

Rapport Uppföljning av privat utförare av vård- och omsorgsboende

Riktad uppföljning

[Publiceringsdatum]

Innehåll

1 Inledning	3
1.1 Riktad uppföljning	3
1.2 Metod	4
1.3 Resultat – sammanfattande bedömning	5
1.4 Krav i avtal	5
1.4.1 Legitimerad personal samt förskrivare	5
1.4.2 Omsorgspersonal – kompetens	6
1.4.3 Vård i livets slutskede	8
1.4.4 Informationsutbyte	8
1.4.5 Avvikelser	9
1.4.6 Vårdhygien	11
1.5 Reflektioner	11

1 Inledning

Kommunallagen tydliggör att när verksamhet genom avtal har lämnats över till annan utförare än kommunen ska kommunen kontrollera och följa upp verksamheten. Nämnden ansvarar för denna uppföljning, men även för att följa upp att socialtjänstens insatser för den enskilde är av god kvalitet.

Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen har upphandlat platser på vård- och omsorgsboende (VoB) enligt lag om offentlig upphandling (LOU) och slutit ramavtal med privata utförare. Enheten för kontrakt och uppföljning (EKU) följer upp att krav uppfylls i avtal med Göteborgs Stad.

Uppföljning av avtal med privata utförare genomförs på olika sätt:

- Löpande uppföljning
- Händelsestyrd uppföljning
- Basuppföljning
- Riktad uppföljning

Denna rapport avser riktad uppföljning av privata utförare inom området medicinsk vård och behandling i mars och april 2024.

Rapportens syfte är att ge ansvarig nämnd/förvaltning en bild avseende vilken uppföljning som genomförts och vad den visar. Genom rapporten får ansvarig nämnd/förvaltning inblick i vilken utsträckning utförare lever upp till ställda krav.

1.1 Riktad uppföljning

Syftet med riktad uppföljning är att i högre utsträckning kunna genomföra en uppföljning utifrån ett fokusområde eller ett prioriterat område. Riktad uppföljning är en uppföljning som kan vara mer tidskrävande, kräver andra metoder och underlag än vad som är möjligt i årlig basuppföljning. Syftet är att i högre utsträckning följa upp prioriterade områden.

Riktad uppföljning 2024 avser området medicinsk vård och behandling.

Uppföljning har genomförts av:

- Attendo Fiskebäck
- Attendo St Jörgen
- Attendo Lundby Park
- Attendo Postflyget
- Attendo Ädelstenen
- Vardaga Villa Ekeberg
- Vardaga Villa Höjden
- Vardaga Villa Hovås
- Avasta Sisjödalen
- Neuberghska Bambergerska
- Vasahemmet
- Tre stiftelser Otium

- Tre stiftelser Vegahusen
- Tre Stiftelser Änggårdsbacken

1.2 Metod

Uppföljningen har genomförts via en enkät till leverantörens sjuksköterskor samt en enkät till verksamhetsansvarig.

Enkäten till sjuksköterskor har ett urval av frågor utifrån den enkät som använts som en del av IVO:s tillsyn av medicinsk vård och behandling vid särskilda boenden för äldre (SÄBO) i kommunal regi som genomförts under 2022 och fortfarande pågår. Syftet med IVO:s tillsyn var att bidra till att vårdgivare och huvudmän förbättrar vården så att den blir god och säker för de äldre som bor på SÄBO.

Vid utskick av enkät till sjuksköterskor har svar efterfrågats från sjuksköterskor som arbetar vardagar, kvällstid, natttid och helger. För de leverantörer som under vissa tider har bemanning av sjuksköterskor som inte är anställda i verksamheten och arbetar mot flera boenden har specifika svar för den enskilda enheten efterfrågats.

Sammantaget har 43 sjuksköterskor besvarat enkäten. Svarsfrekvensen varierar mellan de olika boendena och det har inkommit mellan ett och sju svar. Vissa sjuksköterskor som arbetar på flera boenden har besvarat enkäten gemensamt för dessa.

Enkäten till verksamhetsansvarig är utformad utifrån de avtalskrav som omfattas i frågeställningar i enkäten till sjuksköterskor. Svar har inkommit från samtliga verksamhetsansvariga.

Då verksamhetsansvarig har svarat utifrån avtalskrav och sjuksköterskor har besvarat ett urval av frågor utifrån patientsäkerhet som IVO har ställt i sin granskning har det i vissa delar inte varit möjligt att värdera svaren och bedöma om krav i avtal uppfylls eller inte. Detta eftersom frågorna inte fullt ut varit jämförbara.

Om utförare uppfyller krav ska bedömas enligt skalan: uppfyller krav, anmärkning, avvikelse, stor avvikelse. Vid bedömning av brister och hur allvarliga bristerna är i förhållande till skalan har genomgående anmärkning tilldelats. Anledningen är att det för vissa leverantörer har varit ett fåtal svarande, inga förtydligande följdfrågor har ställts och att frågorna till sjuksköterskor inte alltid varit utformade utifrån avtal.

Anmärkning har tilldelats alla leverantörer som har svarat att avtalat krav inte uppfylls, när svar från verksamhetsansvarig och sjuksköterskor som kan jämföras inte är samstämmiga och när efterfrågade underlag inte lämnats in.

Inom samtliga områden där sjuksköterskorna uppmärksammat patientsäkerhetsrisker har dessa förmedlats till respektive leverantör med uppmaning om att risker behöver hanteras.

Frågor till sjuksköterskor som har besvarats med att man inte vet och svar som kan tyda på brister har förmedlats till leverantör med uppmaning om att orsaken till svaret behöver undersökas.

1.3 Resultat – sammanfattande bedömning

Omsorgspersonal – kompetens

Fyra av 15 leverantörer har tilldelats en anmärkning avseende krav på att samtliga medarbetare ska ha förmåga att förstå, tala, läsa och skriva svenska.

Avvikelser

Nio av 15 leverantörer har tilldelats en anmärkning avseende krav på att hälso- och sjukvårdspersonal ska rapportera patientsäkerhetsrisker.

Vårdhygien

Tre av 15 leverantörer har tilldelats en anmärkning avseende krav på följsamhet till basala hygienrutiner.

Uppföljning och kontroll

Två leverantörer har tilldelats anmärkning för att inte ha inkommit med efterfrågade uppgifter enligt anvisningar.

1.4 Krav i avtal

I avsnittet redovisas resultat för uppföljningen under respektive kravområde. När det är möjligt visas resultat från IVO:s undersökning. Det är inte avsett som en jämförelse eftersom underlaget i denna uppföljning är begränsat, men det kan ge en bild av hur motsvarande frågor besvarats av sjuksköterskor hos kommunala utförare i Göteborg, regionen och riket.

1.4.1 Legitimerad personal samt förskrivare

Följande krav ställs i avtal

- Det ska finnas tillgång till sjuksköterskeinsatser dygnet runt, alla dagar i veckan året runt utifrån den enskildas behov av hälso- och sjukvård.

Resultat enkäter

Samtliga verksamhetsansvariga har svarat att kravet uppfylls.

Majoriteten av sjuksköterskorna har svarat att de alltid eller oftast har möjlighet att besöka patienten och bedöma hens hälsotillstånd när det finns behov av det.

Majoriteten av sjuksköterskorna har svarat att de alltid eller oftast har möjlighet att ge stöd och handledning till vård- och omsorgspersonal i den omfattning som krävs. Cirka en fjärdedel har svarat att de ibland eller sällan har möjlighet att ge handledning.

De som svarat att de ibland eller sällan har möjlighet att ge handledning arbetar på totalt sex olika boenden.

Lite drygt hälften av sjuksköterskorna har svarat att de inte ser patientsäkerhetsrisker när det gäller antalet patienter som den enskilda sjuksköterskan ansvarar för. Knappt hälften svarar att det finns risker.

De som har svarat att det finns risker arbetar på 14 olika boenden. Alla sjuksköterskor har inte samma uppfattning även om de arbetar på samma boende.

Drygt hälften av sjuksköterskorna har svarat att det inte finns patientsäkerhetsrisker när det gäller storleken på sjuksköterskans geografiska ansvarsområde. Övriga har svarat att det finns risker eller att man inte vet.

Resultat IVO:s undersökning

Nyckeltal	Göteborg	Västra Götaland*	Riket
I sjuksköterskeenkäten uppger sjuksköterskorna att de			
Ser patientsäkerhetsrisker avseende hur många patienter den enskilda sjuksköterskan ansvarar för, vilket påverkar patienten i hög eller måttlig grad	74%	63%	63%

Den riktade uppföljningens resultat indikerar att det är färre som ser patientsäkerhetsrisker inom detta område än i IVO:s undersökning.

Bedömning/Sammanfattning

Sjuksköterskornas svar gällande geografiskt ansvarsområde kan skilja sig åt eftersom förutsättningarna skiljer sig åt beroende på om man är ansvarig för ett specifikt boende eller arbetar i organisationer som servar flera boenden.

1.4.2 Omsorgspersonal – kompetens

Följande krav ställs i avtal:

- Samtliga medarbetare ska ha förmåga att förstå, tala, läsa och skriva svenska.
- Alla medarbetare har tillräcklig kompetens och får kontinuerlig kompetensutveckling.

Resultat enkäter

Av verksamhetsansvariga har 11 svarat ja på frågan att all personal har förmåga att förstå, tala, läsa och skriva svenska. Fyra har svarat att kravet delvis uppfylls och att det finns medarbetare som inte behärskar svenska språket fullt ut.

Av verksamhetsansvariga har 12 svarat ja på frågan om alla medarbetare har tillräcklig kompetens och får kontinuerlig kompetensutveckling för att utföra delegerade arbetsuppgifter. Två har svarat nej med förklaringen att de som inte har tillräcklig kompetens inte får någon delegering och inte behöver någon kompetensutveckling för detta.

Samtliga sjuksköterskor har svarat att de alltid eller oftast känner sig trygga när de delegerar dosettdelning till vård- och omsorgspersonal.

Majoriteten av sjuksköterskorna har svarat att de alltid eller oftast känner sig trygga när de delegerar subkutana injektioner till vård- och omsorgspersonal. Ett fåtal har svarat att de ibland känner sig trygga.

Hälften av sjuksköterskorna har svarat att det finns patientsäkerhetsrisker när det gäller läkemedelshantering genom delegering. Övriga anser att det inte finns patientsäkerhetsrisker.

De som har svarat att det finns patientsäkerhetsrisker arbetar på 14 olika boenden. Alla sjuksköterskor har inte samma uppfattning även om de arbetar på samma ställe.

Majoriteten av sjuksköterskorna har svarat att det finns patientsäkerhetsrisker när det gäller vård- och omsorgspersonalens kunskaper i det svenska språket för att göra sig förstådda och kunna förstå. Cirka en femtedel anser att det inte finns risker. Denna patientsäkerhetsrisk har uppmärksamats på samtliga boenden.

Majoriteten av sjuksköterskorna har svarat att det finns patientsäkerhetsrisker när det gäller vård- och omsorgspersonalens kompetens. Cirka en femtedel anser att det inte finns risker. De som har svarat att det finns patientsäkerhetsrisker arbetar på 14 olika boenden.

Resultat IVO:s undersökning

Nyckeltal	Göteborg	Västra Götaland*	Riket
I sjuksköterskeenkäten uppger sjuksköterskorna att de			
Ser patientsäkerhetsrisker kopplat till läkemedelshantering som delegeras, vilket påverkar patienten i hög eller måttlig grad	77%	56%	56%

Den riktade uppföljningens resultat gällande område läkemedelshantering indikerar att det är färre sjuksköterskor som ser patientsäkerhetsrisker än resultatet för Göteborg, men likvärdigt med Västra Götaland och riket.

Nyckeltal	Göteborg	Västra Götaland*	Riket
I sjuksköterskeenkäten uppger sjuksköterskorna att de			
Ser patientsäkerhetsrisker avseende personalens kunskaper i svenska, vilket påverkar patienten i hög eller måttlig grad	92%	87%	87%

Gällande område personalens kunskaper i svenska språket indikerar resultatet en liknande bild som i IVO:s undersökning.

Bedömning/Sammanfattning

Fyra av 15 leverantörer har tilldelats anmärkning då krav på att samtliga medarbetare ska ha förmåga att förstå, tala, läsa och skriva svenska inte uppfylls.

De verksamhetsansvariga som har svarat nej på frågan om alla medarbetare har kompetens och får kompetensutveckling inför delegering med att det endast är

delegerad personal som har kompetensen och får kompetensutveckling har inte fått någon anmärkning. Svaret har omtolkats från nej till ja.

1.4.3 Vård i livets slutskede

Följande krav ställs i avtal:

- Vård och omsorg ska vara individuellt anpassad och ingen ska behöva avlida i ensamhet.
- Leverantören ansvarar för att kompetens finns i verksamheten för att ge vård i livets slutskede.
- Leverantören ansvarar för att ge stöd till anhöriga under vård i livets slutskede.

Resultat enkäter

Samtliga verksamhetsansvariga har svarat ja på frågan om vård och omsorg i livets slutskede är individuellt anpassad och att ingen behöver avlida i ensamhet.

Majoriteten av sjuksköterskorna har svarat att det alltid eller oftast är möjligt att ge stöd och information till patient eller närstående i den omfattning som krävs vid vård i livets slutskede.

Majoriteten av sjuksköterskorna har svarat att vården vid livets slutskede alltid eller oftast planeras så att patienten inte behöver avlida ensam, om hen önskar det.

Majoriteten av sjuksköterskorna har svarat att brytpunktsamtal alltid eller oftast genomförs med patient eller närstående när vården övergår till vård i livets slutskede.

Resultat IVO:s undersökning

I sjuksköterskeenkäten uppger sjuksköterskorna att de			
Nyckeltal	Göteborg	Västra Götaland*	Riket
Andel sjuksköterskor som uppger att planering, så att patienten inte behöver avlida ensam, endast sker sällan eller ibland	5%	6%	8%

Den riktade uppföljningens resultat indikerar en liknande bild som IVO:s undersökning visar att majoriteten uppger att planering så att patienten inte behöver avlida ensam alltid eller oftast sker.

Bedömning/Sammanfattning

Samtliga leverantörer uppfyller krav.

1.4.4 Informationsutbyte

Följande krav ställs i avtal:

- God vård och omsorg med den enskildes behov i centrum förutsätter att organisatoriska gränser inte utgör ett hinder för sammanhållna insatser, och att

information kan utbytas mellan olika huvudmän samt utföras på ett säkert och effektivt sätt.

Resultat enkäter

Samtliga verksamhetsansvariga har svarat ja på frågan om sjuksköterskorna har tillgång till den dokumentation som krävs för sitt arbete.

Drygt hälften av sjuksköterskorna har svarat att det finns patientsäkerhetsrisker när det gäller dokumentation exempelvis tillgång till olika journaler eller brister i dokumentationen. Knappt hälften har svarat att det inte finns risker.

De som har svarat att det finns patientsäkerhetsrisker arbetar på 10 olika boenden.

Resultat IVO:s undersökning

Nyckeltal	Göteborg	Västra Götaland*	Riket
I sjuksköterskeenkäten uppger sjuksköterskorna att de			
Ser patientsäkerhetsrisker med dokumentation som påverkar patienten i hög eller måttlig grad	81%	66%	67%

Den riktade uppföljningens resultat indikerar att det är lägre än resultatet för Göteborg, men likvärdigt med Västra Götaland och riket.

Bedömning/Sammanfattning

Verksamhetsansvarigs uppfattning om sjuksköterskornas tillgång till den dokumentation de behöver för sitt arbete skiljer sig på flertalet boende åt från svar som sjuksköterskor gett.

1.4.5 Avvikelser

Följande krav ställs i avtal:

- Hälso- och sjukvårdspersonalen är skyldig att bidra till att hög patientsäkerhet upprätthålls. Hälso- och sjukvårdspersonalen ska i detta syfte till leverantören rapportera risker för vårdskador samt händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada.

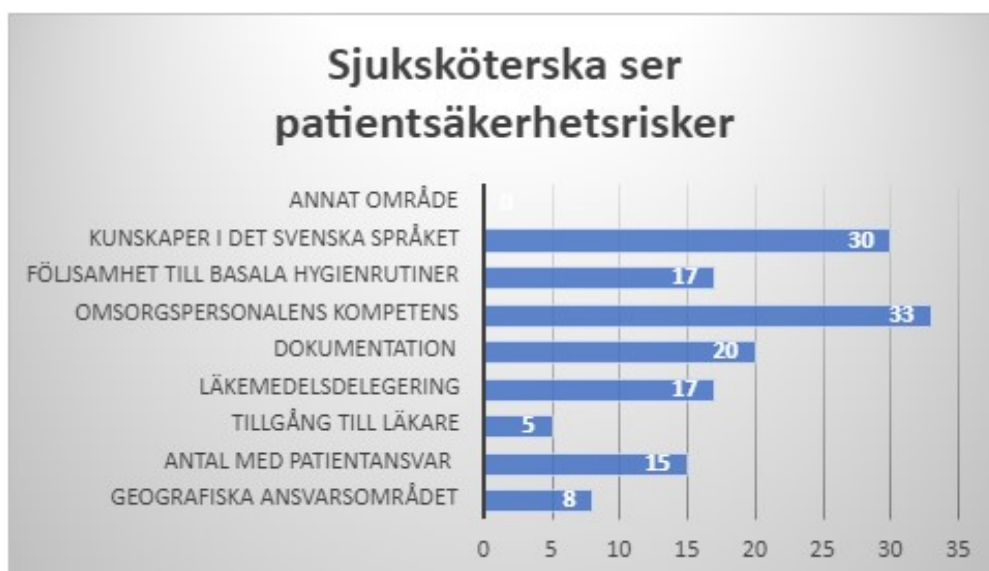
Resultat enkäter

Samtliga verksamhetsansvariga har svarat ja på frågan om hälso- och sjukvårdspersonalen rapporterar risker för vårdskador samt händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada.

Verksamhetsansvariga har svarat att sjuksköterskorna har rapporterat in risker inom dessa områden.



Sjuksköterskor har uppmärksammat att det finns patientsäkerhetsrisker som påverkar patienten i måttlig eller hög grad inom dessa områden



Bedömning

För flertalet leverantörer har verksamhetsansvarig inte redogjort för alla de patientsäkerhetsriskområden som sjuksköterskor har uppgett att de ser.

Nio av 15 leverantörer har tilldelats anmärkning i de fall verksamhetsansvarig inte har redogjort för merparten av de områden som sjuksköterskorna har uppmärksammat patientsäkerhetsrisker för. Orsaken till att svaren inte är samstämmiga kan bero på att patientsäkerhetsriskerna inte har rapporterats. Varje verksamhet behöver säkerställa att det finns en god säkerhetskultur.

1.4.6 Vårdhygien

Följande krav ställs i avtal:

- Leverantören ska följa Västra Götalandsregionens basala hygienrutiner och tillämpliga rutiner för att förebygga smittspridning

Resultat enkäter

Av verksamhetsansvariga har 12 svarat ja på att all personal följer basala och tillämpliga rutiner för att förebygga smittspridning. Tre har svarat nej då brister i följsamhet uppmärksammats.

Knappt hälften av sjuksköterskorna har svarat att det finns patientsäkerhetsrisker när det gäller vård- och omsorgspersonalens kompetens om och följsamhet till basala hygienrutiner och klädregler. Övriga har svarat att det inte finns risker eller att de inte vet.

De som har svarat att det finns patientsäkerhetsrisker arbetar på åtta olika boenden.

Bedömning

Tre leverantörer har tilldelats en anmärkning utifrån brister i följsamhet till basala hygienrutiner.

1.5 Reflektioner

Enheten för kontrakt och uppföljning kan konstatera att det i vissa delar varit svårt att göra en uppföljning som grundar sig på hur sjuksköterskorna uppfattar den medicinska vården och behandlingen och koppla den till hur krav i avtalet uppfylls.

Medicinsk vård och behandling är inte i alla delar specificerat i avtalet varför några frågor till verksamhetsansvariga behövde formuleras om för att vara mer precisa för att kunna jämföras med sjuksköterskornas svar. Eftersom frågor till verksamhetsansvariga och sjuksköterskor inom ett antal områden inte speglar varandra har jämförelse mellan svar inte kunnat göras för samtliga områden.

Det har inte heller varit möjligt att bedöma om sjuksköterskornas uppfattning om patientsäkerhetsrisker betyder att avtalet uppfylls eller inte.

På grund av en stor variation i svarsfrekvens från sjuksköterskorna och att ett antal har besvarat enkäten gemensamt för flera boenden kan resultaten för respektive leverantör skilja sig åt. EKU reflekterar kring att det exempelvis kan vara svårt att veta om de patientsäkerhetsrisker som uppmärksammats finns på alla boenden där gemensamma svar getts och om alla sjuksköterskor har samma uppfattning när endast en har svarat.

Av samma orsak uppfattar EKU att det är svårt att göra en helhetsbedömning av resultatet för den medicinska vården och behandlingen samlat för alla leverantörer som följts upp.

Valet av metod har gjort att det inte varit möjligt att fullt ut följa upp om krav i avtal uppfylls. Trots beskrivna begränsningar kan resultatet ge leverantörerna en bild av sjuksköterskornas upplevelse av vårdkvaliteten.

Där det har varit möjligt att bedöma om avtalskrav inte uppfylls har leverantören meddelats.

IVO:s undersökning

Underlaget svarande i den riktade uppföljningen är så mycket mindre än i IVO:s omfattande tillsyn vilket innebär att det inte går att göra en korrekt jämförelse.

Resultatet i den riktade uppföljningen indikerar att det var färre sjuksköterskor som såg patientsäkerhetsrisker för den enskilda sjuksköterskans ansvarsområde, läkemedelshantering genom delegering och tillgång till eller brister i dokumentation än i IVO:s undersökning.

Det var lika stor andel som såg patientsäkerhetsrisker gällande vård- och omsorgspersonalens kunskaper i svenska språket.

Planering så att patienten inte behöver avlida ensam gjordes i samma omfattning.