



# Avtalsuppföljning av externa vård- och omsorgsboende för äldre inom Gävle kommun 2022

Sektor Vårld

Elin Fridell

2023-09-08

Diarienummer: 23ON377

## Sammanfattning

Gävle kommun 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. Under 2022 har det funnits ett överskott och för de externa utförarna är det främst Sätträåsen och Vinddraget som har de flesta lediga lägenheterna.

Samtliga utförare har lämnat in en kvalitets- och patientsäkerhetsberättelse som återfinns i sin helhet i diariet.

Verksamhetsåret har i stora delar handlat att hitta tillbaka till en ny vardag efter pandemiåren, för såväl kunder och deras närstående som för medarbetare och dess samverkansparter. Många av de externa vård- och omsorgsboendena redovisar fungerade verksamheter med olika aktiviteter för att nå uppsatta mål. Generellt har utförarna återupptagit arbetet kring kompetensutveckling där delar som tidigare fått stå tillbaka nu i stället anges som prioriterade.

Socialstyrelsen genomfört en brukarundersökning under 2022. Av den framkommer att ca 81% av kunderna som bor på externt vård- och omsorgsboende har svarat att de är mycket eller ganska nöjda med äldreboendet. Vidare har 60% svarat att de är mycket eller ganska nöjda med de aktiviteter som äldreboendet erbjuder. 72% har angett att måltiderna alltid eller oftast upplever måltiderna som en trevlig stund på dagen.

Likt tidigare år har en del verksamheter redovisat en något högre personalomsättning än vad som anses vara vanligt. En hög personalomsättning kan komma att påverka kvalitén i och med utmaningarna att säkerställa en god kompetensförsörjning. Inom vård- och omsorgsboende är den vanligaste kompetensen undersköterska och merparten arbetar deltid. Samtliga anger att de har extraresurser för olika verksamheter för att erbjuda "det där lilla extra" eller för att stödja vid måltidssituationen. Samtliga utförare har kollektivavtal.

Verksamheterna uppger att de arbetar systematiskt med förbättringsarbeten utifrån föreskriften 2011:9, ledningssystem för kvalitet. Likt tidigare år är de vanligaste avvikelserna fortfarande fall och läkemedel. De vanligaste klagomålen är brister i omsorgen samt brister kring information.

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.

Generellt anger verksamheterna att de har övergripande miljömål av vilka är anpassningsbara till Gävle kommuns miljöstrategiska program. Exempel som beskrivs är arbete kring matsvinn, sopsortering samt inköp av ekologiska produkter och städartiklar.

De externa utförarna som driver vård- och omsorgsboenden i Gävle har god kreditvärdighet enligt Upplýsningscentralens (UC) stoppljusmodell rött, gult och grönt.

*Elin Fridell*

Utredare/Upphandlingscontroller

Sektor Välfärd

## Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>2</b>
<b>Bakgrund</b> .....	<b>5</b>
<b>Inledning</b> .....	<b>7</b>
<b>Resultat</b> .....	<b>8</b>
Kundperspektiv .....	8
Medarbetarperspektiv .....	9
Information om kvalitet.....	10
Antalet önskade händelser som inkommit till beställarens diarium .....	10
Miljö och säkerhet .....	11
Hälso- och sjukvård .....	11
Läkemedelsanvändning .....	11
Basal hygien och klädregler och vårdrelaterade infektioner .....	12
Skyddsåtgärder .....	12
Teamarbete.....	12
Individuella riskbedömningar och kvalitetsregister .....	13
Ekonomi .....	13

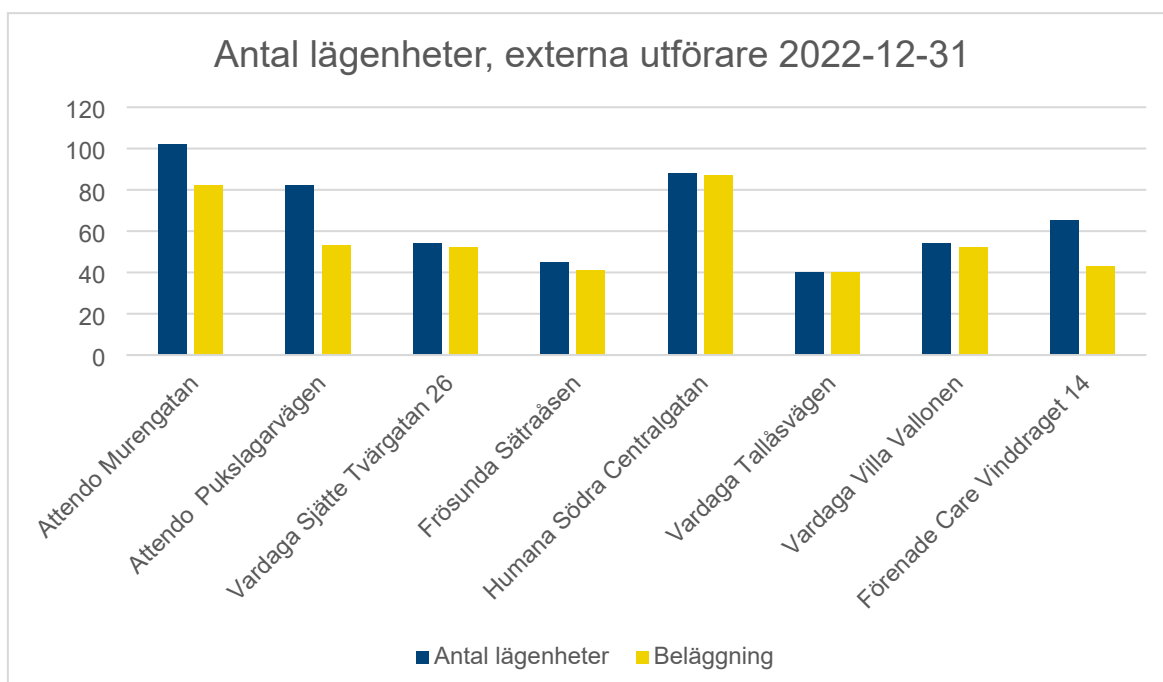
## Bakgrund

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.



	<b>Murén- gatan</b>	<b>Pukslagar- vägen</b>	<b>6: 26</b>	<b>Sättra- åsen</b>	<b>S Central- gatan</b>	<b>Tallås- vägen</b>	<b>Villa Vallonen</b>	<b>Vind- draget 14</b>
<b>Lgnht</b>	102	54	54	45	88	40	54	65
<b>Beläggning</b>	82	53	52	41	87	40	52	43

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 Sättraåsen och Vinddraget som har flest lediga lägenheter.

## Inledning

Denna avtalsuppföljning presenterar en sammanställning av verksamhetsåret 2022 för externa utförare för vård- och omsorgsboende inom Gävle kommun.

Patientsäkerhetsberättelsen har utgått från SKR:s rekommendation om "Agera för säker vård". 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
- 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

#### 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 2022 och med utblick för 2023. 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. Flera verksamheter anger att det därutöver finns olika brukarråd för kund och där närstående kan delta för ökat inflytande.

Flera verksamheter beskriver att de har haft möjlighet att i större utsträckning kunna erbjuda kunder och anhöriga olika aktiviteter. Detta har varit efterlängtat efter pandemiåren då fysiska besök på boendena varit begränsade.

Socialstyrelsens brukarenkät som inte kunde genomföras 2021 har genomförts under 2022. Av undersökningen framkommer att ca 81% i snitt av kunderna som bor på externt vård- och omsorgsboende i Gävle Kommun har svarat att de är mycket eller ganska nöjda med äldreboendet. Vidare har 60% i snitt svarat att de är mycket eller ganska nöjda med de aktiviteter som äldreboendet erbjuder. 72% i snitt har angett att måltiderna alltid eller oftast upplever måltiderna som en trevlig stund på dagen.

Vardaga har likt tidigare år fortsatt använda konceptet "mat som hemma" med tillredning av maten på boendet. På Sjätte Tvärgatan har man en egen kock och kunderna bjuds på en trerätters måltid med jämna mellanrum. Konceptet har även påbörjats på Tallåsvägen. Av brukarenkäten framgår att Vardagas tre boenden har fått ett bättre resultat på frågan om måltider upplevs som en trevlig stund på dagen än snittet för externa boenden i Gävle Kommun. (Sjätte tvärgatan – 80%, Tallåsvägen 75%, Villa Vallonen 95% jmf snittsiffran 72%).



Flera boenden har särskilda aktivitetssansvariga i sina verksamheter. Förenade Care Vinddraget har hälsopedagoger som kallas "leva livet inspiratörer" för att optimera aktiviteterna för de boende samt att respektive kund erbjuds inflytande genom en värdegrundsplan.

### **Medarbetarperspektiv**

För 2022 har kompetensutvecklingen har utöver sedvanlig fortbildning kring till exempel dokumentation, avvikelshantering och kontaktmannaskap, handlat om att ta igen sådant som inte har kunnat prioriterats under pandemiåren. Demens, läkemedelshantering, lyftteknik, BPSD (beteendemässiga och psykiska symtom vid demens) samt mat och måltider är exempel som anges. Flera beskriver att det har haft en relativt hög personalomsättning och att det har varit en utmaning att säkerställa en god introduktion till nya medarbetare, vidare att utbilda i delegering.

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.

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 även gruppchefer som har en kombinerad tjänst där dom delvis arbetar som gruppleddare och delvis arbetar på golvet. Alla har anställda sjuksköterskor och vissa har anställd rehabiliteringspersonal i form av arbets- och fysioterapeuter. De som inte har hyr in dessa kompetenser genom konsulter via underleverantörer. De flesta nyttjar underleverantörer i form av bemanningsföretag i någon utsträckning, främst för att komplettera legitimerad personal på obekvämt arbetstid. Beställaren har godkänt nyttjandet av underleverantörer.

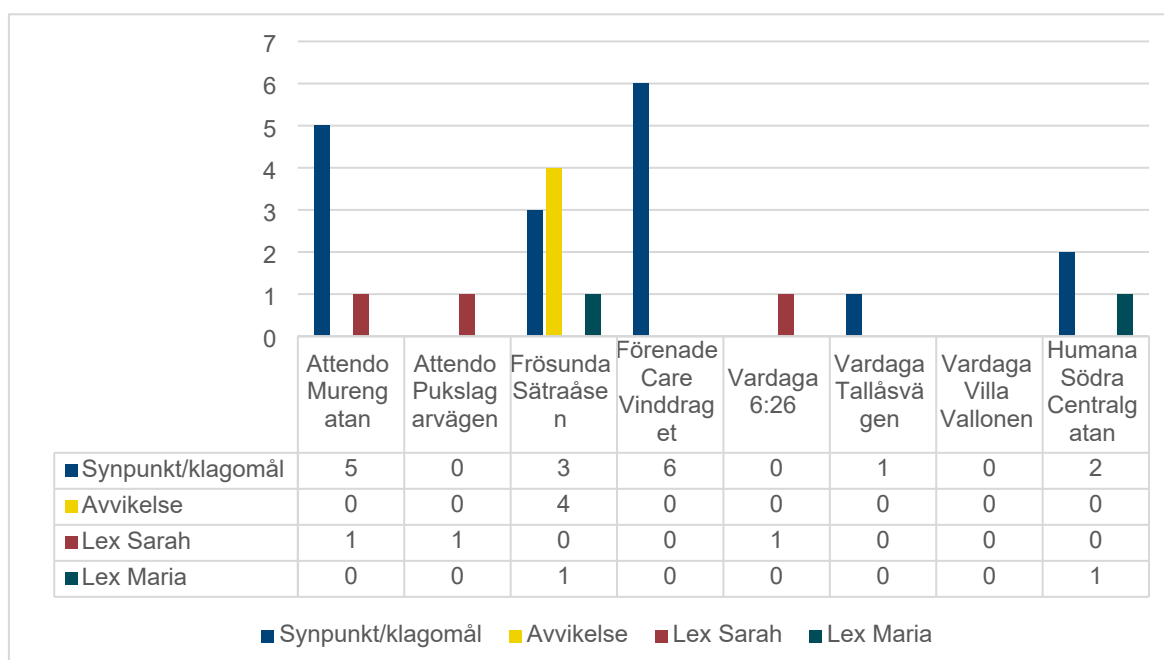
Vardaga-boendena har särskild kompetens kring de medarbetare som arbetar med demensomsorg, Silviacertifiering alternativt utbildning enligt företagets demensakademi. Förenade Care har hälsopedagoger för aktivitetskonceptet "Leva livet".

## Information om kvalitet

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

Utförarna anger att de vanligaste avvikelserna för 2022 var fallincidenter och brister i läkemedelshandlingen. 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 önskade händelser inkommit för externa vård- och omsorgsboenden. Sätträåsen anmälde en Lex Maria IVO gällande förekomst av trycksår. Södra Centralgatan anmälde en Lex Maria till IVO gällande undernäring. Murengatans

önskade händelser har handlat om stölder och konflikter mellan kunder. Vinddragets synpunkter/klagomål har främst handlat om ekonomin och schemaläggning.

Beställaren har genomfört en fördjupad avtalsuppföljning på Sätträåsen i februari 2022 och en åtgärdsplan är framtagen. Beställaren avser att följa upp hur arbetet kring åtgärdsplanen fortlöper under 2023.

En fördjupad avtalsuppföljning genomfördes också hos Södra Centralgatan under hösten 2022 och i samband med detta togs en åtgärdsplan fram vilket har rapporterats till Omvårdnadsnämnden. Beställaren avser att följa upp genom täta uppföljningar med Södra Centralgatan under våren 2023.

### **Miljö och säkerhet**

Företagen har i regel en övergripande miljöpolicy vilket medför att arbetet kan anpassas till Gävle kommuns miljöstrategiska program som till exempel matsvinn, sopsortering och miljövänliga städartiklar. S Centralgatan har ett avancerat belysningssystem för att minska förbrukning av el. Samtliga anger att de har SBA (systematiskt brandskyddsarbete), mätpunkter för loggkontroll och rutiner för GDPR.

### **Hälso- och sjukvård**

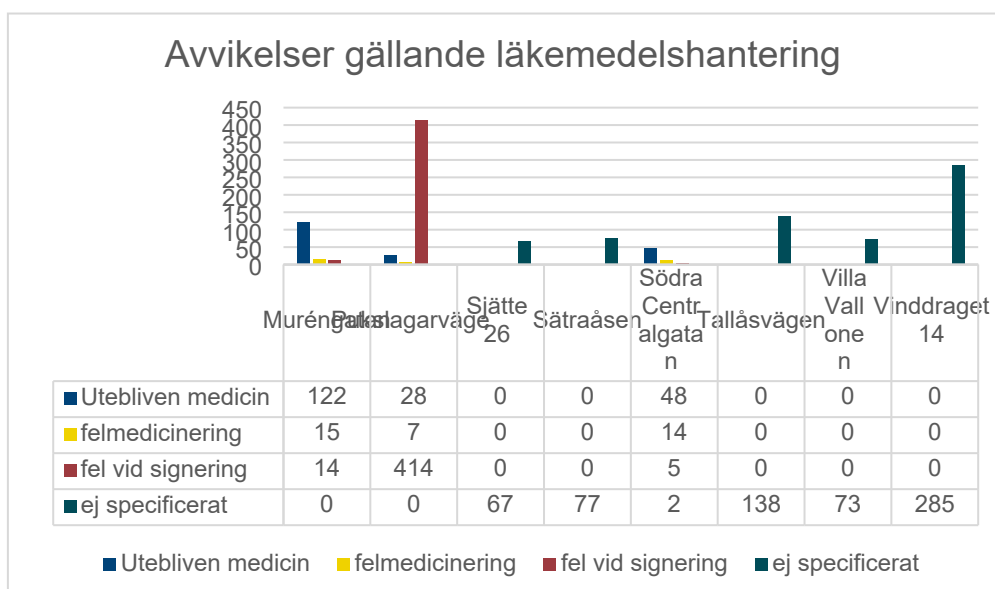
Samtliga utförare har upprättade samverkansavtal för läkarstöd med primärvården i Region Gävleborg. I verksamheternas kvalitets- och patientssäkerhetsberättelser uppger de allra flesta att samverkan med primärvården upplevs som god. Några beskriver dock att det fortfarande finns utvecklingsområden. Muréngatan skriver till exempel att de har fört dialog med sitt avtalade läkarstöd kring sådant som de inte varit nöjda med.

### **Läkemedelsanvändning**

Samtliga boenden har tydliga rutiner vad gäller läkemedelshantering. Boendena har externa kvalitetsgranskningar gällande läkemedelshantering samt rum avsedda för medicin vilket har boendena har rapporterat skett kontinuerligt under 2022. Vad gäller avvikelser gällande läkemedelshantering finns det boenden som ökat antalet avvikelser i jämförelse med tidigare år, men det finns även boenden som minskat avvikelserna kring detta. Generellt anger man att hög personalomsättning både vad gäller legitimerad personal samt omvårdnadspersonal som den främsta orsakerna till avvikelserna. Flera

boenden uppger att de har och kommer att fortsätta arbeta för att säkerställa kompetensförsörjningen vad gäller delegerad personal

Det framgår inte av patientsäkerhetsberättelserna från Sjötte 26, Tallåsvägen, Villa Vallonen från Sätträåsen vad avvikelserna kring läkemedel handlar om då de endast är benämnda som "avvikelse kring läkemedel". Vinddraget 14 redogör i sin patientsäkerhetsberättelse endast det totala antalet avvikelser vilket inkluderar samtliga.



### 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 flera gånger under 2022 av i stort sett samtliga utförare.

### 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**

Riskbedömningar görs gällande fall, trycksår, nutrition, munhälsa och blåsdysfunktion för att förhindra risk för vårdskador. Samtliga utförare använder kvalitetsregister mer eller mindre aktivt såsom Palliativa registret, BPSD-registret, Rikssår samt Senior Alert. Ett boende uppger i sin patientsäkerhetsberättelse att de tidigare fått direktiv internt inom koncernen om att inte använda Senior Alert men att de gjort ett omtag under 2022 samt att det nu används aktivt av sjuksköterskorna.

### **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.

*Elin Fridell*

*Utredare/ Upphandlingscontroller*

*Sektor Vårld*