

Årlig avtalsuppföljning vård- och omsorgsleverantörer

Förslag till beslut

1. Direktionen för Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje beslutar att godkänna förvaltningens redovisning av årlig avtalsuppföljning av vård- och omsorgsleverantörer, för avtalsår 2024.
2. Direktionen för Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje beslutar att ge förvaltningen i uppdrag att utarbeta ett nytt uppdrag för avtalsområde Korttidsboende för äldre, som bättre motsvarar målgruppens behov.

Ann-Sophie Holgersson
Förbundsdirektör

Sammanfattning

Förvaltningen har genomfört årlig avtalsuppföljning för avtalsår 2024, enligt en fastställd uppföljningsmodell där samtliga vård- och omsorgsleverantörsavtal ska följas upp årligen. Totalt har 45 avtalsområden följts upp, varav 37 visar att vård- och omsorgsgivarna uppfyller avtalsvillkoren utan anmärkningar, sex påvisar brister i den omfattning att avtalsområdena bedöms som delvis godkända och ett avtalsområde påvisar brister i den omfattning att avtalsområdet bedöms som ej godkänt. Inom samtliga områden som bedöms som delvis eller ej godkända har åtgärdsplaner upprättats.

Inom Område 1 – Primärvård, har 13 avtalsområden följts upp. Tolv av avtalsområdena är godkända och uppfyller villkoren utan anmärkning. Avtalsområde Husläkarverksamhet med läkarinsatser inom basal hemsjukvård är delvis godkänt och uppfyller villkoren i allt väsentligt.

Inom Område 2 – Specialiserad vård, har sex avtalsområden följts upp. Fyra av avtalsområdena är godkända och uppfyller villkoren utan anmärkning. Två av avtalsområdena; Barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning och Norrtälje sjukhus inklusive

sidouppdrag är delvis godkända och uppfyller villkoren i allt väsentligt.

Inom Område 3 – Ordinärt boende, har 17 avtalsområden följts upp. Fem av avtalsområdena är godkända och uppfyller villkoren utan anmärkning. Två av avtalsområdena; LSS 9 § 6 Korttidsvistelse utanför det egna hemmet och LSS 9 § 7 Korttidstillsyn för skolungdom över 12 år är delvis godkända och uppfyller villkoren i allt väsentligt.

Inom Område 4 – Särskilda boendeformer, har sex avtalsområden följts upp. Fyra av avtalsområdena uppfyller villkoren utan anmärkning. Avtalsområde Särskilt boende för äldre uppfyller villkoren i allt väsentligt medan avtalsområde Korttidsboende för äldre inte uppfyller avtalsvillkoren.

Beskrivning av ärendet

Enligt förvaltningens rutin för årlig avtalsuppföljning ska samtliga vård- och omsorgsleverantörsavtal följas upp en gång per år enligt en fastställd uppföljningsmodell. Avtalsuppföljningar för de olika avtalen har gjorts utifrån respektive avtalsområdes egen uppföljningsplan. Avtalsområdena är kategoriserade och prioriterade utifrån den modell som beskrivs i Upphandlingsmyndighetens vägledning; Avtalsuppföljning av vård och omsorg, från 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 i de flesta fall om kortare avtal med mindre volymer till lägre belopp. Uppföljningen ska innehålla volym- och fakturakontroller samt granskning av utdrag från leverantörens skattekonto. Den kan också baseras på stickprovskontroller.

Avtalsområden som återfinns inom grupp A är:

- Dagverksamhet SoL
- Hamnkompaniet
- Lokalt smittskyddsansvar
- Omhändertagande av avlidna
- Syn- och hörselinstruktör
- Transport av avlidna
- Öppna förskolan

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 och till stora belopp. Det är medellånga till långa avtal som är förknippade med låg till medelhög risk och påverkan. Uppföljningen ska innehålla volym- och fakturakontroller samt granskning av utdrag från leverantörens skattekonto. Den kan också baseras på stickprovskontroller, kreditupplysning via Creditsafe samt avstämningsmöten med leverantören.

Avtalsområden som återfinns inom grupp B är:

- Biståndsbedömt trygghetsboende
- Individuellt utformad insats enligt SoL
- Nattpatrull
- Personligt ombud
- Riksfärdtjänst
- Trygghetsjour och installationsgrupp
- 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. Uppföljning för denna grupp ska bygga på insamling av uppgifter enligt uppföljningsplan, uppföljning av kvalitetsindikatorer, verksamhetsberättelse och patientsäkerhetsberättelse, volym- och fakturakontroller samt granskning av utdrag från leverantörens skattekonto. Den kan också

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

Avtalsområden som återfinns inom grupp C är:

- Allmänpsykiatri öppenvård
- Avancerad sjukvård i hemmet (ASIH)
- Barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning (BUP)
- Barnvårdscentral (BVC)
- Barnmorskemottagning (BMM)
- Basal hemsjukvård på jourtid
- Beroendevård inklusive Mini-Maria
- Biståndsbedömt trygghetsboende
- 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
- Psykiatrisk slutenvård inklusive vård enligt LPT
- Samtalsmottagning för barn och unga
- Specialiserad fysioterapi
- Specialiserad palliativ slutenvård (SPSV)
- Ungdomsmottagning

Grupp D – större behov av uppföljning av både kvalitet och produktivitet

Denna grupp består av komplexa tjänster som köps in i stora volymer och/eller till stora belopp. Avtalen är i regel långa med omfattande och frekventa volymer. 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 uppföljningsmöten med utförarna, insamling av uppgifter enligt

uppföljningsplan, uppföljning av kvalitetsindikatorer, verksamhetsberättelse och patientsäkerhetsberättelse, volym- och fakturakontroller samt granskning av utdrag från leverantörens skattekonto. Uppföljningen kan även baseras på utförarnas egen uppföljning, kvalitetsgranskningar eller revisioner av oberoende part samt resultat från brukar- och patientundersökningar, beställarens egna enkäter samt kreditupplysning via Creditsafe.

Avtalsområden som återfinns inom grupp D är:

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

Bedömning

Det samlade resultatet av de enskilda avtalsuppföljningarna har bedömts utifrån modellen grönt, gult eller rött:

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

Vid bedömning delvis godkänt eller ej godkänt har krav på åtgärder ställts och blankett för åtgärdsplan har använts.

Redovisning

Avtalsuppföljningarna är registrerade i separata ärenden. Avtalsuppföljningarna är sedan sammanställda i fyra områden enligt nedan:

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

Ekonomiska konsekvenser

I den årliga avtalsuppföljningen ingår att följa upp det ekonomiska utfallet i de olika avtalsområdena. Genom en kontinuerlig avtalsuppföljning av samtliga avtal säkerställs en kontroll av ekonomin och 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 Norrtälje kommuns invånare, med hög kvalitet och god tillgänglighet samt fokus på leverantörernas hälsofrämjande arbete.

Med ett års-hjul 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. Detta ger förutsättningar för ett avtalsutbud som återspeglar invånarnas behov.

Barnperspektiv

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

Förvaltningens synpunkter

Genom de avtalsuppföljningar som gjorts har förvaltningen följt upp att de vård- och omsorgstjänster som utförs av leverantörerna överensstämmer med det som kravställts, beställts och betalats.

Totalt ingår 46 avtalsområden i förvaltningens rutin för årlig avtalsuppföljning och för avtalsår 2024 har förvaltningen följt upp 45 av dem. Avtalsområde Turbunda resor valde förvaltningen att inte följa upp, då det fyraåriga avtalet med dåvarande leverantör löpte ut den 31 december 2024 och att sedan ny leverantör finns på plats från den 1 januari 2025. 37 av de genomförda avtalsuppföljningarna visar att vård- och omsorgsgivarna uppfyller avtalsvillkoren utan anmärkningar. Sex av avtalsuppföljningarna påvisar brister i den omfattning att avtalsområdena bedöms som delvis godkända och ett avtalsområde påvisar brister i den omfattning att avtalsområdet bedöms som ej godkänt. Inom samtliga dessa sju områden kommer åtgärdsplaner att upprättas och följas upp. Ansvarig strategisk kvalitetsutvecklare har i samverkan med leverantörerna kommit överens om vilka punkter som ska ingå i respektive åtgärdsplan samt kommit överens om planering för uppföljning av att bristerna är åtgärdade. Åtgärdsplanerna är en del av uppföljningsärendena och återfinns i diariet. Berörd strategisk kvalitetsutvecklare ansvarar för upprättande av åtgärdsplaner i samverkan med företrädare för verksamheterna.

Nedan följer en redovisning av de identifierade bristerna i de avtalsområden som är bedömda som delvis godkända.

Område 1 – Primärvård

Inom Område 1 – Primärvård, har 13 avtalsområden följts upp, se bilaga 1. Tolv av avtalsområdena är gröna och uppfyller villkoren i avtalen utan anmärkning. Avtalsområde Husläkarverksamhet med läkarinsatser inom basal hemsjukvård är gult och uppfyller villkoren i allt väsentligt.

Den 13 februari 2025 fattade Direktionen för Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje i ärende 2025-88, § 9, beslut om att säga upp avtalet med Citikliniken Sverige AB efter konstaterade brister i den omfattning att brott mot avtalet förelåg. Citikliniken Sverige har med anledning av uppsägningen undantagits från den årliga avtalsuppföljningen för 2024, varvid det gula resultatet grundar sig på uppföljning av Tiohundra AB:s fem husläkarmottagningar och Doktor.se:s tre. Samtliga husläkarmottagningar, med undantag från Tiohundra AB:s Väddö vårdcentral är godkända medan Väddö vårdcentral bedöms vara delvis godkänd. Anledningen är bristande avtalsefterlevnad relaterat till framför allt personalresurser, där avsaknad av personal inom psykisk hälsa-uppdraget, där patienter med behov inom psykisk hälsa-uppdraget får sina insatser tillgodosedda på någon av Tiohundra AB:s andra vårdcentraler, inte är i enlighet med gällande uppdrag.

Område 2 – Specialiserad vård

Inom Område 2 – Specialiserad vård, har sex avtalsområden följts upp, se bilaga 2. Fyra av avtalsområdena är gröna och uppfyller villkoren i avtalen utan anmärkning. Två av avtalsområdena; Barn och ungdomspsykiatrisk mottagning och Norrtälje sjukhus inklusive sidouppdrag är gula och uppfyller villkoren i allt väsentligt.

Avtalsområde Barn och ungdomspsykiatrisk mottagning bedöms vara gult utifrån brister i tillgängligheten och samverkan samt kö till neuropsykiatriska utredningar. En åtgärdsplan är upprättad och bedöms innehålla relevanta åtgärder för att verksamheten ska komma tillrätta med bristerna. Åtgärderna sker löpande och förväntas vara åtgärdade under 2025. Verksamheten bedöms vara i uppstart av ett större förändringsarbete, där de har mycket hög ambitionsnivå.

Norrtälje sjukhus inklusive sidouppdrag bedöms vara gult utifrån att uppdrag om Kognitiva mottagningen samt Hudmottagningen ej utfördes samt att vårduppdrag för Ögonmottagning och Öronmottagning utfördes bristfälligt. Dessutom uppnår Norrtälje sjukhus inte miniminivå för ett antal kvalitetsindikatorer. De främsta orsakerna till uteblivet och bristfälligt utförande i uppdragen är avsaknad av specialiserad läkarkompetens samt utmaningar i

kontinuiteten gällande läkarkompetens. Kvalitetsindikatorerna med låga resultat handlar om brister gällande återinläggningar och arbete utifrån till lagen om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård (LUS). För Kognitiva mottagningen finns upprättat åtgärdsplan som syftar till att komma till rätta med bristerna. En handlingsplan för Hudmottagningen är under framtagande och insatser är redan påbörjade för att åter öppna mottagningen. För Ögonmottagningen är bristen redan åtgärdad i och med den nyinvidga mottagningen i samverkan med St Eriks Ögonsjukhus. För Öronmottagningen anger handlingsplanen att Tiohundra arbetar för att ta fram en liknande överenskommelse som för Ögonmottagningen och målet är att ha en överenskommelse på plats under 2025. Åtgärdsplan gällande återinläggningar och efterlevnad till LUS anger att Tiohundra arbetar med ett utvecklingsarbete som förväntas ge effekt under året.

Område 3 – Ordinärt boende

Inom Område 3 – Ordinärt boende, har 17 avtalsområden följts upp, se bilaga 3. 15 av avtalsområdena är gröna och uppfyller villkoren i avtalen utan anmärkning. Två av avtalsområdena; LSS 9 § 6 Korttidsvistelse utanför det egna hemmet och LSS 9 § 7 Korttidstillsyn för skolgång över 12 år är gula och uppfyller villkoren i allt väsentligt.

Inom avtalsområde LSS 9 § 6 Korttidsvistelse utanför det egna hemmet ingår tre korttidsboenden i Tiohundra AB:s regi. Korttidsboende Solskenet uppfyller avtalsvillkoren och bedöms vara gröna medan korttidsboendena Månen och Regnbågens bedöms vara gula. Bristerna grundar sig i påvisade brister i kompetens hos personal gällande bemötande och kommunikation i arbetet, implementerade rutiner, kontinuitet i personalgrupp samt brister i en säker läkemedelshantering, där arbete med egenvård och föräldraansvar är en del. Åtgärder har vidtagits under första delen av 2025 och bristerna bedöms nu vara åtgärdade eller pågående. Ett ytterligare område som bedöms problematiskt för verksamheten, gällande förutsättningar att skapa trygghet för brukare i verksamheten, är att lokalernas utformning är dåligt anpassade för målgruppen, vilket förevarit under en längre tid. Förvaltningen har samverkan med fastighetsavdelningen på Norrtälje kommun för att hitta bättre anpassade lokaler, med målet att en lösning ska komma till stånd under 2025.

Även för avtalsområde LSS 9 § 7 Korttidstillsyn för skolgång över 12 år handlar bristerna om kompetens hos personalen, implementerade rutiner samt brister i läkemedelshanteringen, på

samma sätt som för avtalsområde Korttidsvistelse ovan. Åtgärder har även har vidtagits under första delen av 2025 och bristerna bedöms vara åtgärdade.

Område 4 – Särskilda boendeformer

Inom Område 4 – Särskilda boendeformer, har sex avtalsområden följts upp, se bilaga 4. Fyra av avtalsområdena är gröna och uppfyller villkoren i avtalen utan anmärkning. Avtalsområde Särskilt boende för äldre uppfyller villkoren i allt väsentligt medan avtalsområde Korttidsboende för äldre inte uppfyller avtalsvillkoren.

Avtalsuppföljning för avtalsområde Särskilt boende för äldre visar att verksamheterna delvis uppfyller avtalsvillkoren avseende sitt uppdrag. Kvaliteten i utförandet varierar, både inom hälso- och sjukvårdsområdet och i de delar av avtalet som rör omsorg och service. Bristerna gällande hälso- och sjukvården handlar i huvudsak om daglig närvaro av legitimerad personal på plats i verksamheterna. Bristerna gällande omsorg och service handlar bland annat om avsaknad av aktivitetssansvariga i vissa verksamheter, vilket har medfört att det saknas ett varierat och stimulerande aktivitetsutbud, låg personalkontinuitet och bristande möjlighet till utevistelse. I samtliga verksamheter där brister identifierats har handlingsplaner upprättats.

För avtalsområde Korttidsboende för äldre har brister i den omfattning att avtalsområdet bedöms som ej godkänt identifierats. Samtliga korttidsboenden, som drivs i Tiohundra AB:s regi och ingår i Huvudavtal med Tiohundra AB, bedöms inte uppfylla villkoren enligt Hälso- och sjukvårdslagen. Bland annat handlar det om brister i det tvärprofessionella samarbetet och en alltför låg bemanning av legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal, vilket påverkar verksamheternas förmåga att ge insatser i tid. Verksamheterna arbetar inte heller utifrån ett rehabiliterande förhållningssätt, vilket skapar sämre förutsättningar för att brukarna som haft insats på korttidsboende kan återgå till sitt ordinära boende istället för att få en plats på ett särskilt boende för äldre. Det har även uppmärksammats brister inom omsorg och service genom att brist på aktivitetsansvariga gör att det saknas ett varierat och stimulerande aktivitetsutbud. En åtgärdsplan är under upprättande för att komma till rätta med bristerna. Utifrån genomförd avtalsuppföljning av avtalsområde Korttidsboende för äldre för avtalsår 2024, tillsammans med resultatet från tidigare års uppföljningar föreslås dock att förvaltningen får i uppdrag att arbeta fram ett nytt uppdrag för Korttidsboende för äldre, som bättre stödjer invånarnas möjlighet återgång i ordinärt boende. Förslagsvis skulle förslaget till nytt

uppdrag kunna vara färdigställt för direktionen att fatta beslut om i december 2025, i samband med ärendet om revidering av Huvudavtal med Tiohundra, inför avtalsår 2026.

Bilagor

1. Bilaga 1 Avtalsuppföljningar, Primärvård
2. Bilaga 2 Avtalsuppföljningar, Specialiserad vård
3. Bilaga 3 Avtalsuppföljningar, Ordinärt boende
4. Bilaga 4 Avtalsuppföljningar, Särskilda boendeformer

Beslut skickas till

Norrtälje kommun (kommunstyrelsen@norrtalje.se)
Region Stockholm (registrator.rlk@regionstockholm.se) och
(registrator.hsf@regionstockholm.se)