



Tjänsteskrivelse

2023-11-08

Handläggare:

Elin Fridell

026-17 80 00

elin.fridell@gavle.se

Diariumnummer: 17ON80

Nämnd:

Omvårdnadsnämnden

Avtalsuppföljning Ersta hemtjänst

Sammanfattning

Ersta hemtjänst (nedan kallad utföraren) utför hemtjänst i Gävle kommun enligt LOV sedan 2017. Gävle kommun (nedan kallad beställaren) har genomfört en planerad avtalsuppföljning hos Ersta Diakoni, enligt rutin för avtalsuppföljning.

Avtalsuppföljningen utgår ifrån det avtal utföraren har med beställaren och den enkät som utföraren svarat på. Inför avtalsuppföljningen så har beställaren också genomfört seriositetskontroll, granskat inlämnad kvalitetsberättelse för 2022, gått igenom klagomål och avvikelser, gjort slumpvisa TES-granskningar samt genomfört journalgranskningar.

Bakgrund

Ersta hemtjänst (fullständigt namn: Ersta diakonisällskap) bedriver hemtjänst sedan 2017 och är verksamma i Andersberg, Brynäs, Centrum norr och Söder. Utföraren är den största externa utföraren med 191 kunder. Verksamhetsansvarig är Anna Lill Nyholm (ny rekrytering pågår).

Avtalsuppföljning

Uppföljningscontrollers tillsammans med MAS (medicinskt ansvarig sjuksköterska) och MAR (medicinskt ansvarig för rehabilitering) samt NAD (nutritionsansvarig dietist), besökte verksamheten för planerad avtalsuppföljning 2023-08-23.

Deltagare från utföraren var verksamhetschef samt planerare.

Granskningsperioden är 2022-08-01 till 2023-08-23 med utblick på fortsatta 2023 och verksamhetsåret 2024.

Avtalsuppföljningen består av fem delar:

- Uppföljning av krav enligt avtalet
- Dokumentationsgranskning
- Följsamhet av tidsregistrering enligt TES
- Seriositet (kreditupplysning)
- Förslag på förbättringsområden

Uppföljning av krav enligt avtalet

Ersta hemtjänst har 191 kunder och är den största externa utföraren. På den nationella brukarundersökningen framkommer att kundnöjdheten ligger på 79%.

Antal årsarbetare är 78,29. 92 medarbetare har tillsvidareanställning och 51 har visstidsanställning. Fördelning av kompetens bland ordinarie personal: 73% undersköterskor och 27 vårdbiträden. Fördelning av kompetens bland vikarier: 59% undersköterskor och 41% vårdbiträden.

Utföraren följer kontinuerligt upp olika parametrar såsom antal kunder, planerad tid, nyttjad tid, genomförandeplan, kontaktmannaskap, personaltimmar, fördelning av anställda i % (fastanställda respektive vikarier), personalomsättning, sjukfrånvaro, mm. Vidare uppger man att de utför regelbundna egenkontroller avseende bland annat delegering, rutiner, social dokumentation etcetera. Kontrollerna görs enligt ett årshjul där vissa sker månatligen medan andra sker en gång per år.

Utföraren har visat sitt eget ledningssystem där samtliga rutiner, mallar protokoll och andra viktiga dokument finns. Dessa finns tillgängliga för samtliga medarbetare. Man använder även Power-Bi för att plocka fram kvantitativa data. Ersta hemtjänst blev ISO-certifierade under 2022.

Utföraren har beskrivit att de under pandemiåren har varit tvungna att prioritera vissa utbildningar (vårdhygien och smittskydd) medan andra utbildningar har fått stått tillbaka. Dock har utföraren tagit ett omtag och utbildningar inom ergonomi, brandutbildning, dokumentation/genomförandeplaner, avvikelshantering har genomförts under 2023.

Ersta hemtjänst arbetar med värdegrundsfrågor och det finns två stycken värdegrundsombud i företaget. Inom personalgruppen har man formulerat fyra spelregler: 1. Respektera varandra på jobbet. 2. Att ha ett bra bemötande på jobbet. 3. Att vara hjälpsam gentemot varandra och 4. Att var och en pratar för sig själv.

Utföraren har under våren 2023 arbetat intensivt med att få till den fasta omsorgskontakten utifrån kravet att det skall vara en undersköterska. Vidare har utföraren arbetat med att skapa team så kallade "slingor" i arbetsgrupperna för att på så vis möjliggöra en så god kontinuitet för kund som möjligt. 2022 års kontinuitetsmätning visade på 18,2 personer.

Uppskattningsvis kommer cirka 90% av delegeringarna från hemsjukvården och 10% från primärvården. Samverkan med hemsjukvården tycker utföraren fungerar bra men det framkommer att samverkan med hälsocentraler kan vara varierande. Samma upplevelse finns kring rehab - även där upplever utföraren att de har ett bättre samarbete med hemsjukvården jämförelsevis med hälsocentralerna. Samverkan med legitimerad personal sker vid upptäckta risker gällande fall, trycksår, undernäring och försämrad munhälsa. All personal har fått utbildning i förflyttningsteknik under våren 2023.

De avvikelser som rapporterats handlar främst om läkemedelshantering, bemötande och kompetensbrister.

Dokumentationsgranskning

Fem (5) slumpmässigt utvalda utförarjournaler granskades för perioden oktober 2022-augusti 2023. Utföraren har inhämtat samtycke från kund och granskningsmall enligt rutin användes. Genomförandeplan och utförarjournal fanns upprättade på samtliga granskade kunder. I genomförandeplanerna finns en del brister. Generellt framgår vilka

insatser som ska genomföras men inte hur. Ytterligare ett förbättringsområde är kring målformuleringar. I vissa journaler är den dokumentation som finns knapphändig. Den är dock skriven med bra språkbruk och med respekt för individen.

Följsamhet av tidsregistrering enligt TES

Utförarens ersättning baseras på registrering av insatser i registreringsverktyget - TES. Granskningen omfattar juni 2023 och har utgått från gällande rutin och framtagen checklista för granskning. TES-granskningen är utan anmärkning.

Seriositet

Kreditvärdighet baseras på Upplysningscentralens bedömning. Företaget har riskklass A och utgår från ett neutralt läge för driftsformen ideella föreningar. Beställaren har tagit del av utförarens ekonomiska redovisning på enhetsnivå, vilket visar ett fortsatt negativt resultat för 2022.

Förslag på förbättringsområden

Vid avstämning med hemsjukvården framkommer att ett stort antal avvikelser över tid handlar om medicinhantering (främst tillfälliga ordinationer). Avvikelserna har börjat minska, men att det går att konstatera ett fortsatt förbättringsområde. Ytterligare ett förbättringsområde är arbetet kring delegerad personal. Det har förekommit att icke delegerad personal har planerats ut på besök där det funnits delegerade arbetsuppgifter. Vidare menar hemsjukvården att det finns en del frågetecken kring antal delegerade för insulin.

Generellt finns det ett förbättringsområde kring kommunikation och samverkan med samarbetspartners (hemsjukvård och myndighet) samt med hälsocentraler.

Elin Fridell

Upphandlingscontroller

Beställare av välfärdstjänster

Välfärd Gävle