

Handläggare
Karina Zettlin Lindholm
Tfn 026-17 94 96
karina.zettlin_lindholm@gavle.se

Omvårdnadsnämnden

Avtalsuppföljning Förenade Care AB

Bakgrund

Gävle kommun, nedan kallad beställaren, har avtal med Förenade Care AB, nedan kallad utföraren, om drift av vård- och omsorgsboende, Vinddraget 14.

Avtalet gäller fr o m 2018-11-01—2022-10-31, med möjlighet till två (2) plus två (2) års förlängning. Utföraren ska meddelas minst nio (9) månader innan avtalets utgång om förlängning.

Förenade Care AB är ett helägt familjeföretag med mottot *omtanke, vänlighet och service*.

Vinddraget 14 omfattar 64 lägenheter. Inriktningen i verksamheten är för boende med demens- och somatiska omvårdnadsbehov, fördelningen är ~ 50/50.

Giltigt tillstånd finns för verksamheten från Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO).

Utföraren har underleverantörer för vård och omsorg gällande sjuksköterska under obekvämt arbetstid.

Nuvarande Verksamhetschef Sophie Milde har valt att sluta och börja i Gävle kommun inom kort. Ny Verksamhetschef från 2021-05-01, heter Lena Klaar.

Beställaren har regelbunden kontakt med utföraren som även deltar på beställarens utförmöten.

Sammanfattning

Under avtalsperioden anser beställaren att samarbetet fungerat utmärkt. Det har varit få frågor, klagomål och synpunkter från kund/företrädare och samverkansparter, vilket tyder på att utföraren hanterat verksamheten utifrån ambitionen i överenskommet avtal.

Vinddraget 14 arbetar efter konceptet ”Leva livet, hela livet” med fokus på samvaro, rörelse och glädje i kombination med aktiviteter. Ansatsen att utgå från värdegrunden och delaktigheten, för såväl den enskilde som för närstående, en gedigen kompetensutveckling för medarbetarna och en utvecklad uppföljning, har till stora delar implementerats.

Den nationella brukarundersökningen för 2020 och avtalsuppföljningen visar dock att det finns ett fortsatt förbättringsarbete att göra. Den totala kundnöjdheten i brukarundersökningen ligger på 57% (jmf Gävle kommun 81%). Utföraren har tagit fram en handlingsplan där fokus främst ligger på bemötande, mat- och måltider samt aktiviteter. Resultatet ska återrapporteras till beställaren senast 2021-08-31.

Övrigt förbättringsarbete kommer att redovisas i 2021 års kvalitets- och patientsäkerhetsberättelse:

- Bedömning av kognitiv svikt vid inflyttning (GBS)
- Uppföljning av dokumentation av såväl medicinsk som social journal
- Uppföljning av värdegrundsarbetet och kundernas livskvalitet
- Fortbildning i vård i livets slut (VIS) och beteendemässiga och psykiska symtom vid demens (BPSD) samt ”Nollvision” av begränsningsåtgärder
- Samarbete med Gästrike återvinnare gällande sopsortering

I dagsläget finns ett 10-tal tomma lägenheter. Utöver det allmänna pandemiläget, tolkas detta främst att boendet ligger i en utsatt stadsdel vilket till viss del kan bidra till den relativt låga kundnöjdheten. Enligt utföraren framkommer dock att antalet inflyttade som önskat överflyttning minskat, dvs valt att stanna på Vinddraget, det kan ändå ses som en förbättrad situation.

Avtalsuppföljningen utgår från de löften (mervärden) som lämnats i anbudet och utifrån *kund, bemanning och kompetens, mat- och måltider samt ledarskap*, se vidare nedan resultat och kommentarer.

Genomförande

Digitalt platsbesök genomfördes i februari 2021. Från beställaren deltog upphandlingscontroller, avtalssamordnare, NAD, MAR och MAS och från utföraren, den lokala ledningen, ”leva livet” inspiratör, sjuksköterska samt regionchefen. En strukturerad intervju användes. Utföraren har även svarat på beställarens enkät gällande krav och mervärden i avtalet och redovisat resultat från utförarens egenkontroll och systematiska förbättringsarbeten.

Observationer av lokaler och utrymmen genomfördes digitalt i realtid.

Dokumentationen från 5 slumpmässigt utvalda journaler har granskats av utredare och MAS.

Resultat

Redovisning av resultatet utgår från de krav och mervärden som överenskommit i avtalet.

Kund

Meningsfull tillvaro - Arbetssätt och förbättringar

Leva livet koncept med fokus på den enskildes delaktighet gällande önskemål och förutsättningar.

Leva livet inspiratörer (LLI)

Utbildning till medarbetare

Värdegrundsarbete

Uppsökande verksamhet

Närstående och vänners delaktighet

Social samvaro och personcentrerade aktiviteter

Välfärdsteknik

Utevistelse

Vid avtalsstarten fick utföraren tillgång till ytterligare lokaler i markplanet för att bättre kunna genomföra konceptet- Leva livet, hela livet. Två ”leva livet inspiratörer” (LLI) med högskoleutbildning finns tillgängliga dagtid och vissa kvällar för att ge den enskilde delaktighet och en meningsfull vardag utifrån *samvaro, rörelse och glädje*. Ett iordningställt träningsrum finns i anslutning till dessa lokaler där man kan utföra träning/habilitering med kunderna. Med hjälp av fastighetsägare/beställare och fondmedel har en uteplats/markbalkong iordningställt för bättre utemiljö med miniväxthus mm.

Genom boenderåd och aktivitetsansvariga tas olika förslag fram på aktiviteter, arrangemang och festligheter. Utföraren uppger att LLI får mycket beröm i vardagen. Tyvärr har de planerade anhörigråden inte kunnat genomföras pga pandemin men man planerar för att det ska återupptas så fort läget tillåter.

Kommentarer

För 2021 planeras fortsatt arbete med värdegrundsarbetet genom att besöka såväl kunder som att tillfråga närstående om kundens levnadsberättelse för att utforma individuella bemötande- och värdegrundsplaner samt utveckla uppföljningen kring genomförda sociala aktiviteter och utvärdera kundernas livskvalitet (validerat instrument Qualid).

Vård och omsorg – arbetssätt och förbättringar

Arbetet ska utgå från en helhetssyn kring den äldres trygghet och säkerhet genom systematiskt kvalitetsarbete med fokus på förebyggande arbete, där den enskilde är delaktig.

Personcentrerat arbetssätt

Levandsberättelse

Genomförandeplan

Kontaktmannaskap

Informationsöverföring

Veckoplanering

Teamarbete

Funktionsbevarande

VIS

Nollvision begränsningsåtgärder

Inkontinens

Utföraren uppger att arbetssättet med kunden är funktionsbevarande och värdegrundsbaserad-”samtal i stilla ro”. Man utgår utifrån kundens levandsberättelse genom planeringen och rapportering utifrån överenskomna insatser i genomförande- vård- och rehabplanen.

Varje kund har en utsedd kontaktman. Kontrakt upprättas mellan kund och kontaktman för att säkerställa innehållet i uppdraget. Kunden har rätt till egetid, 1h/v med kontaktmannen. Den fasta vårdkontakten är den omvårdnadsansvariga sjuksköterskan.

Teamet kring kunden består av kontaktman, omvårdnadsansvarig sjuksköterska samt rehabiliteringspersonal. Daglig handledning i vård och omsorg till medarbetarna, sker av teamet och gruppchefer som i vissa fall även är

sjuksköterska. Utgångspunkten i teamarbetet är prevention och riskhantering enligt de nationella register som används, senior alert (fall, trycksår, nutrition) samt det palliativa registret med främst smärtskattning vid vård i livets slut samt läkemedelshantering. Se vidare uppföljning/egenkontroll under rubriken - Ledarskap.

Hälso- och sjukvården stärks upp med avtalade läkarkontakter från HC Anderberg samt mobila teamet. Det har varit sämre kontinuitet och fysiska besök av läkare under pågående pandemi. MAS tar med sig dessa synpunkter. Under granskningsperioden har det varit tre utbrott av Covid 19, den senaste efter att kunderna vaccinerats med spruta 2.

Kommentarer

Beskrivningen av ett funktionsbevarande arbetssätt överensstämmer med den ambitionen i de löften som lämnats. Utföraren har nått målen i palliativa registret för samtliga parametrar, särskilt lyfts smärtskattning fram eftersom det är ett mål som sällan nås. Utföraren har använt flera olika instrument och de anser att detta kan vara en av framgångsfaktorerna. För 2021 ska dock en fördjupning ske av vården i livets slut (VIS) samt kompetensökning i kognitiv svikt med BPSD (beteendemässiga och psykiska symtom vid demens) samt bedömning av kognitiv svikt vid inflyttning (GBS bedömning), dvs ett fortsatt förbättringsarbete i värdegrundsarbetet. Ambitionen om ”Nollvision av begränsningsåtgärder” sker löpande men ingen uppföljning har skett, dvs för att sammantaget se om begränsningsåtgärderna minskat på boendet.

Bemanning och kompetens – arbetssätt och förbättringar

Bemanning och kompetens styrs främst utifrån den enskildes behov med kartläggning och riskbedömningar samt daglig kommunikation med arbetsledningen.

Personaltäthet

Vårdbehovsbedömning

Förstärkt arbetsledning

Introduktion

Kompetens och utveckling

7 dagars kompetensutveckling/år

Ombudsroller

Personaltätheten är totalt 53,51 årsarbetare, vilket är något högre än anbudet. Utöver finns sju extraarbetare anställda via projekt med arbetsförmedlingen i syfte att öka integrationen och skapa arbetstillfällen inom vård och omsorg.

Sjuktagen följs och som i alla andra verksamheter har korttidsfrånvaron ökat i och med pandemin.

90% av omvårdnadspersonalen är undersköterskor. Merparten av medarbetarna har sk ombudsroller, som t ex för språk, kost, hygien, musik/glädje, rehab och demens. En förstärkt arbetsledning har skett med högskolekompetens avseende sjuksköterska, arbetsterapeut samt hälsopedagoger (LLI).

Vårdbehovet ses över kontinuerligt genom systematiska riskbedömningar, vilket ligger till grund för bemanning och kompetensutveckling. Samtliga medarbetare garanteras fortbildning och kompetensutveckling minst sju dagar/år. Enligt utföraren har en bred kompetensutveckling skett sedan avtalsstart. Utöver fokusområdet kring pandemin med fortbildning och repetition i hygienrutiner och särskilda vårdinsatser kan nämnas, utbildningar inom kvalitet och värdegrund, miljö och säkerhet, välfärdsteknik, läkemedel, kognitiva sjukdomar, inkontinens, förflyttningsteknik.

Kommentarer

Utföraren lever upp till de löften som lämnats i anbudet med förstärkt arbetsledning, evidensbaserade metoder och tyngdpunkt på kompetensutveckling för medarbetarna. Ett strukturerat introduktionsprogram finns framtaget med en särskild modell för språksvaga medarbetare.

Mat och måltider – Arbetssätt och förbättringar

I anbudet beskrivs ett omfattande och systematiskt arbete med fokus på kundens delaktighet och valmöjlighet i måltidssituationen samt kompetensutveckling för medarbetarna som ska utgå från FAMM (fem aspekter på måltidsmiljö) - rummet, mötet, produkten, storsystemet och stämningen.

Utveckla måltidskonceptet med företaget dietist
Den enskildes synpunkter dokumenteras i genomförandeplanen
Kunden deltar i måltidssituationen
Kontaktmannen går igenom matsedeln 1 g/v
Vacker uppläggning
Frukostbuffé
Möjlighet till öl och vin
På helg serveras tre rätters måltid
Uppmärksamma högtider
Kulturell anpassning
LLI inspirerar till temaveckor
Pedagogiska måltider och observationer av ätsvårigheter
Anpassad nutrition vid vård i livets slut (VIS) och kognitiv svikt
Kostpärm
Specifika utbildningar som t ex förebyggande behandling av undernäring, hygien, nattfasta, mat och hälsa för äldre, samtal om bra matvanor
Måltidsobservationer
Checklista och egenkontroll

Matleverantören är Dafgård. Utsedda måltidsombud finns som ansvarar för kostpärm och kostråd tillsammans med beställarens dietist.

Måltidsobservationer samt kontroll av matsvinn har genomförts och tagits upp på kostrådet.

Under 2020 har det funnits särskilda måltidsvärdinnor (extraarbete) för att iordningsställa måltider etc. Dessa extratjänster kommer att fortsätta fram till november 2021. LLI har arbetat med mat som tema och vid högtider har alkohol serverats vid efterfrågan. Medarbetarna har till viss del fått utlovad kompetensutveckling i form av utbildning i livsmedelshygien, metoder för att korta nattfastan samt utbildning av utförarens dietist i mat och måltider. Kompetensutveckling kring undernäring har tagits upp av sjuksköterska på APT.

Kommentarer

Utföraren har vid den senaste mätningen lyckats väl med 92% följsamhet av nattfasta under 11 timmar. Utföraren har däremot inte nått upp till alla löften som lämnats i anbudet, främst kring kundnöjdheten generellt och former för att ta reda på vad den enskilde tycker för att utveckla måltidskonceptet. Mat och måltider kommer att vara ett fokusområde i den handlingsplan som lämnats för 2021.

Ledarskap för en kundorienterad verksamhetsutveckling - Arbetsätt och förbättringar

Den lokala och centrala ledningen arbetar med utveckling av verksamheten genom samarbete med kund, medarbetare och närstående.

Kvalitetsorganisation

Årliga kvalitetsmål

Revisorer och kvalitetsansvariga

Ledningens genomgång av kvalitet

Uppföljning

Värdegrundsledare som handleder

Bitr VC utbildningsansvarig

Alla medarbetare engageras i kvalitetsarbetet

Individuell värdegrundsplan

Ledningens arbetsätt utgår från uppsatta mål som följs via ett årshjul och ett närvarande ledarskap med daglig handledning till medarbetarna. Ett digitalt ledningssystem möjliggör att rutiner och processer finns tillgängliga för medarbetarna. Utbildade kvalitetsrevisorer uppdaterar rutinerna en gång/år till "ledningens genomgång", ett arbetsätt taget från det ISO certifierade kvalitetsarbetet.

För att stärka det personcentrerade arbetsättet för den enskilde och dennes närstående finns utsedda värdegrundsledare som tillsammans med ledningen ska utforma individuella värdegrundsplaner.

Fokus för ledningen och styrningen är egenkontroll och uppföljning utifrån olika verktyg med enkäter, checklistor, avvikelseråd och granskningar. Bland annat görs en årlig tillsyn på natten, för att se hur verksamheten fungerar på ob-tid.

Antalet önskade händelser i form av klagomål under granskningsperioden (2020-01-01–2020-12-31) var totalt 24 och en positiv feedback som hanterades internt av utföraren. Ett diariefört klagomål har inkommit till beställaren.

Innehållet i klagomålen var främst bemötandefrågor. Utföraren har svarat de klagande och samtliga ärenden är avslutade.

Antal avvikelser från överenskomna insatser var 107 sociala och 74 sjukvårdsavvikelser. Avvikelserna relaterade främst till fallincidenter och läkemedelshantering. Förbättringsarbeten har pågått för att minska antalet avvikelser genom fallprevention med riskanalys och bedömningar samt regelbunden uppföljning, utbildning och handledning till omvårdnadspersonalen. För att minska läkemedelsavvikelser har utföraren arbetat med utbildning, framtagande av nya lokala rutiner och uppföljning av signeringsrutinen av läkemedel.

En Lex Sarah utredning och en vårdskadeutredning har genomförts, vilket rörde misstanke om fel bedömning av hälso- och sjukvårdsbehov hos enskild. Efter åtgärder har utredningarna avslutats, dvs inga anmälningar har lämnats till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Socialstyrelsen brukarenkät för 2020, visade på en kundnöjdhet på 57% (jmf Gävle kommun 81%). Utföraren har tagit fram en handlingsplan där fokus främst ligger på bemötande, mat- och måltider samt aktiviteter, se bilaga 1. Resultatet ska återrapporteras till beställaren senast 2021-08-31.

Kommentarer

Förenade Care är ISO certifierade i sina verksamheter som de driver i egen regi, enligt 9001 (kvalitet), OHAS 18001 (arbetsmiljö) ISO 14001 miljö). I entreprenader (som Vinddraget 14) driver de en likartad kvalitetsorganisation med internrevisorer, uppföljning av processer och rutiner samt ”ledningens genomgång”. Detta ger goda förutsättningar att förverkliga konceptet ”leva livet, hela livet” med förbättrad kundnöjdhet med fokus på bemötandefrågor.

Miljö och säkerhet

Miljöombud finns utsedda på boendet. Utföraren uppger att de arbetar utifrån Gävle kommuns miljöstrategiska program gällande matsvinn och inköp.

2018 tog beställaren i samråd med utföraren, fram en lokal miljöstrategiplan i syfte att skapa en bättre boendemiljö. Det omfattade åtgärder från såväl beställare, fastighetsägaren som för utföraren. Gemensamhetsutrymmen har enligt planen, städats upp för ett bättre och effektivare utnyttjande. Som tidigare nämnts har beställaren upplåtit ytterligare lokaler för aktiviteter och utemiljöer i bottenplanet. Vissa omflyttningar i de administrativa utrymmena har skett. Beställaren har levererat nya möbler och flamsäkra gardiner till

gemensamhetsutrymmena. Beställaren och fastighetsägarens arbete med rustning av ytskikt och vitvaror har till viss del förskjutits till 2021 pga pandemin.

Rutiner för säkerhet finns bland annat för farliga ämnen, nycklar och kundens egna medel. Rutiner och serviceavtal finns för brandskydd och medicinska produkter samt hjälpmedel. För att öka säkerheten på boendet har flera korrigeringar genomförts tillsammans med utföraren, beställaren och fastighetsägaren, t ex personliga läkemedelsskåp har satts upp inne i samtliga lägenheter, uppdatering av det elektroniska brandskyddet, byte av hissar samt förbättrad nyckelhantering till lägenheterna.

Kommentarer

Utföraren har strukturer för säkerhetsarbete och med hjälp av beställare och fastighetsägare utvecklat säkerheten på boendet under avtalsperioden. Utifrån de löften som lämnats i anbudet ska medarbetarna arbeta miljömedvetet i sitt dagliga arbete. Utföraren har påbörjat ett samarbete med Gästrikre Återvinnare gällande en förbättrad sopsortering för 2021.

Dokumentation

Granskning har skett av beställaren enligt en framtagen granskningsmall för social- och medicinsk dokumentation. Totalt 5 slumpmässigt utvalda journaler har granskats.

Kommentarer

I den medicinska journalen finns en tydlig beskrivning för de delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifterna och enligt uppgift dokumenterar omvårdnadspersonalen i vårdplanen. Det saknas dock registrering av medicinska diagnoser samt i tre av journalerna saknas riskbedömningar och läkemedelsgenomgångar.

I den social journalen och genomförandeplanen är dokumentationen skriven med respekt för kunden. IBIC har införts på alla nya kunder och ska, enligt uppgift användas vid all uppdatering av genomförandeplanerna. Tre kunder saknar dock uppdaterad genomförandeplan och man behöver tydligare dokumentera händelser och åtgärder för de avvikelser som registrerats.

För samtlig dokumentation måste ett fortsatt förbättringsarbete ske. Ett arbetsmaterial lämnas till utföraren med förslag på förbättringsområden.

Seriositetskontroll

En seriositetskontroll via Upplysningscentralen visar på en god kreditvärdighet för företaget. Inom kort kommer koncerndirektör Christer Henriksson att gå i pension. Ny Vd och firmatecknare är utsedd och heter Madeleine Lundström.

Karina Zettlin Lindholm
Upphandlingscontroller
Välfärd Gävle