

Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen

Till Vård- och omsorgsnämnden

Datum 2021-02-15

Dnr VON 2021/0007

Verksamhetsuppföljning inom omsorgen om äldre och funktionshindrade 2020 med fokus på Covid-19-pandemin

Beslutsförslag

Vård- och omsorgsnämnden beslutar

Notera verksamhetsuppföljning av utförare inom vård och omsorg hösten 2020 till protokollet

Bakgrund

Vård- och omsorgsnämnden har en beslutad plan för uppföljning av utförare inom vård och omsorg. I den anges att nämnden varje år ska följa upp utförare som utför verksamhet åt nämnden och att detta ska rapporteras till nämnden. Privata utförare och verksamheter utförda av Kommunstyrelsens produktionsarbetsutskott följs upp enligt samma metoder.

Förvaltningens slutsatser

I den bifogade rapporten redovisar förvaltningen resultatet av uppföljningen gjord under 2020. Fokus har varit på hantering och effekter av pandemin Covid-19. I det arbetet inkluderas många av faktorerna som följs upp i vanliga fall också, t ex personalens vidareutbildning, hantering av rutiner och regler och hur utföraren säkerställer en kvalitativt bra verksamhet för brukare oavsett förutsättningar. Det är förvaltningens sakkunniga inom funktionshinder och äldreomsorg och medicinskt ansvarig sjuksköterska och medicinskt ansvarig för rehabilitering som har genomfört uppföljningarna och som har sammanställt rapporten.

Bilagor

Verksamhetsuppföljning utförare inom vård och omsorg 2020, daterad 2021-01-20

Susanna Kiesel
Socialdirektör

Åsa Lundgren
Enhetschef staben

Sara Eriksson
Sakkunnig funktionshinder

Expedieras

Akten

Digitala Signaturer

Signerad med: Anställda
Signerad av: Åsa Lundgren, Enhetschef
Datum: 2021-02-15 12:05 +01:00

Signerad med: Anställda
Signerad av: Susanna Kiesel, Socialdirektör
Datum: 2021-02-15 12:33 +01:00

Datum: 2021-02-15

Uppföljning utförarverksamheter Covid-19 2020, äldre- och funktionshinderområdet

Utförarna inom Vård- och omsorgsnämnden har under året 2020 följts upp enligt rutin, fokus har varit på hantering och effekter av pandemin Covid-19. På socialförvaltningen är det staben som har följt upp verksamheterna utifrån avtal, rutiner och kvalitet. Under året har det varit fler kontakter och möten än ett normalt år med utförarna med anledning av pandemin.

I denna rapport beskrivs resultatet av uppföljningen av utförare inom funktionsnedsättning och äldreomsorg uppdelat i enlighet med frågeområden som varit fokus i uppföljningen. Då pandemin vid denna rapportens upprättande (januari 2021) fortfarande i allra högsta grad är pågående kommer fortsatt uppföljningsarbete med fokus på pandemin att ske under 2021. Vidare analys behövs då ytterligare erfarenheter görs löpande, men de problem och lärdomar som uttrycks nedan finns till grund för förbättringsarbete redan i dagsläget för både utförare och beställare. Många problem som konstaterats under år 2020 har omedelbart avhjälpats av berörda parter.

Krishanteringsdokument

Förutsättningarna under pandemin har i perioder förändrats med kort varsel. Detta har krävt att utförarna ständigt håller sig uppdaterade och löpande reviderar sina dokument så att de är aktuella i enlighet med gällande riktlinjer och rekommendationer och ett stöd för verksamheten. I uppföljningssyfte har förvaltningen begärt in dokumentation angående hanteringen av pandemin. I vissa fall ha dessa varit en del av ordinarie krishanteringsdokumentation, i vissa fall har dokumentationen upprättats specifikt med anledning av pandemin.

Funktionsnedsättning

Alla utförare med ett undantag hade krishanteringsdokument upprättade vid uppföljningstillfället i fråga. De var av olika kvalitet och daterade under våren så samtliga behövde uppdateras och kompletteras under hösten 2020. Den utförare som inte hade en krishanteringsplan upprättad inkom med en sådan inom några dagar efter begäran.

Äldreomsorg

Samtliga utförare hade dokumentation i form av risk- och konsekvensanalys, krisplan eller handlingsplan. I dessa dokument framgick att verksamheterna har planerat för att bemöta och hantera den rådande pandemin. I dokumenten framgick bland annat hur verksamheten planerar för att säkra personalförsörjning, material och skyddsutrustning, basala hygienrutiner i syfte att förebygga smittspridning, god vård- och omsorg om misstänkta/ smittade brukare, information till personal, brukare och anhöriga i syfte att minska oron, rutiner för mottagande och överföring av information som rör pandemin, att anpassade aktiviteter erbjuds i syfte att minska isolering och ensamhet

Dokumentet var i vissa fall inte aktuella. Exempel på detta är risk- och konsekvensanalyser gjorda under våren som sedan ej uppdaterats. Då andra myndigheter ständigt uppdaterar rekommendationer behöver dokumenten från utförarna vara levande och revideras fortlöpande. Samtliga utförare har fått uppdatera sina dokument. Utförarna har därefter uttryckt att de anser att deras dokument är förenligt med verksamhetens behov.

Besök i verksamheterna

Funktionsnedsättning

Samtliga verksamheter har varit mycket restriktiva med att ta emot besök i verksamheten och avstått från alla typer av besök som inte ansetts vara nödvändiga. Utförare gör riskbedömningar i alla verksamheter kring de besök som man kan lösa på andra sätt. I de fall de handlar om personer med egna lägenheter ex i en gruppboende har personal uppmanat besökare att vidta försiktighetsåtgärder och endast vistas i den enskildes bostad då det inte finns mandat/lagrum att helt neka besök. Upplevelsen är dock att det finns en stor förståelse hos besökare för de anpassningar och justeringar verksamheterna vidtagit. Det uppges av samtliga även att man minimerar antal personer i verksamheterna genom att verksamhetschefer som har flera verksamheter arbetat mer digitalt och på distans eftersom detta minskar risk för smittspridning.

Det har gått bra att ta emot t ex hantverkare för att genomföra nödvändiga arbeten då alla yrkesgrupper har haft stor förståelse för skyddsrutiner. Vid verksamheter som har inskolning (korttidsvistelse) har särskild planering gjorts, där exempelvis enbart ett barn med föräldrar har varit på plats. I grupp- och serviceboenden har det också förekommit att brukare har bott hemma hos anhöriga under längre perioder av eget val kopplat till oro för smitta.

Äldreomsorg

Samtliga utförare inom särskilt boende har följt det nationella besöksförbudet på särskilt boende under 1 april 2020- 30 september 2020. Samtliga utförare uppger att vissa undantag under denna period har skett, tex vid vård i livets slutskede. I samband med dessa besök har riskanalys gjorts. Under sommaren möjliggjorde vissa utförare bokade besök utomhus genom att sätta upp en vägg av plexiglas.

När besöksförbudet hävdades skickade samtliga utförare ut information till närstående om rutiner för besök samt erbjöd besökare adekvat skyddsutrustning. I december 2020 infördes besöksförbud på nytt.

De sjuksköterskor och rehab-personal som ingår i verksamheternas ordinarie personalstyrka har under pågående pandemi träffat brukare utifrån behov.

Digitala verktyg

Funktionsnedsättning

Alla verksamheter beskriver att personalen under pandemin fått ökad kunskap kring användningen av digitala verktyg och att en del personalmöten har skett med hjälp av digitala hjälpmedel. Man har i verksamheterna även i hög grad haft uppföljningsmöten med hjälp av digitala hjälpmedel, liksom utbildning.

Brukarnas användande av digitala verktyg har inte påverkats nämnvärt. De brukare som redan tidigare använde mycket IT-utrustning har fortsatt göra det, och övriga har ofta andra typer av svårigheter vilka gör det svårt att ersätta besök och kommunikation med digitala verktyg. Ett visst motstånd mot digitala hjälpmedel finns hos vissa brukare varmed verksamheterna arbetar med motiverande insatser. I viss utsträckning har nöjesaktiviteter dock ökat via digitala verktyg.

Utförarna har köpt in mer digital utrustning för användning av personal och av verksamheten som helhet.

Äldreomsorg

Majoriteten av utförarna inom särskilt boende uppger att brukare har använt sig av videosamtal för att hålla kontakten med sina närstående under pandemin, något som inte förekom lika ofta innan pandemins utbrott.

Samtliga utförare uppger att digitala hjälpmedel har använts i större utsträckning i särskilt boende sedan pandemins utbrott. Utbildningar och möten har till största del hållits digitalt och flera utförare uppger att personalen har blivit bättre på att dokumentera kring brukare, då muntligt informationsutbyte mellan personal och närstående inte sker i samma omfattning längre. Utförarna uppger att verksamheternas behov av att förmedla information digitalt har resulterat i en större datamognad hos personalen.

Samtliga hemtjänstutförare uppger att användningen av digitala hjälpmedel har ökat hos personalen under pandemin, främst vad gäller att ta del av utbildningar och delta i möten.

Vissa utförare uppger att de sett en ökad användning av digitala hjälpmedel hos brukarna i ordinärt boende, främst vad gäller att handla mat via nätet och att ha kontakt med närstående med hjälp av videosamtal.

Öppen daglig verksamhet/sysselsättning (enbart funktionsnedsättning)

Samtliga verksamheter beskriver att det varit värdefullt att de dagliga verksamheterna och sysselsättningen varit tillgängliga som vanligt under stora delar av 2020 trots pandemin även om vissa enstaka brukare valt att stanna hemma på grund av rädsla att bli smittad. Man har i boendeverksamheterna haft en god kommunikation med daglig verksamhet/sysselsättning och har tillsammans löst situationer som uppstår. Verksamheterna beskriver att de tycker bedömningen varit korrekt då man inte heller fått in någon Covid-19 smitta i sina verksamheter under större delen av året. I slutet på 2020 beslöt sig den största utföraren av daglig verksamhet enligt LSS (produktionsförvaltningen) att göra kraftiga anpassningar i verksamheten och stänga lokalerna för de flesta brukare. Daglig verksamhet har utförts i hemmet för de flesta, genom personal från daglig verksamhet alternativt arbetsuppgifter som har tagits hem. Några av verksamheterna framhåller vikten av att kunna ge brukarna stöd vid oro och att man kunnat trygga upp brukarna genom individuella anpassningar. För dessa brukare har även lokalerna kunnat vara fortsatt tillgängliga som vanligt. Då beslutet fattades och genomfördes snabbt brast kommunikationen till vissa grupper, framförallt brukare i eget boende med begränsat stöd i hemmet. Detta åtgärdades efter bland annat klagomål från anhöriga. De har nu tillgång till vissa organiserade aktiviteter utomhus samt hemarbetsuppgifter.

Det har funnits en viss oro hos några brukare och anhöriga i att de under större delen av år 2020 själva har fått överväga om brukaren bör delta i daglig verksamhet eller inte. Det finns en grupp med brukare som valt att stanna hemma, och som senare har haft svårt att återgå till daglig verksamhet (motivationsarbete krävs). Att många aktiviteter har ställts in eller förändrats har också påverkat brukare, även om förståelse har funnits för detta.

Kraven på boenden har ökat där många brukare valt att stanna hemma från daglig verksamhet, då har boendet bemannat upp med mer personal samt gjort nya rutiner.

Stängning av träffpunkt socialpsykiatri (enbart funktionsnedsättning)

Träffpunkt Ruffen och Bryggan stängdes under andra halvan av våren 2020. Därefter var verksamheten öppen under sommaren och hösten, för att återigen stängas under senhösten. Det finns flera brukare som normalt sett besöker träfflokalen och dessa har uttryckt stor saknad och personalen ser att isoleringen ökat för dessa brukare. De brukare som bor i bostad med särskild service i kommunen har inte besökt träfflokalen och dessa har inte heller daglig verksamhet/sysselsättning med ett undantag. För dessa brukare behövs ett motivationsarbete från personalen för att påverka detta. Träfflokalen skulle i dessa fall kunna vara första steget.

Att träffpunkten Ruffen stängdes hade stor betydelse för framförallt besökarna som bor i ordinärt boende. Vissa har kontakt med personal genom andra insatser, andra använder enbart Ruffen. Besökarna har uttryckt att stängningen skapade oro och att man saknade den gemensamma måltiden mycket. De besökare som inte har andra insatser, har haft liten eller ingen kontakt med kommunens verksamheter.

Stängda träffpunkter (enbart äldreomsorg)

Träffpunkterna stängde helt i pandemins första fas och har därefter officiellt haft stängt. Vissa besökare har under pandemin sökt sig till verksamheterna för socialt umgänge utomhus med andra. Anpassade aktiviteter utomhus har ordnats i liten skala för dessa personer. Krav har ställts på besökarna att vara symptomfria vid besöken, tvätta händerna, använda handsprit och hålla fysisk distans.

Samtliga hemtjänstutförare uppger att de har märkt av att träffpunkterna har varit stängda och att berörda brukare har upplevts vara mer ensamma. En del biståndsbeslut har utökats med tillsyn och lunch som en följd av att träffpunkterna inte erbjuder verksamhet. Närstående har enligt vissa utförare fått tagit ett större ansvar och många frågor har inkommit från både brukare och närstående gällande när verksamheterna ska öppna.

Utmaningar under pandemin

Funktionsnedsättning

De utmaningar verksamheterna beskriver handlar om en ökad administrativ belastning men man uppger att detta inte har påverkat verksamhetens innehåll och kvalitet och inte heller inneburit försämringar för brukarna. En annan utmaning som återkommer i beskrivningen är informationsflödet som varit massivt och ibland dubbelt upp och ibland har det varit begäran om uppgifter med kort varsel. Däremot beskriver en verksamhet att det varit utmaningar att arbeta med de utlovade mervärden som finns i deras avtal med beställaren och att en del planerad kompetensutveckling ställts in under året, särskilt under våren och sommaren. Under höstens första hälft har dock dessa utmaningar avtagit då man blivit bättre på att skapa alternativa lösningar.

Utmaning för cheferna i verksamheten har funnits i att stödja personal som varit oroliga för smitta både för egen del och för brukares del. Detta gäller även anhöriga och brukare. I enstaka fall har förändringar lett till konflikt med anhöriga, föräldrar. Att hålla kontakt med brukare som varit frånvarande, t ex från daglig verksamhet eller tackat nej till stöd i hemmet, har också krävt extra planering. I vissa fall har problem uppstått runt information kontra sekretess, när anhöriga eller aktörer utan sådan behörighet, haft starka önskemål om att få information om smittoläget i verksamheten. Viss oro fanns i början av pandemin för om det skulle finnas skyddsutrustning att tillgå, denna oro försvann när tillgången visade sig fungera.

Äldreomsorg

Samtliga utförare uppger att det, särskilt i början av pandemin, har varit en utmaning att hantera det massiva informationsflödet från olika aktörer och hålla alla berörda informerade och uppdaterade. Vidare uppger utförarna att det har varit utmanande att säkra tillgång till skyddsutrustning, hantera hög sjukfrånvaro samt att bemöta oro från både personal, boende och närstående. Att erbjuda anpassade aktiviteter till de boende uppges också ha varit utmanande. Vissa utförare uppger att en del i personalgruppen har varit svåra att motivera att arbeta utifrån nya krav och riktlinjer.

Samverkan med olika aktörer, speciellt läkare och distriktsköterska kring misstänkt smitta, uttrycks ha varit en utmaning för flera hemtjänstutförare likväl som att hålla alla berörda informerade och uppdaterade.

Förändrade arbetsätt med anledning av pandemin

Funktionsnedsättning

Vissa verksamheter beskriver att de arbetat mer individuellt med brukarna och med anpassningar utifrån omständigheterna. Några verksamheter har minskat aktiviteterna utifrån rådande rekommendationer medan andra uppger att de har samma utbud av aktiviteter men med vissa justeringar och anpassningar för att minimera smittspridning.

Personal har fått öva på att hålla distans i arbetsmoment där man är van att vara fysiskt nära brukare. Vad gäller interna rutiner, så upplever verksamheterna att dessa har förbättrats med tiden, t ex för personals sjukskrivningar. Den kommunalt drivna produktionsförvaltningen har tillsatt en vikariepool från vilken alla utförare i kommunen kan få stöd med vikarier. Vikarierna har snabbutbildats i en av kommunen anordnad utbildning för ändamålet. Detta gäller både inom omsorgen om funktionshindrade och äldre.

Äldreomsorg

Samtliga utförare uppger att medvetenheten hos personalen kring hygienrutiner och vikten av att följa dessa, har ökat under pandemin. Tid har avsatts för ytterligare kompetensutveckling inom området och kontroller har skett i större omfattning för att säkerställa att rutiner efterföljs. Möten och utbildningar har till största del hållits digitalt och olika system har använts i verksamheterna i större utsträckning för att ge och inhämta information. Aktiviteter och sociala tillställningar har inte kunnat erbjudas som tidigare utan har behövt anpassas till rådande restriktioner.

Samtliga utförare uppger att det har blivit en större medvetenhet kring, och respekt för, hälsoförändringar hos både personal och boende. Vissa utförare har som rutin att alltid ta temp på samtliga i personalen innan arbetspassets början.

Majoriteten av utförarna uppger att pandemin resulterat i ett mer flexibelt arbetsätt hos personalen då de har behövt förhålla sig till snabba förändringar

i direktiv. Vissa hemtjänstutförare har beredskap dygnet runt för att kunna möta upp utskrivningar med kort framförhållning som ökat under pandemin.

Genomförda utbildningar

Funktionsnedsättning

Samtliga verksamheter har genomfört grundläggande utbildningar avseende basala hygienrutiner. Detta har genomförts med samtlig personal, det vill säga inklusive timanställda. Ingen av verksamheterna har genomfört andra typer av utbildningar under året då det mesta har ställts in. En av verksamheterna har skapat digitala webbutbildningar som personalen ska gå varje kvartal för att uppdatera sig och de får även fylla i en enkät om sin egen uppfattning om följsamheten. Den generella uppfattningen hos chefer och ansvariga sjuksköterskor är att följsamhet till rådande rekommendationer och att använda skyddsutrustning varit god. De uppfattar även att man har anpassat sig till de basala hygienrutinerna väl och att dessa är väl implementerade i alla verksamheter. Sjuksköterskor har arbetat med att utbilda hur man använder skyddsutrustning korrekt.

Äldreomsorg

Enligt avtal ska den som bedriver verksamhet svara för att fortlöpande ge personalen kompetensutveckling. Majoriteten av utförarna uppger att all personal, oavsett yrkeskategori, också har gått Socialstyrelsens och Karolinska Institutets utbildningar rörande Covid-19.

Samtliga utförare uppger att all omvårdnadspersonal har gått utbildning i basala hygienrutiner genom Vårdgivarguiden eller Socialstyrelsen. Majoriteten av utförarna uppger att deras omvårdnadspersonal även har deltagit i vissa interna utbildningar och/eller tagit del av utbildningar som erbjudits av husläkarmottagning, MAS och Karolinska Institutet. Inom särskilt boende uppger utförarna att även övriga yrkeskategorier i verksamheten, som kock och lokalvårdare, har gått utbildningen.

Egen utvärdering av hantering av pandemin i verksamheten

Funktionsnedsättning

Alla verksamheter beskriver att man arbetat med egenkontroll under året vad gäller följsamhet till Folkhälsomyndighetens och regeringens rekommendationer och beslut. Alla verksamheter utom en uppger att de har för avsikt att särskilt utvärdera året med fokus på Covid-19. Den verksamhet som inte uppgivit detta uppger att utvärdering av verksamheten är en del av den årliga verksamhetsberättelsen och att denna kommer fokusera på Covid och hanteringen av denna. Samtliga verksamheter uppger att beställaren kommer kunna ta del av dessa utvärderingar.

Äldreomsorg

Samtliga utförare uppger att utvärdering av 2020 planeras och att beställaren kan få ta del av den. En del har redan gjort vissa utvärderingar, tex av personalens upplevelse.

Samverkan med beställaren

Funktionsnedsättning

Samtliga verksamheter beskriver samverkan med beställaren som god och välfungerande. Verksamheterna beskriver att man upplevt ett engagemang, stöd och intresse från beställaren. Möjligen har ett problem varit att verksamheterna fått dubbel information från flera olika håll, men alla anser att det är bättre med dubbel information än att någon missas.

Lärdomar har dragits av erfarenheter gjorda då större förändringar i verksamheter gjorts, exempel är kring Ruffens stängning samt stängning av Halo inför att korttidsenheten för brukare med Covid-19 startade.

Äldreomsorg

Majoriteten av utförarna uttrycker att de har upplevt samverkan som god under pandemin. Någon utförare uttrycker att det emellanåt krävdes in väldigt mycket uppgifter som andra kommuner inte begärde in, vilket var tidskrävande att leverera och att rehab-personalen saknade stöd och samverkan från beställaren.

Flera utförare uttrycker att kommunens sakkunnig har varit ett stöd under pandemin och gett information och regelbundet hört av sig via mail och telefon. Även kommunens Covid-19-team inom hemtjänsten uppges ha varit en vidtagen åtgärd som tog bort en del stress från verksamheterna.

Majoriteten av utförarna inom hemtjänst uppger att utförarmöten i storgrupp, om än via länk, hade varit givande under pandemin för att främja samarbetet och förståelsen mellan utförare och beställare. Vissa utförare uttrycker synpunkter på att biståndshandläggarna under pandemin har beviljat insatser utan att träffa brukarna och uppger att det har blivit ökade diskussioner med biståndshandläggaren angående beviljade insatser och tid för dessa.

Några utförare uttrycker att beställaren borde ha sett över lösningar då dagverksamheter och träffpunkter stängde då detta resulterat i ökad ensamhet bland de äldre.

Övrigt

Ett par utförare uttrycker att det hade varit bra med ett forum för samarbete mellan utförare i kommunen för att kunna lära, dra erfarenheter och förmedla goda exempel mellan varandra och att det hade varit tacksamt om kommunen hade kunnat hålla i en sådan samverkan.