



Verksamhetsuppföljning, Fonus Öst

Sammanfattning

Kvalitets- och utvärderingskontoret har följt upp avtalet med Fonus Öst gällande transport av avlidna.

Uppföljningen vittnar om att transporten av avlidna fungerar väl. Personalen som utför transporten har lång erfarenhet av den här typen av arbetsuppgifter och upplevelsen är att de bemöter såväl avlidna som anhöriga och personal på ett värdigt sätt. Leverantören har dock inte kunnat redovisa att personalen som utför transport av avlidna enligt avtal med Linköpings kommun har skrivit under tystnadspliktsförbindelse.

Bakgrund

Vilka avtal som ska följas upp av kvalitets- och utvärderingskontoret väljs ut enligt kommunens riktlinjer för uppföljning. I riktlinjerna anges att avtalen kan väljas ut på tre sätt. En tredjedel av avtalen väljs ut på förekommen anledning, det vill säga utifrån inkomna synpunkter och klagomål till socialförvaltningen och/eller kvalitets- och utvärderingskontoret. En tredjedel av avtalen väljs ut tillsammans med beställarfunktionen på omsorgs- och äldreförvaltningen. Slutligen väljs en tredjedel av avtalen ut genom slumpmässigt urval.

Uppföljning av avtalet med Fonus Öst avseende transport av avlidna valdes ut tillsammans med beställarfunktionen på omsorgs- och äldreförvaltningen. Fonus Öst har sedan 2014-05-01 avtal med omsorgsnämnden och äldrenämnden i Linköpings kommun att transportera avlidna. Avtalet har förlängts med ett år och gäller till och med 2018-04-30.

Syfte och metod

Syftet med uppföljningen var att undersöka om leverantören lever upp till avtalet.

Uppföljningen genomfördes genom ett anmält besök (2017-02-16) på Fonus Öst kontor i Linköping där regionchef Peter Trygg intervjuades. Dessutom genomfördes telefonintervjuer med två sjuksköterskor i verksamheter inom äldrenämndens ansvarsområde, vilka båda hade erfarenhet av att beställa transport av avlidna. Ytterligare en sjuksköterska, som arbetar i verksamheter inom omsorgsnämndens ansvarsområde, intervjuades. Hon uppgav dock att det är omsorgspersonal i verksamheterna som brukar beställa transport av avlidna och hade därför inga egna erfarenheter. Utöver intervjuerna begärdes kompletterande uppgifter in för vissa av avtalskraven.

Lagstiftning

”Underlag för rutiner kring omhändertagande av avlidna

Enligt 1 § hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) HSL innefattas i hälso- och sjukvård att ta hand om avlidna. Kommunerna har ansvar för att ta hand om dem som avlider i särskilda boendeformer (18 § 1 st. HSL) samt i vissa landsting/regioner även dem som avlider i ordinärt boende i den omfattning som framgår av de avtal som tecknats om övertagande av hemsjukvårdsansvaret i ordinärt boende (18 § 3 st. HSL) I övriga fall ansvarar landstingen.

I lagens 2d § slås fast att när någon avlidit ska hälso- och sjukvårdens uppgifter fullgöras med respekt för den avlidne. De åtgärder i samband med ett dödsfall som måste vidtas och inte kräver medverkan av läkare skall utföras av den huvudman som har ansvaret för hälso- och sjukvården i det enskilda fallet. Kroppen skall således tas om hand på ett värdigt sätt av respektive sjukvårdshuvudmans personal, vare sig det sker hos kommun eller landsting. De efterlevande ska visas hänsyn och omtanke. Den avlidnes kultur och religion ska beaktas. Landstingen eller kommunerna ansvarar för förvaring av avlidna i avvaktan på kistläggning och bisättning. (SOSFS 1996:29).

Hälso- och sjukvårdens ansvar upphör när kroppen lämnats ut för kistläggning eller motsvarande, beroende av traditioner i olika trosinriktningar.

Ordet bisättning definieras som kistläggning och svepning av den avlidne samt transport av kista till förvaringsutrymme för begravning. Vi har valt att inte använda ordet bisättning p.g.a. detta ord har fått olika innebörd i olika delar av landet. I stället används endast ordet kistläggning.

Det finns inget legalt hinder för att andra, t ex församlingar eller begravningsbyråer att tillhandahålla bårhus.

För närmare information om fördelningen av ansvaret för hälso- och sjukvården i boendeform eller bostad enligt SoL, LSS m.m. mellan kommuner och landsting hänvisas till Svenska Kommunförbundets cirkulär 2003:82.”¹

Verksamhetsuppföljning

Nedan behandlas de delar i avtalet som legat till grund för uppföljningen.

Etik

Avtalet anger:

”Den avlidne ska tas omhand på ett värdigt och respektfullt sätt. Ett etiskt förhållningssätt är ett krav för genomförande av transporter av avlidna. [...]

Leverantören får inte göra reklam för företaget inför anhöriga eller motsvarande. Dödsbo får inte uppvaktas så att en sammanblandning med begravningsverksamhet skulle kunna ske. Leverantörens personal ska ha diskret och för uppdraget lämplig klädsel. Klädseln får inte heller vara försedd med reklam eller liknande.”

Kommentar från uppföljningen

Regionchefen uppgav att personalen som utför transporten använder diskret och lämplig klädsel i form av svart eller grå kostym. Klädseln ägs av Fonus Öst men är inte försedd med reklam eller liknande. Detta är något som bekräftas av en av de intervjuade sjuksköterskorna som uppgav att personalen som utför transporten har strikt klädsel och kan inte minnas att det förekommit någon reklam eller liknande på den.

Förutom klädseln anser regionchefen att personalens agerande är en viktig del i att ha ett etiskt förhållningssätt. För att personalen ska kunna ta hand om den avlidne på ett värdigt och respektfullt sätt har Fonus Öst beslutat att det alltid ska vara två personal vid transport av avlidna. Vidare uppgav regionchefen att det finns en skriftlig instruktion för transport av avlidna som syftar till att hjälpa personalen i deras agerande. Den skriftliga instruktionen begärdes in i samband med uppföljningen och innehåller bland annat praktiska instruktioner för hur personalen ska agera vid kontakt med kund innan transport samt vid möte med kund på plats.

¹ Sveriges kommuner och landsting, Cirkulär 2005:52

Regionchefen framhöll att det är fördelaktigt att det är en begravningsbyrå som har i uppdrag att utföra transporterna eftersom det redan finns kunskap om och erfarenhet av den här typen av arbetsuppgifter. Han förklarade att på vissa ställen i landet är det transportfirmor som utför transporten av avlidna vilket ibland lett till felaktigheter som han menar beror på bristande kunskap och erfarenhet.

De intervjuade sjuksköterskorna upplever att personalen som utfört transporten har bemött den avlidne, anhöriga och personal på ett värdigt sätt.

Bedömningen är att leverantören uppfyller avtalskravet.

Tystnadsplikt

Avtalet anger:

”Leverantörens personal ska underteckna tystnadspliktsförbindelse.”

Kommentar från uppföljningen

I samband med uppföljningsbesöket 2017-02-16 begärdes kopior på underskrivna tystnadspliktsförbindelser för personalen som utför transport av avlidna enligt avtal med Linköpings kommun in. Leverantören inkom med en mall för tystnadspliktsförbindelse 2017-02-17. Efter förtydligande att begäran gällde kopior på underskrivna tystnadspliktsförbindelser fick leverantören en och en halv vecka på sig att inkomma med dessa. Efter två veckor och en påminnelse hade kopior på underskrivna tystnadspliktsförbindelser fortfarande inte inkommit till kvalitets- och utvärderingskontoret varför bedömningen gjordes att leverantören brustit i uppfyllandet av avtalskravet.

Bedömningen är att leverantören inte uppfyller avtalskravet.

Transportfordon

Avtalet anger:

”Leverantören ansvarar för att transporterna sker med för uppdraget lämpligt fordon såsom begravnings-, eller bårbil. Fordonet ska ha en diskret framtoning och får inte vara försedd med reklam eller liknande.”

Kommentar från uppföljningen

Regionchefen uppgav att transporterna sker med bårbil som inte är försedd med reklam eller liknande.

Bedömningen är att leverantören uppfyller avtalskravet.

Hygien/smitta

Avtalet anger:

”Leverantören ska följa gällande lagstiftning samt de riktlinjer och policydokument eller liknande som gäller hos Beställaren.”

Kommentar från uppföljningen

Regionchefen uppgav att de följer den lagstiftning och de riktlinjer som finns gällande hygien och smitta. I syfte att förhindra smitta ingår samtliga i personalen i ett vaccinationsprogram. Dessutom uppgav han att de är noga med att personalen vid behov använder skyddskläder i form av handskar och skyddsdräkt. Varje bil är också försedd med handsprit.

Bedömningen är att leverantören uppfyller avtalskravet.

Tillgänglighet

Avtalet anger:

”Leverantören ska vara tillgänglig via telefon eller jourtelefon dygnet runt årets alla dagar.

Leverantören ska ha tillräckliga personalresurser vid hämtning.”

Kommentar från uppföljningen

Regionchefen uppgav att Fonus Öst har öppet dygnet runt. Vanligtvis är det sjuksköterska eller omsorgspersonal som ringer och beställer transport. Om personalen på boendet ringer till Fonus Öst under kontorstid får de prata med någon i personalen som utför transporterna för att planera genomförandet. Övrig tid får de prata med någon på kontoret som tar emot alla uppgifter och skickar informationen till personalen som utför transporterna, vilka senare tar kontakt med personalen på boendet för att planera genomförandet.

Som nämndes under avtalskravet etik är det alltid två personal som utför transporten av avlidna.

Bedömningen är att leverantören uppfyller avtalskravet.

Beställning av planerad transport

Avtalet anger:

”Beställarens personal meddelar behov av transport via Leverantörens jourtelefon. Leverantören och beställarens personal ska boka en tid för när transporten ska genomföras. Transporten ska i normalfallet ske samma eller nästkommande dag från det att beställarens personal kontaktat Leverantören och under tiden 7-19.”

Kommentar från uppföljning

Regionchefen uppgav att vid beställning av transport kontaktar personal från boendet personalen som utför transporten och tillsammans bokar de en tid då det passar att hämta den avlidne. Vid planerad transport hämtar de normalt den avlidne under dagtid vardagar. En av de intervjuade sjuksköterskorna upplever att personalen som utför transporten är tillmötesgående och har respekt för när de ska hämta den avlidne. Exempelvis uppgav hon att de brukar undvika att hämta den avlidne under måltider när andra brukare sitter i matsalen. En annan av de intervjuade sjuksköterskorna beskrev att transporten av avlidna har fungerat väl och att Fonus Öst snabbt har kunnat komma och hämta den avlidne.

Bedömningen är att leverantören uppfyller avtalskravet.

Beställning av akut transport

Avtalet anger:

”Transporten ska ske skyndsamt, dock senast tre timmar efter det att beställarens personal har kontaktat Leverantören.”

Kommentar från uppföljning

Regionchefen uppgav att i de fall det rör sig om akut transport hämtar Fonus Öst den avlidne skyndsamt. Regionchefen uppgav att en reflektion från personalen som utför transportererna är att det har blivit vanligare att personalen på boendena ringer efter klockan 19 och att de vill att transportererna ska ske omgående. Detta trots att det inte rör sig om akuta transporter.

Bedömningen är att leverantören uppfyller avtalskravet.

Genomförandet av transport – Linköping

Avtalet anger:

”Den avlidne ska vara insvept i lakan och märkt med identitetsband. Beställaren står för identitetsbanden. Leverantören ansvarar för lakanen och står för kostnaden härför. Kontrollblankett för avliden samt transportintyg eller motsvarande ska ifyllas av Beställaren och eventuellt undertecknas av Leverantören samt medföras transporten. I tillämpliga delar ska ifyllnad ske i samråd med Leverantören.

Leverantören ska tillhandahålla eventuell övrig nödvändig utrustning samt filt eller kapell för att lägga över den avlidne under transporten.”

Kommentar från uppföljning

Vad gäller genomförandet av transport uppgav regionchefen att personalen som ska hämta den avlidne vill att personalen på boendet möter upp dem och leder dem till rätt lägenhet. Fonus Öst vill också att smycken och liknande ska vara bortplockat från den avlidne. Lakan och annan nödvändig utrustning står Fonus Öst för. När personalen hämtat den avlidne lämnar de en kvittens till personalen på boendet. Kvittensen innehåller uppgifter om vilken personal som hämtat den avlidne och vem de har hämtat. Därefter transporterar de den avlidne till regionens bårhus.

Den avlidne måste vara märkt med ett identitetsband för att Fonus Öst ska genomföra transporten. Det är också viktigt att identitetsbanden är korrekt ifyllda. Regionchefen uppgav att personalen som utför transportererna upplever att läkarna/sjuksköterskorna i vissa fall kan bli bättre på att fylla i identitetsbanden.

Bedömningen är att leverantören uppfyller avtalskravet.

Personal

Avtalet anger:

”Leverantören svarar för att dennes personal har den utbildning och erfarenhet som krävs för att genomföra de arbetsuppgifter som följer av avtalet.”

Kommentar från uppföljningen

Regionchefen uppgav att majoriteten av de som utför transport av avlidna har varit anställda på Fonus Öst i flera år och har lång erfarenhet av den här typen av arbetsuppgifter. Vad gäller nyanställd personal är Fonus Öst nogga med att de får lämplig utbildning. Samtliga som påbörjar en anställning hos Fonus Öst får gå en internutbildning om tre månader. Utbildningen sker på distans från Fonusakademin i Falköping och löper över ett år. Därefter får personalen löpande utbildning. Nyanställd personal får dessutom en mentor som introducerar arbetsuppgifterna. Kravet för att bli mentor är att personen ska ha varit anställd i minst fem år.

Bedömningen är att leverantören uppfyller avtalskravet.

Bedömning

Sammanfattningsvis kan det konstateras att transporten av avlidna fungerar väl. Personalen som utför transporten har lång erfarenhet av den här typen av arbetsuppgifter och upplevelsen är att de bemöter såväl avlidna som anhöriga och personal på ett värdigt sätt. Uppföljningen vittnar också om att leverantören varken förser kläder eller fordon med reklam eller liknande. Leverantören har dock inte kunnat redovisa att personalen som utför transport av avlidna enligt avtal med Linköpings kommun har skrivit under tystnadspliktsförbindelser.

Åtgärder

Kvalitets- och utvärderingskontoret begär att Fonus Öst genomför följande åtgärder:

- Säkerställer att avtalskravet ”Tystnadsplikt” efterlevs genom att se till att personalen som utför transport av avlidna enligt avtal med Linköpings kommun skriver under tystnadspliktsförbindelser.

Kopia på tystnadspliktsförbindelserna ska inkomma till kvalitets- och utvärderingskontoret senast 2017-04-23.

Malin Robertsson
Planeringsledare

Karin Josefsson
Utredare