

Äldreförvaltningen
Förslag till beslut

Äldrenämnden

Handläggare:
Jesper Kyrk**Delårsrapport, uppdragsuppföljningar – 2019****Förslag till beslut**

Äldrenämnden föreslås besluta

att med beaktande av resultatet lägga rapporten till handlingarna.**Ärendet**

Avtal och marknad har till och med juni genomfört 17 uppdragsuppföljningar, tio på vård och omsorgsboende och sju inom hemtjänst och hemsjukvård och avdelningen Avtal och marknad följer därmed sin årsplanering.

Under en uppdragsuppföljning under våren uppdagades flera brister hos en utförare inom hemtjänst med vilken avtalet hävdades i september. I övrigt har uppdragsuppföljningarna, de flesta efter krav på rättelse, godkänts av förvaltningen.

Förvaltningen har under första delen av 2019 sett att många ansökningar inom hemtjänst och hemsjukvård inte håller kvalitet nog att bli beviljade.

Inom vård- och omsorgsboende har det varit ett händelserikt första halvår med många övertaganden bland annat beroende på konkurs hos en utförare. Övertagandena har dock fungerat bra trots tidspress vid några av dem.

Huvudsyftet med avtals – och uppdragsuppföljningar är att säkra att utförarna följer de avtal – och eller uppdrag som ligger till grund för den äldreomsorg som ska utföras. Brister som påvisas vid en uppföljning ska åtgärdas av utföraren. Om så inte sker kan ekonomiska sanktioner vidtas och som en sista sanktion kan avtal med en privat utförare hävas. En uppföljningsprocess pågår till dess förvaltningen bedömer att brister åtgärdats. Äldreförvaltningen ser också att de uppdragsuppföljningar som genomförs har en förebyggande och lärande effekt. De brister som konstaterats vid en enhet hos en utförare är ofta åtgärdade eller på väg att åtgärdas då uppföljning sker på andra enheter inom samma utförare.

Äldreförvaltningen

Carina Juhlin
Direktör

Bilagor

Bilaga 1: Delårsrapport, uppdragsuppföljningar - 2019

Förvaltning eller nämnd eller enhet
Äldreförvaltningen, Avtal och marknad

Datum:

Diarienummer:

Handläggare:
Jesper Kyrk

Version/DokumentID:

Delårsrapport, uppdragsuppföljningar -2019

Sammanfattning

Under första delen av 2019 har 17 stycken uppföljningar genomförts, tio inom vård- och omsorgsboenden och sju inom hemtjänst och hemsjukvård. De flesta av enheterna som har följts upp har efter krav på rättelse och genom åtgärder godkänts av förvaltningen. En enhet inom hemtjänst och hemsjukvård godkändes inte, då åtgärderna inte var genomförda, och avtalet har därför hävts under september.

Överlag kan förvaltningen se att ungefär samma brister som identifierats tidigare och som har beskrivits i Årsrapporten för 2018 (ALN 2019-0158) även har identifierats under första halvan av 2019.

Dock kan äldreförvaltningen se att de avtals- och uppdragsuppföljningar som genomförs har en viss förebyggande och lärande effekt. De brister som konstaterats vid en enhet hos en utförare är ofta åtgärdade eller på väg att åtgärdas då uppföljning sker på andra enheter hos samma utförare.

Inom verksamhetsområdet vård- och omsorgboende har det varit en händelserik vår med fyra övertagandet på grund av bland annat konkurs hos en privat utförare samt att avtal har löpt ut och nya utförare har tagit över. Dock har utförarna, både privata utförare och egen regi, visat att de på ett adekvat sätt lyckats genomföra övertagandet även under tidspress.

Inom hemtjänst och hemsjukvård har flertalet ansökningar avslagits, både inom tjänsteområde 1 och 2. Orsaken var att ansökningarna inte var kompletta eller att det fanns brister i ledningssystemet hos de sökande.

Inom hemtjänst och hemsjukvård och vård- och omsorgboende har det, förutom brister, även identifierats en del framgångsfaktorer. De är bland annat att fungerande samverkan och mötesformer bidrar till en bättre kvalitet för brukaren samt att nya applikationer kan underlätta för personal samtidigt som de ökar kontinuiteten i insatser för brukaren.

Innehåll

Sammanfattning.....	1
1 Inledning	3
1.2 Uppföljningsmetod	3
2 Vård- och omsorgsboende.....	3
2.1 Särskilda händelser under året.....	3
2.2 Metod för uppföljning av vård- och omsorgsboende	4
2.3 Uppföljning: Vård- och omsorgsboende.....	4
2.4 Resultat: Vård- och omsorgsboende	5
2.4.1 Framgångsfaktorer	5
3 Hemtjänst och hemsjukvård	5
3.1 Särskilda händelser under året.....	5
3.2 Metod för uppföljningen av hemtjänst och hemsjukvård	6
3.3 Uppföljning: hemtjänst och hemsjukvård	6
3.4 Resultat: hemtjänst och hemsjukvård	7
3.4.1 Framgångsfaktorer	7
4 Dagverksamhet	8
5 Öppna förebyggande insatser	8
5.1 Träffpunkter	8
5.2 Seniorrestauranger	8
5.3 Anhörigstöd.....	8

1 Inledning

Äldrenämnden har som huvudman rätt till insyn i hur utförare utför sitt, av kommunen, fastställda uppdrag. Vidare har allmänheten rätt till insyn i hur verksamheten utförs (Kommunallagen, 1991:900; Socialtjänstlagen, 2001:453). Avtals- och uppdragsuppföljning är ett verktyg för äldreförvaltningen i Uppsala kommun att säkerställa att utförare inom äldreomsorgen utför sitt uppdrag i enlighet med de avtal som tecknats mellan privata utförare och kommunen och i enlighet med uppdrag som ges till egen regi. Uppföljningarna är också ett arbetssätt för äldreförvaltningen att säkerställa en god kvalitet i äldreomsorgen men också en metod för att kartlägga äldreomsorgens förbättrings- och utvecklingsområden. Således fungerar avtals- och uppdragsuppföljningar som verktyg för att se om utförarna följer avtal, för att säkerställa kvaliteten i vård och omsorg samt som ett instrument för att ta fram utvecklingsområden och framtidsstrategier inom äldreomsorgen i Uppsala kommun.

1.2 Uppföljningsmetod

Det skiljer sig lite i hur förvaltningen gör uppföljningar inom respektive verksamhetsområde. I stora drag innefattar uppföljningarna intervjuer med ledning och personal ute i verksamheten, analys och bearbetning av material, sammanställning av rapport samt uppföljning av eventuella krav på åtgärder beskrivna i rapporten. Alla uppföljningar registreras och diarieförs.

2 Vård- och omsorgsboende

2.1 Särskilda händelser under året

Ett antal förändringar har skett sedan årsskiftet 2018/2019. Förenade Care AB vann den upphandling gällande Ferlins Vård- och omsorgsboende som genomfördes efter det att avtalet med Vardaga AB löpt ut. Överlämnandet av verksamheten skedde 2019-01-08 och förvaltningen upplevde överlämnandet som välfungerande och välorganiserat.

Efter beslut av nämnden i december 2018 (ALN 2018-0662) har vård- och omsorgsboendet Tavastehus avvecklats och överlämnats till omsorgsnämnden. Avvecklingsprocessen var även den välfungerande efter gott samarbete med Ansvar & Omsorg, som drev verksamheten. Avtalet kunde avslutas 2019-05-31 efter det att de 15 boende successivt hade flyttats ut från Tavastehus.

Under våren togs verksamheterna vid Balder och Höganäs akut över av Uppsala kommuns egen regi då Polstjärnan AB som drev dessa, från 2018-10-05 respektive 2018-10-06, försattes i konkurs 2019-06-31. Företagets försämrade ekonomiska förutsättningar upptäcktes då företaget, via brev, kontaktade förvaltningen och bad om kortare faktureringsstider. Polstjärnan hade gjort stora underskott i sina andra verksamhetsgrenar vilket lett till en försämrad ekonomi. Innan åtgärder hann ske fick förvaltningen besked om att företaget var begärt i konkurs. Efter diskussion med företagets konkursförvaltare bestämdes att nämndens egen regi skulle ta över

verksamheten från och med 2019-07-01. Efter en tidspressad och intensiv process kunde verksamheten, utan större problem, överlämnas 2019-07-01 kl 10:00. Både verksamhetschef och personal erbjöds ny anställning i kommunen vilket bidrog till en lyckad övergång och bibehållen personalkontinuitet i verksamheterna.

Under våren har Ambea köpt upp Aleris Omsorg AB. I Uppsala har det märkts genom att Vardaga AB nu, inom nämndens valfrihetssystem, driver Salabacke Plaza istället för Aleris Omsorg AB. Uppköpet innebar inga förändringar i avtalsrelationen mellan nämnden och verksamheten då avtalet, utan ny ansökan, kunde överlåtas till Vardaga AB. Verksamheten heter numera Villa Salabacke.

2.2 Metod för uppföljning av vård- och omsorgsboende

Uppföljning av vård- och omsorgsboende sker huvudsakligen via planerade och föranmälda besök enligt årsplanering (se Uppföljningsplan Äldrenämnden 2018-19, ALN-2017-0746), via begäran av skriftligt material eller via händelsestyrda uppföljningar, som i normalfallet inte är föranmälda utan styrs av information om brister i verksamheten från till exempel anhöriga, biståndshandläggare eller personal. Vid föranmälda uppföljningar gör förvaltningen besök i verksamheten där personal och ledning intervjuas. Förvaltningen genomför även en observation genom en rundvandring i verksamheten. Förvaltningen följer även upp utföras åtgärder av påtalade brister. Förvaltningens målsättning för vård- och omsorgsboenden är att varje enhet ska följas upp tre gånger under en tidsperiod på fyra år, eventuella händelsestyrda uppföljningsbesök är inte inräknade.

2.3 Uppföljning: Vård- och omsorgsboende

Under perioden januari-juni 2019 har förvaltningen genomfört tio planerade uppföljningar. I årsplaneringen var även ett elfte vård- och omsorgsboende inplanerat för uppföljning under denna period, vilken istället följdes upp i augusti 2019. Sammanställt resultat från denna uppföljning redovisas i kommande helårsrapport. De övriga tio uppföljningarna avsåg:

- Fyra boenden¹ upphandlade enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV)
- Tre boenden² upphandlade enligt Lag (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU)
- Tre boenden³ i kommunal egenregi

¹ Topelius, Sandelska huset, Fortuna-Onnela, Villa Salabacke.

² Balder, Höganäs, Ferlin.

³ Linné, Karl-Johansgården, Vigmund.

2.4 Resultat: Vård- och omsorgsboende

Fyra av uppföljningarna rör enheter som under det senaste året fått ny utförare. På det vård- och omsorgsboende som övertogs i kommunens egen regi lades särskilt fokus på patientsäkerhet, informationsöverföring och implementeringen av rutiner efter övertagandeprocessen. De övriga tre erhöll ny utförare via kvalitetsupphandling enligt LOU vilket föranlett att dessa uppföljningar förutom övertagandeprocessen enligt ovan även haft fokus på de mervärden som utlovats i anbud.

Vid ovanstående uppföljningar noterades förbättringsbehov och/eller avvikelser (brister) från avtal/uppdrag i flera av verksamheterna. I de fyra verksamheter som nyligen bytt utförare uppmärksammades utförarna på att äldreförvaltningen vid nästa uppföljning kommer att ha särskilt fokus på de förbättringsområden äldreförvaltningen noterat och nämnt i uppföljningsrapporterna för de fyra verksamheterna.

Av de övriga sex verksamheterna var det fyra som ålades krav på rättelse av brister och övriga två verksamheter godkändes utan krav på rättelse.

Med ett underlag från endast tio uppföljningar, varav fyra verksamheter nyligen bytt utförare, bedömer äldreförvaltningen att det inte kan dras några säkra slutsatser. De förbättringsområden och brister som noterades under våren följer i viss mån tidigare mönster, men förvaltningen kunde också konstatera att förbättringar skett inom områden som varit fokusområden vid uppföljningar under 2018, till exempel nutrition (kontroll av nattfasta), säkrare förvaring av kemikalier och dokumentation som lyder under sekretess.

De tio uppföljda verksamheterna bedömdes efter påtalade rättelser och åtgärder av dem leva upp till avtal/uppdrag.

2.4.1 Framgångsfaktorer

På enheter där kvalitetsledningssystemet är väl implementerat hos medarbetare fungerar verksamheten över lag bra. Vidare är det tydligt att där det finns en teamsamverkan med tydliga roller, mandat och samverkansforum och där samtliga professioner kan bidra med sin expertis så fungerar verksamheten också bättre. Egenkontroll som också leder till förbättrings- och eller utvecklingsarbeten är också tydliga tecken på en fungerande enhet. Slutligen så är en stabil ledning och personal en framgångsfaktor.

3 Hemtjänst och hemsjukvård

3.1 Särskilda händelser under året

Under första halvåret av 2019 har förvaltningen handlagt sex ansökningar om godkännande inom valfrihetssystemet (LOV). Tre ansökningar för att bedriva hemtjänst (tjänsteområde 1) har avslagits på grund av att ansökningarna inte har varit kompletta samtidigt som det har funnits brister i deras ledningssystem. Vidare har två befintliga utförare ansökt om förlängning av avtalet inom hemtjänst men har fått avslag på grund av inkompleta ansökningar samt uppvisade brister vid uppföljning. En

utförare har ansökt om hemsjukvård (tjänsteområde 2), där pågår fortfarande handläggningen. Ett avtal med en privat utförare har i september hävts. Vid uppföljningen som påbörjades under våren uppvisade utföraren brister som inte har åtgärdats. Utföraren har även i perioder haft anhöriganställning.

I februari 2019 köpte Attendo AB upp Upplands Nursing AB och tog från och med 1 april över deras verksamhet i Uppsala kommun. Övertaganden fungerade smidigt då Attendo AB tog över lokal, personal och ledning etc. Upplands Nursings brukare blev informerade om uppköpet och kunde inom valfrihetssystemet att välja att ha Attendo AB som utförare eller byta helt till en annan utförare. Vid kontroll av brukare har samtliga i dagsläget Attendo AB som utförare. Enheten heter nu "Attendo språk och kultur".

Under 2019 implementerades en ny ersättningsmodell inom hemtjänst och hemsjukvård. Den nya ersättningsmodellen har inneburit väsentliga förändringar i hur kommunen ersätter delegerad hälso- och sjukvård och utförd tid av legitimerad personal. Ersättningsmodellen har visat sig inte fungera optimalt. Bland annat har det visat sig att den nya ersättningsmodellen har ökat administrationen för samordnare och planerare hos våra utförare och för biståndshandläggare på myndigheten. Det har också visat sig att tidsregistreringssystemet, Phoniro, inte har kunnat stödja den nya ersättningsmodellen. Därför är en utvärdering, och en eventuell revidering, av den nya ersättningsmodellen planerad.

3.2 Metod för uppföljningen av hemtjänst och hemsjukvård

Metod för avtals- och uppdragsuppföljning av hemtjänst och hemsjukvård liknar den inom vård- och omsorgsboende med undantaget att förvaltningen under uppföljningarna inte gör observationer ute i verksamheterna. Arbetet inom hemtjänst och hemsjukvård är främst förlagd ute hos brukarna vilket begränsar möjligheterna för uppdragsstrategerna för observation då det kräver samtycke från brukaren. Detta kräver en större samverkan med biståndshandläggarna som genomför individuppföljningar i brukarnas hem. Materialet för uppföljningen består således även av information från biståndshandläggarna.

3.3 Uppföljning: hemtjänst och hemsjukvård

De sju verksamheter⁴ som förvaltningen har följt upp under januari till och med juni 2019 tillhör alla tjänsteområde 2. Samtliga enheter som har följts upp har uppvisat brister i någon eller några av våra uppföljningsområden. Äldreförvaltningen har vid de tillfällena gjort krav på rättelse och således krävt in en åtgärdsredovisning för hur verksamheten kommer att åtgärda bristen/bristerna. Nytt för uppföljningarna under 2019 är att uppdragsstrategerna inom hemtjänst och hemsjukvård har gjort oanmälda besök, ca en månad efter uppföljning, i de verksamheter som har uppvisat brister, för att på plats följa upp resultatet av åtgärderna.

⁴ Eriksberg Hemvård, Fålhagens Hemvård, Gottsunda Hemvård, Attendo 1, Attendo 2, Attendo 3, Attendo 5.

3.4 Resultat: hemtjänst och hemsjukvård

I likhet med uppföljningarna under 2018 (ALN 2019-0158) har flera av de uppföljda verksamheterna uppvisat brister i de områdena som beskrivits i årsrapporten 2018.

På flera enheter har det identifierats en avsaknad av mötesformer där alla professioner (omvårdnadspersonal och legitimerad personal) samlas och där möjlighet finns att exempelvis diskutera brukare utifrån alla professioners perspektiv. Attendo Sverige AB har under början av 2019 gjort en stor omorganisation där de har centraliserat sin

hälso- och sjukvårdspersonal och detta medförde stora utmaningar i att hitta nya samverkansformer.

Även om samtliga verksamheter är bra på att samla in och rapportera synpunkter, klagomål och avvikelser så brister de i sammanställning, analys och återkoppling av dem. Informationen används således inte i kvalitetsutvecklingssyfte.

Brister i introduktion av såväl omvårdnadspersonal och legitimerad personal har identifierats på flera enheter. Bristerna består främst i en otillräcklig enhetlighet i introduktion av olika personal samt i att arbetsterapeut och fysioterapeut inte är involverade i introduktion av omvårdnadspersonal.

Flera enheter brister i planeringen av bemanning och arbetsuppgifter. Främst när det gäller tid för dokumentation och överrapportering som oftast då behövde ske efter personalens schemalagda tid.

Det ska dock tilläggas att flera verksamheter har påbörjat arbetet med att åtgärda de brister som beskrivits ovan, bland annat genom att införa nya mötesformer, utforma och utveckla checklistor för information, inplanerad dokumentationstid etc. Det ska även påpekas att vid uppföljningarna av Attendo så kunde förvaltningen se att åtgärder utifrån krav på rättelse redan hade börjat implementeras på andra enheter än den som precis följts upp.

3.4.1 Framgångsfaktorer

Attendo har infört en app som varje medarbetare har i sina arbetstelefoner. Applikationen fungerar både som planeringsverktyg och avvikelshanteringssystem. Appen tydliggör vad som ingår i varje arbetspass, den har skapat kontinuitet samt underlättat att skriva avvikelser.

Äldreförvaltningen har identifierat att där det finns ett tydligt kontaktmannaskap finns även en bra kontinuitet hos brukarna.

Där det finns inarbetade rutiner för samverkan mellan alla professionerna fungerar delar som till exempel Senior Alert och avvikelshantering bättre och hela teamet kan bidra med sin kompetens.

4 Dagverksamhet

Dagverksamheterna har inte följts upp under första delen av 2019. Samtliga dagverksamheter följdes däremot upp under 2018. För resultat av den uppföljningen läs ALN-2018-0215.

31 mars 2019 löpte avtalet med Diakonistiftelsen gällande driften av dagverksamhet Insikten ut. Då avtalet redan hade förlängts så skulle verksamheten behövs upphandlas på nytt. Då inte platserna för dagverksamhet var fyllda i egen regi så bedömde förvaltningen att det inte fanns behov av en ny upphandling. Inom egen regi har dagverksamhet Fridlov slagits samman med dagverksamhet Västgötahörnet i dennes lokaler.

5 Öppna förebyggande insatser

Under 2018 genomfördes en kartläggning av hela området öppna förebyggande insatser. Kartläggningen presenterades i rapporten *Kartläggning öppna förebyggande insatser i Uppsala kommun – 2018* (ALN-2019-0159) i mars 2019.

5.1 Träffpunkter

Inga uppföljningar av träffpunkterna är påbörjade fram till och med juni månad 2019. Samtliga träffpunkter planeras att följas upp under oktober 2019. Inget anmärkningsvärt har hänt under början på 2019.

5.2 Seniorrestauranger

Under året har det inträffat några särskilda händelser. Vid slutet av februari har restaurang Porfyren i Eriksberg behövt stänga under en period då köket var fuktskadat och har sedan dess fungerat som ett mottagningskök, dvs att maten lagas i annat kök och levereras till Porfyren. Vidare har försäljningen av subventionerade luncher på Fyrishov avslutats i början på 2019. För att komplettera för det bortfallet har restaurang Senioren på Kungsängsgatan sedan februari 2019 utökats med ca 50 sittplatser.

5.3 Anhörigstöd

Under våren 2019 påbörjades ett arbete med en ny uppdragsbeskrivning för Anhörigcentrum. Intervjuer har ägt rum med personal och ledning för Anhörigcentrum under maj och juni 2019. Under hösten väntas arbetet med uppdraget blir färdigt och ett nytt uppdrag kan presenteras vid årsskiftet 2019-2020.

