

Handläggare
Fredrik Linde

Beslutsunderlag
2024-02-23

Diarienummer
SN-2024/60

Socialnämnden

Avtalsuppföljning SN-2022/217 – Attendo AB, deltagande i valfrihetssystem (LOV) för hemtjänst

Sammanfattande bedömning

Denna avtalsuppföljning för Attendo AB:s (hädanefter Attendo) avtal om deltagande i valfrihetssystemet (LOV) för hemtjänst (SN-2022/217). Avtalet gäller för drift sedan senaste revidering av förfrågningsunderlag januari 2023 och löper tills vidare.

Avtalsrelationen under 2023 har varit svår att upprätthålla med anledning av omsättning av verksamhetsansvarig, men upplevs nu som väl fungerande och i gott samarbete med både myndighetsutövning, andra verksamheter och med avtalspart.

Utvecklingsarbete sker främst genom fortbildning av befintlig personal, där utföraren utöver egna utbildningsinsatser även deltar i utbildningar anordnade av vård- och omsorgskontoret. Vård- och omsorgskontorets bedömning är att Attendo har en etablerad struktur för hur man inom företaget avser arbeta med ständiga förbättringar, metodutveckling och fortbildning i sina verksamheter. Vård- och omsorgskontoret föreslår inga åtgärder för Attendo, men vidhåller att utföraren i fortsättningen behöver delge beställaren i god tid innan relevanta förändringar sker i verksamheten.

Verksamheten

Avtalet avser Attendos om deltagande i valfrihetssystemet (LOV) för hemtjänst (SN-2022/217). Under 2023 har cirka 25 brukare valt att Attendo ska utföra de beviljade hemtjänstinsatserna, flera av dem med mer omfattande omsorgsbehov. Attendo har idag drygt 9 medarbetare som utför insatser till Knivsta-bor. Valfrihetssystemet avser även utförande av delegerade, ordinerade och instruerade hälso- och sjukvårdsinsatser som Knivsta kommuns hemsjukvård ansvarar för.

Året som gått

Attendo har under 2023 haft fyra olika verksamhetsansvariga chefer, vilket påverkar möjligheten för nuvarande verksamhetsansvarig att återge en samlad bild av verksamhetsåret. Den nuvarande verksamhetsansvariga förmedlar dock att man är nöjd med hur verksamheten har kunnat bedrivas under året och att brukare upplevs nöjda med verksamheten.

Ledning och organisation

Den verksamhetsansvarige chefen har under året haft en begränsad närvaro i verksamheten, dels utifrån omsättningen på chefsansvaret, dels med anledning av att chefen inte befunnit sig på plats under veckorna. Vård- och omsorgskontoret har påtalat att man upplever kontinuiteten och närvaron av ansvarig företrädare för verksamheten som en brist, som påverkar förutsättningarna till gemensamma möten och aktiviteter. Det har också försenat avtalsuppföljningen för året.

Sedan december månad har Attendo en ny verksamhetsansvarig, som vård- och omsorgskontoret upplever som kompetent och som en bra samverkanspart. Verksamheten har också en biträdande chef och en rutinerad samordnare, som ofta företräder verksamheten i samarbete med vård- och omsorgskontoret. Det är ännu för tidigt för att bedöma om den nuvarande lösningen är stabil och att närvaron är tillräckligt hög. I dagsläget finns inga synpunkter på detta från vård- och omsorgskontoret.

Personal, utbildning och fortbildning

Under året 2023 har inga större förändringar skett i personalgruppen. Verksamhetsansvarig har beskrivit att samtliga medarbetare har en kompetensutvecklingsplan, utifrån den företagsgemensamma strukturen för introduktion, fortbildning och utbildning. Strukturen bygger på koncernens webbaserade utbildningsportal, där personal ska genomföra ett visst antal obligatoriska utbildningar, däribland demens ABC, personuppgiftshantering, användning av arbetskläder, bemötande, samt omsorgsarbete. Under det gångna året har medarbetare genomgått utbildning i social dokumentation, samt flertalet av de utbildningar som vård- och omsorgskontoret anordnat. För kommande period är utbildningar inom avvikelshantering, förflyttningsutbildning samt rollen som certifierad kontaktman (även kallat fast omsorgskontakt) planerade.

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Detta avsnitt behandlar utförarens systematiska kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrift SOSFS 2011:9. Vård- och omsorgskontoret har i avtalsuppföljningen efterfrågat hur utföraren arbetar med avvikelser, klagomål, egenkontroller och förbättringsarbete.

Verksamhetsansvarig lyfter att man hanterar klagomål på verksamheten direkt. Avvikelser och klagomål rapporteras i företagets eget verksamhetssystem, samt i förekommande fall i vård- och omsorgskontorets avvikelssystem. Ett klagomål som inkommit under året är hur Attendo meddelar brukare om förändringar, där man utifrån klagomålet har förändrat arbetssättet kring återkoppling exempelvis när insatsen är försenad. Verksamheten rapporterat att man inte haft några allvarliga avvikelser under året.

Vård- och omsorgskontoret noterar att Attendo har registrerat ett mycket litet antal avvikelser i det gemensamma verksamhetssystemet. I dialogmötena under året har det också framkommit att verksamhetsansvarig inte har haft tillgång till eller varit inloggad i systemet för att utreda avvikelserna. Det har under 2023 istället varit Attendos samordnare som både registrerat och utrett avvikelser. Verksamhetsansvarig meddelar att det sedan i höstas pågår ett utvecklingsarbete för avvikelser där de behandlas på arbetsplatsträffar och att utvecklingsarbetet kommer pågå under 2024. Hela Attendos personalgrupp är även kallade att delta i vård- och omsorgskontorets avvikelseutbildning under april och maj 2024.

Egenkontroller i Attendo sker utifrån en angiven struktur i hela företaget och genomförs enligt en årsplanering. Man utför en intern revision av kvalitetsarbete för att säkerställa verksamhetens interna kvalitetsprocess och att den verksamhet Attendo driver är av god kvalitet. Attendo genomför bland annat granskning av genomförandeplan och hygienrund månadsvis. Företaget jämför även verksamheten i Knivsta med andra hemtjänstverksamheter inom Attendo, med kommunens verksamhet samt med nationella mätvärden. Jämförelserna används som grund till de förbättringsarbeten som verksamheten delger i kvalitetsberättelsen.

Utöver detta arbete har Attendo även förbättrat verksamhetens rutin gällande brukares sjukfrånvaro, där medarbetare alltid skall ta kontakt med VC vid frånvaro för att identifiera mönster tidigt. Attendo har även infört ett nytt nyckelskåp med digital spårbarhet, för taggar och brukares nycklar.

Inom ramen för avtalsuppföljningen har vård- och omsorgskontoret inhämtat underlag från verksamheten avseende registrering av insatser. Registreringen av insatser görs primärt med personalens mobiler genom att låsa upp den enskildes bostad eller registrera en etikett vid ankomst och när man lämnar bostaden. Genomgång av registrerade insatser visade inga större avvikelser, annat än att antalet registrerade insatser sjunkit under 2023. Denna utveckling framgår även för Knivsta kommuns hemtjänst i egen regi, något som vård- och omsorgskontoret kommer följa fortsättningsvis. Vård- och omsorgskontoret uppmärksammade även en så kallad objektsanställning hos Attendo, där endast en personal utför insatser till en brukare. Denna insats avslutades under första halvåret av 2023.

Säkerhet och beredskap

Hemtjänsten är en samhällsviktig verksamhet och är en kommunal angelägenhet som socialnämnden i Knivsta ansvarar för. Kommunen som beställare behöver därför tillse att struktur för beredskap och civilt försvar är i likvärdig nivå som offentlig regi, samt kan knyta an med Knivsta kommuns krisorganisation i händelse av påverkan. Inom ramen för vård- och omsorgskontorets arbete med civilt försvar och beredskap har kontoret för denna avtalsuppföljning därför efterfrågat uppgifter om verksamhetens och utförarens arbete inom området.

Attendo har på företagsnivå riskbedömt sina externa beroenden och har en nyinrättad funktion med en säkerhetsavdelning och säkerhetschef, som bland annat ansvarar för kontinuitetsarbetet i hela företaget. Verksamhetsansvarig anger att verksamheten i Knivsta genomför generella riskbedömningar vid oförutsedda händelser och kris, och att man har en backup för information om insatser i händelse av driftstörning på verksamhetssystem. Attendo har ett reservlager för beställning av förbrukningsmaterial med en uthållighet på 2–4 veckor. Verksamheten har även en inventarieförteckning upprättad. Beträffande personella resurser vid kris eller krig anger verksamhetsansvarig att de har en struktur för att låna personal från närliggande Attendo-verksamheter. Det finns också en väl utbyggd organisation för vikarier. Företaget har inte angivit krigsplacering i sina anställningsavtal eller i sin krisledningsorganisation.

Ekonomisk kontroll och ekonomiska förutsättningar

Vård- och omsorgskontoret har kontrollerat utförarens bokföring och gör en bedömning av risk för verksamheten. Det är viktigt att notera att ekonomisk kontroll av stora företag som ingår i koncerner inte återger den ekonomiska situationen på enskilda verksamheter. Företaget betalar stadigvarande arbetsgivaravgifter, har en god kreditrating och har inga betalningsanmärkningar eller skuldsaldo registrerat under 2023. Företaget har ett finansiellt starkt moderbolag och ett relativt stort eget kapital. Noterbart är att Attendo har ett kraftigt minusresultat för 2022 (-24%, efter avskrivningar) samt att man i delårsredovisning 2023 påtar att det just för hemtjänstområdet är svårt att få ekonomisk bärighet. I redovisningen framgår att nya avtalsvillkor med kommunerna samt nedlagda enheter i landet påverkar företaget som helhet. Det är framför allt etablering på nya marknader i Finland som ger företaget en ekonomi i relativ balans.

Avtalsrelation och samarbete med beställare

Verksamhetsansvarig från Attendo och avtalsansvarig vid vård- och omsorgskontoret har haft sex dialogmöten under 2023, där flertalet har varit av uppstartscharakter med anledning av ny verksamhetsansvarig. Avtalsansvarig upplever dialogen genomgående som öppen och med en gemensam målsättning att förbättra påtalade utvecklingsområden och eventuella brister hos avtalsparterna. Omsättningen av verksamhetsansvarig har emellertid påverkat förutsättningarna för samarbete negativt. Vård- och omsorgskontoret uppskattar dock den nytillkomna verksamhetsansvarige och ser med tillförsikt på samarbetet under 2024. Attendo påtalar också att man önskar en mer enhetlig introduktion för nya funktioner och personal, när man börjar arbeta inom hemtjänsten i Knivsta. Attendo framhåller särskilt att dialog och relation med biståndshandläggare, hemsjukvård och systemstöd har stärkts under året, vilket ger goda förutsättningar för en sammanhållen vård och omsorg för de Knivsta-bor som erhåller insatser.