



Verksamhetsuppföljning, Ullstämma servicehus

Faktauppgifter om verksamheten

Utförare	Vardaga Äldreomsorg AB
Avtalstid	2011-05-01 – 2018-08-31 (servicehus), tills vidare (LOV-avtal hemtjänst).
Avtalets diarienummer	ÄN 2010-84 (servicehus), ÄN 2016-584 (LOV-avtal hemtjänst)
Arbetsledning	Åsa Sandblom
E-post	asa.sandblom@vardaga.se
Postadress	Ullstämma servicehus, Stenåldersgatan 8 589 51 Linköping
Besöksadress	Stenåldersgatan 8

Typ av verksamhet

Verksamhetsområde	<input type="checkbox"/> IFO <input checked="" type="checkbox"/> ÄO <input type="checkbox"/> LSS <input type="checkbox"/> Socialpsykiatri
Inriktning	<input type="checkbox"/> Öppenvård <input checked="" type="checkbox"/> Boende <input type="checkbox"/> Dagverksamhet <input checked="" type="checkbox"/> Hemtjänst <input type="checkbox"/> Annat
Antal platser/volym	28 servicelägenheter i servicehuset. Utföraren utför även hemtjänstinsatser hos personer i ordinärt boende i närområdet.
Målgrupp	Äldre personer med behov av servicelägenhet respektive hemtjänstinsatser.

Verksamhetsuppföljning

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 Vardaga AB avseende Ullstämma servicehus har valts ut på förekommen anledning utifrån kommunikation mellan medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och verksamhetschef i maj 2017 där brister gentemot avtal framkom avseende verksamhetens avvikelshantering.

Metod

Datum för besök	2017-09-05
Deltagare	För kvalitets- och utvärderingskontoret: Anette Kanon (medicinskt ansvarig sjuksköterska, MAS) och Jonas Arnoldsson (planeringsledare). För Vardaga: Åsa Sandblom (verksamhetschef).
Metod	Föranmält verksamhetsbesök där verksamhetschef intervjuades. MAS har även utfört granskning av registrerade avvikelser i Treserva avvikelsemodul. Uppföljningen är begränsad till avvikelshantering i Treserva.

Resultat

Avvikelsehantering	
Avtal, servicehus	<p><u>2.4.4 Telefoner, hemsida och IT-stöd</u></p> <p>Äldrenämnden har upphandlat ett nytt verksamhetssystem, Treserva. [...] För inrapportering av insatser och prestationer är utföraren skyldig att via dator ansluta sig till systemet [...]. Verksamhetssystemet kommer bl.a. att innehålla en journalfunktion som är obligatorisk för utföraren. För denna dokumentation erfordras att utföraren har tillgång till dator som kan anslutas till kommunens verksamhetssystem.</p>
LOV-avtal, hemtjänst	<p><u>6.2 Beställarens hälso- och sjukvårdsriktlinjer</u></p> <p>Utföraren ska i tillämpliga delar följa Beställarens hälso- och sjukvårdsriktlinjer samt övriga rutiner som rör verksamheten. Riktlinjerna finns att hämta på http://www.linkoping.se/MAS.</p> <p>Dessa riktlinjer kan under avtalsperioden ändras och fler kan tillkomma utifrån bland annat ny eller ändrad lagstiftning, nya föreskrifter från Socialstyrelsen eller politiska beslut.</p> <p><u>7.5 Avvikelser</u></p> <p>Utföraren ska följa Beställarens rutiner för avvikelshantering. Se www.linkoping.se/utforarwebben.</p>
Linköpings kommuns riktlinjer för hälso- och sjukvård: "Avvikelsehantering och det systematiska kvalitetsarbetet HSL"	<p><u>Avvikelsehantering</u></p> <p>Avvikelsen ska åtgärdas och avslutas i Treserva inom 2 månader.</p> <p><u>Verksamhetschef</u></p> <p>Verksamhetschefen ansvarar för att det finns skriftliga lokala rutiner för avvikelserapportering, att de är kända för personalen och att rutinerna följs. Rutinerna ska även omfatta erfarenhetsåterföring till berörda. Regelbunden uppföljning ska ske av metoder och rutinernas ändamålsenlighet för att uppnå de fastställda målen samt för att utveckla verksamheten. Verksamhetschefen ansvarar för bedömning, utredning, åtgärder och återföring samt uppföljning (manual 602, analys av avvikelse). Verksamhetschefen ansvarar och initierar risk- och händelseanalys för att kvalitetssäkra.</p>
Uppföljning	<p>Verksamhetschefen ansvarar för Ullstamma servicehus och Ånestad vårdboende. På servicehuset har utföraren basansvar och utför för närvarande hemtjänst hos 16 brukare. Därtill utför verksamheten hemtjänstinsatser hos drygt 100 personer i ordinärt boende i området (Ullstamma och Möjetorp). Verksamhetschefen började i februari 2017.</p> <p>I samtal mellan verksamhetschef och MAS i maj 2017 framkom att verksamheten infört rutin att personal rapporterar avvikelser i utförarens egna verksamhetssystem, och att verksamhetschefen därefter lägger in avvikelserna i Treserva, vilket strider mot avtal och riktlinjer. Verksamhetschefen inkom också i samband med detta med då gällande lokal rutin för avvikelshantering, av vilken samma sak framgick.</p> <p>Vid verksamhetsbesöket i september uppgav verksamhetschefen att hon efter kontakterna med MAS insett det felaktiga och reviderat rutinen så att personal alltid ska registrera avvikelser i båda systemen. Hon berättade också att detta arbetssätt medför vissa problem då systemen inte är lika i alla delar och till exempel inte innehåller samma händelsekategorier, vilket gör det förvirrande för personal. Hon uppgav även att det i personalgruppen i viss utsträckning finns en "kultur" av att inte skriva så mycket avvikelser, ett problem som hon arbetat med att ändra.</p>

	Granskning utförd av MAS i november 2017 avseende registrerade avvikelser i Treserva avvikelsemodul visar att ett ökande antal avvikelser har registrerats de senaste månaderna samt att verksamhetschef har arbetat med att analysera och åtgärda rapporterade avvikelser, men att vidtagna åtgärder inte dokumenterats korrekt i systemet (se kommunens Reservamanual 602, "analys av avvikelse"). Avvikelser har slutbedömts/avslutats inom två månader i enlighet med gällande riktlinjer.
Bedömning	Bedömningen är att den brist som konstaterades av MAS i maj 2017 gällande rutiner för avvikelshantering till största del har åtgärdats. Den brist som kvarstår är att verksamhetschef inte dokumenterat vidtagna åtgärder korrekt i Treserva avvikelsemodul.

Bedömning

Bedömningen är att den brist som konstaterades av MAS i maj 2017 gällande rutiner för avvikelshantering till viss del har åtgärdats. Den brist som kvarstår är att verksamhetschef inte dokumenterat vidtagna åtgärder korrekt i Treserva avvikelsemodul.

Åtgärder

Kvalitets- och utvärderingskontoret och MAS begär att Vardaga genomför följande åtgärder på Ullstämman servicehus och tillhörande hemtjänst:

- Säkerställer att åtgärder dokumenteras korrekt i Treserva avvikelsemodul.

En åtgärdsredovisning avseende ovanstående ska inkomma till kvalitets- och utvärderingskontoret och MAS senast 2017-11-29.

Kvalitets- och utvärderingskontoret kommer att följa upp implementeringen av åtgärderna.

Anette Kanon
Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)

Jonas Arnoldsson
Planeringsledare