

# **Uppföljning av utförare av kommunal verksamhet 2019**

Vård- och äldrenämnden

# Innehållsförteckning

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

# 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.

## 2 Aktuella utförare

Vård- och äldreomsorgen har två driftentreprenader; Kvibergsgatan 17 och Kapplandsgatan 8. Båda drivs av Attendo Sverige AB. Vård- och äldreomsorgen beslutade i november 2018 att förlänga avtalet med Attendo avseende Kvibergsgatan 17 ytterligare tre år och avtalet sträcker sig därmed till 2022-09-30. För Kapplandsgatan 8 fattades i juni 2019 motsvarande beslut och det avtalet sträcker sig fram till 2023-03-31.

Upphandlingen som genomfördes av Stadsdelsnämnden Väster respektive Stadsdelsnämnden Öster omfattade både obligatoriska krav och så kallade mervärdesområden. Inom mervärdesområdena gavs anbudsgivare möjlighet att beskriva vad de kan leverera inom området. För Kvibergsgatan var mervärdesområdena Förbyggande arbete, Värdegrundsarbete, Aktiviteter och meningsfull tillvaro, Måltider och Bemanning. Upphandlingen för Kapplandsgatan har samma mervärdesområden förutom Bemanning.

Uppföljningen av entreprenaderna omfattar både de obligatoriska kraven och det leverantören utlovat inom mervärdesområdena.

## 3 Resultat av uppföljningen

### 3.1 Hur nöjda är användarna – brukarna – med verksamheten

Vård- och omsorgsboendena som drivs på entreprenad ingår i Socialstyrelsens brukarundersökning, som genomförs varje år. Resultatet för 2018 visar att 75 procent av de boende på Kapplandsgatan 8 är nöjda med sitt äldreboende. På Kvibergsgatan 17 är 76 procent nöjda. För Borås Stads vård och omsorgsboenden låg resultatet på 78 procent för 2018.

Attendo redovisar i den verksamhetsberättelse som lämnas till nämnden vilka frågor där andelen positiva svar är högst respektive lägst samt vilka åtgärder som planeras för att förbättra resultatet.

För Kvibergsgatan har frågor om trygghet, bemötande, förtroende för personalen, tillgång till sjuksköterska och smaken på maten högst andel positiva svar. Frågor om synpunkter/klagomål, besvär av ensamhet, information om tillfälliga förändringar, möjligheten att komma utomhus och möjligheten att påverka vid vilka tider man får hjälp har lägst andel positiva svar. Attendo har i patientsäkerhets- och kvalitetsberättelsen skrivit att de kommer fortsätta arbeta med utemiljön, informera löpande om

vart man vänder sig med synpunkter/klagomål samt kartlägga vilken typ av information som saknas vid tillfälliga förändringar. De ska också fortsätta arbetet med meningsfulla och individanpassade aktiviteter för att minska andelen som besvärar av ensamhet.

För Kapplandsgatan har frågor om bemötande, trygghet, sammantagen nöjdhet, tillgång till sjuksköterska och måltider högst andel positiva svar. Frågor om möjligheten att påverka vid vilka tider man får hjälp, information om tillfälliga förändringar, möjligheten att komma utomhus, synpunkter/klagomål och smaken på maten fått lägst andel positiva svar. Attendo har i patientsäkerhets- och kvalitetsberättelsen skrivit att de kommer fortsätta arbeta med att personalen ska informera om tillfälliga förändringar. Attendo skriver vidare att de får synpunkter från de boende på möjligheterna att röra sig inomhus på boendet och en särskild undersökning av det kommer att göras under 2019.

Nämnden följer även upp brukarnas nöjdhet i samband med de uppföljningar och besök som förvaltningens avtalsuppföljare gör, exempelvis tillfrågas de boende om hur de upplever måltidssituationen när mervärdesområdet *Måltider* följs upp.

## 3.2 Måluppfyllelse

För verksamhetsområdet vård- och omsorgsboende finns endast Kommunfullmäktiges mål om ekologisk och närproducerade livsmedel. I upphandlingen finns krav på att privat utförare ska bidra till stadens mål inom området.

Attendo har i sina verksamhetsberättelser för 2018 redovisat sina resultat. Kvibergsgatan 39,09 % och Kapplandsgatan 38,39 % med målsättningen att nå 40%. Nämnden kan konstatera att de uppfyller målen.

## 3.3 Följsamhet till lagar, förordningar och allmänna föreskrifter

Attendo som vård- och omsorgsgivare är skyldiga enligt SOSFS 2011:9 att ha ett eget ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Uppföljaren har krävställt att de följer lagar och föreskrifter inom området. From den 1 januari 2019 blev de privata utförarna även tillståndspliktiga, det innebär att de måste ansöka om tillstånd att bedriva verksamheten hos IVO, Inspektionen för vård- och omsorg.

Följsamhet till lagar, förordningar och rutiner följs upp främst genom granskning av rapporterade avvikelser, inlämnade Lex Sarah utredningar samt den verksamhetsgranskning som nämndens medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS), medicinskt ansvarig rehabilitering (MAR) och socialt ansvarig samordnare (SAS) genomför. Verksamhetsgranskningen är likvärdig den som utförs på verksamhet i egen regi. I verksamhetsgranskningen används enkät till verksamhetschef på enheten med frågor om rutiner, avvikelshantering osv. MAS, MAR och SAS gör också besök i verksamheten och samtalar då med verksamhetschef på enheten, undersköterskor och legitimerad personal. Samtidigt granskas också den dokumentation som finns i verksamhetssystemet (både utifrån socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen). Efter verksamhetsgranskningen skrivs en rapport till enheten och efter sex månader görs ett uppföljande besök. MAS, MAR och SAS genomför också oplanerad verksamhetsgranskning med anledning av ex inkomna avvikelser eller brister som framkommit på annat sätt.

Under 2017 genomförde MAS, MAR och SAS verksamhetstillsyn på Kvibergsgatan och under 2018 gjordes en uppföljning av den. Vid uppföljningen konstaterades att det fortfarande fanns brister i den sociala dokumentationen som verksamheten behövde fortsätta arbeta med.

Under 2017 genomfördes verksamhetsbesök även på Kapplandsgatan och en uppföljning av dem. Inför nämndens beslut om avtalsförlängning genomfördes en ny verksamhetsgranskning våren 2019

och den visade följande förbättringsområden:

- Att den sociala dokumentationen ska följa upp genomförandeplanen i alla delar
- Att i genomförandeplanerna dokumentera om delaktigheten i planeringen är passiv
- Säkerställa och redovisa att individavvikelser rapporteras och följs upp i verksamhetssystemet Viva och inte enbart i det system som Attendo tillhandahåller.
- Öka andelen aktuella samtycken till Nationell patientöversikt (NPÖ).
- Öka patientens/närståendes delaktighet i vårdplanen.
- Öka andelen läkemedelsgenomgångar

De förbättringsområden som framkommer vid verksamhetsgranskningar av de två boendena som drivs av Attendo är i stora sett desamma som vid verksamhetsgranskningar av vård- och omsorgsboenden i egen regi. Bristerna som föranleder de identifierade förbättringsområdena bedöms inte som allvarliga och verksamhetscheferna har redovisat hur de tänker arbeta med åtgärder.

### 3.4 Följsamhet till Borås Stads styrdokument

Verksamheterna följer de styrdokument som det ställs krav på i förfrågningsunderlaget. Resultat och analys redovisas bland annat i verksamhetsplan och kvalitetsberättelse.

### 3.5 Följsamhet till kravställd kvalitet

I upphandlingen har stadsdelsnämnderna kravställt att leverantören ska delta i de nationella kvalitetsregister som Borås Stad använder och minst uppnå stadens uppsatta mål. Attendos användning av de nationella kvalitetsregistren följs upp i samband med uppföljning av övriga vård- och omsorgsboenden. Attendo ska i den patientsäkerhets- och kvalitetsberättelse som lämnas till nämnden redovisa sin måluppfyllelse under året och vilka åtgärder som planeras för att förbättra resultatet. Nämnden kan konstatera att Attendo inte uppfyller målen, men måluppfyllelsen är godtagbar i jämförelse med måluppfyllelsen i egenregin.

## 4 Hur genomfördes uppföljningen

Avtalsansvarig och avtalsuppföljare har under året haft fyra avtalsuppföljningar med verksamhetschef och biträdande verksamhetschef samt Attendos regionledning.

Nämndens avtalsuppföljare använder från och med 2019 SKLs verktyg *Kravsorteraren* för att strukturera och planera uppföljningen och uppföljningsmetod. Verktuget stödjer också prioritering av krav ställda vid upphandlingen.

Uppföljningen av mervärdesområden genomförs genom granskning av dokumentation, besök i verksamheten (föranmälda och oannonserade) och uppföljning av statistik. Vid besök i verksamheten gör avtalsuppföljare observationer samt intervjuar personal, brukare och verksamhetschef. Efter granskning av dokumentation och besök i verksamheten dokumenterar avtalsuppföljare resultatet. Vid brister överlämnas dessa till verksamhetschefen för enheten för återkoppling av handlingsplan med åtgärder. Handlingsplanen följs upp av avtalsuppföljare ex genom nytt besök i verksamheten.

Under 2018 har följande uppföljning av mervärden genomförts:

**Kvibergsgatan-** Värdegrundsarbete, Förebyggande arbete (Hälsa och hålligång), Bemanning

Nämndens avtalsuppföljare har besökt vård och omsorgsboendet och haft samtal med verksamhetschef, biträdande verksamhetschef samt personal från varje avdelning. Avtalsuppföljare har i

samtalen utgått från det som Attendo specifikt har lovat leverera inom mervärdesområdena Värdegrundsarbete och Förebyggande arbete. Resultaten för Kvibergsgatans vård och omsorgsboende var goda. Värdegrundsarbetet och det förebyggande arbetet hålls levande bland personalen. Mervärdesområdet Bemanning följs främst upp genom den statistik som Attendo lämnar till nämnden vid tre tillfällen per år.

**Kapplandsgatan-** Värdegrundsarbete, Måltider och Förebyggande arbete (Hälsa och hålligång)

Nämndens avtalsuppföljare har besökt vård- och omsorgsboendet och har haft samtal med verksamhetschef, biträdande verksamhetschef samt personal från varje avdelning. Avtalsuppföljare har vid samtalet utgått från det som Attendo specifikt har lovat leverera inom mervärdesområdena Värdegrundsarbete och Förebyggande arbete (Hälsa och hålligång).

När det gäller mervärdeområdet Måltider har avtalsuppföljaren tillsammans med verksamhetschefen för kost och vaktmästeri genomfört oanmälda besök och gjort observationer vid måltider. Besöken har genomförts en helg och en vardagskväll. Observationerna har dokumenterats och överlämnats till verksamhetschefen på enheten. Även samtal med brukare och personal genomfördes.

Under hösten 2019 och våren 2020 kommer uppföljningar att ske samt uppföljningar av andra mervärdesområden.

## **5 Hur har samverkan mellan Borås Stad och utföraren varit?**

Samverkan mellan Borås Stad och entreprenören fungerar väl. Attendo är välvilligt inställd till kontroller och granskning.

## **6 Hur tillgodoses allmänhetens insyn i resultatet uppföljningen?**

Verksamhetsplan, verksamhetsberättelse samt patientsäkerhets- och kvalitetsberättelse finns tillgängliga för allmänheten genom att de registreras i nämndens diarium. Dokumentation från avtalsuppföljning och besök i verksamheten samt ev. handlingsplaner från Attendos registreras i nämndens diarium. Eventuella utredningar enligt lex Sarah registreras i nämndens diarium. De handlingar som registreras i nämndens diarium anmäls till nämnden vid nästkommande sammanträde.

Resultat från brukarundersökningen publiceras på Borås Stads hemsida där också Jämförelsetjänsten finns tillgänglig för allmänheten.

Ett förbättringsområde inför 2020 är att också registrera rapporter från MAS, MAR och SAS verksamhetsgranskningar i nämndens diarium samt att på boras.se publicera Attendos patientsäkerhets- och kvalitetsberättelse.