

Handläggare
Marita Danowsky

Till
Södermalms stadsdelsnämnd
2013-12-12

Svar på skrivelse angående Omsorgshuset från Anders Göransson m.fl (S), Erik Malm m.fl (Mp) och Gunnar Ågren (V)

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner stadsdelsförvaltningens svar på skrivelsen

Christina Rapp Lundahl
stadsdelsdirektör

Claes Lagergren
avdelningschef

Sammanfattning

Stadsdelsnämnden beslutade den 24 oktober 2013 § 34 att lämna skrivelsen ”Omsorgshuset” från Anders Göransson m.fl (S), Erik Malm m.fl (Mp) och Gunnar Ågren (V) till förvaltningen för beredning.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldreomsorg.

Bakgrund

Nämnden har fått rapporter om ett flertal och återkommande grava kvalitetsbrister i den natthemtjänst som Omsorgshuset bedriver efter avtal med stadsdelen.

Förvaltningens svar på frågorna i skrivelsen

1. *Sammanställning av de incidenter/problem som rapporterats.*

2012

Dnr 411-2012-1.2.2. Uteblivet insatsbesök från Omsorgshusets nattpatrull.

Rullstolsburen kund som behövde hjälp i säng.

Vidtagna åtgärder: Information till all personal, genomgång av befintliga riktlinjer samt beslut att ha regelbundna uppföljningar av att riktlinjerna följs.

Dnr 1003, 1004, 1005, 1006 och 1008-2012-1.2.2.

Uteblivna och kraftigt försenade besök från Omsorgshusets nattpatrull.

Vidtagna åtgärder: För att säkra att larmkunder inte behöver vänta längre än maxtid utöka antalet bilar i området. Personalsamtal med berörd personal samt genomgång av befintliga riktlinjer och rutiner.

2013

Dnr 444-2013-1.2.2. Uteblivna insatsbesök hos ett flertal kunder. Oklart varför personalen inte varit nåbara och inte utfört insatser mellan 00:30 och 07:00.

Vidtagna åtgärder: Intern omorganisation för att bemanna och kvalitetssäkra på Södermalm, signeringslistor hos alla kunder, daglig överrapportering till Södertjänst, stärkt upp verksamheten med fysiskt närvarande chef vid alla skiftbyten samt fortsatt dialog med personalen om bemötande, ansvar, säkerställande av utförda insatser osv.

Dnr 551-2013-1.2.2. Uteblivna insatsbesök hos nio kunder på grund av svårigheter att komma in till en kund

eftersom kod och portnycklar var felaktiga. Detta stoppade upp hela nattplaneringen.

Vidtagna åtgärder: Samtal med berörd personal om rutiner vid akut arbetsbelastning. Södertjänst informerar alla om vikten att informera enheten när portkod/nyckelbyte i den enskildes fastighet ändras så att Södertjänst kan uppdatera kod- och nyckelhanteringen till Omsorgshusets nattpatrull.

Dnr 1211-2013-1.2.2. Brister i utförandet av nattinsatser. Brister i skötsel av kateterpåse vid ett flertal tillfällen. Brister i tillsyn, den enskilde var inlagd på sjukhus men nattpersonalen gick in i bostaden och lämnade en lapp om att de varit där och tittat till den enskilde som sov. Vidtagna åtgärder: Personal slutat sin anställning. Tydliggörande samtal samt ytterligare genomgång av enhetens arbetsrutiner, policys, förpliktelser och befogenheter på Omsorgshuset. Vid oklarheter ska personalen alltid kontaktchef oavsett tid på dygnet, alternativt kontakta trygghetsjouren.

Dnr 1279-2013-1.2.2. Nattpersonal har uteblivit från ett flertal inplanerade nattinsatser hos kund med nattinsatser 4ggr/dygn i form av vändning i sängen. Vidtagna åtgärder: Pågående arbete, dialog och samverkan för att komma tillrätta med säkerställande rutiner för hantering av nycklar. Den personal som orsakat de uteblivna insatserna har erinrats och fortsatta lämpliga åtgärder kommer att vidtas. Samtal har förts med kundens anhörig. Samverkansträffar med Södertjänst. Kontrollerat att kunders nattnycklar och kunduppgifter överensstämmer. Påminnelse och genomgång med personalen avseende gällande rutiner vid problem att komma in hos kund.

Klagomål 2013

Under 2013 har förvaltningen tagit emot ett klagomål på Omsorgshusets nattpatrull, klagomålet handlade om för lång inställetid vid larm.

2. *Konkretisera innebörden i "Vid kontraktsbrott av väsentlig betydelse äger part häva avtalet".*
Av avtalsvillkoret framgår att det för hävning krävs väsentligt kontraktsbrott.

Bedömning måste alltid göras av det enskilda fallet med beaktande av alla omständigheter. Följande frågor kan vara vägledande vid bedömning om det föreligger väsentligt kontraktsbrott:

- Leder avtalsbrottet till att avtalsparten går miste om det som denna huvudsakligen hade rätt att förvänta sig?
- Har eller borde den avtalsbrytande parten ha förstått att avtalsbrottet skulle komma att ses som väsentligt?
- Är avtalsbrottet avsiktligt eller vårdslöst?
- Rubbar avtalsbrottet förtroendet mellan parterna?
- Har avtalsbrott skett vid upprepade tillfällen?
- Ger avtalsbrottet anledning att befara att avtalsbrott kommer att ske även i framtiden?
- Har avtalsparten underlåtit att vidta rättelse trots reklamation?

3. *Göra en bedömning om det är möjligt, givet de brister som nu rapporterats, att häva avtalet.*

Med tanke på den tid som har förflutit sedan den senaste allvarliga incidenten samt att avtalsföreträdare från stadens sida ser olika på hur bolaget sköter sitt uppdrag, så är det tveksamt om det idag finns förutsättningar för hävning av avtalet. En hävning kräver också att nämnderna är överens.

4. *Och om inte, vad som ytterligare skulle krävas.*
Besvaras under fråga två.

Kompletterande information

Södermalms stadsdelsnämnd har gemensamt med stadsdelsnämnderna Enskede- Årsta- Vantör och Skarpnäck upphandlat nattpatrull inom hemtjänsten i ordinärt boende. Stadsdelsnämnden har delegerat till stadsdelsdirektören vid Skarpnäcks stadsdelsförvaltning att genomföra upphandlingen och under upphandlingen fatta upphandlingsadministrativa beslut, såsom förtydligande av förfrågningsunderlag, hantera eventuell överprövning samt anta och teckna avtal med leverantör. Förvaltningen informerar nämnden i ärende 1503-2013-2.2.1. om möjligheten att inte använda optionen att förlänga avtalet med Omsorgshusets nattpatrull i ytterligare ett år från och med 2014-09-30.

Bilaga

Skrivelsen

