

Uppföljning av kvalitetskrav

Service

Utförare: Ren Service i Örebro AB

Inledning

Enheten för uppföljning har följt upp kvalitetskrav i er verksamhet. Kvalitetskraven har sin utgångspunkt i det avtal (Sov360/2019) verksamheten tecknat med Programnämnd social välfärd Örebro kommun.

Uppföljning av kvalitetskraven syftar till att utveckla och förbättra verksamheten.

Ren Service i Örebro AB

Ren Service i Örebro AB har sin lokal i området Rosta i Örebro. Tjänster som utförs är fönsterputs, inköp, städning och tvätt samt fixartjänst. Antal kunder är i början av mars 140, vilket kan komma att ändras då 8 timmars servicetjänster upphör från 31 mars.

Beslut

Enheten för uppföljning beslutar att Ren Service i Örebro AB ska upprätta en åtgärdsplan. I Åtgärdsplanen ska det framgå hur ni ska åtgärda bristerna, tidsplan och vem som är ansvarig. Ren Service i Örebro AB ska senast den 3 april 2020 skicka in åtgärdsplan till eggetval@orebro.se. Bedömningen är att utföraren brister i följande kvalitetskrav:

- Samverkan
- Egenkontroller
- Utredning av avvikelser
- Rapporteringsskyldighet
- Uppdraget
- Dokumentation
- Delaktighet
- Hygien

Med anledning av ovanstående brister ska utföraren, utöver åtgärdsplanen, även skicka in följande handlingar:

- Rutin för samverkan
- Rutin för egenkontroll
- Rutin för klagomål och synpunkter
- Rutin för rapporteringsskyldighet
- Rutin för upprättande och uppdaterande av Genomförandeplaner

Handlingarna ska vara inskickade till eggetval@orebro.se senast den 18 maj 2020.

Från och med 23 mars 2020 kl. 13.00 är utföraren avstängd från valbarhet och ickeval till dess att bristerna är åtgärdade i tillräcklig omfattning.

Enheten för uppföljning kommer därefter att följa upp att identifierade brister är åtgärdade i tillräcklig omfattning. Om brister kvarstår vid en resultatuppföljning kan Enheten för uppföljning komma att vidta ytterligare sanktioner. Utebliven åtgärd eller åtgärd som inte hanteras inom föreskriven tid kan leda till väsentligt avtalsbrott. Ett väsentligt avtalsbrott föreligger om fel i tjänsten påpekats av Enheten för uppföljning vid två tillfällen men trots det inte åtgärdas inom föreskriven tid.

Bedömning

Uppfyllda kvalitetskrav

Resultatet visar att utföraren uppfyller nedanstående kvalitetskrav.

- **Bemötande**
- **Risikanalyser**

Brister i kvalitetskrav som ska åtgärdas genom åtgärdsplan

Resultatet visar att utföraren brister i nedanstående kvalitetskrav.

Ledningssystem för kvalitet

1. Samverkan

Ni brister i denna avtalspunkt då det vid platsbesöket framkommer att en skriftlig lokal rutin för samverkan saknas i verksamheten. Enligt avtal ska en rutin som innefattar hur ni samverkar såväl internt som externt finnas på plats. Detta för att säkra att verksamheten identifierat de processer där samverkan krävs samt för att säkra kvaliteten på de insatser som ges i verksamheten. Det ska framgå i rutinerna hur samverkan ska bedrivas i den egna verksamheten och rutinerna ska även säkerställa att samverkan möjliggörs med andra externa funktioner som är relevanta för utföraren som exempelvis myndigheter, andra vårdgivare, föreningar och andra organisationer.

Ni ska inkomma med lokal rutin för samverkan som uppfyller kraven i avtal.

2. Egenkontroller

Ni brister i denna avtalspunkt då ni vid platsbesöket beskriver att en skriftlig rutin för egenkontroll och dokumenterade egenkontroller saknas. Ni beskriver att verksamhetschef ansvarar för egenkontroller och uppvisar checklistor men att de inte är dokumenterade i någon sammanställning. Ni planerar att genomföra en egenkontroll av dokumentation inom ett halvår. Enligt avtal som hänvisar till SOFS 2011:9 ska ni genomföra egenkontroller för att systematiskt följa upp och utvärdera verksamheten samt kontrollera att den bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem.

Ni ska inkomma med rutin för egenkontroller samt i åtgärdsplan beskriva hur ni kommer att arbeta med egenkontroller under 2020.

3. Utredning av avvikelser

Ni brister i denna avtalspunkt då ni vid platsbesök beskriver att ni saknar en skriftlig rutin för klagomål och synpunkter. Då det vid granskning i verksamhetssystemet Treserva inte fanns några avvikelser registrerade senaste året kan vi inte bedöma hur ni arbetar med att utreda och följa upp avvikelser, klagomål och synpunkter. Av den anledningen kan vi inte heller se att något förbättringsarbete bedrivs i verksamheten utifrån klagomål och synpunkter eller avvikelser. Enligt avtal som hänvisar till SOSFS 2011:9 ska ni vid utredning ta ställning till om det förekommit avvikelser i verksamheten. Ni ska också följa kommunens riktlinje för avvikelser, klagomål och synpunkter.

Ni ska inkomma med rutin för klagomål och synpunkter som ska stämma överens med Örebro kommuns Riktlinje för avvikelser, klagomål och synpunkter. Ni ska i åtgärdsplan beskriva hur ni kommer att arbeta med registrering och utredning av avvikelser, klagomål och synpunkter. Ni ska även beskriva hur ni kommer att arbeta med sammanställning och analys samt utbildning för personal under 2020.

4. Rapporteringsskyldighet

Ni brister i denna avtalspunkt då ni vid platsbesök beskriver att ni saknar skriftlig rutin för utbildning, rapportering och anmälan enligt Lex Sarah. På verksamhetens kontor finns en pärm där ni samlar alla dokument som berör missförhållanden. Enligt avtal som hänvisar till SOSFS 2011:9 ska ni ha upprättade rutiner för utbildning, rapportering och anmälan enligt Lex Sarah.

Ni ska inkomma med rutin för utbildning, rapportering och anmälan enligt Lex Sarah, samt i åtgärdsplan beskriva hur ni kommer arbeta med utbildning för personal under 2020.

Uppdraget

Ni brister i denna avtalspunkt då granskning av verkställighetsjournaler i Treserva för slumpvis valda kunder visar att endast 43 procent av dessa har en aktuell genomförandeplan. Enligt avtal ska alla kunder ha en aktuell genomförandeplan. För att en genomförandeplan ska vara aktuell ska utföraren följa upp planerade insatser minst var tredje månad. Det ska finnas rutiner för hur genomförandeplaner upprättas och hålls aktuella. Kundens individualitet ska synas i plan, genomförande samt i den löpande dokumentationen.

Ni ska inkomma med rutin för hur uppdrag tas emot, hur genomförandeplaner upprättas och hålls aktuella, samt i åtgärdsplan beskriva hur ni kommer att arbeta med genomförandeplaner under 2020.

Dokumentation

Ni brister i denna avtalspunkt då ni vid platsbesök beskriver att ni saknar skriftlig rutin för egenkontroll av dokumentation samt då granskning av 37 slumpvis utvalda kunders verkställighetsjournal i Treserva visar att det för flertalet saknas anteckningar. Enligt avtal ska den individuella vård- och omsorgsprocessen kunna följas i dokumentationen, utföraren ska dokumentera när verkställighet

påbörjas, händelser av betydelse och faktiska omständigheter över tid. Utföraren ska ha fungerande egenkontroll av dokumentation.

Ni ska i åtgärdsplan beskriva hur ni kommer att arbeta med egenkontroll under 2020 för att säkerställa att kontinuerlig dokumentation för samtliga kunder sker enligt avtal.

Delaktighet

Ni brister i denna avtalspunkt då kundernas delaktighet inte framgår i tillräcklig omfattning utifrån granskad dokumentation. De flesta kunder som granskats saknar anteckningar i verkställighetsjournal och 57 % av dessa kunder saknar en aktuell genomförandeplan. Detta medför att det inte kan säkerställas att utföraren tillgodoser kundens delaktighet i planering av och utförande av beviljade insatser.

Enligt avtal ska ni tillsammans med kunderna följa upp planerna minst var tredje månad. Kundernas individualitet och delaktighet ska synas i plan, genomförande och uppföljning samt i den löpande dokumentationen.

Ni ska i åtgärdsplan beskriva hur ni kommer att arbeta med kundernas delaktighet i genomförandeplaner och verkställighetsjournaler under 2020.

Hygien

Ni brister i denna avtalspunkt då ni vid platsbesöket beskriver att ni saknar dokumenterad egenkontroll för hygien. Det går inte att säkerställa att arbetskläder tvättas enligt riktlinje för basal hygien då personal kan välja att tvätta sina arbetskläder hemma. Enligt avtal ska ni följa riktlinjen för basal hygien inom kommunal hälso- och sjukvård i Örebro läns kommuner samt ha en fungerande egenkontroll för hygien.

Ni ska i åtgärdsplan beskriva hur ni kommer att arbeta med egenkontroll av hygien under 2020 samt säkerställa att arbetskläder tvättas enligt riktlinjen för basal hygien.

Metod

Avtalscontroller på Enheten för uppföljning har samlat in och granskat nedanstående underlag. Underlaget ligger till grund för det beslut som Enheten för uppföljning fattat i denna rapport. Uppföljningen har även innefattat ett platsbesök i verksamheten.

Underlag för bedömning:

- Intervju
- Allmän observation
- Synpunkter och klagomål
- Avvikelser
- Journal

-
- Dokumentation
 - Kundundersökning
 - Myndighetsinformation
 - Rutiner
 - Policy
 - Årsberättelse, verksamhetsplan
 - Tidigare uppföljningar

Malin Paulsson
Avtalscontroller
Enheten för Uppföljning
Myndighetsavdelningen
Örebro kommun