

Avtalsuppföljning Vilhelms gård

Vardaga 2025

Beslutsdatum: ÅÅÅÅ-MM-DD
Dokumentansvarig: Helena Hammerström,
Kvalitets- och utvecklingschef
Kontor: Vård- och omsorgskontoret

Innehållsförteckning

Inledning.....	3
Syfte	3
Inhämtade uppgifter	3
Bemanning	4
Bemanning av legitimerad personal.....	4
Måltider och måltidssituation	5
Aktiviteter	5
Hantering av synpunkter och klagomål	6
Kvalitets- och förbättringsarbete.....	6
Boendes delaktighet och inflytande.....	7
Kompetensutveckling	8
Planerad utbildning 2025	8
Arbetsplatsträffar och planeringsdagar	8
Individuell kompetensutveckling	8
Medarbetarsamtal och förbättringar i det dagliga arbetet	9
Dagverksamhet – upplägg och bemanning	9
Beredskapsarbete och civilt försvar	10
Bedömning	10

Inledning

Vardaga bedriver vård och omsorg i form av särskilt boende för äldre och dagverksamhet vid Vilhelms gård i Knivsta, enligt entreprenadavtal med Knivsta kommun. Samtliga insatser grundar sig på beslut enligt socialtjänstlagen (SoL), och verksamheten omfattar även ansvar för hälso- och sjukvård.

Vilhelms gård är ett särskilt boende med inriktning mot somatisk vård och demenssjukdom. Fastigheten rymmer 50 lägenheter, varav 30 är avsedda för personer med demenssjukdom (plan 2 och 3) och 20 för personer med somatiska omvårdnadsbehov (plan 4). Boendet genomgick en ombyggnation under 2022 då antalet lägenheter ökades från 42 till 50. Inledningsvis valde kommunen att belägga upp till 46 lägenheter, men under 2024 ökades beläggningen till samtliga 50.

Den 1 januari 2024 bodde 44 personer på Vilhelms gård, och vid årets slut uppgick antalet till 48 personer (32 kvinnor och 16 män). Under 2024 flyttade 17 nya individer in, medan 13 personer avled.

I anslutning till boendet finns dagverksamheten Smultronstället, som tar emot upp till fem gäster per vardag. Deltagarna är folkbokförda i Knivsta kommun och beviljade dagverksamhet enligt SoL av kommunens handläggare.

Nuvarande avtal med Vardaga löper ut den 1 juli 2026, men kommer att förlängas till den 1 september 2026 för att möjliggöra en smidig övergång till ny leverantör i samband med kommande upphandling.

Syfte

Förvaltningen följer årligen upp verksamheten vid Vilhelms gård genom avtalsuppföljningar och samverkansmöten med utföraren. Denna rapport utgör en redovisning av 2025 års avtalsuppföljning och innehåller tematiska områden kopplade till bemanning, kompetensutveckling, kvalitet, samverkan och civilt försvar.

Inhämtade uppgifter

Inom ramen för den ordinarie avtalsuppföljningen av Vilhelms gård har regelbundna möten hållits mellan förvaltningen och Vardaga under 2024 och 2025. Som underlag för uppföljningen har Vardaga lämnat in ett antal dokument och uppgifter, bland annat täthetsschema, verksamhetsberättelse för 2024, verksamhetsplan för 2025, personalöversikt samt aktuell schemaläggning.

Bemanning

Under 2024 har inga förändringar skett i verksamhetsansvar eller ägarstruktur enligt uppgift från enhetschef. Däremot har bemanningen förstärkts, särskilt på kvällstid inom den somatiska avdelningen, där personalstyrkan utökats från tre till fyra medarbetare per kvällspass. Förstärkningen trädde i kraft i augusti 2024 som ett svar både på en ökning i antal vårdplatser (från 46 till 50) och ett högre vårdbehov bland de nyinflyttade. De nyinflyttade brukarna på den somatiska avdelningen beskrivs som mer vårdkrävande, ofta multisjuka, vilket låg till grund för den förstärkta bemanningen.

Under 2024 har Vilhelms gård haft tre bidragsanställda med arbetsuppgifter inom kök, service och enklare omvårdnad. Dessa anställningar har syftat till att främja social och arbetsmarknadsmässig integration för anställda med svag förankring på arbetsmarknaden.

Personalomsättning och nyanställningar

Under 2024 så har Vilhelms gård 33 st tillsvidareanställda omvårdnadspersonal, en verksamhetschef, två gruppchefer, två sjuksköterskor, en arbetsterapeut, en sjukgymnast, en kock och en person för dagverksamhet Smultronstället.

Några förändringar har skett i personalgruppen:

- En kock har slutat, men ersattes innan avgången av en ny. Tjänstgöringsgraden har även utökats från 0,8 till 1,0.
- Tre bidragsanställda har tillkommit. Dessa fungerar som ett komplement till den ordinarie personalgruppen och arbetar både i omvårdnaden och i köket.
- Verksamheten uppger att hela HSL-teamet är på plats, även om vissa medarbetare är relativt nya i sina roller.

Bemanning av legitimerad personal

Enhetschefen beskriver att kontinuiteten inom det legitimerade teamet har varit utmanande under 2024. Under hela året har man haft en vakant tjänst för arbetsterapeut, vilket har lett till en utdragen rekryteringsprocess. Parallellt har man haft fysioterapeut via Klara Bemanning som har täckt upp för en sjukskrivning under första halvåret. För att täcka upp vid sjukfrånvaro, semestrar och under pågående rekrytering har verksamheten använt bemanningslösningar. Klara Bemanning har varit huvudleverantör, vilket enligt enhetschefen gett viss stabilitet då de bemannade konsulterna har introducerats i verksamhetens arbetssätt och arbetar mer långsiktigt. Klara Bemanning ägs av Vardaga och är introducerad i det interna arbetssättet, vilket har underlättat.

Även om enhetschefen inte upplever att kontinuitetsproblemen haft någon direkt påverkan på de boende, har det inneburit svårigheter i det interna ledningsarbetet, där frånvaro av egen legitimerad personal skapat utmaningar i det strategiska och samordnade kvalitetsarbetet. Det har upplevts som lättare att rekrytera sjuksköterskor än arbetsterapeuter och sjukgymnaster under 2024-2025.

Måltider och måltidssituation

Under verksamhetsåret har måltider och måltidssituationer fortsatt varit en viktig del av omsorgen på Vilhelms gård. Efter tidigare inkomna klagomål på maten där den tidigare kocken inte levde upp till förväntningarna, har flera förbättringsåtgärder genomförts. Den tidigare kocken valde själv att avsluta sin anställning, och en ny kock har rekryterats. I samband med detta utökades tjänstgöringsgraden från 0,8 till 1,0 tjänst för att möjliggöra en ökad närvaro i verksamheten och ett utökat ansvar i köket.

Den nya kocken beskrivs som mer lyhörd för de boendes behov och önskemål, och förändringarna har enligt enhetschefen lett till en märkbar förbättring av måltidskvaliteten. Verksamheten erbjuder numera alternativa rätter, vegetariska alternativ förekommer regelbundet och hembakade inslag har blivit vanligare. Det finns också en ökad möjlighet för de boende att lämna direkt feedback, vilket stärker den individuella anpassningen och känslan av delaktighet.

I boenderåden, som hålls fyra gånger per år, är "mat och måltider" ett av tre stående huvudområden. Det är ett forum där de boende får möjlighet att framföra synpunkter och påverka utbudet och utformningen av måltiderna. Kocken deltar vid behov i dessa möten för att fånga upp önskemål och skapa dialog kring matfrågor.

Utöver den ordinarie kökspersonalen finns tre bidragsanställda som arbetar både inom omvårdnad och i köket samt fungerar som ett stöd till det ordinarie teamet. Detta har ytterligare bidragit till flexibilitet och kontinuitet i arbetet med måltiderna.

Aktiviteter

Verksamheten på Vilhelms gård erbjuder ett varierat utbud av aktiviteter och möjligheter till utevistelse, i syfte att främja social samvaro, delaktighet och välbefinnande bland de boende. Utbudet anpassas utifrån årstid, individuella behov och funktionsförmåga.

Utevistelse erbjuds regelbundet och genomförs tillsammans med personal eller rehabpersonal. Under vår och sommar arrangeras enklare trädgårdsaktiviteter såsom plantering av blommor, tipspromenader samt firande av högtider som t ex midsommar. Verksamheten har tillgång till både trädgård och balkonger för daglig utevistelse. Därtill erbjuds promenader en gång i veckan i samverkan med frivilliga från Lyckträffen i Knivsta, vilket även omfattar Estrids gård.

Inomhusaktiviteter sker kontinuerligt och omfattar exempelvis högläsning, musikunderhållning, gudstjänster, bingo, pussel och digitala spel på storbildsskärm (Yeti). Fysisk aktivitet främjas genom sittgympa, bollaktiviteter, balansträning och deltagande i exempelvis Alzheimersdagen. Gemensamma sociala aktiviteter har utvecklats i form av tematiska herr- och damluncher, där spel och samvaro kombineras med gemensam måltid.

Verksamheten har även ett etablerat samarbete med biblioteket, som besöker boendet 6–7 gånger per år med bokcykel. Seniorshoppen besöker verksamheten två gånger årligen för försäljning av kläder. Därtill deltar verksamheten i vår- och höstcaféer i samverkan med Birgittakyrkan.

Högtider uppmärksammas genom tematiska aktiviteter såsom pyssel, gemensam läsning och måltider med anknytning till den aktuella högtiden, exempelvis Alla hjärtans dag.

Delaktighet och inflytande säkerställs genom återkommande boenderåd och anhörigträffar, där verksamheten informerar om aktuella händelser och tar emot synpunkter och önskemål kring aktiviteter. Alla aktiviteter är frivilliga och erbjuds i enlighet med de boendes individuella behov och intressen.

Verksamhetens aktivitetsutbud bedöms vara i linje med avtalet, och bidrar till en meningsfull vardag för de boende.

I delårsberättelsen beskrivs att ett av fokusområdena är Sociala aktiviteter och brukarnas nöjdhet utifrån området. I Socialstyrelsens brukarundersökning hade de tidigare 38% nöjdhet, vilket höjdes till 62 % 2024 och verksamheten har satt det som ett av sina förbättringsområden under 2025.

Hantering av synpunkter och klagomål

Enhetschefen beskriver att verksamheten har ett kontinuerligt fokus på förbättringsarbete i samband med inkomna synpunkter och klagomål. Alla synpunkter tas emot och följs upp. Ofta sker detta genom att ärendet tas upp i ledningsgruppen där en handlingsplan formuleras.

En återkommande synpunkt under året har gällt kvaliteten på städningen i de boendes rum. Som åtgärd har man infört nya morgonmöten/rapporter där teamet, efter avslutat morgonarbete, följer upp att alla planerade insatser har blivit utförda. Detta sker genom en form av egenkontroll innan dagen fortsätter med planering av ytterligare insatser. Denna nya rutin syftar till att skapa bättre struktur, kontinuitet och ansvarsfördelning i det dagliga arbetet.

Flera medarbetare upplevde under året försämrad luftkvalitet i verksamheten. Efter dialog med fastighetsägaren Rikshem genomfördes åtgärder, där en extern firma anlätades för rengöring av ventilationssystemet.

Kvalitets- och förbättringsarbete

Avvikelsehantering

Under året har verksamheten haft ett särskilt fokus på att stärka avvikelsehanteringen. I ledningsgruppen har utbildningsinsatser genomförts för att tydliggöra ansvarsfördelning, rutiner och uppföljning, med målet att säkerställa att avvikelser systematiskt utreds, dokumenteras och följs upp.

Samtliga omvårdnadspersonal har deltagit i utbildning med särskilt fokus på fall- och läkemedelsavvikelser. En extern chef har bistått i arbetet, vilket enligt enhetschefen redan lett till märkbara förbättringar, särskilt vad gäller hantering och förebyggande av trycksår.

Avvikelser registreras i ett digitalt system som är tillgängligt för både SoL- och HSL-personal. Inrapporterade avvikelser skickas automatiskt vidare till ansvarig funktion. Ledningsgruppen analyserar regelbundet avvikelsestatistik och följer särskilt upp kategorier med ökad frekvens. Under året har särskilt fokus lagts på läkemedelsavvikelser, där förbättringsåtgärder diskuterats i avvikelsemöten.

Enhetschefen bedömer att rapporteringen av fallavvikelser är god och att det inte förekommer något mörkertal inom denna kategori. Avvikelser som rör arbetsmiljö, såsom tillbud, rapporteras i lägre utsträckning, och förbättringsarbete pågår för att stärka rutinerna även här.

Allvarlig avvikelse och förebyggande åtgärder

En allvarlig omvårdnadsavvikelse inträffade under året när en boende utvecklade ett trycksår av grad 4. Omedelbara åtgärder vidtogs, bland annat såromläggning, och tillståndet förbättrades snabbt. För att förebygga liknande händelser har verksamheten infört dagliga morgonmöten där samtliga boendes status går igenom. I mötena deltar omvårdnadspersonal, sjuksköterska och gruppechef.

Boendes delaktighet och inflytande

Verksamheten arbetar aktivt med att skapa delaktighet för de boende genom både strukturerade forum och den dagliga kontakten. Delaktighet främjas såväl på individnivå som i gemensamma sammanhang.

Boenderåd hålls fyra gånger per år och utgör en viktig kanal för information och dialog mellan boende och personal. Tre huvudområden behandlas alltid vid dessa möten:

1. Verksamhetsförändringar, exempelvis ny personal,
2. Mat och måltider,
3. Aktiviteter och social samvaro.

Mötena ger de boende möjlighet att framföra synpunkter och få information om förändringar i verksamheten. Samtliga boende bjuds in, även om deltagandet varierar. Nyinflyttade deltar sällan initialt, men får alltid erbjudande om att medverka.

Boendes delaktighet säkerställs även genom individuella vårdplaneringar där läkare och HSL-personal medverkar. Genomförandeplaner utformas i samråd med den boende och uppdateras kontinuerligt utifrån behov och önskemål. Boende ges information om planerade aktiviteter och väljer själva sitt deltagande. Det dagliga stödet anpassas utifrån individuella preferenser, vilket ger inflytande i vardagen

Dokumentation och genomförandeplaner

Genomförandeplaner upprättas i SafeDoc och utgår från IBIC-strukturen. Dokumentationsstödet inom verksamheten hanteras av två personer som tidigare arbetat som gruppchefer och som fortsatt har detta som ansvarsområde. De är aktivt delaktiga i upprättandet av genomförandeplaner tillsammans med ansvarig kontaktman.

Kontaktmannens roll är central i planeringsarbetet och i kontakten med både boende och anhöriga. I de fall där boende själva har möjlighet att framföra sina behov och önskemål, stödjer kontaktsmannen detta direkt i planeringsprocessen.

Kompetensutveckling

Under 2024 har flertalet utbildningsinsatser genomförts för att stärka personalens kompetens. Bland annat har medarbetare deltagit i utbildning inom lågaffektivt bemötande, basala hygienrutiner samt "Den goda natten". Flera nyanställda har genomgått en tredagars grundutbildning i Demensakademin. Utöver detta har personal genomfört e-utbildningar i bland annat läkemedelshantering, insulinhantering, lex Sarah, social dokumentation, IT-säkerhet och Vardagas värdegrund "Vår värld". Demensansvariga har deltagit i nätverksträffar och leder reflektionsträffar internt. En gruppchef och sjuksköterska har genomgått ytterligare fördjupning inom demensvård.

Planerad utbildning 2025

Inför kommande år planeras utbildningar i det digitala avvikelssystemet Q-Maxit, samt teoretisk och praktisk brandutbildning. Ytterligare medarbetare kommer att genomgå Demensakademin tredagarsutbildning.

Arbetsplatsträffar och planeringsdagar

Regelbundna arbetsplatsträffar hålls där information om verksamheten ges och ombud redovisar sina respektive uppdrag, exempelvis hygienombudens arbete med mätresultat och rutiner. Under 2024 års planeringsdagar för månadsanställda fokuserade verksamheten på utbildning i lågaffektivt bemötande samt uppföljning av resultat från Socialstyrelsens individundersökning och Teambarometern.

Individuell kompetensutveckling

Verksamheten arbetar kontinuerligt med att stärka personalens kompetens genom både generella och individuella utbildningsinsatser. En särskild utmaning som lyfts av enhetschefen är att det finns äldre medarbetare som arbetat länge men som saknar formell undersköterskeutbildning. Dessa medarbetare är ofta svårare att motivera till att utbilda sig vidare, trots att rollen idag ställer högre krav och skillnaden mellan utbildad och outbildad personal blivit mer påtaglig.

För samtliga medarbetare erbjuds dock ett grundpaket av webbaserade utbildningar, bland annat inom lyftteknik, hygienrutiner och basala vårdkompetenser. Verksamheten har tillgång till en intern utbildningsportal, där varje medarbetare har ett eget konto. Det finns i dagsläget cirka 14–15 obligatoriska utbildningar som syftar till att bygga en gemensam grundnivå i kunskap och arbetssätt.

Medarbetarna går dessa utbildningar regelbundet under året. Systemet möjliggör även att ytterligare utbildningar kan läggas till individuellt eller verksamhetsanpassat, vilket ger flexibilitet i att möta olika kompetensbehov i organisationen

Verksamheten har inte ännu påbörjat ett strukturerat arbete kopplat till nya socialtjänstlagen, men planerar att ta de första stegen under kommande året.

Medarbetarsamtal och förbättringar i det dagliga arbetet

Verksamheten genomför årligen medarbetarsamtal med all personal. Ansvariga för samtalen är de två gruppcheferna, som lyfter frågor om kompetensutveckling, arbetsmiljö och individuella behov. Fokus ligger på att fånga upp vad varje medarbetare behöver för att utvecklas i sin yrkesroll, och hur verksamheten kan stötta detta – särskilt med tanke på den ökade komplexiteten i arbetet, till exempel inom HSL.

Enhetschefen beskriver att en förändring har skett i hur personalen hanterar vitala parametrar i det dagliga arbetet. I samband med en personaldag där samtliga medarbetare deltog, lyftes vikten av att observera och dokumentera parametrar (såsom temp, andning, blodtryck m.m.) som en del av det förebyggande arbetet.

Sedan dess upplevs en tydlig förbättring: personalen tar i större utsträckning egna initiativ till att kontrollera parametrar innan de kontaktar sjuksköterska. Det har lett till att flödet i vårdkedjan blivit snabbare och mer effektivt, då sjuksköterskan får in mer fullständig information från början, vilket underlättar bedömning och åtgärder.

Dagverksamhet – upplägg och bemanning

Dagverksamheten bedrivs måndag till fredag och har öppettider mellan kl. 9.00 och 14.30–15.00. Ingen brukare deltar fem dagar i veckan – deltagandet är fördelat över veckodagarna. I dagsläget deltar fem personer per dag, vilket också är den nivå som regleras i avtalet.

Enhetschefen betonar att brukarna i dagverksamheten inte alltid har samma behovsnivå som de som bor på särskilt boende, vilket innebär att insatserna behöver anpassas därefter. I dagsläget delas insatserna mellan cirka tio brukare, som går omlott under veckan.

Vid frånvaro i dagverksamheten (t.ex. sjukdom hos personal) tas bemanning i första hand från övrig verksamhet, vilket innebär att en annan medarbetare tillfälligt stöttar upp dagverksamheten.

Beredskapsarbete och civilt försvar

Vilhelms gård är en samhällsviktig verksamhet och omfattas av socialnämndens ansvar för att säkerställa beredskap och civilt försvar i Knivsta kommun. Under året har verksamheten inlett ett strukturerat arbete med att förbättra sin beredskap. En mall har tagits fram för att hantera akuta situationer, exempelvis vid bortfall av el, värme och vatten, samt för att säkra tillgången till mat och förbrukningsmaterial. Planeringen befinner sig i ett utvecklingsskede, och behov har identifierats av en övergripande samhällsmall som kan stödja fortsatt arbete både på kort och lång sikt. Verksamheten har tillgång till två regionala beredskapslager med exempelvis handskar, förkläden och handsprit, vilket möjliggör upprätthållande av basala funktioner vid leveransbortfall. Tidigare erfarenheter visar att verksamheten prioriterats som vårdgivare vid brist på exempelvis munskydd och visir.

Personalförsörjningen vid kris bedöms vara god, då en stor andel av personalen bor i Knivsta, och tillgång finns till fordon för att transportera medarbetare vid behov. Arbetet med kontinuitetsplanering har påbörjats och omfattar främst akuta händelser, men en mer fullständig plan behöver utvecklas. Identifiering av interna och externa beroenden har inletts, men ytterligare kartläggning krävs. Det saknas idag en tydlig ordning för krigsplacering av personal.

Bedömning

Avtalsuppföljningen visar att Vilhelms gård bedrivs i enlighet med avtal och att verksamheten under 2024–2025 har tagit flera steg framåt i sitt kvalitetsarbete. Särskilt positivt är att måltidssituationen utvecklats med en ny kock och ett mer varierat och individuellt anpassat utbud, vilket fått genomslag i boendes upplevelser. Även aktivitetsutbudet har stärkts och bidrar till en meningsfull vardag, vilket också avspeglas i en ökad nöjdhet i Socialstyrelsens brukarundersökning.

I den genomförda avtalsuppföljningen har inga allvarliga avvikelser framkommit. Samtidigt har några områden identifierats som kommer att följas upp i kommande avtalsdialogerna. Det gäller bland annat bemanningssituationen, kompetensutveckling, det pågående kvalitetsarbetet samt beredskap. Nedanstående punkter sammanfattar dessa iakttagelser.

- Ett återkommande tema är utmaningarna med kontinuitet bland den legitimerade personalen. Vakanser, sjukskrivningar och behov av bemanningslösningar har påverkat det strategiska kvalitetsarbetet, även om boende inte upplevts ha drabbats direkt. Det är viktigt att följa upp om dessa utmaningar kvarstår, särskilt vad gäller arbetsterapeut- och fysioterapeutkompetensen.
- Tidigare inkomna klagomål på maten har lett till konkreta förbättringar, och detta arbete har gett resultat enligt verksamheten. Det är dock angeläget att fortsatt följa upp måltidskvalitet och boendes upplevelse. Likaså bör frågan om städning i boenderummen hållas aktuell, på grund av tidigare klagomål.

- Arbetet med beredskap har påbörjats men är ännu inte färdigutvecklat. Kontinuitetsplanering, identifiering av beroenden och struktur för krigsplacering är områden som behöver följas upp. Här kan även samordning med kommunens övergripande beredskapsarbete stärkas.
- Verksamheten har ännu inte påbörjat ett systematiskt arbete kopplat till nya SoL. Det är avgörande att följa upp hur kompetensutveckling och rutinförändringar kommer på plats.