

# Rapport

## Granskning av Attendo Sabbatsbergsbyn

Den 1 mars 2020 till och med den 1 juni 2021

## Innehåll

Bakgrund.....	2
Ansvar vid entreprenaddrift.....	3
<i>Kommunens ansvar.....</i>	<i>3</i>
<i>Entreprenörens ansvar.....</i>	<i>4</i>
Pandemin våren 2020.....	4
<i>Förvaltningens samverkan med Sabbatsbergsbyn under våren 2020.....</i>	<i>5</i>
<i>Attendo ABs redogörelse för hanteringen av pandemin på Sabbatsbergsbyn våren 2020.....</i>	<i>6</i>
Resultat av avtals- och verksamhetsuppföljning och hälso- och sjukvård.	7
Granskning av uppgifter om brister av meddelarfrihet.....	8
Slutsatser.....	11
<i>Kohortvård.....</i>	<i>11</i>
<i>Systematiskt kvalitetsarbete/uppföljning.....</i>	<i>11</i>
<i>Information till anhöriga.....</i>	<i>12</i>
<i>Meddelarfrihet.....</i>	<i>12</i>
Samlad bedömning.....	13

## **Bakgrund**

Sabbatsbergsbyns vård- och omsorgsboende drivs på entreprenad för Stockholms stad sedan 8 januari 2018 av Attendo AB.

Stockholm stad är part genom kommunstyrelsen som förfogar över ingående och upphörande av avtal. (Avtalet ingicks av Stockholms stad genom äldrenämnden, men ansvaret har därefter överförts från äldrenämnden till kommunstyrelsen.) Norrmalms stadsdelsnämnd ansvarar däremot för själva förvaltningen samt uppföljning av entreprenadavtalet.

Boendet har 106 lägenheter fördelade på elva avdelningar i tre fastigheter. Nio avdelningar är gruppboende för personer som har utredd demenssjukdom och två avdelningar för de som av fysiska skäl är i behov av vård och omsorg dygnet runt.

Sabbatsbergsbyn drabbades, liksom många andra vård- och omsorgsboenden, hårt av den pandemi som drabbade Sverige i mars 2020. När pandemin bredde ut sig i flera delar av världen samtidigt ledde det till en global brist på skyddsutrustning vilket var en utmaning. När behoven ökade blev bristen på tillgång av viss skyddsutrustning inom vård- och omsorg påtaglig. En annan utmaning var bemanning. När kraven på att stanna hemma vid symptom ökade sjukfrånvaron kraftigt. Smittskydd Stockholms kartläggning från maj 2020 visar att en fjärdedel av de svarande boendena i Stockholm län hade svårt att genomföra kohortvård fullt ut.

Förvaltningen bedriver kontinuerlig uppföljning av verksamheten och med anledning av den information som förvaltningen fått genom rapportering i media angående brister i verksamheten, inledde förvaltning en granskning.

Syftet med granskningen är att säkerställa en god och säker vård och omsorg för de boende på Sabbatsbergsbyn samt att undersöka hur bolaget svarat mot övriga krav i avtalet.

Den 16 april 2021 skickade förvaltningen en begäran till Attendo AB att redogöra för:

- Hur kohortvården bedrivits.
- Hur de verkar för att följa den grundlagsskyddade meddelarfriheten och meddelarskyddet.
- Redogöra för omständigheterna där en medarbetare fick en erinran.

Ytterligare begäran om förtydliganden skickas den 11 maj 2021 samt den 27 maj.

## **Ansvar vid entreprenad drift**

### **Kommunens ansvar**

En entreprenad är kommunens verksamhet som enligt avtal drivs av en privat utförare efter genomförd upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU). Enligt kommunallagen har kommunen ansvar att följa upp verksamheten oavsett om den drivs i kommunal regi eller av annan utförare. Vidare är kommunen såsom huvudman för socialtjänsten och den kommunala hälso- och sjukvården ytterst ansvarig för kvaliteten i vård- och omsorgsboendet. Kommunen ansvarar för den hälso- och sjukvård som bedrivs på särskilda boenden till och med sjuksköterskenivå.

Uppföljning av avtalet ska ske minst tre gånger per år enligt stadens rutiner, kallad avtalsuppföljning. Som en del av avtalsuppföljning har Stockholms stad en uppföljningsmodell, där samtliga verksamheter följs upp vartannat år, kallad verksamhetsuppföljning. Vid behov kan verksamhetsuppföljning genomföras tätare. Syftet med uppföljningen är att få kunskap om verksamhetens strukturella förutsättningar och systematiska kvalitetsarbete. Vid uppföljning av verksamheten sammanställs och analyseras resultat, eventuella åtgärdsplaner begärs in och följs upp. Uppföljningen belyser både styrkor och utvecklingsområden och ska vara ett stöd i verksamhetens utvecklingsarbete.

Förvaltningen tar även del av eventuella inspektionsrapporter, resultat av kvalitetsuppföljningar på individnivå och kvalitetsobservationer inför de olika uppföljningstillfällena. En samlad bedömning sammanställs utifrån alla olika uppföljningsresultat.

Utöver det följs hälso- och sjukvården upp av stadsdelens medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) bland annat genom uppföljning av avvikelser, infektionsregistrering, mätningar av omvårdnadsområden, riskanalyser och egenkontroller.

Stadsdelens MAS och MAR använder kvalitetsinstrumentet QUSTA (Quality, Uppföljning, Säkerhet, Tillsyn och Ansvar) som stöd i uppföljningen. Instrument används för att bedöma hälso- och sjukvårdens kvalitet och för att identifiera utvecklingsområden. En del i QUSTA-uppföljningen är intervjuer med hälso- och

sjukvårdspersonal för att validera de uppgifter som lämnas skriftligt.

#### Entreprenörens ansvar

Verksamheter som bedrivs på entreprenad ska enligt avtal ha nödvändiga tillstånd som krävs enligt 7 kap. socialtjänstlagen.

Entreprenören har verksamhets- och arbetsgivaransvar och ska bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Verksamheten ska följa gällande lagar, förordningar och föreskrifter och andra styrdokument samt det avtal med staden som ligger till grund för driften av verksamheten.

Verksamheten ska ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet (SOSFS 2011:9) för att långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. En sammanhållen kvalitetsberättelse utifrån det systematiska kvalitetsarbetet ska upprättas varje år.

Verksamheten ska delges relevanta anvisningar och riktlinjer som utfärdas av staden under avtalstiden.

Entreprenören ska i egenskap av vårdgivare enligt (hälso- och sjukvårdslagen) HSL ha en utsedd ansvarig chef för hälso- och sjukvården i verksamheten enligt 4 kap. 1 § hälso- och sjukvårdsförordningen (2017:80). Vidare anges i avtalet med staden att entreprenörens ska ha en egen MAS vars ansvar regleras enligt 4 kap. 6 § § hälso- och sjukvårdsförordningen (2017:80) och motsvarar MAS funktion på kommunen.

#### **Pandemin våren 2020**

I mars 2020 tog pandemin fart i Sverige och äldreomsorgens särskilda boenden ställdes inför stora utmaningar. Verksamheterna var inte fullt ut rustade för att möta en pandemi, det rådde global brist på skyddsutrustning och behovet av fler personal eller vikarier kom från en dag till en annan när personalen blir sjuk. Under pandemin har Folkhälsomyndigheten, Socialstyrelsen, Regionen och stadens riktlinjer varit vägledande. I början av pandemin rådde stor ovisshet då det var en ny sjukdom och rekommendationerna ändrades ofta. Detta ställde stora krav på verksamheter att kommunicera ut samstämmig information till medarbetare, boende och närstående.

Under våren 2020 samverkade Stockholm stads MAS/MAR-nätverk både internt och med externa MASar. Bland annat togs dokumentet ”Beredskapsplan för covid-19” fram vilket äldreförvaltningen var

behjälpliga med att sprida via företagssidan under start.stockholm. Entreprenader fick tillgång till beredskapsplanen via företagssidan och direkta utskick till verksamhetschefer och MASar. MAS hade kontinuerlig dialog med äldreförvaltningen och nätverk för att dela information och erfarenheter. Information spreds därefter vidare av MAS till egenregi- och entreprenadverksamheter, för att säkra att information nådde berörda verksamheter.

Kohortvård är ett arbetssätt inom vård och omsorg som syftar till att minska risken för spridning av smittsamma sjukdomar. Under pandemin har myndigheternas riktlinjer varit att kohortvård ska införas vid misstänkt eller bekräftad smitta av covid-19.

Kohortvård innebär att separera en person som är infekterad av en smittsam sjukdom från övriga som vårdas så att smittan inte sprids. Det görs bland annat med särskilt avdelad personal, basala hygienrutiner och med adekvat skyddsutrustning.

Vilken skyddsutrustning som är adekvat har justerats av Folkhälsomyndigheten och Smittskydd Stockholm under tidsperioden för pandemin.

#### Förvaltningens samverkan med Sabbatsbergsbyn under våren 2020

Sabbatsbergsbyn inkommer den 2 mars med en riskanalys till förvaltningen med anledning av coronaviruset. Den 10 mars fattar Attendo AB ett övergripande beslut om besöksstopp på deras vård- och omsorgsboenden. Stockholms stad fattar beslut den 18 mars om besöksstopp på stadens samtliga vård- och omsorgsboenden. Den 20 mars informerar Sabbatsbergsbyn att de har bekräftad smitta i verksamheten.

Från och med den 26 mars begär krisledningsgruppen på Norrmalms stadsdelsförvaltning in en lägesbild två gånger per vecka från entreprenaderna för vård- och omsorgsboende. I Sabbatsbergsbyns lägesrapporter mellan 26 mars och 26 april framgår att smittan på boendet ökar och att flera avdelningar är drabbade. Det råder viss brist på skyddsutrustning. Utifrån rekommendationer som fanns kring skyddsutrustning för perioden hade Sabbatsbergsbyn tillgång till nödvändig skyddsutrustning och verksamheten beslutade 29 mars att all personal skulle bära skyddsutrustning dygnet runt oavsett om smitta förelåg. Från den 20 april framgår av lägesrapporterna att Sabbatsbergsbyn har tillgång till skyddsutrustning.

Av lägesrapporterna under perioden ovan framgår att sjukfrånvaron bland omvårdnadspersonalen och sjuksköterskor är hög och ökar under perioden. Förvaltningen undersöker möjligheten att eventuellt kunna bistå med medarbetare från stadens uppstartade bemanningspool men den möjligheten fanns inte då. Det var för att det var oklart hur anställningsförhållandena skulle regleras och att det kunde vara problematiskt att gynna en enskild verksamhet i det rådande läget. Sabbatsbergsbyn informerar om att Attendo regionalt arbetar med att rekrytera personal.

Lägesrapporterna från Sabbatsbergsbyn mellan 27 april och 31 maj visar att smittan på boendet minskar och sjukfrånvaron bland omvårdnadspersonalen och sjuksköterskorna minskar allt mer. Från och med 22 maj har Sabbatsbergsbyn inte längre någon bekräftad smitta på boendet. Den sista skriftliga lägesrapporten som förvaltningens krisledningsgrupp begär in är den 8 juni. Därefter har förvaltningen kontakt med Sabbatsbergsbyn vid flera tillfällen och stämmer av situationen i verksamheten. Sabbatsbergsbyn fortsätter att lämna lägesrapporter till äldreförvaltningen. Utöver detta ska förändringar relaterade till pandemin rapporteras omgående till stadsdelsförvaltningen.

#### Attendo ABs redogörelse för hanteringen av pandemin på Sabbatsbergsbyn våren 2020

Av den dialog som förs med förvaltningen i början på pandemin framgår att Sabbatsbergsbyn har rutiner och handlingsplaner för att bedriva kohortvård, säkerställa skyddsutrustning och utbildning i basala hygienrutiner. Med bakgrund av vad som framkommer i media i maj har förvaltningen kontakt med verksamheten som informerar om att de arbetat fram rutiner för att minska risken för smittspridning. På Attendos hemsida under perioden framgår att de bedriver kohortvård vid misstanke eller bekräftad covid-19.

I Attendo ABs redogörelse som förvaltningen begärde in framkommer bland annat att:

- Kohortvården fungerade inte fullt ut initialt på Sabbatsbergsbyn trots att instruktioner och riktlinjer fanns i verksamheten. Periodvis fanns svårigheter att bemanna avdelningarna för att säkerställa att kohortvården kunde bedrivas på ett korrekt sätt dygnet runt så att friska och smittade inte möttes.
- Svårigheter att nå ut med samstämmig information till närstående då informationsflödet har varit stort. För att säkerställa att anpassningen mellan central och lokal information som når närstående är relevant och korrekt

gällande övergripande frågor har Attendo AB under 2021 börjat ta fram centrala förslag på anhörigbrev med utrymme för verksamhetschef att lokalanpassa utifrån givet läge.

- Sjukfrånvaron ökade på Sabbatsbergsbyn inledningsvis kraftigt, cirka 30 %, och ett omfattande arbete bedrevs för att säkerställa bemanningen.
- Utmaningarna med att arbeta med personer med demenssjukdom utifrån ett kommunikativt perspektiv var stora. Information om smittspridning och att hålla avstånd glöms bort av personer med kognitiv svikt.

### **Resultat av avtals- och verksamhetsuppföljning och hälso- och sjukvård**

De uppföljningar som genomfördes år 2019 visade att Sabbatsbergsbyns vård- och omsorgsboende uppfyllde de krav som ställs för att ge de boende en säker hälso-och sjukvård och omsorg av god kvalitet. Brukarundersökningen visade att 92 % är sammantaget nöjda jämfört med rikssnittet på 81 %. Förvaltningen hade under året en god och regelbunden samverkan med Sabbatsbergsbyn.

Under år 2020 har verksamhetsuppföljning i form av besök i verksamheten samt kvalitetsobservationer, kvalitetsuppföljningar på individnivå och inspektioner från äldreförvaltningen varit inställda till följd av pandemin. Istället fördes löpande dialog med verksamheten som uppföljning samt digital avtalsuppföljning under hösten. Under pandemin har verksamheten fortsatt att redovisa och skicka in de uppgifter MAS och MAR begärt in.

I brukarundersökningen 2020 har Sabbatsbergsbyn fortsatt goda resultat där 100 % av de svarande tycker att de får ett bra bemötande från personalen. 95 % av de svarande är sammantaget nöjda med boendet och känner sig trygga.

Uppföljningarna 2020 visade på behov av att utveckla hälso-och sjukvårdsdokumentationen. Förvaltningens MAS och MAR har dialog med verksamheten kring behov av förbättringsåtgärder.

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har 2020 genomfört en fördjupad granskning av Sabbatsbergsbyn. I februari 2021 redovisade IVO sitt beslut i ärendet och gav verksamheten kritik då det inte gick att följa vården på grund av brister i hälso- och sjukvårdsjournalerna. Förvaltningen begärde in en åtgärdsplan från Sabbatsbergsbyn utifrån IVOs beslut. Sabbatsbergsbyns vidtagna



åtgärder har bedöms av IVO som tillräckliga och tillsynsärendet avslutades i april 2021. Efter beslut från IVO har förvaltningen stöttat verksamheten för att öka kompetensen i hälso- och sjukvårdsdokumentation.

Fram till maj 2021 har två avtalsuppföljningar genomförts och det planeras till hösten en verksamhetsuppföljning och minst ytterligare en avtalsuppföljning.

I april och maj 2021 har förvaltningens MAS och dietist genomfört två oanmälda besök på Sabbatsbergsbyn. Vid besöken observeras att de boende bemöts med värme och respekt från personalen. Rutiner för basala hygienrutiner, kohortvård, rapporteringsskyldighet, kontaktmannaskap och riskanalys gällande covid-19 granskades. Intervjuer med personal har genomförts om ovan nämnda områden. Verksamheten ombads efter dessa besök göra justeringar av ett par rutiner samt uppdatera riskanalysen. Uppdaterad riskanalys och reviderade rutiner inkom skyndsamt. Vid intervjuerna framkom att de flesta kunde redogöra för de olika rutinerna, deras arbetssätt, hur de skriver avvikelser och var de hittar styrdokumentet. Vid fråga om kohortvård uppgav de flesta att de arbetar på det sättet nu men att det hänt att det inte fungerat fullt ut. Alla medarbetare visste var covidmanualen fanns och vad den innehöll, flera uppgav att den gav bra information.

Mellan den 1 januari 2020 till den 12 maj 2021 har det till verksamheten inkommit sex klagomål via IVO. Ett klagomål via Patientnämnden och tre klagomål direkt till verksamheten. Klagomålen har rört besöksförbud, kohortvård samt vård och behandling. Verksamheten har även rapporterat och utrett 543 interna avvikelser, varav två har anmälts till IVO som lex Maria. Sex stycken avvikelser rörde pandemin. Antalet externa klagomål och interna avvikelser bedöms vara rimlig för tidsperioden utifrån verksamhetens storlek. Antalet rapporterade avvikelser visar på att verksamheten har ett välfungerande och användarvänligt system för att rapportera händelser. I samband med verksamhetsuppföljning och avtalsuppföljning har verksamheten redogjort för hur och att de arbetar systematiskt med avvikelshantering.

### **Granskning av uppgifter om brister av meddelarfrihet**

För offentlig verksamhet finns en i grundlag stadgad meddelarfrihet som innebär skydd mot att en enskild medarbetare straffas på grund av att denne lämnar uppgifter till media. Bestämmelserna om meddelarfrihet i Tryckfrihetsförordningen kompletteras av lag om meddelarskydd i vissa enskilda verksamheter. Skyddet enligt lagen

om meddelarskydd gäller bland annat socialtjänst och hälso- och sjukvård som bedrivs i yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet som finansieras med offentliga medel. Skyddet innebär bland annat rätt att lämna uppgifter för offentliggörande och förbud mot efterforskning av vem som har meddelat uppgifter samt förbud mot ingripande. Ingripande i form av avskedande, uppsägning, meddelande om disciplinpåföljd eller annan liknande åtgärd är straffbelagt. Detsamma gäller brott mot efterforskandeförbudet. I avtal mellan Attendo AB och staden rörande Sabbatsbergsbyn finns villkor om meddelarskydd där det bland annat anges att personal som är anställd i verksamheten omfattas av avtalet i huvudsak ska ha samma meddelarfrihet som råder för motsvarande offentligt anställd. I avtalet finns vidare villkor om att driften ska ske i enlighet med gällande lagstiftning.

I april 2021 framkom till förvaltningen att en medarbetare på Sabbatsbergsbyn fått en erinran med hänvisning till lojalitetsplikten efter att denne varit i kontakt med media. Med anledning av detta begärde förvaltningen in en skriftlig redogörelse från Attendo AB. De ombads att svara på om det på något sätt skett någon åtgärd som står i strid med lag om meddelarskydd eller meddelarfrihet och vilka åtgärder som eventuellt vidtagits. Redogörelsen skulle även innehålla information om hur personal hålls informerade om meddelarskyddet.

Av Attendo ABs redogörelse framkommer att meddelarskyddet tillämpats i verksamheterna sedan 2008 och det framhålls att detta är nästan 10 år före lagen om meddelarskydd i privata verksamheter infördes. I alla medarbetares introduktionsmaterial finns information om kontaktvägar och forum för att föra fram synpunkter, meddelarskyddet och dess innebörd samt Attendo ABs visselblåsarkanal. Attendo AB uppger att det finns tydliga riktlinjer och lång erfarenhet att arbeta med dessa frågor och de vill att alla medarbetare ska känna sig delaktiga och bidra till en god arbetsmiljö och uppmuntrar engagemang och kommunikation.

I det specifika personalärendet fick en medarbetare i juni 2020 en erinran för händelser där bland annat en publicering av icke-anonymt videomaterial publicerats på internet, enligt redogörelse från Attendo AB den 21 maj 2021. Attendos HR-avdelning gjorde en granskning av ärendet efter att ha mottagit ett förhandlingsprotokoll daterat i mars 2021 från Kommunal. Vid granskningen gjordes bedömningen att det saknades underlag för en erinran vilken hävdades den 1 april 2021. Attendo AB har också bett medarbetaren om ursäkt för att erinran upprättades, och Attendo

ABs koncernchef har haft ett enskilt möte med medarbetaren. Medarbetaren har erbjudits samtal vid företagshälsovården. Inga ytterligare åtgärder har vidtagits avseende medarbetaren som fortfarande arbetar kvar i samma tjänst på Sabbatsbergsbyn.

En ljudupptagning från mötet där erinran överlämnades till medarbetaren finns med som en del i P1 dokumentär som publicerades den 28 april 2021. Attendo AB tar avstånd från uttalanden som fälldes i ljudupptagningen då de bryter mot Attendo ABs värderingar och riktlinjer. Vidare uppger de att hanteringen på mötet och hur det genomfördes är beklagligt och inte i linje med Attendo ABs sedvanliga rutiner och arbetssätt i medarbetarfrågor.

Åklagare beslutade den 11 maj 2021 att inleda en förundersökning om misstanke för brott mot meddelarfriheten. En förundersökning inleds för att utreda om det finns tillräckligt med grund för en åklagare att väcka åtal vid en tingsrätt eller att brott inte kan styrkas. Under en förundersökning råder sekretess. Attendo AB kan inte dra några bestämda slutsatser rörande eventuell överträdelse av meddelarskyddet och kommer att samarbeta i utredningen.

Attendo AB har redogjort för följande vidtagna och planerade åtgärder i syfte att stärka kunskaper kring meddelarfrihet.

#### Chefer

- HR-chef och HR-specialist har haft utbildning och dialog kring meddelarfrihet och lojalitetsplikt med samtliga regionchefer, biträdande regionchefer och verksamhetschefer under maj 2021.
- En digital utbildning som samtliga chefer ska genomgå har tagits fram. Utbildningen ska cheferna genomgå vart tredje år för att säkerställa kunskapen.
- Vid nyanställning av chefer ska HR ha en individuell introduktion som även innefattar en fördjupad dialog.
- Ett material om meddelarskydd har tagits fram som stöd och anpassats till verksamheternas arbetsplatsträffar. Materialet har diskuterats på APT i maj.

#### Medarbetare

- Sabbatsbergsbyn genomför på uppdrag av förvaltningen en enkätundersökning för att undersöka hur medarbetarna uppfattar meddelarskydd och dialog med ledningen.
- Den nya verksamhetsledningen på Sabbatsbergsbyn har förstärkt insatserna kring information om meddelarskyddet bland annat genom Attendo ABs digitala verktyg för

medarbetarkommunikation och muntliga genomgångar med medarbetarna.

- Fortsätter med regelbundna genomgångar av rutiner och riktlinjer som är ett led i det årliga arbetsmiljöarbetet.
- Pandemiperioden har inneburit stora utmaningar för medarbetarna och därför har en plan tagits fram för att låta medarbetarna på ett strukturerat sätt få utrymme att samtala i grupper kring sina tankar och erfarenheter av pandemin. Resultaten av erfarenheter och lärdomar kommer sammanställas och återkopplas till förvaltningen.

## **Slutsatser**

### **Kohortvård**

Attendo AB har i sitt svar till förvaltningen rörande Sabbatsbergsbyn informerat om att de under mars-maj 2020 inte följt riktlinjen om kohortvård vid misstanke om eller konstaterad covid-19 fullt ut. Detta trots att det fanns tydliga rutiner och arbetssätt. Orsaker till detta var att ett stort antal medarbetare blev sjuka samtidigt, svårigheter att isolera personer med kognitiv svikt och hög smittspridning i samhället.

Attendo ABs har upprättat åtgärdsplaner för att minska risken för att det händer igen och delgivit förvaltningen riskanalyser kopplade till covid-19. De åtgärder som vidtagits bedöms adekvata, bland annat arbetar Sabbatsbergsbyn kontinuerligt med att säkerställa kunskapen i basala hygien- och klädrutiner och andra rutiner kopplat till covid-19. Som stöd i detta arbete har Attendo AB tagit fram en covidmanual. Vid oanmält besök i april 2021 framkom det att covidmanualen var välkänd och implementerad i verksamheten.

### **Systematiskt kvalitetsarbete/uppföljning**

Attendo AB har ett utvecklat ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet. Sabbatsbergsbyn identifierar löpande styrkor och utvecklingsområden och har arbetssätt för att behålla goda resultat och utveckla verksamheten.

Antalet rapporterade avvikelser visar på att verksamheten har ett välfungerande och användarvänligt system för att rapportera händelser. Att händelser rapporteras är positivt då detta leder till att verksamheten kan uppmärksammas på brister och sätta in förebyggande åtgärder.

Förvaltningens uppfattning är att dialogen och samarbetet med Sabbatsbergsbyn fungerar bra. Verksamheten tar till sig synpunkter

och agerar snabbt genom att till exempel ta fram åtgärdsplaner vid behov. Förvaltningen har dock identifierat ett internt behov att inför framtiden ha utarbetade arbetssätt för uppföljning vid en kris för att säkerställa vård- och omsorg.

Utifrån avtals- och hälso- och sjukvårdsuppföljning (QUSTA), brukarundersökning, patientsäkerhetsberättelse, synpunkter och klagomål, oanmälda besök samt fortlöpande dialog med Sabbatsbergsbyn i form av lägesrapporter och enkäter från äldreförvaltningen är förvaltningens bedömning att Sabbatsbergsbyn har förutsättningar att bedriva en god omsorg och säker hälso- och sjukvård. Attendo AB har redogjort för hur de på flera sätt utvärderat och uppdaterat arbetssätten på Sabbatsbergsbyn utifrån erfarenheter under pandemin.

#### Information till anhöriga

I media har framkommit uppgifter om att anhöriga har fått missvisande information om kohortsvården. Attendo AB har med anledning av fråga från förvaltningen beskrivit hur man arbetar med att säkra och förbättra information till anhöriga på central och lokal nivå.

#### Meddelarfrihet

Agerande i strid mot bestämmelser om meddelarskydd är ytterst allvarligt och är inte förenligt med stadens synsätt för hur verksamhet ska bedrivas.

Agerande vid Sabbatsbergsbyns mot en medarbetare för dennes kontakt med media i syfte att belysa missförhållanden på arbetsplatsen är självklart inte acceptabelt. Sådana åtgärder samt efterforskning av vem som har lämnat uppgifter till media är i strid med såväl lag och avtal. Attendo AB har medgett i sitt svar till förvaltningen att det begicks ett fel då erinran delades ut och de har bett om ursäkt till den berörda medarbetaren. Attendo AB har också genomfört rättelse genom utbildnings- och informationsinsatser för att höja medvetenheten kring frågorna både hos chefer och hos medarbetare. Detta rättelsearbete är fortfarande pågående.

Brister mot dessa centrala grunder för avtalet kan utgöra grund för hävning av avtalet. Hävning är en fråga som faller inom kommunstyrelsens ansvar vad gäller detta avtal.

Stadsdelsförvaltningen får beträffande detta dock konstatera att förvaltningen mot bakgrund av helhetsperspektiv, vad som har framkommit i uppföljningar och samarbete samt de vidtagna rättelserna har förtroende för att Attendo AB kan fullfölja avtalet

med god kvalitet och självklart med iakttagande av meddelarfrihet och öppenhet. Det kan dock uppstå anledning att ompröva ställningstagandet beroende av vad som framkommer i den nu inledda förundersökningen och bedömningar i ett eventuellt brottmål. Ytterligare brister vad gäller dessa förutsättningar för avtalet kan också leda till en omvärdering av förtroendet.

### **Samlad bedömning**

Sammanfattningsvis menar Norrmalms stadsdelsförvaltning att verksamheten vad gäller hälso- och sjukvård vid Sabbatsbergsbyn i stort är väl fungerande. Vilket också bekräftas i såväl de tidigare uppföljningar som de senaste granskningarna.

En samlad bedömning av verksamheten kan inte göras utan att ta hänsyn till att de nu aktuella händelserna inträffade våren 2020, då det under perioden från mars till maj år 2020 pågick den största krisen i modern svensk historia. Detta var också ett inledande skede av pandemin, där det generellt saknades rutiner, kunskap samt material och personal för att möta pandemins alla konsekvenser. Äldreomsorgen var generellt inte förberedd på omfattningen av pandemin som slog hårt mot boende och medarbetare.

Förvaltningen anser att det som inträffat rörande meddelarfriheten utgör en allvarlig brist vad gäller uppfyllande av avtalet. Sett till helheten i Attendo ABs uppfyllande av avtalet för Sabbatsbergsbyn, de av Attendo ABs vidtagna rättelser samt de generella förhållandena våren 2020, gör förvaltningen dock bedömningen att förtroendet kan återställas och att det finns anledning att sätta tilltro till att Attendo AB kan fullfölja avtalet enligt gällande avtalsvillkor.