

Minnesanteckning från möte den 6 november 2013 med företrädare från Stiftelsen Stora Sköndal: Avtalsuppföljning om driften av Veckobo vård- och omsorgsboende

Närvarande:

Stiftelsen Stora Sköndal
Malin Boart, verksamhetschef

Farsta stadsdelsförvaltning
Päivi Kabran, avdelningschef
Michael Boström, upphandlingsstrateg

Ovan namngivna representant från Stiftelsen Stora Sköndal benämns nedan som utföraren och namngivna representanter från Farsta stadsdelsförvaltning benämns som beställaren. Tillsammans omnämns representanterna från utföraren och beställaren som parterna.

Bakgrund

2010 genomfördes en central upphandling av driften av ett antal kommunala vård- och omsorgsboenden, efter beslut om detta i kommunfullmäktige. Upphandlingen omfattade bland annat ett av Farsta stadsdelsnämnds boenden, Veckobo vård- och omsorgsboende i Hökarängen.

Efter genomförd upphandling fattade stadsdirektören, på uppdrag av kommunstyrelsen, beslut om tilldelning av kontrakt. Avtal tecknades med Stiftelsen Stora Sköndal avseende driften av Veckobo från den 1 november 2010. Avtalet förvaltas av Farsta stadsdelsnämnd.

Avtalet gäller fr.o.m. den 1 november 2010 t.o.m. den 31 oktober 2013. Om parterna är överens kan avtalet förlängas på samma villkor i två år, med möjlighet till ytterligare förlängning i två gånger två år. Överenskommelse om förlängning ska vara skriftlig och träffas senast nio månader före avtalstidens utgång. Avtalet har förlängts en gång och nuvarande avtalsperiod gäller fr.o.m. den 1 november 2013 t.o.m. 31 oktober 2015.

Mötets genomförande

Företrädare för staden, beställaren och utföraren träffades för att följa upp ingånget avtal.

Underlag för mötets genomförande:

- Aktuella avtalshandlingar och tidigare dokumentation från genomförda avtalsuppföljningar (inklusive tidigare åtgärdsplaner från utföraren).
- Dokumentation från verksamhetsuppföljningen som genomfördes den 13 november 2012. Därutöver hade beställaren med sig muntlig återkoppling från den senaste verksamhetsuppföljningen som beställaren genomförde den 30 oktober 2013.

Mötet öppnades och parterna hälsade varandra välkomna.

Inledningsvis under mötet avhandlade parterna resultatet från de två senast genomförda verksamhetsuppföljningarna (så kallad malluppföljning).

Diskussion kring genomförd verksamhetsuppföljning

Parterna förde en kort diskussion kring de verksamhetsuppföljningar som har genomförts av beställaren under november 2012 och oktober 2013. Beställaren gav uttryck för att det är positivt att stora förbättringar har gjorts sedan uppföljningen 2012. Tidigare åtgärdsplan¹ som beställaren har begärt in från utföraren i samband med verksamhetsuppföljning har således effektuerats.

Utföraren bekräftade att de brister som beställaren har uppmärksammat i samband med tidigare verksamhetsuppföljning är åtgärdade och att dokumentationen sker i ParaSol (enligt SoL) och Wodook (enligt HSL). I sammanhanget påpekade utföraren att denne upplever tekniska problem i samband med dokumentation i stadens datorbaserade dokumentationsprogram. Utföraren påtalar att de "kastats ut" ur systemet, vilket är mycket besvärligt och tidskrävande" för utföraren. Beställaren lovade att undersöka orsaken till påtalat problem, för att eventuellt kunna bidra till en lösning.

Uppföljning av åtaganden som följer av ingånget avtal och utfästelser i anbud

Parterna förde en diskussion/dialog kring ingånget avtal med fokus på utförarens uppfyllelse av åtaganden, beskrivningar av

tjänstens utförande, som entreprenören har redogjort för i sitt anbud.

Beställaren gick systematiskt igenom avtalet inklusive utfästelser som framgår av aktuellt anbud. Utföraren besvarade beställarens frågor och redogjorde för om de uppfyller kraven enligt avtal eller ej.

Beställaren fokuserade på åtaganden inom följande områden²:

- Dokumentation enligt SoL (ParaSol) respektive HSL (Vodok)
- Gott bemötande
- Aktiv och meningsfull tillvaro
- Bibliotek
- Kost (måltiden)
- Personal (arbetsledning, personal, omfattning, utbildning m.m.)
- Läkemedelshantering
- Medicinsk fotvård
- Tandvård och munhygien
- Miljöarbete

Utföraren försäkrade att verksamheten drivs enligt krav och förutsättningar som staden har angivit i sitt förfrågningsunderlag och att ingånget avtal efterlevs. Noteras i sammanhanget att utföraren inte hade kunskap om utfästelser i det egna anbudet. Beställaren konstaterade även att avtal inklusive utfästelser i anbud inte är kommunicerade inom boendet det vill säga berörda medarbetare inom boendet bedöms ej ha kunskap om åtaganden som följer av ingånget avtal. Utföraren försäkrade att de boende likväl garanteras en god, trygg och säker vård och omsorg samt att de boende garanteras erforderliga hälso- och sjukvårdsinsatser vid behov (utföraren vittnade om att patientsäkerheten är hög).

Noteras att utföraren gav uttryck för att de boende inte på något sätt riskerar att fara illa och att utföraren aktivt arbetar med bland annat rutiner för utveckling och kvalitetssäkring av verksamheten.

Nedan följer delar av den information som mötet avhandlade*Dokumentation enligt SoL (ParaSol) respektive HSL (Vodok)*

Utföraren efterlever kraven enligt ingånget avtal. Se skrivning ovan avgående tekniska problem.

Gott bemötande

Utföraren har en utförlig skrivning om värdegrund i sitt anbud. Utföraren vittnar om att samtliga medarbetare har genomgått en utbildning avseende utförarens värdegrund. Vidare informerar utföraren om att denne aktivt under året ska fortsätta att arbeta med värdegrundsarbetet inom boendet. Beställaren noterar att utföraren aktivt arbetar med värdegrundsarbetet inom boendet, samtidigt som beställaren klandrar utföraren för att denne inte känner till de egna utfästelserna i anbudet.

Aktiv och meningsfull tillvaro

Utföraren säger sig efterleva kraven i avtalet. Utföraren beskriver på ett trovärdigt sätt hur de praktiskt arbetar med att erbjuda en aktiv och meningsfull tillvaro utifrån de boendes behov och enskilda förutsättningar. Beställaren noterar att utföraren har rutiner för att kunna efterleva kraven i avtalet, samtidigt som beställaren klandrar utföraren för att denne inte känner till de egna utfästelserna i anbudet.

Bibliotek

Utföraren säger sig vara medveten om kravet enligt avtal och menar på att kravet delvis faller på sin egen orimlighet. Detta då de boende har svårt att tillgodogöra sig motsvarande tjänst. Utföraren menar på att denne likväl efterlever krav enligt avtal, då de boende erbjuds diverse böcker som finns att tillgå och som finns i en passande bokhylla för de boende. Därutöver prenumererar boendet på DN (Dagens Nyheter), vilket även detta är ett sätt att möta upp "behovet" av ett bibliotek/bibliotekstjänst.

Beställaren noterar att utföraren saknar en bibliotekstjänst i "ordets bemärkelse", men att utföraren ändå bedöms uppfylla kravet enligt avtal. Beställaren bedömer att utföraren sammantaget efterlever kraven i avtalet, samtidigt som beställaren klandrar utföraren för att denne inte känner till de egna utfästelserna i anbudet.

Kost (måltiden)

Utföraren informerar om att maten tas från en kostenhet/centralt kök inom Stiftelsen Stora Sköndal – maten kommer dagligen med värmevagnar. Maten är varierad, följer årstidsväxlingarna och följer även olika högtider under året. I dagsläget drivs kostenheten av ISS Facility Services AB. Utföraren vittnar om att de boende äter med god aptit och att de boendes vikt följs upp

systematiskt. I sammanhanget informerar utföraren om att ingen av de boende har problem med att de går ned i vikt, snarare tvärtom. Beställaren har ingen anledning att tvivla på att utföraren efterlever kraven enligt avtal, men begär en återkoppling från utföraren som styrker att avtalet med underleverantören, ISS Facility Services AB, ligger i linje med utförarens avtal med staden.

Den begärda återkopplingen ovan gäller bland annat att mat och måltider ska följa de rekommendationer och riktlinjer som efterhand utfärdas av Livsmedelsverket, Socialstyrelsen och staden. Detta inkluderat att att ESS-gruppens samtliga rekommendationer i "Mat och näring för sjuka inom vård och omsorg" (Livsmedelsverket) ska följas.

Utföraren informerar om att framöver kommer även den kylhållna maten i större utsträckning levereras från aktuell kostenhet/centralt kök inom Stiftelsen Stora Sköndal.

Som ett led att kvalitetssäkra att de boende får i sig rätt mängd mat fördelat under dygnets timmar, så har utföraren infört en så kallad måltidsklocka hos varje boende. Nattfastan är inte längre än avtalat, maximalt 11 timmar.

Även under denna punkt klandrar beställaren utföraren för att denne inte känner till de egna utfästelserna i anbudet, samtidigt som beställaren ger uttryck för att de ställer sig positiva till att utföraren har infört "måltidsklockan".

Personal (arbetsledning, personal, omfattning, utbildning m.m.)
Utföraren säger sig efterleva kravet enligt avtal och bemanningen under dygnets samtliga timmar garanterar en trygg, säker vård och omsorg inklusive patientsäkerhet enligt HSL.

Utföraren bekräftar att bemanningen ligger i linje med redovisat och av staden godkänt täthetschema (Farsta stadsdelsnämnd tog del av ett förslag till ändrad bemanning och godkände för sin del förslaget, det redovisade täthetsschemat den 13 juni 2013). Eventuella framtida förändringar avseende bemanning kommer att förankras hos beställaren.

Utföraren bekräftar att det finns arbetsledning att tillgå dygnet runt det vill säga det finns en tydligt utpekad ansvarig person samtliga tider på dygnet, vilka medarbetare och boende kan identifiera.

Stiftelsen Stora Sköndals område).

Utföraren bekräftar att samtliga medarbetare som är tillsvidareanställda har erforderlig utbildning och av dessa har 100 % undresköterskeutbildning eller bedöms ha motsvarande kompetens. Utföraren bekräftar att boendet kontinuerligt satsar på vidareutbildning av sina anställda och att det finns individuella utvecklingsplaner för samtliga medarbetare.

Utföraren bekräftar att handledning för aktuella medarbetare finns att tillgå, bland annat genom diakon arbetande inom Stiftelsen Stora Sköndal.

Även under denna punkt klandrar beställaren utföraren för att denne inte känner till de egna utfästelserna i anbudet, samtidigt som beställarens påtalar sin uppskattning avseende att samtliga tillsvidareanställda har motsvarande lägst undersköterskeutbildning det vill säga grundutbildning bedöms vara förhållandevis hög inom boendet. Därutöver noteras att personalomsättningen är låg (vilket vittnar om att det är en attraktiv arbetsplats). Den låga personalomsättningen bedöms kunna gagna både kvalitet och kontinuitet inom boendet.

Läkemedelshantering

Varje vecka går ansvarig läkare rond på boendet. Samtliga medarbetare har personliga delegeringar. Enskilda läkemedelsgenomgångar genomförs regelbundet och vid behov.

Medicinsk fotvård

Boendet anlitar en extern resurs (fotvårdsspecialist som utgår från Nynäshamn), vilken besöker boendet regelbundet, minst 1 gång varannan månad. Personen ifråga som utför tjänsten är mycket omtyckt – av såväl boende som av medarbetare – och sägs ha en gedigen bakgrund, vilken lämpar sig väl för uppdraget.

Tandvård och munhygien

Utföraren bekräftar att de boende får erforderlig tandvård och att det finns utarbetade rutiner för hur behovet av god munhygien ska efterlevas. I dagsläget erbjuds de boende tandvård inom Stiftelsen Stora Sköndal det vill säga de boende är tvungna att lämna boendet vid behov av tandvård. Beställaren erinrar om aktuellt avtal och om den tandvårdsreform som bland annat ger aktuell målgrupp inom boendet rätt till individuell rådgivning och tandvård på plats. Utföraren medger att det inte är en optimal lösning, att de boende ska behöva åka iväg för att erhålla tandvård.

Utföraren informerar om att nya rutiner kommer att utarbetas och att de boende framöver ska kunna erbjudas tandvård på plats. I

detta sammanhang påtalar utföraren att det finns boende som känner sig trygga med nuvarande tandvård inom Stiftelsen Stora Sköndal. Beställaren svarar att tandvårdsreformen är en möjlighet och inget tvång det vill säga det är fullt möjligt för en enskild person att välja tandvård utanför det egna boendet om denne så önskar.

Miljöarbete

Utföraren säger sig driva ett aktivt miljöarbete inom boendet, då man bland annat sorterar hushållsavfall. Endast miljömärkta varor köps in till boendet. Utföraren bekräftar att ett miljöombud finns inom boendet, som aktivt driver miljöarbetet framåt.

Sammantagen bedömning

Beställaren är nöjd med samarbetet med utföraren. Detta med undantag för aktuell kritik som framgår av skrivningen ovan och nedan. Utföraren bedöms sammantaget ha en väl fungerande verksamhet och utföraren framstår som en trygg och förhållandevis seriös avtalspart. Beställaren gör bedömningen att patientsäkerheten är god och att utföraren har säkerställt en trygg, säker vård och omsorg.

Beställarens bedömning är således med reservation för att avtal och utfästelser i utförarens anbud inte är kända och kommunicerade inom boendet. Förvaltningen ser ytterst allvarligt på det faktum att utfästelser i anbudet inte är kända och kommunicerade inom boendet. I sammanhanget noteras att ansvarig verksamhetschef är förhållandevis ny i sin befattning och saknar erfarenhet av motsvarande uppdrag sedan tidigare. Dock har avtalsparten en skyldighet att förvissa sig om att ansvarig verksamhetschef inom boendet har den kompetens och får det stöd som kan anses vara erforderligt i sammanhanget.

Den sammantagna bedömningen av hur utföraren tar ansvar för driften av aktuellt boende görs utifrån de uppföljningar som förvaltningen har genomfört under 2013 (det är både avtalet och verksamheten som har följts upp).

Avslutningsvis

Parterna är överens om att ingånget avtal ska efterlevas, vilket inkluderar att utfästelser i anbudet ska infrias. Parterna bekräftade även vikten av ett konstruktivt och väl fungerande samarbete.

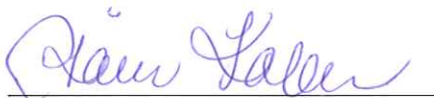
Parterna, närvarande personer, tackade varandra för genomfört möte, samtidigt som beställaren påminde utföraren om att denne omgående ska komma tillrätta med att avtal inklusive utfästelser i anbudet ej är kända och kommunicerade inom boendet. Utföraren

fick en anmodan om att inkomma med en skriftlig åtgärdsplan till beställaren senast inom 14 dagar, där det ska framgå hur utföraren avser att komma tillrätta med aktuella kritik, enligt skrivningen ovan.

Beställaren kommer på olika sätt att följa upp verksamheten, för att på så sätt säkerställa att utföraren lever upp till de åtaganden som följer med ingånget avtal.

Stockholm 2013-11-14

För Farsta stadsdelsnämnd



Päivi Kabran
Avdelningschef



Michael Boström
Upphandlingsstrateg