



### **Avtalsuppföljning – Meca services**

**Plats och tid:** Meca services, Skiffervägen 102 i Lund  
Torsdagen den 21 mars 2019 kl. 13.30 – 15.45

**Uppdragsgivare: Lunds kommun, vård- och omsorgsnämnden**  
Gun-Marie Lindgren, kvalitetsstrateg  
Susanne Leijon, medicinskt ansvarig sjuksköterska, MAS  
Madeleine Flyghagen Lloyd, enhetschef myndighetsfunktionen

**Uppdragstagare: Meca services**  
Fanny Meza, vd  
Darlymg Castellanos, verksamhetschef  
Ariosto Castellanos, administratör

**Utses att justera:** Fanny Meza

**Underskrifter:** .....  
Ordförande

.....  
Justerande

Gun- Marie Lindgren hälsar välkomna och inleder med att presentera Madeleine Flyghagen Lloyd, enhetschef myndighetsfunktionen. Dagordningen godkänns och Fanny Meza utses att justera protokollet.

### **Verksamhetsredovisning för perioden oktober 2018 – mars 2019**

Gun-Marie Lindgren informerar att inför dagens avtalsuppföljning har en ny mall för redovisning av verksamhetens utveckling utarbetats. Syftet är att förbättra strukturen och styrningen av kvalitetsarbetet.

Genomgång och diskussion om verksamhetens utveckling, enligt bilaga. Fanny Meza beskriver hur Meca services arbetar med avvikelser. Gun-Marie Lindgren kommenterar att enbart utreda varje enskild händelse utan en samlad analys kan göra att problem inte uppmärksammas fullt ut. Riskanalys och identifiering av bakomliggande orsak till att händelsen skett är ett viktigt utvecklingsområde, inte bara för Meca service utan för flertalet enheter.

Klagomål och synpunkter diskuteras. Gun-Marie Lindgren påtalar att det kan vara svårt att föra fram klagomål och därför måste vi (professionen) gå den klagande till mötes på ett korrekt sätt. Vi måste undersöka klagomålet, be om ursäkt om vi gjort fel och korrigera våra misstag så fort vi kan. Ju nöjdare brukare och medborgare vi har desto lättare blir vårt jobb!

Meca service är anslutna till Senior alert men har inte börjat tillämpa metodiken ännu. Fanny Meza undrar om förvaltningen tillhandahåller någon utbildning eller stöd i att komma igång med t.ex. Senior alert. Gun-Marie Lindgren svarar att när förvaltningen började använda de nationella registren fanns en resurs för implementering av systemen. Möjligen kan förvaltningen arrangera en gemensam introduktion i Senior alert för extern utförare, LOV. Återkommer.

Senior alert tillhandahåller både webbutbildningar och grundutbildningar, se bifogad länk.

<https://plus.rjl.se/infopage.jsf?childId=21967&nodeId=43953><https://plus.rjl.se/infopage.jsf?childId=21967&nodeId=43953><https://plus.rjl.se/infopage.jsf?childId=21967&nodeId=43953>

Beslut

Att lägga Meca services verksamhetsredovisning till protokollet, bilaga 1

**Återkoppling på avvikelserapport, verksamhets- och patientsäkerhetsberättelse**

Gun-Marie Lindgren inleder med att konstatera att nå ut till alla enheter inom vård- och omsorgsverksamheten (ca 130 enheter) med information som alla förstår är svårt. Att sen få alla att läsa anvisningarna, besvara frågorna och att hålla deadline är en utmaning. På sikt kommer fler uppföljningar att genomföras med stöd av kommunens IT-ledningssystem, Stratsys.

Gun-Marie Lindgren förtydligar hur allas rapporter har använts. Verksamhetsberättelserna har utgjort underlag till nämndens Årsredovisning 2018 och till nämndens Verksamhetsplan 2019. Avvikelse rapporterna har sammanställts i en egen rapport till nämnden och har utgjort underlag till kvalitets- och patientsäkerhetsberättelse 2018.

Ariosto Castellanos kommenterar att nu blev den röda tråden synlig och undrar om Meca service kan få ta del av nämnda rapporter.

Susanne Leijon och Gun-Marie Lindgren ställer frågor och lämnar kommentarer på Meca services inlämnade rapporter.

**Beslut**

Att översända "Avvikelse kvalitetsåret 2017/2018" och "Kvalitets- och patientsäkerhetsberättelsen 2018" till Meca services och att i övrigt lägga informationen till handlingarna.

**Dokumentation SOSFS 2014:5**

Madeleine Flyghagen Lloyd informerar att myndighetsfunktionen kommer årligen att granska SoL-dokumentationen. Nästa tillfälle har planerats till den 20 september. Återkommer med information när det närmar sig.

Fram till dess har ni att arbeta med följande förbättringsområden:

- att genomförandeplaner ska följa handläggarens beställning med aktuella livsområden och mål och tydligt beskriva hur brukaren ska stöttas för att uppnå sina mål
- att beskriva om och hur brukaren har deltagit vid upprättandet av genomförandeplanen samt
- att regelbundet dokumentera och att den löpande dokumentationen ska framgå vilka åtgärder som vidtagits.

**Beslut**

Att lägga informationen till handlingarna.

**Myndighetens uppföljning**

Madeleine Flyghagen Lloyd informerar att under perioden (1/1 – 20/3) har handläggarna tillfrågat två brukare om kvaliteten. Vid granskningen är brukarna nöjda med den hjälp som utförs samt hur och när hjälpen utförs.

Beslut

Att lägga informationen till handlingarna.

**Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete**

Gun-Marie Lindgren informerar att Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete har reviderats och antagits av vård- och omsorgsnämnden, dokumentet mailas ut.

Meca services påminns om att översända sitt reviderade ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete till Gun-Marie Lindgren snarast.

Beslut

Att lägga informationen till handlingarna.

**Verksamhetsplan och mål för 2019**

Gun-Marie Lindgren informerar att den nya vård- och omsorgsnämnden har beslutat om verksamhetsplan och mål för 2019. Inom följande områden har nämnden tagit fram utvecklingsmål:

- Välfärdsteknologi
- Brukarens individuella behov, mål och måluppfyllelse
- Information och kommunikation för att stödja individens självständighet
- Utveckling av mobilt vårdteam

Utöver utvecklingsmålen finns tre fokusområden;

- Teambaserat arbetssätt
- Förbättra kvaliteten\*
- Det strategiska arbetet inom HR-området ska fortsätta

Förbättra kvaliteten:

- Alla enheter ska ha resultat över 60 % i minst tolv frågor i den nationella brukarundersökningen
- Verksamhetsområdets totala värde ska förbättras med minst 5 % per utvalda frågor i den nationella brukarundersökningen

\* Genomgång av Meca services resultat 2018 och vilka frågeställningar som ska förbättras, underlaget mailas ut.

Beslut

Att lägga informationen till handlingarna.

**Nationell brukar- och enhetsundersökning 2019**

Gun-Marie Lindgren påminner om att i mitten av mars startar den nationella brukarundersökningen "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen". Enkäterna skickas direkt hem till de personer som har ett verkställt beslut om hemtjänst den 31 december 2018 och är 65 år eller äldre. Undersökningen pågår till den 24 maj och resultatet publiceras preliminärt i mitten av oktober.

Enhetsundersökningen om äldreomsorg och kommunal hälso- och sjukvård startar också nu. En digital enkät skickas till Fanny Meza, [mecaservicesab@gmail.com](mailto:mecaservicesab@gmail.com) för besvarande före den 26 april. Ni kan kvalitetssäkra era inrapporterade uppgifter mellan den 17 – 31 maj då enkäten stängs slutgiltigt. Kom ihåg din inloggning till enkäten!

Beslut

Att lägga informationen till handlingarna.

**Tillstånd från IVO**

Fanny Meza bekräftar att Meca services ansökt om tillstånd hos IVO för sin verksamhet.

Beslut

Att gemensamt bevaka att tillstånd beviljas.

**Nästa avtalsuppföljning**

Beslut

Att avtalsuppföljning ska hållas den 3 oktober 2019 kl. 13.30 hos Meca services (i ny lokal). Återkommer om adress.