



Avdelningscontroller: Christina Amundberg
Telefon: 08 508 13044

Till

Södermalms stadsdelsnämnd
2008-09-04

Redogörelse över och förslag till åtgärdsplan angående tillsyn vid Vintertullens äldreboende plan 5

Länsstyrelsens beteckning 7010 - 08 - 042236

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner och översänder till länsstyrelsen redogörelse och förslag till åtgärdsplan angående tillsyn vid Vintertullens äldreboende plan 5

Beslutet förklaras omedelbart justerat.

BrittMarie Kyndel
Stadsdelsdirektör

Claes Lagergren
Avdelningschef

Sammanfattning

Länsstyrelsen riktar kritik mot Södermalms stadsdelsnämnd för brister på Vintertullens äldreboende plan 5, enheterna Vinterviken, Södergläntan, Sjögläntan och Tengdalen efter besök 2008-05-22. Länsstyrelsen har begärt stadsdelsnämndens yttrande över hur nämnden skall säkerställa att de äldre får sina behov tillgodosedda avseende delaktighet, meningsfullhet, självständighet, gott bemötande och hur brister i dokumentationen rättas till. De har även begärt att verksamheten bedrivs enligt författningen SOSFS 2006:11 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet.

Förvaltningen redovisar de åtgärder som redan har vidtagits av förvaltningen och/eller entreprenören. Förvaltningen har utarbetat en åtgärdsplan enligt länsstyrelsens begäran. Åtgärdsplanen bygger på länsstyrelsens krav och är koordinerat med anbudet som entreprenören Attendo Care AB åtagit sig att följa enligt avtal med Stockholms stad.

Bilagor till tjänsteutlåtandet: Anbud från Attendo Care AB och länsstyrelsens begäran om yttrande

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom beställaravdelningen för funktionshindrade och äldre. Attendo Care AB har i egenskap av utförande entreprenör givits tillfälle att ta del av åtgärdsplanen. De har åtagit sig att genomföra den enligt tidsplanen.

Kontakt har tagits med länsstyrelsen som beviljat förvaltningen förlängd tid för yttrandet till 2008-09-19.

Bakgrund

Länsstyrelsen riktar kritik mot Södermalms stadsdelsnämnd för brister på Vintertullens äldreboende plan 5, enheterna Vinterviken, Södergläntan, Sjögläntan och Tengdalen efter besök 2008-05-22. Länsstyrelsen har begärt stadsdelsnämndens yttrande över hur bristerna skall åtgärdas och hur nämnden skall säkerställa att de äldre får sina behov tillgodosedda avseende delaktighet, meningsfullhet, självständighet, gott bemötande och hur brister i dokumentationen rättas till. De har även begärt att verksamheten bedrivs enligt författningen SOSFS 2006:11 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet.

Stadsdelsnämnden utsåg 2007-10-25 i ett upphandlingsförfarande Attendo Care AB att på entreprenad driva Vintertullen. Avtal träffades med Attendo 2007-11-05 om driften av Vintertullens äldreboende.

Förvaltningen har i förfrågningsunderlag ställt författningsmässiga och kommunala inriktningsmål som krav på entreprenören. Anbud bifogas denna rapport då det i anbudet framgår vad Attendo Care åtagit sig på Vintertullen. Attendo Care bedömdes vara den anbudsgivaren som gav det bästa anbudet framförallt kvalitetsmässigt. De tre övriga anbuderna förkastades av stadsdelsnämnden under förvaltningens anbudsprövning på grund av att de ej bedömdes erbjuda en bemanning som säkerställde att de boende fick sina behov tillgodosedda.

Entreprenadövertagande

Attendo Care startade som entreprenör på Vintertullen 2008-04-01 efter att ha förberett övertagandet sedan avtalet ingåtts. Arbetet med övertagandet följde den skriftliga plan som Attendo angivit i sitt anbud till förvaltningen, bilaga 5. Stadsdelsförvaltningen samverkade med Attendo och avlämnande entreprenör under övertagandet dels med möten i huset med entreprenörerna, dels med särskilda möten med Attendo och dels med särskilda enheter på Vintertullen i specifika frågor.

Ledningspersonal fanns på våning fem från och med övertagandedagen. För biträdande verksamhetschef pågick rekrytering.

Anhöriga och personal hörde av sig till förvaltningen och stadsdelsnämnden och framförde farhågor inför den nya entreprenören. Förvaltningen har diskuterat dessa farhågor med entreprenören och framfört det olämpliga i att personal framfört oro till de boende och deras anhöriga. Detta skall inte tolkas som att förvaltningen på något sätt avser att inskränka meddelarfriheten eller den öppna dialogen i boendet för personal. Förvaltningen har betonat vikten att ett professionellt bemötande och ledningens ansvar för skapa ett gott och tryggt boende för de äldre och en god arbetsmiljö för medarbetarna. Oro, farhågor och klagomål som personal känner kring att klara sina arbetsuppgifter och sitt ansvarsområde skall föras med ledningen och hör till ledningens ansvarsområde.

Tre klagomål i enskilda ärenden angående service, omvårdnad och tillsyn enligt socialtjänstlagen har framförts till förvaltningen. Attendo erhåller dessa för utredning och och förbättringar enligt fastställd klagomålsrutin. Därefter godkänns åtgärderna av förvaltningen eller arbetas vidare med tillsammans med Attendo. Ett av dessa är mer omfattande och av både social och medicinsk art. Det utreds och redovisas till länsstyrelsen och Patientnämnden i särskild ordning. Det har förekommit ett antal klagomål enligt hälso- och sjukvårdslagen som MAS handlägger. Det finns också mer allmänna klagomål och farhågor kring i huvudsak bemanning och bemötande samt hur förvaltningen följer upp och säkerställer att Attendo fullgör sin uppgift.

Förvaltningen är medveten om att många olika frågor av både strategisk och operativ natur måste ledas, stödjas, samrådas eller följas upp vid ett entreprenadbyte. Därför har förvaltningen prioriterat stöd och uppföljningsresurser vid entreprenadövertagandet. Det sker genom MAS och avdelningscontroller med särskilt uppföljningsansvar för socialtjänstens ansvarsområde. De har genomfört ett flertal anmälda och oanmälda tillsynsbesök på dag, kväll och natt för att säkerställa att såväl god hälso- och sjukvård som socialtjänst upprätthålls till boende samt att huset hålls snyggt och rent samt sköts väl.

Enligt förvaltningens mening gick övertagandet bra även om vissa mer praktiska administrativa detaljer eller informationer inte nått ut till alla den första tiden. De boendes omvårdnad och service har givits regelbundet enligt de iakttagelser förvaltningen gjort och de uppgifter vi fått.

Beslutsfattande om särskilt boende

Länsstyrelsen anger i tillsynsbeslutet en möjlighet att fatta två beslut vid beviljande av särskilt boende, ett beslut om att bevilja boende och ett beslut om den enskildes specifika behov av service, omvårdnad och tillsyn. Då det saknas författningskrav på denna rekommendation beslutar handläggare på stadsdelen endast ett beslut om att bevilja plats på särskilt boende enligt kommunens riktlinjer. Det anges istället i utredningen och i den beställning som går till verkställande särskilda boende den enskildes behov av service, omvårdnad och tillsyn. Handläggare följer också upp att den enskilde har skäligena levnadsvillkor på boendet minst en gång om året eller när något kommer till dennes kännedom som gör att en uppföljning behöver göras. Skulle det råda oenighet om stödets

utformning i boendet informeras den enskilde om att detta kan formaliseras i en biståndsansökan till biståndsenheten.

Bemanning

Vid tillsynsbesöket 2008-05-22 hade Attendo kvar den tidigare entreprenörens bemanning och scheman. Samtlig personal har erbjudits av tillträdande entreprenör att arbeta kvar på Vintertullen. Vissa anställda har valt att istället följa med avlämnande entreprenör till dennes arbetsplatser och några har slutat av andra skäl. Inga fastanställda har sagts upp av Attendo enligt uppgifter från ledningen vid uppföljningsmöte med dem 2008-06-16. En översyn pågick av samtliga anställningar och turordningsförhandlingar förbereddes enligt lagen om anställningsskydd vid tillsynsbesöket. Detta är en lång process med ett flertal formella delar som enligt entreprenören kommer att vara klar 2008-09-01. Enligt förvaltningens mening skall dock entreprenören under denna övergångsfas också säkerställa att de boende får en god och säker omsorg.

Bemanning enligt anbudet

I anbudets bilaga 17 har Attendo åtagit sig bemanningsnivåer/våning. För det aktuella våningsplanet har Attendo åtagit sig att bemanna plan 5 och 6 med

- Från 07.00-08.00 med 10 omvårdnadspersonal för fem enheter med vardera 9, 9, 12, och 10 boende på plan fem samt 8 boende på plan 6. Plan sex har dock till största delen egen personal av tillsyns- och säkerhetsskäl.
- från kl 08.00-13.00 med 13 omvårdnadspersonal för fem enheter varav 11 personal på våning 5.
- från 14.00-20.00 med 10 omvårdnadspersonal..
- 20.00-21.15 med 5 omvårdnadspersonal.
- 21.00-07.15 med 2 omvårdnadspersonal för enheterna på våning fem och en på våning 6.

Tid för 15 minuters överrapportering mellan dag och nattpersonal är schemalagd.

På Vintertullen finns tillgång till en vikariepool med 2,75 årsarbetare eller 4 medarbetare som sätts in som omedelbara korttidsvikarier där det uppträder frånvaro. Utöver dessa vikarier rekryteras även vikarier för längre vakanser.

Till denna personaltäthet tillkommer två sjuksköterskor dagtid (varav en är biträdande verksamhetschef) och en paramedicinare, en verksamhetschef för våning fem och sex. På kvällen ansvarar en sjuksköterska för våning 4, 5 och 6 och en för hela huset på natten.

Omvårdnadsbaserat ersättningssystem

Stockholms stad har från och med 2008-07-01 infört ett omvårdnadsbaserat ersättningssystem med tre ersättningsnivåer på kommunens vård- och omsorgsboenden,

inklusive entreprenader och köpta platser för att få ett ersättningssystem som motsvarar de boendes behov av service och omvårdnad. Biståndshandläggare mäter den enskildes omvårdnadsbehov enligt fastställd skala. Även Vintertullen är ansluten till detta system. Förvaltningen följer upp att bemanningsåtagandet enligt anbudet följs. Förvaltningen kommer också att följa omvårdnadsmätningarna på de boende i förhållande till planerad bemanning och påtala behov av förändring. Förändring av bemanning kommer att säkerställas och överenskommas med entreprenören i särskilda tilläggsavtal då det är avsteg från anbudet.

Pågående åtgärder

Attendo Care har redan startat åtgärder inom ett antal områden som länsstyrelsen begärt i åtgärdsplanen. De är

- bemanningsplanering, schema för omvårdnadspersonal presenteras 2008-08-10 och hälso- och sjukvårdspersonal 2008-08-25 enligt anbudets bilaga 17.
- förtydligad och stärkt ledningsorganisation genom att införa en chef på heltid som leder och samordnar resurserna för hela huset från och med 2008-09-01. (Varje verksamhetschef på respektive våningsplan har varit en självständig resultatenhet.)
- rutinöversyn utifrån Attendos rutinsystem. Befintliga rutiner ” från tidigare entreprenörs tid” ses över, revideras och informeras om till personalen.
- kvalitetssäkring av en kvalitetsgrupp som arbetar enligt ledningssystem för kvalitet enligt SOSFS 2006:11. Samtliga kompetensområden i huset är representerade i gruppen som leds av övergripande verksamhetschefen för hela Vintertullen. De skall fortlöpande arbeta med kvalitetssäkring på Vintertullen enligt anbudets bilaga 6 och med företagets kvalitetsstruktur som grund.
- kontinuerlig översyn och säkerställande av att samtliga boende har en kontaktperson eftersom det sker personalförändringar
- upprättande av en struktur av samordningsuppdrag för hela huset till ansvarig ledningspersonal inom strategiska fack- eller kompetensområden, såsom rehabilitering, aktivering m.m. för att säkerställa att alla boende eller medarbetare i Vintertullen får del av det.

Förslag till ytterligare åtgärder

Förvaltningen identifierar ytterligare åtgärder som behöver genomföras omgående enligt nedanstående prioriterad ordning. Enligt förvaltningens mening bör i första hand dokumentationen prioriteras då den sammanställer och säkerställer de enskilda boendes behov av service och omvårdnad i genomförandeplanerna. Dessa bygger på den enskildes

rätt till omsorg enligt skälig levnadsnivå utifrån sociala, psykologiska, fysiska och existentiella behov. En sammanställning av genomförandeplanerna och hälso- och sjukvårdens vårdplaner bildar dokumentationen över de enskildas vård- och omsorgsbehov.

Förslag om ytterligare åtgärder blir därför

- upprättande av samlade akter med genomförandeplan, journalanteckningar och särskilda eller avvikande händelser där hela den enskildes socialtjänstdokumentation finns att tillgå enligt bilaga 18 i anbudet
- bemanning i förhållande till enskildas behov av service och omvårdnad enligt bilaga 17 i anbudet
- aktivitetsprogram för den enskilde, enheten och hela huset utarbetas av aktivitetsansvariga per enhet enligt anbudets bilaga 10.
- bemötandeutbildning bilaga 16 i anbudet
- kompetensinventering och individuella utvecklingsplaner inklusive handledning hos ledning och medarbetare enligt bilaga 16 i anbudet om kompetens och bilaga 4 om ledningens kompetens
- jämställdhetsperspektiv och mått i kvalitetssystemet. Attendos verksamhetsidé och verksamhetsinriktning i anbudets bilaga 9 anger att Attendo åtar sig att säkerställa ett gott stöd oavsett kön då Attendo uppger att ”På Vintertullen vill vi ge varje individ ett unikt erbjudande anpassat efter hennes önskemål och förutsättningar”som sammanfattas med ”ledorden kompetens, engagemang och hjälpsamhet” Förfrågningsunderlaget utarbetades före det att länsstyrelsens projekt om att ” äldre är också kvinnor och män” var känt. Därför har inte stadsdelsnämnden ställt särskilda krav på jämställdhetsredovisningar till Attendo. Förvaltningen förutsätter att Attendo inte motsätter sig detta utan kommer att utarbeta kvalitetsredovisningar där uppgifter från män och kvinnor redovisas separat.
- handlingsplan för våldsutsatta boende. Länsstyrelsen begär att stadsdelsförvaltningen skall tillse att det utarbetas en handlingsplan för våldsutsatta kvinnor. Enligt förvaltningens mening och med forskningsresultat som grund blir även äldre män utsatta våld. Enligt Lex Sarah skall var och en som är verksam inom omsorg om äldre personer ” vaka över att dessa lever under trygga förhållanden” Förvaltningen föreslår därför att Attendo Care tillför Lex Sarah-rutinen en handlingsplan för att förebygga och åtgärda att boende inte blir utsatta för våld.

Åtgärdsplan

Pågående åtgärder och förslag om ytterligare åtgärder redovisas nedan i åtgärdsplanen.

Åtgärd	Metod	Genomfört
Förtydligad ledningsorganisation		2008-09-01
Kvalitetssystem enligt SOSFS 2006:11	Lokal kvalitetsgrupp	Årliga revideringar och kvalitetsredovisningar - redovisas första kvartalet/år
Dokumentationssystem	En akt/boende med genomförandeplan, social journal och avvikande/särskilda händelser	2008-12-01
Bemanning	Genomförandeplan bemanningsscheman ersättningssystem	2008-12-01
Behov tillgodosedda	Genomförandeplan och bemanningsschema	2008-12-01
Delaktighet	Genomförandeplan	2008-12-01
Meningsfullhet	Aktivitetsprogram	2009-01-15
Självbestämmande	Genomförandeplan och kvalitetsredovisningar	2008-12-01 och årliga kvalitetsredovisningar
Kontaktsmannaskap	Kvalitetsredovisning	2009-01-15
Kompetens	Individuella utvecklingsplaner	2009-06-30
Bemötande och förhållningssätt	Särskilt utbildningstillfälle för "all" personal	2008-12-01
Jämställdhetsperspektiv	Genusmått utarbetas av kvalitetsgruppen	2009-12-01 enligt särskild överenskommelse
Handlingsplan för våldsutsatta boende	Lex Sarah-rutin - tillägg	2009-01-15

