



Rapport

Kvalitets- och verksamhetsuppföljning av privata vård- och omsorgsboenden med ramavtal

2022-01-09

Innehåll

1	Kvalitets- och verksamhetsuppföljning	3
1.1	Bakgrund	3
1.2	Vård och omsorgsboenden i privat regi	3
1.3	Uppföljning av krav på tjänsten	4
1.4	Systematiskt kvalitetsarbete	4
1.5	Särskilda uppföljningsfrågor.....	5
1.5.1	Personaltäthet och utbildningsnivå	5
1.5.2	Antal medarbetare per chef	7
1.5.3	Medarbetarundersökningar.....	8
1.5.4	Brukarundersökningar	9

1 Kvalitets- och verksamhetsuppföljning

1.1 Bakgrund

Ramavtal har slutits mellan Göteborgs Stad, Inköp och upphandling, och ett antal privata vård- och omsorgsboenden (VoB) till och med 31 december 2023. Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen (ÄVO) kan enligt avtalet köpa enskilda platser för att verkställa beslut om särskilt boende enligt 4 kap 1§ SoL för äldre personer med behov av vård och omsorg. Äldre samt vård- och omsorgsnämnden ansvarar för uppföljning av avtalsvillkor som rör krav på tjänsten; kvalitet och verksamhet.

Uppföljning har genomförts under hösten 2022 genom att ÄVO har skickat ut enkäter, inhämtat leverantörens kvalitets- respektive patientsäkerhetsberättelse, inhämtat ärenden från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och ÄVO:s ärendehanteringssystem, tagit del av resultat i Socialstyrelsens nationella undersökningar, samt genom besök på vård- och omsorgsboendet då boendets ledning har intervjuats.

1.2 Vård och omsorgsboenden i privat regi

I tabellen nedan framgår vilka leverantörer och vård- och omsorgsboenden som följts upp 2022.

I tabellen framgår antal personer som bor på respektive vård- och omsorgsboende. Uppgifterna avser 31 december 2022.

Leverantör	Vård – och omsorgsboende	Antal personer
Attendo	Fiskebäck	59
Attendo	St Jörgen	59
Attendo	Postflyget (<i>Start feb 2021</i>)	46
Attendo	Ädelstenen (<i>Start feb 2021</i>)	53
Vardaga	Villa Ekeberg	52
Vardaga	Villa Hovås	51
AvAsta	Sisjödal (<i>Start feb 2021</i>)	82
Stiftelsen Neuberghska ålderdomshemmet	Neuberghska	46
Betlehems kyrkan	Vasahemmet	51
Totalt		499

Pågående avtal som inte ingår i uppföljning 2022:

- Attendos entreprenadavtal med ÄVO för Lotsen upphör 2022
- Vardagas ramavtal för Agaten upphör april 2023 – leverantören avvecklar VoB
- Attendos ramavtal för Lundbypark startade i januari 2022 och följs upp 2023
- Vardagas ramavtal för Villa Höjden startade i februari 2022 och följs upp 2023
- Vardagas ramavtal för Villa Kviberg startade i mars 2022 och följs upp 2023

1.3 Uppföljning av krav på tjänsten

Krav i ramavtalet som följts upp genom enkät och intervju med ledningen framgår nedan. Inom parentes anges kort med exempel vad som beskrivs inom kravområdet.

- Organisation och ledning (verksamhetsansvarig uppfyller krav, MAS är utsedd, personaltäthet säkerställer krav på god vård och omsorg)
- Omsorgspersonal (har den utbildning som krävs för uppdraget)
- Legitimerad personal (tillgång till legitimerad personal, förskrivare finns)
- Inflyttning i lägenhet (inflyttning kan ske alla dagar, välkomstsamtal genomförs)
- Kontaktpersonal (finns utsedd)
- Städning och tvätt (utförs för god hygienisk standard och trivsel)
- Larm (besvaras, åtgärdas, larmlogg förs, tillsyn om omsorgstagaren inte kan larma)
- Aktiviteter och utevistelse (individuella och gemensamma aktiviteter erbjuds)
- Måltider (Göteborgs Stads styrande dokument följs)
- Hantering av privata medel (rutiner finns för säker hantering när det behövs)
- Tandvård och munhälsobedömning (erbjuds årligen)
- Vårdhygien (medarbetare har kompetens och tillämpar basala hygienrutiner)
- Vård i livets slutskede (sker enligt med Socialstyrelsens Nationellt kunskapsstöd för god palliativ vård i livets slutskede)
- Dokumentation och informationsöverföring (social dokumentation, patientjournal, genomförandeplaner upprättas, samverkan mellan professioner)

Resultat av uppföljning:

Leverantörerna uppfyller krav.

1.4 Systematiskt kvalitetsarbete

Avtalsvillkor:

- Leverantören ska ha kvalitetssystem som uppfyller och tillämpar Socialstyrelsens föreskrifter om Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.
- Göteborgs Stad medverkar i olika nationella register som ett led i kvalitetsutveckling och uppföljning av den verksamhet som staden ansvarar för. Leverantören ska också medverka i dessa nationella register, vilka för närvarande är: Svenska Palliativregistret, Senior Alert och BPSD - Beteendemässiga och Psykiska Symptom vid Demens.
- Leverantören ska upprätta patientsäkerhetsberättelse enligt Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och patientsäkerhetslagen.
- Leverantören ska upprätta kvalitetsrapport i enlighet med Göteborgs Stads anvisning.

Resultat av uppföljning:

Leverantörerna har i enkät och intervju svarat att krav i avtalet avseende medverkan i Palliativregistret. Resultat för resterande två register:

- Senior Alert – 55 % registrerar i registret men samtliga verksamheter gör riskbedömningar och dokumenterar resultatet i patientjournalen

- BPSD – 67 % registrerar och resterande är i uppstartsfas för att börja registrera

Av granskade patientsäkerhetsberättelser och kvalitetsrapporter framgår att leverantörerna har ett ledningssystem som används för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Leverantören har en organisation för att med stöd av ledningssystemet planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

Vid genomgång av förvaltningens system för ärendehantering respektive kontakt med IVO framkommer inga brister som föranleder verksamhetsuppföljning.

1.5 Särskilda uppföljningsfrågor

Äldre samt vård- och omsorgsnämnden har § 81 N160-1410/21 *Återrapport på uppdrag angående kvalitetsuppföljning av aktörer inom äldreomsorgen* efterfrågat uppföljning inom ett antal specifika områden som redovisas i detta avsnitt.

1.5.1 Personaltäthet och utbildningsnivå

Socialstyrelsen genomför årligen en enhetsundersökning inom äldreomsorg och kommunal hälso- och sjukvård där utvalda indikatorer ska spegla förutsättningar för god kvalitet.

Uppgiftslämnare från respektive vård- och omsorgsboende i kommunerna besvarar frågor i en webbenkät. Undersökningen genomfördes för 2022 i januari.

Indikatorer i enhetsundersökningen har valts ut för att beskriva personaltäthet för omsorgs- respektive legitimerad personal samt omsorgspersonals utbildningsnivå.

I de fall uppgifter saknas (i.u) kan det röra sig om att leverantören var under uppstart och inte deltog i undersökningen, eller att uppgiften inte publicerats till följd av för få svar alternativt möjlig felaktig hantering av webbenkäten.

Tillgång till omsorgspersonal per bostad/lägenhet

Vård – och omsorgsboende	Antal omsorgspersonal vardagar	Göteborg totalt (oavsett regi)	Riket	Antal omsorgspersonal helger	Göteborg totalt (oavsett regi)	Riket
Fiskebäck	0,191	0,27	0,3	0,179	0,23	0,26
St Jörgen	i.u			i.u		
Postflyget	i.u			i.u		
Ädelstenen	i.u			i.u		
Villa Ekeberg	0,391	0,27	0,3	0,348	0,23	0,26
Villa Hovås	i.u			i.u		
Sisjödalen	i.u			i.u		
Neuberghska	i.u			i.u		
Vasahemmet	0,296	0,27	0,3	0,19	0,23	0,26

Socialstyrelsens enhetsundersökning: Ange antal omsorgspersonal per bostad, enligt schema kl. 9.00 under de två första veckorna i januari månad vardagar och helg.

Leverantörerna förbinder sig i ramavtalet att ha personal dygnet runt, årets alla dagar i den omfattning som behövs för en god och säker vård och omsorg. Resultatet visar på

skillnader mellan vård- och omsorgsboendena. Att värdera om bemanningen av omsorgspersonal är tillfredsställande för att ge en god vård- och omsorg är svårt eftersom faktorer såsom lokalernas utformning och de boendes individuella behov av omvårdnad inte räknas in.

Tillgång till sjuksköterskor per bostad/lägenhet

Resultat för Göteborg totalt på helger publiceras inte.

Vård – och omsorgsboende	Antal ssk vardagar	Göteborg totalt (oavsett regi)	Riket	Antal ssk helger	Göteborg totalt (oavsett regi)	Riket
Fiskebäck	0,043	0,039	0,043	0,022	i.u	0,006
St Jörgen	i.u			i.u		
Postflyget	0,061	0,039	0,043	0,01		0,006
Ädelstenen	0,077	0,039	0,043	0,154		0,006
Villa Ekeberg	0,044	0,039	0,043	0,02		0,006
Villa Hovås	0,037	0,039	0,043	0,037		0,006
Sisjödalen	i.u			i.u		
Neuberghska	i.u			i.u		
Vasahemmet	0,031	0,039	0,043	0,02		0,006

Socialstyrelsens enhetsundersökning: Antal sjuksköterskor per bostad, mätning under två veckor i januari, vardagar och helger.

Enligt ramavtalet ska det finnas tillgång till sjuksköterskeinsatser dygnet runt, alla dagar i veckan året runt utifrån omsorgstagarnas behov av hälso- och sjukvård. Resultatet visar på skillnader mellan vård- och omsorgsboendena. Att värdera om bemanningen är tillfredsställande för att uppfylla patientsäkerheten är svårt eftersom faktorer såsom antalet patienter, patienternas individuella hälsotillstånd och eventuella inställelsetider inte är faktorer som räknas in.

Andel omsorgspersonal med adekvat utbildning, procent, vid enheten

Vård – och omsorgsboende	Andel omsorgspersonal med utbildning vardagar	Göteborg totalt (oavsett regi)	Riket	Andel omsorgspersonal med utbildning helger	Göteborg totalt (oavsett regi)	Riket
Fiskebäck	37	76	77	37	69	74
St Jörgen	i.u			i.u		
Postflyget	78	76	77	84	69	74
Ädelstenen	58	76	77	83	69	74
Villa Ekeberg	44	76	77	38	69	74
Villa Hovås	59	76	77	32	69	74
Sisjödalen	i.u			i.u		
Neuberghska	i.u			i.u		
Vasahemmet	76	76	77	68	69	74

Socialstyrelsens enhetsundersökning: Ange antal omsorgspersonal vid enheten, enligt schema kl. 9.00 under de två första veckorna i januari månad. Svartalternativ: Antal omsorgspersonal med adekvat utbildning, vardagar och helger. Antal omsorgspersonal utan adekvat utbildning, vardagar och helger.

I ramavtalet kravställs att leverantörens personal ska ha den utbildning, kunskap och kompetens som krävs för uppdraget. Resultatet visar på skillnader mellan vård- och omsorgsboendena. Jämförelsesiffrorna för Göteborg och riket är resultat i genomsnitt och det innebär att det finns enskilda vård- och omsorgsboenden som ligger under snittet.

1.5.2 Antal medarbetare per chef

Det ställs inga krav i ramavtalet avseende antal medarbetare per chef. Fråga om antal medarbetare per chef har ställts till respektive boende i en enkät från förvaltningen. Uppgifterna medarbetare per chef kan avse att vara chef för olika yrkeskategorier: omsorgspersonal, legitimerad personal, administratörer, vaktmästare o.s.v. Chefer kan även ha tillgång till biträdande chef, teamledare, planeringsledare, samordnare och liknande som utför arbetsledande uppgifter. Det innebär att det inte går att direkt jämföra antal medarbetare per chef mellan de olika vård- och omsorgsboendena.

Vård – och omsorgsboende	Antal medarbetare per chef	Kommentar
Fiskebäck	80 (verksamhetschef med stöd av biträdande chef)	Avvaktar resultat av pilotprojekt på Postflyget med gruppchefer.
St Jörgen	80 (verksamhetschef med stöd av biträdande chef)	Avvaktar resultat av pilotprojekt på Postflyget med gruppchefer.
Postflyget	43	Pilotprojekt, tillsätter gruppchefer med ansvar för omsorgspersonal. Blir då 10 - 12 medarbetare/chef.
Ädelstenen	75	Avvaktar resultat av pilotprojekt på Postflyget med gruppchefer.
Villa Ekeberg	15	
Villa Hovås	12	
Sisjödalen	23	Planerar omorganisation av chefsansvar och att anställa ytterligare en chef.
Neuberghska	67 (verksamhetschef med stöd av biträdande chef)	
Vasahemmet	28	

1.5.3 Medarbetarundersökningar

Det ställs inte krav i ramavtal att privata vård- och omsorgsboenden ska genomföra medarbetarundersökningar. Det finns vård- och omsorgsboenden som ändå genomför sådana undersökningar. Medarbetarundersökningar kan genomföras med olika intervall och i olika omfattning.

Alla leverantörer genomför olika typer av medarbetarundersökningar årligen eller under året (barometer) och analyserar sitt resultat.

Neuberghska

Stiftelsen Neuberghska ålderdomshemmet har inte genomfört någon större medarbetarundersökning sedan ett antal år tillbaka. Verksamhetschef genomför i stället internkontroll löpande genom att strukturerat ställa ett antal frågor där medarbetare anonymt får möjlighet att värdera sin arbetssituation och arbetsmiljö på en skala 1 – 10.

Fiskebäck, St Jörgen, Postflyget och Ädelstenen

Attendo genomför medarbetarundersökningar fyra gånger årligen med ett verktyg som heter NPS, (Net Promoter Score). NPS är ett nyckeltal som baserar sig på i vilken grad en person är villig att rekommendera sin arbetsplats till vänner och bekanta. Svarsskalan går från 0 (inte alls sannolikt) till 10 (extremt sannolikt).

NPS-värdet räknas ut genom att ta andelen personer som vill rekommendera sin arbetsplats minus andelen som pratar kritiskt om sin arbetsplats. Resultatet blir ett procenttal mellan minus 100 och 100. Det är inte fastställt vad som räknas som ett bra NPS-värde, men generellt är alla värden över 0 bra eftersom det betyder att det finns fler ambassadörer än kritiker på arbetsplatsen.

- Fiskebäck har ett resultat under noll
- St Jörgen har ett resultat under noll
- Postflyget har ett resultat över noll
- Ädelstenen har ett resultat under noll (förbättrat sitt resultat avsevärt sedan föregående mätning)

Villa Ekeberg och Villa Hovås

Vardaga använder sig av vad som kallas Teambarometern med mätning sex gånger per år med resultat som anges på en skala 0 - 100. Värden över 70 är ett bra resultat.

- Villa Ekeberg har inte fått något resultat i senaste mätningen.
- Villa Hovås har resultat över 70.

Sisjödalen

AvAsta genomför årlig medarbetarundersökning, men planerar att eventuellt använda sig av temperaturmätningar istället. I medarbetarundersökningen framställs ett antal påståenden där medarbetare ska svara hur väl påståendet stämmer eller inte stämmer på en skala 0 - 5. Exempel på påståenden: Jag har en rimlig arbetsbelastning, Jag får bra stöd från min chef. Det finns inget övergripande nöjdhetsindex. Sisjödals resultat ligger över 3 i samtliga påståenden.

Vasahemmet

Betlehemskyrkan genomför medarbetarundersökningar årligen eller vartannat år. Ett antal frågor ställs inom olika delområden där nöjdhet ska anges på en skala 0 - 100. Därefter räknas ett genomsnittligt värde fram. Om värdet understiger 68 rekommenderas att arbeta med resultatet och att skapa en handlingsplan. Vasahemmets genomsnittliga svarsvärde låg över 68.

1.5.4 Brukarundersökningar

Socialstyrelsen genomför årligen en brukarundersökning som riktas till äldre som bor på vård- och omsorgsboende. För att få ett resultat krävs minst sju svar, vid för få svar anges inget resultat anges i tabellen nedan. Anhöriga kan välja att inte svara, vid för få svar anges inga svar i tabellen nedan.

Vård – och omsorgsboende	Nöjdhet brukare	Göteborg totalt (oavsett regi)	Riket	Nöjdhet anhöriga	Göteborg totalt (oavsett regi)	Riket
Fiskebäck	81	78	77	92	81	81
St Jörgen	60			88		
Postflyget	86			Inga svar		
Ädelstenen	Inget resultat			Inget resultat		
Villa Ekeberg	Inget resultat			Inget resultat		
Villa Hovås	100			100		
Sisjödalen	86			Inga svar		
Neuberghska	91			100		
Vasahemmet	96			88		
Privata utförare totalt	77			i.u		

Nöjdhet brukare: Socialstyrelsens brukarundersökning: Är sammantaget nöjd med boendet
Nöjdhet anhöriga: Socialstyrelsens brukarundersökning Hur tycker du att samarbetet mellan dig och äldreboendet fungerar. Avser anhöriga som valt att svara i brukarundersökningen.

Sex av de nio uppföljda vård- och omsorgsboendena har högre andel nöjda brukare än både Göteborg totalt och riket. Två har inte fått något resultat på grund av för få svar. Ett vård- och omsorgsboende ligger under och har sämre resultat genomgående i brukarundersökningen. Leverantörens bedömning är att en ombyggnation påverkat resultatet.

Vård- och omsorgsboendena har genomgående med vissa enskilda undantag och i någon enskild fråga bättre resultat i brukarundersökningen än Göteborg totalt och riket. Antal vård- och omsorgsboenden och svarsfrekvens gör det svårt att säkerställa att skillnaderna är statistiskt säkerställda.