

# Sjukskötersketjänster i beredskap – VIVA Bemannning

Avtalsuppföljning 2025

Beslutsdatum: ÅÅÅÅ-MM-DD

Dokumentansvarig: Helena Hammerström

Kontor: Vård- och omsorgskontoret

## Innehållsförteckning

Sammanfattning .....	2
Bakgrund.....	3
Syfte .....	3
Genomförande och metod.....	3
Beskrivning av verksamhet .....	3
Uppstart.....	4
Avvikelsehantering och kvalitetsförbättringar .....	4
Volym .....	6
Kommande planering .....	6
Bedömning.....	6

## Sammanfattning

Avtals- och verksamhetsuppföljning har genomförts av sjukskötersketjänster i beredskap, som levereras av Viva Bemanning AB enligt avtal med Knivsta kommun. Uppföljningen visar att verksamheten har etablerats enligt avtalade villkor. Styrkor som framkommit är en tydlig och strukturerad dokumentation, god kontinuitet i bemanning, samt professionellt bemötande och hög tillgänglighet för berörda verksamheter.

Samtidigt har vissa utvecklingsområden identifierats, särskilt vad gäller rutiner för avvikelsehantering och systemnärvaro. Två åtgärds punkter kvarstår från avtalsuppföljningen:

- Förbättrad avvikelsehantering med skyndsam utredning kring dessa.

- Förstärkt systemnärvaro med dokumentation av åtgärder i samband med arbetspass.

Viva Bemanning ska redovisa skriftligt hur förbättringar kommer att genomföras utifrån en tydlig genomförandeplan. Hanteringen av dessa punkter kommer att ingå i kommande avtalsuppföljningar.

## Bakgrund

Socialnämnden ansvarar för att följa upp kvaliteten i såväl egen regi som upphandlad verksamhet. Denna kvalitetsuppföljning utgör en del av kommunens interna kontrollarbete.

Den aktuella uppföljningen avser sjukskötersketjänster i beredskap enligt avtal mellan Knivsta kommun och Viva Bemanning AB, med start den 3 mars 2025 (dnr SN-2025/33). Uppdraget omfattar hälso- och sjukvårdsinsatser under kvällar, nätter och helger för kommuninvånare i behov av kommunal hemsjukvård. Uppföljningen har genomförts i enlighet med gällande avtal. Den utgör ett led i att säkerställa att utföraren tillhandahåller en tillgänglig, säker och ändamålsenlig vård i enlighet med de krav som ställs.

## Syfte

Syftet med denna uppföljning är att bedöma om sjukskötersketjänster i beredskap utförs i enlighet med det avtal som tecknats mellan Knivsta kommun och Viva Bemanning, samt i enlighet med gällande lagstiftning och föreskrifter. Uppföljningen ska även belysa hur väl uppdraget har fungerat under uppstartsperioden, och om det finns behov av justeringar eller vidare utveckling för att säkerställa god kvalitet, patientsäkerhet och effektiv samverkan.

## Genomförande och metod

Kvalitets- och utvecklingschef, Helena Hammerström, och enhetschef för hemsjukvård, Ewelina Sandström, har haft regelbundna uppföljningar med Emil Ramström, kundansvarig på Viva Bemanning under vårterminen. Administrativ chef, Emir Subasic har haft regelbunden uppföljning kopplat till berörda verksamhetssystem och frågor kring teknisk åtkomst tillsammans med Viva Bemanning.

## Beskrivning av verksamhet

Den 3 mars 2025 inleddes ett nytt avtal mellan Knivsta kommun och Viva Bemanning avseende leverans av sjukskötersketjänster under kvällar, nätter och helger. Syftet med upphandlingen var att säkerställa hälso- och sjukvård för kommunens invånare under tider då den ordinarie verksamheten är stängd.

Tjänsten omfattar beredskap och insatser på sjuksköterskenivå mellan kl. 16.00 och 07.00 på vardagar, samt dygnet runt under helger (från fredag kl. 16.00 till måndag kl. 07.00). Beredskapstjänsten ska därutöver vara tillgänglig för

överslagssamtal och bevakning av verksamhetssystem en kvart innan och en kvart samtliga arbetspass.

Uppdraget omfattar cirka 280 patienter inom hemsjukvård, särskilda boenden (både egen regi och privat regi) samt gruppboendestäder. Det gäller samtliga invånare i kommunen från 17 år och uppåt som är inskrivna i hemsjukvården, har biståndsbedömda insatser i ordinärt boende eller är boende på särskilt boende. För Vilhelms gård gäller uppdraget enbart för natten, då den ordinarie utföraren ansvarar för sjuksköterskebemanning dag- och kvällstid.

## Uppstart

Uppstartsperioden har inneburit ett intensivt arbete med att etablera ett nytt samarbete inom en begränsad tidsram. Viva Bemanning och Knivsta kommun har gemensamt hanterat övergången genom återkommande dialog och anpassade introduktionsinsatser. Knivsta kommun har medverkat vid flera introduktionstillfällen eftersom tillsättning av nya bemanningssjuksköterskor har tillträtt löpande. Initialt fanns en ambition om att samordna introduktionen för flera sjuksköterskor samtidigt, men detta har inte varit genomförbart utifrån att rekryteringen har skett löpande. Den arbetsmodell som etablerades har inneburit ett större åtagande från kommunen vad gäller introduktion (jämfört med tidigare leverantörer), men har samtidigt säkerställt en introduktion av nya sjuksköterskor som har hållit en hög kvalitet. Både hemsjukvården och Viva Bemanning har sett stora vinster med den gemensamma introduktionen som har etablerats.

## Avvikelsehantering och kvalitetsförbättringar

Under uppföljningsperioden har ett fåtal avvikelser registrerats, där merparten rört tekniska eller administrativa frågor, exempelvis hantering av kontaktuppgifter och rutiner vid driftsstörningar. En dialog har förts mellan Knivsta kommun och Viva Bemanning för att tydliggöra kontaktvägar och åtgärda identifierade brister, vilket har resulterat i uppdaterade rutiner och förbättrad tillgänglighet. Enskilda avvikelser har också följts upp i direkt dialog mellan Viva Bemanning och ansvariga funktioner i kommunen.

I samband med en oplanerad systempåverkan har rutiner för driftsstopp prövats och bedömts fungera tillfredsställande. Dokumentation har i dessa fall skett manuellt med efterregistrering enligt gällande rutin. Den etablerade dialogen mellan parterna bedöms ha bidragit till en snabb hantering av avvikelser och ett fortsatt gemensamt lärande.

I samband med denna avtalsuppföljning har det uppmärksamats att Viva bemanning enbart har hanterat avvikelserna muntligt i dialog och överenskommelser, men inte i aktuellt verksamhetssystem. Detta kvarstår som en åtgärds punkt och kommer att hanteras i efterföljande avtalsdialog.

## Kvalitet i hälso- och sjukvårdsinsatser (HSL)

Överlämningar och insatser har genomförts enligt gällande rutiner, och verksamheten har varit tillgänglig för frågor och kompletteringar vid behov. Vid introduktion av nya sjuksköterskor har särskild uppmärksamhet ägnats åt att säkerställa kunskap om rutiner, journalsystem och lokala förutsättningar. Samarbetet har underlättats av att flera sjuksköterskor arbetar återkommande i verksamheten, vilket har främjat både stabilitet och ökad kännedom om patientgruppen.

Knivsta kommun har upplevt en god dialog med ansvariga sjuksköterskor, vilket har bidragit till att skapa förutsättningar för patientsäkert utförande av insatser inom ramen för uppdraget.

Kvaliteten i de utförda HSL-insatserna har bedömts som god under uppföljningsperioden. Enhetschefen för Hemsjukvården har gjort bedömningen att dokumentationen är tydlig, strukturerad och möjlig att följa, vilket underlättar kontinuitet och patientsäkerhet. Dokumentationen har fungerat bra och initiala uppföljningar visar att det är lätt att följa vad som gjorts i insatserna och vilka åtgärder som vidtagits. Viva Bemannings sjuksköterskor har dokumenterat tydligt och korrekt, speciellt vid hembesök, vilket skapar trygghet och ökad kvalitet i genomförda HSL-insatser. Högt nivå i dokumentationen bidrar till en fortsatt utveckling för samverkan och uppföljning av hälso- och sjukvårdsinsatser.

I avtalsuppföljningen har Vård- och omsorgskontoret granskat systemnärvaron för beredskapssjuksköterskorna. Det har då framkommit att närvaron/inloggning i verksamhetssystemen är ojämnt, även om dokumentationen i sig är konsekvent. Vid dialog med avtalsansvarig på Viva Bemanning har det framkommit att sjuksköterskorna i vissa fall inte hinner dokumentera samtliga uppgifter under arbetspasset, utan gör detta i efterhand. Eftersom detta inte överensstämmer med gällande rutiner för dokumentation har Knivsta kommun inkluderat frågan som en särskild åtgärds punkt i denna avtalsuppföljning.

Närvaro i TES sker dagligen, medan närvaron i VIVA, Cosmic Link och Appva behöver förbättras. Daglig inloggning i samtliga system ingår i gällande samverkansrutin och är bland annat nödvändig för att beredskapssjuksköterskorna ska kunna säkerställa åtkomst samt kunna genomföra åtgärder i systemen vid behov.

## Volym

Antalet fysiska besök motsvarar tidigare nivåer, men antalet telefonsamtal till beredskapssjuksköterskorna har ökat markant med ca 75% till cirka 400–460 samtal per period. Detta har följts upp under våren av enhetschef för

Hemsjukvården och driftsansvarig på Viva Bemanning. Det är endast ett fåtal samtal som inte varit relevanta utifrån gällande rutin för kontakt med sjuksköterska. Ett tiotal samtal per månad sker på grund av brister i hemsjukvårdens rutiner gällande iordningsställande av läkemedel.

Utifrån analysen av det samtalsunderlag som ligger till grund för VIVA Bemannings fakturering framgår att kontakten med sjuksköterska är jämnt fördelad mellan verksamheterna. Återkopplingen från verksamheterna (både egenregi och privat regi) visar på god tillgänglighet, snabb hjälp och positivt bemötande från Viva Bemanning. Det är troliga orsaker till att volymen har ökat.

## Kommande planering

Som ett led i det fortsatta utvecklingsarbetet planeras gemensamma träffar mellan sjuksköterskor och enhetschef inom Hemsjukvården. Syftet med dessa forum är att stärka samverkan, skapa en gemensam grund för hantering av eventuella avvikelser och gällande rutiner. Det blir även ett av forumen för aktuella åtgärds punkter.

## Bedömning

Uppstartsperioden har präglats av ett nära samarbete mellan Knivsta kommun och Viva Bemanning, vilket har bidragit till att verksamheten etablerats i enlighet med avtalade villkor. Bemanningen har fungerat och dokumentationen håller en god kvalitet, med professionellt bemötande och hög tillgänglighet som särskilda styrkor i verksamheten.

Avtalsuppföljningen har samtidigt identifierat två områden där förbättringsåtgärder behöver åtgärdas:

1. Avvikelsehantering – avvikelser ska dokumenteras och hanteras skyndsamt i enlighet med gällande rutiner i verksamhetssystemet VIVA. Viva Bemanning ska beskriva i åtgärdsplanen hur de ska öka följsamheten till aktuella avvikelserutiner.
2. Systemnärvaro – närvaron i VIVA, Cosmic link och Appva behöver förbättras och ska ske dagligen, och åtgärder under arbetspass ska dokumenteras direkt i systemet. Viva Bemanning ska återrapportera kring hur de säkerställer daglig inloggning i berörda system i enlighet med samverkansbilagan.

Uppföljningen av åtgärds punkterna kommer att ske i kommande avtalsdialoger. Sammantaget bedöms verksamheten vara etablerad och fungera väl, men med behov av fortsatt uppföljning för att säkerställa långsiktig kvalitet och efterlevnad av rutiner.