



Handläggare
Linda Melin
Telefon: 08-50803644

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd
2018-06-14

Verksamhets- och avtalsuppföljning av driften av Fristad servicehus

Förvaltningens förslag till beslut

1. Spånga-Tensta stadsdelsnämnd beslutar att bifalla entreprenören Attendos begäran om att frånträda ingått avtal om drift av Fristad servicehus samt dagverksamhet Träffen senast 30 november 2018.
2. Spånga-Tensta stadsdelsnämnd beslutar att uppdra åt förvaltningen att, tillsammans med entreprenören Attendo, påbörja en verksamhetsövergång till kommunal regi samt inrangering av befintliga medarbetare som är berörda enligt avtal.
3. Spånga-Tensta stadsdelsnämnd beslutar att justera ärendet omedelbart.

Per Kjellander
Stadsdelsdirektör

Margareta Ericson
Avdelningschef

Sammanfattning

Förvaltningen har under våren 2018 gjort en omfattande verksamhetsuppföljning. Bakgrunden är en rad händelser som inträffat där förvaltningen efter återkommande möte med utföraren fortsatt att uppleva brister. Resultatet av uppföljningen har visat att det finns flera brister i verksamheten. Verksamheten säger sig vara bekanta med flera av de identifierade utvecklingsbehoven. Attendo har meddelat att de i samband med att första avtalsperioden löper ut i september 2019 inte har för avsikt att fortsätta driva verksamheten. Entreprenören har därefter lämnat in en skriftlig begäran om att frånträda avtalet senast den 30 november 2018. Förvaltningen föreslår att nämnden beslutar att bifalla denna begäran. Verksamheten övergår därefter i kommunal regi

Bakgrund

Under hösten 2017 fick förvaltningen, från brukare och anhöriga, kännedom om ett antal händelser i verksamheten. Förvaltningen har med anledning av detta haft flera möten med representanter från entreprenörens ledning. Vid det senaste mötet den 31 januari 2018 uttryckte förvaltningen sitt missnöje över att de åtgärder som verksamheten blev ålagda att förbättra vid föregående möte den 7 december 2017 inte var genomförda. Förvaltningen förmedlar nu också att en omfattande verksamhetsuppföljning kommer genomföras. Entreprenören har vid de olika uppföljningsmötena framfört behov av upprustning av lokalerna för att kunna fortsätta bedriva en ändamålsenlig omsorg. Fastigheten har utvärderats av Micasa som bedömt att den är i behov av omfattande renoveringar. I fastigheten har endast akuta behov åtgärdats sedan inflyttning 1983. Lokalen har också varit drabbad av skadedjur under en längre tid. Stora brister har också identifierats i det kök som finns i Fristad servicehus och därför hålls kök och restaurang stängt.

Ärendet

Verksamhetsuppföljningen har genomförts av två representanter från förvaltningen med kunskap inom området. Granskningen skedde vid fem halvdagar och bestod av träffar och intervju med verksamhetsledningen, intervju med sex medarbetare, genomgång och granskning av dokumentation och genomförandeplaner från fjorton slumpvis utvalda brukare. Granskning av rutiner, checklistor, ledningssystem med mera har också skett. Förvaltningens medicinskt ansvariga sjuksköterska har vid ett separat tillfälle följt upp delar av verksamhetens hälso- och sjukvård. Äldreförvaltningen har genomfört två granskningar i verksamheten, en kvalitetsobservation och en inspektion.

Uppföljningen har påvisat att en rad brister i verksamheten. I vissa fall kände ledningen till bristerna men saknade plan för åtgärdande av dem. Medarbetarna hade till stora delar kunskap om vad de skulle göra men saknade verktyg för hur uppgifter skulle utföras. Detta medförde att flera arbetsuppgifter inte utfördes trots vetskap om att så borde ske. Ett tydligt exempel är avvikelse- och klagomålshanteringen. Medarbetarna kände väl till vad som ska göras. Det finns upparbetade system för hur avvikelserapportering ska ske i verksamheten. Det praktiska arbetet brister dock på flera punkter. Bristen på systematik var tydlig och präglades främst av

brist på dokumentation och av att uppföljning inte kunde påvisas, varken på individnivå eller på aggregerad nivå. Liknande brister uppmärksammades även i hanteringen av lex Sarah.

Granskning av dokumentation för fjorton slumpvist utvalda akter har genomförts. Sammanfattningsvis kan konstateras att det finns stora brister i dokumentationen. Det går inte att följa de enskilda ärendena. Det saknas genomförandeplaner som talar om hur, när, vad och var den enskilde ska få sin hjälp utförd. Någon åtgärdsplan för hur verksamheten ska förbättra dokumentationen har inte presenterats för förvaltningen trots att ledningen säger sig vara medveten om bristerna.

Förvaltningen har efterfrågat resultat och analys av de senaste medarbetarundersökningarna. Enligt ledningen har sådana undersökningar inte genomförts de senaste två åren. Ledningen saknar kunskap om hur medarbetarna uppfattar sin arbetsmiljö och därmed viktig kunskap om hur arbetsplatsen kan förbättras. Förvaltningen saknar därmed också insyn i hur medarbetarna upplever arbetsplatsen och arbetsmiljön.

Förvaltningen har hos beställande nämnder efterfrågat underlag om hur de upplever kvaliteten på Fristad. Svar har inkommit från följande förvaltningar: Rinkeby-Kista, Bromma, Södermalm och Spånga-Tenta. Sammantaget upplever samtliga förvaltningar att det förekommer brister avseende bemötande, tillgänglighet, kunskap, systematik och transparens.

Den 12 april meddelar Attendo till förvaltningen att de inte har för avsikt att gå in i en avtalsförlängning. Detta innebär att Attendo inte kommer driva verksamheten efter den 30 september 2019, och att verksamheten därmed övergår i kommunal drift. Vid ett möte mellan Attendo och förvaltningen den 28 maj lämnade Attendo öppet för att träda ur avtalet redan under hösten 2018, således ännu tidigare än vad som först meddelats. Den 7 juni inkommer en skriftlig begäran från Attendo om att frånträda avtalet senast den 30 november 2018.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldre, personer med funktionsnedsättning samt psykisk ohälsa. I beredningen har jämställdhetsperspektivet beaktats. Ärendet bedöms vara neutralt ur jämställdhetsperspektiv.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Utifrån den verksamhetsuppföljning som genomförts har flera brister i verksamheten kunnat påvisas. Förvaltningen har vidtagit flera åtgärder i syfte att belysa situationen. Trots detta upplever förvaltningen fortsatta brister i verksamheten.

Entreprenören har till förvaltningen, vid flertalet tillfällen, framfört behov av upprustning av lokalerna för att kunna bedriva en ändamålsenlig omsorg. Fastigheten har av Micasa bedömts vara i behov av omfattande renoveringar. Lokalen har också varit drabbad av skadedjur under en längre tid. Stora brister har också identifierats i det kök som finns i Fristad servicehus och därför hålls kök och restaurang stängt.

Efter en genomförd renovering ser förvaltningen möjlighet att öppna upp för flera inriktningar som bättre motsvarar efterfrågan hos medborgarna, till exempel servicehus i kombination med seniorboende.

Mot bakgrund av detta föreslår förvaltningen att nämnden beslutar att, i enlighet med den skriftliga begäran som entreprenören ställt till förvaltningen den 7 juni 2018, bifalla entreprenörens frånträde från verksamheten senast den 30 november 2018. Verksamheten övergår därefter i kommunal regi.

Bilagor

1. Uppföljningsrapport
2. Underlag för dokumentationsgranskning
3. Äldreförvaltningens observationsrapport
4. Äldreförvaltningens inspektionsrapport
5. Begäran om frånträde från avtal, Attendo