



Tjänsteskrivelse

2022-05-17

Diarienummer: 22ON157

Handläggare:

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

Nämnd:

Omvårdnadsnämnden

Avtalsuppföljning av externa vård- och omsorgsboende för äldre inom Gävle kommun 2021

Sammanfattning

Gävle kommun - Sektor Vårld har avtal med fem (5) företag som ansvarar för åtta (8) externa vård- och omsorgsboenden för äldre. Det utgör cirka 44% av de möjliga lägenheterna för äldreomsorg inom kommunen. För närvarande finns ett överskott och för de externa utförarna är det främst Sättraåsen och Vinddraget som har de flesta lediga lägenheterna.

Samtliga utförare har lämnat in en kvalitets- och patientsäkerhetsberättelse som återfinns i sin helhet i diariet. MAS/MAR har genomfört en hälso- och sjukvårdsenkät som även omfattar de externa utförarna.

Verksamhetsåret har i stora delar handlat om hanteringen av Covid-19, för såväl kunder och deras närstående som medarbetare och dess samverkansparter. Många av de externa vård- och omsorgsboendena redovisas trots detta en fungerade verksamheter med olika aktiviteter för att nå uppsatta mål. Sammantaget anges en viss återhållsamhet med kompetensutveckling för att fokusera på riskanalys, säkerhet och smittskyddsåtgärder.

Socialstyrelsens brukarenkät har inte genomförts under 2021. Hälften av utförarna uppger dock att de gjort egna undersökningar i syfte att få en "temperaturlagning" på verksamheten. Mat och måltider samt aktiviteter är ofta områden med hög prioritet på respektive boende. Som exempel kan nämnas att Sjätte tvärgatan har egen kock och

Vinddraget har hälsopedagoger som "leva livet inspiratörer" för olika aktiviteter på boendet.

Vissa har redovisat en hög personalomsättning, vilket kan påverka kvaliteten i och med tappad kompetens. Inom vård- och omsorgsboende är den vanligaste kompetensen undersköterska och merparten arbetar deltid. Några redovisar även särskild kompetens kring demensomsorg. Samtliga anger att de har extraresurser för olika verksamheter för att sätta "guldkant" eller stödja vid måltidssituationen. Samtliga utförare har kollektivavtal.

Verksamheterna uppger att de arbetar systematiskt med förbättringsarbeten utifrån föreskriften 2011:9, ledningssystem för kvalitet. De vanligaste avvikelserna är fall och läkemedel och de vanligaste klagomålen från närstående är brister i omsorgen och brister informationen. 21 oönskade händelser inkom till beställarens diarium, vilket rörde såväl klagomål, Lex Sarah- och Lex Maria utredningar/anmälningar. De inrapporterade händelserna utgör grunden till fördjupade uppföljningar av beställaren.

Externa utförare har ett gott resultat i MAS/MAR enkäten för hälso- och sjukvård. Samtliga utförare har olika förbättringsområden vilket kommer att återföras till varje enskild utförare i samband med avtalsuppföljningar.

Företagen har i regel en övergripande miljöpolicy vilket medför att arbetet kan anpassas till Gävle kommuns miljöstrategiska program som till expempel matsvinn, sopsortering och miljövänliga städartiklar.

Samhällsbyggnadsnämnden har begärt in rutiner för hantering av Legionella från samtliga boenden samt gjort planerade kontroller av livsmedelshygien på två av de externa boendena.

De externa utförarna som driver vård- och omsorgsboenden i Gävle 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

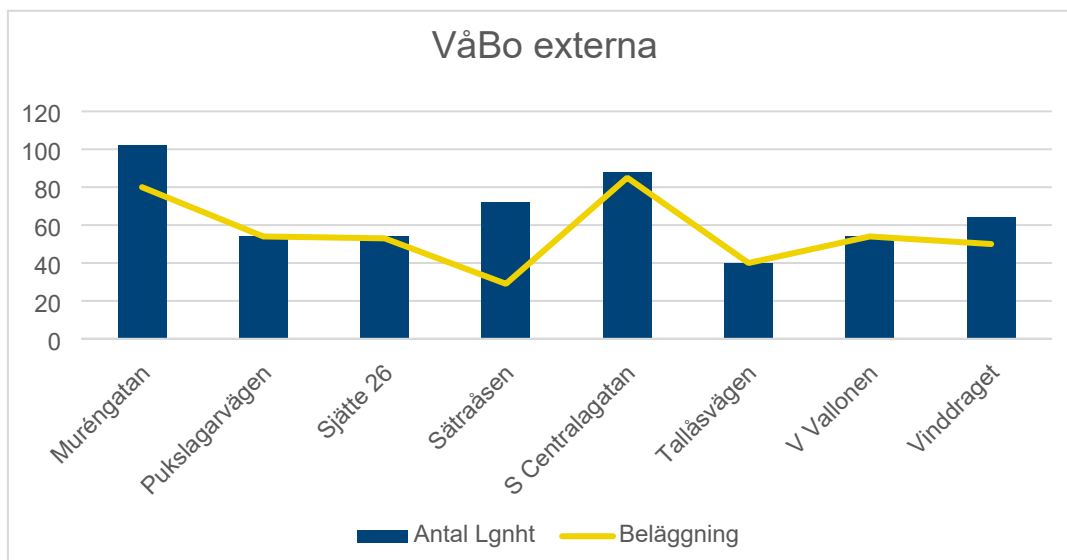
Gävle kommun - Sektor Vårld, nedan kallad beställaren har avtal enligt lagen om offentlig upphandling (LOU) med fem (5) företag, nedan kallad utförare inom vård- och omsorgsboende för äldre. Totalt driver de åtta (8) boenden inom kommunen, tre (3) genom *entreprenadavtal* (kommunen äger inventarier och lokaler och utföraren är arbetsgivare) och fem (5) genom *ramavtal* för köp av plats (företagen äger/ansvar för inventarier och lokaler samt är arbetsgivare), se nedan;

Drift av externa utförare för vård- och omsorgsboenden, Gävle kommun

Företag	VåBo	Avtal	Avtal t o m
Attendo	Muréngatan	Ramavtal	2023-05-31 (2+2 år)
	Pukslagarvägen	Ramavtal	2023-05-31 (2+2 år)
Frösunda	Sätraåsen	Ramavtal	2023-05-31 (2+2 år)
Humana	S Centralgatan	Ramavtal	2023-05-31 (2+2 år)
Förenade Care	Vinddraget 14	Entreprenadavtal	2024-10-31 (2 år)
Vardaga	Sjätte tvärgatan 26	Entreprenadavtal	2023-09-30 (2 år)
	Tallåsvägen	Entreprenadavtal	2023-09-30 (2 år)
	Villa Vallonen	Ramavtal	2023-05-31 (2+2 år)

Samtliga boenden har giltiga IVO - tillstånd. Inriktningen är boende för äldre med behov av somatisk- och demensomsorg. Villa Vallonen riktar sig enbart till personer med demensomsorg.

Antal lägenheter, externa utförare 2021-12-31



	Murén- gatan	Pukslagar- vägen	6: 26	Sättra- åsen	S Central- gatan	Tallås- vägen	Villa Vallonen	Vind- draget 14
Lgnht	102	54	54	72	88	40	54	64
Beläggning	80	54	53	29	85	40	54	50

Utav de totalt 1 212 lägenheterna inom Gävle kommun för äldre, har externa utförare, 528 estimerade lägenheter (~44%). Den senaste mätningen 2022-03-31 visar att det finns ett 80-tal lediga lägenheter totalt, inom såväl egenregi som externa utförare. För de externa utförarna är det främst Sätträåsen och Vinddraget som har flest lediga lägenheter.

Inledning

Denna avtalsuppföljning presenterar en sammanställning av verksamhetsåret 2021 för externa utförare för vård- och omsorgsboende inom Gävle kommun.

Patientsäkerhetsberättelsen

Patientsäkerhetsberättelsen har utgått från SKR:s rekommendation om "Agera för säker vård". MAS/MAR har kompletterat frågeställningarna med en hälso- och sjukvårdsenkät som även omfattat de externa utförarna.

Kvalitetsberättelsen

Har utgått från följande områden:

Kundperspektiv

- Kundnöjdhet, Socialstyrelsens brukarenkät eller egna mätningar
- Delaktighet för kund och närstående
- Värdegrundsarbete och bemötande
- Teamsamverkan

Medarbetarperspektiv

- Personaltäthet, antal årsarbetare
- Kompetens och kompetensutveckling
- Övriga anställningsformer
- 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

- Övriga försäkringar
- Ekonomisk uppföljning genom kreditvärdighet eller motsvarande
- Underleverantörer
- Volym/kundantal

De utförare som har entreprenadavtal har även fått besvara särskilda frågor som berört *mervärden* för kund enligt avtalen:

- Meningsfull tillvaro
- Vård och omsorg
- Mat och måltider
- Ledarskap

Resultat

Samtliga externa utförare 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

Genomförandeplanen är grunden för kundens delaktighet och kontaktman, omvårdnadsansvarig legitimerad personal samt teamarbetet möjliggör en personcentrerad vård och omsorg. Vidare uppger flera att det finns olika brukarråd där såväl kund som närstående kan delta för ökat inflytande.

Fokus under året har varit fortsatt hantering av Covid-19. Det har medfört att fysiska besök på boendena varit begränsade. Flera uppger att de utvecklat olika digitala lösningar med t ex videosamtal och via instagram göra närstående delaktiga i den dagliga verksamheten.

Socialstyrelsens brukarenkät har inte genomförts under 2021. Vissa uppger att de gjort egna undersökningar i syfte att få en "temperaturlagning" på verksamheten. Resultaten redovisas i respektive kvalitetsberättelse och merparten som tillfrågats har varit nöjda, dock med en relativt låg svarsfrekvens. Generellt får man goda omdömen kring vården och omsorgen i sin helhet.

Inom Vardaga är ett av koncepten "mat som hemma" med tillredning av maten på boendet. På sjätte tvärgatan har man en egen kock och "Restaurang 4:an" bjuder kunderna på en trerätters måltid, med jämna mellanrum. Restaurangkoncepet har även påbörjats på Tallåsvägen.

Aktiviteter har ofta ett lägre betyg i olika mätningar och är därmed ett område med hög prioritet på respektive boende och flertalet har särskilda aktivitetssansvariga i verksamheterna. Förenade Care och Vinddraget har hälsopedagoger som kallas "leva livet inspiratörer" för att optimera aktiviteterna för de boende samt att respektive kund erbjuds inflytande genom en värdegrundsplan. En tendens är att flera fokuserar på fysisk aktivitet med t ex utevistelser och olika färdighetsövningar men även en ökning av digitala aktiviteter.

Medarbetarperspektiv

Fyra (4) av de externa boendena har bytt verksamhetschef under 2021, Sätträåsen, Vinddraget, Muréngatan och Tallåsvägen. Det har även varit en ökad personalomsättning på S Centralgatan, Sätträåsen och Tallåsvägen. Detta har bland annat medfört ökat tryck på interna utbildningsinsatser och övrig introduktion i verksamheterna.

För 2021 har kompetensutvecklingen främst inriktats på minskad smittspridning. Utöver sedvanlig fortbildning kring till exempel dokumentation, avvikelshantering och kontaktmannaskap, anger flera behovet av utbildning i palliativ vård och BPSD (beteendemässiga och psykiska symtom vid demens) samt mat och måltider.

APT genomförs i samtliga verksamheter och ofta är innehållet förbättringsarbeten, följsamhet av rutiner samt värderingsfrågor och bemötande. Vissa har särskilda värderingscoacher som stöd. Samtliga utförare har kollektivavtal.

De flesta anger att de har en medarbetarenkät eller motsvarande som speglar arbetsmiljön i verksamheten och är grunden för diskussion och förbättringar.

Omvårdnadspersonal¹, mätdatum: 2021-12-31

VåBo	Antal årsarbetare Omv personal och leg personal	Antal tv anställd/visstid/ tim omv personal och leg personal	Antal heltid/deltid omv personal och leg personal	Andel % usk/vb	Antalet omv personal och leg personal/kund
Attendo Muréngatan	62,56	61/1/39	15/47	69/31	0,77 Beräknat på *81 Ighnt
Attendo Pukslagarvägen	42,2	50/9/25	9/50	64/36	0,78
Frösunda Sättraåsen	25,5	27/2/13	3/26	100/0	0,85 Beräknat på *30 Ighnt
Humana S Centralgatan	73,3	73/13/66	14/72	89/11	0,83
Förenade Care Vinddraget	48,17	52/3/23	14/41	98/2	0,96 Beräknat på *50 Ighnt
Vardaga 6:26	40,7	43/2/18	13/32	80/20	0,75
Vardaga Tallåsvägen	28,1	30/3/12	6/27	75/25	0,70
Vardaga V Vallonen	37,7	35/12/18	12/35	95/5	0,70
Medel				84/16	0,79
Md				84/16	0,78

¹ **Def av omvårdnadspersonal:** Medarbetare som arbetar med omvårdnadsinsatser, usk/vårdbiträde/leg personal, direkt med kund. **Def av antalet omvårdnadspersonal och leg personal/kund:** Beräknas på antalet tillgängliga lägenheter på boendet.

Den vanligaste kompetensen hos omvårdnadspersonalen är undersköterska och merparten arbetar deltid. Verksamhetschefen har högskoleutbildning inom socialt arbete och/eller hälso- och sjukvård. Merparten har en biträdande verksamhetschef. Några har en administrativ resurs och vissa har gruppchefer som "spelande ledare" vilket betyder att de även arbetar med omvårdnaden. Alla har anställda sjuksköterskor. På Vinddraget har de ett uttalat ansvar för handledning av omvårdnadspersonalen. Vissa har anställd rehabiliteringspersonal i form av arbets- och fysioterapeuter, några har dessa kompetenser som konsulter via underleverantörer.

Vardaga-boendena har särskild kompetens kring de medarbetare som arbetar med demensomsorg, Silviacertifiering alternativt utbildning enligt företagets demensakademi. Förenade Care har hälsopedagoger för aktivitetskonceptet "Leva livet".

De flesta har underleverantörer i form av bemanningsföretag som komplettering av legitimerad personal på OB tid. Vissa utförare har enbart bemanningsföretag som sköter rehabiliteringsinsatserna. Nyttjandet av underleverantörer är godkända av beställaren.

Flera uppger att de samarbetar med olika frivilligorganisationer och andra kommunala verksamheter samt har medarbetare med andra anställningsformer för att sätta "guldkant" i verksamheterna. Exempel är S Centralgatan där medarbetare från Samhall sedan 2016, stödjer kunderna i måltidsmiljön. Vardaga har Ung Omsorg som ger extra sysselsättning till de boende på helgerna. Pukslagarvägen samarbetar med förskola/skola i tema – trädgård och Sätträåsen samarbetar med Friskis och Svettis.

Information om kvalitet

Under 2021 genomfördes två (2) digitala utförarmöten och platsbesök genomfördes vid nyöppnade boenden på Muréngatan och Sätträåsen.

Samtliga externa vård- och omsorgsboenden har ett systematiskt arbete enligt föreskriften 2011:9, ledningssystem för kvalitet. De har kvalitetsråd eller motsvarande som arbetar regelbundet med den lokala egenkontrollen, riskanalyser, 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 följs upp via ett kvalitetsindex och jämförs med motsvarande verksamheter inom företaget.

Antalet önskade händelser som inkommit till beställarens diarium

VåBo	Synpunkter/ klagomål	Avvikelser från samverkanspart	Lex Sarah	Lex Maria
Attendo Muréngatan			3	1
Attendo Pukslagarvägen				1
Frösunda Sätträåsen	1	4	2	
Humana S Centralgatan	2	1	1	1
Förenade Care Vinddraget	1	1		
Vardaga 6:26				
Vardaga Tallåsvägen			1	
Vardaga V Vallonen	1			
	5	6	7	3

Utföraren anger att de vanligaste avvikelserna var fallincidenter och brister i läkemedelshanteringen. Merparten av klagomål och synpunkter hanteras direkt i verksamheterna och ofta handlar det om synpunkter på insatser, bemötande och kommunikation.

Till diariet har totalt 21 oönskade händelser inkommit för externa vård- och omsorgsboenden. Muréngatan anmälde en Lex Maria och en Lex Sarah till IVO för åsamkandet av fraktur och kränkande behandling av kund. Pukslagarvägen anmälde en Lex Maria till IVO gällande en fraktur. Sätträåsens oönskade händelser har främst gällt brister i samverkan med Region Gävleborg och utredningar om brister i vården och omsorgen samt en anmälan till IVO enligt Lex Sarah om brister i bemötande till kund. Beställaren har genomfört en fördjupad *avtalsuppföljning på Sätträåsen i februari 2022 och en åtgärdsplan är framtagen.*

S Centralgatan rapporterar en avsevärd ökad frekvens av oönskade händelser för 2021 och hänvisar till hög personalomsättning och tappad kompetens. Beställaren avser att göra en fördjupad *avtalsuppföljning under hösten 2022*. Vinddraget har fått synpunkter om brister i tillgång av förbrukningsmaterial och påpekanden från Region Gävleborg om hälso- och sjukvårdsbedömningar vid inläggning av patient. Beställaren kommer att göra ett *uppföljningsbesök under våren 2022*, utifrån arbetsmiljön kopplat till kund. Vardaga Tallåsvägen utredde en stöld enligt Lex Sarah. Villa Vallonen fick klagomål från närstående om brister i kommunikationen samt vården och omsorgen, där IVO begärt in kompletteringar kring händelsen. En *fördjupad avtalsuppföljning* genomfördes på V Vallonen under hösten 2021 och har redovisats till Omvårdnadsnämnden.

Miljö och säkerhet

Företagen har i regel en övergripande miljöpolicy vilket medför att arbetet kan anpassas till Gävle kommuns miljöstrategiska program som t ex matsvinn, sopsortering och miljövänliga städartiklar. S Centralgatan har ett avancerat belysningsystem för att minska förbrukning av el. Samtliga anger att de har SBA (systematiskt brandskyddsarbete), mätpunkter för loggkontroll och rutiner för GDPR. På Tallåsvägen och Sjätte tvärgatan har det installerats optiska sensorer i gemensamhetsutrymmena på demensenheter, i syfte att öka säkerheten.

Hälso- och sjukvård

När MAS/MAR - enkäten genomfördes, omfattade redovisningen 447 kunder/patienter. Samtliga kunder/patienter har en utpekad omvårdnadsansvarig sjuksköterska/fast vårdkontakt i verksamheterna. Sju (7) av åtta (8) har även namngivna omvårdnadsansvariga fysioterapeuter/sjuktymnaster och arbetsterapeuter.

Samtliga utförare har upprättade samverkansavtal för läkarstöd med primärvården i Region Gävleborg. Enligt de kommentarer som lämnats i enkäten är samverkan med primärvården god och rondtider anses vara tillräckliga utifrån kunderna/patienternas perspektiv. Fyra av utförarna har låg andel (1-4) kunder/patienter som skickas till akuten där besöket *inte* föranlett en inläggning i slutenvård. Tre av utförarna har en hög andel (15-25) kunder/patienter som skickas till akuten där besöket *inte* föranlett en inläggning i slutenvård. Orsaken till dessa resultat bör utredas av dessa utförare i samverkan med ansvariga i primärvården. En utförare har inte svarat på frågan.

Läkemedelsanvändning

		Vård- och omsorgsboende		TOTALT	
		Antal	Andel	Antal	Andel
Bakgrundsinformation	Platser				
	Äldre med i studien	447		447	
Hög risk för biverkningar	Neuroleptika	51	11%	51	11%
	Antidepressiva	201	45%	201	45%
	Lugnande och sömnmedel	127	28%	127	28%
Polyfarmaci	2-3 av ovan	90	20%	90	20%
	Mer än 10 medel	79	18%	79	18%
	Mer än 20 medel	0	0%	0	0%
Olämpliga läkemedel	NSAID	23	5%	23	5%
Eventuella bristande rutiner	Laxantia	239	53%	239	53%
	Årlig läkemedelsgenomgång	438	98%	438	98%

Resultatet gällande användningen av olämpliga läkemedel för äldre visar på ett bra resultat. 98% av kunderna/patienterna har fått en läkemedelsgenomgång under 2021 vilket är ett väldigt bra resultat. Samtliga utförare har tydliga rutiner för delegering och dessa följs regelbundet upp av legitimerad personal.

Basal hygien och klädregler och vårdrelaterade infektioner

Samtliga utförare utbildar medarbetarna i basal hygien. Vissa använder Socialstyrelsens utbildning och andra erbjuder denna i egen regi. Egenkontroll för vårdhygienisk standard i kommunal hälso- och sjukvård och PPM mätning i BHK (basal hygienkontroll) har genomförts regelbundet 2-4 ggr/år i av i stort sätt samtliga utförare. En utförare har inte genomfört dessa mätningar.

Skyddsåtgärder

De kunder/patienter som har skyddsåtgärd i form av larm och/eller begränsande åtgärd har dokumenterade samtycken och en vårdplan med tydligt syfte, mål och uppföljning/utvärdering.

Teamarbete

Samtliga utförare arbetar med teamarbete i varierad utsträckning. Två utförare har teamträffar en gång i veckan, fyra utförare var fjärde vecka och två utförare var femte vecka eller mer sällan. Det är även varierande vilka yrkesgrupper som ingår i teamarbetet hos de olika utförarna och endast två utförare har angett att läkare är delaktig i teamet.

Individuella riskbedömningar och kvalitetsregister

92% av kunderna/patienterna har fått individuella riskbedömningar förebyggande för fall, trycksår, undernäring och munhälsa enligt Senior Alert. Hos fem (5) utförare finns förekomst av trycksår hos sammanlagt 15 kunder/patienter när MAS/MAR enkäten besvarades. Av dessa har endast fyra (4) fått en läkarbedömning. Hos sju (7) utförare har samtliga kunder har erbjudits munhälsobedömning av tandhygienist. Hos hälften av utförarna har medarbetarna fått utbildning av tandvården och tre av utförarna har svarat delvis. Detta bedöms bero på att tandvården under pandemin inte besökt dessa verksamheter i den utsträckning som gjort förut.

Sammanfattande bedömning

Externa utförare har ett gott resultat i MAS/MAR enkäten gällande kommunal hälso- och sjukvård. Samtliga utförare har olika förbättringsområden vilka kommer att återföras till varje enskild utförare i samband med avtalsuppföljningar.

Övriga kontakter med tillsynsmyndigheter

IVO har gjort tillsyn på S Centralgatan gällande smittsäkra besöksvägar, ingen påföljd lämnades. IVO har begärt kompletterande uppgifter från Villa Vallonen gällande klagomål från närstående, inget svar har ännu inkommit.

Samhällsbyggnadsnämnden har begärt in rutiner för hantering av Legionella från samtliga externa boenden.

Samhällsbyggnadsnämnden har genomfört planerade kontroller av livsmedelshygien på S Centralgatan och Pukslagarvägen, smärre påpekanden lämnades. 2019 genomfördes planerade kontroller för Tallåsvägen och Sjätte tvärgatan 26 med åtgärder av betydande art. Beställaren och fastighetsägaren beslutade även ett omtag av samtliga ytskikt. Åtgärderna blev fördröjda på grund av pandemin men nu är renoveringen så gott som genomförd, vilket har förbättrat boendemiljön för såväl kunder som medarbetare.

Ekonomi

Beställaren har inhämtat kreditupplysning på de fem (5) företag som driver åtta (8) boendena i Gävle och samtliga har god kreditvärdighet enligt UC:s stoppljusmodell rött, gult, grönt, alternativt god rating enligt Credit safe.

Covidbidrag 2021

Företag	Ersättning tkr
Attendo	257
Frösunda	206
Förenade Care	248
Humana	524
Vardaga	1 063

Samtliga utförare som ansökt om bidrag har erhållit ersättning.

Karina Zettlin Lindholm

Upphandlingscontroller

Beställare av externa välfärdstjänster

Sektor Välfärd