



Handläggare: Gunilla Schedin  
Telefon: 508 09 015

Till  
Norrmalms stadsdelsnämnd

## **Nämndens ansvar för centralt upphandlade äldreboenden - svar på skrivelse från vice ordföranden Lars Arell m.fl. (S)**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Skrivelsen besvaras med stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Christina Rapp Lundahl  
stadsdelsdirektör

Annette Luengo  
avdelningschef

### **Sammanfattning**

Lars Arell m.fl. (S) har bett om ett klagörande bl.a. vad gäller nämndens möjligheter att införa någon form av sanktion vid avvikelser från ingångna avtal eller att vid grova avtalsbrott säga upp avtalet. Detta mot bakgrund av att kritik framförts mot verksamheten vid Vasens vård- och omsorgsboende. Lars Arell m.fl. vill också veta i vad mån förvaltningen bedömer att respektive åtgärd bör tillgripas i det aktuella fallet.

Både den uppföljning förvaltningen gjort och den granskning stadens äldreomsorgsinspektörer genomfört visar att mycket i verksamheten är välfungerande. Förvaltningen är medveten om att det finns vissa brister som behöver rättas till men anser inte att de är av den karaktären att det finns anledning att vidta några rättsliga åtgärder mot den entreprenör som ansvarar för verksamheten.



## Bakgrund

Vice ordföranden Lars Arell m.fl.(S) har inkommit med en skrivelse till nämnden angående frågan om nämndens ansvar för centralt upphandlade äldreboenden. Nämnden beslutade vid sitt sammanträde den 17 december 2009 att överlämna skrivelsen till förvaltningen för beredning. Skrivelsen bifogas, bilaga 1.

Mot bakgrund av bl.a. den kritik som framförts av släktingar till boende på Vasens vård- och omsorgsboende och vad som framkommit i samband med äldreomsorgsinspektörernas granskning av verksamheten vill Lars Arell m.fl. ha klargjort vilka möjligheter nämnden har att vidta nedanstående åtgärder och i vad mån förvaltningen bedömer att respektive åtgärd bör tillgripas i det aktuella fallet.

Kan nämnden:

- vid dokumenterade avvikelser från avtalet införa någon form av sanktion mot företaget?
- vid misstänkta brister informera via hemsida och vid kontakter med biståndssökande om att vi för tillfället avråder från att söka plats på Vasen?
- bistå enskilda boende att föra skadeståndstalan mot företaget?
- säga upp avtalet vid grova avtalsbrott?
- vid uppenbart falsk marknadsföring från bolaget tillgripa några av åtgärderna ovan?

## Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid personalavdelningen/kanslistaben i samarbete med äldreomsorgsavdelningen.

## Förvaltningens synpunkter och förslag

### *Nämndens ansvar*

Sedan den 15 september 2008 ansvarar Digni Care AB för driften av Vasens vård- och omsorgsboende. Det avtal som slutits mellan Stockholms stad och Digni Care AB förvaltas av Norrmalms stadsdelsnämnd. Detta betyder att Norrmalms stadsdelsnämnd bl.a. har ansvar för uppföljning av ramavtalet i enlighet med en av kommunfullmäktige beslutad uppföljningsmodell. Gällande regler för ansvarsfördelning och rutiner vid verksamhetsuppföljning bifogas, bilaga 2.

Stadsdelsnämnden har samma ansvar för den verksamhet som drivs på entreprenad som för verksamhet i egen regi. Detta innebär att nämnden är skyldig att påtala de

Nämndens ansvar för centralt upphandlade äldreboenden - svar på skrivelse från vice ordföranden Lars Arell m.fl.  
(S)

Box 3128, 103 62 Stockholm. Tulegatan 13  
Telefon 508 09 000. Fax 508 09 019  
info@norrmalm.stockholm.se



brister som uppdagas i verksamheten och ge entreprenören möjlighet att vidta rättelse.

Om det skulle visa sig att utföraren inte lyckas rätta till de brister som uppdagats och om nämndens åtgärder för att komma tillrätta med brister inte är tillräckliga för att verksamheten ska fungera träder kommunstyrelsen in. Ytterst kan det bli fråga om att häva avtalet.

#### *Sanktionsmöjligheter vid avvikelse från avtalet/vite*

Av det avtal som upprättats mellan staden och Digni Care AB framgår att *förvaltande stadsdelsnämnd* har rätt att göra avdrag på ersättningen i det fall ”entreprenören inte fullgör sina åtaganden i fråga om personalbemanning och utbildning eller om entreprenören inte tillgodoser att de boende får en god och säker vård eller inte uppfyller gjorda åtaganden om omsorg och service samt inriktningar och aktiviteter”. Som förvaltningen bedömer det finns det i nuläget inte skäl för att göra avdrag på den ersättning som utgår till Digni Care AB.

#### *Uppsägning/hävning av avtalet vid grova avtalsbrott*

Av avtalet framgår att *staden*, i de fall entreprenören inte fullgör sina åtaganden enligt avtalet och inte inom skälig tid vidtar rättelse, har rätt att antingen avhjälpa bristen på entreprenörens bekostnad eller göra avdrag på ersättningen. I detta fall har *staden* även rätt att häva avtalet. Enligt förvaltningens bedömning är de brister som uppdagats vid Vasens vård- och omsorgsboende inte av den karaktär att det finns anledning att överväga en hävning av avtalet.

Den exakta ordalydelsen vad gäller vid avvikelser från det avtal som ingåtts mellan staden och Digni Care AB, framgår av bilaga 3.

Förvaltningen vill uppmärksamma nämnden på att det avtal som tecknats mellan staden och Digni Care AB gäller t.o.m. den 30 september 2011 med möjlighet till förlängning om tre gånger två år. Om det skulle visa sig att verksamheten inte håller den kvalitet som utlovats är det således fullt möjligt att säga upp avtalet fr.o.m. den 1 oktober 2011.

#### *Äldreomsorgsinspektörernas rapport*

Som Lars Arell m.fl. uppger i sin skrivelse till nämnden har äldreomsorgsinspektörerna vid granskning av verksamheten vid Vasens vård- och omsorgsboende konstaterat att det finns brister i dokumentationen och att det ännu inte finns så stor överensstämmelse mellan anbud och verklighet när det gäller

Nämndens ansvar för centralt upphandlade äldreboenden - svar på skrivelse från vice ordföranden Lars Arell m.fl.  
(S)



stimulans och aktiviteter i de äldres vardagsliv. Enligt äldreomsorgsinspektörerna kan det som utlovas i anbudet vad gäller måltiderna inte heller sägas vara uppfyllt.

Förvaltningen vill framhålla att det av äldreomsorgsinspektörernas rapport framgår att det allmänna intrycket är att Vasens vård- och omsorgsboende är en övervägande välfungerande verksamhet med närvarande ledning, god bemanning och kontinuitet samt ett gott och respektfullt bemötande. Enligt äldreomsorgsinspektörernas bedömning finns det goda förutsättningar att utveckla verksamheten mot det som utlovats i anbudet och det finns också en tydlig plan för detta.

#### *Avtalsuppföljning*

Den 1 oktober 2009 gjorde förvaltningen en uppföljning av det avtal staden tecknat med Digni Care AB. Uppföljningsrapporten bifogas, bilaga 4. Rapporten anmäldes på nämndens sammanträde den 19 november 2009.

Av rapporten framgår att förvaltningen bedömer att Vasens vård- och omsorgsboende är en väl fungerande verksamhet där de boende får ett bra bemötande och en god omsorg och omvårdnad i hemlik miljö. De boende erbjuds, utifrån förmåga och önskemål, vardagsnära aktiviteter och stimulans. Vid uppföljningstillfället framkom dock att det finns brister i delar av dokumentationen. Digni Care AB har därför ålagts att senast den 31 december 2009 vidta följande åtgärder:

- Upprätta individuella planer för personalens kompetensutveckling.
- Trygga att samtliga boende har en aktuell genomförandeplan.
- Tillse att det förs löpande dokumentation om faktiska händelser av betydelse i det gemensamma dokumentationssystemet ParaSoL.

Förvaltningen har i samband med ett nyligen genomfört tillsynsbesök kunnat konstatera att Digni Care AB vidtagit de åtgärder som verksamheten ålagts. Förvaltningen kommer att följa upp hur verksamheten i övrigt utvecklas.

Digni Care AB ska, enligt det avtal som tecknats med staden, göra de uppföljningar som krävs för att säkerställa att åtagandena och ansvaret för kvalitetsarbetet i övrigt uppfylls. Uppföljningarna ska även ske genom brukarenkäter.

#### *Oaviserat tillsynsbesök*

Mot bakgrund av att närstående till boende på Vasens vård- och omsorgsboende framfört oro för att bemanningen kvällstid inte uppfyller kraven på en god och säker omvårdnad gjorde förvaltningen den 15 december 2009 ett oaviserat besök

Nämndens ansvar för centralt upphandlade äldreboenden - svar på skrivelse från vice ordföranden Lars Arell m.fl.  
(S)



på boendet. En rapport från besöket anmäldes på nämndens sammanträde den 17 december. Som förvaltningen uppfattade det framkom vid besöket inget som gav anledning till oro för hur verksamheten idag fungerar. Rapporten biläggs, bilaga 5.

Nämndens ansvar för centralt upphandlade äldreboenden - svar på skrivelse från vice ordföranden Lars Arell m.fl.  
(S)

Box 3128, 103 62 Stockholm. Tulegatan 13  
Telefon 508 09 000. Fax 508 09 019  
info@norrholm.stockholm.se



### *Matleveranser*

Vad gäller den mat de boende serveras vill förvaltningen nämna att Digni Care AB, i det avtal som tecknades med staden, förband sig att under avtalstidens första år ta sina matleveranser från förvaltningens kostenhet, vilket också skedde. Det är helt riktigt, som Lars Arell m.fl. uppger i sin skrivelse, att Sodexho nu svarar för matleveranserna. Maten levereras dock inte i enportionsförpackningar utan i storförpackningar och läggs upp på serveringsfat inför måltiderna.

### *Bistånd till enskilda att föra skadeståndstalan*

Kommunala medel kan inte användas för att bistå enskilda att föra skadeståndstalan gentemot staden. Förvaltningen vill erinra om den enskildes möjligheter att till tillsynsmyndigheten, i detta fall Socialstyrelsen, anmäla eventuellt missnöje med den vård och omsorg entreprenören erbjuder.

### *Information via hemsidan och vid kontakter med biståndssökande*

Äldreomsorgen omfattas av den av kommunfullmäktige beslutade valfrihetsmodellen, vilket bl.a. innebär att den enskilde ska informeras om vilka olika utförare som finns att välja mellan och vad dessa kan erbjuda. Det ingår inte i biståndshandläggarnas uppdrag att varken rekommendera eller avråda den enskilde från att välja en viss utförare.

Information om olika utförare finns på stadens webbplats där också resultatet av de uppföljningar som gjorts i enlighet med den av kommunfullmäktige beslutade uppföljningsmodellen för verksamhet i såväl egen regi som i entreprenad-/intraprenadform och privat regi redovisas.

Som förvaltningen ser det kan frågan om att, via hemsidan eller vid kontakt med biståndssökande, avråda från att söka plats på ett visst äldreboende bli aktuell först om det uppdragas allvarliga brister som inte rättas till. Om det, trots de åtgärder nämnden vidtar för att avhjälpa eventuella brister, finns så allvarliga missförhållanden att det skulle bli fråga om att häva avtalet måste givetvis den som ansöker om bistånd informeras om detta.

### *Falsk marknadsföring*

I de fall en entreprenör marknadsför verksamheten på ett sätt som inte motsvarar de faktiska förhållandena anser förvaltningen att frågan i första hand ska tas upp med entreprenören. Om det skulle visa sig att entreprenören trots detta inte ändrar sin marknadsföring bör frågan om uppsägning av avtalet aktualiseras.

Nämndens ansvar för centralt upphandlade äldreboenden - svar på skrivelse från vice ordföranden Lars Arell m.fl.  
(S)



## **Bilagor**

1. Skrivelse från vice ordföranden Lars Arell m.fl. (S).
2. Ansvarsfördelning och rutiner vid verksamhetsuppföljning.
3. Ramavtalsuppföljning Vasens vård- och omsorgsboende.
4. Utdrag ur det avtal som upprättats mellan Stockholms stad och Digni Care AB.
5. Rapport från tillsynsbesök på Vasens vård- och omsorgsboende.

Nämndens ansvar för centralt upphandlade äldreboenden - svar på skrivelse från vice ordföranden Lars Arell m.fl.  
(S)

Box 3128, 103 62 Stockholm. Tulegatan 13  
Telefon 508 09 000. Fax 508 09 019  
info@norrholm.stockholm.se