



## Tjänsteskrivelse

2022-09-13

Diarienummer: 22AFN89

**Handläggare:**

Karina Zettlin Lindholm  
026-17 94 96  
karina.zettlin\_lindholm@gavle.se

**Nämnd:**

Arbetsmarknads- och  
funktionsrättsnämnden

### Avtalsuppföljning av externa utförare inom gruppbostad och gruppboenden 2021 med utblick 2022

#### Sammanfattning

Gävle kommun - Sektor Vårld nyttjade åtta (8) upphandlade företag som driver boenden för vuxna personer med funktionsnedsättning. Några utförare/företag nyttjas utanför ramavtalen för personer med specifika behov. Samtliga boenden har IVO tillstånd. Boenden för barn med funktionsnedsättning drivs främst av Sektor Vårld och redovisas inte i denna rapport.

2021-12-31 användes för Gävlekunderna totalt 159 lägenheter inom gruppbostäder (LSS) och 88 lägenheter inom gruppboenden (SoL), varav ~40 % respektive ~ 30% drevs av externa utförare. För närvarande finns ett generellt större behov än tillgången av lägenheter för ovanstående målgrupper.

De utförare som nyttjats via ramavtal har lämnat in en kvalitets- och patientsäkerhetsberättelse som återfinns i sin helhet i diariet.

Fokus under 2021 har varit fortsatt hantering av Covid-19 och flera kunder har fått sin sysselsättning begränsad. Boendena har dock erbjudit anpassade aktiviteter i samhället i den mån det var möjligt utifrån pandemiläget. Kundernas relationer med sitt nätverk har inte påverkats nämnvärt, i regel har man haft fortsatt kontakt med sin familj eller motsvarande.

Medarbetarkompetensen är främst undersköterska och boendestödare. Några redovisar särskild kompetens för personer med funktionsnedsättning. Merparten ger handledning till sina medarbetare. Samtliga utförare har kollektivavtal.

Verksamheterna uppger att de arbetar systematiskt med förbättringsarbeten utifrån föreskriften 2011:9, ledningssystem för kvalitet.

De vanligaste avvikelserna är brister i läkemedelshantering samt hot- och våldssituationer och de vanligaste klagomålen från närstående är brister kring information och kommunikation.

Fem (5) oönskade händelser inkom till beställarens diarium, vilket rörde klagomål, Lex Sarah- och Lex Maria utredningar/anmälningar. Ingen händelse har anmälts till IVO (Inspektionen för vård och omsorg). De inrapporterade händelserna kan dock utgöra grunden till fördjupade uppföljningar av beställaren.

Beträffande hälso- och sjukvården har merparten använt SKR:s (Sveriges Kommuner och Regioner) mall, vilket ger en detaljerad redovisning av patientsäkerhetsarbetet.

Företagen har i regel en övergripande miljöpolicy och medför att arbetet överensstämmer med Gävle kommuns intentioner kring miljöstrategiska programmet.

De externa utförarna med avtal har god kreditvärdighet enligt UC:s stoppljusmodell rött, gult, grönt, alternativt god rating enligt Credit safe. De utförare som ansökt om Covidbidrag har beviljats medel.

## **Bakgrund**

Gävle kommun - Sektor Vårld, nedan kallad beställaren har avtal enligt lagen om offentlig upphandling (LOU) med ett 20-tal externa boenden (ett företag kan ha flera boenden). Inriktningen är verksamheter för vuxna personer med funktionsnedsättning inom socialpsykiatri enligt socialtjänstlagen (SoL) och för personer med utvecklingsstörning, enligt lagen om stöd och service (LSS). Boendena ligger främst i Gävle och angränsande kommuner i Gävleborg, Dalarna och Uppland med en radie av 250 km.

Boenden för barn med funktionsnedsättning drivs främst av Sektor Vårld och redovisas inte i denna rapport.

Merparten av avtalen är ramavtal för köp av enstaka platser (företagen äger/ansvar för inventarier och lokaler samt är arbetsgivare) och avrop sker efter behov. Ett (1) avtal är entreprenadavtal (Gävle kommun äger inventarier och lokaler och utföraren är arbetsgivare) där beställaren, Gävle kommun garanterar kunder för 30 lägenheter. För närvarande nyttjas i princip alla lägenheter inom kommunen för Gävlekunder, se vidare tabell 1.

**Tabell 1. De mest nyttjade externa utförare inom boende för funktionsnedsättning december 2021**

Företag	Adress	Antal nyttjade lgnht	Inriktning	Avtal	Avtal t o m (option)
<b>Frösunda</b>	Åbyforsvägen, Allévägen 5 b,c Stiftelsevägen N Skeppargatan S Slottsgatan (Gävle)	30	Gruppboende enligt LSS	Entreprenadavtal	2026-01-31 (2 år)
<b>Attendo</b>	Slör- och Solgårdsgatan (Gävle)	12	Gruppboende enligt LSS	Ramavtal	2022-09-30 (2+2 år)
<b>Humana</b>	Holmsund (Gävle)	4	Gruppboende enligt LSS	Ramavtal	2022-09-30 (2+2 år)
<b>Gemensamma krafter</b>	Karamell- och Kungsbäcksvägen (Gävle)	6	Gruppboende enligt LSS	Ramavtal	2022-09-30 (2+2 år)
<b>Frösunda</b>	Vinbärsvägen (Gävle)	10	Gruppboende enligt SoL	Ramavtal	2023-08-11 (2+2 år)
<b>Sandstenen</b>	Hedens omvårdnadscenter (Bollnäs)	10	Gruppboende enligt SoL	Ramavtal	2022-09-30 (2+2 år)
<b>Akida</b>	Sunnanåker (Trönödal/Bollnäs)	1	Gruppboende enligt SoL	Ramavtal	2022-09-30

					(2+2 år)
<b>INOM</b>	Stenbacka (Bollnäs)	2	Gruppboende enligt SoL	Ramavtal	2023- 08-11 (2+2 år)

2021-12-31 nyttjades totalt 159 lägenheter inom gruppboende (LSS) och 88 lägenheter inom gruppboenden (SoL) för Gävlekunder, varav 40 % respektive 30 % drevs av externa utförare. Totalt 14 lägenheter nyttjades utanför ramavtal för kunder med specifika behov.

Under 2021 genomförde beställaren två (2) digitala utförarmöten. Ingen fördjupad avtalsuppföljning genomfördes under motsvarande period. En ny entreprenadupphandling genomfördes för sex (6) gruppboendestäder. Frösunda Omsorg fick fortsatt förtroende att driva verksamheterna i ytterligare 4+2 år, längst till 2028.

För närvarande finns ett generellt större behov än tillgången av lägenheter för personer med funktionsnedsättning, såväl inom LSS som SoL.

## Inledning

Denna avtalsuppföljning presenterar en sammanställning av verksamhetsåret 2021 med utblick 2022 för upphandlad verksamhet av externa utförare inom gruppboende och gruppboende för vuxna personer med funktionsnedsättning.

### Patientsäkerhetsberättelsen

Patientsäkerhetsberättelsen har i de flesta fall utgått från SKR:s rekommendation om "Agera för säker vård".

### Kvalitetsberättelsen

Har utgått från följande områden:

### Kundperspektiv

- Delaktighet och inflytande i omsorgen
- Teamsamverkan

- Hälso- och sjukvård
- Kundnöjdhet, brukarenkät eller egna mätningar

#### Medarbetarperspektiv

- Personaltäthet
- Kompetens och kompetensutveckling
- Kollektivavtal eller motsvarande försäkringar
- APT och kommunikation

#### Information om kvalitet

- Giltigt tillstånd från IVO
- Systematiskt kvalitets- och förbättringsarbete i form av:
  - Kvalitetsråd
  - Egenkontroll och dokumentation
  - Önskade händelser, som klagomål, synpunkter, avvikelser, missförhållanden och vårdskador
  - Miljöhänsyn, utifrån Miljöstrategiska programmet (MSP)
  - Säkerhet och riskhantering
- Kontakter med Tillsynsmyndigheter (IVO, AMV eller annan)

#### Ekonomi

- Ekonomisk uppföljning genom kreditvärdighet eller motsvarande
- Underleverantörer

Den utförare (Frösunda) som har entreprenadavtal har även fått besvara särskilda frågor som berört *mervärden för kund* enligt avtalen:

- Ledarskap
- Begriplig och meningsfull vardag
- Hälsoutveckling och aktiviteter
- Person- och omvårdnadskontinuitet

## Avtalsuppföljning

### Resultat

De externa utförare som frekvent nyttjats har inkommit med kvalitets- och patientsäkerhetsberättelse för 2021 och med utblick för 2022. Respektive utförares kvalitets- och patientsäkerhetsberättelser återfinns i sin helhet i diariet.

Här nedan görs en sammanfattande beskrivning:

### Kundperspektiv

Fokus i verksamheter för personer med funktionsnedsättning är att ge vård och omsorg genom att stödja kundens kognitiva förmågor i syfte att göra tillvaron förståelig och kommunikativ. Genomförandeplanen är grunden för kundens *delaktighet* och *inflytande*. Kontaktman, omvårdnadsansvarig legitimerad personal i teamarbete möjliggör en personcentrerad vård och omsorg. Vidare uppger flera att det finns brukarråd/boenderåd och "kundpanel" där såväl kund som närstående kan delta för ökat inflytande.

Frösunda har enligt entreprenadavtalet en särskild satsning på kognitions- och teknikstöd samt hälsoutveckling och redovisar för 2021, bl a möjligheten för kunden att vara delaktig i det digitala arbetsverktyget Sekoia, som hanterar hur insatserna ska utformas och genomföras. Hälsoutveckling redovisas genom beskrivning av olika aktiviteter för att främja hälsan hos kunderna, t ex aktivitetskalender, fokusgrupper och VR- resor.

Fokus under året har varit fortsatt hantering av Covid-19 och flera kunder har fått sin sysselsättning begränsad. Boendena har dock erbjudit anpassade aktiviteter i samhället i den mån det var möjligt utifrån pandemiläget. Kundernas relationer med sitt nätverk har inte påverkats nämnvärt, i regel har man haft fortsatt kontakt med sin familj eller motsvarande.

Inga nationella brukarundersökningar är genomförda under 2021, däremot anger flertalet verksamheter att de utfört lokala undersökningar. Resultatet visar i regel en hög grad av kundnöjdhet. Vissa anger dock att värderingsarbete, kontaktmannaskap och bemötandefrågor måste utvecklas ytterligare.

## Hälso- och sjukvård

I patientsäkerhetsberättelserna framgår att hälso- och sjukvården utgår från omvårdnadsansvarig sjuksköterska som ansvarar för att bedriva en trygg och säker hälso- och sjukvård. För att uppnå detta beskrivs teamarbetet och samtliga har upprättade avtal för läkarstöd och sjuksköterskeresurser dygnet runt.

Rehabiliteringsansvaret inom länet åvilar Region Gävleborg, vilket omfattar även de externa utförarna. Frösunda signalerar att detta ansvar bör utvecklas.

Frösundas gruppboende på Vinbärsvägen har dock krav om rehabiliteringsansvar i sitt ramavtal och omfattas inte i samma utsträckning av denna brist. Det övergripande medicinska ansvaret har utförarens MAS. I entreprenadavtalet med Frösunda har beställarens MAS haft ansvaret. Fr o m 2022 övergår även detta till utföraren.

Arbetet beskrivs genom att fokusera på att bibehålla en god hälsa hos kunderna och arbeta förebyggande med säkerhet och riskbedömningar för att undvika vårdskador, bland annat genom handledning och kompetens till medarbetare samt upprätta vårdplan/hälsoplan vid hälso- och sjukvårdsinsatser samt följa upp genomförda åtgärder. De vanligaste åtgärderna är läkemedelshantering och vårdhygien.

## Medarbetarperspektiv

APT genomförs i samtliga verksamheter och ofta är innehållet, arbetsmiljö, förbättringsarbeten, följsamhet av rutiner samt värderingsfrågor och bemötande. Vissa har särskilda värderingsledare/ambassadörer som stöd. Samtliga utförare har kollektivavtal. De flesta anger att de har medarbetarundersökningar som speglar arbetsmiljön och är grunden för diskussion och förbättringar. Merparten anger att handledning ges regelbundet eller vid behov.

Föreståndarna/verksamhetscheferna är godkända av IVO och har högskoleutbildning inom socialt arbete och/eller hälso- och sjukvård. Några verksamheter har pågående ansökningar hos IVO pga byte av föreståndare/verksamhetschef. Inom Frösunda pågår chefsutbildningar. Vissa anger att daglig närvaro av chef är ett förbättringsarbete.

Den vanligaste kompetensen hos medarbetarna är undersköterska eller boendestödjare. Merparten hos de tillsvidareanställda medarbetarna har formell kompetens och övriga har någon form av reell kompetens.

För 2021 har kompetensutveckling främst getts digitalt och bedömningen är att fortbildning pågått i liknande omfattning som tidigare år. Vissa är återkommande för befintliga medarbetare men även utbildning ingår i introduktionen av nyanställda. Utöver kompetens för minskad smittspridning, dvs basala hygienrutiner, dokumentation, avvikelshantering, läkemedelshantering samt kontaktmannaskap, beskriver några utförare utbildningar utifrån evidensbaserade metoder, t ex hantering av hot och våld samt olika pedagogiska verktyg för kommunikation. Humana ger specifik utbildning i "hållbar miljö". Frösunda har målet att samtliga tillsvidareanställda ska vara certifierade enligt Frösundaakademin för 2022.<sup>1</sup>

För att öka personkontinuiteten till kund har Frösunda i sitt entreprenadavtal bildat ett personalteam för samtliga sex (6) gruppbofästigheter i syfte att minska vikariebehovet. Även personaltäthet överensstämmer med de löften som lämnats av Frösunda.

I övriga ramavtal är personaltätheten i stora delar överensstämmande med det som lämnats i respektive anbud.

De flesta har underleverantörer i form av bemanningsföretag som komplettering av legitimerad personal på OB tid. Samtliga underleverantörer är godkända av beställaren. Vissa har konsultläkare kopplat till verksamheten och vissa har avtal med Primärvården för läkarinsatser.

### **Information om kvalitet**

Samtliga beskriver ett systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med föreskriften 2011:9, ledningssystem för kvalitet.

De har kvalitetsråd eller motsvarande som arbetar regelbundet, oftast via årshjul med egenkontroll av rutiner, riskanalys, avvikelser, synpunkter och klagomål och initierar förbättringsarbeten i form av fördjupade utredningar, handlingsplaner, förändring av olika rutiner eller kompetensutveckling. Samtliga har digitala stödsystem för dokumentation och uppföljning. Resultaten aggregeras till den centrala ledningen som får en överblick av det pågående förbättringsarbetet och kan ge stöd. Vissa utförare

---

<sup>1</sup> Frösundaakademin är en digital utbildningsportal för medarbetare inom företaget och innehåller diverse teoretiska och praktiska utbildningar samt reflektionsmoment inom vård och omsorg, värderingsarbete, händelse- och förbättringsarbete, dokumentation samt arbetsmiljö.



följs upp via ett kvalitetsindex och jämförs med motsvarande verksamheter inom företaget.

Merparten av klagomål och synpunkter hanteras direkt i verksamheterna och handlade oftast om synpunkter på insatser, bemötande från såväl medboende som medarbetare och kommunikation.

De avvikelser som registrerades var främst brister i läkemedelshantering, uteblivna insatser samt hot- och våldssituationer. Åtgärder som beskrivs är korrigeringar i rutiner samt utbildningsinsatser.

Antalet oönskade händelser som inkommit till beställarens diarium för 2021 var tre (3) Lex Sarah utredningar, ett (1) klagomål samt en (1) vårdskadeutredning enligt Lex Maria. Händelserna gällde hot- och våld, bemötande samt delegering. Ingen händelse har anmälts till IVO.

#### Miljö och säkerhet

Företagen arbetar i regel med riskanalyser samt har övergripande miljöpolicies vilket medför att arbetet kan anpassas till Gävle kommuns miljöstrategiska program. Humana satsar särskilt på kompetens inom "hållbart samhälle". Samtliga anger att de har pågående SBA (systematiskt brandskyddsarbete) och rutiner för informationssäkerhet.

#### **Övriga kontakter med tillsynsmyndigheter**

IVO har gjort en (1) tillsyn på Frösunda. Det gällde en slumpmässig kontroll av skydds- och begränsningsåtgärder och återlämnades utan kommentarer. Övriga boenden har inte uppgett några besök från tillsynsmyndigheter.

## Ekonomi

Beställaren har inhämtat kreditupplysning och samtliga med avtal har god kreditvärdighet enligt UC:s stoppljusmodell rött, gult, grönt, alternativt god rating enligt Credit safe.

**Tabell 2. Covidbidrag 2021**

Företag	Ersättning tkr
Attendo	~204
Frösunda	~124
Gemensamma krafter	~116

Samtliga utförare som ansökt om bidrag har erhållit ersättning.

*Karina Zettlin Lindholm*

*Upphandlingscontroller*

*Beställare av externa välfärdstjänster*

*Sektor Välfärd*