

Handläggare:
Barbara Bernhardsson
08 508 19 249

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2017-06-15

Uppföljning av vård- och omsorgsboenden på entreprenad – Postiljonen

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens uppföljning av avtal och verksamhet avseende Attendo Sverige AB:s drift av Postiljonens vård- och omsorgsboende.

Kerstin Sandström
stadsdelsdirektör

Per-Ove Mattsson
avdelningschef

Sammanfattning

Alla vård- och omsorgsboenden följs upp årligen. När det gäller de boenden som drivs på entreprenad ansvarar stadsdelsnämnden för uppföljning av både avtal och verksamhet. Förvaltningen redovisar nu årets uppföljning av Attendo Sverige AB:s drift av Postiljonens vård- och omsorgsboende.

Både verksamhet och avtal har följts upp. Förvaltningen bedömer att entreprenören bedriver en väl fungerande verksamhet där dokumentationen är god och där boende erbjuds vård och omsorg av god kvalitet och ett stort utbud av aktiviteter. Inte heller i år har några brister konstaterats.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen beställare – äldreomsorg, funktionsnedsättning, individ och familj inklusive socialpsykiatri i samarbete med medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR).

Bakgrund

All äldreomsorg som gäller vård- och omsorgsboende, hemtjänst, ledsagning, avlösning och dagverksamhet följs upp årligen. Det gäller både stadens egna verksamheter och den som bedrivs på entreprenad eller i privat regi, genom avtal med staden. Syftet är att få kunskap om verksamheternas styrkor, svagheter och viktiga förbättringsområden.

Verksamhetsuppföljningarna görs utifrån den mall som äldreförvaltningen har tagit fram. Mallen styr vilka aspekter i verksamheten som ska granskas, så att uppföljningarna blir jämförbara över hela staden.

➤ **Kommunala vård- och omsorgsboenden**

När stadsdelsnämnderna driver vård- och omsorgsboende i egen regi ansvarar nämnderna även för att följa upp verksamheten. Resultatet redovisas till stadsdelsnämnden för godkännande.

➤ **Boenden som drivs på entreprenad**

Vård- och omsorgsboenden kan också drivas på entreprenad, efter upphandling som antingen har genomförts lokalt av stadsdelsnämnd eller centralt efter beslut av kommunfullmäktige. Stadsdelsnämnderna förvaltar och följer upp både sina egna avtal och de som har tecknats centralt. Både avtals- och verksamhetsuppföljning redovisas till stadsdelsnämnden för godkännande.

➤ **Platser vid privata vård- och omsorgsboenden**

Vid sidan om kommunala boenden och entreprenader köper staden också platser hos privata utförare som driver egen verksamhet. I de fallen tecknar kommunstyrelsen ramavtal som innebär att dessa privata boenden ingår i det utbud som den enskilde har att välja på, inom ramen för kundvalssystemet.

Stadsdelsförvaltningarna sköter uppföljningen även av dessa verksamheter, men då åt äldrenämnden, som förvaltar avtalen åt kommunstyrelsen. Eftersom stadsdelsnämnden inte ansvarar för avtalen redovisas resultatet bara direkt till äldreförvaltningen.

Presentation av resultatet

Resultatet av alla verksamhetsuppföljningar rapporteras till äldrenämnden och sammanställs i en rapport till kommunfullmäktige vartannat år. Det publiceras också på stadens hemsida, i e-tjänsten Jämför service.

Kvalitetssäkring utöver årliga uppföljningar

Utöver de årliga uppföljningarna av verksamhet och avtal har förvaltningen även rutiner för hantering av synpunkter och klagomål. Nämnden har också fastställt rutiner för anmälningar av avvikelser och missförhållanden enligt lex Sarah.

Enheten

Ärendet gäller Postiljonens vård- och omsorgsboende som drivs på entreprenad av Attendo Sverige AB (tidigare Attendo Care AB). Boendet är beläget i Svedmyra och har inriktning mot personer med demenssjukdom och somatisk sjukdom. Det finns också korttidsvård och avlastning. De flesta som bor på Postiljonen är kvinnor, vilket speglar fördelningen mellan könen i Sverige vad det gäller behovet av äldreomsorg.

Förvaltningen har följt upp både verksamhet och avtal.

Verksamhetsuppföljning

Verksamhetsuppföljningen genomfördes av äldreomsorgens uppföljningsansvariga tillsammans med MAS och MAR den 29 mars. Det somatiska boendet och demensboendet följdes upp vid samma tillfälle. Från båda enheter deltog verksamhetschef, två sjuksköterskor, två undersköterskor, en sjukgymnast och en arbetsterapeut. Uppföljningarna genomfördes i form av intervjuer, observationer och granskning av rutindokument och dokumentation.

Attendo Sverige bedriver en bra verksamhet och Postiljonens båda enheter arbetar utifrån samma rutiner. Dokumentationen är god och rutinerna är väl dokumenterade i ledningssystemet. Boendet har en väl utarbetad egenkontroll i form av interna inspektioner. Förvaltningen har tagit del av verksamhetens egenkontroll av dokumentationen. Personalens medverkan i kvalitetsarbetet är tydliggjord. Det kan också noteras att ett stort utbud av aktiviteter finns att tillgå för de boende.

Nattuppföljning

En oanmäld nattuppföljning genomfördes den 30 mars av MAS, och uppföljningsansvarig. Det var lugnt på boendet, och rent och snyggt. Personalen frågade inte efter legitimation när vi släpptes in. Detta har påtalats för verksamhetscheferna som har tagit upp det med berörd personal.

Vid uppföljningstillfället hade boendet en personal på två avdelningar. Personalen har schemalagt täta besök på respektive avdelning och samtliga boende har rörelselarm. Personalen som fanns på plats vid uppföljningen har lång erfarenhet och mycket bra kännedom om de rutiner som gäller, så som rutiner för vård i livets slut, avvikelshantering, nattfasta, dokumentation och överrapportering. De uppgav också att kontakten med nattsköterskan (mobila teamet) fungerar bra.

Avtalsuppföljning

Avtalsuppföljningen genomfördes den 3 april. Från utföraren deltog bägge verksamhetschefer och från förvaltningen deltog uppföljningsansvarig och MAS.

Som underlag för mötet fanns anbud och andra avtalshandlingar, tidigare dokumentation från genomförda avtalsuppföljningar och den senast genomförda verksamhetsuppföljningen. Anbudet är en av de avtalshandlingar som reglerar parternas åtaganden.

Vid mötet gick vi igenom valda delar i anbudet och fokuserade bland annat på områden som vi inte fördjupade oss i föregående år. Åtaganden som särskilt diskuterades var ”Kultur och upplevelser”, ”Natur och utevistelse” och egen tid. Förvaltningen gör bedömningen att utföraren lever upp till krav enligt avtal, inklusive utfästelser i anbudet.

Sedan årsskiftet har verksamheten stått med ett flertal tomma lägenheter vilket inneburit minskade intäkter och anpassad bemanning.

Samlad bedömning

Efter verksamhetsuppföljning, nattuppföljning och avtalsuppföljning gör förvaltningen bedömningen att entreprenören bedriver en väl fungerande verksamhet och lever upp till de krav som ställs. Boendet har väl utvecklade rutiner och en fungerande egenkontroll. Boendet har dessutom ett stort utbud av aktiviteter

och dokumentationen är av god kvalitet. Förvaltningen har inte heller i år konstaterat några brister i verksamheten.

Under våren har förvaltningen tagit emot kritiska synpunkter på verksamheten från en anställd. Klagomålet har hanterats enligt förvaltningens gängse rutiner. Det har inte ändrat förvaltningens samlade bedömning att entreprenören lever upp till sina åtaganden enligt ingånget avtal.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner den samlade uppföljningen av Attendo Sverige AB:s drift av Postiljonens vård- och omsorgsboende.

Bilagor

1. Verksamhetsuppföljning
2. Minnesanteckningar från avtalsuppföljning