

Handläggare
Fredrik Linde

Beslutsunderlag
2024-02-23

Diarienummer
SN-2024/60

Socialnämnden

Avtalsuppföljning SN 2018/300 – Vardaga Äldreomsorg AB, drift av Vilhelms gård vård- och omsorgsboende

Sammanfattande bedömning

Denna avtalsuppföljning för Vardaga Äldreomsorg AB:s (hädanefter Vardaga) avtal om drift av vård- och omsorgsboendet Vilhelms gård. Avtalet gäller för drift sedan 2019 och är förlängt till och med juni 2026.

Avtalsrelationen upplevs som väl fungerande och i gott samarbete med både myndighetsutövning, andra verksamheter och med avtalspart.

Flera pågående utvecklingsarbeten sker inom företaget, som också framgår av verksamhetens arbete under året. Utvecklingsarbete sker dels genom fortbildning av befintlig personal, dels genom förändringar i hur verksamheten förväntas arbeta med riskhantering. Vård- och omsorgskontorets bedömning är att Vardaga har en etablerad struktur för hur man inom företaget avser arbeta med ständiga förbättringar, metodutveckling och fortbildning i sina verksamheter. Avtalsrelationen är god och samarbetet med vård- och omsorgskontoret fungerar bra. Vård- och omsorgskontoret föreslår inga åtgärder för driften av Vilhelms gård.

Verksamheten

Avtalet avser Vardagas drift av vård- och omsorgsboendet Vilhelms gård i centrala Knivsta. Verksamheten har enligt huvudavtal och tilläggsavtal 50 platser, varav 20 är omvårdnadsplatser för somatiska behov och 30 är demensplatser för personer med demenssjukdom. I dagsläget nyttjar socialnämnden 46 platser enligt huvudavtal och tilläggsavtal, med option på ytterligare 4 platser. Avtalet avser även dagverksamhet, som är belägen på nedersta våningen i huset. Vård- och omsorgskontoret har förlängt avtalet med Vardaga för driften till 2026.

Året som gått

Verksamhetsansvarig berättar att de är nöjda med verksamhetsåret 2023. Utbudet av aktiviteter har utökats med bland annat dans, Vilhelms-loppet, gruppträning i gym, samt egna promenadgrupper (utöver Lyckträffens frivilligarbetande som kommer på onsdagar).

Verksamheten har också under 2023 börjat använda optiska sensorer på avdelningarna, trappuppgång och entré under nattetid. Verksamhetsansvarig tycker det i övrigt varit ett bra år för både boende och personal.

Ledning och organisation

Den verksamhetsansvarige chefen arbetar heltid på Vilhelms gård, med stöd av en gruppchef som också arbetar heltid i verksamheten. Under året har inga större förändringar skett inom företaget eller inom verksamheten. Vardaga har hälso- och sjukvårdsansvaret vardagar dagtid, medan hälso- och sjukvården under kvällar, nätter och helger utförs av vård- och omsorgskontorets upphandlade beredskapsjour. Verksamheten har därför en egen

knuten medicinskt ansvarig sjuksköterska, med vilken vård- och omsorgskontorets motsvarighet har direktkontakt. Verksamhetsansvarig för Vilhelms gård förmedlar att samarbetet och samverkan inom hälso- och sjukvården fungerar bra, vilket också medicinskt ansvarig sjuksköterska inom Knivsta kommun håller med om.

Personal, utbildning och fortbildning

Under året 2023 har inga större förändringar skett i personalgruppen. Vardaga har sedan utökningen av antalet platser anställt ytterligare en sjuksköterska. Verksamheten har under en period haft frånvaro på ordinarie sjuksköterska, som har täckts av bemanningspersonal. Den bemanningssjuksköterska som arbetat under perioden är nu istället ordinarie fast personal. Verksamhetsansvarig förmedlar att detta givit goda effekter även i omsorgs- och omvårdnadsarbetet på boendet. Tjänsten som arbetsterapeut är vakant sedan i somras, där är det fortsatt en bemanningstjänst som utför arbetet.

Verksamhetsansvarig förmedlar att det generellt är just legitimerad personal som är svårt att rekrytera. Men de ser samtidigt ljus på framtiden då det märks att fler flyttar till Knivsta och då även personer som är intresserade av att arbeta på vård- och omsorgsboende. Man har under året även anställt en ny kock, vilket ska ha påverkat måltiderna positivt. I övrigt arbetar även ett antal bidragsanställda i verksamheten, som också är till stor hjälp i mat- och måltidsarbetet.

Inom ramen för avtalsuppföljningen har vård- och omsorgskontoret inhämtat underlag från verksamheten avseende bemanning på Vilhelms gård. Verksamheten ombeds i detalj besvara hur bemanningen ser ut under en vecka, inklusive kvällar, nätter och helger. Den inlämnade redovisningen analyseras utifrån dels det företaget lämnat in med sitt anbud vid upphandlingstillfället (2017; SN-2017/263), dels utifrån den beläggning och de tilläggsavtal som gäller idag. Vård- och omsorgskontoret har inget att anmärka på bemanningsgraden eller närvaro av legitimerad personal och bedömer att den är i enlighet med avtal.

Verksamhetsansvarig har beskrivit att samtliga medarbetare har en kompetensutvecklingsplan, utifrån den företagsgemensamma strukturen för introduktion, fortbildning och utbildning. Strukturen bygger på koncernens webbaserade utbildningsportal, där personal erhåller diplom efter avslutade moment. Under det gångna året har medarbetare genomgått utbildning i social dokumentation, samt flertalet av de utbildningar som vård- och omsorgskontoret anordnat. Särskilt för detta år har utbildningen inom företagets så kallade demensakademi varit utmärkande, där verksamheten utser ombudsfunktion för reflektion i personalgruppen efter avslutad utbildningsinsats. För kommande period är utbildningar inom sårvård, munhälsa, förflyttning, kontinensvård samt lågaffektivt bemötande planerade.

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Detta avsnitt behandlar utförarens systematiska kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrift SOSFS 2011:9. Vård- och omsorgskontoret har i avtalsuppföljningen efterfrågat hur utföraren arbetar med avvikelser, klagomål, egenkontroller och förbättringsarbete.

Under året har verksamheten mottagit klagomål på städningen på demensavdelningarna, varför man har återgått till att kontaktman för den enskilde är den som städar. Både boende och anhöriga är nöjda med lösningen.

Verksamhetsansvarig lyfter att man haft avvikelser beträffande bland annat bäddning, vilket har medfört att man infört en så kallad rehab-pärm i varje lägenhet där denna instruktion framgår, samt utbildning av personal. Verksamheten har också tidigare haft avvikelser om boende som avviker utan att personal haft vetskap om det, vilket har föranlett att man installerat optiska sensorer samt kamera vid nödutgång kopplad till personalens telefoner.

Egenkontroll i verksamheterna genomförs enligt en planering, bland annat med ett formulär en gång per halvår. Under 2023 har följande egenkontroller genomförts:

- Kvalitetsgranskning av läkemedelshantering enligt gällande föreskrifter, utförd av Apoteket
- Brandronder enligt systematiskt brandskyddsarbete
- Intern granskning av dokumentation, utförd av dokumentationsstödjare
- Observationsmätning för att kontrollera BHK, utförs av hygienombud
- Kvalitetstillsyn utförd av kvalitetsavdelningen från Vardaga
- Periodisk inspektion av lyftar, lyftselar och sängar
- Natfastemätning, utförd av omvårdnadspersonal

Utöver dessa har även Knivsta kommun genomfört oanmäld livsmedelskontroll av verksamheten. Man kontrollerade allmänna krav på livsmedelssäkerhet, rengöring, temperatur och nedkyllning, faroanalys samt kritiska styrpunkter. Inga avvikelser konstaterades vid kontrollen.

Styrdokument är generellt centrala och standardiserade för likvärdiga verksamheter inom Vardaga och moderbolaget Ambea. Utifrån dessa genereras lokala rutiner i verksamheterna som revideras utifrån angiven periodisering. Under 2023 har drygt 20 revideringar genomförts, ett flertal med anledning av ändrad dokumentstruktur för säkerhet (se vidare om arbetet i avsnittet nedan). Utföraren har inkommit med kvalitetsberättelse samt patientsäkerhetsberättelse under 2023. Verksamhetsansvarig meddelar också att Vardaga kommer att byta ut sitt avvikelssystem under avtalsperioden, men vet ännu inte när det är planerat för. Man lanserar också ett nytt intranät för sin personal.

Säkerhet och beredskap

Ett vård- och omsorgsboende är en samhällsviktig verksamhet och är en kommunal angelägenhet som socialnämnden i Knivsta ansvarar för. Kommunen som beställare behöver därför tillse att struktur för beredskap och civilt försvar är i likvärdig nivå som offentlig regi, samt kan knyta an med Knivsta kommuns krisorganisation i händelse av påverkan. Inom ramen för vård- och omsorgskontorets arbete med civilt försvar och beredskap har kontoret för denna avtalsuppföljning därför efterfrågat uppgifter om verksamhetens och utförarens arbete inom området.

Vardaga har under året genomfört en omstrukturering av säkerhetsarbetet, där man utformat en mer situationsorienterad struktur i händelse av kris eller påverkan istället för en mer övergripande säkerhetsstruktur. Verksamheten har som tidigare nämnts genomfört omfattande revideringar av lokala styrdokument, vilket exemplifieras med nya rutiner nedan:

- lokal rutin vid större krissituation

- lokal rutin i händelse av hotfulla och våldsamma situationer
- lokal rutin vid hot och våld - säkerhet för medarbetare
- lokal säkerhetsrutin vid inbrott eller ovälkommet besök av obehörig
- lokal rutin akuta fastighetsproblem
- lokal rutin beredskapsplan elavbrott
- lokal rutin om den enskilde avviker från verksamheten
- lokal rutin för suicidrisk
- lokal rutin första hjälpen och krisstöd
- lokal rutin vid stickskador och farligt stänk i ögon
- lokal rutin vid svår skada eller dödsfall

Strukturen bygger på att personal vid en given situation ska kunna vägledas och få stöd utifrån styrdokumentet. De lokala rutinerna kompletteras med övergripande styrdokument inom hela företaget och koncernen.

Vardaga har riskbedömt sina beroenden på företagsnivå. Verksamhetsansvarig anger att verksamheterna genomför generella riskbedömningar vid oförutsedda händelser och kris, och att det man ser en särskild sårbarhet för är elbortfall eller helt strömavbrott. De ovan angivna exemplen på styrdokument utgör också en skriftlig planering för driftstörningar, driftstopp eller yttre påverkan, i likhet med en kontinuitetsplan. Vardaga har en egen central organisation för beställning av förbrukningsmaterial med central lagerhållning och viss lagerhållning på verksamheterna. Verksamheten har även tillgång via avtal med OneMed, där leverantören prioriterar Vardagas verksamheter och som vid längre kris inför maxtak för beställningar så att material inte skall ta slut. Verksamheten har även en inventarieförteckning upprättad.

Beträffande personella resurser vid kris eller krig anger verksamhetsansvarig att en stor andel av personalen bor i nära avstånd från Vilhelms gård eller har tillgång till bil. Det finns också en upparbetad organisation med ordinarie och vikarier. Företaget har inte angivit krigsplacering i sina anställningsavtal eller i sin krisledningsorganisation, men vård- och omsorgskontoret har sedan tidigare vetskap om ett pågående arbete som sker inom koncernen Ambea.

Ekonomisk kontroll och ekonomiska förutsättningar

Vård- och omsorgskontoret har kontrollerat utförarens bokföring och gör en bedömning av risk för verksamheten. Det är viktigt att notera att ekonomisk kontroll av stora företag som ingår i koncerner inte återger den ekonomiska situationen på enskilda verksamheter. Företaget betalar stadigvarande arbetsgivaravgifter, har en mycket god kreditrating och har inga betalningsanmärkningar eller skuldsaldo registrerat under 2023. Företaget har ett finansiellt starkt moderbolag, ett stort eget kapital och en för branschen jämförbar vinstmarginal. Knivsta kommun har under året haft stora svårigheter att hantera inkommande fakturor från koncernbolaget Ambea AB, till följd av ett troligt fel hos Knivsta kommuns leverantör för fakturahantering.

Avtalsrelation och samarbete med beställare

Verksamhetsansvarig från Vardaga och avtalsansvarig vid vård- och omsorgskontoret har haft fyra dialogmöten under 2023. Avtalsansvarig upplever dialogen genomgående som konstruktiv och tydlig, med ett bra fokus på att bedriva en god verksamhet.

Verksamhetsansvarig har efterfrågat mer täta dialogmöten, vilket också är planerat för under 2024. Verksamhetsansvarig uttrycker också att relationen med ansvariga handläggare, boendesamordningen och biståndsenheten som helhet är mycket god. Man upplever att myndighetsutövningen har en bra nivå på bedömningarna av behoven och att handläggningen kännetecknas av hög rättssäkerhet.