

Avtalsuppföljning 2020

Vård- och omsorgsboenden inom LOV

Danderyds kommun

2021-06-21

Maria Boman Trajer

Kvalité och utvecklings strateg



Inledning

I Kommunallagen (1991:900) 3 kap. 19§ regleras kommunens skyldighet att kontrollera och följa upp verksamhet som utförs av privat utförare. Enligt 3 kap. 3§ Socialtjänstlagen (SoL) ska socialtjänstens insatser vara av god kvalitet. Med god kvalitet menas att insatserna är kunskapsbaserade, individanpassade, tillgängliga, jämlika, trygga och utformas på sådant sätt att den enskildes behov av stöd och hjälp tillgodoses. Socialnämnden ansvarar för att den enskilde ska få insatser av god kvalitet i de verksamheter som ingår i valfrihetssystemet. Kraven i förfrågningsunderlaget SN 2014/0027, gällande avtal och förordningar ligger till grund för uppföljningen. Socialnämnden ska som huvudman enligt hälso- och sjukvårdslagen även erbjuda en god och säker hälso- och sjukvård på lika villkor till alla som bor inom särskilt boende. Kommunal hälso- och sjukvård regleras genom författningar och omfattas även av nationella riktlinjer samt överenskommelser mellan regioner och kommuner. Vårdgivaren ska även följa Danderyd kommuns riktlinjer för hälso-och sjukvård samt medicinskt ansvarig sjuksköterskas (MAS) anvisningar.

Enligt socialtjänstlagen ska äldre personer ha ett värdigt liv och känna välbefinnande. Alla inom äldreomsorgen ska beakta den enskildes rätt till en privat sfär, självbestämmande, delaktighet, anpassade insatser, insatser av god kvalitet och ett gott bemötande. En känsla av välbefinnande kan vara att uppleva trygghet och meningsfullhet. Danderyds kommun har *hög kvalitet* som ett övergripande strategiområde och nämndmål - *säkerställa att service och insatser till medborgarna är av god kvalitet*, utgår ifrån. Äldreomsorgen i Danderyd bidrar till en trygg och värdig ålderdom som håller god kvalitet och vid nationella jämförelser ligger på en hög nivå. Kvalitet säkerställs genom regelbundna uppföljningar. Syftet med avtalsuppföljning är att se hur väl utförarna uppfyller kraven som ställts i avtalet samt stimulera till kvalitetsutveckling.

Sammanfattning av resultat 2020

Coronapandemin har i hög grad påverkat äldreomsorgens verksamheter under 2020. Trots utmaningarna visar uppföljningen att vård- och omsorgsboendena har upprätthållit en god kvalitet. Inom några granskade områden finns behov av utveckling men bedöms inte vara allvarliga brister utan följs upp i kommande avtalsuppföljning. Regelbundna samverkansmöten under året har medfört en tät informationsöverföring mellan socialkontor och verksamheter, MAS har även redovisat information från Regionen och Folkhälsomyndigheten. Samverkan har inneburit möjlighet till diskussioner om lokala förutsättningar och restriktioner.

I Socialstyrelsens årliga brukarundersökning- Vad tycker de äldre om äldreomsorgen finns ett samlingsvärde- *Sammantagen nöjdhet*, ett nyckeltal som socialnämnden följer. Den sammantagna nöjdheten i Danderyd var 2020 högre än snittet i Stockholm och Riket. Undersökningen hade en låg svarsfrekvens 2020 (rikssnittet 39,8%, Danderyd 38,7%) vilket troligen är en effekt av pandemin och det besöksförbud som infördes på boendena. Två av verksamheterna i valfrihetssystemet, Attendo Frösunda och Stor Kalmar hade för få svarande för resultatet kan redovisas.

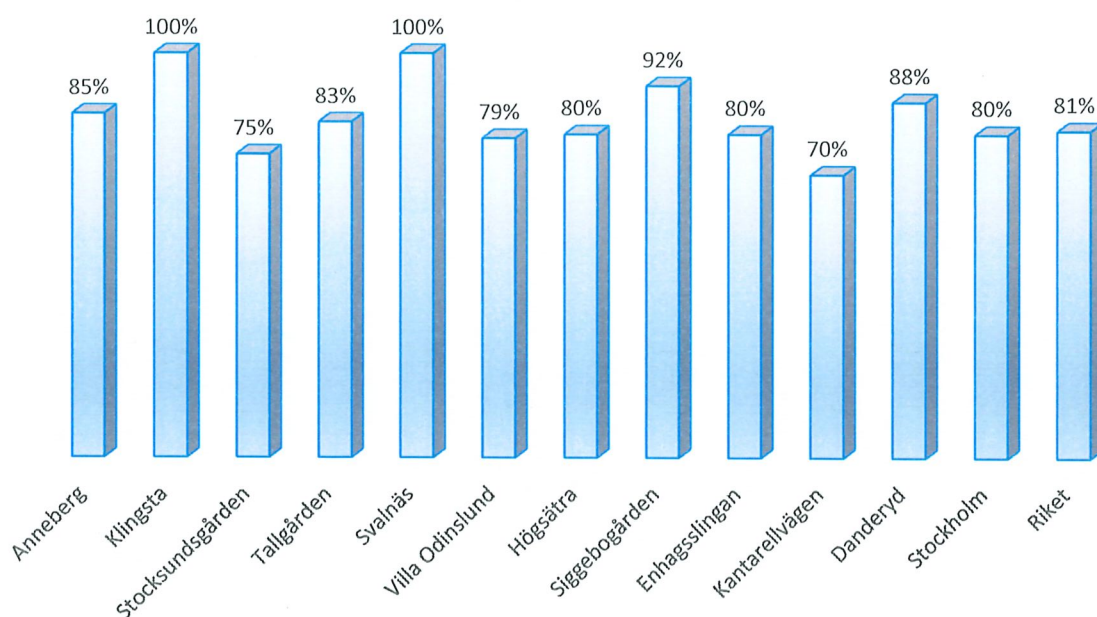
Adress

Box 28, Mörby centrum
182 11 DANDERYD

Tfn 08-568 911 00
Fax 08-568 911 04

E-post
socialkontor@danderyd.se

Sammantagen nöjdhet 2020



Kundval i Danderyd

Danderyds kommun har sedan 2016 kundval inom vård- och omsorgsboende för äldre enligt lagen (2008: 962) om valfrihetssystem, LOV. Under 2020 har Norrgårdshöjden avslutat avtalet och två verksamheter som drivs i kommunal regi tillkommit, Högsätra vård- och omsorgsboende samt Siggebogården. I kundvalet finns för närvarande 12 vård- och omsorgsboenden, varav 7 ligger i kommunen och 5 utanför. Verksamheter som ingått i avtalsuppföljningen är:

Egen regi

Annebergsgården
Klingsta
Stocksundsgården
Stor Kalmar

Blomsterfonden

Tallgården
Svalnäs

Vardaga

Villa Odinslund

Attendo

Enhagsslingan (Täby)
Frösunda (Solna)
Kantarellvägen (Österåker)

Lidingö kommun

Högsätra vård- & omsorgsboende
Siggebogården

Adress

Box 28, Mörby centrum
182 11 DANDERYD

Tfn 08-568 911 00
Fax 08-568 911 04

E-post

socialkontor@danderyd.se

Metod

Avtalsuppföljningen genomfördes under december 2020 och har inte innehållit några verksamhetsbesök med hänvisning till restriktionerna att förhindra smittspridning av covid-19. Av den anledningen ligger stort fokus på verksamheternas enkätsvar och de uppgifter som verksamhetscheferna redovisats i digitala möten. Avtalsuppföljningen 2019 var omfattande, uppföljningar och redovisningar av handlingsplaner har skett vid flera tillfällen, varav den slutliga redovisades i SN dec 2020. Handlingsplaner och åtgärder är en del i den samlade bedömningen av 2020 års resultat.

Även uppföljningen av hälso- och sjukvård har under 2020 begränsats av pandemin och fokus på uppföljning har varit smittförebyggande åtgärder mot covid-19. Samtliga verksamheter har arbetat mycket med kompetens/utbildning kring basala hygienrutiner samt följsamhet till lokala rutiner. Verksamheternas arbete har regelbundet följts under året bland annat genom digitala samverkansmöten. Uppföljning av handlingsplaner från 2019 års avtalsuppföljning inom området habilitering och rehabilitering har visat att förbättringsarbete har skett, vilket redovisades i SN december 2020 samt mars 2021. Ny uppföljning av hälso- och sjukvård kommer att utföras av medicinskt ansvarig sjuksköterska under 2021.

Granskade områden

Förfrågningsunderlaget SN 2014/0027 är grunden för det avtal som Danderyds kommun tecknar med utförare som uppfyller uppställda krav och därmed kan ingå i valfrihets-systemet (LOV). Avtalsuppföljningen följer därför förfrågningsunderlagets huvudrubriker. Kraven inom Hälso- och sjukvård följs upp av medicinsk ansvarig sjuksköterska genom regelbunden tillsyn.

- Krav på utförare
- Krav på Tjänst
- Personal
- Avtalsvillkor

Under varje huvudrubrik ingår de områden som har granskats och är underlag för den sammanvägda bedömningen som redovisas enligt nedan:

Nivå som uppfyller ställda krav.	Acceptabel nivå där mindre brister förekommer.	Allvarliga brister förekommer.	Alarmerande brister.
----------------------------------	--	--------------------------------	----------------------

Gul nivå innebär att det finns identifierade brister men som inte bedöms allvarliga, åtgärder följs upp vid nästa avtalsuppföljning.

Orange nivå innebär att allvarliga brister, alt flera mindre allvarliga brister som sammantaget bedöms som allvarliga, har identifierats. Bristerna åtgärdas enligt upprättad handlingsplan och följs upp av socialnämndens tjänstemän.

Röd nivå innebär att verksamheten har alarmerande brister som kräver omgående åtgärd.

Adress

Box 28, Mörby centrum
182 11 DANDERYD

Tfn 08-568 911 00
Fax 08-568 911 04

E-post
socialkontor@danderyd.se

Resultat

Danderyds kommun	Annebergs-gården	Klingsta	Stocksunds-gården	Stor Kalmar
Krav på utförare				
Krav på tjänst				
Personal				
Avtalsvillkor				

Blomsterfonden	Svalnäs	Tallgården
Krav på utförare		
Krav på tjänst		
Personal		
Avtalsvillkor		

Vardaga	Villa Odinslund
Krav på utförare	
Krav på tjänst	
Personal	
Avtalsvillkor	

Attendo	Enhagsslingan	Frösunda	Kantarellvägen
Krav på utförare			
Krav på tjänst			
Personal			
Avtalsvillkor			

Lidingö	Högsätra	Siggebogården
Krav på utförare		
Krav på tjänst		
Personal		
Avtalsvillkor		

Kommentarer till resultaten

Krav på utförare

Tillstånd

Avtalsuppföljningen visar att samtliga verksamheter har erforderliga tillstånd från IVO att bedriva vård- och omsorgsboende för personer över 65 år.

Adress
Box 28, Mörby centrum
182 11 DANDERYD

Tfn 08-568 911 00
Fax 08-568 911 04

E-post
socialkontor@danderyd.se

Ekonomisk stabilitet

Samtliga verksamheter uppfyller kraven på ekonomisk stabilitet enligt den ekonomiska kontrollen. Vidare har verksamheterna godkända bolagsformer samt fullgör sin åtaganden avseende skatter och avgifter.

Kvalitetsledningssystem

Samtliga verksamheter har redovisat resultat från senast genomförda egenkontroll samt handlingsplaner kopplat till dess resultat. Genom kontrollerna och handlingsplanerna visar verksamheterna hur de använder kvalitetsledningssystemet och det systematiska förbättringsarbetet, vilket är ett krav i förfrågningsunderlaget.

Krav på tjänst

Lagstiftning, riktlinjer, mål och kvalitetsarbete

Verksamheterna har redovisat sitt kvalitetsarbete bland annat genom utförda egenkontroller och handlingsplaner, patientsäkerhetsberättelse, verksamhetsberättelsen/ kvalitetsberättelse för året 2020 samt verksamhetsplan för 2021. Under 2020 har egen regi arbetat med att utvecklat sitt kvalitetsledningssystem, uppdatera rutiner och egenkontroller. Chefsbyte på Klingsta och Stor Kalmar innebär att vissa uppgifter har varit svåra att få fram vilket visar på en sårbarhet, något som egen regi åtgärdar genom nya arbetssätt.

Arbetsledning

Kraven på verksamhetschefens utbildningsnivå och samlade kompetens uppfylls i samtliga verksamheter. För att kunna organisera arbetet och bemannas med den kontinuitet och kompetens som krävs för att ge insatser av god kvalitet krävs ett nära ledarskap där verksamhetschef finns på plats under dagtid på vardagar. Arbetsledning kvällar, helger och nätter är redovisad och uppfyller kraven i samtliga verksamheter. Fem verksamheter Stocksundsgården, Klingsta, Stor Kalmar, Kantarellvägen samt Frösunda har under 2020 bytt verksamhetsansvarig chef. För privata utförare krävs anmälan och godkännande av IVO, vilket har redovisats för Kantarellvägen och Frösunda.

Dokumentation och genomförandeplaner

Dokumentation ska ske utifrån Socialtjänstlagens bestämmelser och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2014:5).

Blomsterfonden samt de kommunalt drivna verksamheterna i Danderyd och Lidingö kommun planerar eller är i uppstarten av att införa det behovsriktade och systematiska arbetssättet IBIC. Inom Attendo och Vardagas verksamheter har arbetssättet sedan tidigare integrerat i sina dokumentationssystem.

Genomförandeplan ska upprättas tillsammans med den enskilde eller dennes företrädare, inom fjorton dagar efter inflytt samt följas upp minst var sjätte månad. Ett vedertaget riktvärde är att verksamheterna ska ha minst 80% aktuella planer, dvs upprättade/ uppdaterade inom sex månader. Som underlag har verksamhetscheferna själva lämnat uppgift om andel aktuella genomförandeplaner. Uppgiften redovisas per verksamhet i tabellen nedan.

Adress

Box 28, Mörby centrum
182 11 DANDERYD

Tfn 08-568 911 00
Fax 08-568 911 04

E-post
socialkontor@danderyd.se

Verksamhet	Andel aktuella genomförandeplaner
Annebergsgården	61%
Klingsta	Ingen uppgift
Stocksundsgården	99%
Stor Kalmar	47%
Villa Odinslund	95%
Tallgården	94%
Svalnäs	100%
Högsätra	92%
Siggebogården	92%
Enhagsslingan	100%
Frösunda	100%
Kantarellvägen	69%

De verksamheter som inte uppnår 80% aktuella planer hänvisar till att de inte haft möjlighet att prioritera arbetet med uppdatering av planerna framför andra arbetsuppgifter kopplat till pandemin. Enligt uppgift ska dock samtliga boenden ha en upprättad genomförandeplan som beskriver deras behov. Chefsbyte på Klingsta medförde att de inte kunde få fram uppgifter om andel aktuella genomförandeplaner vid tiden för uppföljningen.

Trygghetslarm

I uppföljningen har samtliga verksamheterna beskrivit vilka trygghetslarm de har i verksamheterna samt hur de arbetar systematiskt med kontroller av larm och att serviceavtal finns där det är relevant. Egen regi ingår i en ramupphandling av nytt larmsystem via STIC, vilket beräknas vara klart inför 2022.

Personal

Bemanning och personalens kompetens

I förfrågningsunderlaget finns krav på att utförarens personalbemanning vid varje tillfälle är anpassad så att samtliga boende får den service och omvårdnad som anges i uppdrag och genomförandeplaner. Bemanningen ska organiseras så att hög personalkontinuitet uppnås. För att säkerställa personalkontinuiteten krävs en hög andel tillsvidare anställd personal. Vidare ställer förfrågningsunderlaget krav på att verksamheten har personal med sådan kompetens att de boende alltid tillförsäkras tillsyn och säkerhet, såväl medicinsk som personlig omvårdnad. Utföraren ska arbeta systematiskt med kompetensutvecklingsplaner och utgår från Socialstyrelsens allmänna råd om grundläggande kunskaper hos personal som arbetar i socialtjänstens omsorg om äldre, SOSFS 2011:12.

I avtalsuppföljningen har verksamhetscheferna lämnat uppgifter om andelen tillsvidare anställd personal samt hur många av omvårdnadspersonalen som har vårdutbildning (vårdbiträde eller undersköterska) som arbetar i verksamheten. Restriktionerna kring att motverka smittspridning har medfört en generellt högre sjukfrånvaro än vanligt. Verksamheterna har haft fler timanställda vilket i vissa fall påverkat andel tillsvidare anställda och

Adress

Box 28, Mörby centrum
182 11 DANDERYD

Tfn 08-568 911 00
Fax 08-568 911 04

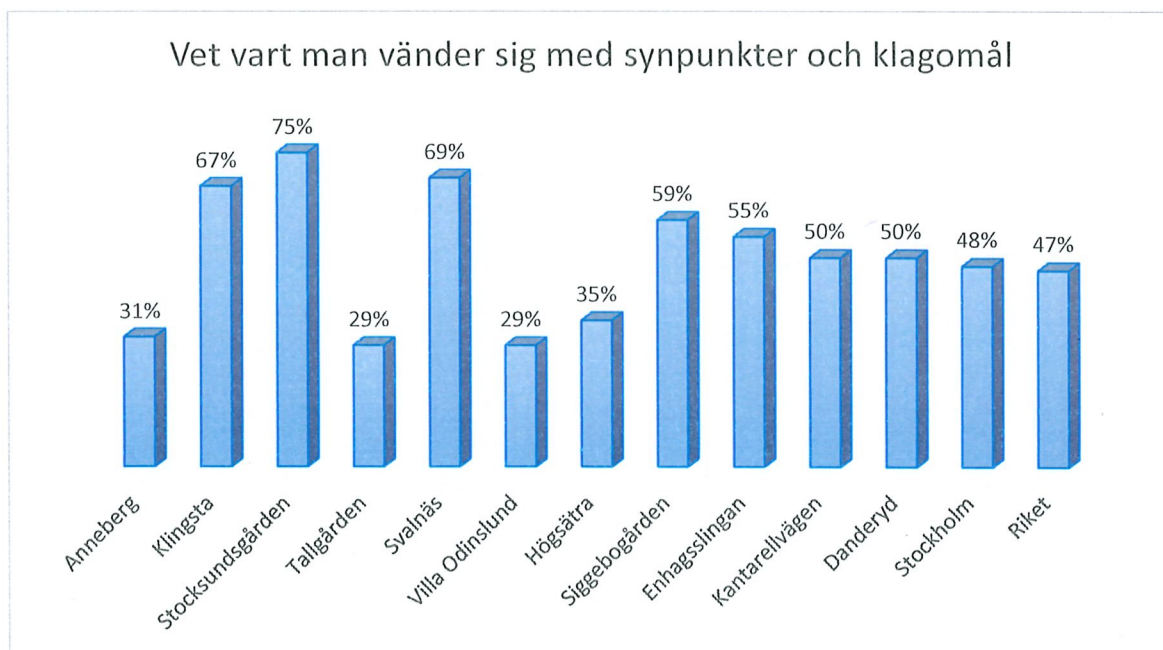
E-post
socialkontor@danderyd.se

andelen vårdutbildad personal. Annebergsgården, Klingsta och Stor Kalmar har uppgivit att de har färre än 60% tillsvidare anställd personal, vilket anses vara lågt. Andelen utbildad vårdpersonal innehåller både tillsvidareanställd och timanställd personal. Området kommer att följas upp under 2021. Resultatet per verksamhet redovisas nedan.

Verksamhet	Andel tillsvidare anställd personal	Andel personal med vårdutbildning
Annebergsgården	56%	86%
Klingsta	49%	72%
Stocksundsgården	69%	87%
Stor Kalmar	44%	81%
Villa Odinslund	80%	100%
Tallgården	75%	75%
Svalnäs	69%	100%
Högsätra	91%	92%
Siggebogården	63%	95%
Enhagslingen	67%	74%
Frösunda	60%	88%
Kantarellvägen	82%	68%

Synpunkter och klagomål

Verksamheterna har redovisat hur de arbetar systematiskt med avvikelser, synpunkter och klagomålshantering. Antalet dokumenterade synpunkter och klagomål redovisas i verksamheternas kvalitetsberättelse. Resultatet i brukarundersökningen visar hur stor del av de svarande som vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål. Nedan redovisas verksamheternas resultat i 2020 års brukarundersökning. Information om synpunkter och klagomål behöver utvecklas inom vissa verksamheter så att andelen som vet vart man vänder sig ökar.



Adress
Box 28, Mörby centrum
182 11 DANDERYD

Tfn 08-568 911 00
Fax 08-568 911 04

E-post
socialkontor@danderyd.se

Avtalsvillkor

Försäkring

Utföraren ska under hela avtalsperioden ha en ansvarsförsäkring som håller Danderyds kommun ansvarslös vid skada. I uppföljningen har samtliga utförare redovisat giltig ansvarsförsäkring.

Arbetsmiljöansvar

Utförarna ska bedriva ett systematiskt arbetsmiljö arbetet för att förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet. Samtliga verksamheter har beskrivit hur de arbetar systematiskt med arbetsmiljö, flera av dem använder årshjul för att på ett pedagogiskt och systematiskt sätt gå igenom rutiner mm. Arbetsmiljöarbetet beskrivs även i verksamhetsberättelserna. Trots utmaningarna i pandemin har verksamheterna genomfört regelbundna arbetsplatsträffar med personalen, vissa har genomförts digitalt för att balansera behov av informationsöverföring och minimera risk för smittspridning.

Extra ordinär händelse

I förfrågningsunderlaget finns beskrivet att om en utförare, på grund av en pandemi eller annan extraordinär händelse, får en kraftigt sänkt personalkapacitet och inte längre kan fullfölja sina åtaganden kan en annan utförare bli skyldig att tillfälligt ta över annan utförares kunder enligt lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap. Samtliga utförare har deltagit i samverkansmötena eller skickat skriftliga rapporter vilket gjort att bemanning mm har regelbundet kunnat följas upp. Verksamheterna har i redogjort för sjukfrånvaro, tillgång till personal samt hur de i har prioriterat i arbetet för att tillgodose boendes behov. Tillgång till skyddsmaterial har varit en utmaning där Danderyds kommun har varit behjälpliga att tillhandahålla visst material som munskydd, handsprit osv.