

Förslag till beslut

Direktionen för Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje noterar informationen till protokollet.

Ulrika Lindberg
Tillförordnad förbundsdirektör

Sammanfattning

Ärendet redogör för pågående arbete med åtgärdsplaner inom avtalsområden som inte bedömts godkända i årlig avtalsuppföljning 2023-06-08 § 69. Muntlig föredragning med uppdaterad information kommer att lämnas på direktionens sammanträde den 19 oktober.

Sammantaget syftar arbetet med åtgärdsplaner till att stötta och åtgärda förbättringsområden som framkommit i årlig avtalsuppföljning. Förvaltningen återkommer enligt beslut (a.a.) med rapport av uppföljning av åtgärdsplanerna vid direktionens sammanträde den 7 december.

Beskrivning av ärendet

I juni 2023-06-08 § 69 redogjordes för resultatet från årlig avtalsuppföljning avseende avtalsåret 2022. Årlig avtalsuppföljning är kommunalförbundets främsta verktyg för sin beställarstyrning, ytterst direktionens för att säkerställa att verksamhet inom vård och omsorg som förlagts till utförare genomförs i enlighet med avtal.

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

Avtalsuppföljningen som presenterades för direktionen i juni (a.a.) visade på förhållandevis god avtalsföljsamhet. Totalt följdes 44 avtalsområden upp varpå 33 bedömdes uppfylla avtalsvillkoren utan anmärkning.

Ärendet redogör förarbete med åtgärdsplaner inom de elva avtalsområden som inte godkändes.

- Fotsjukvård
- Husläkarverksamhet med läkarinsatser inom basal hemsjukvård
- Kundval – hemtjänst, basal hemsjukvård, hemrehabilitering
- Individuellt utformad insats enligt SoL
- LSS 9 § 7 Korttidstillsyn för skolungdom över 12 år
- Turbundna resor
- Särskilt boende för äldre inklusive läkarinsatser
- Korttidsboende boende för äldre inklusive läkarinsatser
- Bostad med särskild service för personer med psykisk funktionsnedsättning
- LSS 9 § 9 Bostad med särskild service för vuxna
- LSS 9 § 6 Korttidsvistelse utanför det egna hemmet.

Arbetet med åtgärdsplaner redogörs för nedan under områdena – *Primärvård, Ordinärt boende, Särskilda boendeformer.*

Inledningsvis summeras bedömningen som låg till grund att avtalsområdet inte godkänts i årlig avtalsuppföljning (2023-06-08 § 69). Pågående arbete med åtgärdsplaner och konkreta åtgärder beskrivs sedan. Åtgärder från utförare såväl som från förvaltningens sida kan förekomma.

Område Primärvård

Fotsjukvård

Bedömningsgrund: Två vårdgivare har under året 2022 avslutat sina avtal. Det har medfört lägre tillgänglighet av fotsjukvård i Norrtälje, vilket bidragit till klagomål.

Åtgärder:

- Förvaltningen har 2023 beslutat om tillfälligt höjd ersättning till vårdgivare som fortfarande är etablerade i Norrtälje i syfte att möta behovet av ökad tillgänglighet.
- En översyn av vårdvalet genomförs hösten 2023.

Husläkarverksamhet med läkarinsatser inom basal hemsjukvård

Bedömningsgrund: Avsaknad av listningsbar läkare, få bokningsbara telefontider för 1177 att nyttja, Vårdgarantin uppfylld kort del av året

utgjorde några av skälen till bedömningen ej godkänd och delvis godkänd.

Åtgärder:

- Inom ramen för omställningsarbetet nära vård fortsätter arbetet tillsammans med vårdgivarna om fast läkarkontakt.
- Tillgängliga telefontider bokningsbara för 1177 är åtgärdat
- Registrering av diagnos och klassifikation av vårdåtgärder (KVÅ), goda resultat av åtgärdsplanen kan påvisas med ökning.
- Uppföljning sker med vårdgivare under hösten avseende årlig fördjupad läkemedelsgenomgång genomförda för hemsjukvårdspatienter
- Andel listade på namngiven läkare, uppföljning inplanerad med vårdgivare under hösten.

Utredning pågår utöver detta tillsammans med Tiohundra om lösningar för bolagets perifera vårdcentraler.

Område ordinärt boende

Kundval – hemtjänst, basal hemsjukvård, hemrehabilitering

Bedömningsgrund: Avsaknad av uppdaterade lokala rutiner och ej aktuella delegeringar, ofullständig patientsäkerhetsberättelse, rutin på avvikelser/synpunkter/klagomål inte har inkommit är några av grunderna för bedömningen delvis godkänd, ej godkänd hos några utförare.

Kundval – hemtjänst, basal hemsjukvård, hemrehabilitering

Bedömningsgrund: Avsaknad av uppdaterade lokala rutiner och ej aktuella delegeringar, ofullständig patientsäkerhetsberättelse, rutin på avvikelser/synpunkter/klagomål inte har inkommit är några av grunderna för bedömningen delvis godkänd, ej godkänd hos några utförare.

Åtgärder:

- Förvaltningens förslag på nytt reviderat förfrågningsunderlag för LOV - kundval (KSON 2023-50) avser möta några av kvalitetsutmaningarna
- Åtgärdsplaner har begärts in av utförare för personalens utbildning, samverkan mellan yrkesgrupper, rutiner kring avvikelshantering, rutinhantering-tillgänglighet för personalen samt begäran om att inkomma med arbetsmiljö- och verksamhetsplaner. Samtliga planer har inkommit.

HSL perspektivet bevakas genom att:

- medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) har begärt in egna åtgärdsplaner som också följts upp, utifrån hälso- och sjukvårdsperspektivet med utgångspunkt i Hälso- och sjukvårdslag.
- Nästa steg, kundvalsutförare inom hemrehabiliteringen ska påbörja implementera arbetet med rehabiliteringsplaner i sina verksamheter. MAR kommer att stödja utförarna i arbetet genom möten och workshops.

Individuellt utformad insats enligt SoL

Bedömningsgrund: Ett individärende har föranlett att förvaltningen utfärdat varning om vitesföreläggande.

Åtgärder: Förvaltningen tillsammans med utföraren utvecklar sin samverkan för att bland annat hitta former för att gemensamt hantera komplexa individärenden.

LSS 9 § 7 Korttidstillsyn för skolungdom över 12 år

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

Åtgärder:

- Översyn av genomförandeplaner görs under hösten, alla genomförandeplaner ska uppdateras under hösten.
- Hemsjukvårdens sjuksköterska ska ta över kontroll över läkemedelshantering, ska vara klart första kvartalet 2023. Delegeringsutbildning pågår hösten 2023.
- Utbildning kring autism och alternativt kompletterande kommunikation kommer ske, samt handledning i höst.

Turbundna resor

Bedömningsgrund: Stort antal avvikelser och klagomål avseende punktlighet och resandemiljö ligger till grund för bedömningen ej godkänd. Förvaltningens har under året begärt in förnyad åtgärdsplan.

Åtgärder:

- Regelbundna möten med kvalitetsansvarig hos leverantören. Uppföljning görs av områden som behöver åtgärdas.
- Uppdatering av åtgärdsplan inkommen. Delar av åtgärdsplanen är åtgärdad.
- Förvaltningen tillsammans med Norrtälje kommun för förhandling om ekonomisk ersättning för brister i avtalsefterlevnad.
- Förvaltningen planerar med Norrtälje kommun ny upphandling av samhällsbetalda resor för avtalsperiod från jan 2025.

Särskilda boendeformer*Särskilt boende för äldre inklusive läkarinsatser***Bedömningsgrund:**

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 hade inte uppfyllts. Förvaltningens bedömning var 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. Individerna förefaller sällan varit delaktig vid framtagande av sin genomförandeplan.

Åtgärder:

- Utförarna har lämnat in sina åtgärdsplaner
- Uppföljning av åtgärdsplaner sker under hösten.

Därutöver ett förstärkt HSL perspektiv:

- MAS och MAR tagit in separata åtgärdsplaner utifrån hälso- och sjukvårdsperspektivet, Hälso- och sjukvårdslag och i förekommande fall förtydligat hur åtgärderna ska arbetas med.
- Vissa HSL åtgärder följs upp under november.
- Avstämning av hur arbetet med åtgärderna sker under hösten gemensamt av förvaltningens avtalsansvarig, MAS och MAR.
- Förvaltningen planerar att till hösten bjuda in utförarna till lärande seminarier om arbete med patientsäkerhetsberättelse.

Korttidsboende för äldre inklusive läkarinsatser

Bedömningsgrund: Motsvarande ligger till grund för bedömningen som särskilt boende för äldre inklusive läkarinsatser (se ovan). 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 särskilt boende för äldre.

Åtgärder:

- Åtgärdsplan är upprättad som förvaltningen följer upp.
- Särskilt fokus i dialog och uppföljning med utföraren är frågan om bemanning av HSL insatser. Se mer ovan under särskilt boende för äldre.

Bostad med särskild service för personer med psykisk funktionsnedsättning

Bedömningsgrund: En verksamhet behöver i större uträkning möta målgruppens behov.

Åtgärder:

- En åtgärdsplan "Aktiviteter för säker vård och omsorg" med förbättringsåtgärder är framtagna som följs upp av förvaltningen.
- Aktiviteter följs upp som utföraren ska hantera för att verksamheten skall uppnå grön nivå 2023. Under hösten sker uppföljning med verksamheten för att gå igenom de aktiviteter som genomförts, och resultaten av dessa.
- Avtalsansvarig och medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) har genomfört genomlysning av HSL insatserna i verksamheten.

LSS 9 § 9 Bostad med särskild service för vuxna

Bedömningsgrund: 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.

Åtgärder:

- Ett arbete är påbörjat i dialog med utföraren om förbättringsåtgärder och åtgärdsplan är under framtagande som följs upp av förvaltningen.
- Det framkom brister i genomförandeplanerna: Utföraren kommer anpassa genomförandet utifrån individens förmåga att delta. Utföraren kommer använda stödpedagoger till att stödja och utveckla arbetet med genomförandeplaner på enheter där kompetensen brister. Pågående arbete hösten 2023.

- Rutin för hälso-och sjukvård visade sig brista i avtalsuppföljning- Ett pågående förbättringsarbete, det finns åtgärdsplan enligt HSL och plan för uppföljning (se nedan).
- Ett arbete behöver inledas kopplat till skyddsåtgärder: Kvalitetsutvecklare har tillsammans med en enhetschef tydligare rutin och handlingsplaner/riskanalyser hur och när skyddsåtgärder kan användas. Genomgång i ledningsgruppen september 2023 och på arbetsplatsträff med medarbetare november 2023.

Förstärkt HSL perspektiv:

- Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) har begärt in egen åtgärdsplan utifrån hälso-och sjukvårdsperspektivet med utgångspunkt i Hälso- och sjukvårdslag.
- Åtgärdsplan inkommit, reviderats i samråd med verksamhetschef med vissa förtydliganden.
- Ett första möte har hållits med verksamhetschef och åtgärdsplanen följs upp av (MAS) genom avstämningar med utföraren under hösten.

LSS 9 § 6 Korttidsvistelse utanför det egna hemmet

Bedömningsgrund: Omfattas tre verksamheter som drivs av en utförare. Genomförandeplaner är ett utvecklingsområde. Förbättringsområden finns inom läkemedelshantering/ delegeringar.

Åtgärder:

- Läkemedelshantering som i avtalsuppföljning visade sig brista - Samverkan med sjuksköterska kommer ske under första kvartalet 2024.
- Verksamheten behöver se över sina rutiner och uppdatera dem som krävs för verksamheten - Revidering och implementering av detta kommer ske under 2024.
- Utbildningar: Hösten 2023; obligatoriska kring handledning. Fortsatt utbildning kring hot och 2024. Prioritering av utbildning kring autism och kommunikation.

Förvaltningens synpunkter

I årets avtalsuppföljning finns det som förvaltningen lyft fram (2023-06-08 § 69) några betydande utvecklings- och förbättringsområden som identifierats och som utförarna uppmärksammats på.

De 11 avtalsområden som i sin helhet bedömts delvis godkända och de två avtalsuppföljningar som påvisat brister i en omfattning att avtalsområdet bedömts som ej godkänt, har åtgärdsplaner upprättats i dialog med förvaltningen och följs upp enligt plan av förvaltningen.

Ett förstärkt och fördjupat hälso-och sjukvårdsperspektiv har präglat årets avtalsuppföljning vilket också återspeglar arbetet med åtgärdsområdena.

Förvaltningen återkommer till direktionen i december 2023 med uppföljning av åtgärdsplanerna enligt vad som beslutats på direktionens sammanträde i juni (a.a.).

Beslut skickas till

Region Stockholm (registrator.rlk@regionstockholm.se)

Norrtälje kommun (kommunstyrelsen@norrtalje.se)