

Uppföljning av kvalitetskrav

Service

Utförare: Aspen Partner AB

Inledning

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

Uppföljning av kvalitetskraven syftar till att utveckla och förbättra verksamheten.

Aspen Partner AB

Aspen Partner AB utför fixartjänst samt servicetjänster i form av fönsterputs, inköp, städning och tvätt, i hela Örebro kommun.

Aspen Partner AB har i mars 2020 drygt 400 kunder. Vid Skype-mötet berättar Vd:n att antalet kunder med stor sannolikhet kommer att ändras från och med april då service utan behovsprövning upphör.

Beslut

Enheten för uppföljning beslutar att Aspen Partner AB ska upprätta en åtgärdsplan. Aspen Partner AB ska senast den 4 maj 2020 skicka in åtgärdsplan till egetval@orebro.se

I åtgärdsplanen ska det framgå hur bristerna nedan ska åtgärdas, tidsplan och vem som ansvarar för att det åtgärdas.

Bedömningen är att utföraren brister i följande kvalitetskrav

- Ledningssystem för kvalitet
 - Samverkan
 - Egenkontroller
 - Utredning av avvikelser
- Uppdraget
- Dokumentation
- Delaktighet

Med anledning av ovanstående brister ska utföraren även skicka in följande handlingar

- Rutin för samverkan
- Rutin för egenkontroll av dokumentation och beskrivning av fungerande egenkontroll av hygien
- Rutin som beskriver hur klagomål och synpunkter tas emot, utreds, åtgärdas, utreds, åtgärdas, analyseras och sammanställs

Handlingarna ska vara inskickade till eggetval@orebro.se senast den 31 maj 2020. Enheten för uppföljning kommer därefter att följa upp att alla 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

- Ledningssystem för kvalitet
 - Riskanalyser
 - Rapporteringsskyldighet
- Bemötande
- Hygien

Brister i kvalitetskrav som ska åtgärdas genom åtgärdsplan

Resultatet visar att utföraren brister i nedanstående kvalitetskrav

- **Ledningssystem för kvalitet**
 - Samverkan

Ni brister i denna avtalspunkt då granskad rutin för extern samverkan endast beskriver exempel på olika aktörer som samverkan kan ske med. Granskad rutin för intern samverkan beskriver endast att arbetsplatsträffar är viktiga tillfällen för samverkan.

Rutin för samverkan ska ingå i ledningssystem för kvalitet. Enligt avtalet ska ledningssystemet uppfylla de krav som finns i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9). Där framgår att fastställd rutin för samverkan ska finnas upprättad och att det i rutinen ska framgå ett bestämt tillvägagångssätt och hur ansvaret är fördelat i verksamheten.

Ni ska inkomma med reviderad rutin för extern såväl som intern samverkan. I rutinen ska tillvägagångssätt och ansvarsfördelning framgå.

- **Ledningssystem för kvalitet**
 - Egenkontroller

Ni brister i denna avtalspunkt då det vid Skype-mötet framkom att ni saknar skriftlig rutin för egenkontroll av dokumentation, något som enligt avtalet ska

finnas upprättad. Granskad redogörelse över genomförda egenkontroller visar att ni inte genomför egenkontroll av hygien, vilket ni enligt avtalet är skyldiga att genomföra.

Ni ska inkomma med rutin för egenkontroll av dokumentation och en beskrivning av fungerande egenkontroll för hygien. I båda handlingarna ska tillvägagångssätt och ansvarsfördelning framgå.

- **Ledningssystem för kvalitet**

- Utredning av avvikelser

Ni brister i denna avtalspunkt då granskad rutin för er klagomålshantering endast innehåller en generell beskrivning av verksamhetens hantering av klagomål och synpunkter. Enligt avtalet ska rutinen innehålla beskrivning av hur klagomål och synpunkter från kunder och anhöriga tas emot, utreds, åtgärdas och på ett systematiskt sätt sammanställs och analyseras.

Enligt avtalet ska er hantering av avvikelser följa Riktlinjen för avvikelse, klagomål och synpunkter. Granskning av er hantering av avvikelser visar att ni inte följer stegen i den. Er skyldighet att utreda och sammanställa klagomål och synpunkter framgår även i SOSFS 2011:9.

Ni ska inkomma med rutin för hur klagomål och synpunkter från kunder och anhöriga tas emot, utreds, åtgärdas, analyseras och sammanställs. I rutinen ska tillvägagångssätt och ansvarsfördelning framgå.

I åtgärdsplanen ska ni beskriva hur ni ska säkerställa att Riktlinjen för avvikelse, klagomål och synpunkter följs.

- **Uppdraget**

Ni brister i denna avtalspunkt då granskning av era kunders genomförandeplaner visar att endast 10% av planerna är aktuella. Enligt såväl avtalet som SOSFS 2014:5 ska kunders insatser finnas dokumenterade i en genomförandeplan och enligt avtalet ska ni tillsammans med kund följa upp planerna minst var tredje månad.

Ni ska uppdatera kundernas genomförandeplaner samt i åtgärdsplanen beskriva arbetet med att åtgärda denna brist.

- **Dokumentation**

Ni brister i denna avtalspunkt då granskning av era kunders verkställighetsjournaler visar att det i endast 19% av journalerna finns kontinuerliga anteckningar av händelser av betydelse och faktiska omständigheter över tid. Enligt avtalet ska det finnas i samtliga journaler, vilket framgår även i SOSFS 2014:5. Enligt avtalet ska den person som utför insatsen hos kund vara den som antecknar i kundens verkställighetsjournal. Granskningen av era kunders journaler visar att ni inte lever upp till det kravet.

Ni ska i kundernas journaler dokumentera när verkställighet påbörjas, händelser av betydelse och faktiska omständigheter över tid. Den som utför insatsen hos kund ska vara den som antecknar i journalerna.

I åtgärdsplanen ska ni beskriva arbetet med att åtgärda denna brist.

- **Delaktighet**

Ni brister i denna avtalspunkt då granskning av er dokumentation visar att endast 10% av era kunder har en aktuell genomförandeplan och för att händelser av betydelse och faktiska omständigheter över tid framgår i endast 19% av journalerna. Enligt avtalet ska ni ge kunden möjlighet att påverka och bestämma över sitt eget liv och kundens delaktighet ska synas i genomförandeplan samt i den löpande dokumentationen.

Ni ska uppdatera kundernas genomförandeplaner där kundens individualitet och delaktighet ska gå att utläsa.

I åtgärdsplanen ska ni beskriva arbetet med att åtgärda denna brist.

Metod

Avtalscontrollers 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. På grund av den rådande situationen med Covid-19 ersattes det planerade platsbesöket i verksamheten med ett Skype-möte.

Underlag för bedömning

- Intervju
- Synpunkter och klagomål
- Avvikelser
- Journal
- Dokumentation
- Kundundersökning
- Myndighetsinformation
- Rutiner
- Årsberättelse, verksamhetsplan

Cecilia Hamp
Avtalscontroller
Enheten för uppföljning
Myndighetsverksamheten
Örebro kommun