

Avtalsuppföljning Tibblehemmet 2021

Resultat och underlag för åtgärdsplan

Täby kommun
Avdelning äldreomsorg
2021-09-08
Dnr SON 2021/325-79

Innehåll

Om uppföljning och bedömningskriterier	2
Om uppföljningen	2
Bedömningskriterier	3
Bedömningskriterier hälso-och sjukvård	3
Beräkning	4
Resultat av uppföljningen och identifierade förbättringsområden	4
Sammanfattande bedömning	4
Åtgärdsplan	5
Sammanställning av resultat	6
Identifierade förbättringsområden	8
Uppföljningsområde: Kvalitetsområde Brukarnöjdhet	8
Uppföljningsområde: Kvalitetsområde Anhörigstöd	13
Uppföljningsområde: Kvalitetsområde Personal	14
Uppföljningsområde: Hälso-och sjukvård	17
Uppföljningsområde: Dokumentation och rapportering (exl. HSL)	20
Uppföljningsområde: Kvalitetssystem och värdegrundsarbete	21
Uppföljningsområde: Synpunkter och klagomål	22
Uppföljningsområde: Brandsäkerhet, kontinuitet och krisberedskap	22
Uppföljningsområde: Ekonomisk ställning/kreditvärdighet	23
Uppföljning av beläggning	24
Stängning av våning 7	24
Den brukarupplevda kvaliteten	25
Källor och underlag	26

Om uppföljning och bedömningskriterier

När en kommunal verksamhet genom avtal har lämnats över till en enskild utförare ska kommunen kontrollera och följa upp verksamheten. Detta framgår i 10 kap. 7-8 §§ kommunallagen (2017: 725) KL.

I socialnämndens uppföljningsplan för mandatperioden 2019-2022 beskrivs att uppföljning huvudsakligen görs av två skäl:

- Som kontroll av att uppdrag utförs i enlighet med uppdragsbeskrivningar, förfrågningsunderlag, godkännanden, avtalsvillkor och anbud.
- Som ett led i att utveckla verksamheten i syfte att skapa utrymme för nya och förbättrade tjänster.

Täby kommun har under perioden april – juni 2021 genomfört en uppföljning av det avtal som ligger till grund för Norlandia Cares uppdrag att driva Tibblehemmet. Under uppföljningen har ett antal förbättringsområden identifierats. Dessa finns beskrivna inom varje uppföljningsområde.

Om uppföljningen

Uppföljningen har genomförts under perioden april – juni 2021.

Resultatet och den sammantagna bedömningen baseras på den information som Täby kommun har samlat in genom

- genomgång av anbud och avtal, inlämnade dokument, inkomna synpunkter och klagomål,
- samtal med Tibblehemmets ledning, telefonintervjuer med anhöriga till brukare på Tibblehemmet samt under fokusgrupper med representanter för Tibblehemmets personal,
- genomgång av lokaler,
- verksamhetsbesök av kommunens dietist,
- medicinskt ansvariga sjuksköterskas uppföljning av hälso-och sjukvården,
- genomgång och jämförelse av resultat i den nationella brukarundersökningen 2018-2020 och
- kontroll via kreditupplysningsföretaget Creditsafe.

Bedömningskriterier

För att bedöma efterlevnaden de avtalade villkoren, har Täby kommun, med undantag av hälso-och sjukvårdsområdet (se särskild rubrik) använt tre kriterier, se tabellen nedan.

KRITERIUM	FÄRG	POÄNG
Avtalsvillkoren bedöms inte vara uppfyllda. Området i sin helhet bedöms som ett förbättringsområde. Krav på åtgärdsplan.	Rött	0
Avtalsvillkoren bedöms delvis vara uppfyllda. Förbättringsområden har identifierats. Krav på åtgärdsplan.	Gult	1
Avtalsvillkoren bedöms vara uppfyllda i sin helhet. Möjliga förbättringsområden kan påtalas. Inget krav på åtgärdsplan.	Grönt	2

Tabell 1: Kriterier i uppföljningsmodell.

Bedömningskriterier hälso-och sjukvård

Inom hälso-och sjukvårdsområdet har Täby kommun använt Sveriges Kommuner och Regioners (SKR) verktyg "Säkerhetskulturtrappan". Modellen, som är utformad för att följa upp och utveckla patientsäkerheten inom hälso-och sjukvården, har i någon mån anpassats till lokala kriterier.

KRITERIUM	FÄRG	POÄNG
Resultat saknas. Avtalsvillkoren bedöms ej till någon del vara uppfyllda.	Mörkrött	0
Avtalsvillkoren bedöms till en mindre del vara uppfyllda. Förbättringsområden har identifierats. Krav på åtgärdsplan.	Ljusrött	1
Avtalsvillkoren bedöms delvis vara uppfyllda, större förbättringsområden har identifierats. Krav på åtgärdsplan.	Gult	2
Avtalsvillkoren bedöms till större delen vara uppfyllda, mindre förbättringsområden har identifierats. Krav på åtgärdsplan kan bli aktuellt.	Ljusgrönt	3
Avtalsvillkoren bedöms vara uppfyllda i sin helhet. Möjliga förbättringsområden kan påtalas. Inget krav på åtgärdsplan.	Grönt	4

Tabell 2: Kriterier hälso-och sjukvård i uppföljningsmodell.

Beräkning

För varje uppföljningsområde beräknas en poäng. Om området består av flera delområden, bedöms varje delområde för sig och poängen summeras. Därefter divideras summan med antal delområden, vilket blir den sammanlagda poängen för uppföljningsområdet. Beräkningen görs med två decimaler, slutsumman avrundas till närmaste heltal enligt gängse avrundningsprinciper¹.

Resultatet i den nationella brukarundersökningen återkommer i såväl avtal som uppföljning. För att resultatet ska bedömas som godkänt, ska andelen brukare som svarat positivt på den aktuella frågan vara i nivå med (med minder avvikelse på enstaka procentenheter) eller överstiga Täby kommuns resultat. När det gäller helhetsbedömningen, gäller motsvarande för länets resultat.

Resultat av uppföljningen och identifierade förbättringsområden

Sammanfattande bedömning

Norlandia Care AB har i sitt anbud lämnat ambitiösa beskrivningar av hur verksamheten på Tibblehemmet ska utformas och utvecklas. I utvärderingen av anbudet bedömdes dessa beskrivningar innehålla ett flertal mervärden av betydelse för kvaliteten i verksamheten.

Av uppföljningen framkommer att flertalet av de avtalade arbetssätt, forum, arbetsgrupper med mera som, enligt Norlandia Cares redogörelse i anbudet syftar till att bidra till kvalitetsutveckling, endast tillämpats i begränsad omfattning, framför allt under 2020. Täby kommun anser att det är av största vikt att Norlandia Care AB/Tibblehemmet planerar för att återuppta dessa, även om det på grund av restriktioner måste ske med vissa begränsningar eller alternativa arbetssätt.

I upphandlingen av driften av Tibblehemmet beskrevs tre kvalitetsområden, varav ”brukarnöjdhet” var ett. Av beskrivningen i upphandlingsdokumentet, som senare lyfts i avtalsvillkoren, framgår att äldreomsorgen i Täby kommun ska vara av god kvalitet och att leverantören under hela perioden ska arbeta för att verksamheten innehar god kvalitet. Vidare anges att ett sätt att mäta kvaliteten är att mäta brukarnöjdheten. Med ”god kvalitet” menas att andelen brukare som är ganska eller mycket nöjda med Tibblehemmet som helhet ska vara i nivå med eller överstiga resultatet i

¹ Om slutsumman t ex blir 1,3, avrundas talet nedåt till 1. Blir slutsumman 1,7 avrundas summan uppåt. När slutsumman blir 1,5, avrundas summan uppåt. Källa: Forum för vetenskap och folkbildning.

Socialstyrelsens årliga brukarundersökning. När det gäller Tibblehemmet, har resultatet i brukarundersökningen generellt förbättrats men når (med ett undantag) varken de målnivåer som Norlandia Care AB angett i anbudet, genomsnittlig nivå för Täby kommun eller länets nivå (helhetsomdöme) 2020.

Inom hälso-och sjukvårdsområdet bedöms identifierade brister innebära en risk för att en hög patientsäkerhet inte kan upprätthållas.

Den sammanvägda bedömningen är att Norlandia Care AB delvis uppfyller de avtalade villkoren. Se vidare under "Åtgärdsplan".

Åtgärdsplan

Under uppföljningen har ett antal förbättringsområden identifierats, se vidare under respektive uppföljningsområde. Norlandia Care AB ska därför återkomma med en åtgärdsplan till Täby kommun vid den tidpunkt som Täby kommun anger.

Planen ska innehålla en redogörelse av

- Hur Norlandia Care AB kommer att åtgärda de förbättringsområden som beskrivs under respektive uppföljningsområde.
- Hur resultatet av de åtgärder som planeras kommer att följas upp av Norlandia Care AB/Tibblehemmets ledning för att säkerställa att avsedda resultat och effekter har uppnåtts.
- Hur resultatet av uppföljningen och de åtgärder som planeras ska kommuniceras med Tibblehemmets personal.

I de fall Norlandia Care AB hänvisar till rutiner i åtgärdsplanen, ska även framgå hur dessa kommer att implementeras och följas upp i de personalgrupper som berörs.

Sammanställning av resultat

I tabellerna nedan redovisas resultatet per uppföljningsområde samt, i förekommande fall, även delområden. Att notera är att hälso- och sjukvårdsområdet har en annan bedömningsskala.

Uppföljningsområde: Kvalitetsområde Brukarnöjdhet	Resultat: 1
Resultat per delområde:	Poäng
Den nationella brukarundersökningen 2020	1
Mat och måltider	1
Delaktighet	1
Inne- och utemiljö	1
Meningsfulla aktiviteter	1
Ensamhet	2
Trygghet	1
<i>Summa:</i>	8
Resultat (poäng/delområden):	1,14 = 1

Uppföljningsområde: Kvalitetsområde Anhörigstöd	Resultat: 1
Resultat per delområde:	Poäng
Information	1
Möjlighet till kontakt	1
<i>Summa:</i>	2
Resultat för uppföljningsområdet:	1

Uppföljningsområde: Kvalitetsområde Personal	Resultat: 1
Resultat per delområde:	Poäng
Friskvård (inkl. arbetsmiljö)	1
Delaktighet och ansvar	1
Organisation	1
Bemanning	2
Omsorgspersonalens kompetens	2
Kompetensutveckling	1
<i>Summa:</i>	8
Resultat för uppföljningsområdet (poäng/delområden):	1,33 = 1

Uppföljningsområde: Hälso-och sjukvård		Resultat: 2
Resultat per delområde:	Poäng	
Krav på hälso-och sjukvårdsverksamheten		1
Nationella och lokala riktlinjer och rutiner HSL		2
Vårdhygien Stockholm		2
Vårdgivarregistret		4
Kvalitetssystem HSL		1
Rapportering och anmälningsskyldighet		2
Planering och genomförande av insats		3
Lokalanvändning		2
Summa:		17
Resultat för uppföljningsområdet: (poäng/delområden):		2,12 = 2

Uppföljningsområde: Dokumentation och rapportering		Resultat: 2
Resultat för uppföljningsområdet: (poäng/delområden):		2

Uppföljningsområde: Kvalitetssystem och värdegrundsarbete		Resultat: 1
Resultat per delområde:	Poäng	
Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete		1
Värdegrundsarbete		1
Summa:		2
Resultat för uppföljningsområdet (poäng/delområden):		2 = 1

Uppföljningsområde: Synpunkter och klagomål		Resultat: 1
Resultat för uppföljningsområdet (poäng/delområden):		1

Uppföljningsområde: Synpunkter och klagomål		Resultat: 1
Resultat för uppföljningsområdet (poäng/delområden):		1

Brandsäkerhet, kontinuitet och krishantering	Resultat: 2
Sammanvägt resultat (poäng/delområden):	2

Ekonomisk ställning/kreditvärdighet	Resultat: 2
Sammanvägt resultat (poäng/delområden):	2

Identifierade förbättringsområden

I de följande tabellerna redovisas resultatet av uppföljningen och de förbättringsområden som Täby kommun identifierat.

Uppföljningsområde: Kvalitetsområde Brukarnöjdhet		1
Ur avtalsvillkoren:	”Brukarnöjdhet” är ett av de tre kvalitetsområden där mervärden i anbudsgivarens beskrivning av idéer och ambitioner att utveckla områdets avtalsvillkor bedömdes och utvärderades särskilt vid upphandlingen av Tibblehemmet. Inom ”Brukarnöjdhet” har Norlandia Care AB beskrivit fem utvecklingsområden som ska bidra till att förbättra den brukarupplevda kvaliteten.	
Underlag vid uppföljning:	Genomgång av anbud och avtal. Samtal med Tibblehemmets ledning. Fokusgrupper. Intervjuer med anhöriga. Uppföljningsbesök av kommunens dietist. Nationell brukarundersökning 2020	
Resultat:	Avtalsvillkoren inom uppföljningsområde ”Brukarnöjdhet” bedöms delvis vara uppfyllda. Täby kommun har identifierat ett antal förbättringsområden, se nedan.	
Delområde: Den nationella brukarundersökningen		1
Täby kommun bedömer att de avtalade villkoren inom ”Den nationella brukarundersökningen” delvis är uppfyllda.		

Täby kommun har identifierat följande förbättringsområden:		
Brukarnas bedömning	Den nationella brukarundersökningen omfattar 21 indikatorer som ska avspegla aktuella brukares upplevelse vid en given tidpunkt. Resultatet för 2020 visar, jämfört med 2018, att andelen brukare på Tibblehemmet som ganska eller mycket nöjda har ökat inom 17 av 19 områden som ingår i denna upplösning. Tibblehemmets resultat når dock inte upp till vare sig målnivåer i anbudet eller Täby kommuns genomsnittsnivå med ett undantag: personalens bemötande. Där uppvisar Tibblehemmet ett högre resultat. När det gäller brukarnas nöjdhet med boendet som helhet, som i avtalet anges som en indikator för god kvalitet, har andelen ganska eller mycket nöjda ökat från 47 procent år 2018 till 70 procent år 2020. Täby kommuns målnivå för helhetsomdömet motsvarar resultatet för Stockholms län, som år 2020 var 80 procent. Norlandia Care AB:s mål är att öka nöjdheten till minst 75 procent år 1, därefter 100 procent. Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur arbetet ska bedrivas för att säkerställa att avtalat utvecklings- och förbättringsarbetet bedrivs så att resultatet i den nationella brukarundersökningen fortsätter att utvecklas i en positiv riktning.	
Delområde: Mat och måltider		1
Täby kommun bedömer att det avtalade uppdraget inom "Mat och måltider" delvis är uppfyllda.		
Täby kommun har identifierat följande förbättringsområden:		
Maten	Kvalitet och variationer på maten Det har framkommit synpunkter på att kvaliteten på maten har försämrats under senare tid, och att det är svårt att variera då menyerna återkommer. Resultatet i brukarundersökningen indikerar att brukare är mindre nöjda med hur maten smakar. Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att arbeta för att säkerställa att såväl huvudkomponent som maträtter i övrigt håller god kvalitet och att menyerna varierar. Servering och uppläggnen av maten	

	Hur maten serveras har betydelse för aptit och måltidsupplevelse. Att maten läggs upp och serveras på ett aptitligt sätt har betydelse för måltidsupplevelsen. Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur servering och uppläggning av maten ska förbättras. Hembakat matbröd och kaffebröd Hembakat matbröd och kaffebröd ska enligt avtalet serveras dagligen. Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur detta ska säkerställas. Mellanmål Brukare på Tibblehemmet ska serveras minst tre mellanmål dagligen. Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur rutin kring mellanmål ska implementeras och hur personal ska ges nödvändiga kunskaper för att förstå mellanmålets betydelse och hur näringsriktiga och välsmakande mellanmål kan tillredas. Uppföljning av brukarnas upplevelse av maten Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man ska säkerställa att brukarnas upplevelse av maten följs upp systematiskt så att förbättringar kan ske fortlöpande, dels genom uppföljningar i samband med måltiden, dels genom det matråd som enligt avtal ska hållas sex gånger per år.
Måltidsmiljön	Arbetsätt runt måltidsmiljön Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa rutiner och arbetsätt vad gäller måltidsmiljön så att måltiden som helhet blir en trivsam upplevelse i enlighet med beskrivningarna i anbud och avtal. Exempelvis vad gäller dukning och miljön i övrigt runt måltiden. Pedagogiska måltider Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att pedagogiska måltider tillämpas vid varje måltid.
Personalens kunskaper	Tillämpning av FAMM-modellen Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att samtlig personal löpande utbildas i FAMM-modellen och att erhållna kunskaper följs upp och utvecklas kontinuerligt.
Matinspiratörens uppdrag	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att matinspiratörens roll som

	vägledare, utbildare och inspiratör vid måltiderna renodlas och ges större utrymme så att intentionerna i utvecklingsområdet uppfylls.
Matråd	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att brukarens synpunkter om mat och måltider systematiskt tas tillvara genom det matråd som enligt avtal ska hållas fyra gånger per år. Om matråd inte kan hållas, till exempel på grund av restriktioner på grund av pandemin, ska Norlandia Care AB säkerställa att brukares synpunkter tas tillvara på alternativt sätt.
Delområde: Delaktighet	
Täby kommun bedömer att de avtalade villkoren inom "Delaktighet" delvis är uppfyllda.	
Täby kommun har identifierat följande förbättringsområden:	
Kontaktperson	Av intervjuerna med anhöriga framkommer att man känner till att funktionen finns, men att det inte alltid är känt vem som är kontaktperson. Norlandia Care AB ska därför i åtgärdsplanen redogöra för hur man ska säkerställa att anhöriga har aktuell information om vem som är kontaktperson.
Boenderåd	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att brukarens synpunkter systematiskt tas tillvara genom det boenderåd som enligt avtal ska hållas sex gånger per år. Om boenderåd inte kan hållas, till exempel på grund av restriktioner på grund av pandemin, ska Norlandia Care AB säkerställa att brukares synpunkter tas tillvara på alternativt sätt.
Delområde: Inne-och utemiljö	
Täby kommun bedömer att de avtalade villkoren inom "Inne-och utemiljö" delvis är uppfyllda.	
Täby kommun har identifierat följande förbättringsområden:	
Miljön i gemensamma utrymmen	Uppställning av lastvagnar, hjälpmedel med mera De gemensamma ytorna är en del av brukarnas hemmiljö. Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att uppställning av lastvagnar, hjälpmedel med mera i gemensamma utrymmen såsom i korridorer och på balkonger undviks.

	Möblering i gemensamma utrymmen Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att den möblering som gjorts av Täby kommun i gemensamma utrymmen för samvaro upprätthålls. Rum för rengöring av hjälpmedel Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att det rum som är avsett för rengöring av hjälpmedel håller god ordning och god hygienisk standard.
Balkongerna	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att miljön på balkongerna anpassas efter årstider och håller en standard så att det är möjligt för brukare att nyttja balkongerna större delen av året.
Vaktmästare	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att vaktmästaren har de kunskaper och de förutsättningar som behövs för att utföra det vaktmästaruppdrag som har avtalats.
Serviceteamet	Uppdraget Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att serviceteamets uppdrag utformas så att förutsättningar finns att utföra lokalvård enligt avtal. Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att uppdraget i förhållande till omsorgspersonal vad gäller städning av brukares lägenheter är tydligt för samtliga personalkategorier med den arbetsfördelning som framgår av avtalet. Personalens kunskaper Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att serviceteamets personal har för uppdraget nödvändiga kunskaper om städmaterial, vårdhygien etc.
Delområde: Meningsfulla aktiviteter	
Täby kommun bedömer att de avtalade villkoren inom ”Meningsfulla aktiviteter” delvis är uppfyllda	
Täby kommun har identifierat följande förbättringsområden:	

Utbud	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att brukare erbjuds meningsfulla aktiviteter, individuellt eller i grupp, veckans alla dagar.
Utevistelse	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att det finns möjlighet till utevistelse utifrån individuella önskemål.
Boenderåd	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att brukarens synpunkter systematiskt tas tillvara genom det boenderåd som enligt avtal ska hållas sex gånger per år. Om boenderåd inte kan hållas, till exempel på grund av restriktioner på grund av pandemin, ska Norlandia Care AB säkerställa att brukares synpunkter tas tillvara på alternativt sätt.
Delområde: Trygghet	
Täby kommun bedömer att de avtalade villkoren inom "Trygghet" delvis är uppfyllda.	
Täby kommun har identifierat följande förbättringsområden:	
Möjlighet att få kontakt	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att brukare lätt kan komma i kontakt med personal och Tibblehemmets ledning. Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att brukare (och anhöriga) kan få kontakt med eller träffa en sjuksköterska eller läkare vid behov.

Uppföljningsområde: Kvalitetsområde Anhörigstöd	
Ur avtalsvillkoren:	"Anhörigstöd" är ett av de tre kvalitetsområden där mervärden i anbudsgivarens beskrivning av idéer och ambitioner att utveckla områdets avtalsvillkor bedömdes och utvärderades särskilt vid upphandlingen av Tibblehemmet.
Underlag vid uppföljning:	Telefonintervjuer med anhöriga. Samtal med Tibblehemmets ledning.

Resultat:	Avtalsvillkoren inom uppföljningsområde ”Kvalitetsområde Anhörigstöd” bedöms delvis vara uppfyllda. Täby kommun har identifierat ett antal förbättringsområden, se nedan.	
Delområde information		1
Information	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att anhöriga till brukare på Tibblehemmet har information om de funktioner som finns runt brukaren, och vilken funktion som ansvarar för vilka uppgifter. Norlandia Care AB bör säkerställa att information om verksamheten finns uppdaterad i sociala medier.	
Delområde: Möjlighet till kontakt		1
Möjlighet till kontakt	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att anhöriga lätt ska kunna komma i kontakt med personal, sjuksköterska, läkare och Tibblehemmets ledning.	

Uppföljningsområde: Kvalitetsområde Personal		1
Ur avtalsvillkoren:	”Personal” är ett av de tre kvalitetsområden där mervärden i anbudsgivarens beskrivning av idéer och ambitioner att utveckla områdets avtalsvillkor bedömdes och utvärderades särskilt vid upphandlingen av Tibblehemmet. Inom kvalitetsområdet har Norlandia Care AB beskrivit fem utvecklingsområden, som utöver avtalsvillkoren ingår i denna uppföljning.	
Underlag vid uppföljning:	Genomgång av anbud och avtal. Dokumentgranskning. Samtal med Tibblehemmets ledning. Fokusgrupper med personal.	
Resultat:	Avtalsvillkoren inom uppföljningsområde ”Kvalitetsområde Personal” bedöms delvis vara uppfyllda.	

	Täby kommun har identifierat ett antal förbättringsområden, se nedan.	
Delområde: Friskvård		1
Täby kommun bedömer att de avtalade villkoren inom "Friskvård" delvis är uppfyllda.		
Täby kommun har identifierat följande förbättringsområden:		
Arbetsmiljö	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att personalen på Tibblehemmet upplever en god arbetsmiljö, såväl fysisk som psykosocial. Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att de åtgärder som planeras med anledning av medarbetarundersökningar följs upp och uppnår avsedd effekt.	
Delområde: Delaktighet och ansvar		1
Täby kommun bedömer att de avtalade villkoren inom "Delaktighet och ansvar" delvis är uppfyllda.		
Täby kommun har noterat följande förbättringsområden:		
Kommunikation, dialog och information	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att medarbetare genom kontinuerlig kommunikation och information har förståelse för och insikt i exempelvis mål, värdegrund och planerade förändringar i verksamheten.	
Delområde: Organisation		1
Täby kommun bedömer att de avtalade villkoren inom "Organisation" delvis är uppfyllda.		
Täby kommun har identifierat följande förbättringsområden:		
Kommunikation, dialog och information	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att medarbetare genom kontinuerlig och tydlig kommunikation har förståelse för och insikt om Tibblehemmets organisatoriska förutsättningar och planerade förändringar i verksamheten.	

	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att det tillitsbaserade ledarskapet som ska bidra till att stärka medarbetarna och ge kunskap och mandat att genom egna idéer och lösningar kunna påverka och göra skillnad, tillämpas i det dagliga arbetet.
Kvalitetsgrupper	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att arbetet i samtliga kvalitetsgrupper återupptas.
Ledningens tillgänglighet	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att personalens upplevelse av chefers tillgänglighet förbättras. Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att personalen har möjlighet att lämna synpunkter och förslag samt att återkoppling lämnas på ett lämpligt sätt.
Organisationsförändringar	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att det avtalade sättet att organisera omsorgsarbetet, det vill säga att omsorgspersonal endast ska arbeta med omvårdnad, efterlevs.
Arbetsledning	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att serviceteamet, utifrån sina förutsättningar, har tillgång till arbetsledning i den omfattning som deras kompetens och uppdraget i övrigt kräver. Norlandia Care ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att samtliga personalkategorier har tillgång till aktuell information om hur arbetsledande funktioner kan nås.
Delområde: Kompetensutveckling	
Täby kommun bedömer att de avtalade villkoren inom "Kompetensutveckling" delvis är uppfyllda.	
Täby kommun har identifierat följande förbättringsområden	
Kompetensutveckling	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att medarbetare i

	serviceteamet får för uppdraget nödvändig introduktion och utbildning/kompetensutveckling.
Kunskaper i svenska	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att samtliga personalkategorier som arbetar på Tibblehemmet har kunskaper i svenska motsvarande kraven i avtalsvillkoren.

Uppföljningsområde: Hälso-och sjukvård		2
Ur avtalsvillkoren:	Brukaren ska, utifrån individuella behov och förutsättningar, ges en trygg och säker hälso- och sjukvård av hög kvalitet. I uppdraget ingår att tillse att brukaren får den hälso- och sjukvård som läkaren förordnat om.	
Underlag vid uppföljning:	Uppföljning av Täby kommuns medicinskt ansvariga sjuksköterska genom genomgång av anbud och avtal, dokumentgranskning, samtal med Tibblehemmets ledning och hälso-och sjukvårdspersonal. OBS! Att bedömningarna görs med särskilda kriterier för hälso-och sjukvårdsområdet. Redovisningen görs enligt en annan struktur än vad som gäller för övriga avtalsvillkor.	
Resultat:	Avtalsvillkoren inom uppföljningsområde "Hälso-och sjukvård" bedöms delvis vara uppfyllda. Täby kommun har identifierat ett antal förbättringsområden, se nedan.	
Delområde Krav på hälso-och sjukvårdsverksamheten		1
Täby kommun bedömer att de avtalade villkoren inom delområde "Krav på hälso-och sjukvårdsverksamheten" endast är uppfyllda till en mindre del.		
Täby kommun har identifierat följande förbättringsområden:		
Uppföljning av brukarens hälsostatus	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att rutin för daglig uppföljning av brukarens hälsostatus utvecklas och tillämpas.	

Läkarordinationer	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att det finns en rutin för att säkerställa att läkarordinationer följs, att kontakt tas med läkare vid avvikelser från det som har ordinerats och att såväl ordinationer som avvikelser dokumenteras. Norlandia Care AB ska säkerställa att rutinen är känd och tillämpas av berörda personalkategorier.
Informationsöverföring och dokumentation	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att rutiner och arbetssätt kring informationsöverföring och kommunikation mellan omsorgspersonal och sjukskörskor samt mellan sjuksköterskor och läkare finns och tillämpas. Fokus bör ligga på vad som ska rapporteras och när rapportering ska ske. Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att dokumentation utförs utifrån fastställda krav i aktuell lagstiftning.
Vidareutbildning i nutrition	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur antalet sjuksköterskor med vidareutbildning inom nutrition kan utökas.
Delområde Nationella och lokala riktlinjer och rutiner HSL	
Täby kommun bedömer att de avtalade villkoren inom delområde "Nationella och lokala riktlinjer HSL" delvis är uppfyllda. Täby kommun har identifierat följande förbättringsområden:	
Nationella och lokala riktlinjer	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att hälso-och sjukvårdspersonal har kännedom och tillämpar såväl nationella som lokala riktlinjer inom hälso-och sjukvårdsområdet, exempelvis nationella riktlinjer kring stroke, diabetes, demens och hjärt-kärl samt Täby kommuns medicinskt ansvariga sjuksköterskas riktlinjer.
Delområde: Vårdhygien Stockholm	
Täby kommun bedömer att de avtalade villkoren inom delområde "Vårdhygien Stockholm" delvis är uppfyllda.	

Täby kommun har identifierat följande förbättringsområden:	
<i>Uppföljning:</i>	Norlandia Care ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att rutiner och arbetssätt för egenkontroll och uppföljning görs och dokumenteras i enlighet med Vårdhygien Stockholms riktlinjer.
Delområde: Registrering i Vårdgivarregistret	
Täby kommun bedömer att de avtalade villkoren inom delområde "Registrering i Vårdgivarregistret" är uppfyllda.	
Delområde: Kvalitetssystem HSL	
Täby kommun bedömer att de avtalade villkoren inom delområde "Kvalitetssystem HSL" endast är uppfyllda till en mindre del.	
Täby kommun har identifierat följande förbättringsområden:	
Uppföljning av det systematiska kvalitetsarbetet HSL	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att de rutiner och arbetssätt som beskrivs inom hälso-och sjukvården tillämpas och följs upp samt att resultatet av genomförda uppföljningar används i det systematiska kvalitetsutvecklingsarbetet.
Bedömning av avvikelser	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att avvikelser bedöms och hanteras på ett systematiskt sätt för att undvika att avvikelser upprepas samt att adekvat bedömning görs av avvikelsernas allvarlighetsgrad.
Delområde: Rapporterings- och anmälningsskyldighet	
Täby kommun bedömer att de avtalade villkoren inom delområde "Rapportering och anmälningsskyldighet" delvis är uppfyllda.	
Täby kommun har identifierat följande förbättringsområden:	
Kriterier för utredning enligt Lex Maria	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att varje händelse/avvikelse som rapporteras bedöms utifrån sin allvarlighetsgrad och i förekommande fall utreds enligt lex Maria.
Delområde: Planering och genomförande av insats	

Täby kommun bedömer att avtalsvillkoren inom delområdet ”Planering och genomförande av insats” till större delen är uppfyllda, mindre förbättringsområden har identifierats.	
Riskanalys	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att de riskanalyser som görs inom hälso-och sjukvårdsområdet i samband med att brukaren flyttar in på Tibblehemmet uppdateras och att effekter och resultat av eventuella åtgärder följs upp.
Delområde: Lokalanvändning	
Täby kommun bedömer att de avtalade villkoren inom delområde ”Lokalanvändning” delvis är uppfyllda.	
Täby kommun har identifierat följande förbättringsområden:	
Förvaring av läkemedel	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att läkemedel, oavsett typ, endast förvaras i därför avsedda utrymmen.

Uppföljningsområde: Dokumentation och rapportering (exl. HSL)	
Ur avtalsvillkoren:	Dokumentation ska utföras enligt gällande lagar, förordningar och föreskrifter. Leverantören ska ha ett system för dokumentation enligt SoL och säkerställa att personal har de kunskaper som krävs för att dokumentationen ska uppfylla gällande krav.
Underlag vid uppföljning:	Samtal med Tibblehemmets ledning
Resultat:	Avtalsvillkoren bedöms vara uppfyllda i sin helhet. Inget krav på åtgärdsplan.

Uppföljningsområde: Kvalitetssystem och värdegrundsarbete		1
Ur avtalsvillkoren:	Leverantören ska bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete och ha ett ledningssystem enligt Socialstyrelsens föreskrift SOSFS 2011:9 som kontinuerligt följas upp och utvecklas utifrån verksamhetens behov. Leverantören ska ha en tydlig värdegrund och bedriva ett aktivt värdegrundsarbete.	
Underlag vid uppföljning:	Genomgång av anbud och avtal. Samtal med Tibblehemmets ledning. Fokusgrupper.	
Resultat:	Avtalsvillkoren inom uppföljningsområde "Kvalitetssystem och värdegrundsarbete" bedöms delvis vara uppfyllda. Täby kommun har identifierat ett antal förbättringsområden, se nedan.	
Delområde Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete		1
Täby kommun bedömer att avtalsvillkoren inom delområde "Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete" delvis är uppfyllda. Täby kommun har identifierat följande förbättringsområden:		
Implementering av rutiner och arbetssätt	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att de rutiner och arbetssätt som sammanfattas i kvalitetssystemet TQM och även i "Norlandiasättet" är väl kända och implementerade hos samtliga personalkategorier så att förutsättningar finns att tillämpa dessa i det dagliga arbetet.	
Delområde Värdegrundsarbete		1
Täby kommun bedömer att avtalsvillkoren inom delområde "Värdegrundsarbete" delvis är uppfyllda. Täby kommun har identifierat följande förbättringsområden:		
Implementering av värdegrunden	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att värdegrunden och dess intentioner är väl kända och implementerad hos samtliga personalkategorier	

Uppföljningsområde: Synpunkter och klagomål		1
Ur avtalsvillkoren:	Brukaren och dennes legale företrädare ska i samband med att insatsen påbörjas ges information om hur synpunkter och klagomål hanteras. Leverantören och kommunen ska arbeta aktivt för att upptäcka och avhjälpa eventuella brister i verksamheten samt att upptäckta brister ska åtgärdas omedelbart.	
Underlag vid uppföljning:	Genomgång av anbud och avtal. Samtal med Tibblehemmets ledning. Genomgång av inkomna synpunkter och klagomål.	
Resultat:	Avtalsvillkoren inom uppföljningsområde "Synpunkter och klagomål" bedöms delvis vara uppfyllda. Täby kommun har identifierat följande förbättringsområden:	
Information till brukare och anhöriga	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att brukare och anhöriga får information om var man vänder sig med synpunkter och klagomål.	
Uppföljning av synpunkter och klagomål	Norlandia Care AB ska i åtgärdsplanen redogöra för hur man kommer att säkerställa att synpunkter och klagomål som inkommer hanteras och följs upp på ett systematiskt sätt för att undvika att negativa händelser upprepas. Norlandia Care AB ska vidare säkerställa att, i de fall handlingsplaner tas fram i samråd med Täby kommun, ska beslutade åtgärder vidtas enligt fastställd plan.	

Uppföljningsområde: Brandsäkerhet, kontinuitet och krisberedskap		2
Ur avtalsvillkoren:	Leverantören ska bedriva ett systematiskt brandskyddsarbete och ska kunna bedriva sin verksamhet under större olyckor, kriser eller extraordinära händelser.	
Underlag vid uppföljning:	Samtal med Tibblehemmets ledning. Genomgång av inlämnade dokument	

Resultat:	Avtalsvillkoren inom uppföljningsområde ”Brandsäkerhet, kontinuitet och krisberedskap” bedöms vara uppfyllda i sin helhet.

Uppföljningsområde: Ekonomisk ställning/kreditvärdighet		2
Kravnivå:	Leverantören ska ha en god ekonomisk ställning, vilket innebär minst rating ”Medel risk” (40-59) på kreditupplysningsföretagets Creditsafes ratingskala.	
Underlag vid uppföljning:	Rating från kreditupplysningsföretaget Creditsafe.	
Resultat:	Norlandia Care AB har i juni 2021 rating 83, vilket motsvarar ”Mycket låg risk”. Kravet inom uppföljningsområdet ”Ekonomisk ställning/Kreditvärdighet är uppfyllt.	

Uppföljning av beläggning

Beläggningsgraden, det vill säga hur många platser som är belagda av totalt antal platser, var under första kvartalet 2019 cirka 90 procent. Denna nivå låg fast eller ökade något till och med första kvartalet 2020. Genom pandemin, som inom äldreomsorgen generellt har inneburit fler tomma platser och färre nya inflyttningar än normalt, har beläggningsgraden successivt minskat. Kvartal 2 år 2021 var beläggningsgraden cirka 63 procent.

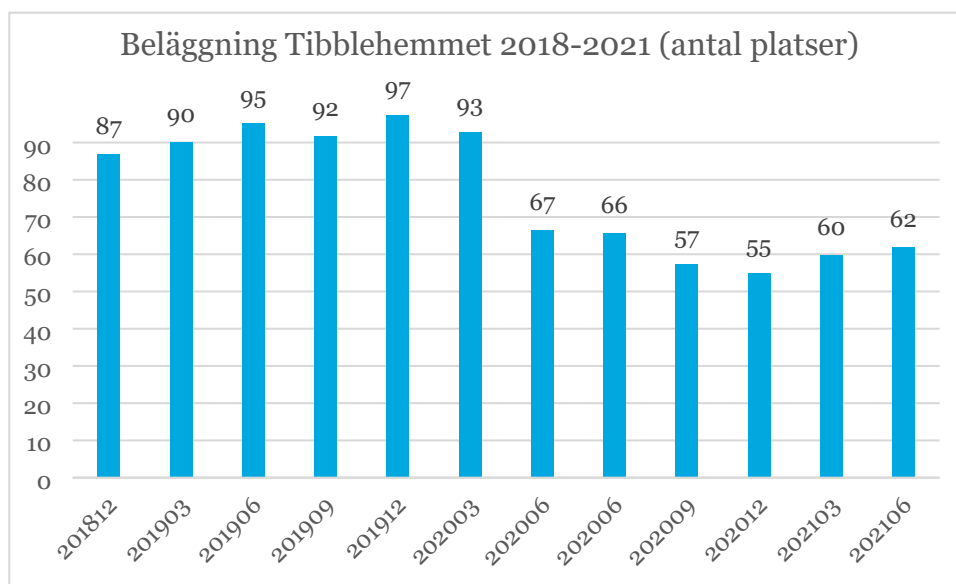


Diagram 1: Antala belagda platser Tibblehemmet kvartal 4 år 2018-kvartal 2 år 2021.

Stängning av våning 7

På grund av att ett större antal platser stått tomma under en längre tid, aviserade Norlandia Care AB i början av 2021 ett önskemål om att genom omflyttningar av brukare och personal stänga våning 7.

Täby kommun godkände planen under förutsättning att samtliga brukare godtog förändringen. Täby kommun underströk också vikten av att i god tid informera berörd personal. Berörda brukare accepterade att flytta och erbjöds alternativa lägenheter inom Tibblehemmet. Stängningen av våning 7 kunde genomföras i slutet av april 2021.

Enligt Tibblehemmets ledning har personalen informerats via brev, vid avdelningsmöten och vid personliga samtal. Ledningen har haft en tät samverkan med Kommunal kring hanteringen, skyddsombud har deltagit vid riskbedömningarna och har i övrigt funnits tillgängliga. Under samtalen i fokusgrupperna har det uttryckts visst missnöje med ledningens sätt att hantera stängningen, bland annat vad gäller

information och omflyttning av personal. Situationen upplevdes som turbulent inom personalgruppen.

Den brukarupplevda kvaliteten

Ett mått på kvaliteten i verksamheten är brukarnas upplevelse, som mäts i Socialstyrelsens nationella brukarundersökning. Även om resultaten ska tolkas med viss försiktighet (låg svarsfrekvens med mera), ger resultatet en indikation på den brukarupplevda kvaliteten och hur den utvecklas över tid. I tabellen nedan redovisas resultatet för ett urval av indikatorerna i brukarundersökningen.

I tabellen redovisas Norlandia Care AB:s ambitionsnivåer i anbudet, resultatet i 2020 års brukarundersökning samt resultatet för Täby kommun som helhet. (När det gäller helhetsomdömet, angav Norlandia Care AB i sitt anbud att målnivån för år 1 var 75, därefter 100 procent).

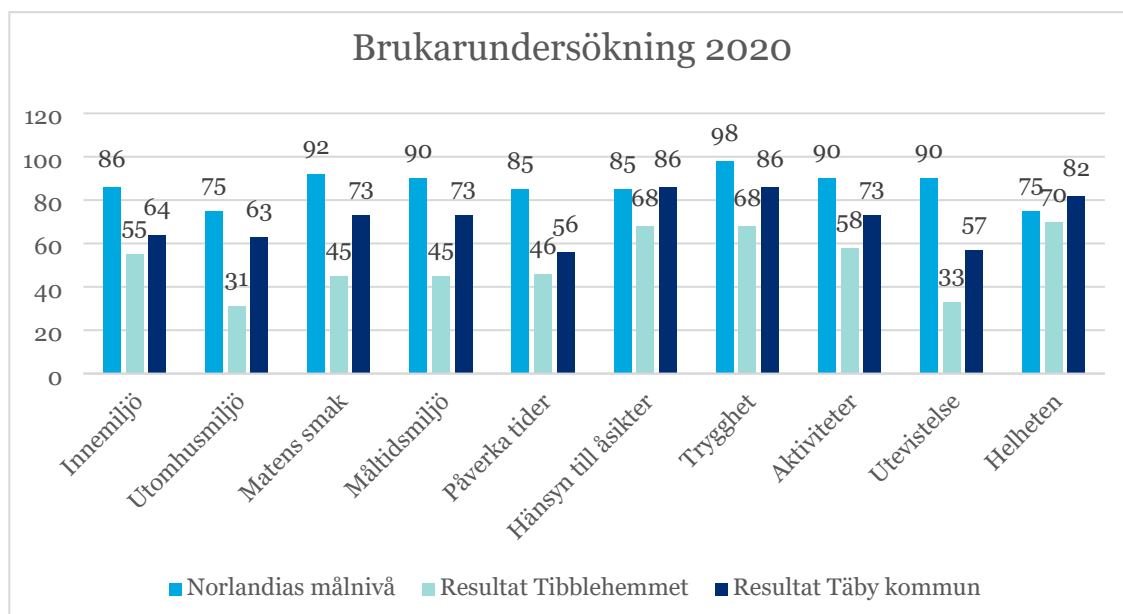


Diagram 1: Nationell brukarundersökning 2020.

Indikatorerna ovan har koppling till kvalitetsområdet "Brukarnöjdhet", där Norlandia Care har redovisat ett antal utvecklingsområden. Av avtalsuppföljningen framkom att det finns behov av förbättringsåtgärder inom flertalet av dessa områden för att avtalade villkor ska anses uppfylla.

Källor och underlag

Upphandlingsdokument ”Drift av Tibblehemmets äldreboende”, dnr SON 2017/224-76.

Avtal daterat 2018-05-03, dnr. SON 2017/224-78.

Tibblehemmets kvalitetsberättelse 2020.

Broschyr ”Norlandiasättet – hur vi arbetar i Norlandias äldreomsorg”.

Kompletterande frågeställningar med svar från Tibblehemmets ledning.

Telefonintervjuer med anhöriga till brukare på Tibblehemmet april och maj 2021.

Medicinskt ansvarig sjuksköterskas uppföljning.

Fokusgrupper med personal juni 2021.

Inkomna synpunkter och klagomål 2019-2021.

Underlag från Creditsafe avseende kreditvärdighet.