

## Uppföljning av utveckling av LSS-verksamheter

### Förslag till beslut

1. Direktionen för Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje beslutar att godkänna förvaltningens rapport.
2. Direktionen för Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje ger förvaltningen i uppdrag att tillsammans med Tiohundra AB återkomma med en statusrapportering av Tiohundra AB:s vidtagna åtgärder utifrån kvalitet i LSS-verksamheter vid direktionens sammanträde den 24 oktober 2024.
3. Direktionen för Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje ger förvaltningen i uppdrag att återkomma med ny uppföljning av förstärkning utifrån kvalitet i LSS-verksamheter vid direktionens sammanträde den 12 december 2024.

Ann-Sophie Holgersson  
Förbundsdirektör

### Sammanfattning

Ärendet redogör för uppföljning av kvalitet inom LSS verksamheter utifrån direktionens beslut om förstärkt budget 2024 kopplat till barnboende och bostad med särskild service (2023-12-07 § 133).

Rapportering av åtgärdsplaner och uppföljning av uppdragsbeskrivningar delges i detta ärende, vad utföraren Tiohundra AB har och avser att vidta för åtgärder samt hur förvaltningen följer upp och stöttar i genomförande.

Förvaltningens bedömning är att ytterligare och tät uppföljning behöver göras under 2024 för att kunna göra en samlad och korrekt bedömning om Tiohundra AB vidtar tillräckliga åtgärder för att efterleva uppställda krav på kvalitet i sina LSS-verksamheter.

Förvaltningen kommer på månadsbasis att följa upp i dialog med Tiohundra AB vidtagna åtgärder och uppföljning av begärda planer som ska svara mot kvalitet i LSS verksamheterna.

Förvaltningen föreslår att återkomma vid direktionens sammanträde den 12 december med förnyad uppföljning av kvalitet inom LSS verksamheter. Ytterligare att återkomma med en statusrapportering tillsammans med utföraren Tiohundra AB om vidtagna åtgärder på direktionens sammanträde den 24 oktober.

### Beskrivning av ärendet

Följande avsnitt redogör för bakgrunden till ärendet.

I ärendet Utveckling av LSS- verksamheter inför budget 2024 (2023-12-07 § 133, KSON 2023-399) presenterade förvaltningen ett behov av att stärka upp kvaliteten inom LSS-verksamheterna bostad med särskild service och barnboende, varpå direktionen gav förvaltningen i uppdrag att återkomma med uppföljning av föreslagen budgetförstärkning utifrån kvalitet på direktionens sammanträde den 23 maj 2024 inom ramen för delårsrapportering. Detta ärende svarar på uppdraget förvaltningen fått.

Vidare, ärendet redogör också för det fortsatta arbetet rörande kvalitet i LSS – verksamheter som förvaltningen och utföraren föregående år 2023, initierat och fördjupat med anledning av identifierade åtgärdsområden inom ramen för årlig avtalsuppföljning (2023-12-07 § 140). Åtgärdsplaner som togs fram har följts upp med fokus på vad som skett under hela året 2023 som ärendet beskriver.

I avtalsuppföljning av avtalsåret 2022 som rapporterades till direktionen av förvaltningen 2023-06-08 § 69, 2023-10-19 § 105 samt 2023-12-07 § 140, blev *bostad med särskild service* delvis godkänd, vilket ledde till att en åtgärdsplan upprättades av utföraren Tiohundra AB på förvaltningens anmodan för att svara upp på identifierade brister. Brister påträffades kopplade till brukarinflytande, kompetens, rutiner, begräsningar och avvikelser. Det var totalt nio enheter inom gruppboende som inte blev godkända varvid uppföljningen fokuserat extra på dessa delar.

Samtliga av dessa delar har fortsatt följas upp av förvaltningen och delar av resultatet delges i detta tjänsteutlåtande.

*Kortidsvistelse och fritids* fick åtgärdsplaner kopplat till framförallt brister i läkemedelshantering, vilket förvaltningen identifierat och hanterat under 2023 och början av 2024. Även barnboendet har följts upp utifrån läkemedelshantering.

Denna rapportering delges i detta tjänsteutlåtande, vad som skett 2024 hittills och vad som är planerat att ske framåt. Handlingsplaner

har begärts in där förvaltningen bedömer att Tiohundra AB behöver förstärka sitt arbete.

Nedan redogörs för uppföljning av åtgärdsplaner 2023 och uppdragsbeskrivning 2024 inom olika verksamheter, följt av förvaltningens bedömning.

Åtgärdsplanerna baseras på avtalsuppföljning av 2022 och är åtgärder som förvaltning och Tiohundra AB bedömt att Tiohundra AB behövde jobba vidare med under avtalsår 2023.

Uppdragsbeskrivningarna anger vilka fokusområden där Tiohundra AB behöver förstärkas kopplat till kvalitet och med anledning av förhöjd budget 2024.

## Uppföljning av åtgärdsplan och uppdragsbeskrivning bostad med särskild service

### *Område Skydds- och begränsningsåtgärder*

Skydds-och begränsningsåtgärder hanteras både i åtgärdsplan och uppdragsbeskrivning för bostad med särskild service.

### Uppföljning av åtgärdsplan- Begräsningar kopplat till åtgärdsplan

Generellt sätt har ett förstärkningsarbete skett kopplat till de begränsningsåtgärder som påträffades i avtalsuppföljning 2022 inom gruppboende under 2023. Samtliga verksamheter som inte blev godkända har inventerat sin verksamhet under 2023 och utvärderat de skyddsåtgärder som förekommit. Andra exempel är att utföraren med hjälp av stödpedagog kartlagt nuläge inom hela enheten, personalen har i olika grad involverats i översynen. Parallellt med detta har ett övergripande arbete pågått för hela funktionsstöd och service där en översyn av rutiner kopplat till skyddsåtgärder gjorts som lett till att nya rutiner.

### Uppföljning av uppdragsbeskrivning- Skyddsåtgärder

*Enligt uppdragsbeskrivningen för 2024 ska en rutin finnas som beskriver att riskbedömning ska göras, hur samtycke inhämtas, dokumentation, uppföljning men som även beskriver hur omprövning av åtgärder ska ske kopplat till aktuella skydds- och begränsningsåtgärder. Begränsningar får aldrig vara att kompensera för brister i verksamheten avseende personals kompetens, bemanning osv.*

Som nämnts ovan har en omfattande rutin tagits fram av utföraren med tillhörande bilagor som beskriver professioners roller kopplat till skyddsåtgärder däribland ett arbetsmaterial som ska användas i bedömning av skyddsåtgärd, samråd ska ske med bland annat HSL-professioner. Verksamhetschef beskriver att materialet finns framtaget och rutinen är planerad att gås igenom med samtliga enheter. Tanken är att det ska finnas ett gemensamt sätt för samtliga enheter i hur man jobbar.

Ett större implementeringsarbete ska ske under 2024. Förvaltningen har ingen uppgift på att detta är implementerat på någon enhet.

Enheter med åtgärdsplan från föregående års avtalsuppföljning, beskriver att de under 2024 antingen påbörjat eller ska påbörja arbetet med implementering av de nya rutiner som finns framtagna inom funktionsstöd och service kring skyddsåtgärder.

### Förvaltningens bedömning

Personalens kunskaper om rutinerna och dess innehåll tydliggörs och detta behöver ske skyndsamt. Förvaltningen har granskat materialet och bedömer att det råder en avsaknad kring omsorgspersonalens roll kopplat till rutinen.

- Det bör framgå i rutinen att då behov av skyddsåtgärder uppstår, vilket kan identifieras av olika professioner, meddelas det till berörd enhetschef. Den individuella bedömningen är ett viktigt inslag där all personal har ett ansvar att uppmärksamma behov av skyddsåtgärder.
- Förvaltningen ser även att en enhetlig checklista bör tas fram av Tiohundra gällande dokumentation av skyddsåtgärder och samtycke kopplat till genomförandeplaner då det inte sker på ett enhetligt sätt idag.

Handlingsplan kring skydds- och begränsningsåtgärder begärs in av förvaltningen till september 2024, där Tiohundra ombuds hantera ovanstående. Handlingsplanen bör också beskriva hur man avser förstärka kompetensen kring rutinen i hela organisationen framförallt hos omsorgspersonalen. Enheter med en stor mängd avvikelser kopplat till begränsningar bör ta fram lokala rutiner för detta, dvs. bryta ner de rutiner som finns framtagna för funktionsstöd och service till lokala sådana. Därutöver bör handlingsplanen motivera ställningstaganden att inte bryta ner rutinen på enhetsnivå, utifrån att förvaltningen efterfrågar en lokal förankring. Implementeringsarbetet av rutiner för 2024 behöver förvaltningen fortsätta följa under året.

## Område Kompetens

Kompetensfrågan är både viktig i åtgärdsplan för 2023 och uppdragsbeskrivning för 2024.

### Uppföljning av åtgärdsplan- Kompetens

Som framgick i åtgärdsplanen behöver förstärkning ske kopplat till två specifika kompetensdelar (alternativ kompletterande kommunikation (fortsättningsvis förkortat AKK) och handledning. Att bli förstådd och kunna göra sig förstådd som brukare är en viktig grund i LSS. Enheter med åtgärdsplan påvisar hur de på olika sätt jobbat förstärkande med AKK under 2023, bland annat genom att ha AKK som stående punkt på brukarhandledning. Flertalet enheter bedömer att personal redan har goda kunskaper inom AKK delvis genom att det finns personal som kan utbilda övrig personal. Stödpedagog som är en resurs för att utbilda personal i arbete med AKK kan inom funktionsstöd och service tas in vid behov, vissa enheter har dock egen stödpedagog på plats.

Handledning: Enheter med åtgärdsplan uppger generellt sätt att de har haft handledning under 2023.

### Uppföljning av uppdragsbeskrivning- Kompetens

*I uppdragsbeskrivningen framtagen mellan Tiohundra och förvaltningen som började gälla januari 2024 beskrivs bland annat att personalen ska inneha relevant utbildning för att bemöta målgruppen. Därutöver ska personal ha kunskaper inom AKK, autism, lågaffektivt bemötande, ADHD. Stödpedagog ska finnas på plats om det finns brukare med det behovet.*

AKK är ett fokus för enheterna med åtgärdsplaner under 2024 det framgår på olika sätt att ett fokus kommer läggas på att höja kompetensen inom detta under året. Samtliga enheter ska under våren gå en webb- baserad utbildning i fem steg kring AKK via Socialstyrelsen. Övergripande utbildningsdagar kommer hållas för personal i vår respektive höst, i höst med mer fokus på praktiska övningar som kompletterar teori för samtliga anställda inom funktionsstöd och service som leds av stödpedagog. Därefter kommer behov av AKK-stöd på enheter identifieras.

### Handledning

Samma enheter som hade handledning 2023 planerar för att ha det även 2024. Av enheter som inte kommer ha ordinarie handledning ges förklaringen att ett behov inte finns för detta och att man planerar för akuthandledning. Hänvisning görs till den rangordning av handledningsbehov som gjort samtliga enheter emellan, där dem med störst behov prioriteras i första hand.

### Stödpedagog

Som nämndes i åtgärdsplanen är stödpedagog ett viktigt verktyg för och jobba med AKK. Majoriteten av enheterna inom bostad med särskild service bedömer sig ha behov av stödpedagog, fem av nio enheter med åtgärdsplan beskriver dock att de inte har behov av stödpedagog kopplat till enhet, men kan låna in vid behov.

### Förvaltningens bedömning

Förvaltningens bedömning är att AKK och handledning fortsatt är viktiga ingångar i arbete för Tiohundra AB under 2024. Förvaltningen förväntar sig att utföraren fortsätter jobba med kompetens utifrån ovanstående delar baserat på ett identifierat behov, kunskaper om ovanstående är grundkrav kopplat till avtal och förstärkt budget i och med uppdragsbeskrivning. Majoriteten av enheterna inom bostad med särskild service uppger att de är beroende av AKK på enheten, det är positivt att en förstärkning görs genom att samtliga anställda går socialstyrelsens webb- baserade utbildning. Men utifrån identifierat behov dels utifrån vad som kom fram i avtalsuppföljning och dels vad som statistik påvisas, (AKK är en utmaning för Norrtälje jämfört med snitt i län och rike) ser förvaltning att ytterligare förstärkningar bör göras på enhetsnivå, vilket vissa enheter fokuserar på.

Tiohundra ombeds ta fram en handlingsplan för de enheter som behöver fokusera extra på AKK, handlingsplanen ska beskriva hur detta bedöms göras och när redan nu. Handlingsplanen ska inkomma senast sista september i år, 2024 till förvaltningen. Samtliga enheter inom bostad med särskild service ska ingå. Har utbildning skett och det extra stödet till enheter redan påbörjats och detta upplevs som tillräckligt ska det anges i handlingsplanen.

Som framgår i uppdragsbeskrivningen ska personal handledas utifrån behov. Det är positivt att majoriteten av verksamheterna planerar för handledning under 2024. Vid nästa uppföljning kommer förvaltningen särskilt titta på om akuthandledning har genomförts där behov finns.



Stödpedagog är en viktig roll för att kunna jobba systematiskt med AKK på enheterna. Genom att förstärka AKK- kompetensen skapas förutsättningar att kunna jobba systematiskt med AKK med samtliga i personalen. Enheter som inte har stödpedagog av dem med åtgärdsplaner motiverar på ett tydligt sätt kring att kompetens finns på enhet på annat vis. En fortsatt uppföljning av hur arbetet med stödpedagoger inom bostad med särskild service fortgått under våren behöver återrapporteras på nytt i höst för att förvaltningen ska kunna ta ställning till om det anses tillräckligt för befintligt uppdrag eller om en handlingsplan bör begäras in.

### **Område åtgärdsplan- avvikelser**

Avvikelse var ett ytterligare område där funktionsstöd och service brast 2022, förvaltningen har granskat funktionsstöd och service patientsäkerhetsberättelse för 2023. På en aggregerad nivå inom gruppboende förekommer avvikelser inom fall, bemötande samt hot och våld. Verksamheten påvisar att man agerat på de avvikelser som förekommit genom att bland annat förstärka personalstyrkan och förstärka kompetensen exempelvis kopplat till fallavvikelse. Vid uppkomst av avvikelser kring hot och våld så hanteras frågan i metodhandledning där fokus läggs på lågaffektivt bemötande och brukarnas upplevelser och perspektiv. Uppföljningsmöten har skett med enheter som inte blev godkända i föregående års avtalsuppföljning, förankring av avvikelser och förbättringsarbete bedöms av förvaltning ske med personal på ett systematiskt vis.

### **Förvaltningens bedömning**

Förvaltningen bedömer att utföraren svarar upp på hur de har hanterat sina avvikelser 2023 genom exemplifieringar på ett tydligt och systematiskt sätt, förankring sker framförallt med personal och en stor del i förbättringsarbetet kopplat till avvikelser tycks vara att förankra och diskutera avvikelser med personal. Avvikelse behöver fortsatt följas under 2024 av förvaltningen.

### **Område åtgärdsplan korttidsvistelse och fritids samt avvikelse barnboende**

Barnverksamheterna *korttids* (9§6) och *fritids* (9§7) blev delvis godkända för avtalsår 2022 och en åtgärdsplan upprättades som följd. De blev bland annat delvis godkända pga. felaktig läkemedelshandling. Personalen gav medicin utan delegering.

I åtgärdsplanen som togs fram under 2023 av Tiohundra AB beskrevs hur arbete skulle inledas där sjuksköterska bland annat skulle hålla utbildning kring delegering för personal. Så att personalen sedan skulle kunna ge mediciner till barnen på ett korrekt vis. I förvaltningens uppföljning av 2023 och hitintills 2024, påvisas att personalen fortsättningsvis ger medicin på felaktigt sätt. Dvs åtgärder är inte vidtagna ännu. Läkemedelshanteringen sköts av personalen som fått inspel av föräldrar hur mediciner ska tas.

I beskrivning till förvaltningen delger verksamhetschef att arbetet som sjuksköterska skulle påbörjas avstannade pga. bemanningsproblem. Det inledande förberedelsearbetet inför att personal skulle få delegeringsansvar avstannade därmed under 2023. Arbetet avses att upptas igen då sjuksköterska är på plats och anställd. Rekrytering pågår för närvarande enligt uppgift till förvaltningen.

Förvaltningen har som följd yrkat på en bemanningslösning. Tiohundra AB har svarat med en lösning att chef från primärvårdens husläkarverksamhet ska implementera rutiner och arbetssätt och få igång arbetet innan sommaren 2024.

*Barnboendet* blev godkänt i avtalsuppföljningen 2022. Förvaltningens MAS (medicinsk ansvarig sjuksköterska) har sedan gjort en uppföljning på plats gällande delegeringar och läkemedelshantering i verksamheten i mars månad 2024 där det identifierades bland annat att barnens läkemedelsskåp innehåller brister, ogiltiga delegeringar, personal har inte kunskap om hur de ska kontrollera läkemedelslistan mot de läkemedel som ska ges.

Förvaltningens uppfattning är att detta föranleder utföraren Tiohundra AB att göra en Lex Maria. Tiohundra AB har påbörjat ett arbete kring händelseanalys.

MAS har till april månad 2024 begärt in separat handlingsplan från Vårsolens barnverksamhet. Den väntas inkomma initialt av maj, 2024.

### Förvaltningens bedömning

När det kommer till delegering så har sjuksköterska ansvar för aktuell verksamhet och dokumenterar att denne tagit emot läkemedel, hur mycket, korrekt ordination, läkemedelslistor och att det är säkert inlåst på enhet. All personal ska gå delegeringsutbildning samt gå kursen "att jobba säkert med läkemedel" med ett tillhörande prov. Som förvaltningen ser har detta inte skett. Bedömning av eventuellt



egenvårdsbeslut eller att delegerat läkemedelsansvar för varje barn behöver ske av ansvarig läkare och finnas dokumenterat på enheten.

Förvaltningen ser mycket allvarligt på hur mediciner hanteras av i verksamheterna kortidsvistelse och fritids. Förvaltningen har haft flertalet avstämningar med verksamheterna under våren 2024 efter att en avvikelse uppmärksammades i februari 2024, kopplat till läkemedelshantering hos Tiohundra AB. Vid uppföljning av en av förvaltningens handläggare, framkom att personal på korttidsboendet har svårigheter att ge barnet medicin och vårdnadshavaren är kritisk till att personal inte lyckas ge barnet medicin. Förvaltningen fick på så sätt kännedom om och uppmärksammade på bristande läkemedelshantering.

Med anledning av avvikelsen har extramöten genomförts på förvaltningens initiativ mellan beställare och utförare utöver ordinarie månadsmöten. Detta för att säkerställa hur läkemedelshanteringen ska omhändertas framåt och för att förvaltningen ska kunna följa utvecklingen under våren 2024.

Ovanstående kommer att följas månadsvis i avstämningar mellan förvaltningen och utförare. Förvaltningen har begärt in en handlingsplan med åtgärder till sista juni 2024 respektive sista september 2024 på hur läkemedelshanteringen ska hanteras för verksamheterna fritids och korttids.

Uppföljningen MAS har gjort leder också till att en separat handlingsplan begärs in från Vårsolens verksamhet.

### **Område uppdragsbeskrivning barnverksamheter**

I uppdragsbeskrivningen för fritids och barnboende står bland annat:

*All personal ska ha rätt kompetens för att utföra uppdraget inom både 9§7 och 9§8. Därutöver ska personal ha kunskaper inom: Autism, ADHD, lågaffektivt bemötande, AKK. Personal ska introduceras, fortbildas och handledas i ovanstående. Stödpedagog ska finnas på plats i verksamhet utifrån behov.*

Fritids och barnboende beskriver att de kommer gå socialstyrelsens web-baserade utbildning kring AKK. En stödpedagog har även ett specialuppdrag att jobba med barnverksamheterna och hålla utbildning i AKK och autism.

Kring skyddsåtgärder kommer en planerad utbildning ske under våren kring begränsnings -och skyddsåtgärder, en stödpedagog

kommer hålla i detta. Stödpedagogen kommer även jobba med implementeringsarbete med personal på enheterna. På barnboendet kommer man även gå en utbildning i Studio 3, en tre-dagarsutbildning i att bemöta utmanande beteende lågaffektivt.

Handledning kommer erbjudas för samtliga verksamheter under 2024, med fokus på tillämpad beteendeanalys och lågaffektivt bemötande. Verksamheterna förstärks även med stödpedagog. Stödpedagog medverkar på möten varje vecka kopplat till handledning.

### Förvaltningens bedömning

Uppdragsbeskrivningen av barnverksamheterna behöver följas ytterligare innan en helhetsbedömning kan göras av 2024. Ett större förstärkningsarbete är på gång vilket förvaltningen bedömer som positivt. Att fokus läggs på lågaffektivt bemötande, handledning och skyddsåtgärder svarar upp på det som förvaltningen förväntar sig utifrån uppdragsbeskrivning. Dock kan ingen helhetsbedömning göras förrän förvaltningen vet hur arbetet fallit ut i nästa uppföljning. Kompetensfrågan behöver följas ytterligare i kommande uppföljning-

### Ekonomiska konsekvenser

Uppföljningen medför inga nya ekonomiska konsekvenser.

### Effekter för sammanhållen vård och omsorg

Uppföljningen blir underlag till fortsatt dialog med Tiohundra AB kring kvalitet och har på så sätt bäring på sammanhållen vård och omsorg.

### Barnperspektiv

Förslagen följer upp barnverksamheter och har därmed en tydlig koppling till barnperspektiv och att ge god omsorg. Genom uppföljning vill förvaltningen säkerställa detta.

### Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen har i sin bedömning av *bostad med särskild service* gällande avtalsår 2023 sett att det fortfarande är frågor utföraren Tiohundra AB fortsatt behöver arbeta med. I uppföljning av uppdragsbeskrivning framgår att det är frågor utföraren behöver jobba vidare med.

Utifrån identifierade förbättringsområden begärs en handlingsplan in som ska vara förvaltningen tillhanda senast den sista september 2024. Det behöver i nästa uppföljning framgå på ett mycket tydligt sätt vilka förstärkningsinsatser som görs utöver det som förväntas i ordinarie arbete utifrån budgethöjningar.

Förvaltningen ser vidare allvarligt på Tiohundras läkemedelshantering för verksamheterna *kortidsvistelse och fritids*. Handlingsplan har därför begärts in till sista juni 2024 respektive sista september 2024. Tiohundra uppger till förvaltningen att de söker en bra lösning som ska hålla framåt för verksamheterna. Utifrån vad MAS uppmärksammat på ett *barnboende* våren 2024 begärs även en separat handlingsplan in.

Ovanstående kommer att följas månadsvis i avstämningar mellan förvaltningen och utföraren Tiohundra AB för att ta ställning till om planerade åtgärder är inom ramarna för uppdragsbeskrivningen.

Utföraren Tiohundra AB behöver även här redovisa på ett tydligt sätt vilka förstärkningsinsatser som genomförs, utöver det som förväntas av ordinarie uppdrag utifrån budgethöjning.

Förvaltningen bedömer slutligen att en ny uppföljning behöver ske till direktionens sammanträde i december 2024. I denna bör ett tydligare fokus läggas på brukarinflytande. En statusrapportering tillsammans med utföraren Tiohundra AB föreslås före förvaltningens uppföljning i december på direktionens sammanträde i oktober 2024.

Förvaltningen kommer utöver uppföljning och kravställan på kvalitet, som tidigare rapporterats (2023-12-07 § 140) som huvudman för hälso-och sjukvård och omsorg att ta initiativ under åren 2024-2025 för att höja kvalitet och kompetens hos utförare gällande kommunal hälso-och sjukvård inom ramen för omställningen till god och nära vård och omsorg.

### **Beslut skickas till**

Norrtälje kommun (kommunstyrelsen@norrtalje.se)