



Vård och omsorgsförvaltningen  
Trina Sterner  
Epost: trina.sterner@vasteras.se

Kopia till

Äldrenämnden

## **Avtalsuppföljning - hemvård, Personstöd Mälardalen AB**

### **Förslag till beslut**

Äldrenämnden tar del av rapporten daterad 27 april 2022 och lägger den till handlingarna.

### **Ärendebeskrivning**

Enheten för beställning, upphandling och avtalsuppföljning (BUA) har gjort en avtalsuppföljning av hemvårdsutföraren Personstöd Mälardalen AB.

Avtalet innefattar insatser enligt socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen. BUA har begärt in- och granskat egenkontroller, rutiner, personalförteckning och aidentifierade genomförandeplaner, vilka mestadels håller en godkänd nivå.

Från äldreombudsmannen har uppgifter gått igenom om aktuella synpunkter/klagomål samt Lex Sarah. Förekommande synpunkter/klagomål är i nivå med vad som i allmänhet brukar ses inom hemvården. Medicinskt ansvarig sjuksköterskas sammantagna bedömning av hälso- och sjukvården och journalgranskning visar på godkända delar, men med några förbättringsområden. Socialt ansvarig socionoms granskning av genomförandeplaner med tillhörande social journal, visar att dokumentationen i vissa delar behöver förbättras.

Förvaltningens samlade bedömning är att utföraren uppfyller avtalet i alla granskade delar och som framgår av det metodstöd som finns för avtalsuppföljning.

Förvaltningens bedömning är att följande är förbättringsområden:

- Dokumentera patientens delaktighet vid vårdplanering
- Se över ansvar för dokumentation av att läkemedelsgenomgång är utförd
- Inhämta och dokumentera samtycke till att delta i nationella kvalitetsregister
- Förbättra systematiken att dokumentera och hålla isär social dokumentation, hälso- och sjukvårdsdokumentation samt arbetsanteckningar
- Skapa en systematisk egenkontroll av den sociala dokumentationen

Vård- och omsorgsförvaltningen har till äldrenämnden lämnat följande förslag till beslut:  
Äldrenämnden tar del av rapporten daterad 27 april 2022 och lägger den till handlingarna.

## Avtalsuppföljning – Personstöd Mälardalen AB

### Bakgrund

Personstöd Mälardalen AB utför hemvård i ordinärt boende hela dygnet i ett integrerat uppdrag, som innefattar insatser enligt socialtjänstlagen (SoL) och hälso- och sjukvårdsinsatser enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL).

Personstöd Mälardalen har ca 416 kunder och 130 tillsvidareanställda medarbetare i Västerås stad fördelat på 5 enheter samt en hälso- och sjukvårdsenhet. Man bedriver hemvård dygnet runt och är inte en ickevalsleverantör.

### Metod för uppföljning

Följande avtalsområden har följts upp;

- Ekonomi
- Styrning och ledning
- Systematiskt kvalitetsarbete
- Kompetenskrav - alla medarbetarkategorier
- Arbetsmetoder
- Social dokumentation - SoL
- Systematiskt brandskyddsarbete
- Hälso- och sjukvård
- Samverkan/informationsöverföring
- Kunskap/bemötande
- Lokaler

Enheten för beställning, upphandling och avtalsuppföljning (BUA) har begärt in och granskat egenkontroller, rutiner, personalförteckning och avidentifierade genomförandeplaner. Avstämningen med äldreombudsmannen har gjorts kring aktuella synpunkter/klagomål samt Lex Sarah. BUA har begärt in en medicinskt ansvarig sjuksköterskas (MAS) granskning gällande hälso- och sjukvården. Socialt ansvarig socionom (SAS) har på plats hos utföraren granskat social dokumentation och genomförandeplaner.

BUA besökte enheten Bäckby den 6/4 och Vallby den 7/4. Med på båda besöken var SAS för att granska den sociala dokumentationen. Vid verksamhetsbesöken intervjuades verksamhetschef, 3 enhetschefer, alla HSL medarbetare, 3 samordnare samt 4 medarbetare utifrån metodstödet.

### Sammanfattning och bedömning

Den samlade bedömningen är att utföraren uppfyller avtalet i alla granskade delar som framgår av det metodstöd som finns för avtalsuppföljning "Avtalsuppföljning utförare". Vid samtliga intervjuer



framgick att intervjuade medarbetare hade kännedom om avtalets olika delar. Utföraren hade vid arbetsplatsträff låtit gå igenom avtalet med medarbetarna inför avtalsuppföljningen. Utföraren hade skapat en bra Power Point presentation för att på ett lättförstått och åskådligt sätt, tydliggöra för medarbetarna vad som står i avtalet.

Såväl chefer som samordnare besatt såväl formell- som reell kompetens, hade långa erfarenheter från området och visade stort engagemang. Chefer och samordnare bedömdes ha ett närvarande och strukturerat ledarskap, vilket också förstärktes av omvårdnadsmedarbetarnas beskrivningar. All intervjuad omvårdnadspersonal visste hur man skulle nå jourchef och hälso- och sjukvårdspersonal utanför kontorstid. Struktur fanns för en tillfredsställande informationsöverföringen mellan natt- och dagpersonal och vice versa. Rutiner fanns för en rad områden och hade dateringar från såväl nutid som några år bakåt i tiden.

Flera av medarbetarna i utförarens hemsjukvård var relativt nyanställda, där enhetschef hade en medvetenhet om vad som behövde göras och vilka prioriteringar som krävs. Bedömningen är att nuvarande hemsjukvårdsgrupp har förutsättningar för att kunna fungera väl.

MAS sammantagna bedömning av hälso- och sjukvården och journalgranskning, visade på godkända områden. Dock fanns förbättringsåtgärder som behöver åtgärdas.

SAS granskning av ett antal genomförandeplaner med tillhörande social journal visade att planerna innehöll sparsamt med information. Däremot använde utföraren ett digitalt planeringsverktyg där insatserna var betydligt mer utförligt beskrivna. Kundens önskemål om insatsens utförande framgick i granskade planer. Denna planering hade medarbetarna i sina egna telefoner för det dagliga arbetet.

Granskningen visade att det fanns kunder på Bäckbyområdet som inte hade upprättade genomförandeplaner. Detta hade nyligen uppmärksammats av leverantören själv och genomförandeplanerna kommer att upprättas inom kort. Samtliga kunder på område Vallby hade genomförandeplaner. Ett flertal hade nyligen reviderats med aktuellt datum för uppföljning.

Genomgången av den sociala dokumentationen visade att det regelbundet skrevs kortfattad dokumentation i journalen. Den innehöll både hälso- och sjukvårdsdokumentation, social dokumentation och arbetsanteckningar. Övervägande del var arbetsanteckningar som i huvudsak bestod av att meddelanden mellan medarbetarna. Utföraren var medveten om att social dokumentation är ett utvecklingsområde.

I likhet med landet i övrigt vittnar även denna utförare om bristen på utbildad omvårdnads- och legitimerad personal. Medarbetare med bristande kunskaper i svenska språket var även här en realitet, samtidigt som den språkliga mångfalden var en förutsättning för att möta behov från kunder med annan kulturell bakgrund än den svenska.

Vid samtal med medarbetare och verksamhetschefer ställdes frågor om hur utföraren tidsregistrerar samt hur taggarna förvaras. Det visades att medarbetarna läser av taggen med telefonen när de kommer hem till kunden och läser av den igen när de är klara med besöket. Ibland efterregistrerades tid om de skulle handla. Oanvända taggar förvaras inlåst i ett skåp hos samordnaren, hos kunderna sitter taggarna fastklistrade på en dörrkarm.



Utföraren bedöms följa avtalets granskade avtalsområden, men med några förbättringsområden.

### Förbättringsområden

- Dokumentera patientens delaktighet vid vårdplanering
- Se över ansvar för dokumentation av att läkemedelsgenomgång är utförd
- Inhämta och dokumentera samtycke till att delta i nationella kvalitetsregister
- Förbättra systematiken att dokumentera och hålla isär social dokumentation, hälso- och sjukvårdsdokumentation samt arbetsanteckningar.
- Skapa en systematisk egenkontroll av den sociala dokumentationen (idag är det framförallt chef och samordnarna som gör vissa stickprov)