



BORÅS STAD

Uppföljning av utförare av kommunal verksamhet 2019

Sociala omsorgsnämnden

Innehållsförteckning

| | |
|---|-----------|
| 1 Inledning | 4 |
| 2 Aktuella utförare | 4 |
| 3 Resultat av uppföljningen | 5 |
| 3.1 Hur nöjda är användarna – brukarna – med verksamheten | 5 |
| 3.2 Måluppfyllelse..... | 6 |
| 3.3 Följsamhet till lagar, förordningar och allmänna föreskrifter | 6 |
| 3.4 Följsamhet till Borås Stads styrdokument..... | 7 |
| 3.5 Följsamhet till kravställd kvalitet | 7 |
| 4 Hur genomfördes uppföljningen | 9 |
| 5 Hur har samverkan mellan Borås Stad och utföraren varit? | 10 |
| 6 Hur tillgodoses allmänhetens insyn i resultatet uppföljningen? | 10 |

Anvisning

Denna uppföljning avser perioden 2018-07-01 till och med 2019-06-30
Observera att rapporten ska nämndbehandlas.

1 Inledning

När vården av en kommunal angelägenhet genom avtal har lämnats över till en privat utförare, ska kommunen enligt Kommunallagen 3 kap 19 § kontrollera och följa upp verksamheten.

Huvudmannaskapet innebär att kommuner har det övergripande politiska ansvaret i verksamhet utlämnat på entreprenad. I detta ansvar ingår att bestämma verksamhetens mål, inriktning, omfattning och kvalitet.

Uppföljning och kontroll av utförare ska göras på ett strukturerat och systematiskt sätt. Uppföljningen ska syfta till att säkra leverans enligt avtal, säkra måluppfyllelse, kontroll för att förutse och upptäcka avvikelser och oegentligheter, underlag för utvecklingsarbete och möjliggöra allmänhetens insyn.

Anvisning

Här kan ni fylla på med ytterligare text.

2 Aktuella utförare

Anvisning

Beskriv de utförare som uppföljningen gäller och kort hur upphandlingen genomförts.

År 2009 beslutade Sociala omsorgsnämnden att 14 utav förvaltningens grupp- och servicebostäder enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) skulle upphandlas enligt LOU. Utav dessa 14 bostäder är 11 gruppboende och tre är servicebostäder. På Sociala omsorgsförvaltningen finns också ett gruppboende som sedan juli 2011 drivs som ett föräldrakooperativ.

Från år 2010 fram till idag har tre upphandlingar enligt LOU genomförts. Senaste upphandlingen genomfördes mellan 22 maj 2017 till 3 december 2018. Upphandlingen genomfördes enligt upphandlingsmodell "bästa förhållandet mellan pris och kvalitet". Denna upphandlingsmodell innebär att det inte är lägsta pris som avgör vem som tilldelas avtalet utan tilldelningskriterier beror på hur väl leverantörer erbjuder kvalitet utöver lagkrav som är ställda på denna typ av verksamhet.

Upphandlingen genomfördes som ett projekt med utsedd projektledare, styrgrupp, referensgrupp och arbetsgrupper. Koncerninköp var också en samarbetspartner under upphandlingen och framtagandet av kravdokument och avtal.

Då Sociala omsorgsnämnden genomfört två tidigare upphandlingar inleddes arbetet med utvärdering av tidigare avtalsomgångar. De krav som fungerat väl och vart tydliga togs med i nya upphandlingen och de krav som fungerat mindre bra eller inte varit tydliga nog ändrades.

Likaså genomfördes omvärldsbevakningar i andra kommuner och andra förvaltningar som nyligen genomfört upphandling inom området för att lära av andras erfarenheter och arbetssätt.

Totalt arbetade ca 30 personer, i fem olika arbetsgrupper, med de krav som skulle komma att ingå i upphandlingen. Dessa personer var sakkuniga och representerade ett verksamhetsområde såsom fastighet, IT/teknik, HSL/omvårdnad, HR, myndighet och verkställighet. Utvärdering av inkomna anbud genomfördes av en särskilt utvald utvärderingsgrupp på ca sju personer från Sociala omsorgsförvaltningen.

Attendo vann upphandlingen och i april 2018 skrev Sociala omsorgsnämnden avtal för dessa 14 LSS-bostäder. Avtalet omfattar tre år med möjlighet med ensidig option att förlänga med ytterligare 36

månader. Därefter följde en period av diverse aktiviteter för att säkra ett bra överlämnande, både för brukare och personal. Den 3 december 2018 övertog så Attendo verksamheterna och påbörjade sitt arbete i Borås Stad.

3 Resultat av uppföljningen

Anvisning

Har ni flera enheter så kan det vara lämpligt att redovisa vissa saker i tabellform.

3.1 Hur nöjda är användarna – brukarna – med verksamheten

Anvisning

Beskriv vilka brukarundersökningar, och resultatet av dessa som är gjorda under perioden. Det kan vara nationella, utförarnas egna eller gjorda av den egna förvaltningen. Om det inte genomförts några undersökningar av användarnas uppfattning, beskriv varför.

Den årliga brukarundersökningen från Sveriges kommuner och Landsting (SKL) är frivillig att genomföra och tidigare utförare valde att inte medverka i undersökningen. I tidigare avtal var det heller inte kravställt att privata utförare skulle ingå i Borås Stads brukarundersökning. I nya avtalet som gäller från 2018-12-03 ska också Attendo medverka i brukarundersökningen som Borås Stad genomför. Utifrån att denna rapport avser tidsperioden 2018-07-01 -- 2019-06-30 kan inget resultat presenteras i denna rapport då undersökningen genomförs under hösten 2019.

Sociala omsorgsnämndens LSS-handläggare utför individuppföljningar av brukarnas insatser och hur väl behoven tillgodoses. Om resultatet från individuppföljningar visar att brukarnas behov inte tillgodoses eller om brukarna inte är nöjda med verksamheten kan det innebära att en händelsestyrd uppföljning genomförs på boendet.

Senast 2019-06-03 genomfördes en händelsestyrd uppföljning på ett utav Attendos boenden. Uppföljningen genomfördes tillsammans med LSS-handläggare då det inkommit synpunkter och klagomål på verksamheten och utförandet av brukarnas insatser. Uppföljningen visade att inga allvarliga brister finns i verksamheten och att brukarna får sina behov tillgodosedda. Dock visade resultatet att åtgärder behövde vidtas inom vissa områden, bland annat:

- Genomförandeplanerna behöver uppdateras efter brukarnas nuvarande behov samt att det behöver mer tydligt framgå vad, hur, när och vem som ska utföra insatser och att det görs på samma sätt oavsett vilken personal som besöker brukaren. Likaså att det i genomförandeplanen måste beskrivas när närstående utför insatser och varför närstående utför dessa.
- Förekommer i individuppföljningen att brukare upplever att personalen har olika arbetssätt och bemötande varvid detta bedöms vara ett utvecklingsområde för kompetenshöjande insatser för personalen

Uppföljning kommer ske igen under hösten 2019 för att säkerställa att åtgärder har vidtagits i verksamheten och förbättringar kan påvisas.

3.2 Måluppfyllelse

Anvisning

Beskriv om och i så fall vilka mål som Borås Stad har för verksamheten och måluppfyllelsen. Om mål saknas skriv det.

Fram till Attendos övertagande i december 2018 har inga mål kopplade till Borås Stad funnits i avtalen med privata utförare. I nuvarande avtal har Sociala omsorgsnämnden följande huvudmål med utförandet:

"LSS är en rättighetslag som ska garantera personer med omfattande och varaktiga funktionsnedsättningar goda levnadsvillkor, att de får den hjälp de behöver i det dagliga livet och att de kan påverka vilken stöd och service de får. Målet är att den enskilde får möjlighet att leva som andra. LSS finns för att ge människor som har funktionsnedsättningar stöd för att leva ett så självständigt liv som möjligt.

Utförare och de berörda verksamheter som omfattas av detta avtal ska utföra insatser med god kvalitet som utgår från den enskildes delaktighet, medbestämmande, inflytande och integritet. Insatser ska genomföras med hög personalkontinuitet och kontinuitet i utförandet av stöd, service och omvårdnad. Medarbetare ska utföra sitt uppdrag med kompetens inom LSS för den enskildes bästa."

Övriga mål som är kopplade till Borås Stad i avtalet är följande:

1. "Utföraren **ska** beakta Borås Stads miljömål. Utföraren **ska** senast ett år efter driftstart ha ett strukturerat och dokumenterat miljöarbete som är öppet för granskning av beställaren. Miljöarbetet **ska** vara aktivt under hela avtalsperioden. Utföraren **ska** källsortera avfall. Utföraren organiserar själv sitt arbete med att se till att miljöarbetet efterlevs. Årlig rapportering av miljöarbetet sker i verksamhetsberättelsen. Borås Stad **ska** när som helst kunna efterfråga material för uppföljning."
2. "Utföraren **ska** följa de av Borås stads fastställda policys och miljömål kopplade till måltider"

Uppföljning av dessa kommer göras tidigast år 2020.

3.3 Följsamhet till lagar, förordningar och allmänna föreskrifter

Anvisning

Beskriv om, och i så fall hur uppföljningen skett och resultatet av den.

Alla SKA-krav som finns i avtalet med Attendo är sådant som finns i våra lagar, förordningar och allmänna föreskrifter och ska gälla för alla verksamheter inom bostad med särskild service enligt LSS. Dessa SKA-krav följs främst upp på de kvartalsvisa samverkansmötena. Två sådana möten har genomförts under perioden.

Hur uppföljning har skett, se under punkt 4.

Genomförandeplaner, social dokumentation och avvikelser

I avtalet är det reglerat att alla brukare ska ha en upprättad genomförandeplan. Samtliga brukare på Attendos boenden har idag en genomförandeplan vilket innebär 100% kravuppfyllelse. Majoritet av granskade genomförandeplaner håller en god kvalitet och beskriver på ett tydligt sätt brukarnas olika behov av stöd och hjälp utifrån vad, hur, när och av vem insatsen ska utföras. Resultatet är också att majoritet av brukarna har två stödpersoner. På två utav 14 boenden har brukarna inte detta pga. personal som avslutat sin anställning och rekryteringar pågår.

Alla 14 boenden har nu påbörjat social dokumentation i Viva. Inledningsvis var inte följsamheten till kravet fullgod: Svårigheter att få till en fungerande IT-miljö från Borås Stads sida och missförstånd gjorde att dokumentationen fördröjdes på vissa boenden. En analys av granskning av social dokumentation är att det ofta är samma personal som dokumenterar.

Avvikelsearbetet och rapportering av avvikelser i Viva har kommit igång på alla boenden. Dock finns det variationer och förbättringar inom detta område måste göras. Verksamhetscheferna är informerade och uppföljning av avvikelsearbetet kommer ske.

Rekreation, kultur och fritidsaktiviteter

Uppföljningen av dessa skakrav genomfördes i maj 2019. I SKA-kraven beskrivs att brukarna ska få minst en aktivitet utanför boendet per vecka och minst två aktiviteter inne på boendet per vecka, enskilt eller i grupp beroende på vad brukaren önskar och har behov av. Resultatet av insamlat material visar att majoritet av brukarna får aktiviteter i denna omfattning. Flera brukare har fler aktiviteter än så och är då mer än väl uppfyllt enligt lagkrav om goda levnadsvillkor.

Resultatet visar också att de brukare som har störst behov av stöd och hjälp har färre aktiviteter. Ofta genomförs dessa aktiviteter i grupp. Promenad är en vanlig förekommande aktivitet utför boendet. Resultatet kommer kommuniceras med Attendos verksamhetschefer på samverkansmöte i augusti. Utifrån varje verksamhets resultat och om resultatet är ej godkänt eller delvis godkänt, måste åtgärder vidtas.

3.4 Följsamhet till Borås Stads styrdokument

Anvisning

Beskriv om, och i så fall hur uppföljningen skett och resultatet av den.

Attendo ska följa Borås Stads rutin för privata medel. Ingen uppföljning av denna har ännu genomförts.

3.5 Följsamhet till kravställd kvalitet

Anvisning

Beskriv de krav som ställts, hur uppföljningen skett och resultatet av den.

För att ta del av hur uppföljningen genomförts av dessa, se svar under punkt 4.

Bedömning av resultatet har skett genom följande skala:

Färgförklaring:

| | | |
|--|---|------------------|
| | 3 | = Godkänt |
| | 2 | = Delvis godkänt |
| | 1 | = Inte godkänd |

Resultatet av uppföljningen av mervärdet "Kvalitetskriterier enligt LSS" visar följande:

| | Vi åtar oss att arbeta systematiskt med att säkerställa en hög personal- och omsorgskontinuitet. | Vi åtar oss veckovisa husmöten på verksamheterna för att möjliggöra inflytande för de boende. | Vi åtar oss att utse en värderingscoach för respektive enhet. | Vi åtar oss att avsätta tid för reflektion kring etik och integritet | Brukarnas delaktighet i värderingsarbetet | Vi åtar oss att arrangera regionala "Bostadsklubbar" |
|----------------------|--|---|---|--|---|--|
| Berzeliigatan | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| Bogrydsvägen | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| Källebergsgatan 27 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| Källebergsgatan 35 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| Lars Kaggsatan | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| Nolhagagatan 36 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Nolhagagatan 50 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| Skogshydegatan | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| Sturegatan | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| Södervärmsgatan | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| Söderängsgatan | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Södra Kyrkogatan 36B | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| Trollgårdsgatan | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Våglängsgatan | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 |

Resultatet av uppföljningen av mervärdet "Närvarande ledarskap och administrativt stöd" visar följande:

| | Vi åtar oss en chefstäthet på 33 % för respektive enhet, d.v.s. 1 chef har max 3 enheter. | Vi åtar oss en organisation med platsansvariga för ett ständigt närvarande ledarskap | Vi åtar oss att utbilda verksamhetscheferna i "Praktiskt ledarskap" |
|----------------------|---|--|---|
| Berzeliigatan | 3 | 2 | 1 |
| Bogrydsvägen | 3 | 1 | 1 |
| Källebergsgatan 27 | 2 | 1 | 1 |
| Källebergsgatan 35 | 2 | 1 | 1 |
| Lars Kaggsatan | 3 | 2 | 1 |
| Nolhagagatan 36 | 3 | 2 | 2 |
| Nolhagagatan 50 | 3 | 3 | 1 |
| Skogshydegatan | 3 | 2 | 2 |
| Sturegatan | 3 | 3 | 1 |
| Södervärmsgatan | 3 | 2 | 1 |
| Söderängsgatan | 3 | 2 | 1 |
| Södra Kyrkogatan 36B | 3 | 2 | 2 |
| Trollgårdsgatan | 3 | 1 | 1 |
| Våglängsgatan | 3 | 2 | 1 |

Analysen är att efter Attendos övertagande i december 2018 har fokus i verksamheterna varit att omhänderta och säkra det dagliga utförandet, börja skapa struktur och arbetssätt och lära känna varandra; både för brukare, personal och chefer. Sedan tidigare avtalsperioder finns vetskapen att det tar tid att starta igång en ny verksamhet.

Efter genomförda avtalsuppföljningar är slutsatsen att Attendo har kommit en god bit på väg och genomfört mycket under sitt dryga halvår i Borås Stad. Det finns dock behov av fortsatt arbete men flera krav har åtgärdats. Det finns tydliga handlingsplaner hur ej godkända krav ska förbättras vilket också underlättar fortsatt arbete. Uppföljning, dialog och samverkan med Attendo kommer ske löpande för att fortsätta säkra kvaliteten i Attendos verksamheter.

De krav som fått ej godkänt eller delvis godkänt kommer följas upp igen under hösten 2019.

4 Hur genomfördes uppföljningen

Anvisning

Beskriv hur uppföljningen genomförts, vilka som deltagit och hur ofta.

Under hösten 2018 genomfördes inga uppföljningar. Fokus var istället att säkra en bra överlämning av verksamheterna från tidigare utförare till Attendo.

I december varje år planeras kommande års uppföljningar. Det görs enligt en matris för att täcka in de krav, både grundläggande SKA-krav och mervärdeskrav, som Attendo ska utföra och följa under avtalsstiden. Uppföljningsplanen kommuniceras därefter med Attendo.

Från december 2018-juni 2019 har följande uppföljningar genomförts:

Uppstartsbesök

Efter Attendos övertagande av verksamheterna genomfördes ett uppstartsbesök på varje boende. Totalt genomfördes 14 besök. Syftet med detta besök var att:

- Vara nystartad/övertagande verksamhet/verksamhetschef behjälplig att få en god start i Borås Stad
- Få en nulägesstatus på IT-systemens funktionalitet och tillämpning
- Stämna av verksamheternas upplevda nuläge och reflektioner kring övertagande
- Fånga upp om det finns något som behöver åtgärdas

Uppföljningen baserades på krav i avtalet. Ett frågebatteri upprättades i förväg och samma frågor ställdes i alla verksamheter. Vid uppstartsbesöket samtalade tjänsteperson med personal och vid senare tillfälle verksamhetschef.

Mervärdesuppföljning

I Attendos anbud till Sociala omsorgsnämnden finns fem mervärdesområden. Dessa mervärden är utöver de grundläggande skakrav som finns i avtalet. Mervärdena kan beskrivas som "guldkantskrav" eller "extra god kvalitet" för brukare och personal. Uppföljning av mervärden syftar till att säkerställa att vinnande leverantör lever upp till det som utlovats i upphandlingen. Eftersom varje mervärde innehåller flera delar, har ett urval gjorts inför vårens uppföljning gjorts.

Under perioden har följande mervärden följts upp:

1. Kvalitetskriterier enligt LSS
2. Närvarande ledarskap och administrativt stöd.

Totalt har samtliga 14 av Attendos boenden följts upp mellan mars-maj genom samtal med personal och verksamhetschef, inhämtning av dokument och rutiner, granskning av brukarnas genomförandeplaner mm. utifrån aktuellt mervärde. (Resultat på uppföljningen, se punkt 3.5)

Samverkansmöten

På samverkansmötena som sker en gång per kvartal presenteras och diskuteras frågor, resultat, möjligheter och utmaningar. Syftet är att det ska skapa ett lärande, verka förebyggande och skapa en god samverkan mellan Borås Stad och Attendo samt underlätta för Attendo att bedriva verksamhet i Borås Stad. På dessa möten presenteras också resultaten efter genomförda uppföljningar och vi diskuterar igenom dem tillsammans. Likaså bjuds personer in till mötena såsom MAS, verksamhetschef från Sociala omsorgsförvaltningen, avtalsansvarig mm.

Varje samverkansmöte har ett tema. Utifrån temat presenteras delar i avtalet utifrån upprättade skakrav. Attendos verksamhetschefer presenterar på mötet hur de uppfyller skakraven i avtalet utifrån aktuellt temaområde. SOF kan också komma stämna av samma frågor och svar med personal eller brukare. Följande teman har genomförts:

1. Februari 2019: Genomförandeplaner och social dokumentation
2. Maj 2019: Rekreation, kultur och fritidsaktiviteter.

(Resultat på uppföljningen, se punkt 3.3)

Händelsestyrd uppföljning

Efter inkomna synpunkter och klagomål genomfördes i juni 2019 en händelsestyrd uppföljning på ett utav Attendos boenden tillsammans med Sociala omsorgsförvaltningens SAS och ansvarig LSS-handläggare. Information inhämtades genom samtal med personal och verksamhetschef, brukare och i vissa fall närstående som medverkade tillsammans med brukaren, inhämtning av dokument och rutiner, personalscheman, avvikelser och granskning av brukarnas genomförandeplaner mm. (Resultat på uppföljningen, se punkt 3.1)

Åtgärdsplaner

Om uppföljning visar ett ej godkänt eller delvis godkänt resultat ska verksamhetschef inomkomma med åtgärdsplan med beskrivning hur och när åtgärder kommer vidtas. Det underlättar efterföljande uppföljning av kraven.

5 Hur har samverkan mellan Borås Stad och utföraren varit?

Anvisning

Beskriv vilken inställning utföraren haft till uppföljning, granskning och kontroll

Samverkan med Attendo har mellan december 2018-juni 2019 fungerat väl. Upplevelsen är att Attendo har en positiv inställning till uppföljningen och hur resultaten presenteras. De beskriver att uppföljningarna ses som en hjälp att säkerställa en god kvalitet i verksamheterna - att man gör rätt saker på rätt sätt. Samverkansmötet upplevs från alla inblandade vara ett lyckat koncept för att ha en god dialog och samverkan, i stort som smått.

6 Hur tillgodoses allmänhetens insyn i resultatet uppföljningen?

Anvisning

Redovisa hur resultatet av uppföljningen görs tillgänglig. Redovisa också hur, och på vilket sätt, som allmänheten informeras om rätten till insyn och vilken information de kan ta del av i förhållande till de egna utförarna

En gång varje halvår, i juni och december, presenteras en sammanställning av genomförda uppföljningar av privata utförare och dess resultat för Sociala omsorgsnämnden. Rapporten diarieförs och är möjlig för allmänheten att ta del av. Likaså diarieförs de rapporter som upprättas därutöver såsom händelsestyrd uppföljning som genomförts i verksamheterna. Dessa rapporter är också en offentlig handling och är möjliga att ta del av om så önskas.

Sociala omsorgsförvaltningen har inte specifikt informerat allmänheten om denna möjlighet. När allmänheten eller media kontaktar Sociala omsorgsförvaltningens tjänstepersoner, hänvisas till upprättade rapporten som finns att läsa och därmed kan allmänheten ta del av resultatet. Dessa kan skickas till vederbörande via mail eller post om så önskas.