



## Tjänsteskrivelse

2023-11-15

Diarienummer: 19ON233

**Handläggare:**

Eva Söderhäll  
026-17 92 87  
eva.soderhall@gavle.se

**Nämnd:**

Omvårdnadsnämnden

## Avtalsuppföljning vård- och omsorgsboende Attendo AB, Muréngatan

### Sammanfattning

Attendo Muréngatan är ett vård- och omsorgsboende. Verksamheten har varit i drift sedan 2020 och har 102 lägenheter varav 54 med inriktning demenssjukdom. I augusti 2023 var samtliga lägenheter belagda. Verksamheten har 2 olika inriktningar, Sport & Spa samt Kultur & Nöje.

Under 2022 så uppmärksammades flertalet oönskade händelser vilket föranledde uppföljningar av verksamheten av Valfärd Gävles upphandlingsteam. Den uppföljningen ledde till en handlingsplan med en rad olika förbättringsområden vilka följdes upp 2022-12-12 och där beställaren ansåg sig vara nöjd med de åtgärder som vidtagits och verksamheten har därefter fortsatt arbeta fortlöpande med handlingsplanen på ett strukturerat sätt.

För att hitta förbättringsområden görs även medarbetarundersökningar och kundenkäter. Utföraren uppger att de har en tät dialog med närstående.

Beställaren har genomfört en avtalsuppföljning och utföraren har svarat på den enkät som lämnats samt bifogat egna granskningar och patientsäkerhetsberättelse för 2022.

Nedan beskrivs sammanfattning av avtalsuppföljningen samt de förbättringsarbeten som påbörjats och beställaren avser att följa upp den sociala dokumentationen under våren 2024.

<b>Förbättringar</b>	<b>Åtgärder</b>
Förbättrad dokumentation	Se till att samtliga riskbedömningar är uppdaterade Dokumentation kring MNA Genomförandeplaner, dokumentation kring HUR kund vill ha utfört beviljande insatser. Minska antalet daganteckningar som inte är av värde för kund
Kompetensutveckling	Inkontinensutredning, förskrivning för ssk. Munvård för äldre personer - kunskapsguiden
Lokala rutiner och processer	Delegeringsförfarandet vid insulindelgering Ordinationer på kosttillägg Processen kring inkontinenshjälpmedel Skilja på rent och smutsigt vad gäller arbetskläder
Samverkan med hälsocentral	Kontakta hälsocentralen som de har samverkansavtal med samt vb hälsovalskontoret för dialog kring förbättrad samverkan

## Bakgrund

Muréngatan Attendo AB, nedan kallad utföraren driver sedan i 2020 vård- och omsorgsboende, på Söder i Gävle. Ramavtal finns upprättat med Gävle kommun, nedan kallad beställaren. Avtalet gäller med förlängningsmöjligheter, längst t o m maj 2027.

Boendet är beläget på Muréngatan och har 102 lägenheter. 56 av lägenheter är avsedda för personer med demensomsorg. Boendet har två olika koncept, Sport & Spa samt Kultur & Nöje. Det finns en aktivitetssamordnare på heltid. Varje vecka kommer ett aktivitetsschema ut där kunderna kan välja vad de vill delta på. Utöver detta så görs individuella planeringar för kund. I augusti 2023 så var samtliga platser belagda och 3 personer i kö.

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

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

En fördjupad avtalsuppföljning har genomförts enligt planerad avtalsuppföljning av extern utförare.

### **Avtalsuppföljning**

Uppföljningscontrollers tillsammans med MAS (medicinskt ansvarig sjuksköterska), MAR (medicinskt ansvarig för rehabilitering) och NAD (nutritionsansvarig dietist) besökte verksamheten för planerad avtalsuppföljning den 31/8 2023.

Deltagare från utföraren var verksamhetschef och hälso-och sjukvårdsansvarig sjuksköterska.

Granskningsperioden är 2022-08-01 till 2023-08-31 med utblick på fortsatta 2023 och verksamhetsåret 2024.

Inför avtalsuppföljningen har utföraren svarat på beställarens enkät som avser följsamhet till avtalet samt kvalitetsuppföljning av verksamheten, denna återfinns i sin helhet i diariet. Utföraren har utöver det bifogat ytterligare material som förtydligande på förfrågningsunderlaget i enkäten. Beställaren har också utfört UC-kontroll, läst inlämnad patientsäkerhetsberättelsen för 2022 och granskat de klagomål och avvikelser som inkommit angående verksamheten. Avtalsuppföljningen skedde i dialogform mellan beställaren och utföraren på vård- och omsorgsboendet. Utföraren redogjorde också för företagets egenkontroll och systematiska förbättringsarbeten.

### **Bemanning och kompetens**

Under avtalsperioden har utföraren genomfört förändringar inom ledningen. Nuvarande ledning består av verksamhetschef, hälso- och sjukvårdsansvarig sjuksköterska samt införande av gruppchefer under hösten 2023. Tydlig ledningsstruktur och rollfördelning presenteras av utföraren. En annan förändring som verksamheten genomfört under 2023 är rekrytering av fysioterapeut och arbetsterapeut, tidigare har man haft dessa på konsultbasis.

### *Bemanning*

Personaltätheten omvårdnadspersonal 67,6 åa. Verksamheten har 4,8 anställda sjuksköterskor, 1,0 arbetsterapeut och 0,6% fysioterapeut (delar fysioterapeut med Attendo Pukslagarvägen). Utöver detta arbetar 1 samordnare, 1 vaktmästare, 1 lokalvårdare samt verksamhetschef i verksamheten.

Tjänsteköp sker av sjuksköterska kvällar och nätter. Dock kommer verksamheten att införa egen bemanning på kvällar under 2023 men förhoppning att även klara nattbemanning utan tjänsteköp under 2024.

I omvårdnadsarbetet arbetar 45 st undersköterskor och 23 st vårdbiträden. Tre av dessa har utbildat sig och väntar på bevis. Verksamheten har tre vikarier där två är utbildade

Verksamheten har en handlingsplan kring tillsvidareanställda vårdbiträden för att säkerställa kompetensnivån och följsamhet till avtal. Målet är att vårdbiträden ska validera sig undersköterska, utbildning uppmuntras. Vid nyrekrytering eftersträvas alltid att samtliga anställningar har undersköterskekompetens.

Utföraren redovisar strukturerade introduktionsplanering för samtliga roller och professioner.

Målvärde gällande sjukfrånvaro är 4,0% eller mindre, utföraren redovisar att sjuktalen legat mellan 3,95-8,54% under 2023. Ett strukturerat arbetssätt kring proaktivt arbete samt återgång till arbete efter sjukskrivning redovisas av utföraren.

Medarbetarundersökningar genomförs varje kvartal. Genomgång och återkoppling samt eventuella handlingsplaner upprättas går igenom på APT.

### *Utbildning*

Utföraren redovisar strukturerade introduktionsplaner för samtliga professioner och roller. Tydliga uppdragsbeskrivningar finns för ombudsroller och fast vårdkontakt/kontaktmannaskap. Utbildning finns både internt och externt för de olika ombudsrollerna. HSL-ansvarig sjuksköterska håller kontinuerligt utbildningar med omvårdnadspersonal vilket följer årsplanering för utbildningar. Då fysioterapeut och arbetsterapeut nu finns i den egna verksamheten så kommer också arbetsterapeut/fysioterapeut att genomföra förflytningsutbildning för omvårdnadspersonal. Utbildning/coachning av arbetsterapeut/fysioterapeut kring hjälpmedel blir också är ett kontinuerligt arbete i verksamheten.

Attendo har flertalet interna utbildningar där vissa är obligatoriska. Under kvartal 4, 2023 planeras följande utbildningar:

- BPSD instruktörer.
- Lingio- språkapp.
- ASCOT-ombud (livsstilssamtal enligt ASCOT-metoden med kunder).

Utöver obligatoriska utbildningar så sätts kompetensutbildningsbehov individuellt i utvecklingssamtalet. Verksamheten uppmanar till vidareutbildning och i dagsläget utbildar sig två av vårdbiträderna till undersköterska, en studerar till sjuksköterska och en till fysioterapeut.

Under 2023 har fokus för utbildning legat i linje med den handlingsplan som upprättades 2022.

### **Information om kvalitet**

Utföraren har ett lokalt upprättat ledningssystem med processer och rutiner, det lokala ledningssystemet utgår från Attendos centrala ledningssystem som ligger i Centuri. Ledningssystemet finns tillgängligt för alla medarbetare digitalt via en gemensam mapp, och rutiner finns också utskrivna i pappersform.

Framgent så kommer det lokala ledningssystemet att ligga i Centuri. I Stratsys samlas verksamhetens systematiska kvalitetsarbete, där verksamhetschef, regionledning och kvalitetsutvecklare har full insyn och kan följa upp vidtagna förbättringsåtgärder.

Stratsys är uppbyggt enligt SOFSEN. Stratsys började användas under 2023.

Vid introduktionen visas ledningssystem i Centuri och lokala rutiner i verksamhetsmapp. Samtliga rutiner uppdateras minst en gång per år. Om en rutin får förändringar aktualiseras det via intranätet Appendo samt under arbetsplatsträffar.

### ***Styrkort och systematiskt kvalitetsarbete***

Regionchef arbetar tillsammans med verksamhetscheferna fram en plan för särskilt boende. Därefter tar verksamhetschef med sig övergripande mål för kommande år och bryter ner det i aktiviteter som ska ske under året. Innan den slutgiltiga planen återkopplas till regionchef har medarbetare inkluderats genom att välja ut de viktigaste aktiviteterna och hur verksamheten ska arbeta vidare med dessa.

Utföraren redogör för systematiskt arbete med egenkontroller som innefattar olika delar av verksamheten och genomförs och följs upp i årshjul. Skydds- och riskanalyser genomförs på organisatorisk och individnivå.

Utföraren redovisar ett strukturerat arbetssätt vad gäller avvikelshantering där avvikelser hanteras dagligen. Det systematiska arbetet sker via kvalitetsgruppen bestående av verksamhetschef, kvalitetssamordnare, HSL-ansvarig sjuksköterska. Dessa möten sker varje månad och avvikelser och åtgärder går igenom.

Kvalitetsmötesprotokollet skickas in i kvalitetssystemet ADD. Kvalitet är en stående punkt på APT-möten där avvikelser/åtgärder tas upp.

För övrigt säkerhetsarbete finns upprättade rutiner som t ex brandskydd, nycklar, krishantering samt loggkontroller.

### *Miljö*

Verksamhetens miljöarbete utgår från Attendos miljöpolicy. Ett pågående projekt är att minska matsvinn.

### *Oönskade händelser*

2023 finns 10 stycken dokumenterade klagomål/synpunkter varav ett är förbättringsförslag och resterande är klagomål, övriga inrapporterade händelser under 2023 avser främst läkemedel (142 st) samt fall (125 st). De händelser som avser 2022 återfinns i patientsäkerhetsberättelsen. Åtgärder kring individ och utbildning har skett utifrån händelserna.

Under 2023 har tre allvarliga händelser rapporterats in i kvalitetssystem. Två av dessa utreds enligt Lex Maria och en enligt Lex Sarah. Åtgärder utifrån dessa är vidtagna.

Resultat och åtgärder i utredningar används som ett lärande, tar upp som Case på APT eller skickas ut information i Appendo (digitalt intrakommunikation).

Rapporteringsskyldighet lyfts vid varje anställning och verksamhetschef lyfter rutin Lex Sarah minst en gång årligen på arbetsplatsträffar.

Vid allvarliga händelser ska medarbetarna också lämna muntlig rapportering till verksamhetschef omgående (chef i beredskap om det inträffar kväll/helg).

## Vård och omsorg

### *Grundläggande värderingar*

Verksamheten arbetar utifrån Socialstyrelsens nationella värdegrund. Utbildning för detta ligger i introduktion för nya medarbetare som en del i värderingsarbetet.

Verksamheten har två värderingscoachar som utifrån en årsplanering arbetar med värderingar. Värderingar är en stående punkt på APT-möten. Vid introduktion av nyanställda ges skriftlig information om Attendos Uppförandekod och ansvarig handledare går igenom hur vi arbetar med värderingsarbetet utifrån Attendos vision. Inom Attendo råder nolltolerans mot all typ av diskriminering.

### *Sociala insatser*

Verksamheten har två inriktningar, Sport & Spa samt Kultur & Nöje. Anledningen till att det finns två koncept är för att verksamheten är stor och möjliggör ett större utbud för att bättre passa alla. Inom Sport & Spa finns både stående aktiviteter så som sittgympa och utevistelse men också att gemensamt se olika sportaktiviteter i sportbaren så som Brynäsmatcher. Inom Kultur & Nöje förekommer stående aktiviteter så som länsmuseet, bingo, kreativ verkstad. Verksamheten har också köpt in en Yeti-tablet där det finns program för sinnesstimuli och minnesträning.

Verksamheten har en aktivitetssamordare som arbetar heltid med de olika koncepten. Varje vecka får kunderna ut ett aktivitetsschema för att kunna se vad som händer i eller utanför verksamheten.

Under hösten 2023 kommer verksamheten starta samarbete med Stora Sätterskolan där elever i årskurs 6 ska brevväxla med de kunder som önskar. Tanken är att det ska skapa ökad stimulans där verksamhetens kunder får minnas tillbaka till sin egen skolgång och berätta om hur det var att växa upp förr i tiden. Aktiviteten avslutas med att elever och kunder träffas.

Verksamheten arbetar med planeringsverktyget Epsilon där arbetslingor planeras ut på medarbetare. I slingorna ligger kundernas besök planerade. Varje besök har information som utgår från kundens genomförandeplan med hur insatsen ska genomföras. Även om det skulle vara en ny vikarie finns det mest basala planerat i Epsilon men naturligtvis blir besöket allra bäst när medarbetare och kund känner varandra. Varje kund har två kontaktpersoner som täcker för varandra vid planerad frånvaro. Genomförandeplaner finns för samtliga kunder.

Mat och måltider – Matlagningen sker på plats på respektive avdelning utifrån central meny och recept. Livsmedel köps via grossist. Lokala anpassningar görs utifrån

kostombuden och involvering av kundernas önskemål. Detta system kräver intresse och kunskaper kring matlagning. Systemet är bra utifrån att dofter sprids på avdelningen och att det skapar en hemtrevlig känsla. Nackdelarna är att det ställer stora krav matlagningstekniskt och utifrån livsmedelshygien på personalen, samt att det tar tid från kunderna att laga mat. Utöver måltider uppger utföraren att man ofta bakar och har speciella mat teman inför högtider etc. Livsmiljö och hälsa gjorde kontroll 2021 utan avvikelser.

#### *Hälso- och sjukvård, inklusive rehabilitering*

All informationsöverföring mellan professioner på Muréngatan är i första hand skriftligt dokumenterat i journalsystemet Safedoc. Omvårdnadspersonal ska ta del av dokumentationen inför varje arbetspass. Som komplement till detta kan även information skickas i Appendo, verksamhetens digitala intranät. Verksamheten använder sig av det digitala signeringsverktyget Appva, där HSL-personal kan delegera arbetsuppgifter till omvårdnadspersonal som sedan signerar utförd insats.

Team-möten hålls var sjätte vecka. I dessa deltar enhetens gruppchef, omvårdnadsansvarig sjuksköterska, fysioterapeut, arbetsterapeut och verksamhetschef vid behov. Mötet och eventuella beslutade åtgärder dokumenteras i varje patients HSL journal i Safedoc av sjuksköterska. Under teams-möten beaktas ett holistiskt perspektiv där inte bara hjälpmedel, läkemedel m m tas upp utan även delar som välbefinnande, egen tid, meningsfull vardag tas med. Det finns tillgång till träningsrum med träningsredskap och en boulebana utomhus. Arbetsterapeut har utformat listor för spårbarhet och kontroll/besiktning av MTP/hjälpmedel.

Lokalt samverkansavtal finns mellan hälsocentral och verksamheten. Utföraren uppger att samverkan avsevärt har förbättrats mellan läkare och sjuksköterskor i verksamheten, men att utföraren avser att fortsätta med kontinuerliga möten för fortsatt utveckling av samverkan. HSL-ansvarig för verksamheten redogör för rutiner kring egenvård och delegeringar. Verksamheten har under 2022 gjort om läkemedelsrum, vilket har medfört större ytor och bättre hantering. Utföraren uppger att det finns rutiner kring såväl, läkemedel, vardagsrehabilitering, tandvård, riskbedömningar och begränsningsåtgärder, palliativ vård etc. Synpunkter från medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) framgår under rubriken åtgärder.



### **Dokumentgranskning**

Beställaren har slumpvis valt ut tio kunder för granskning, därefter har utföraren inhämtat skriftligt samtycken från de utvalda kunderna för journalgranskning. Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS), medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) och nutritionsansvarig dietist (NAD) har granskat den medicinska dokumentationen och upphandlingscontrollers den sociala dokumentationen. Resultatet återkopplas till beställaren för förbättringsåtgärder samt att beställaren avser att följa upp den sociala dokumentationen avseende förbättringar under första kvartalet 2024.

### **Seriositetskontroll**

Seriositetskontroll är utförd på Attendo AB, Muréngatan och visar för närvarande på mycket god kreditvärdighet (grönt enligt stoppljusmodellen).

*Eva Söderhäll*

Upphandlingscontroller

Beställare av välfärdstjänster

Välfärd Gävle