

## **Avtalsuppföljning gällande drift av grupp- och servicebostäder enligt LSS - Olivia omsorg**

Norrmalms stadsdelsförvaltning arbetar med uppföljning och kontroll av verksamheterna. Utförare av verksamheterna ska ge möjlighet till full insyn i verksamheten inklusive tillgång till dokumentation för stadsdelsförvaltningens representanter. Avtalsuppföljningen innehåller olika moment och redovisas sammanfattningsvis i denna rapport.

### **Verksamheten**

Norrmalms grupp- och servicebostäder drivs sedan november 2021 på entreprenad av Olivia Omsorg AB, 556632-7986. Uppdraget omfattar insatser i form av bostad med särskild service för vuxna enligt 9 § 9 om lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Norrmalms grupp- och servicebostäder omfattar sex enheter med totalt 31 lägenheter samt två servicebostadsenheter med totalt 23 lägenheter för 25 platser för lindrigt till måttligt utvecklingsstörda. Verksamheten ingår i stadens valfrihetssystem. Avtalet, med dnr NORR 2021/180 började gälla 1 november 2021 och löper över tre år (till 31 oktober 2024) och om parterna är överens kan avtalet förlängas på samma villkor i upp till sex år. Avtalet kan därmed vara giltigt som längst i högst nio år.

### **Genomförande av uppföljning**

Uppföljningen av verksamheten påbörjades september 2022. Under september hade förvaltningen möte med verksamhetschefer från samtliga verksamheter, samt regionchef på Olivia omsorg. Under januari 2023 genomfördes verksamhetsuppföljningar på samtliga grupp- och servicebostäder.

Dialog har även förts med biståndsbedömare på socialtjänstavdelningens vuxenenhet som har ansvar för individuppföljningar av placerade i verksamheten.

Interna kontroller har även genomförts under mars 2023.

## **Sammanfattande bedömning**

En uppföljning av entreprenören Olivia omsorg avseende driften av Norrmalms grupp- och servicebostäder visar att verksamheten håller en god kvalitet där ställda krav i avtalet uppfylls.

Verksamheten har under perioden tagit tag i tidigare utmaningar där kvalitén varit lägre. Verksamheten har arbetat systematisk med avvikelshantering och medarbetarna har fått kompetensutveckling i syfte att höja kvalitén.

## **Uppföljningens olika delar**

Rutiner som är kravställda i avtalet är granskade. Förvaltningen har begärt in sammanställningar på avvikelser, synpunkter/klagomål och åtgärder av dessa, samt inkomna Lex Sarah-utredningar. Olivia omsorg har även beskrivit det systematiska brandskyddsarbete som verksamheten bedriver. Förvaltningen har även granskat bemanningen under perioden av en månad och gjort stickprov på två verksamheter under tre månader från 1 januari 2023 till sista mars 2023.

Vid intervjuer med personal har fokus varit på rutinkänedom, arbetsledning, avvikelser och bemötande av brukare och anhöriga.

### **Rutiner**

Vid genomgång av samtliga rutiner gör förvaltningen bedömningen att de täcker de krav som kan ställas på verksamheten. De ger en tydlig bild av ansvar och tillvägagångssätt inom respektive område av verksamheten. I genomgången har inte förvaltningen sett något som inte är kompatibelt med stadens olika system och krav eller med rådande överordnat regelverk, föreskrifter eller lagtext.

De rutiner som förvaltningen granskat är tydliga i tillvägagångssätt och i fråga om ansvarsfördelning. På en majoritet av boendena uttrycker medarbetarna att de vet var rutinerna finns och att de har kunskap i hur de är utformade.

Vid samtal och intervjuer med medarbetare finns kunskap om rutinerna och kännedom om vart de finns tillgängliga att ta del av på majoriteten av de boenden som verksamheten omfattar. Rutinerna finns digitalt och i en pärm på verksamheten.

### **Avvikelser/ Lex Sarah**

Vid missförhållande eller risk för missförhållande har den som arbetar inom verksamheterna rapporteringsskyldighet att omgående

rapportera missförhållandet enligt Lex Sarah. När en Lex Sarahrapport inkommit till verksamhetschefen ska denne förmedla detta till ansvarig nämnd och därefter genomföra en utredning enligt Lex Sarah. Vid utredningen tar verksamheten beslut om missförhållandet är av sådan art så det ska rapporteras till Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Detta står beskrivet i Olivia omsorgs Lex Sarahrutin och i avtalet mellan Olivia omsorg och Norrmalms stadsdelsnämnd.

Under perioden 2022-09-01 – 2023-05-31 rapporterades sju Lex Sarah. Två av dessa rapporterade händelser bedömdes efter utredning vara ett missförhållande eller en påtaglig risk för missförhållanden. Det var ingen av dessa missförhållanden som bedömdes vara allvarliga och rapporteras till IVO.

Missförhållandena består av brister i utförande av insats.

Verksamheten har analyserat bakomliggande faktorer samt vidtagit adekvata åtgärder för att förhindra att detta upprepas igen.

Vid intervjuer med medarbetare från olika verksamheter uppger samtliga intervjuade medarbetare att de rapporterar alla avvikelser i ett digitalt system. Det är personalen som anger allvarlighetsgrad på händelsen och om det anger att det är ett missförhållande/hög allvarlighetsgrad så utreds den enligt Lex Sarah. Avvikelserna tas emot av verksamhetschef som hanterar dessa inom ramen för Lex Sarah eller som en avvikelse. Medarbetarna har kännedom om Lex Sarah och känner till skyldigheten att rapportera missförhållanden. Det händer ibland att avvikelser varit felregistrerade som en Lex Sarah trots att det är uppenbart att det endast är en avvikelse. Detta gör att statistiken gällande Lex Sarah kan bli högre än vad verkligheten gör gällande.

Det finns en kvalitetssamordnare på varje verksamhet och en kvalitetskoordinator på ledningskontoret. De har gemensamma nätverksträffar där kvalitetsfrågor lyfts.

### **Kvalitetsarbete**

Systematiska förbättringsarbete sker genom att avvikelser lyfts på möten, personalen diskuterar gemensamt vilka åtgärder som bör göras, detta följs systematiskt upp genom återkoppling. Synpunkter och klagomål från anhängiga hanteras av verksamhetschef. Personalen arbetar med ”Mitt samtal” med brukare för att följa upp insatser och bemötande.

## **Personal och bemanning**

Granskningen av personalens kompetens visar att minst 80 procent av personalen har adekvat utbildning, d.v.s. minst gymnasial utbildning med inriktning mot omsorg om personer med funktionsnedsättning eller annan likvärdig utbildning.

Verksamheterna arbetar utifrån resursoptimering genom att anpassa schema efter brukarnas behov och följa upp schematimmar veckovis. Förvaltningens granskning av bemanningen under perioden av en månad samt stickprov på två verksamheter under tre månader från 1 januari 2023 till sista mars 2023 visar på att personalbemanningen är anpassad utifrån verksamhetens behov. Hur många som bemannar verksamheten styrs av faktorer som brukarnas stödbehov, aktiviteter, brukarnas mående, antal boende som är hemma och så vidare.

## **Arbetsledning**

Ledningen finns tillgänglig för medarbetarna och är närvarande i den dagliga driften. Verksamheterna har chefsberedskap dygnet runt. I samtal med medarbetare känner de sig trygga att kontakta ledningen och vid behov ringa beredskapen.

## **Genomförandeplaner**

Förvaltningen har granskat samtliga genomförandeplaner inom verksamheten. Det bedöms som tillräckliga, korrekta och uppdaterade. Det går att utläsa när, vad och hur brukaren behöver stöd. Vid samtal med biståndshandläggare på Norrmalms stadsdelsförvaltning framkommer att genomförandeplanerna är uppdaterade och korrekta.

## **Åtagande av mervärden**

I Olivia omsorgs anbud står åtagande av mervärden beskrivit. Avtalsuppföljningen visar att Olivia omsorg arbetar metodiskt med åtaganden enligt följande:

1. Engagerat ledarskap och individinriktat förhållningssätt

Verksamheten har genomfört introduktionsutbildning i värdegrund för medarbetare och chefer. Det ska finnas värdegrundsombud i varje verksamhet som arbetar lokalt med värdegrundsarbetet samt deltar i nätverksträffar för kunskaps- och erfarenhetsutbyte.

Verksamheterna använder sig av delaktighetsmodellen för att lyfta värdegrundsfrågor. Det finns ett centralt inflytanderåd för den enskilde. Informerar anhöriga om arbetet genom individuella möten

och genom månadsbrev. Verksamheterna har även bjudit in anhöriga till sommarfest och fika.

2. Stöd, service och omvårdnad som möjliggör goda levnadsvillkor och ett självständigt liv.

Verksamheten använder tydliggörande pedagogik och bildstöd i kartläggandet av den enskildes vilja och behov. Medarbetarna har genomgått utbildningar för att erbjuda rätt verktyg för att kunna inhämta den enskildes önskemål samt att kunna undvika och bemöta konflikter och utbrott. Självstärkande utbildning direkt till de boende exempelvis VIP-utbildning.

Den enskilde erbjuds fritids- och kulturaktiviteter samt semester exempelvis helgresor. Brukarna erbjuds en aktivitetspeng på 6000 kronor per år. VR-glasögon finns på samtliga verksamheter.

3. Förbättring av kvalitet inom verksamheten.

Brukarundersökning genomförs på samtliga verksamheter genom Stockholms Stads och Socialstyrelsens årliga undersökningar. Verksamheten använder externa frågeassistenter vid brukarundersökningar för att ge stöd samt möjlighet till så objektiva svar som möjligt. Resultaten från brukarundersökningar är en del av verksamheternas förbättringsarbete där den enskildes åsikter ligger till grund för åtgärder och aktiviteter. Resultatet redovisas genom ett bildstöd till brukarna individuellt eller i grupp. Resultatet diskuteras även på arbetsplatsträffar. DMO-slingan genomförs för att fördjupa arbetet med resultat från brukarundersökningen.

Verksamheten arbetar med delaktighet exempelvis genom delaktighet i olika möten, uppföljning och informationstidningar. Verksamheten använder bildstöd för att möjliggöra val och öka förståelsen. Det genomförs husmöten varje vecka där den enskilde får möjlighet att påverka sin tillvaro. Brukare erbjuds individuella samtal utifrån samtalsformen "mitt samtal".

Brukarundersökningen som genomfördes hösten 2022 visar överlag goda resultat på samtliga verksamheter. Olivia omsorgs resultat är på samma nivå eller högre än det sammantagna resultatet för hela Stockholm stad. Det finns några fokusområden som kommunikation och trygghet som delvis är något sämre resultat än övriga områden.

### **Seriositetskontroll och administrativa krav**

Olivia Omsorg ska ha en stabil och god ekonomisk finansiell ställning samt betala skatter och sociala avgifter under hela avtalstiden. Detta har kontrollerats genom UC kreditrapport för

moderbolaget Team Olivia Group AB med organisationsnummer 556972-6705 och Olivia omsorg samt Skatteverkets tjänst E4820 den 9 juni 2023.

Företaget ska även ha en ansvarsförsäkring för person- och sakskada om minst 10 mkr per skada och minst 20 mkr per år, som gäller under hela avtalstiden. Kopia på giltig ansvarsförsäkring har begärts in och erhållits från Olivia Omsorg.

Enligt 23 § LSS ska företaget inneha nödvändiga tillstånd för att bedriva verksamheten. Kontroll har gjorts hos Inspektionen för vård- och omsorg (IVO) den 24 maj 2023.

Kontroll av att rätt ersättning faktureras till förvaltningen görs månadsvis. Det förekommer en del fel i samband med att ersättningsnivå ändras men det upptäcks och rättas till av avdelningens administratörer.