

Akita Omsorg AB

Resultatuppföljning av kvalitetskrav

Enheten för uppföljning har följt upp kvalitetskraven i er verksamhet. I samband med uppföljningen upptäcktes brister inom några av kvalitetskraven. En resultatuppföljning genomfördes därför 2023-07-06 som visade att ni åtgärdat ett flertal av bristerna, men att några brister kvarstod.

Vi har nu genomfört en andra resultatuppföljning där vi har tagit del av den åtgärdsplan som ni har skickat in samt följt upp de åtgärder som verksamheten beskrivit i åtgärdsplanen och vidtagit för att komma till rätta med bristerna.

Beslut

Enheten för uppföljning beslutar att avsluta denna uppföljning då vi vid resultatuppföljningen sett en viss förbättring avseende nedanstående brister och har tagit beslut om att dessa brister ska åtgärdas inom ramen för verksamhetens eget kvalitetsarbete. Vi vill dock påpeka att bristerna kvarstår om än i mindre omfattning inom följande kvalitetskrav:

- Trygghetslarm
- Avvikelser och synpunkter

Identifierade brister som bedömts vara av mindre omfattning ska åtgärdas inom ramen för verksamhetens eget kvalitetsarbete. Utföraren ska dokumentera hur verksamheten åtgärdat de brister vi påpekat och vilka effekter åtgärderna gett. Dokumentationen kan komma att begäras in. Enheten för uppföljning beslutar därmed att avsluta denna uppföljning.

Påpekande

Resultatuppföljningen visar att bristerna avseende följande kvalitetskrav har förbättrats men kvarstår om än i mindre omfattning och ska hanteras inom ramen för verksamhetens eget kvalitetsarbete enligt beslut ovan.

Trygghetslarm

Enligt avtalet ska utföraren följa riktlinje för utförandet av insatsen trygghetslarm, som bland annat säger att utföraren ska ha en lokal rutin för hur hantering och besvarande av insatsen trygghetslarm ska ske. Rutinen ska beskriva tillvägagångssätt och ansvarig för hantering av larmbesvarandet mellan kl. 07.00-22.00 då utföraren ansvarar för hantering och åtgärder av larm under denna tidsperiod. Det ska även framgå hur samverkan ska ske med nattorganisationen, gruppen för välfärdsteknik och hemsjukvården. Det ska också framkomma av rutin hur verksamheten hanterar avbrott i larmkedjan som påverkar flera kunder samtidigt samt hur utförare behandlar kunder med skyddad identitet.

Av riktlinjen framgår även att larmbesvarande och vidtagna åtgärder alltid ska dokumenteras i enskilda verkställighetsjournal.

Inför uppföljningen ombads Akita omsorg inkomma med verksamhetens rutin för hantering och besvarande av trygghetslarm. Rutinen bedömdes sakna beskrivning av hur samverkan med välfärdsteknik sker, och verksamheten skulle därför även inkomma med en reviderad rutin för trygghetslarm med beskrivning av samverkan med välfärdsteknik

En granskning av dokumentation av larminsatser genomfördes även av avtalscontrollers. Granskningen visade att 60 procent av larmen fanns dokumenterade i verkställighetsjournal så att orsaker och vidtagna åtgärder framgick. Ny granskning av dokumentation av larminsatser skulle därför genomföras i samband med resultatuppföljning.

Verksamheten ombads även inkomma med åtgärdsplan för att beskriva hur bristen skulle åtgärdas.

Resultatuppföljning 1

Vid en första resultatuppföljning inkom Akita Omsorg med reviderad rutin för trygghetslarm som bedömdes uppfylla kravet.

En ny granskning av dokumentation av larminsatser i verkställighetsjournaler genomfördes. Granskningen omfattade perioden 6 mars till och med 31 maj 2023 där 15 slumpmässigt utvalda larm granskades. Granskningen visade att 53 procent av larmen var dokumenterade i verkställighetsjournalerna, och Akita bedömdes inte ha åtgärdat bristen i tillräcklig omfattning. De skulle därför

fortsätta arbeta utifrån verksamhetens åtgärdsplan och en ny granskning av dokumentation av larminsatser i verkställighetsjournaler skulle genomföras vid nästa resultatuppföljning.

Resultatuppföljning 2

Granskning genomfördes av 15 slumpmässigt utvalda larm. Granskningen visar att 73 procent av larmen är dokumenterade i verkställighetsjournalerna.

Bedömning

Då verksamheten gjort en förflyttning i punkten trygghetslarm görs bedömningen att Akita omsorg kan åtgärda bristen inom ramen för verksamhetens eget kvalitetsarbete.

Ledningssystem för kvalitet

- **Utredning av avvikelser och rapporteringsskyldighet**

Utredning av avvikelser

Enligt avtal ska utföraren utöver kraven inom SOSFS 2011:9 följa Örebro kommuns riktlinjer för avvikelser, klagomål och synpunkter. Utföraren ska bland annat ha en rutin som beskriver tillämpning av uppdragsgivarens riktlinjer gällande avvikelser, klagomål och synpunkter, samt hur samverkan sker vid avvikelshantering när fler yrkeskategorier eller enheter är involverade.

I samband med att uppföljning påbörjades genomfördes en granskning av avvikelser registrerade i Treserva.

Granskningen genomfördes för perioden 2021-12-18 till 2022-12-18. 27 händelser under denna period rapporterades och bedömdes som avvikelser. Av dessa var det 37 procent som hade gått igenom samtliga steg i avvikelseprocessen, det vill säga att de var utredda, bedömda, åtgärdade och uppföljda.

Verksamhetens rutin för avvikelshantering begärdes även in och granskades. Rutinen bedömdes sakna beskrivning av hur samverkan sker vid avvikelshantering när fler yrkeskategorier eller enheter är involverade. Brist konstaterades därmed, och verksamheten skulle inkomma med åtgärdsplan och reviderad rutin. Ny granskning av följsamhet till avvikelseprocessen skulle därför genomföras i samband med resultatuppföljning.

Resultatuppföljning 1

Granskning av reviderad rutin för avvikelshantering, *Rutin för händelsehantering*, visade att rutinen fortfarande saknade beskrivning av hur samverkan sker vid avvikelshantering när fler yrkeskategorier eller enheter är involverade. Verksamheten ombads inkomma med reviderad rutin för avvikelshantering.

Granskning av följsamhet till avvikelseprocessen visade att av 13 avvikelser granskade under perioden 2023-03-06 till 2023-05-31 var det 31 procent som gått igenom samtliga steg i avvikelseprocessen. Akita Omsorg bedömdes inte i tillräcklig omfattning ha åtgärdat bristen och skulle fortsätta arbeta utifrån åtgärdsplan. En ny granskning av följsamhet till avvikelseprocessen skulle genomföras vid nästa resultatuppföljning.

Resultatuppföljning 2

Granskning av reviderad rutin ”1.7 Rutin för händelsehantering” visar att det nu framgår av rutinen att, och i vilka forum som verksamheten samverkar när fler yrkeskategorier eller enheter är involverade i en avvikelse. Det framgår även vem som är ansvarig för samverkan.

Granskning av följsamhet till avvikelseprocessen visar att av 13 avvikelser som granskades under perioden 2023-07-07 – 2023-10-28 var det 62 procent som gått igenom samtliga steg i avvikelseprocessen.

Bedömning

Det framgår av resultatuppföljningen att Akita omsorg gjort en större förflyttning när det gäller punkten avvikelser. Verksamheten har gått från att som lägst ha 31 procent av avvikelserna som genomgått samtliga steg i avvikelseprocessen till att det nu är 62 procent av avvikelserna som uppfyller kravet.

Då målet är att verksamheten ska hantera samtliga avvikelser enligt avvikelseprocessen behöver ni arbeta vidare med att åtgärda bristen. Bedömning görs att bristen kan åtgärdas inom verksamhetens eget kvalitetsarbete.

Sandra Månstierna
Avtalscontroller
Enheten för uppföljning
Socialförvaltningen, Förvaltningskansliet
Örebro kommun