

# Uppföljning av kvalitetskrav

Omvårdnad och Service

Utförare: Good Service Superglans 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.

## Good Service Superglans AB

Good Service utför omvårdnad och service i Örebro kommun. De utför servicetjänster sedan 2009 och omvårdnadstjänster sedan 2014.

Good Service har cirka 130 kunder och 45 anställda.

## Beslut

Enheten för uppföljning beslutar att Good Service ska:

- upprätta en åtgärdsplan för följande brister som senast **den 26 februari 2020** skickas till [egetval@orebro.se](mailto:egetval@orebro.se)
- skicka in handlingar som styrker att följande brister är åtgärdade i tillräcklig omfattning senast **den 17 mars 2020** till [egetval@orebro.se](mailto:egetval@orebro.se)

### Ledningssystem för kvalitet

- Samverkan
- Rapporteringsskyldighet

Enheten för uppföljning kommer följa upp att bristerna är åtgärdade. Om brister då kvarstår kan ytterligare sanktioner vidtas. 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.

Nedanstående brister ska åtgärdas inom ramen för verksamhetens eget kvalitetsarbete. Good Service ska beskriva i kommande årsberättelse hur verksamheten åtgärdat dessa brister.

### Ledningssystem för kvalitet

- Egenkontroller

### Läkemedelshantering

# Bedömning

## Uppfyllda kvalitetskrav

Resultatet visar att Good Service uppfyller nedanstående kvalitetskrav.

- **Ledningssystem för kvalitet**
  - Riskanalyser
  - Utredning av avvikelser
- **Uppdraget**
- **Dokumentation**
- **Vård i livets slutskede**
- **Hygien**
- **Bemötande**
- **Delaktighet**

## Brister i kvalitetskrav som ska åtgärdas genom åtgärdsplan

Resultatet visar att utföraren brister i nedanstående kvalitetskrav.

### Ledningssystem för kvalitet

- Samverkan  
Ni brister i denna avtalpunkt då granskad rutin för samverkan saknar beskrivning med vilka ni samverkar. Rutinen saknar även beskrivning av hur ni samverkar.

Enligt punkt 3.10 *Samverkan* i avtalet ska utföraren ha en rutin för samverkan som innehåller dessa delar.

- Rapporteringsskyldighet  
Ni brister i denna avtalpunkt då granskad rutin för Lex Sahra inte beskriver ert arbete kring rapporteringsskyldighet. Rutinen beskriver inte heller hur personal årligen informeras muntligt och skriftligt om sin rapporteringsskyldighet.

Enligt riktlinje för avvikelser, klagomål och synpunkter ska rutinen innehålla dessa delar.

## **Brister i kvalitetskrav som åtgärdas inom ramen för verksamhetens egna kvalitetsarbete**

Resultatet visar att utföraren brister i nedanstående kvalitetskrav.

### **Ledningssystem för kvalitet**

- Egenkontroller

Ni brister i denna avtalspunkt då granskad rutin saknar beskrivning av hur ni arbetar med egenkontroller.

Enligt punkt 3.5 *Ledningssystem för kvalitet* i avtalet ska ett kvalitetsledningssystem innehålla dessa delar.

### **Läkemedelshantering**

Ni har en rutin för en säker läkemedelshantering men den saknar uppgifter om hur och var läkemedel förvaras om läkemedel behöver förvaras någonstans mellan det att de hämtats ut och att de lämnas till patient.

Enligt punkt 3.21 *Läkemedelshantering* i avtalet ska utföraren ha rutiner för hur läkemedel transporteras och förvaras på ett säkert sätt efter att de hämtats ut.

## Metod

Planerare och medicinskt ansvariga 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

Hanna Näsholm  
Planerare/Controller  
Enheten för Uppföljning  
Myndighetsavdelningen  
Örebro kommun