

Avtalsuppföljning 2022

Förslag till beslut

1. Direktionen för Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje godkänner avtalsuppföljning 2022.
2. Direktionen för Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje ger förvaltningen i uppdrag att återkomma med uppföljning av upprättade åtgärdsplaner för avtalsområden som inte bedömts godkända till direktionens sammanträde den 7 december 2023.
3. Direktionen för Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje ger förvaltningen i uppdrag att ge en första rapport av arbetet med åtgärdsområden som inte bedömts godkända vid sammanträdet den 19 oktober 2023.

Ulrika Lindberg
Tillförordnad förbundsdirektör

Sammanfattning

Ärendet redogör för 2022 års avtalsuppföljning inom kommunalförbundets verksamheter inom vård och omsorg.

Årlig avtalsuppföljning är kommunalförbundets främsta verktyg för beställarstyrning, ytterst direktionens för att säkerställa att verksamhet inom vård och omsorg som förlagts till utförare genomförs i enlighet med avtal.

Avtalsuppföljning omfattar avtal kommunalförbundet tecknat med olika utförare som godkänts av direktionen att bedriva verksamhet inom vård och omsorg. Lagen om valfrihetssystem (LOV), Lag om offentlig upphandling (LOU) och direktavtal med det egna bolaget Tiohundra AB är de avtal som följs upp.

Vid avtalsuppföljningen har förvaltningen till skillnad från tidigare års avtalsuppföljning haft fördjupat fokus på kvaliteten i hälso- och sjukvårdsinsatser i kommunal omsorg samt på avvikelser, vilket är ett led i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete.

Årets avtalsuppföljning visar på förhållandevis god avtalsföljsamhet. 33 av 44 avtal har uppfyllt avtalsvillkoren utan anmärkning. Inom den specialiserade vården har samtliga avtalsområden bedömts godkända. Inom primärvården har så gott som samtliga avtalsområden bedömts godkända. Inom områdena särskilda boendeformer och ordinärt boende har utmaningar identifierats, främst kopplat till hälso- och sjukvårdsinsatser och som återspeglas i förvaltningens bedömning.

Med upprättade åtgärdsplaner inom avtalsområden som bedöms delvis eller ej godkända, vägleder förvaltningen utförarna i förbättringsområden som framkommit samt styr och följer upp att åtgärder vidtas och förbättringsinitiativ tas.

Förvaltningen avser att återkomma med en första rapportering av arbetet med åtgärdsplaner på direktionens sammanträde i oktober, följt av uppföljning och redogörelse av aktuella åtgärdsplaner till direktionens sammanträde den 7 december 2023.

Beskrivning av ärendet

Ärendet redogör för resultatet från avtalsuppföljning avtalsåret 2022. Ärendet redogör vidare för förvaltningens arbete med årlig avtalsuppföljning och beställarstyrning.

Avtalsuppföljningen omfattar samtliga utförare som direktionen har godkänt att bedriva verksamhet i Norrtälje kommun och som kommunalförbundet har tecknat avtal med enligt olika avtalsformer: Lagen om valfrihetssystem (LOV), Lag om offentlig upphandling (LOU) och direktavtal med det egna bolaget Tiohundra AB.

Kort om strukturen i ärendet.

- Inledningsvis ges en sammanfattning av resultat samt övergripande resultat inom de fyra områden som förvaltningen tecknat avtal inom och följer upp inom ramen för årlig avtalsuppföljning – *primärvård, specialiserad vård, ordinärt boende och särskilda boendeformer*.
- Grund för bedömning redogörs för kortfattat.
- Följt av beskrivning av uppföljningsmodell och tillvägagångssätt för årlig avtalsuppföljning.
- Förvaltningens synpunkter på årets avtalsuppföljning redogörs förs sist i ärendet.

Sammanfattning av resultat

Avtalsuppföljningen visar på förhållandevis god avtalsföljsamhet år 2022. Totalt har 44 avtalsområden följts upp:

- Godkänt (**grönt**) 33 avtalsområden bedöms uppfylla avtalsvillkoren utan anmärkning.
- Delvis godkänt (**gult**) Nio avtalsområden bedöms delvis godkända och har uppfyllt avtalen i allt väsentligt.
- Ej godkänt (**rött**) Två avtalsområden har bedömts ej godkända.

Resultat och bedömningar inom olika områden

Inom respektive område är resultaten sammanfattningsvis följande:

- Område 1, Primärvård - 12 avtalsområden av 14 godkänd
- Område 2, Specialiserad vård - Samtliga fem avtalsområden är godkända
- Område 3, Ordinärt boende - 15 av 19 avtalsområden godkända
- Område 4, Särskilda boendeformer - Ett avtalsområde av sex bedöms godkänt.

Nedan ges en summering och översiktlig redogörelse av resultatet av avtalsuppföljning inom områdena primärvård, specialiserad vård, ordinärt boende och särskilda boendeformer.

Område 1 – Primärvård

Inom Område 1 – Primärvård, har 14 avtalsområden följts upp, se bilaga 1.

- Summering: 12 avtalsområden av 14 är godkända, och uppfyller villkoren utan anmärkning. Två avtalsområden bedöms delvis godkänt, uppfyller villkoren i allt väsentligt.
- Fotsjukvård bedöms delvis godkänt, uppfyller villkoren i allt väsentligt.
- Husläkarverksamhet med läkarinsatser inom basal hemsjukvård bedöms sammantaget delvis godkänt, uppfyller villkoren i allt väsentligt.

Fotsjukvård – grund för bedömning

Sammantaget är

- En samlad bedömning av avtalsområdet är delvis godkänd.
- Sex vårdgivare har följts upp med avtal med förvaltningen att bedriva verksamhet enligt LOV vårdval fotsjukvård.

Flertalet vårdgivare har uppvisat god kvalitet i sitt patientnära arbete.

Två vårdgivare har under året avslutat sina avtal. Det har medfört lägre tillgänglighet av fotsjukvård i Norrtälje, vilket orsakat inkomna klagomål. Förvaltningen stöttar 2023 upp med en tillfälligt höjd ersättning för vårdgivarna för att möta behovet av ökad tillgänglighet till de vårdgivare som fortfarande är etablerade i Norrtälje. En översyn av vårdvalet genomförs under 2023.

Husläkarverksamhet med basal hemsjukvård- Grund för bedömning

Sammantaget

- Fyra vårdgivare har avtal med förvaltningen att bedriva verksamhet enligt LOV vårdval husläkarverksamhet med basal hemsjukvård.
- Sammantaget är en samlad bedömning av avtalsområdet, delvis godkänd.

Förhållandevis goda resultat i patientenkät och kvalitetsdata ligger bland annat till grund för bedömningen godkänd. Omvänt, avsaknad av listningsbar läkare, få bokningsbara telefontider för 1177 att nyttja, Vårdgarantin uppfyllt kort del av året utgör några av skälen till bedömningen ej godkänd och delvis godkänd.

Inom ramen för omställningsarbetet nära vård fortsätter arbetet under tillsammans med vårdgivarna om fast läkarkontakt bland annat.

Område 2 – Specialiserad vård

Inom Område 2 – Specialiserad vård, har fem avtalsområden följts upp, se bilaga 2.

- Summering: Samtliga fem avtalsområden bedöms vara gröna och uppfyller villkoren i avtalen utan anmärkning.
- Det avser bland annat avtalsområdena Norrtälje sjukhus och barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning (BUP) med direktavtal.

Område 3 – Ordinärt boende

Inom Område 3 – Ordinärt boende, har 19 avtalsområden följts upp, se bilaga 3.

- Summering: 15 av 19 avtalsområden är godkända och uppfyller villkoren utan anmärkning. Tre avtalsområden bedöms delvis godkända, uppfyller villkoren i allt väsentligt. Ett avtalsområde bedöms icke godkänt, uppfyller inte villkoren.
- Kundval – hemtjänst, basal hemsjukvård, hemrehabilitering – bedöms sammantaget delvis godkänt, uppfyller villkoren i allt väsentligt.
- Individuellt utformad insats enligt SoL bedöms delvis godkänt, uppfyller villkoren i allt väsentligt.
- LSS 9 § 7 Korttidstillsyn skolgång över 12 år bedöms delvis godkänt, uppfyller villkoren i allt väsentligt.
- Turbundna resor – bedöms icke godkänt, uppfyller inte villkoren.

Kundvalet - Grund för bedömning

Kundvalet har i de senaste fyra årliga avtalsuppföljningarna påvisat ett delvis godkänt resultat. Den sammanvägda bedömningen är att avtalsområdet bedöms delvis godkänt även i år.

Förvaltningen har avtal med fem utförare att bedriva verksamhet enligt LOV kundvalet.

Följsamhet till avtal varierar mellan utförarna, och vad som ligger till grund för förvaltningens bedömningar.

- Utförare som bedömts godkänd har agerat utvecklingsinriktat i förhållande till äldres behov samt har ett systematiskt arbetssätt kring kvalitet bland annat. Lokala rutiner utifrån MAS/MAR riktlinjer finns i verksamheten.
- Avsaknad av uppdaterade rutiner för delegering, ofullständig patientsäkerhetsberättelse, vidare att rutin på avvikelser/synpunkter/klagomål inte har inkommit är några av grunderna för bedömningen delvis godkänd, ej godkänd hos några utförare.

Tidigare års identifierade brister har legat till grund för förvaltningens fortsatta arbete och dialog med utförare inom kundvalet. Med förslag på nytt reviderat förfrågningsunderlag för LOV - kundval (KSON 2023-50), avser förvaltningen möta några av kvalitetsutmaningarna som

framkommit. Åtgärdsplaner har också i årets avtalsuppföljning begärts in av utförare. MAS och MAR tar in egna åtgärdsplaner utifrån hälso-och sjukvårdsperspektivet med utgångspunkt i Hälso- och sjukvårdslag.

Individuellt utformad insats enligt SoL – Grund för bedömning

Ett individärende har föranlett att förvaltningen utfärdat varning om vitesföreläggande.

Korttidstillsyn för skolungdom över 12 år – Grund för bedömning

Förbättringspotential i arbetet med brukarinflytande är exempel som ligger till grund för bedömningen delvis godkänd.

Turbundna resor – Grund för bedömning

Som föregående år bedöms avtalet ej godkänd i årets uppföljning.

- Stort antal avvikelser och klagomål avseende punktlighet och resandemiljö ligger till grund för bedömningen ej godkänd. Förvaltningen har under året begärt in åtgärdsplan.
- En ny åtgärdsplan har inkommit från leverantören i början av 2023 som följs upp regelbundet av förvaltningen. Tät dialog förs fortsatt med leverantören och dess ägare, för att åstadkomma bättring för resenärerna och av tjänsten turbundna resor under kvarvarande avtalsperiod.

Förvaltningen planerar med Norrtälje kommun att gå ut med ny offentlig upphandling för samhällsbetalda resor då gällande avtal med leverantören löper ut till årsskiftet 2024/2025.

Område 4 – Särskilda boendeformer

Inom Område 4 – Särskilda boendeformer, har sex avtalsområden följts upp, se bilaga 4.

- Summering: Ett avtalsområde av sex bedöms vara grön, bostad med särskild service för barn och ungdom (LSS 9 § 8) uppfyller villkoren i avtalen utan anmärkning. Fyra avtalsområden bedöms delvis godkända, ett avtalsområde uppfyller inte villkoren i avtalet och godkänns inte.
- Särskilt boende för äldre inklusive läkarinsatser –bedöms delvis godkänt, uppfyller villkoren i allt väsentligt.

- Korttidsboende för äldre inklusive läkarinsatser - bedöms ej godkänt, uppfyller inte villkoren i avtalet.
- Bostad med särskild service för personer med psykisk funktionsnedsättning- bedöms delvis godkänt, uppfyller villkoren i allt väsentligt.
- Bostad med särskild service för vuxna (LSS 9 § 9) bedöms delvis godkänd, uppfyller villkoren i allt väsentligt.
- LSS 9 § 6 Korttidsvistelse utanför det egna hemmet - bedöms delvis godkänt, uppfyller villkoren i allt väsentligt.

Särskilt boende för äldre inklusive läkarinsatser - Grund för bedömning

Avtalsområdet särskilt boende för äldre inklusive läkarinsatser, bedöms sammanfattningsvis delvis godkänt, uppfyller villkoren i allt väsentligt.

Förvaltningen har avtal med sex utförare att bedriva verksamhet enligt olika avtalsformer - enligt LOV säbo för äldre, direktavtal och avtal enligt LoU. Antal boenden som omfattas av uppföljningen är 19 st.

Verksamheterna inom särskilt boende för äldre har fortsatt varit påverkade av pandemin i olika grad under 2022. Vissa utförare har haft smitta på avdelningarna och bland personal under perioder. Inom samtliga verksamheter har fokus legat på att komma tillbaka till rutiner efter pandemin. Det framgår också i årets uppföljning att verksamheterna har kommit olika långt med systematiskt kvalitetsarbete där avvikelsehantering ingår. I de nystartade verksamheterna har fokus legat på arbetet med resursplanering och introduktion för nyanställda.

I årets avtalsuppföljning har avsaknad av lokala rutiner och efterlevnad av centrala rutiner utgjort några av grunderna för bedömningar. Kravet på bemanning med legitimerad sjuksköterska på plats i verksamheten dagligen har inte uppfyllts. Förvaltningens bedömning är att det råder otillräcklig sjuksköterskebemanning och rehab bemanning. Det har bland annat medfört väntetider till rehabiliteringsinsatser.

Antalet avvikelser som kommit till förvaltningens kännedom under 2022 har varit fler än tidigare år. Synpunkter, klagomål och avvikelser avser bland annat bemötande och aktiviteter.

I stickprov av genomförandeplaner är det svårt att utläsa om individen varit delaktig vid framtagandet av sin genomförandeplan.

- Åtgärdsplan är upprättad som förvaltningen följer upp.

- MAS och MAR tar in egna åtgärdsplaner utifrån hälso- och sjukvårdsperspektivet, Hälso- och sjukvårdslag.
- Förvaltningen planerar att till hösten bjuda in utförarna till lärande seminarier om arbete med patientsäkerhetsberättelse.

Sammantaget syftar detta till att stötta och åtgärda i förbättringsområden som framkommit.

Korttidsboende för äldre inklusive läkarinsatser – Grund för bedömning

Avtalsområdet omfattar en utförare som bedriver verksamhet på direktavtal. Motsvarande ligger till grund som för bedömningen av särskilt boende för äldre inklusive läkarinsatser. Exempelvis avsaknad av lokala rutiner på plats, inaktuella delegeringar. Verksamheterna förefaller inte ha ett systematiskt arbetssätt kring avvikelser. Korttidsboenden har lägre andel aktuella genomförandeplaner jämfört med säbo.

- Åtgärdsplan är upprättad som förvaltningen följer upp.

Bostad med särskild service för personer med psykisk funktionsnedsättning – Grund för bedömning

Avtalsområdet bedöms sammanfattningsvis delvis godkänt.

- En verksamhet inom området behöver i större uträkning möta målgruppens behov. En åtgärdsplan med förbättringsåtgärder är framtagen som följs upp av förvaltningen.

Bostad med särskild service för vuxna (LSS 9 § 9) – Grund för bedömning

Bedöms delvis godkänd vid samlad bedömning. Förvaltningen har direktavtal med en utförare. Verksamheten omfattar 24 enheter.

Systematiskt arbete med avvikelser är ett identifierat utvecklingsområde i årets avtalsuppföljning. Förvaltningen har funnit att skriftliga rutiner inom viktiga områden som till exempel misstanke om våld/missbruk/ beroende och begränsningsåtgärder, behöver finnas på enheter, vara kända och användas av personal. Enheter som använder sig av begränsningar behöver se över arbetssätt och rutiner för skyddsåtgärder.

- Ett arbete är påbörjat i dialog med utföraren om förbättringsåtgärder och åtgärdsplan är under framtagande som följs upp av förvaltningen.

LSS 9 § 6 Korttidsvistelse utanför det egna hemmet – Grund för bedömning

Bedöms delvis godkänt, uppfyller villkoren i allt väsentligt. Verksamheten omfattas av tre verksamheter som drivs av en utförare på direktavtal. Genomförandeplaner är ett utvecklingsområde. Förvaltningen har även funnit förbättringsområden inom läkemedelshantering/ delegeringar.

- Lokala rutiner ska tas fram per enhet och implementeras.
- Åtgärdsplan är under framtagande som följs upp av förvaltningen.

I avsnittet fram till nu, har resultat sammanfattningsvis och översiktligt redogjorts för inom områdena primärvård, specialiserad vård, ordinärt boende och särskilda boendeformer, samt vad som ligger till grund för bedömningar, främst i de fall bedömningen är delvis eller inte godkänd i årlig avtalsuppföljning.

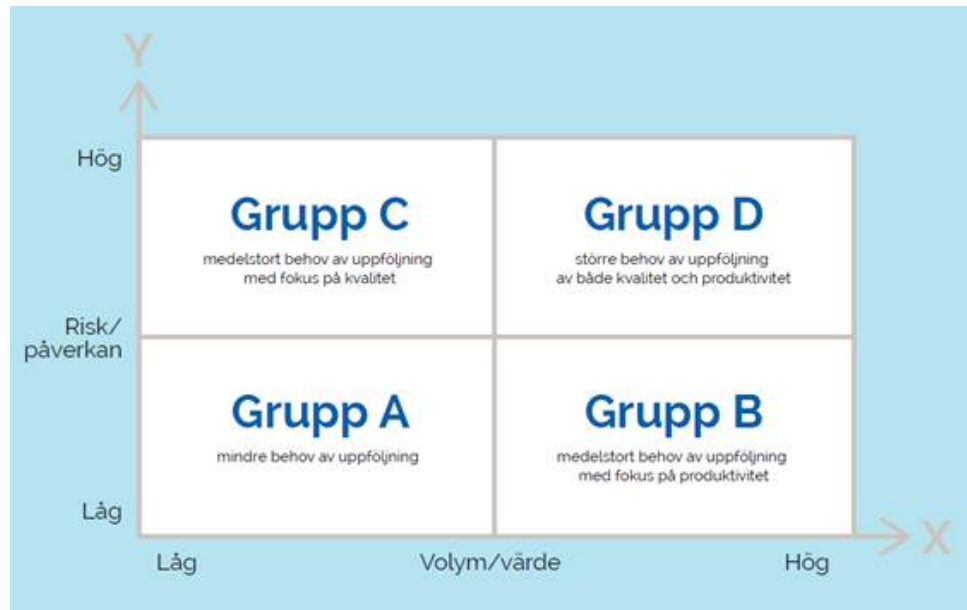
Nedan kommer ett metodavsnitt som beskriver modell och tillvägagångssätt som förvaltningen bedrivit årlig avtalsuppföljning på.

Förvaltningens synpunkter på årlig avtalsuppföljning redogörs för sist.

Uppföljningsmodell och tillvägagångssätt

Enligt förvaltningens rutin för avtalsuppföljning ska samtliga avtal följas upp en gång per år enligt en fastställd uppföljningsmodell. Avtalen är kategoriserade och prioriterade utifrån den modell som beskrivs i Upphandlingsmyndighetens vägledning Avtalsuppföljning av vård och omsorg, vägledning nr 2 (2017).

Modellen är indelad i fyra grupper:



Grupp A – mindre behov av uppföljning

I denna grupp finns i första hand enklare tjänster som köps in i mindre omfattning eller vid enstaka tillfällen. Det rör sig om kortare avtal med mindre volymer till lägre belopp. Uppföljningen ska bygga på volym- och fakturakontroller men kan också baseras på stickprovskontroller och avstämningsmöten med leverantören.

Avtalsområden som ingår i gruppen är:

- Omhändertagande av avlidna
- Dagverksamhet SoL
- Fotsjukvård
- Lokalt smittskyddsansvar
- Riksfärdtjänst
- Syn- och hörselinstruktör
- Transport av avlidna
- Vård enligt LPT (Lag om psykiatrisk tvångsvård)
- Öppna förskolan
- Personligt ombud*

*Nytt avtal sedan augusti 2022

Grupp B – medelstort behov av uppföljning med fokus på produktivitet

I denna grupp finns främst enklare eller mer standardiserade tjänster som köps in i stora volymer till stora belopp. Det är medellånga avtal med större påverkan på invånarna. Då de utgör en större del av

myndighetens budget kräver denna grupp högre grad av uppföljning jämfört med grupp A.

Uppföljningen på denna för grupp ska bygga på volym- och fakturakontroller men kan också baseras på stickprovskontroller och avstämningsmöten med leverantören.

Avtalsområden som ingår i denna grupp är:

- Individuellt utformad insats enligt SoL
- Nattpatrull
- Turbundna resor

Grupp C – medelstort behov av uppföljning med fokus på kvalitet

Denna grupp utgörs av mer komplexa tjänster som upphandlas i förhållandevis små volymer eller till mindre belopp. Avtalen är korta till medellånga men har en hög risk och påverkan på brukarna/patienterna. Uteblivna eller felaktigt utförda vård- och omsorgstjänster kan orsaka stor skada.

Uppföljning för denna grupp ska bygga på insamling av uppgifter enligt uppföljningsplan, verksamhetsberättelse, volym- och fakturakontroller, uppföljning av kvalitetsindikatorer utifrån övergripande mål i verksamhetsplanen samt svar på frågor som bygger på målen i Förbundsordningen:

- God kvalitet i den sammanhållna vården och omsorgen
- Tillgänglighet för individen
- Hälsöfrämjande och förebyggande insatser, samt
- Innovativa samarbetet som ger samordnings- och effektivitetsvinster.

Uppföljningen kan även baseras på uppföljningsmöten med utförarna, utförarnas egen uppföljning, kvalitetsgranskningar eller revisioner av oberoende part samt resultat från brukar- och patientundersökningar samt beställarens egna enkäter.

Avtalsområden som ingår i denna grupp är:

- Allmänpsykiatri – öppen och slutenvård
- Avancerad sjukvård i hemmet (ASIH)
- Barn- och ungdomspsykiatriska mottagningen (BUP)
- Barnavårdscentral (BVC)
- Barnmorskemottagning (BMM)
- Basal hemsjukvård på jourtid
- Beroendevård inklusive Mini-Maria
- Habiliteringsverksamhet för barn, unga och vuxna
- Logopedi
- LSS – Biträde av personlig assistent – (LSS 9 § 2)
- LSS – Ledsagarservice – (LSS 9 § 3)

- LSS – Avlösning i hemmet – (LSS 9 § 5)
- LSS – Korttidsvistelse utanför det egna hemmet – (LSS 9 § 6)
- LSS – Korttidstillsyn för skolungdom över 12 år – (LSS 9 § 7)
- LSS – Bostad med särskild service för barn och ungdomar – (LSS 9 § 8)
- LSS – Bostad med särskild service för vuxna – (LSS 9 § 9)
- LSS – Daglig verksamhet – (LSS 9 § 10)
- Personer med psykisk funktionsnedsättning – Boendestöd
- Personer med psykisk funktionsnedsättning – Bostad med särskild service
- Personer med psykisk funktionsnedsättning – Meningsfull sysselsättning
- Primärvårdsrehabilitering
- Samtalsmottagning för barn och unga*
- Specialiserad fysioterapi
- Trygghetsjour och installationsgrupp**
- Ungdomsmottagning

*Sidoavtal till Sjukhusavtalet som kommunalförbundet har valt att följa upp separat.

** Kategoriserats till grupp C, föregående år grupp B.

Grupp D – Större behov av uppföljning

Denna grupp består av komplexa tjänster som köps in i stora volymer och/eller till stora belopp. De utgör en betydande del av kommunalförbundets vård- och omsorgsbudget. Avtalen är i regel långa med omfattande och frekventa volymer.

På grund av avtalens komplexitet och omfattning utgör de en stor risk och har en stor påverkan på invånarna. Uteblivna eller felaktigt utförda tjänster kan orsaka mycket stor skada.

Uppföljningen för denna grupp bygger i huvudsak på proaktiva uppföljningsaktiviteter som i bästa fall också kan leda till att kvaliteten på tjänsterna successivt förbättras och förädlas.

Uppföljning för denna grupp ska bygga på insamling av uppgifter enligt uppföljningsplan, verksamhetsberättelse och patientsäkerhetsberättelse, volym- och fakturakontroller, uppföljning av kvalitetsindikatorer utifrån övergripande mål i verksamhetsplanen, uppföljningsmöten med utförarna, uppföljning av kvalitetsledningssystem samt svar på frågor som bygger på målen i Förbundsordningen (se grupp C).

Uppföljningen kan även baseras på utförarnas egen uppföljning, kvalitetsgranskningar eller revisioner av oberoende part samt resultat från brukar- och patientundersökningar samt beställarens egna enkäter.

Avtalsområden som ingår i denna grupp är:

- Husläkarverksamhet med läkarinsatser inom basal hemsjukvård (HLM)
- Kundvalet – hemtjänst, hemsjukvård, hemrehabilitering
- Särskilt boende för äldre inklusive läkarinsatser
- Korttidsboende för äldre inklusive läkarinsatser
- Norrtälje sjukhus inklusive sidouppdrag

Samtliga avtal i kategori A, B, C och D, ingår i ett av verksamhetsområdena – primärvård, specialiserad vård, ordinärt boende och särskilda boendeformer (se bilaga 1 - 4).

Fördjupat fokus på kommunal hälso- och sjukvård

Förvaltningen har i uppföljning av avtalsåret 2022 fördjupat följt upp avtal inom den kommunala hälso- och sjukvården, med utgångspunkt bland annat i verksamhetens följsamhet till riktlinjer och rutiner för medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR).

MAS och MAR har ett särskilt medicinskt ansvar för att

- patienten får en säker och ändamålsenlig hälso- och sjukvård av god kvalitet
- det finns rutiner för att kontakta läkare och annan hälso- och sjukvårdspersonal vid behov
- patienten får den hälso- och sjukvård läkaren har bestämt
- rutinerna för läkemedelshantering är säkra
- besluten om delegering är patientsäkra
- patientjournaler förs
- anmälan görs till kommunal nämnd om en patient utsatts för allvarlig skada eller sjukdom i samband med vård och behandling eller utsatts för risk för det.

Andra utgångspunkter i avtalsuppföljning av 2022, har till skillnad från tidigare år fått ett större utrymme och fördjupat fokus:

- Inkomna synpunkter och avvikelser till förvaltningen.

- Inspektionen för vård och omsorg (IVO) identifierade förbättringsområden nationellt avseende hälso-och sjukvårdskvaliteter. Exempelvis delegeringar, läkemedelshantering och begränsningsåtgärder. Utifrån IVOs rapport på nationell nivå har förvaltningen genomfört fördjupad uppföljning inom SÄBO för äldre, LSS samt hemsjukvård i kundvalet ¹.

Underlag har begärts in eller granskats på plats. För att nämna några, exempelvis lokala rutiner utifrån MAS/MAR riktlinjer, uppföljning av basala hygienrutiner, uppföljning av bemanningsgrad för hälso- och sjukvårdspersonal dagtid med utgångspunkt i riktlinjer MAS/MAR, baspersonal och hälso och sjukvårdspersonals arbete med avvikelsearbete.

Bedömning

Vid bedömning av om avtalen förvaltningen har med utförare om vård och omsorgsverksamhet uppfyllt avtalsvillkoren används följande modell:

- Godkänt (**grönt**) – uppfyller villkoren i avtalet utan anmärkning
- Delvis godkänt (**gult**) – uppfyller villkoren i allt väsentligt
- Ej godkänt (**rött**) – uppfyller inte villkoren i avtalet

Vid bedömning delvis godkänt eller ej godkänt ställs krav på åtgärder av utföraren och åtgärdsplaner begärs in.

Årscykel vid årlig avtalsuppföljning

I årlig avtalsuppföljning rapporterar förvaltningen i juni månad sin bedömning av föregående års avtalsföljsamhet till direktionen för kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje. I december samma år rapporteras en uppföljning av upprättade åtgärdsplaner, i händelse av att avtalsområden inte bedömts helt godkända.

I årets avtalsuppföljning avser förvaltningen att göra på motsvarande sätt.

Årlig enkät

En enkätundersökning till utförare inom grupp C och D i samband med årlig avtalsuppföljning, har avseende avtalsåret 2022 fokuserat

¹ Socialpsykiatrins boenden har inte omfattats av fördjupad uppföljning av MAS/MAR. En fördjupad hälso- och sjukvårdsgranskning är planerad till avtalsuppföljning 2023.

på bland annat utförarnas kompetensutvecklingsbehov, avvikelshantering och digitalisering. Resultatet redogörs för på direktionens sammanträde den 8 juni.

Ekonomiska konsekvenser

I årlig avtalsuppföljning ingår att följa upp det ekonomiska utfallet i de olika avtalsområdena. Genom kontinuerlig uppföljning av samtliga avtal säkerställs en ekonomi i balans då eventuella avvikelser identifieras och kan åtgärdas i ett tidigt skede.

Effekter för sammanhållen vård och omsorg

En kontinuerlig avtalsuppföljning är en förutsättning för att skapa en sammanhållen vård och omsorg för Norrtäljes invånare, med hög kvalitet och god tillgänglighet samt fokus på leverantörernas hälsofrämjande arbete.

Med ett årshjul med årlig avtalsuppföljning samt årlig uppföljning av upprättade åtgärdsplaner kan förvaltningen peka ut och vägleda utförare i förbättrings- och bristområden samt styra och följa upp behövliga förbättringsåtgärder avseende kvalitet, volymer och ekonomi. Det lägger grund för ett avtalsutbud som återspeglar invånarnas behov.

Barnperspektiv

Barnperspektivet är belyst i de specifika avtalsområden som riktar sig mot den målgruppen.

Förvaltningens synpunkter

Årlig avtalsuppföljning är kommunalförbundets främsta verktyg för beställarstyrning, ytterst direktionens som huvudman, för att säkerställa att verksamhet inom vård och omsorg som förlagts till utförare genomförs i enlighet med avtal.

Genom de avtalsuppföljningar som gjorts avseende avtalsår 2022, har förvaltningen följt upp om vård- och omsorgstjänster som utförts av leverantörerna överensstämmer med vad som kravställdes, beställts och betalats för.

En tidigare revision genomförd av PwC år 2021 av uppföljning och insyn av privata utförare, har konstaterat att direktionen för kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje i allt väsentligt säkerställt en ändamålsenlig uppföljning och kontroll av privata utförare (2021-12-08 § 181, 2022-02-09 § 8).

Förvaltningens rutin och modell för avtalsuppföljning har sedan revisionen genomfördes upprätthållits och i valda delar vidareutvecklats. Ett fördjupat fokus i årets avtalsuppföljning på hälso-och sjukvård (HSL) i de kommunala delarna av kommunalförbundets verksamhet, avser ge bäring på väsentliga områden och stödja fortsatt arbete mot en nära och personcentrerad vård.

Årets avtalsuppföljning har sett från förra årets avtalsuppföljning (KSON 2022-06-08 § 68) fler avtalsområden som utifrån en helhetsbedömning, bedöms delvis godkända och inte godkända. Flertalet avtalsområden bedöms dock godkända. Förvaltningens bedömer sammantaget att det finns en förhållandevis god avtalsföljsamhet hos utförarna. Totalt har 44 avtalsområden följts upp. 33 av dessa visar att leverantörerna uppfyller avtalsvillkoren utan anmärkningar och bedriver verksamhet enligt krav och avtalsvillkor.

För de nio avtalsområden som i sin helhet bedöms delvis godkända och de två avtalsuppföljningar som påvisar brister i en omfattning att avtalsområdet bedöms som ej godkänt, har åtgärdsplaner upprättats och kommer att följas upp av förvaltningen. Förvaltningen avser att återkomma till direktionen i december 2023 med uppföljning av åtgärdsplanerna. I oktober ger förvaltningen en första rapport till direktionen av arbetet med åtgärdsplanerna.

Resultatet av avtalsuppföljning 2022 får ses och tolkas i perspektivet att förvaltningen arbetat mer fördjupat med kvalitet och arbetat aktivt med avvikelsehantering. Hälso-och sjukvårdsperspektivet har fått en framträdande roll i årets avtalsuppföljning då hälso-och sjukvårdsinsatser enligt Hälso-och sjukvårdslag (HSL) utgör en viktig del i den kommunala omsorgen i Norrtälje kommun. HSL spåret och ett internt samarbete inom förvaltningen kring avvikelser har uppenbart gett effekt och återspeglar följdriktigt bedömningarna.

I årets avtalsuppföljning finns det enligt förvaltningens bedömning och mening några betydande utvecklings- och förbättringsområden som identifierats och som utförarna uppmärksammats på. Dialog pågår mellan förvaltningen och utförarna för att hantera och åtgärda dessa.

I förekommande fall kommer förvaltningen att se över avtal och fortsätta stimulera utförare till utvecklingsarbete. Närmast har förvaltningen beslutat att tilldela utförare av kommunal äldreomsorg 25 mnkr under 2023 för förbättringar och utveckling av sina verksamheter som del av den så kallade äldreomsorgssatsningen.

Med årlig avtalsuppföljning har kommunalförbundet en struktur för regelbunden dialog med utförare om sina verksamheter som ytterst

direktionen är huvudman för. Avtalsuppföljningen får därför ses som ett viktigt instrument för såväl beställarstyrning som att stödja avtalade parter, utförare och vårdgivare. Genom att uppmärksamma brister och utvecklingsområden kan de hanteras och åtgärdas vidtas för att uppnå till godkänd bedömning.

Årlig avtalsuppföljning riktar in sig på avtalsföljsamhet, dvs har utförare bedrivit verksamhet enligt krav och avtalsvillkor. Det ska därför inte sammanblandas med kundernas och brukarnas egna uppfattningar om vården och omsorgen i Norrtälje kommun. I nationella undersökningar om hemtjänst och särskilt boende för äldre utvärderas bland annat indexet nöjdhet. Enligt äldre själva i Norrtälje kommun är de genomgående mer nöjda med sina insatser än äldre i riket och i Stockholms län utifrån Socialstyrelsens brukarundersökning "Så tycker de äldre om äldreomsorgen."

Bilagor

1. Återkoppling avtalsuppföljning Område 1 - Primärvård
2. Återkoppling avtalsuppföljning Område 2 – Specialiserad vård
3. Återkoppling avtalsuppföljning Område 3 – Ordinärt boende
4. Återkoppling avtalsuppföljning Område 4 – Särskilda boendeformer

Beslut skickas till

Region Stockholm (registrator.rlk@regionstockholm.se)
Norrtälje kommun (kommunstyrelsen@norrtaelje.se)