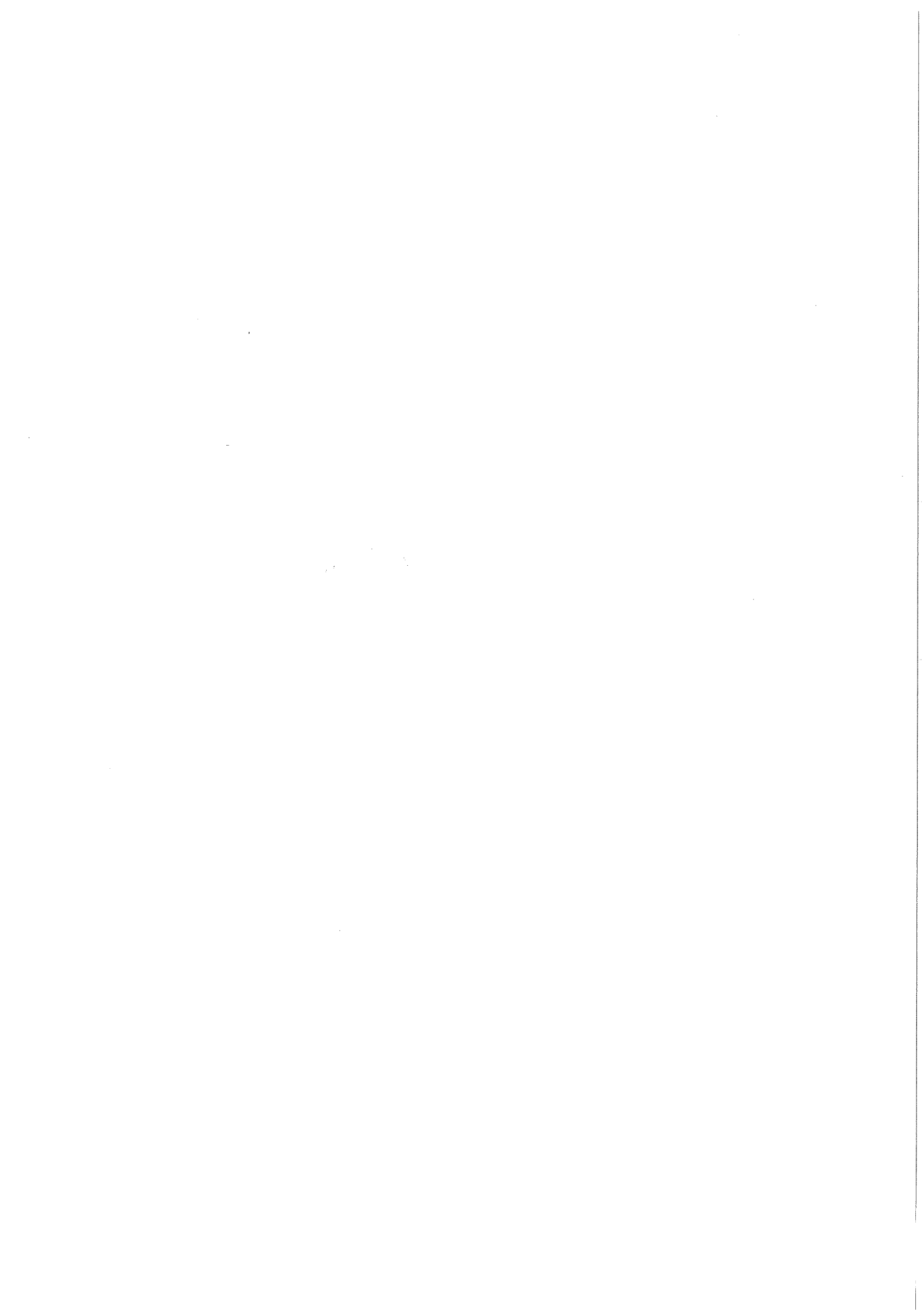
Uppsala 2013-07-12



Karina Bodin
T.f.Avdelningschef



Charlotta Larsson
Uppdragsstrateg



Datum 2013-02-26

Sammanställning från dokumentationsgranskning (SoL) vid REAL-Assistent, 2013-02-25.**Bakgrund**

Dokumentationen är beviset på den hjälp/stöd som planerats och genomförts samt på de effekter som uppnåtts av hjälpen/stödet av den enskilde. Innehållet i dokumentationen ska beskriva individuellt planerad hjälp/stöd för att garantera kontinuitet och säkerhet för den enskilde. I dokumentationen ska det framgå ett fortlöpande resultat av genomförande av beslut. Innehållet i dokumentationen ska visa beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse för den enskilde.

Syfte

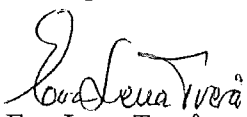
Som en del i avtalsuppföljning genomfördes dokumentationsgranskning vid REAL-Assistent. Syftet med granskningen var att se om dokumentationen utförs utifrån gällande riktlinjer, lagstiftning samt avtal.

Metod


Samtliga 12 kunder tillfrågades av verksamhetschef om samtycke medgavs inför dokumentationsgranskningen. Samtycke gavs av 7 kunder. Bortfall av 5 kunder.

Resultat

I dokumentationen fanns genomförandeplan med upprättandedatum, uppföljningsdatum samt mål/delmål beskrivet för samtliga kunder. Den enskildes delaktighet och inflytande framkom via underskrift på genomförandeplanen samt i löpande text. Kontaktman fanns noterat hos samtliga kunder.

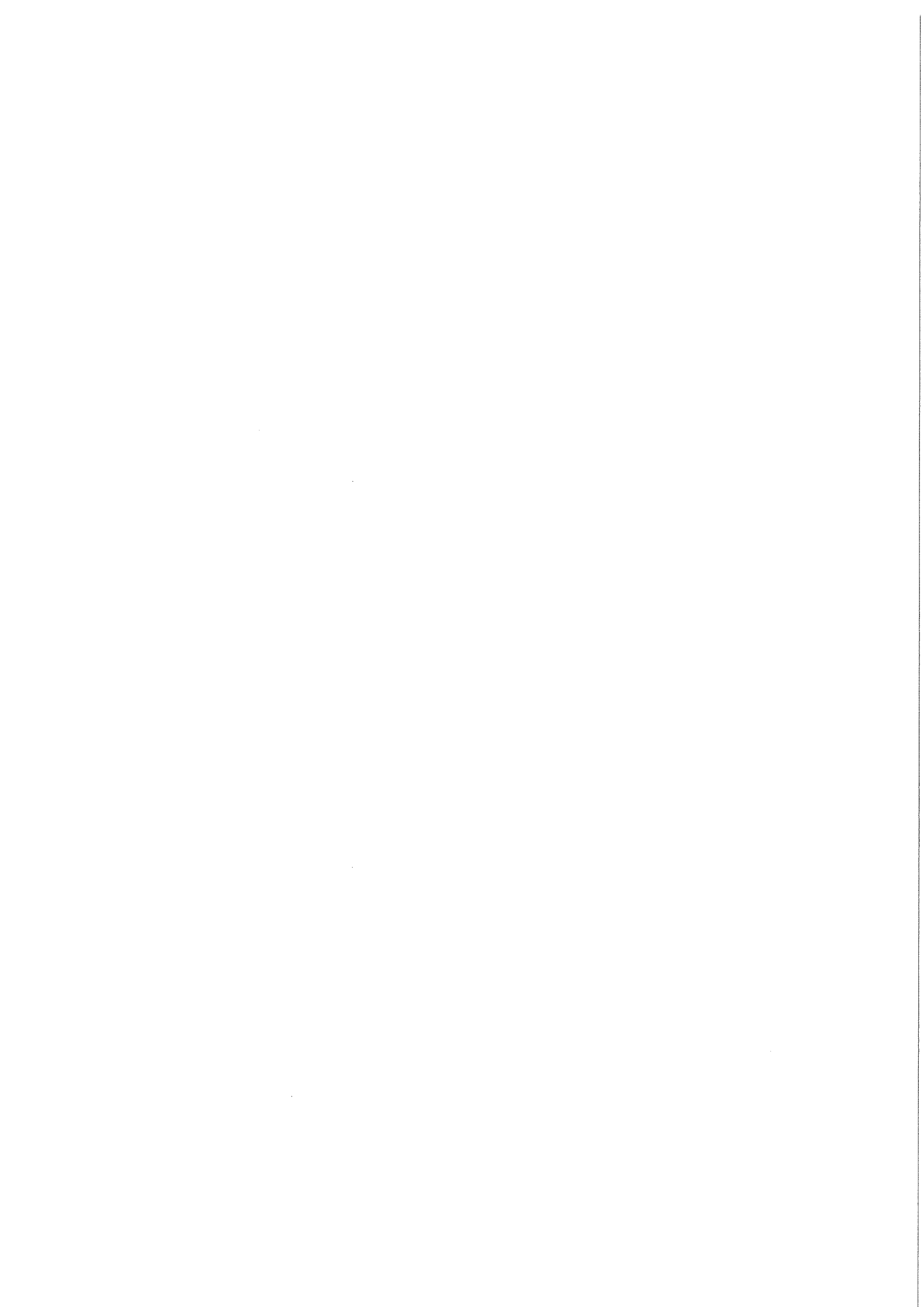


Eva-Lena Tverå
Biståndshandläggare



Mari Larsson
Biståndshandläggare

*Sammanställningen har skickats till:
Verksamhetschef Aryano Phraorto
Uppföljningsstrateg på kontoret hälsa, vård och omsorg*



Handläggare
Charlotta Larsson
Mia Gustafsson

Datum
2013-07-12

Handlingsplan utifrån konstaterade brister gentemot avtal med NHO/ÄLN

Uppföljningsobjekt: REAL-Assistent
Verksamhetschef: Irena Schrott
Handlingsplan HVK tillhanda senast: 2013-09-09

Av uppföljningsrapporten framgår inom vilka områden avvikelser mot gällande avtal konstaterats. Om flera brister förekommer inom samma område finns i handlingsplanen en rad för respektive avvikelse. Utföraren ska kortfattat beskriva hur konstaterade avvikelser/brister ska åtgärdas, ansvarig för åtgärd, tidplan samt uppföljning för respektive avvikelse. Detta ska göras i den av HVK tillhandahållna mallen. Om utföraren vill hänvisa till bilaga ska det tydligt framgå i handlingsplanen till vilken bilaga, alternativt sidhänvisning i bilaga. De grå fälten i mallen fylls i av HVK.

Åtgärder som vidtas ska fokusera på förändring i verksamheten för att godkännas av HVK. Om utföraren hänvisar till förändringar i ledningssystem för kvalitet ska det tydligt framgå hur dessa förändringar kommer att implementeras i verksamheten.

Utföraren ska vid begäran presentera innehållet i handlingsplanen för HVK.

Handlingsplanen ska skickas med e-post till halsa-var-d-omsorg@uppsala.se. Ange det diarienummer som finns på uppföljningsrapporten i mejlet. Handlingsplanen kommer att diarieföras och registreras som offentlig handling.

Uppföljningsobjekt: REAL-Assistent

Område (se rapport)	Åtgärd (hur bristen ska avhjälpas)	Ansvarig	Tidplan	Uppföljning/Egenkontroll	Godkänd Ja/Nej	Ev krav på ytterligare åtgärd/kommentar
Samverkan – när har kontakt tagits med biståndshandläggare?	Kontakten skär löpande. Alla handläggare kontaktas i uppföljningssyfte.	Irena Schrott	30 september	Akut kontakt med 1 handläggare 3 sep. Kunden hemkommen från sjukhuset 2 sept. Kunden vägrar omvårdnad.	Ja	
Samverkan – Hur ska uppdraget implementeras hos samtliga anställda?	Uppdraget implementeras på APT. Första info APT 3 september.	Irena Schrott	Löpande samt APT träffar 1 okt, 29 okt, 26 nov, 17 dec.		Ja	
Avvikelse – Hur ska Lex- Sarah implementeras hos samtliga anställda?	Lex Sarah implementeras på ATP. Första info APT 3 september.	Irena Schrott	Löpande samt APT träffar 1 okt, 29 okt, 26 nov, 17 dec.		Ja	

Område (se rapport)	Åtgärd (<i>hur</i> bristen ska avhjälpas)	Ansvarig	Tidplan	Uppföljning/Egenkontroll	Godkänd Ja/Nej	Ev krav på ytterligare åtgärd/kommentar

