



Handläggare:

Christina Almqvist

Telefon: 08-508 19 231

Michael Boström

Telefon: 08-508 18 156

Till

Farsta stadsdelsnämnd

2010-09-30

## Uppföljning av verksamhet och driftavtal som gäller Postiljonens vård- och omsorgsboende

### Förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden godkänner verksamhetsuppföljningen och överlämnar den till äldrenämnden.
2. Nämnden uppdrar åt förvaltningen att begära att Attendo Care AB lämnar in en åtgärdsplan utifrån verksamhetsuppföljningen vid Postiljonens vård- och omsorgsboende senast 30 november 2010.
3. Nämnden godkänner förvaltningens redovisning av uppföljning av avtalet med Attendo Care AB avseende driften av Postiljonens vård- och omsorgsboende.

Ulla Thorslund  
stadsdelsdirektör

Lena Rabe  
avdelningschef

### Sammanfattning

Postiljonen vård- och omsorgsboende drivs på entreprenad av Attendo Care AB sedan 1 november 2009. Farsta stadsdelsnämnd förvaltar avtalet och ansvarar därmed för att se till att det efterlevs. Förvaltningen följer dessutom årligen upp äldreomsorgens verksamheter i enlighet med äldreförvaltningens mall. I samband med årets verksamhetsuppföljning genomfördes även en avtalsuppföljning.

Förvaltningen bedömer att Postiljonens vård- och omsorgsboende är en fungerande verksamhet. För att Attendo Care AB ska leva upp till avtalsvillkoren och för att verksamheten ska motsvara de krav som ställs krävs dock förbättringsarbete på en rad områden.

## **Ärendets beredning**

Tjänsteutlåtandet har utarbetats inom avdelningen för äldre i samverkan med staben och avdelningen för planering, strategi och service.

## **Bakgrund**

Postiljonen vård- och omsorgsboende drivs på entreprenad av Attendo Care AB sedan 1 november 2009. På boendet finns två inriktningar, demensvård och somatisk vård. Farsta stadsdelsnämnd förvaltar driftavtalet och följer dessutom årligen upp äldreomsorgens verksamheter i enlighet med fastställd mall, utarbetad av äldreförvaltningen. I samband med årets verksamhetsuppföljning genomfördes även en avtalsuppföljning.

## **Verksamhetsuppföljning**

Verksamhetsuppföljningen har skett utifrån den modell för uppföljning av ramavtal om enstaka platser och stadens vård- och omsorgsboende för äldre som äldreförvaltningen tagit fram. Den utfördes den 17 och 18 juni 2010 av medicinskt ansvarig sjuksköterska och administrativ sekreterare vid beställarenheten. Deltog gjorde enhetschefer, sjukgymnast och sjuksköterska vid boendet. Uppföljningen genomfördes med hjälp av intervjuer, observationer samt dokumentgranskning. Uppföljningen läggs in i en webbaserad mall och kommer att nås via länk från "Jämför service" på Stockholms stads hemsida. Vidare rapporteras resultatet av uppföljningen till äldrenämnden och sammanställs i en rapport till kommunfullmäktige vartannat år. Resultatet bidrar tillsammans med den årliga brukundersökningen till att belysa verksamhetens kvalitet.

## **Avtalsuppföljning**

Den 25 maj 2010 genomförde stadsdelsdirektör, ansvariga avdelningschef och biträdande avdelningschef ett oanmält besök på boendet för att fånga synpunkter från boende och personal.

I samband med verksamhetsuppföljningen den 17 och 18 juni genomfördes en avtalsuppföljning vilken inkluderar åtaganden enligt stadens förfrågningsunderlag och utförarens anbud. Fokus för uppföljningen låg på de mervärden och kvalitetsgarantier som har legat till grund för att utföraren fick entreprenadavtalet.

Vid avtalsuppföljningen framkom att en stor del av Attendo Care AB's åtaganden inte hade infriats. Inte heller fanns någon utarbetad tidsplan för när de skulle infrias.

Verksamhetsuppföljningen och avtalsuppföljningen samt det oanmälda besöket resulterade i ett möte mellan avtalsparterna den 22 juni 2010. deltog gjorde

stadsdelsdirektör, avdelningschef och upphandlare samt från utföraren ansvarig regionchef och ansvariga verksamhetschefer. Vid mötet överlämnade förvaltningen en skrivelse (se bilaga 3) med begäran om en åtgärdsplan över när och hur påtalade brister ska åtgärdas. Attendo Care AB har nu besvarat skrivelsen och redovisat hur de har avhjälpt påtalade brister samt hur de arbetar för att komma tillrätta med kvarstående brister (bilaga 4). Förvaltningens sammanställning och granskning av utförarens åtgärdsplan redovisas i bilaga 5.

## Förvaltningens synpunkter

### Verksamhetsuppföljning

#### *Verksamhet med inriktning ålderdomshem (somatisk vård)*

Bedömningen är att Postiljonens ålderdomshem är en fungerande verksamhet. Ett stort utbud av aktiviteter finns att tillgå för de boende. Vid uppföljningsbesöken under maj månad var avdelningarna välstädade och inbjudande. Dock krävs förbättringsarbete främst gällande skriftliga rutiner för att verksamheten ska motsvara de krav som ställs.

Inom följande områden finns avvikelser från ramavtalet som bör åtgärdas och/eller förbättras:

- Skriftliga rutiner för rapportering av förändrat behov saknas.
- Plan för all personals kompetensutveckling saknas.
- All personal behärskar inte det svenska språket i skrift.
- Den löpande dokumentationen behöver förbättras för att motsvara kraven.
- Samtliga boende har inte aktuella genomförandeplaner.
- Genomförandeplanernas innehåll motsvarar inte de krav som ställs.
- Rutiner för hantering av nycklar saknas.
- Det är ibland svårt att få hembesök av läkare.
- Samtliga granskade journaler innehåller inte den lagstadgade journalföringen.
- Samtliga journaler innehåller inte riskbedömningar.
- Vårdplan och rehabiliteringsplan uppdateras inte minst en gång per år.

#### *Verksamhet med inriktning gruppboende (demensvård)*

Bedömningen är att Postiljonens gruppboende är en fungerande verksamhet. En viss skillnad finns dock mellan enheterna. Ett stort utbud av aktiviteter finns att tillgå för de boende. Vid uppföljningsbesöket var avdelningarna välstädade och inbjudande. I övrigt krävs förbättringsarbete främst gällande skriftliga rutiner för att verksamheten ska motsvara de krav som ställs.

Inom följande områden finns avvikelser från ramavtalet som bör åtgärdas och/eller förbättras:

- Skriftliga rutiner för rapportering av förändrat behov saknas.
- Plan för all personals kompetensutveckling saknas.
- Den löpande dokumentationen behöver förbättras för att motsvara kraven.
- Samtliga boende har inte aktuella genomförandeplaner.
- Genomförandeplanernas innehåll motsvarar inte de krav som ställs.
- Rutiner för hantering av nycklar saknas.
- Det är ibland svårt att få hembesök av läkare.
- Samtliga granskade journaler innehåller inte den lagstadgade journalföringen.
- Vårdplan och rehabiliteringsplan uppdateras inte minst en gång per år.

### **Avtalsuppföljning**

Förvaltningens bedömning är att Attendo Care AB i stor utsträckning har kommit till rätta med de brister som förvaltningen har påtalat. Vidare gör förvaltningen den bedömningen att utförarens tidsplan för att komma tillrätta med kvarstående brister är acceptabel. Förvaltningen avser att under hösten 2010 följa upp utförarens åtgärdsplan för att säkerställa att ingånget avtal efterlevs.

### **Förvaltningens förslag**

Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner verksamhetsuppföljningen och överlämnar den till äldrenämnden samt uppdrar åt förvaltningen att begära att Attendo Care AB lämnar in en åtgärdsplan avseende brister i verksamheten vid Postiljonens vård- och omsorgsboende senast 30 november 2010. Vidare föreslår förvaltningen att nämnden godkänner den redovisade avtalsuppföljningen.

### **Bilagor**

1. Verksamhetsuppföljning, inriktning ålderdomshem (somatisk vård)
2. Verksamhetsuppföljning, inriktning gruppboende (demensvård)
3. Förvaltningens skrivelse 2010-06-22 till Attendo Care AB avseende avtalsuppföljning
4. Svar från Attendo Care AB 2010-08-23 med redovisning av åtgärder och planer för att nå avtalsuppfyllelse
5. Förvaltningens sammanställning och granskning av Attendo Care AB's plan