3.08

Uppsala KOMMUN

ÄLDREFÖRVALTNINGEN

Handläggare	Datum	Diarienummer
Mia Gustafsson	2015-01-29	ALN-2014-0346.30

Äldrenämnden

Planerad avtalsuppföljning vid vård- och omsorgsboendet Björkgården

Förslag till beslut
Äldrenämnden föreslås besluta

att med beaktandet av resultatet lägga rapporten till handlingarna

Ärendet
En planerad avtalsuppföljning genomfördes vid vård- och omsorgsboendet Björkgården 22 september 2014, *sammanfattning av avtalsuppföljningen bilaga 1*. Förvaltningen bedömde att Björkgården var en väl fungerande verksamhet. Några fåtal brister och förbättringsområden fanns dock inom vissa delar och handlingsplan begärdes in, vilken inkom 24 november 2014. En genomgång av handlingsplanen skedde via telefonkontakt 12 december 2014 mellan förvaltningen och verksamhetschef. Där förtydligades olika frågeställningar som förvaltningen framförde inom vissa områden. Förvaltningen begärde kompletterande svar inom områdena 3.6 aktiv och meningsfylld tillvaro samt 3.9 informationsöverföring och dokumentation. Den kompletterande handlingsplanen inkom 16 januari 2015 och svaren bedömdes tillfredsställande, *bilaga 2*. Äldreförvaltningen ser nu ärendet som avslutat.

Äldreförvaltningen

Jari Heikkinen
Direktör

Postadress: Uppsala kommun, äldreförvaltningen, 753 75 Uppsala
Telefon: 018-727 00 00 (växel)
E-post: aldreforvaltningen@uppsala.se
www.uppsala.se

Bilaga 1

Uppsala KOMMUN

KONTORET FÖR HÄLSA, VÅRD OCH OMSORG

Handläggare
Mia Gustafsson
Thomas Karlsson

Datum
2014-10-27

Diarienummer
ALN-2014-0346

Vård & Bildning
Vård- och omsorgsboendet Björkgården
Verksamhetschef Martin Larsson

Avtalsuppföljning vid Björkgården vård-och omsorgsboende

Beskrivning av den uppföljda verksamheten

Utförare och enhet	Vård & bildning Vård- och omsorgsboendet Björkgården
Adress	Knutbyvägen 4, 740 12 Knutby
Verksamhetschef	Martin Larsson
Tfn och mailadress	018-727 79 68 martin.larsson@uppsala.se
Uppföljning utförd av	Mia Gustafsson och Thomas Karlsson
Vid uppföljningen medverkade från utföraren	Verksamhetschef Martin Larsson, två driftledare. Legitimerad personal sjuksköterskor (ordinarie och vikarierande), arbetsterapeut och sjukgymnast. Omvårdnadspersonal (en representant från dag/kväll)
Totalt antal platser	22 lägenheter varav 16 permanenta och 6 korttidsvårdsplatser
Typ av verksamhet	Vård-och omsorgsboende inr omvårdnad
Avtal	Kontrakt för drift av Björkgården i Uppsala kommun, diarienummer ALN-2010.0145.30
Avtalstid	2011-05-02 – 2014-05-01, förlängt till 2015-06-30
Datum för uppföljning	2014-09-22

Vård- och omsorgsboendet Björkgården inrymmer totalt 22 lägenheter, vilka är fördelade på 16 permanenta platser, sex korttidsvårdsplatser varav en av dessa är en växelvårdsplats. Inriktningen är omvårdnad och platserna är fördelade på tre avdelningar med åtta platser på varsin avdelning samt en avdelning som inrymmer sex platser. Verksamheten är belägen i Knutby som ligger ca fyra mil öster om Uppsala.

1. Sammanfattning

Kontoret för hälsa, vård och omsorg (HVK) har genomfört en planerad avtalsuppföljning på vård- och omsorgsboendet Björkgården som drivs av Vård & bildning. Kontoret bedömer att Björkgården är en väl fungerande verksamhet på många sätt. Några fåtal brister och förbättringsområden finns dock inom vissa delar. I detta kapitel sammanfattas såväl positiva sidor som de konstaterade bristerna.

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

Kontoret ser att värdegrundsarbetet är i sin linda och att verksamheten har ett stort utvecklingsarbete att göra inom området. I bifogad handlingsplan ska verksamheten beskriva hur planering och åtgärder ser ut för värdegrundsarbetet samt de åtgärder som ska vidtas för att äldrenämndens värdegrund och de lokala värdighetsgarantierna implementeras fullt ut i verksamheten.

Verksamhet, organisation och bemanning

Kontoret bedömer att verksamheten fungerar väl inom detta område och uppfyller krav i gällande avtal. Det finns en flexibilitet i verksamheten som utgår ifrån de enskildas behov. Vid uppföljningstillfället förefaller verksamheten ha den personalstyrka som säkrar en god och säker vård och omsorg. En utökning av tjänstgöringsgraderna för arbetsterapeut och sjukgymnast är på gång, vilket är kontoret ser positivt på då vissa förbättringsområden framkommit inom detta område, för mer information se punkt 3.8 Fallprevention och bedömning av rehabiliteringsbehov.

Kompetens och kompetensutveckling

Kontoret ser att verksamheten har ett högt antal omvårdnadspersonal som saknar undersköterske- eller likvärdig utbildning. Individuella kompetensutvecklingsplaner finns inte upprättade. Vid nyanställning uppger ledningen att krav är lägst gymnasieutbildning inom vård och omsorg eller motsvarande undersköterskeutbildning vilket är enligt avtal. Men enligt gällande avtal ska även personer som saknar sådan kompetens erbjudas att få gå sådan utbildning. Kontoret begär i handlingsplan svar kring vilka åtgärder verksamheten planerar att vidta för att åtgärda detta. Kontoret vill dock tillägga att trots detta förefaller personalen ha en god grundkompetens för uppdraget och sammantagen bedömning är att det bedrivs en god och säker vård och omsorg på Björkgården.

Verksamheten förefaller ha en tydligt implementerad rutin för introduktion av nyanställd omvårdnadspersonal som är väl känd hos samtliga yrkeskategorier. Ett förbättringsområde är att upprätta en liknande rutin för legitimerad. Verksamheten måste också säkra arbetet med omvärldsbevakning. Kontoret förutsätter att åtgärder kring ovanstående omgående vidtas.

Kontaktmannaskap
Kontoret bedömer att Björngården fungerar övergripande väl inom området. Innebörden och intentionen med kontaktmannaskap förefaller vara förankrad hos samtliga medarbetare. Dock framkom att den individuella tiden inte säkras fullt ut. Kontoret begär i handlingsplan en redogörelse hur detta ska implementeras och säkerställas i verksamheten.

Anhörigträff äger rum en gång per år. Verksamheten bör dock se över och vara uppmärksam på om behov finns för att utöka träffarna. Detta ses som ett förbättringsområde för verksamheten. Brukarråd är dock inte infört i verksamheten. Kontoret begär i handlingsplan en redogörelse hur detta ska säkras i verksamheten.

Mat och måltider
Kontoret bedömer att Björkgården fungerar väl inom detta område och uppfyller kraven inom området. Kostombud finns på verksamheten och en god samverkan förefaller finnas med ansvarig leverantör. Äldrenämndens Riktlinjer för mat, måltider och nutrition förefaller vara implementerade hos samtliga i personalgruppen. Evidensbaserat bedömningsinstrument användas och verksamheten eftersträvar och arbetar för en positiv och stimulerande måltidssituation.

Aktiv och meningsfull tillvaro
Kontoret noterar att volontär/kulturombud finns i verksamheten så som avtal anger. Aktivitetsansvarig finns utsedd. Kontoret anser att verksamheten erbjuder ett bra och varierande utbud av gruppaktiviteter, vilket är mycket positivt. Dock förefaller inte aktiviteter genomföras strukturerat på helgerna och detta måste omgående åtgärdas. Enligt avtal ska **varje dag** utformas så den enskildes känsla av sammanhang stärks. Kontoret begär i handlingsplan hur detta ska säkerställas i verksamheten.

Kontoret ser också att verksamheten måste säkra att aktiviteter även sker på individnivå, att det säkras att aktiviteter utgår ifrån de enskildas individuella behov och önskemål. Verksamheten har skapat förutsättning för detta genom att erbjuda individuell tid med 30 min per vecka mellan enskild och kontaktman. Detta är dock inte säkrat fullt ut i verksamheten, kontoret begär handlingsplan se punkt 3.4 Kontaktmannaskap för vidare åtgärder.

Hälso-och sjukvård
Kontoret bedömer att verksamheten fungerar väl inom detta område och och ska-kraven uppfylls. Palliativt ombud finns i verksamheten likväl som tandvårdsansvarig. Rutin för vård i livets slut finns upprättad och förefaller vara förankrad hos samtliga medarbetare. Verksamheten har flera forum för teamsamverkan med fokus på den enskilde. Arbetet med Senior Alert uppges fungerar bra men ses som ett förbättringsområde av de legitimerade. Kontoret förutsätter att verksamheten arbetar vidare med detta och att åtgärder omgående vidtas. Kontoret föreslår att verksamheten vid behov tar ny kontakt med utvecklingsledaren för råd och stöd.

Fallprevention och bedömning av rehabiliteringsbehov
Kontoret bedömer att verksamheten fungerar övergripande väl inom detta område. Verksamheten har flera strukturerade forum för teamsamverkan med fokus på den enskilde och fallpreventionsarbetet kan beskrivas på ett bra sätt. Dock beskrivs ett förbättringsarbete finnas, vilket bland annat omfattar den handledande och stöttande funktionen till omvårdnadspersonalen samt tid för uppföljning av insatser och delegerade uppgifter. Kontoret begär därmed en redogörelse i handlingsplan hur verksamheten ska arbeta för att säkerställa detta arbete i verksamheten.

Rekrytering av arbetsterapeut och sjukgymnast är under pågående och omfattar hemvården och Björkgården. Två av vardera profession kommer att rekryteras och en utökning av dessa professioners tid på Björkgården är planerad, dock är det oklart i dagsläget i vilken omfattning.

Kontoret begär att hållas informerad om hur denna rekryteringsprocess fortskrider och delges hur stor del av tjänstgöringsgraderna som slutligen fördelas till Björkgården.

Informationsöverföring och dokumentation
Efter sommaren har kontorets arbetssätt förändrats gällande granskning av den sociala dokumentationen i verksamheterna i samband med avtalsuppföljning. Då detta inte genomförts på Björkgården baseras kontorets bedömning inom området på det som framkommit i intervjuerna. Det förefaller som om utföraren inte fullt ut följer ställda krav i avtal och krav vad gäller den sociala dokumentationens kvalitet i enlighet med 11 kap. 5 § SoL[1] och SOSFS 2006:5[2]. Kontoret begär i handlingsplan hur verksamheten ska arbeta för att säkra dokumentationen fullt ut, se under området i rapporten för utförligare beskrivning.

Kontoret begär också att få ta del av hur verksamheten planerar sitt fortsatta arbete inom området. Dels för att ytterligare stärka enskildas delaktighet och inflytande i planeringen av sin vård och utförandet av insatser, men dels även säkerställa att detta arbetssätt implementeras hos all personal. Detta ska inkomma i en handlingsplan där åtgärder inom ovanstående tydligt framgår.

Avvikelser och synpunkts-och klagomålshanteringssystem
Rutin för avvikelsehantering finns i verksamheten och förefaller vara implementerad i personalgruppen. Rutin finns för skriftliga klagomål och synpunkter enligt ledningen, men inte för muntliga. Dock förefaller inte ett fullt ut implementerad arbetssätt finnas kring detta, personalgruppen ingav ett osäkert intryck inom området. Det var oklart om sammanställning och analys av inkomna klagomål/synpunkter görs och av vem. Detta medför att egenkontrollen försvåras och har till följd att det inte går att härleda hur många klagomål och synpunkter som inkommit vilket påverkar verksamhetens systematiska arbete för att bland annat arbeta så att brister förhindras att uppstå igen.

---

[1] Socialtjänstlagen (2001:453), SoL
[2] Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2006:5 om Dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS

Därmed bedömer kontoret att verksamheten inte fullt ut har ett fungerande systematiskt klagomålshanteringssystem. Detta är inte känt eller implementerat fullt ut i personalgruppen. Verksamheten brister i sammanställning och analys av synpunkts och klagomålshantering enligt SOSFS 2011:9 5 kap. 6-8 §§ samt att rutin för hantering av muntliga synpunkter/klagomål saknas. Kontoret begär in redogörelse i handlingsplan inom området.

Se vidare under respektive område i rapporten.

1.2 Krav på åtgärder

Handlingsplan för ovanstående brister ska inkomma till kontoret senast **den 24 november 2014**, där tidsplan för åtgärder, förväntade effekter samt uppföljning av dessa finns beskrivet för respektive område. Handlingsplanen ska skrivas i den bifogade mallen.

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

Utföraren ansvarar för att ovan begärda redogörelse inkommer till kontoret inom utsatt tid. Det åligger även utföraren att vidta omedelbar rättelse vid brister mot gällande avtal.

Bilaga 2

Uppsala KOMMUN

KONTORET FÖR HÄLSA, VÅRD OCH OMSORG

Handläggare
Mia Gustafsson
Thomas Karlsson

Datum
2015-01-29

Diarienummer
ALN-2014-0346

Handlingsplan utifrån konstaterade brister gentemot avtal med ÄLN

Uppföljningsobjekt: Vård-och omsorgsboendet Björkgården
Verksamhetschef: Martin Larsson

Avtalsuppföljning ägde rum på Björkgården 22 september 2014. Kontoret bedömde att Björkgården var en väl fungerande verksamhet. Några fåtal brister och förbättringsområden fanns dock inom vissa delar. Handlingsplan begärdes in och inkom 24 november 2014. En genomgång av handlingsplanen skedde via telefonkontakt 12 december mellan förvaltningen och verksamhetschef. Där förtydligades olika frågeställningar som förvaltningen framförde inom vissa områden, dessa framgår i kolumn Ev **krav på ytterligare åtgärd/kommentar.** Förvaltningen begärde kompletterande svar inom områdena 3.6 aktiv och meningsfylld tillvaro samt 3.9 informationsöverföring och dokumentation. Den kompletterande handlingsplanen inkom 16 januari 2015 och svaren bedömdes tillfredsställande.

Kontoret förutsätter att de åtgärder som beskrivits skyndsamt genomförs då förutsättningen för att kontoret godkänner dessa områden är att det överenskomna följs.