



Handläggare: Gunilla Schedin  
Telefon: 508 09 015

Till  
Norrmalms stadsdelsnämnd

## **Förhållandena i den verksamhet Digni Care AB bedriver på uppdrag av Norrmalms stadsdelsnämnd - remiss från Socialstyrelsen diarienummer 9.2-19277/2010**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Remissen besvaras med stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Christina Rapp Lundahl  
stadsdelsdirektör

Annette Luengo  
avdelningschef

### **Sammanfattning**

Socialstyrelsen har begärt yttrande från nämnden med anledning av en anmälan angående Vasens vård- och omsorgsboende. I anmälan uppges bl.a. att det råder brist på medicinsk kompetens, utbildad personal, att det finns brister i bemötandet av de gamla och misstanke om ekonomiska oegentligheter.

Förvaltningen har kontinuerligt följt upp verksamheten och anmodat Digni Care AB att, senast den 30 juni, inkomma med en handlingsplan som visar vilka åtgärder som kommer att vidtas för att säkerställa att verksamheten bedrivs i enlighet med de utfästelser som gjorts i anbudet.



## **Bakgrund**

Socialstyrelsen har begärt yttrande från Norrmalms stadsdelsnämnd med anledning av en anmälan angående förhållandena i den verksamhet Digni Care AB bedriver på uppdrag av Norrmalms stadsdelsnämnd. Nämndens yttrande ska vara Socialstyrelsen tillhanda senast den 2 juli 2010.

I anmälan uppges att verksamheten inte lever upp till de krav, som enligt lagar och förordningar om äldreomsorg måste uppfyllas. Bl.a. råder brist på medicinsk kompetens och utbildad personal. Det finns också brister vad gäller personaltäthet, bemötande av de gamla och misstanke om att ekonomiska oegentligheter sker från ägarens sida.

Vidare uppges att polisanmälan har gjorts mot verksamheten vid Vasens vård- och omsorgsboende på grund av att ”stöld från döende ägt rum”. Socialstyrelsens begäran om yttrande bifogas, bilaga 1.

## **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts av personal- och kansliavdelningen i samarbete med äldreomsorgsavdelningen.

## **Förvaltningens synpunkter**

Vasens vård- och omsorgsboende, som från början var ett servicehus, ombildades under 1990-talets mitt successivt till boenden med heldygnsoomsorg och gruppboende med inriktning mot demens. Inom boendet finns sammanlagt 78 lägenheter, varav tre servicehuslägenheter. Samtliga boende har egen lägenhet med kök, hygienutrymme och balkong. Alla har även tillgång till gemensamhetsutrymmen med kök och allrum.

Efter upphandling av staden centralt övertog Digni Care AB den 15 september 2008 driften av Vasens vård- och omsorgsboende. Verksamheten bedrevs tidigare i stadsdelsnämndens regi. Det avtal som slutits mellan Stockholms stad och Digni Care AB förvaltas av Norrmalms stadsdelsnämnd. Detta betyder att stadsdelsnämnden ansvarar för uppföljning av avtalet.

Stadsdelsförvaltningen genomförde under mars månad 2010 en uppföljning av verksamheten. Uppföljningsrapporten bifogas, bilaga 2.

Av rapporten framgår att stadsdelsförvaltningens samlade bedömning är att



verksamheten i huvudsak är välfungerande men alltså präglat av övergången till ny regi. Förändrade rutiner och arbetssätt är ännu inte fullt ut förankrade bland medarbetarna. Verksamheten har också påverkats av ägar- och ledningsbyte samt av en relativt hög personalomsättning.

Vid förvaltningens uppföljning av verksamheten i mars månad 2010 visade det sig att bemanningen på gruppboendet inte motsvarade vad som angivits i det avtal staden tecknat med Digni Care AB och som innebär att bemanningen ska vara densamma veckans alla dagar. Digni Care AB ålades därför att skyndsamt säkerställa att personaltäckningen överensstämmer med avtalet. Digni Care AB uppgav i början av april månad att bemanningen sedan den 27 mars stämde överens med avtalet.

Digni Care AB har därutöver ålagts att vidta nedanstående åtgärder:

<b>Förbättringsåtgärder</b>	<b>Åtgärdas senast</b>
Säkerställa att den sociala och medicinska dokumentationen förvaras i låsta brandsäkra skåp.	<b>2010-06-30</b>
De gemensamma aktiviteter som beroende på ombyggnationer inte genomförts ska återupptas och behov av individuell sysselsättning utredas och vidareutvecklas.	<b>2010-06-30</b>
Upprätta rutiner för hur sjuksköterskorna ska utreda och behandla inkontinens.	<b>2010-09-30</b>
Vidareutveckla genomförandeplanerna och den löpande dokumentationen.	<b>2010-09-30</b>
Vidareutveckla vårdplanerna.	<b>2010-09-30</b>
Förbättra gemensamhetsutrymmena så att de mer får karaktären av de boendes hem.	<b>2010-09-30</b>
Utarbeta struktur för regelbunden utbildning i omvårdningsdokumentation och tydliggöra VODOK – handledarnas uppdrag.	<b>2010-09-30</b>





Börja använda delegationsmodulen.	<b>2010-09-30</b>
Komplettera ledningssystemet med lokala rutiner.	<b>2010-09-30</b>

Stadens äldreinspektörer genomförde under år 2009 en granskning av äldreomsorgen på Norrmalm, såväl den verksamhet som bedrivs i egen regi som den som drivs på entreprenad. Resultatet av äldreomsorgsinspektörernas granskning redovisas i en rapport som överlämnades till förvaltningen och nämnden i december 2009.

Av rapporten framgår att äldreomsorgsinspektörernas allmänna intryck är att verksamheten vid Vasens vård- och omsorgsboende är övervägande välfungerande med en närvarande ledning, god bemanningsnivå och kontinuitet och ett gott och respektfullt bemötande. Vid tiden för granskningen fanns dock inte så stor överensstämmelse mellan anbud och verklighet när det gäller stimulans och aktiviteter för de äldre.

Mot bakgrund av äldreomsorgsinspektörernas rapport har samtliga granskade enheter upprättat en åtgärdsplan. Den åtgärdsplan Digni Care AB upprättat bifogas, bilaga 3.

I den nu aktuella anmälan till Socialstyrelsen uppges att det på Vasens vård- och omsorgsboende finns brister när det gäller *medicinsk kompetens, utbildad personal och personaltäthet*.

#### Medicinsk kompetens

Som framgår av förvaltningens uppföljningsrapport finns tillgång till sjuksköterska dygnet runt och samtliga boende har en namngiven omvårdnadsansvarig sjuksköterska. Varje vardag finns på dagtid också tillgång till sjukgymnast, arbetsterapeut och medicinskt ansvarig sjuksköterska. En dag i veckan finns dessutom en läkare från Stockholmsgeriatriken på plats. Landstinget svarar även för att det finns läkare som kan göra hembesök när som helst på dygnet.

#### Personalens utbildning

Av förvaltningens uppföljningsrapport framgår att minst 90 procent av omvårdnadspersonalen har adekvat utbildning. Med detta avses vårdbiträdes- eller undersköterskeutbildning.



### Personaltäthet och personalomsättning

Av uppföljningsrapporten framgår att personaltätheten vad gäller fast anställd personal vid uppföljningstillfället var 0,79, vilket är något högre än vad som utfästs i avtalet. Under år 2009 låg personalomsättningen på 18 procent och under första kvartalet 2010 var personalomsättningen 7 procent.

Personalomsättningen har således varit hög, vilket Digni Care AB uppgivit beror på nödvändiga förändringar i personalgrupperna för att säkra kvaliteten och skapa en bra arbetsmiljö. Ytterligare en förklaring är att man gjort en översyn av personalens utbildnings- och kompetensnivå, vilket medfört utbildningsinsatser och nyrekryteringar.

I anmälan till Socialstyrelsen uppges att det även finns brister i *bemötande av de gamla, etiskt förhållningssätt och misstanke om ekonomiska oegentligheter från ägarens sida*. Det framgår dock inte vad anmälaren grundar detta på.

### Bemötande och etiskt förhållningssätt

Förvaltningen har gjort oaviserade besök på Vasens vård- och omsorgsboende i syfte att i första hand kontrollera bemanningen. Varken vid dessa tillfällen eller i samband med den uppföljning av verksamheten som genomfördes i mars månad har förvaltningen funnit brister i bemötande eller förhållningssätt. I journalanteckningar som förts förekommer dock i vissa fall beskrivningar av händelser kring den äldre som visar bristande respekt.

De uppföljningar som gjorts på individnivå visar att flertalet boende är nöjda med personalens bemötande och förhållningssätt.

### Misstanke om ekonomiska oegentligheter

Förvaltningen har inga misstankar om att några ekonomiska oegentligheter förekommer vad gäller Digni Care AB och bolagets ägare. I samband med den verksamhetsuppföljning som gjordes under våren 2010 kontrollerades Digni Care AB:s ekonomiska ställning för räkenskapsåret 1 maj 2008 t.o.m. 30 april 2009 och upplysningar inhämtades från Upplysningscentralen (UC). Digni Care AB uppnår, enligt UC, riskklass 3, vilket är tillfredsställande.

Förvaltningen har nu åter inhämtat upplysningar från UC som inte har några nya uppgifter angående Digni Care AB. Upplysningar har också begärts från Skatte-



verket som redovisar att företaget inte har några restförda skulder hos kronofogdemyndigheten vad gäller skatter och avgifter.

#### Polisanmäld stöld

Av anmälan till Socialstyrelsen framgår att en av de boende på sin dödsbädd blivit bestulen och att händelsen polisanmäls. Det inträffade är naturligtvis helt oacceptabelt. Förhoppningsvis kommer polisen att kunna reda ut hur det hela gått till och vem eller vilka som ligger bakom stölden.

#### Förvaltningens fortsatta uppföljning av verksamheten vid Vasens vård- och omsorgsboende

Förvaltningen kommer att följa upp att de brister som konstaterats verkligen åtgärdas. Förvaltningen kommer även fortsättningsvis göra oaviserade besök på boendet för att bl.a. följa upp att den faktiska bemanningen överensstämmer med vad som avtalats. Digni Care AB har ålagts att månadsvis rapportera avvikelser från bemanningsschemat. Uppföljningar på individnivå pågår och kommer att omfatta samtliga boende.

Förvaltningen har dessutom beslutat att en granskning omedelbart ska genomföras av utomstående konsult. Uppdraget utförs av PricewaterhouseCoopers/Komrev och ska slutredovisas senast den 31 juli 2010. Under hand har vissa brister framkommit avseende de i anbudet gjorda utfästelserna om hur arbetet ska ledas och följas upp. Förvaltningen har anmodat Digni Care AB att, senast den 30 juni, inkomma med en handlingsplan som visar vilka åtgärder som kommer att vidtas för att säkerställa att verksamheten bedrivs i enlighet med de utfästelser som gjorts i anbudet.

Stadsdelsnämnden får fortlöpande information om verksamheten vid Vasens vård- och omsorgsboende.

#### **Bilagor**

1. Begäran om yttrande från Socialstyrelsen.
2. Verksamhetsuppföljning av Vasens vård- och omsorgsboende – rapport.
3. Av Digni Care AB upprättad åtgärdsplan.