

Handläggare
Madeleine Peatt
Telefon: 08-508 21 506
Kristina Ström
Telefon: 08-508 23 504**Till**
Älvsjö stadsdelsnämnd
Den 20 oktober 2016

Uppföljning av entreprenadavtal avseende Kristallgårdens vård och omsorgsboende 2016

Förvaltningens förslag till beslut

1. Älvsjö stadsdelsnämnd beslutar att godkänna uppföljningen av entreprenadavtalet avseende Kristallgårdens vård och omsorgsboende 2016.
2. Nämnden uppdrar åt förvaltningen att genomföra en fördjupad utredning av verksamheten.

Per Kjellander
Stadsdelsdirektör

Sammanfattning

Kristallgårdens vård och omsorgsboende drivs på entreprenad av Vardaga Äldreomsorg AB enligt avtal sedan 1 november 2010.

I april 2016 genomfördes en avtalsuppföljning som visar på brister från tidigare uppföljningar inom området ”Omsorg och insatser för den enskilde” och mervärdeskriterierna ”Omsorg och vård med värdighet, kontinuitet, trygghet och självbestämmande” och ”Stöd och stimulans”. Entreprenören följer därmed inte avtalet till vissa delar.

Med anledning av de påtalade bristerna har förvaltningen genomfört ett flertal besök i verksamheten samt begärt in en åtgärdsplan som följts upp under hösten. Entreprenören har genomfört en del förbättringsåtgärder men uppfyller fortfarande inte alla krav i avtalet. Förvaltningen kommer att genomföra fler verksamhetsbesök och anordna fler möten med entreprenören för att säkerställa att bristerna åtgärdas.

Bakgrund

Kristallgårdens vård och omsorgsboende ligger beläget i Älvsjö stadsdelsområde. Verksamheten drivs på entreprenad av Vardaga Äldreomsorg AB från och med den 1 november 2010 efter en centralt genomförd upphandling i Stockholms stad.

Ärendet

Kristallgårdens vård- och omsorgsboende har vid uppföljningstillfället 61 platser för äldre fördelade på 6 avdelningar, varav 53 platser heldygnsomsorg med somatisk inriktning och 8 platser med inriktning somatisk korttidsvård.

Kristallgården drivs på entreprenad av Vardaga Äldreomsorg AB enligt avtal. Upphandlingskontraktet/avtalet förvaltas av Älvsjö stadsdelsnämnd för stadens räkning. På nämndsammanträdet i oktober 2012 beslutade Älvsjö stadsdelsnämnd, i ärende med diarienummer 2.2.2.543–2012 att förlänga avtalet med två år från och med 1 november 2013 till och med 31 oktober 2015. På nämnsammanträdet i december 2014 beslutade Älvsjö stadsdelsnämnd, i ärende med diarienummer 2.2.2.366–2014 att förlänga avtalet med ytterligare två år från och med 1 november 2015 till och med 31 oktober 2017.

I april 2016 har en avtalsuppföljning genomförts av utredare inom äldreomsorgen, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och ekonomichef.

Metod för uppföljningen har varit ett inplanerat besök i verksamheten, intervju och samtal med verksamhetschef, sjuksköterska och undersköterskor/gruppchefer, rundvandring på enheten, granskning av verksamhetens egenkontroll av den sociala dokumentationen och hälso- och sjukvårdsdokumentationen, kontroller av lokala rutiner, granskning av bemanning och genomförda utbildningstimmar för omsorgspersonal samt ekonomisk granskning.

Uppföljarna har inför avtalsuppföljningen tagit del av äldreförvaltningens två rapporter; kvalitetsobservationsrapport från maj 2015 och inspektionsrapport från april 2016.

Med anledning av de brister som identifierades vid uppföljningen i april har uppföljarna också gjort fyra oanmälda besök i verksamheten, två besök dagtid och två kvälls- och nattbesök. Tre möten har även ägt rum med förvaltningens

verksamhetsområdeschef och uppföljare samt med entreprenörens regionchefer och verksamhetschef.

Kommunernas/nämndernas medicinskt ansvariga sjuksköterskor från Stockholms södra och sydvästra stadsdelar deltar i samverkansmöten med entreprenörernas medicinskt ansvariga sjuksköterskor, bland annat Vardagas minst två gånger per år.

Nämndens MAS deltar också i samverkansmöten med ansvarig läkarverksamhet på Kristallgården minst två gånger per år.

Vid den centrala upphandlingen 2010 tog Stadsledningskontorets förnyelseavdelning fram ett förfrågningsunderlag. Förfrågningsunderlaget bestod av ett flertal ska-krav, det vill säga krav som entreprenören måste garantera att uppfylla för att kunna delta i upphandlingen.

Förutom ska-kraven bestod även förfrågningsunderlaget av fyra kriterier, kvalitetskriterier där anbudsgivaren/entreprenören kunde få mervärdespoäng vid utvärderingen av anbudet.

Den anbudsgivare/entreprenör som uppfyllde alla ska-krav i förfrågningsunderlaget och som fick den högsta mervärdespoäng vid utvärderingen av anbudet för sin beskrivning hur kvalitetskriterierna skulle genomföras vann upphandlingen.

När upphandlingen var klar upprättades ett avtal med den vinnande anbudsgivaren/entreprenören Vardaga Äldreomsorg AB. Avtalet omfattar följande områden:

1. Inledande avtalsvillkor, avtalstid och övertagande,
2. Omsorg och insatser för den enskilde,
3. Kost,
4. Personal,
5. Hälso- och sjukvård,
6. Korttidsplatser och dagverksamhet,
7. Ersättningsvillkor,
8. Övriga kommersiella villkor, och
9. Särskilda åtaganden i entreprenörens anbud

Inom varje område, 1-9 finns dessutom ett antal avtalspunkter. Redovisningen av uppföljningen följer avtalets områden och avtalspunkter. Under flertalet rubriker och avtalspunkter redovisas kortfattat innehållet inom respektive område.

De fyra kriterier, kvalitetskriterier, som också ingick i förfrågningsunderlaget, och där entreprenören kunde få mervärdespoäng vid utvärderingen av anbudet, var följande:

1. Engagerat ledarskap och individinriktat förhållningssätt,
2. Omsorg och vård med värdighet, kontinuitet, trygghet och självbestämmande,
3. Stöd och stimulans
4. Övriga åtaganden

De kriterier där entreprenören erhöll mervärdespoäng vid utvärderingen av anbudet redovisas sist i ärendet, efter område 9 med den mervärdespoäng som entreprenören fick samt motiveringen till poängen. Ovan nämnda kriterier och mervärdespoäng framkommer inte i avtalet.

1 Inledande avtalsvillkor, avtalstid och övertagande

Området avser bland annat punkterna avtalstid och tillträde, överlåtelse av avtal och underutförare, skatter med mera, ledningssystem, verksamhetschef enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL¹), anmälningsskyldighet för missförhållanden, dokumentation enligt Socialtjänstlagen² (SoL), samverkan och informationsplikt, kvalitetssystem stadens uppföljning och utvärdering och databaserad dokumentation.

1.1 Handlingar som reglerar parternas åtagande

De kontraktshandlingar som reglerar parternas åtagande inbegriper ändringar och tillägg till avtal, avtal, kompletterande förfrågningsunderlag, förfrågningsunderlag med bilagor, kompletteringar av anbud enligt 9 kap 8 § LOU³ och anbud.

1.2 Avtalstid och tillträde

Avtalstiden gäller från och med undertecknandet 7 juni 2010 till och med 30 oktober 2013. Verksamhetsövergången genomfördes 1 november 2010. Avtalet kan förlängas på samma villkor i två år med möjlighet till ytterligare förlängning i två gånger två år om parterna är överens.

I oktober 2012 beslutade Älvsjö stadsdelsnämnd, i ärende med diarienummer 2.2.2.543–2012 att förlänga avtalet med två år. En skriftlig överenskommelse om förlängning av avtalet träffades mellan parterna med oförändrade avtalsvillkor. Förlängningen gällde från och med 1 november 2013 till och med 31 oktober 2015.

¹ Hälso- och sjukvårdslagen (1982:763)

² Socialtjänstlag (2001:453)

³ Lag (2007:1 091) om offentlig upphandling

I december 2015 beslutade stadsdelsnämnd, i ärende med diarienummer 2.2.2.366–2014 att förlänga avtalet med ytterligare två år. En skriftlig överenskommelse om förlängning av avtalet träffades mellan parterna med oförändrade avtalsvillkor.

Förlängningen gäller från och med 1 november 2015 till och med 31 oktober 2017.

1.3 Överlåtelse av avtal och underutförare

Entreprenören kan inte överlåta eller uppdra detta avtal åt annan utan stadens skriftliga medgivande.

1.4 Skatter med mera

Entreprenören förbinder sig att under hela avtalstiden fullgöra sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatter och garanterar att dess underleverantörer uppfyller motsvarande krav.

Resultat av granskningen

Genomförd skattekontroll hos Skatteverket enligt blankett SKV 4820 samt granskning av årsredovisning, inklusive revisionsberättelse för räkenskapsåret 1 januari 2015 till och med 31 december 2015 visar inte på några brister eller oegentligheter. Entreprenören följer avtalet.

1.5 Huvudmannaskap

Staden är huvudman och ytterst ansvarig för verksamheten och beslutar i alla frågor som innefattar myndighetsutövningen.

1.6 Ledningssystem

Entreprenören ska ha ett ledningssystem som uppfyller de krav som finns i lagar och föreskrifter och i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Ledningssystemet ska bland annat innehålla rutiner för systematisk klagomålshantering, rutiner för avvikelshantering samt rutiner för att upptäcka, förebygga och förhindra övergrepp och brister i vården.

Resultat av granskningen

Entreprenören har ett integrerat ledningssystem i enlighet med gällande föreskrifter. Entreprenören följer avtalet.

1.7 Verksamhetschef enligt HSL

Entreprenören ska i sin organisation ha en utsedd verksamhetschef som motsvarar de krav som ställs på verksamhetschef för hälso- och sjukvården enligt 29 § hälso- och sjukvårdslagen (HSL).

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

1.8 Rekrytering m.m.

Entreprenören ska ha en plan för nyrekrytering av personal med relevant kompetens så att inte personalbrist uppstår.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

1.9 Anmälningsskyldighet för missförhållanden

Entreprenören ska ha rutiner för anmälan av missförhållanden, Lex Sarah, enligt 14 kap. 2 § Socialtjänstlagen (SoL). Rutinerna ska vara väl förankrade hos all personal. Entreprenören ansvarar för att de förvaltande och beställande nämnderna omedelbart får kännedom om sådan anmälan.

Resultat av granskningen

Verksamhetschefen ansvarar för att informera den förvaltande nämnden och de beställande nämnderna när en anmälan om missförhållande, det vill säga Lex Sarah- anmälan görs. Entreprenören följer avtalet.

1.10 Dokumentation enligt SoL

Entreprenören ansvarar för att kontaktpersonen utifrån biståndsbeslutet, och övriga underlag som överlämnas i samband med beställning i samråd med den boende, upprättar en genomförandeplan inom femton dagar från inflyttningen. Vid korttidsvård ska genomförandeplanen upprättas inom tre dagar.

Syftet med dokumentationen är att göra insatserna tydliga för den boende och hans eller hennes företrädare. Boende ska få en kopia av genomförandeplanen.

Av genomförandeplanen ska det framgå med vad och hur den boende behöver hjälp, vad hon/han kan göra själv och individuella önskemål och intressen. Genomförandeplanen ska regelbundet följas upp och utvärderas tillsammans med den boende och annan berörd personal.

Dokumentationen ska vara ett arbetsredskap i omvårdnadsfrågor samt möjliggöra systematisk uppföljning. Det ska finnas fungerande rutiner för informationsöverföring mellan arbetspass med mera. All dokumentation som rör den enskilde ska förvaras på ett betryggande sätt så att obehöriga inte får tillgång till den. Dokumentationen ska ske i det databaserade dokumentationssystemet ParaSoL.

Resultat av granskningen

Entreprenören eftersträvar att upprätta genomförandeplaner inom femton dagar efter inflyttning. I vissa fall behövs längre tid för att tillsammans med den boende komma fram till vad genomförandeplanerna ska innehålla och på vilket sätt insatserna ska genomföras.

På korttidsvården upprättas genomförandeplaner i möjligaste mån inom tre dagar, vilket kan vara svårt för personer som endast vistas på enheten en vecka eller mindre.

Vid uppföljningstillfället visar verksamhetens egenkontroll att den sociala dokumentationen överlag är bra och att det finns löpande dokumentation om faktiska omständigheter och händelser av betydelse. Det finns aktuella genomförandeplaner i nästan alla journaler. Entreprenören arbetar aktivt med att förbättra den sociala dokumentationen.

Entreprenören har fungerande rutiner för informationsöverföring mellan arbetspass. Entreprenören följer avtalet.

1.11 Samverkan och informationsplikt

Entreprenören och stadsdelsnämnden informerar varandra, så snart det är möjligt om viktiga förändringar som kan påverka förutsättningarna för vardera partens åtaganden och ansvar.

Resultat av granskningen

Stadsdelsnämnden och entreprenören följer avtalet.

1.12 Kvalitets- och ledningssystem

Entreprenören ansvarar för att kvalitets- och ledningssystemen kontinuerligt följs upp, utvärderas och utvecklas utifrån verksamhetens behov och förändringar i gällande lagar och föreskrifter. Uppföljningarna ska även ske genom brukarenkäter. Den förvaltande nämnden ska informeras om resultatet av genomförda uppföljningar och dokumentation för uppföljningarna ska hållas tillgängliga för staden.

Resultat av granskningen

Entreprenören genomför brukarenkäter en gång per år.

Entreprenören följer avtalet.

1.13 Publicering av åtaganden och uppföljningsresultat***Resultat av granskningen***

All verksamhetsinformation presenteras på entreprenörens hemsida.

Entreprenören följer avtalet.

1.14 Stadens uppföljning och utvärdering

Entreprenören ska ge staden insyn i verksamheten och samarbeta så att staden genom förvaltande respektive beställande stadsdelsnämnd samt genom revisorer och äldreomsorgsinspektörer kan genomföra tillsyn, uppföljningar och utvärderingar. I detta ingår uppföljning och tillsyn av avtalsuppfyllelse, hur den enskildes omvårdnads- och hälso- och sjukvårdsbehov tillgodoses samt kontinuerlig uppföljning av täthetsschema och personalkompetens.

Entreprenören ska tre gånger per år lämna mottagna klagomål till den förvaltande nämnden för redovisning i stadens tertial- och årsredovisning.

Entreprenören ska tillhandahålla en informationsskrift om verksamheten som är riktad till de boende och andra berörda.

Entreprenören ska ge staden insyn i företagets ekonomiska ställning genom att, senast en månad efter att årsredovisning fastställts, lämna en skriftlig verksamhetsberättelse med bokslut och balansräkning. Entreprenören ska årligen vid samma tidpunkt lämna en verksamhetsberättelse om verksamheten.

Resultat av granskningen

Entreprenören lämnar regelbundet inkomna klagomål till stadsdelsnämnden. Entreprenören har vid årets uppföljning lämnat en skriftlig årsredovisning, inklusive revisionsberättelse och en verksamhetsberättelse för 2015. Se bilaga 5 och 6.

Entreprenören följer avtalet.

1.15 Databaserad dokumentation

Stockholms stad har infört databaserad dokumentation för SoL och HSL. Dokumentationen enligt SoL ska göras i ParaSoL och dokumentation enligt HSL ska göras i Vodok.

Fortlöpande dokumentation görs i stadens IT- baserade Paraplysystem avseende antalet vård dagar och måltider som underlag för avgiftsberäkning.

Av säkerhetsskäl ska användare som ska rapportera i stadens system införskaffa och använda ”hårt” certifikat vid autentisering, det vill säga kontroll av användarens identitet vid till exempel inloggning.

Entreprenören tillhandahåller och ansvarar för datorer med kringutrustning, inklusive mjukvara. Entreprenören står för kostnader som uppstår i samband med administration av behörigheter för anställda i stadens infrastruktur och system. Stadsdelsförvaltningen debiterar entreprenören tertialvis för kostnader för entreprenörens rapportering i stadens IT- system.

Inför tillträdet 2010 träffades en separat överenskommelse mellan entreprenör och förvaltande nämnd avseende IT- resurser via förvaltande nämnd. Se bilaga 2 Tilläggsavtal, punkt 5 Databaserad dokumentation. Enligt överenskommelsen ska det finnas särskilda rutiner för behörighetsadministrationen i stadens Paraplysystem.

Resultat av granskningen

Den sociala dokumentationen och hälso- och sjukvårdsdokumentationen görs i stadens datoriserade dokumentationssystem.

Entreprenören använder ”hårt” certifikat för kontroll av användarens identitet vid inloggning i stadens system. Entreprenören följer avtalet.

Enligt den separata överenskommelsen mellan entreprenör och stadsdelsnämnden ska det finnas särskilda rutiner för behörighetsadministrationen i stadens Paraplysystem. Vid uppföljningstillfället finns skriftliga rutiner för detta.

1.16 Kostnadsansvar för utskrivningsklar patient

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

1.17 Anmälningsskyldighet för ledig plats och skyldighet att ta emot placering

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

1.18 Tomplatsförsäljning till annan kommun

Resultat av granskningen

Stadsdelsnämnden och entreprenören följer avtalet.

1.19 Skyldighet att stänga våningsplan eller avdelning

Vid tomlatser som uppgår till 20 procent eller mer stängs våning eller avgränsbar del av boendet avseende motsvarande volym efter stadsdelsnämndens anvisningar.

Resultat av granskningen

Inte aktuellt vid årets uppföljning.

1.20 Inflyttning och utflyttning

Hos entreprenören ska det finnas en kontaktperson och en ställföreträdande kontaktperson för hantering av frågor rörande in- och utflyttning. Kontaktpersonen följer rutinen för beläggningslistor av hyresgäster vid byte av hyresgäster eller vakanser. Se bilaga 2 Tilläggsavtal, punkt 6 In- och utflyttning - hantering av boendes hyresavtal och bilaga 9, Rutin för beläggningslistor av hyresgäster.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

1.21 Lokaler, inventarier med mera

De boende svarar oftast själva för möbler och övrig inredning. Hemvårdssäng och madrass ingår som grundutrustning i samtliga lägenheter.

Entreprenören ansvarar för att samtliga lokaler, som entreprenören har tillgång till, är välvårdade och svarar för alla löpande kostnader för lokalernas drift och verksamhetens genomförande enligt avtal.

De gemensamma utrymmena är möblerade och utrustade.

Entreprenören får för uppdragets utförande använda samtliga inventarier, inklusive sängar och utrustning som finns i lokalerna. Entreprenören svarar för underhåll, reparationer och återanskaffning av inventarier, inklusive sängar och utrustning.

Anskaffning av inventarier får dock inte ske utan samråd med den förvaltande nämnden om anskaffningskostnaden är mer än 30 000 kronor.

För inventarierna gäller att de är den förvaltande nämndens egendom och ska vårdas väl av entreprenören.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

1.22 Städning av lokalytor med mera

Entreprenören svarar för städning och skötsel av de lokaler som enbart används av entreprenören.

Fördelning av kostnader för skötsel och städning av lokalytor som används av både entreprenören och stadsdelsnämnden regleras i en separat överenskommelse. Se bilaga 2 Tilläggsavtal, punkt 4 Lokalanknutna frågor.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

1.23 Sophantering

Entreprenören svarar för riskavfall, hantering av sopor och grovsopor enligt gällande bestämmelser samt kostnaderna för detta.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

1.24 Utrustning och förbrukningsartiklar

Entreprenören ansvarar för och bekostar fortlöpande återanskaffning av madrasser så att de alltid håller god hygienisk standard. Entreprenören tillhandahåller kostnadsfritt övrig sängutrustning, sänglinne, handdukar, textilier med mera i de fall den boende inte kan ordna detta själv.

Entreprenörens tillhandahåller och bekostar förbrukningsartiklar som toalettpapper, hushållspapper, tvättmedel och städutrustning. Entreprenören får inte ta ut avgift av den enskilde för sådana förbrukningsartiklar.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

1.25 Larmsystem

Förvaltande nämnd ansvarar för att larmsystem finns installerade. Entreprenören ska omgående meddela stadsdelsnämnden om larmet inte fungerar som det ska. Entreprenören ska dygnet runt ansvara för att larmanrop via trygghetstelefon från boende omedelbart besvaras och åtgärdas. Entreprenören ska en gång per månad testa att larmknapparna fungerar.

Personalens utbildning för larmutrustning bekostas av entreprenören. Löpande service, underhåll samt nyanskaffning av personsökare, larmklockor, eventuella serviceavtal och övrig larmutrustning bekostas av entreprenören. Entreprenören svarar för batterier till trygghetslarmet och är betalningsskyldig för kostnader för fel i handhavande och förkommen utrustning. Entreprenören bekostar eventuella fellarm avseende brandlarm som föranlett uttryckning av brandkåren. Brandlarmets tekniska del handhavs och sköts av staden.

Resultat av granskningen

Stadsdelsnämnden och entreprenören följer avtalet.

1.26 Telefonabonnemang, telefoni och växeltjänster

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

1.27 Säkerhet

Staden ansvarar för att det finns en godtagbar säkerhetsnivå beträffande brandlarm, brandsläckningsutrustning, säkra utrymningsvägar med mera och att det inte finns särskilda säkerhetsrisker betingade av de boendes ålder eller funktionsnedsättning.

Stadsdelsnämnden och entreprenören ansvarar tillsammans för återkommande övningar och personalinstruktioner för evakuering av de boende. Personalen ska regelbundet informeras om rutiner och säkerhetsarbete. Fastighetsägaren ansvarar för drift och underhåll.

Entreprenören ska enligt Lagen om skydd mot olyckor svara för att Systematiskt Brandskyddsarbete, SBA, utförs enligt de förordningar, föreskrifter och allmänna råd som gäller för verksamheten och lokaler.

Resultat av granskningen

Verksamheten har sex utbildade brandombud, en per enhet, som i sin tur har utbildat övrig personal. I lokalerna finns brandlarm med direktkoppling till Räddningstjänsten. Entreprenören följer avtalet.

1.28 Lokal beredskapsplan

Stadsdelsnämnden har en lokal beredskaps- och handlingsplan vid större olyckor eller händelser av katastrofkaraktär som berör stadsdelsnämnden. Vid en sådan händelse kan stadsdelsdirektören

utlösa planen. Entreprenören ska medverka i den del som berör boendet om planen utlöses.

Vård- och omsorgsboendet ingår i de förvaltande stadsdelsnämndernas beredskapsplaner, vilket innebär att dess lokaler kan komma att användas som mottagningsplats i händelse av katastrof. Entreprenören ska vara införstådd med detta och åta sig att följa den förvaltande nämndens anvisningar om en krissituation skulle inträffa.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

1.29 Gåvor och donationer

Entreprenören ansvarar för att gåvor eller donationer till boendet av inventariekaraktär, inklusive konst och konsthantverk, dokumenteras och skriftligen meddelas stadsdelsnämnden och tillförs inventarieförteckningen.

Resultat av granskningen

Entreprenören tar inte emot gåvor och följer därmed avtalet.

1.30 Övertagandet

Resultat av granskningen

Övertagandet 2010 genomfördes enligt avtal och redovisades till nämnden i september 2012 i ärende med diarienummer 1.2.1.486–2012. Entreprenören följde avtalet.

2 Omsorg och insatser för den enskilde

Området avser punkterna de boendes dagliga tillvaro, förutsättningar och krav på insatser, självbestämmande och integritet, trygghet och kontinuitet, gott bemötande, service och omvårdnad, aktiv och meningsfull tillvaro, kontaktmannaskap, kvarboende, hemlighet, ledsagare, städning, kläder, textilier och tvätt, bibliotek, telefoni, TV och dagstidning, privata medel och nyckelhantering.

2.1 De boendes dagliga tillvaro, förutsättningar och krav på insatser

Entreprenören ansvarar för omvårdnads- och serviceinsatser och hälso- och sjukvårdsinsatser till och med sjuksköterske-, arbetsterapeut- och sjukgymnastnivå dygnet runt. Insatserna för den enskilde ska bygga på en helhetssyn på de boendes situation, möjligheter och behov. De boende ska ha möjlighet att behålla värdighet och sin livskvalitet genom att erbjudas en trygg och

bekväm miljö med stimulans för att kunna utnyttja sin fysiska, intellektuella, emotionella och sociala förmåga.

Resultat av granskningen

Vid uppföljningstillfället framkom att en helhetssyn som bygger på de boendes situation, möjligheter och behov saknas, till exempel vad gäller dagliga aktiviteter, måltidssituation och utevistelse. Entreprenören följer avtalet till vissa delar.

2.2 Självbestämmande och integritet

Verksamheten bygger på respekt för den boendes självbestämmande och integritet. Den boende, företrädare/god man och, om den boende så vill, närstående har rätt att delta i alla beslut som rör den egna personen. Entreprenören anordnar och deltar regelbundet i möten med boende, gode män och närstående.

Resultat av granskningen

Entreprenören anordnar närståendeträffar två gånger per år. Entreprenören följer avtalet.

2.3 Trygghet och kontinuitet

Entreprenören garanterar den boende trygghet och säkerhet genom att personal snabbt är tillgänglig dygnet runt.

Entreprenören verkar för att kontinuitet avseende personal, tider för olika insatser med mera fungerar.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

2.4 Gott bemötande

Verksamheten präglas av ett gott bemötande, hög informationsberedskap, god tillgänglighet och fungerande rutiner.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

2.5 Service och omvårdnad

Service och omvårdnad har sin utgångspunkt i att den boendes funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls samt att social isolering motverkas. De boendes behov, värdighet och önskemål ur språkliga, etniska, kulturella och religiösa aspekter respekteras. Omvårdnaden anpassas så långt det är möjligt efter en normal dygnsrytm. Sänggående och uppstigning anpassas efter den boendes förutsättningar, behov och önskemål.

Alla boende har rätt till dusch, rakning och enklare hårvård varje dag. Alla boende har rätt till särskild hår- och nagelvård (manikyr, hjälp att rulla hår med mera), klädvård och städning minst en gång per vecka samt vid behov. All omvårdnad avseende dagliga bestyr såsom på- och avklädning, hygien, toalettbesök, hjälp vid måltider, hjälp med förflyttning med mera görs på ett sådant sätt att den boendes integritet respekteras så långt som möjligt.

Resultat av granskningen

Omvårdnadsinsatserna enligt ovan genomförs i samråd med den enskilde och dokumenteras i genomförandeplanen. Enligt utföraren saknas dock en utförlig beskrivning av den boendes insatser och behov, självbestämmande och individuella önskemål. Entreprenören har vidtagit åtgärder för att komma till rätta med bristerna. Entreprenören följer avtalet.

2.6 Demensvård

Resultat av granskningen

Punkten är inte aktuell eftersom Kristallgården inte bedriver verksamhet med inriktning demens.

2.7 Aktiv och meningsfull tillvaro

De boende får daglig fysisk, psykisk, social, kulturell och andlig stimulans efter var och ens förutsättningar och behov.

Vardagen har ett innehåll där den boendes förmåga och vilja till aktivitet och sysselsättning upprätthålls och tas till vara.

De boende som själva vill och kan ska få möjlighet att regelbundet vistas ute.

Arbetet är organiserat så att vardagslivet är i fokus. Individuella intressen och önskemål tillgodoses så långt som möjligt.

Entreprenören erbjuder de boende minst två olika aktiviteter dagligen, så kallade allaktiviteter, plus gruppaktiviteter som anordnas minst en gång per vecka. Individuella aktiviteter, så kallad ”egen tid”, erbjuds en gång per vecka. Aktiviteterna har fem inriktningar; kultur, sport och fritid, kropp och själ, mat och dryck samt djur och natur.

Resultat av granskningen

Entreprenören har en organisation avseende aktivitetsansvaret med ett aktivitetsråd som består av aktivitetsansvarig och en personalrepresentant från varje avdelning. Aktivitetsansvarig

arbetar övergripande med aktiviteter i boendet. Aktivitetsrådet träffas en gång per månad.

Entreprenören erbjuder endast ett fåtal allaktiviteter varje vecka. De boende erbjuds gruppaktiviteter två gånger per dag, framför allt måndag till fredag. Vid ett helgtillfälle utförs aktiviteterna av en privat verksamhet, "Ung omsorg" i enlighet med verksamhetens önskemål, till exempel sång och musik. Utevistelse erbjuds men inte dagligen. Enligt entreprenören görs uppföljningar och utvärderingar av aktiviteterna varje månad.

De boende ska även erbjudas individuella aktiviteter, "egen tid", en timme per vecka. Uppföljningen visar att det finns vissa svårigheter att utföra "egen tid" på grund av schematekniska orsaker. Se vidare under mervärdesrubriken "Stöd och stimulans". Entreprenören följer avtalet till vissa delar.

2.8 Kontaktmannaskap

En personal utses till att vara kontaktperson för den boende. Kontaktpersonen står för huvuddelen av omvårdnadsinsatserna för den boende och är en länk till närstående och andra. Kontaktpersonen är också behjälplig med externa kontakter, till exempel vid bokning av färdtjänst och vid läkarbesök. Kontaktpersonen ska ha en utsedd ersättare så att kontinuiteten upprätthålls under semestrar och annan frånvaro.

Resultat av granskningen

Kontaktpersonen är oftast ansvarig för två boende. Kontaktpersonen erbjuder sig att kontakta närstående minst en gång per månad eller enligt överenskommelse.

Kontaktpersonen har en utsedd ersättare till ordinarie kontaktperson för att upprätthålla kontinuiteten. Entreprenören följer avtalet.

2.9 Kvarboende

Den boende ska kunna bo kvar i sin lägenhet till livets slut.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

2.10 Hemlikt

Verksamheten bedrivs under så hemlika förhållanden som möjligt utan att kraven på en god arbetsmiljö för personalen åsidosätts.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

2.11 Ledsagare

Personal eller annan lämplig person följer vid behov med den boende till sjukhus, tandläkare, frisör med mera.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

2.12 Städning

Storstädning och golvvård ska genomföras regelbundet så att det är god hygien och miljö i hela boendet. Fönsterputs ska göras i gemensamhetsutrymmen och i de boendes lägenheter minst en gång per år och oftare om så krävs. Entreprenören och den förvaltande nämnden har träffat en särskild överenskommelse om fördelning av städkostnad vid gemensamt utnyttjande av vissa lokaler.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

2.13 Kläder, textilier och tvätt

Entreprenören svarar för att de boendes personliga kläder, sänglinne, täcke och kuddar med mera tvättas utan kostnad för de boende med undantag för kemtvätt. Vid behov utförs mindre lagningar av kläder och det finns ett buffertförråd med linne och kläder för akuta behov. Entreprenören tillhandahåller och tvättar de skyddskläder för personal som behövs i verksamheten.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

2.14 Bibliotek

Entreprenören ansvarar för att böcker och biblioteksservice är tillgängliga för alla boende utifrån deras önskemål.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

2.15 Telefoni, TV och dagstidningar

Det finns tillgång till dagstidning och TV, som bekostas av entreprenören i gemensamhetsutrymmen och i biblioteket.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

2.16 Privata medel

Entreprenören har skriftliga rutiner för förvaring och redovisning av boendes privata medel så att absolut säkerhet uppnås. Dessa rutiner följer stadens rutiner. All personal informeras om de rutiner som gäller för hantering av privata medel och det förbud som råder för enskild personal att ta emot gåvor.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

2.17 Nyckelhantering

Entreprenören ska ha skriftliga rutiner för handhavande av nycklar till boendes lägenheter och andra lokaler. Endast legitimerad sjuksköterska handhar nycklar till läkemedelsförråd.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

3 Kost

Området avser punkterna måltiden och kostansvarig.

3.1 Måltiden

Mat och måltider för äldre ska följa de rekommendationer och riktlinjer som efterhand utfärdas av bland annat Livsmedelsverket, Socialstyrelsen och Stockholms stad. Alla boende ska erbjudas mat och måltider som är individanpassade.

Entreprenören ska se till att de boendes behov av olika typer av specialkost relaterade till olika sjukdomstillstånd tillgodoses. Både normal, energirik och proteinrik kost ska kunna konsistens anpassas, till exempel finfördelad kost i form av timbalkost.

Maten ska serveras efter ett tremålssystem med frukost, lunch och middag. Den enskildes behov ska ligga till grund för måltider därutöver, såsom mellanmål, kvällsmål och nattmål. Nattfastan ska inte överstiga elva timmar.

Det ska varje dag finnas möjligheter att välja mellan två rätter till lunch och middag från en varierad och säsongsanpassad matsedel. Vid högtider, till exempel jul, påsk eller midsommar ska maten anpassas till svenska mattraditioner. Hänsyn ska tas till boende med andra traditioner än de svenska.

Måltidsmiljön har en stor betydelse för aptiten. Dukningen ska därför vara anpassad till de boendes funktionsnedsättningar, årstider, helger och högtider.

Entreprenören ansvarar för att det finns ett system i verksamheten för regelbunden uppföljning och utvärdering av mat och måltider.

Resultat av granskningen

Huvudrätter som kött och fisk levereras färdiglagad och vakuumförpackad från Dafgårds och värms på varje enhet. Tillbehör som pasta, ris och potatis samt grönsaker tillagas och tillreds på plats. Vissa dagliga livsmedel inhandlas från Dafgårds och vissa dagliga livsmedel inhandlas från Menigo. Efterrätt erbjuds till en måltid varje dag. Verksamheten använder en checklista för att säkerställa att nattfastan inte överstiger elva timmar. Entreprenören följer avtalet.

3.2 Kostansvarig

Det ska finnas en kostansvarig med adekvat kompetens för hela verksamheten. Kostens kvalitet och boendes generella nöjdhet med maten ska följas upp regelbundet, minst två gånger per år.

Resultat av granskningen

Uppföljning av boendes generella nöjdhet med maten görs vid entreprenörens övergripande årliga kvalitetsuppföljning. Frågor om mat ingår även i stadens årliga brukarenkäter. Entreprenören följer avtalet.

4 Personal

Området avser punkterna platsansvarig och arbetsledning.

4.1 Platsansvarig

Platsansvarig i verksamheten ska ha adekvat högskoleutbildning och ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter, allmänna råd samt om kommunernas riktlinjer, policy med mera.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

4.2 Arbetsledning

Entreprenören ska säkerställa att det finns arbetsledning i verksamheten dygnet runt. Det ska också dygnet runt finnas en tydligt utpekad ansvarig som personal och boende kan identifiera.

Resultat av granskningen

Tjänstgörande nattsjuksköterska är ansvarig arbetsledare nattetid.
Entreprenören följer avtalet.

5 Hälsa- och sjukvård

Området omfattar punkterna inledning, medicinsk ansvarig sjuksköterska (MAS), allmänna hälso- och sjukvårdskrav, rehabilitering, delegering, läkare, läkemedelshantering, medicintekniska produkter (MTP), tekniska hjälpmedel och förbrukningsartiklar, liftar och andra fast monterade hjälpmedel, medicinsk fotvård, tandvård och munhygien, vård i livets slutskede, omhändertagande av avlidna samt transport och förvaring och dokumentation enligt HSL.

5.1 Inledning

Entreprenören ansvarar för hälso- och sjukvård i enlighet med 18 § och 18 a § första stycket, b §, c §, d § hälso- och sjukvårdslagen, HSL. Entreprenören ska säkerställa att hälso- och sjukvårdspersonalen följer HSL, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd samt ha kännedom om anmälningsskyldigheten enligt Lex Maria⁴.

Vidare ska entreprenören följa de överenskommelser om samverkan som träffas mellan Stockholms läns landsting och Stockholms stad. Entreprenören ansvarar för att göra anmälan om verksamhet på hälso- och sjukvårdens område till Socialstyrelsen.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

5.2 Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)

Entreprenören ska i verksamheten ha en MAS som ansvarar enligt 24 § HSL och 7 kap. 3 § Patientsäkerhetsförordningen.

Entreprenörens MAS ansvarar för att anmälan enligt Lex Maria görs till förvaltande och beställande stadsdelsnämnd om den enskilde i samband med vård eller behandling drabbas av eller utsätts för risk att drabbas av allvarlig skada eller sjukdom.

För att kunna genomföra detta ska entreprenören ha ett system för avvikelshantering. Personalen ska ha ingående kunskaper om skyldigheten att rapportera avvikelser av betydelse för den boendes säkerhet.

Entreprenörens MAS ska informera den förvaltande nämndens MAS om avvikelser och förändringar i organisationen samt om händelser och riskanalyser.

Resultat av granskningen

Entreprenörens MAS har regler/riktlinjer för bland annat delegering, dokumentation och journalhantering samt läkemedelshantering. Entreprenören följer avtalet.

5.3 Allmänna hälso- och sjukvårdskrav

1. Entreprenören ansvarar för att hälso- och sjukvården är av god kvalitet, håller god hygienisk standard, är lättillgänglig och bedrivs dygnet runt. Det ska finnas en sjuksköterska i boendet alla tider på dygnet. Varje boende ska ha en omvårdnadsansvarig sjuksköterska.

Entreprenören ska uppfylla kravet på god vårdhygienisk standard och svara för att all personal har den utbildning i hygien som krävs och att utbildning sker kontinuerligt. Entreprenören ska tillhandahålla och bekosta de skyddskläder som behövs, till exempel plasthandskar och skyddsförkläden.

Resultat av granskningen

Entreprenören har avtal om vårdhygienisk service med Vårdhygien Stockholms län. All personal, inklusive timanställda har genomgått någon av Vårdhygiens utbildningar i basal hygien. Entreprenören följer avtalet.

2. Hälso- och sjukvården ska, efter läkares ordination till exempel omfatta syrgasbehandling, nutrition (näring) via sond, intravenös närings- och läkemedelstillförsel, kvalificerad smärtlindring, större såromläggningar, blodtransfusion, kontroller och provtagningar.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

3. Vid inflyttning ska alltid riskbedömningar för fall, nutrition och trycksår göras. De bedömningsinstrument som ska används är Downton Fall Risk Index (DFRI) för fallrisk, Mini Nutritional Assessment (MNA) för malnutrition/undernäring och modifierad Nortonskala för trycksår. Riskbedömningarna följs upp en gång per år eller oftare om så behövs. Resultat och analys av riskbedömningarna dokumenteras i hälso- och sjukvårdsjournalen.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

4. Entreprenören ska svara för att det bedrivs en aktiv och kvalitetssäkrad inkontinensvård samt att individuell utprovning av inkontinenshjälpmedel görs av sjuksköterska med förskrivningsrätt för inkontinenshjälpmedel.

Resultat av granskningen

Fyra sjuksköterskor i verksamheten har förskrivningsrätt för inkontinenshjälpmedel. Uppföljningen visar att det finns brister gällande den individuella förskrivningen av inkontinenshjälpmedel. Entreprenören följer avtalet till vissa delar.

5.4 Rehabilitering

Entreprenören ansvarar för att rehabiliteringsinsatser och förebyggande insatser med mål att den boende ska kunna leva ett så normalt liv som möjligt med hänsyn till var och ens förmåga. Rehabilitering innebär funktionshöjande och/eller funktionsbevarande insatser.

Sjukgymnast/fysioterapeut och arbetsterapeut ska ansvara för handledning av övrig personal beträffande sådana insatser så att personal i sitt omvårdnadsarbete har ett rehabiliterande förhållningssätt. Sjukgymnast/fysioterapeut och arbetsterapeut ansvarar också för förskrivning av tekniska hjälpmedel.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

5.5 Delegering

Delegering av en medicinsk arbetsuppgift får endast ske när det är förenligt med en god och säker hälso- och sjukvård. Delegering ska tillämpas restriktivt och ske skriftligt. Legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal ska undervisa och instruera personal som ska ges delegering i enlighet med gällande lagstiftning.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

5.6 Läkare

Entreprenören ska i samråd med Stockholms läns landsting och förvaltande stadsdelsnämnd se till att samtliga boende har en utsedd läkare som kontinuerligt följer upp den boendes hälsotillstånd i samråd med omvårdnadsansvarig sjuksköterska. Entreprenören ska ha rutiner för samverkan med läkare och för att läkare kontaktas vid behov.

Stadsdelsnämnden ansvarar för att entreprenören får tillgång till överenskommelser med mera som träffas mellan Stockholms läns landsting och staden.

Resultat av granskningen

Vid uppföljningstillfället ansvarar Familjeläkarna Saltsjöbaden för läkarinsatserna enligt avtal. Det finns även en lokal överenskommelse om samverkan med läkarverksamheten. Stadsdelsnämnden och entreprenören följer avtalet.

5.7 Läkemedelshantering

Entreprenören ska säkerställa att all läkemedelshantering sker enligt gällande lagar och föreskrifter. Entreprenörens sjuksköterskor ska medverka vid årliga läkemedelsgenomgångar för samtliga boende tillsammans med ansvarig läkare.

Läkemedelshantering ska genomgå en årlig extern kvalitetsgranskning av legitimerad receptarie eller apotekare och bekostas av entreprenören.

Entreprenören ansvarar för att de boende som behöver läkemedel får dessa, efter läkares ordination i dosetter eller i Apodospåsar. Det ska finnas ett vätskeförråd för infusioner ("dropp") på boendet samt ett akut- och buffertförråd för läkemedel som ska kunna delas ut enligt generella skriftliga direktiv för tillfälligt bruk eller vid akuta situationer.

Entreprenörens MAS ska fastställa ändamålsenliga rutiner och entydigt fördela ansvaret för läkemedelshantering inom verksamhetsområdet som dokumenteras i en lokal instruktion för läkemedelshantering.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

5.8 Medicintekniska produkter, tekniska hjälpmedel och förbrukningsartiklar

Utöver fast utrustning tillhandahåller entreprenören och bekostar medicinteknisk utrustning, arbetsredskap, arbetstekniska hjälpmedel, förbrukningsartiklar, inkontinenshjälpmedel och övrig utrustning som behövs. Entreprenören ska ha en lokal rutin för handhavandet av medicinteknisk utrustning i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter⁵.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

5.9 Liftar och andra fast monterade hjälpmedel

Liftar och andra fast monterade hjälpmedel är fast utrustning som tillhör den förvaltande nämnden. Stadsdelsnämnden ansvarar för och bekostar nödvändiga installationer och större reparationer på den fasta utrustningen efter samråd med entreprenören.

Entreprenören ska tillhandahålla utrustning för ADL⁶-träning och sjukgymnastik som inte betalas av landstinget. Utprovning och förskrivning av denna utrustning ska göras av behörig personal. Hantering, användning och kontroll av hjälpmedel och utrustning ska ske i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter.

Entreprenören ansvarar för att all personal har kunskaper i användandet av ovan nämnda utrustning samt att instruktioner och nödvändiga tekniska data finns lätt tillgängliga.

Entreprenören ska ha rutiner för att införskaffa, handha, kontrollera, underhålla och kassera medicinteknisk utrustning i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

5.10 Medicinsk fotvård

I överenskommelsen mellan kommunerna i Stockholms län och Stockholms läns landsting regleras kostnads- och ansvarsfördelningen beträffande logopedinsatser och medicinsk fotvård. Överenskommelsen innebär att Stockholms stad ansvarar för medicinsk fotvård i särskilt boende och landstinget ansvarar för logopedinsatser.

Entreprenören ska tillhandahålla och bekosta medicinsk fotvård i de fall en boende fått remiss av läkare för detta. Medicinsk fotvårdare som anlitas ska ha den kompetens som krävs och ha rutiner för att garantera god hygien i enlighet med gällande riktlinjer inom Stockholms län.

Resultat av granskningen

Medicinsk fotvård anlitas genom ”Edsvikens fot och hälsa” enligt avtal med entreprenören. Entreprenören följer avtalet.

⁶ ADL- Aktiviteter i Dagligt Liv, till exempel att äta, tvätta sig, klä på och av sig.

5.11 Tandvård och munhygien

Entreprenören ska se till att omvårdnadspersonalen har kunskap om tand- och munhygien för äldre. Entreprenören ansvarar för att den som är berättigad till och omfattas av uppsökande tandvård erbjuds en munhälsobedömning per år samt har tillgång till tandvårdsstödsintyg för nödvändig tandvård.

Munhälsobedömningen utförs av landstingets tandvårdsenhet upphandlad utförare och görs i den enskildes bostad. Personal ska vara med då munhälsobedömningen utförs. Personal får utbildning och handledning i daglig munvård av utföraren av den uppsökande verksamheten minst en gång per år. Entreprenören ansvarar för att personalen följer de instruktioner som framgår av det munvårdskort som upprättas av utföraren vid bedömningstillfället.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

5.12 Vård i livet slutskede

Entreprenören ansvarar för att personer som vårdas i livet slut får kvalificerad vård och ett mänskligt och värdigt omhändertagande. Vården ska vara individuellt utformad och innehålla symtomlindring för såväl fysisk som psykisk smärta. En individuell vårdplan ska upprättas inför vård i livets slutskede och vården ska så långt det är möjligt genomföras efter den enskildes önskemål. Närstående ska visas särskild omtanke och hänsyn.

Personalen ska informera och stödja närstående inför döden. Personalen ska ha kunskaper och förutsättningar att anpassa vården och omhändertagandet efter döden efter den boendes önskemål och/eller sedvänjor som kan betingas av kulturell eller etnisk bakgrund.

Den avlidne ska tas om hand på ett värdigt och respektfullt sätt. Närstående ska omgående underrättas och ges möjlighet att ta farväl i lugn och ro.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

5.13 Omhändertagande av avlidna samt transport och förvaring

Enligt 1 § HSL innefattas i hälso- och sjukvård att ta hand om avlidna. Entreprenören, som vårdgivare för hälso- och sjukvård

ansvarar för att ta hand om dem som avlider i det särskilda boendet. Kroppen ska tas om hand på ett värdigt sätt och de efterlevande ska visas hänsyn och omtanke. Den avlidnes kultur och religion ska beaktas vid omhändertagandet.

I de fall bårhus saknas eller platsbrist uppstår, ansvarar entreprenören för transport till det bårhus som den förvaltande nämnden anger och kostnader för detta.

Resultat av granskningen

Entreprenören har avtal med Ignis för transport av avlidna. Entreprenören följer avtalet.

5.14 Dokumentation enligt HSL

Entreprenören ansvarar för att hälso- och sjukvårdsdokumentationen sker enligt gällande lagstiftning och de anvisningar som utfärdas av Stockholms stad. Den legitimerade hälso- och sjukvårdspersonalen, det vill säga sjuksköterska, sjukgymnast/fysioterapeut och arbetsterapeut ansvarar för att upprätta en journal.

Sjuksköterska, sjukgymnast/fysioterapeut och arbetsterapeut ska inom fjorton dagar ha upprättat en fullständig journal avseende anamnes, status, åtgärder, eventuella planer och riskbedömningar för fall, nutrition och trycksår. Sjuksköterska, sjukgymnast/fysioterapeut och arbetsterapeut ska tillsammans med den boende komma överens om hur vården ska utföras.

Entreprenören ansvarar för att den legitimerade hälso- och sjukvårdspersonalen har tillräckliga kunskaper för att kunna dokumentera enligt gällande lagstiftning. Entreprenören ansvarar också för att dokumentationen förvaras på ett betryggande sätt så att obehöriga inte får tillgång till den.

Resultat av granskningen

I samband med avtalsuppföljningen har förvaltningens hälso- och sjukvårdsuppföljare (MAS) tagit del av verksamhetens egenkontroll av hälso- och sjukvårdsdokumentationen inom respektive inriktning, det vill säga somatisk heldygnsomsorg och somatisk korttidsvård. Egenkontrollen visar att journalerna innehåller uppgifter avseende den lagstadgade journalföringen, till exempel uppgifter om utförd identitetskontroll.

Riskbedömningar för fall, nutrition och trycksår har genomförts och för de boende som identifierats som riskpatienter har vårdplaner upprättats. Rehabiliteringsplaner upprättas vid behov.

För de personer som vistas inom korttidsvården är vårdtiderna många gånger så korta, en vecka eller två, att fullständiga journaler inte alltid upprättas inom fjorton dagar. Dessa journaler innehöll dock nödvändiga hälso- och sjukvårdsuppgifter för vården av den enskilde.

Dokumentationen förvaras på ett betryggande sätt så att obehöriga inte får tillgång till den. Entreprenören följer avtalet.

6 Korttidsplatser och dagverksamhet

Korttidsvård är avsett för äldre som är i behov av växelvård och avlastningsvård. Korttidsvård kan erbjudas personer är utskrivningsklara från sjukhus och som är i behov av ett tillfälligt boende i avvaktan på plats vid, till exempel ett äldreboende eller gruppboende. Korttidsvård kan också vara en möjlighet vid olika akuta omvårdnadsproblem.

6.1 Korttidsplatser och dagverksamhet

Entreprenören ska bedriva en korttidsvård där inriktningen i huvudsak funktionsuppehållande men även i vissa fall även funktionsförbättrande.

Entreprenören ska vid ankomsten till korttidsvården skriftligen informera den enskilde/närstående/ställföreträdare om den hans/hennes rättigheter och om verksamhetens mål. Den enskilde ska träffa sin kontaktman inom ett dygn efter ankomstdagen.

Resultat av granskningen

Entreprenören bedriver somatisk korttidsvård i boendet men ingen dagverksamhet. Det är inte alltid praktiskt möjligt för den enskilde att träffa sin kontaktman inom ett dygn efter ankomstdagen. Entreprenören följer avtalet.

7 Ersättningsvillkor

Området omfattar punkterna vård- och omsorgsboendet exklusive korttidsplats, korttidsplatser, dagverksamhet, indexuppräknings, köhantering och tomplatsersättning och betalningsrutiner.

7.1 Vård- och omsorgsboende exklusive korttidsplats

Ersättningar fastställs centralt av Stockholms stad och ersättningen till entreprenören är densamma som för andra vård- och omsorgsboenden i staden.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

7.2 Korttidsplatser

Ersättning för korttidsplats utgår endast för de dygn som plats utnyttjas. Hyresavtal tecknas inte med den enskilde som vistas på korttidsplats.

Entreprenören debiterar inte den enskilde för något entreprenören tillhandahåller eller svarar för enligt förfrågningsunderlaget med bilagor, till exempel medicinteknisk utrustning, arbetsredskap, arbetstekniska hjälpmedel, förbrukningsartiklar och inkontinenshjälpmedel.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

7.3 Dagverksamhet - ersättning

Resultat av granskningen

Entreprenören bedriver inte dagverksamhet.

7.4 Indexuppräkning

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

7.5 Vägledning av vårdnivåerna

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

7.6 Köhantering och tomplatsersättning m.m.

Entreprenören meddelar snarast Staden om lediga platser och tar emot ny boende oavsett vårdtyngd. Hyreskontrakt skrivs inom fyra dagar från att den enskilde fick erbjudandet och inflyttning sker inom fyra dagar. Hyra debiteras från inflyttningsdagen.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

7.7 Dagverksamhet - köhantering

Resultat av granskningen

Entreprenören bedriver inte dagverksamhet.

7.8 Betalningsrutiner

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

8 Övriga kommersiella villkor

Området omfattar punkterna 8.1- 8.4 som bland annat avser omförhandling, avtalsbrott och vite samt punkterna 8.6- 8.8 som bland annat omfattar skadeståndsansvar, force majeure och tvist.

Resultat av granskningen

Ingen av ovan nämnda punkter är aktuella vid uppföljningstillfället.

8.5 Försäkringar

Endast punkt 8.5, försäkringar är aktuell vid uppföljningstillfället.

Entreprenören har tecknat en ansvarsförsäkring, med maxbelopp 10 miljoner kronor samt andra försäkringar som håller nämnden skadelös vid skada. Entreprenören överlämnade en kopia av försäkringsbrevet till Stockholms stad vid avtalets undertecknande och när verksamheten överlämnades.

Entreprenören ansvarar för att förebygga skador som kan drabba personal, boende och utomstående.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

8. 9 Meddelarfrihet

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

8.10 Antidiskriminering

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

8.11 Arbetsmiljö

Entreprenören bedriver ett systematiskt miljöarbete enligt Arbetsmiljölagen (AML). Entreprenören anlitar endast underleverantörer som har avtal med Vardaga Äldreomsorg AB.

Resultat av granskningen

Vid uppföljningstillfället anlitas ”Edsvikens fot och hälsa” för medicinsk fotvård, Ignis för transport av avlidna, Ung Omsorg för sociala aktiviteter samt Dafgårds och Meningo för mat- och livsmedelsleveranser. Entreprenören följer avtalet.

8.12 Miljöarbete

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

9 Särskilda åtaganden i entreprenörens anbud

Omfattar punkterna hälso- och sjukvård och utbildning.

9.1 Hälso- och sjukvård

Vid nyrekrytering av hälso- och sjukvårdspersonal åtar sig entreprenören att sjuksköterskan ska ha påbyggnadslinje/ vidareutbildning inom vård av äldre, öppen hälso- och sjukvård motsvarande distriktssköterska och/eller ha minst tre års erfarenhet av arbete inom äldreomsorgen. Sjukgymnast/fysioterapeut och arbetsterapeut ska ha specialistkompetens eller minst tre års erfarenhet inom äldreomsorgen.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet. Se vidare under rubriken Mervärdespoäng, kriterium fyra- Övriga åtaganden i form av fasta åtaganden.

9.2 Utbildning

Entreprenören åtar sig att genomföra utbildningsinsatser för omsorgspersonal avseende grundutbildning motsvarande 4 procent av alla arbetstimmar per år från och med 2011. Med grundutbildning avses utbildning till undersköterska, gymnasieskolans omvårdnadsprogram eller annan jämförbar utbildning. Om all omsorgspersonal har genomgått grundutbildning vid övertagandet övergår åtagandet till att avse vidareutbildning i samma omfattning.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet. Se vidare under rubriken Mervärdespoäng, kriterium fyra- Övriga åtaganden i form av fasta åtaganden.

Övrigt

Entreprenören ansvarar för att samtliga utlovade åtaganden i anbudet samt att ställda krav i förfrågningsunderlaget har genomförts.

Resultat av granskningen

Se vidare under mervärdesrubriken "Övriga åtaganden i form av fasta åtaganden".

Entreprenören följer avtalet till vissa delar.

Mervärdespoäng

Vid den centrala upphandlingen ingick även fyra kriterier, kvalitetskriterier i förfrågningsunderlaget där anbudsgivaren/entreprenören kunde få mervärdespoäng vid utvärderingen av anbudet.

De fyra kriterierna var följande:

1. Engagerat ledarskap och individinriktat förhållningssätt,
2. Omsorg och vård med värdighet, kontinuitet, trygghet och självbestämmande,
3. Stöd och stimulans
4. Övriga åtaganden

Nedan redovisas de fyra kriterierna i förfrågningsunderlaget med den mervärdespoäng anbudsgivaren/entreprenören erhöll vid utvärderingen av anbudet samt motiveringen till poängen.

Kriterium 1 Engagerat ledarskap och individinriktat förhållningssätt

Hur utbildningsinsatser med mera stimulerar till ökat engagemang av personalen

Entreprenören erhöll 50 mervärdespoäng av 100 möjliga vid utvärderingen av anbudet för sin beskrivning av hur utbildningsinsatser med mera stimulerar till ökat engagemang av personalen.

Motivering till mervärdespoängen:

Chefer utbildas i salutogent ledarskap och entreprenören har ett centralt utbildningsprogram som omfattar bland annat intern och extern handledning. Entreprenören satsar mycket på chefer och arbetsledare med bland annat utbildning samt coachning. Utbildning av kontaktpersoner sker vid fyra utbildningstillfällen. Det finns totalt sex dokumentationsstödare i verksamheten, en per avdelning.

Entreprenören har infört rökfria miljöer. Omfattande friskvårdssatsningar med hälsoinspiratörer på varje enhet och hälsodiplomering via Korpen.

Resultat av granskningen

Entreprenören har genomfört alla ovanstående åtaganden och följer avtalet.

Motivering till mervärdespoängen:

Entreprenören ska göra en kompetensanalys avseende all personal. Entreprenören avser att införa tid för reflektion 5- 10 minuter dagligen.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

Motivering till mervärdespoängen:

Svenska språket – entreprenören ska göra en inventering, gruppindelning, språkutbildning samt uppföljning/utvärdering.

Resultat av granskningen

Varje person som påbörjar undersköterskeutbildning gör först ett språktest. Om personen inte klarar språktestet erbjuds undervisning i svenska innan undersköterskeutbildningen påbörjas, vilket ännu inte behövs. Entreprenören följer avtalet.

Kriterium 2 Omsorg och vård med värdighet, kontinuitet, trygghet och självbestämmande

Individuellt utformad vård och omsorg, säkerställande av hög kontinuitet och användande av genomförandeplanen

Entreprenören erhöll 50 mervärdespoäng av 100 möjliga vid utvärderingen av anbudet för sin beskrivning av hur verksamheten bedriver individuellt utformad vård och omsorg, säkerställer hög kontinuitet och hur genomförandeplanen används.

Motivering till mervärdespoängen:

Entreprenören tillämpar teamarbete i verksamheten. Arbetet utgår från kontaktpersonen och den enskilde. Genomförandeplanen beskriver insatser hela dygnet och den används aktivt. Utifrån genomförandeplanen skapas en detaljplan för insatser.

Kontaktmannaskapet betonas. Planering av dagen görs utifrån individens behov. Schemaverktyget ”Medvind” används för denna planering. Entreprenören tar endast in ett begränsat antal timanställda som vikarier. Deltidsanställda erbjuds extra tjänstgöring i första hand.

Resultat av granskningen

Vid vårens uppföljningstillfällen framkom att schemaläggningen försvårade arbetet med aktiviteter och utevistelser för de boende på grund av korta överlappningstider mellan arbetspass.

Vid höstens uppföljningstillfällen framkom att överlappningstiderna förlängts för att bättre möjliggöra aktiviteter och utevistelser. Under hösten kommer verksamheten att övergå från schemaverktyget ”Medvind” till ett fast schema för all personal.

Vid granskning av entreprenörens egenkontroll av genomförandeplanerna framkommer vissa förbättringsområden, till exempel genom tydligare beskrivningar av hur insatserna ska genomföras och den enskildes delaktighet i planeringen. Entreprenören följer avtalet till vissa delar.

Motivering till mervärdespoängen:

Den boende har ”egen tid” en timme per vecka med kontaktpersonen. Det finns en rutin för alla att ta del av dokumentationen vid arbetspassets början. Teamen följer upp genomförandeplanen en gång per vecka.

Resultat av granskningen

Entreprenören har upprättat skriftliga rutiner för all personal att ta del av dokumentation vid arbetspassets början. Genomförandeplanen följs upp varannan vecka samt vid behov enligt entreprenören. Entreprenören följer avtalet.

Konkret och kontinuerligt arbete för att skapa en individuellt anpassad kost och en god måltidsmiljö

Entreprenören erhöll 50 mervärdespoäng av 100 möjliga vid utvärderingen av anbudet för sin beskrivning av hur ett konkret och kontinuerligt arbete bedrivs för att skapa en individuellt anpassad kost och en god måltidsmiljö.

Motivering till mervärdespoängen:

Arbetet med kosten kopplas till genomförandeplanen, vilket innebär att det ska framgå av genomförandeplanen vad den boende vill och eventuellt inte vill äta, speciella önskemål samt var och när han/hon vill inta sina måltider.

Resultat av granskningen

Vid vårens uppföljningstillfällen observerades vissa förbättringsområden beträffande måltidsmiljön, till exempel genom dukning och bordsplacering för att göra måltiden till en trevlig stund på dagen och underlätta social samvaro.

Vid höstens uppföljningstillfällen observerades att måltidsmiljön förbättrats genom, till exempel en mer inbjudande dukning. Entreprenören följer avtalet till vissa delar.

Motivering till mervärdespoängen:

Det finns tillgång till dietist i företaget som regelbundet gör individuella kostanalyser för samtliga boende och utifrån detta gör en handlingsplan samt uppföljning.

Önskelunch serveras en dag per vecka, vilket innebär att en boende väljer maträtt till alla. Det finns en speciell receptbok med aptitretare, förrätter och efterrätter i verksamheten.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

Kriterium 3 Stöd och stimulans

Arbetet med stöd och stimulans för en aktiv och meningsfull tillvaro för den enskilde

Entreprenören erhöll 50 mervärdespoäng av 100 möjliga vid utvärderingen av anbudet för sin beskrivning av hur arbetet med stöd och stimulans bedrivs för en aktiv och meningsfull tillvaro för den enskilde.

Motivering till mervärdespoängen:

Entreprenörens arbete med stöd och stimulans för en aktiv och meningsfull tillvaro för den boende utgår från hans/hennes individuella önskemål. Vardagsaktiviteter är i centrum och kontaktpersonens ansvar betonas.

Entreprenören har en variation på aktiviteter med fem inriktningar. Entreprenören har även allaktiviteter, gruppaktiviteter och individuella aktiviteter. Entreprenören har en lokal och central organisation för hur ansvaret för de olika aktiviteterna är fördelade.

En av de dagliga aktiviteterna är anpassad för personer med stort vårdbehov. För sängliggande, som inte kan lämna lägenheten bedrivs uppsökande verksamhet med lämpliga aktiviteter till exempel högläsning.

Varje vecka görs en avstämning om aktiviteterna mellan kontaktperson och boende.

Entreprenören ”matchar” personal/boende med samma intresse och trosinriktning när detta är möjligt. I de fall språket utgör ett hinder för boende används språkkunnig medarbetare. Om sådana inte finns att tillgå erbjuds tolk.

Resultat av granskningen

Entreprenören erbjuder endast ett fåtal allaktiviteter varje vecka, gruppaktiviteter två gånger per dag, framför allt måndag till fredag. De boende erbjuds i viss utsträckning individuella aktiviteter varje vecka.

Enligt entreprenören görs uppföljningar och utvärderingar av aktiviteterna varje månad.

Entreprenören följer avtalet till vissa delar.

Rehabiliterande förhållningssätt

Entreprenören erhöll 50 mervärdespoäng av 100 möjliga vid utvärderingen av anbudet för sin beskrivning av hur ett rehabiliterande förhållningssätt bedrivs.

Motivering till mervärdespoängen:

Arbets terapeut ökas från 0,62 helårsanställning till 1,00 för att utbilda personalen i funktionsbehållande och rehabiliterande arbetssätt.

Teammöten, med sjuksköterska, rehabiliterings- och omvårdnadspersonal hålls två gånger per månad. Entreprenören har egen medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) som stöd. MAR är centralt placerad i organisationen.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

Kriterium 4 Övriga åtaganden i form av fasta åtaganden

Utbildningsinsatser avseende grundutbildning för omvårdnadspersonal och utbildningsnivå samt erfarenhetskrav vid nyrekrytering av hälso- och sjukvårdspersonal

Entreprenören erhöll 100 mervärdespoäng av 100 möjliga vid utvärderingen av anbudet för sin beskrivning av hur utbildningsinsatser avseende grundutbildning för omvårdnadspersonal genomförs och för hur kraven på utbildningsnivå samt erfarenhetskrav vid nyrekrytering av hälso- och sjukvårdspersonal uppfylls.

Motivering till mervärdespoängen:

Entreprenören åtar sig att genomföra utbildningsinsatser för omsorgspersonal avseende grundutbildning motsvarande 4 procent av alla arbetstimmar per år från och med 2011.

Med grundutbildning avses utbildning till undersköterska, gymnasieskolans omvårdnadsprogram eller annan jämförbar utbildning. Om all omsorgspersonal har genomgått grundutbildning vid övertagandet övergår åtagandet till att avse vidareutbildning i samma omfattning.

Vid nyrekrytering av hälso- och sjukvårdspersonal åtar sig entreprenören att sjuksköterskan ska ha påbyggnadslinje/ vidareutbildning inom vård av äldre, öppen hälso- och sjukvård motsvarande distriktssköterska och/eller ha minst tre års erfarenhet av arbete inom äldreomsorgen. Sjukgymnast/fysioterapeut och arbetsterapeut ska ha specialistkompetens eller minst tre års erfarenhet inom äldreomsorgen.

Resultat av granskningen

Vid verksamhetsövergången 2010 hade 49 procent av omsorgspersonalen undersköterskeutbildning. Från och med 2012 till och med 2015 har omsorgspersonalens utbildningsnivå till undersköterska ökar från 53 procent till 79 procent.

Vid årets uppföljning är 88 procent utbildade undersköterskor, vilket motsvarar 1,6 procent av alla arbetstimmar per år.

Verksamheten uppnår inte kravet på grundutbildning på 4 procent.

All tillsvidareanställd personal har erbjudits utbildning men några har tackat nej. Entreprenören har inte erbjudit personal vidareutbildning i den omfattning som krävs enligt avtalet.

Entreprenören följer avtalet till viss del.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av utredare inom beställarenheten äldreomsorg, medicinskt ansvarig sjuksköterska och ekonomicontroller.

Förvaltningsgruppen behandlade och pensionsrådet tog del av ärendet den 13 oktober 2016.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Vid den årliga avtalsuppföljningen våren 2016 framkom tydliga skillnader i form av brister från tidigare uppföljningar. Det område där skillnaderna var mest påtagliga var "Omsorg och insatser för den enskilde" och mervärdeskriterium 2 "Omsorg och vård med värdighet, kontinuitet, trygghet och självbestämmande" och mervärdeskriterium 3 "Stöd och stimulans". Entreprenören följde därmed inte avtalet till vissa delar.

Med anledning av de brister som identifierades vid uppföljningen gjorde uppföljarna två oanmälda besök till under våren.

Enligt avtalet ska entreprenören erbjuda aktiviteter på olika nivåer i form av allaktiviteter, gruppaktiviteter, individuella aktiviteter och utevistelse. Vissa aktiviteter ska erbjudas veckovis och vissa dagligen. Förvaltningen kunde konstatera att dessa aktiviteter inte alltid utfördes enligt avtal, i synnerhet vad gäller individuella aktiviteter och daglig utevistelse. Förvaltningen ansåg att schemalaggningsen inte gjorde det möjligt att arbeta med aktiviteter och utevister för de boende på grund av mycket korta överlappningstider mellan olika arbetspass.

Entreprenören ska även skapa en god måltidsmiljö, till exempel genom dukning och bordsplacering för att göra måltiden till en trevlig stund på dagen och underlätta social samvaro. Förvaltningen kunde konstatera att måltidsmiljön kunde förbättras betydligt.

Efter vårens besök hölls ett möte med entreprenören och förvaltningen begärde in en åtgärdsplan. Under hösten genomfördes ytterligare två oanmälda besök i verksamheten för att följa upp åtgärdsplanen.

Förvaltningen ser att entreprenören i större utsträckning än i våras erbjuder olika aktiviteter och utevistelse genom att överlappningstiderna mellan olika arbetspass blivit längre. Förvaltningen anser dock att överlappningstiderna fortfarande är för korta för att kunna erbjuda och genomföra aktiviteter och utevistelse enligt avtal. Förvaltningen ser även att måltidsmiljön har förbättrats något genom en mer inbjudande dukning men att det fortfarande finns utrymme för förbättring.

Förvaltningen konstaterar att Vardaga Äldreomsorg AB följer gällande avtal på övriga punkter.

Förvaltningen kommer att genomföra fler verksamhetsbesök och anordna fler möten med entreprenören för att säkerställa att bristerna åtgärdas.

Bilagor

1. Entreprenadavtal - Avtal avseende driften vid vård- och omsorgsboendet Älvsjö sjukhem
2. Tilläggsavtal med bilaga 1-11
3. Förlängt tilläggsavtal med bilaga 1 och 2
4. Överenskommelse om förlängning av ”Avtal avseende driften av Kristallgårdens vård och omsorgsboende”
5. Årsredovisning för Vardaga Äldreomsorg AB, Räkenskapsåret 2015-01-01 - 2015-12-31
6. Vardaga verksamhetsberättelse 2015 Kristallgården