



Datum

2021-03-24

Vår referens

Janka Fosstveit

Planeringssekreterare

janka.fosstveit@malmo.se

## Tjänsteskrivelse

### **Kvalitetsuppföljning Förenade Care 2020 ASN-2020-12789**

#### **Sammanfattning**

Förenade Care driver akutboendena Rönnbacken, Vallhem och Nattvilan på uppdrag av Malmö stad, Arbetsmarknads- och socialförvaltningen, ASF. Inom ramen för det systematiska kvalitetsarbetet följer ASF upp kvaliteten på boendena årligen.

ASF bedömer att Förenade Cares boenden Rönnbacken, Vallhem och Nattvilan bedriver sin verksamhet i de flesta avseenden i enlighet med det avtal som skrivits med förvaltningen.

Under året och i samband med kvalitetsuppföljningarna uppmärksammade ASF 3 områden som Rönnbacken, Vallhem och Nattvilan behöver utvecklas utifrån avtalet med förvaltningen. Dessa områden är verksamheternas *systematiska arbete med avvikelser och lex Sarah, tillbud* samt *systematiskt jämförelsearbete*.

Eftersom Förenade Care driver Rönnbacken, Vallhem och Nattvilan på uppdrag av Malmö stad förutsätter ASF att Förenade Care vidtar åtgärder för att utveckla kvaliteten inom dessa områden.

#### **Förslag till beslut**

Arbetsmarknads- och socialnämnden föreslås besluta att godkänna rapporten *Kvalitetsuppföljning Förenade Care 2020*.

#### **Beslutsunderlag**

- G Tjänsteskrivelse Rapport kvalitetsuppföljning Förenade Care
- Rapport kvalitetsuppföljning Förenade Care

#### **Beslutsplanering**

ASN presidieberedning 2021-04-07

Arbetsmarknads- och socialnämndens arbetsutskott 2021-04-15

Arbetsmarknads- och socialnämnden 2021-04-26

#### **Beslutet skickas till**

Förenade Care

## Ärendet

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen, ASF bedömer att Förenade Cares boenden Rönnbacken, Vallhem och Nattvilan bedriver sin verksamhet i de flesta avseenden i enlighet med det avtal som skrivits med förvaltningen.

De brukarundersökningar som Förenade Cares verksamheter genomförde under år 2020 visade att klienterna var nöjda med både mat och bemötande samt att de flesta kände sig trygga under sin vistelse på boendena. Rönnbacken, Vallhem och Nattvilan tar emot till klienternas synpunkter och försöker att göra förändringar i verksamheterna utifrån önskemål som framkommer, exempelvis vad gäller mat och utbud av aktiviteter.

Under året och i samband med kvalitetsuppföljningarna uppmärksammade ASF 3 områden som Rönnbacken, Vallhem och Nattvilan behöver utvecklas utifrån avtalet med förvaltningen. Dessa områden är verksamheternas *systematiska arbete med avvikelser och lex Sarah, tillbud* samt *systematiskt jämställdhetsarbete*. Eftersom Förenade Care driver Rönnbacken, Vallhem och Nattvilan på uppdrag av Malmö stad förutsätter ASF att Förenade Care vidtar åtgärder för att utveckla kvaliteten inom nedanstående områdena.

### *Systematiskt arbete med avvikelser och lex Sarah*

ASF kan konstatera att Förenade Care har övergripande rutiner för hantering av avvikelser och missförhållanden/påtagliga risker för missförhållanden. Dessa rutiner och tillhörande blanketter är framtagna på övergripande nivå och inte anpassade till Rönnbackens, Vallhems och Nattvilans verksamhet.

Vid möte med verksamhetschef och regionchef framkom att det finns olika uppfattningar om hur bestämmelserna om lex Sarah ska tolkas och vad rapporterings- och utredningsskyldigheten innebär. Av bestämmelserna i socialtjänstlagen (2001:453), SoL avseende god kvalitet och SOSFS 2011:9 framgår att alla personal i verksamheterna ska bidra till god kvalitet. Ett sätt att kontinuerligt förbättra verksamheten är att systematiskt uppmärksamma och hantera både avvikelser och missförhållanden/risker för missförhållanden. För att kunna lära sig av misstag och förhindra upprepning är det viktigt att systematiskt utreda inkomna rapporter och analysera rapporterade händelser för att kunna se trender och tendenser.

Av lag och föreskrift följer att en rapport om ett missförhållande eller en påtaglig risk för ett missförhållande alltid ska utredas noggrant. Det gäller oavsett om det rapporterade i ett senare skede kommer att bedömas som ett allvarligt missförhållande eller en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande eller om utredningen visar att det inte finns några fel eller brister i verksamheten som orsakat den rapporterade händelsen.

### *Tillbud och avvikelser*

I de underlag som lämnas inför de kvartalsvisa uppföljningarna redovisas tillbud och avvikelser tillsammans. ASF har uppmärksammat verksamheterna på att det är viktigt att skilja mellan händelser som innebär konsekvenser eller risker för konsekvenser för klienter (avvikelser) och oönskade händelser eller situationer som kunnat leda till hälsobesvär, sjukdom eller olycksfall för personalen (tillbud).

ASF har reviderat mallen för underlag inför kvartalsuppföljningar för att förtydliga skillnaden mellan avvikelser och tillbud samt för att underlätta rapporteringen i samband med kvartalsuppföljningarna.

### **Systematiskt jämställdhetsarbete**

ASF arbetar aktivt med jämställdhetsintegrering för att kunna erbjuda likvärdig service till Malmöborna.

Förenade Care driver Rönnsbacken, Vallhem och Nattvilan på uppdrag av Malmö stad och ska enligt avtal bedriva ett systematiskt jämställdhetsarbete. Av de underlag Förenade Care lämnat in och mötet med verksamhetschef och regionchef framgår att Förenade Care bedriver ett visst jämställdhetsarbete avseende personalen, men saknar ett systematiskt arbetssätt avseende jämställdhet med fokus på klienter.

ASF har påtala vikten av att aktivt och kontinuerligt arbeta med jämställdhets- och antidiskrimineringsfrågor dels för att kunna erbjuda likvärdig service till gästerna, dels för att kunna möta klienternas individuella behov utifrån kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning och ålder.

Både chefer, gruppledare och personal på boendena har ett viktigt ansvar för att skapa ett tillåtande klimat i verksamheterna. För att lyckas med detta kan det vara bra att regelbundet lyfta och diskutera frågor kring jämställdhet och antidiskriminering på exempelvis arbetsplatsträffar, att göra värderingsövningar i personalgrupperna samt vid behov göra jämställdhetsanalyser. ASF kan vara behjälplig med information om hur verksamheterna kan komma igång med ett systematiskt arbete med dessa frågor.

ASF kommer inom ramen för kvartalsuppföljningarna att följa upp hur Rönnsbacken, Vallhem och Nattvilan arbetar med de uppmärksammade utvecklingsområdena.

### **Ansvariga**

Förvaltningsdirektör Britt-Marie Pettersson