

Handläggare
Christina Rosendahl

Datum
2014-11-17

Diarienummer
NHO-2014-0078.31

Nämnden för hälsa och omsorg

Avtalsuppföljning vid Frösunda Omsorg AB, ledsagarservice

Förslag till beslut

Nämnden för hälsa och omsorg föreslås besluta

att med beaktandet av resultatet lägga rapporten till handlingarna.

Aktuellt

Frösunda Omsorg AB:s avtal för ledsagarservice löpte ut 30 juni 2014. Kontoret genomförde därför en planerad avtalsuppföljning 9 april 2014 för att kontrollera att utföraren uppfyllde kraven i avtalet inför ansökan om förlängning. Avtalsbrott konstaterats inom samtliga uppföljda områden. Handlingsplan skickades till Frösunda Omsorg AB, som besvarades inom utsatt tid. Svaren i handlingsplanen påvisade att Frösunda Omsorg AB tagit till sig kritiken. De hade upprättat ett kvalitetsledningssystem med tydliga rutiner för insatsen ledsagarservice samt en tidsplan för implementering.

Ärendet

För att säkerställa att kvalitetsledningssystemet implementerats i enlighet med ingånget avtal genomförde kontoret ytterligare en avtalsuppföljning den 13 november 2014.

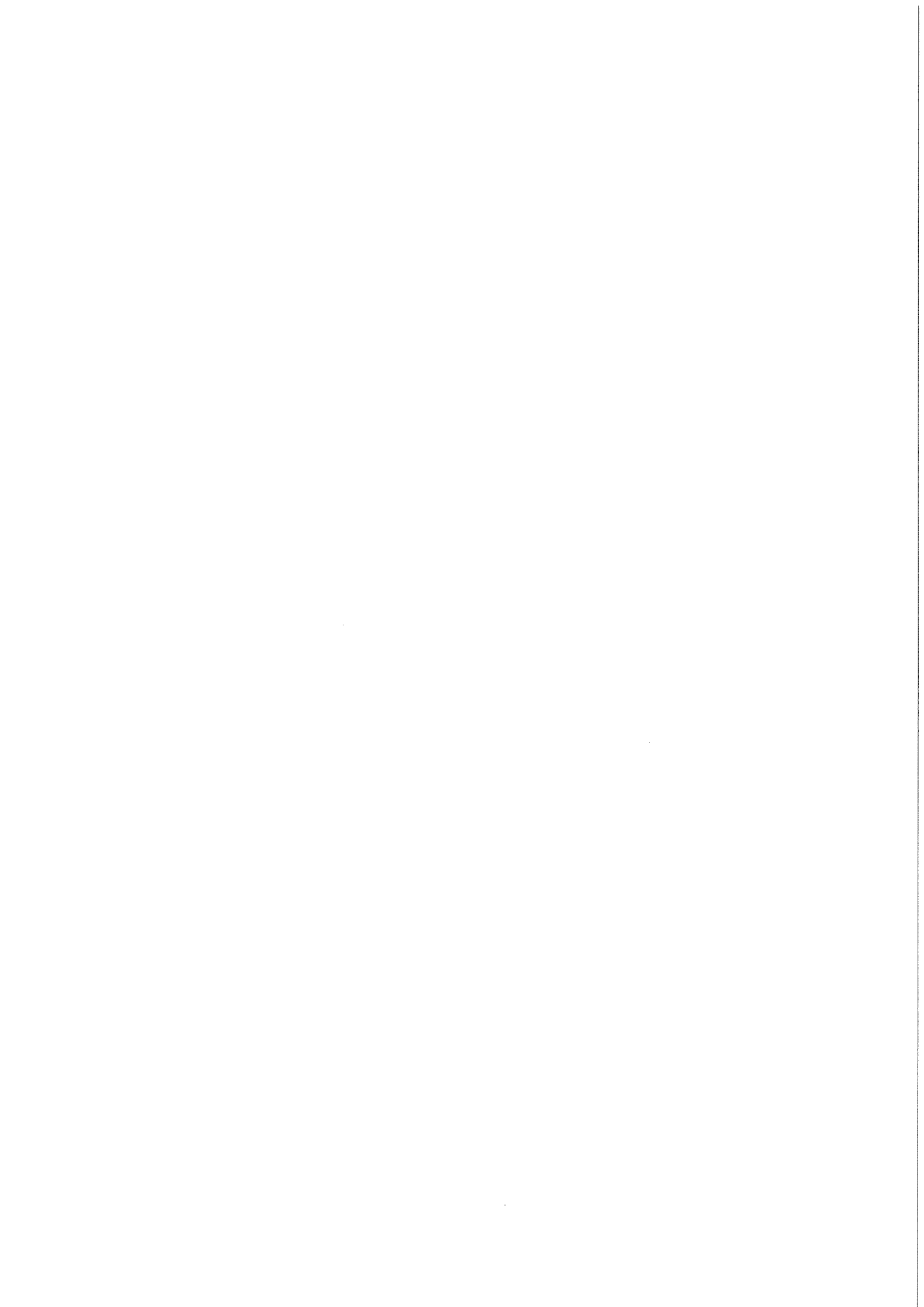
Resultat av uppföljning

Frösunda Omsorg AB uppfyller kraven i avtalet på ett föredömligt sätt. Kvalitetsledningssystemet innehåller dokumenterade processer, aktiviteter och rutiner. Kvalitetsledningssystemet är implementerat i verksamheten dels via möten med ledsagarna och dels via pärm som varje ledsagare fått. Kontoret bedömer att inga ytterligare åtgärder behöver vidtas.

Kontoret för hälsa, vård och omsorg

Tomas Odin
Tf Direktör

Bilaga 1: Rapport från avtalsuppföljning



Handläggare
Christina Rosendahl

Datum
2014-11-13

Diarienummer
NHO-2014-0078

Frösunda Omsorg AB, ledsagarservice

Avtalsuppföljning vid Frösunda Omsorg AB, ledsagarservice

Beskrivning av den uppföljda verksamheten

Utförare och enhet	Frösunda Omsorg AB, ledsagarservice
Regionschef	Sandra Lötbom Andersson
Tfn och mejladress	
Verksamhetschef assistans och ledsagning	Natalie Nordin, Marjo Ollgren, Maria Strandin, Teja Österberg.
Uppföljning utförd av	Christina Rosendahl och Anna-Terese Sporrang
Vid uppföljningen medverkade	Regionschef och fyra verksamhetschefer. Två ledsagare (anställda som ledsagare från mars 2012, respektive augusti 2014).
Typ av verksamhet	Ledsagarservice, enligt SoL och LSS. Målgrupp 21 år och äldre.
Avtalstid	2014-11-01—2017-10-31
Datum för uppföljning	2014-11-13

Frösunda Omsorg AB är godkänd som utförare inom systemet för eget val avseende insatsen ledsagarservice enligt SoL och LSS. Därutöver bedriver de verksamhet inom områdena personlig assistans, funktionsnedsättning (LSS), äldreomsorg och individ- och familjeomsorg (SoL).

25-30 brukare i Uppsala kommun har valt Frösunda som utförare av ledsagarservice. Åldersspannet är mellan 20-90 år och majoriteten av brukarna är män. Funktionsnedsättning och behov varierar.

1 Bakgrund

Frösunda Omsorg AB:s avtal för ledsagarservice löpte ut 30 juni 2014. Kontoret genomförde därför en planerad avtalsuppföljning 9 april 2014 för att kontrollera att utföraren uppfyllde kraven i avtalet inför ansökan om förlängning.

Efter genomförda intervjuer med ledsagarna, regionschef (nyligen tillträdd) och enhetschefer informerade kontoret ledningen om de brister som framkom vid avtalsuppföljningen. Ledningen tog till sig den kritik som framfördes och skulle åtgärda bristerna omgående. Handlingsplan skickades till Frösunda Omsorg AB, som besvarades inom utsatt tid. Svaren i handlingsplanen påvisade att Frösunda Omsorg AB tagit till sig kritiken. De hade upprättat ett kvalitetsledningssystem med tydliga rutiner för insatsen ledsagarservice samt en tidsplan för implementering.

Då avtalsbrott konstaterats inom samtliga uppföljda områden beslutade uppdragsstrateg (ansvarig för avtal) att förlänga avtalet under en begränsad period t.o.m. sista oktober, för att ge Frösunda Omsorg AB en möjlighet att åtgärda bristerna.

2 Ärende

För att säkerställa att kvalitetsledningssystemet implementerats i enlighet med ingånget avtal genomförde kontoret ytterligare en avtalsuppföljning den 13 november 2014.

Uppföljningen genomfördes i form av intervjuer med ledsagare, verksamhetschefer och regionschef på enheten. Intervjuerna hölls separat med respektive yrkeskategori.

Vid uppföljningstillfället visar och informerar ledningen om verksamhetens kvalitetsledningssystem som innehåller dokumenterade processer, aktiviteter och rutiner. Kvalitetsledningssystemet finns att tillgå dels via verksamhetens interna sidor och dels i pärmar som varje anställd har. All viktig information inklusive rutiner är därmed lättillgängliga för samtliga anställda. En motsvarande pärm finns också framarbetad ("uppdragspärm"), som varje kund erhållit. Den innehåller också all viktig information kring utförandet av insatsen utifrån ett brukarperspektiv.

Vid intervju med ledsagarna framkommer att de dels känner till och dels kan återge informationen från verksamhetens kvalitetsledningssystem.

Samtliga intervjuade berättar att Frösunda Omsorg AB haft två möten med ledsagarna under hösten och de kommer att ha ytterligare ett möte under december månad. Vid dessa tillfällen ges ledsagarna information om det som är viktigt för uppdraget samt att de ges möjlighet till erfarenhetsutbyte och dialog. Protokoll skrivs vid varje möte och delges samtliga ledsagare. Mötena har varit väldigt uppskattade av ledsagarna.

3 Kontorets kommentarer och bedömning

Nedan följer en sammanställning av de brister som framkom vid tidigare avtalsuppföljning samt vilka åtgärder verksamheten vidtagit.

Nämndens upplevelse-kriterier och inflytande för den enskilde

- Verksamheten har en kunskap om nämndens upplevelsekriterier, då ledsagarna kunde återge dessa vid intervjutillfället. Upplevelsekriterierna finns även omnämnda i kvalitetsledningssystemet.

Klagomåls- och avvikelshantering

- Rutiner för klagomåls- och avvikelshantering och anmälan om missförhållanden enligt Lex Sarah för insatsen ledsagarservice ingår i kvalitetsledningssystem. Utarbetade blanketter finns lätt tillgängliga. Ledsagarna kunde återge innehållet vid intervjutillfället.

Risakanalys och säkerhet

- Rutiner för riskanalys och handlingsplan ingår i kvalitetsledningssystem. På detta sätt kan informationsöverföring säkerställas och därigenom garantera den enskildes säkerhet. Ledsagarna kunde återge innehållet vid intervjutillfället.

Personal, bemanning och kompetensutveckling

- Ett introduktionsmaterial har framarbetats för nyanställda ledsagare som delges via pärm i samband med anställning.
- Regionschef och två av tre verksamhetschefer har den formella kompetens som krävs i enlighet med ingånget avtal. Enligt regionschef ansvarar verksamhetscheferna med den formella kompetensen för den dagliga driften.

Hälso- och sjukvård

- Rutiner och information till ledsagarna ingår i kvalitetsledningssystem, vilket även inkluderar rehabilitering.
- Rutiner för samverkan ingår i kvalitetsledningssystem.

Dokumentation och genomförandeplaner

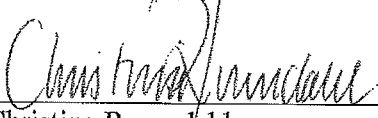
- Samtliga brukare har en genomförandeplan upprättad och den är känd av ansvarig ledsagare.
- Rutiner och blanketter för social dokumentation och genomförandeplaner ingår i kvalitetsledningssystem.
- Varje ledsagare har ansvar för att dokumentera aktiviteter kring brukaren på en bestämd blankett, samt lämna in dessa minst en gång per månad. Inlämning sker via post eller personlig inlämning. Ansvarig verksamhetschef dokumenterar den sociala dokumentationen i IT-verksamhetssystemet Siebel.

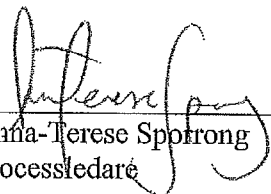
Med stöd av vad som framkommit vid avtalsuppföljningen samt studier av verksamhetens kvalitetsledningssystem, för insatsen ledsagarservice, bedömer kontoret att Frösunda Omsorg AB uppfyller kraven i avtalet på ett föredömligt sätt. Kvalitetsledningssystemet innehåller

dokumenterade processer, aktiviteter och rutiner. Kvalitetsledningssystemet är implementerat i verksamheten dels via möten med ledsagarna och dels via pärm som varje ledsagare fått.

Kontoret bedömer att inga ytterligare åtgärder behöver vidtas.

Uppsala 2014-11-18


Christina Rosendahl
Uppdragsstrateg


Anna-Terese Spörng
Processledare