



Handläggare
Madeleine Peatt
Telefon: 08-50821506
Charlotta Sahlman
Telefon: 08-50822022

Till
Hägersten-Älvsjö
stadsdelsnämnd
2025-10-23

Entreprenadavtalsuppföljning av Åsengårdens vård- och omsorgsboende

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd godkänner uppföljning av entreprenadavtal med Humana Omsorg AB för Åsengårdens vård- och omsorgsboende.

Sammanfattning

Åsengårdens vård- och omsorgsboende drivs på entreprenad av Humana Omsorg AB enligt avtal sedan 16 januari 2018.

Under hösten 2025 genomfördes en entreprenadavtalsuppföljning som visar att verksamheten sammantaget uppfyller de krav som ställs för att ha förutsättningar att ge en säker vård och omsorg av god kvalitet.

Avtalet är förlängt till och med 30 september 2026. Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd har föreslagit äldrenämnden att förlänga avtalet till och med 30 september 2028. Nästa entreprenadavtalsuppföljning kommer att göras 2027, kontinuerliga verksamhetsbesök kommer dock att genomföras under 2026.

Bakgrund

Åsengårdens vård- och omsorgsboende ligger beläget i Hägersten-Älvsjö stadsdelsområde. Verksamheten drivs på entreprenad av Humana Omsorg AB sedan 16 januari 2018 efter en centralt genomförd upphandling i Stockholms stad.

Ärendet

Åsengårdens vård- och omsorgsboende (VoB) har vid uppföljningstillfället 29 permanenta platser med inriktning demens.

Åsengårdens VoB drivs på entreprenad av Humana Omsorg AB enligt avtal. Upphandlingskontraktet/avtalet förvaltas av Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd för stadens räkning. På nämndsammanträdet i september 2025 beslutade Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd, i ärende med diarienummer HÄ 2022/642 att föreslå äldrenämnden att förlänga avtalet med två år från och med 1 oktober 2026 till och med 30 september 2028. Längsta möjliga avtalstid är till och med den 30 september 2028.

Under hösten 2025 har en avtalsuppföljning genomförts av verksamhetsuppföljare inom äldreomsorgen med stöd av avdelningen för ekonomi och upphandling. Under hösten har även en verksamhetsuppföljning gjorts utifrån stadens mall och metod. Se bilaga 4.

Metod för uppföljningen har varit ett inplanerat möte med verksamheten genom intervju och samtal med verksamhetschef och personal, granskning av verksamhetens ledningssystem med egenkontroller, riskanalyser och lokala rutiner, granskning av bemanning, genomförda utbildningstimmar för omsorgspersonal samt ekonomisk granskning samt verksamhetsbesök.

Vid den centrala upphandlingen 2017 tog äldreförvaltningen i Stockholms stad 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 tre 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 Humana Omsorg AB. Avtalet omfattar följande områden:

1. Avtalsvillkor,
2. Krav på leverantören,
3. Kravspecifikation – krav på tjänstens utförande,
4. Ersättningsvillkor, och
5. Särskilda åtaganden i entreprenörens anbud.

Inom varje område, 1- 4, finns dessutom ett antal avtalspunkter. Redovisningen av uppföljningen följer avtalets områden och avtalspunkter, bilaga 1. Under flertalet rubriker och avtalspunkter redovisas kortfattat innehållet inom respektive område. Vid avtalsuppföljningen har samtliga områden och avtalspunkter följts upp. I ärendet redovisas huvudsakligen de punkter i avtalet som omfattar kärnverksamheten mer utförligt.

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

1. Ledarskap, utbildning och värdegrund för en individuell vård och omsorg,
2. Vård och omsorg med värdighet, kontinuitet, trygghet och självbestämmande, och
3. Stöd och stimulans för ett meningsfullt liv.

De kriterier där entreprenören erhöll mervärdespoäng vid utvärderingen av anbudet redovisas sist i ärendet, efter område 4 med den mervärdespoäng som entreprenören fick samt motiveringen till poängen. Ovan nämnda kriterier och mervärdespoäng framkommer inte i avtalet.

1. Avtalsvillkor

Området avser punkt 1.1 till punkt 1.27. Punkterna omfattar bland annat avtalets parter, avtalstid och tillträde, huvudmannaskap, överlåtelse av avtal och underutförare, skatter med mera, meddelarfrihet, antidiskriminering, arbetsmiljö, miljöarbete och avtalsbrott. Under området redovisas de punkter i avtalet som kan anses som mest relevanta.

1.4 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 § lagen om offentlig upphandling (LOU) och anbud.

1.8 Huvudmannaskap

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

1.10 Överlåtelse av avtal och underentreprenör

Entreprenören kan inte överlåta eller uppdra detta avtal åt annan utan stadens skriftliga medgivande. Detta gäller även vid byte av underentreprenör. Entreprenören ansvarar för att anlita underleverantör i tillämpliga delar uppfyller de krav som anges i förfrågningsunderlaget.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

1.11 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 visar inte på några brister eller oegentligheter. Entreprenören följer avtalet.

1.13 Meddelarfrihet

Personal som är anställd i verksamheten ska beträffande verksamhet som omfattas av avtalet ha i huvudsak samma meddelarfrihet som råder för motsvarande offentligt anställd personal.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

1.14 Antidiskriminering

Leverantören förbinder sig att vid utförandet av tjänste- eller byggentreprenadkontrakt i Sverige följa vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning enligt gällande lagstiftning.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

1.15 Arbetsmiljö

Entreprenören ska bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete.

Resultat av granskningen

Av vad som framkommit i dialog med medarbetare och ledning följer entreprenören avtalet.

1.19 Miljöarbete

Entreprenören ska i sitt miljöarbete på vård- och omsorgsboendet minimera negativt miljöpåverkande faktorer i verksamheten. Entreprenören ska ha en kontaktperson på företaget avseende miljöfrågor.

Systemet ska omfatta den verksamhet som utför den avtalade tjänsten och ska minst inkludera en införd miljöpolicy (med policy avses de långsiktiga visionerna) och årlig uppföljning av det egna miljöarbetet som på begäran skriftligen lämnas till den förvaltande nämnden.

Entreprenören följer de delar av Stockholms stads miljöprogram som finns beskrivna i avtalet. Entreprenören ska vid uppföljning redovisa hur man följer de uppställda kraven enligt nedan.

Resultat av granskningen

Entreprenören bedriver ett systematiskt arbetsmiljöarbete och har en införd miljöpolicy. Entreprenören följer årligen upp det egna miljöarbetet. De delar som rör Stockholms stads miljöprogram följs upp centralt i företaget. Entreprenören källsorterar samt samordnar leveranser för att minska antalet transporter. Se bilaga 3, Humana års- och hållbarhetsredovisning 2024. Entreprenören följer avtalet.

1.21 Avtalsbrott

Staden har rätt att häva avtalet om entreprenören inte fullgör sina åtaganden enligt avtalet och efter uppmaning inte vidtar åtgärder för rättelse inom skälig tid.

Resultat av granskningen

Inte aktuellt vid uppföljningstillfället.

2. Krav på leverantören

Området avser punkt 2.1 till punkt 2.4. Punkterna omfattar erfarenhet och kompetenskrav, ledningssystem, verksamhetschef enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och rekrytering med mera. Under området redovisas samtliga punkter.

2.1 Erfarenhet och kompetenskrav

Enligt krav i förfrågningsunderlaget i samband med upphandlingen skulle anbudsgivarens organisation antingen ha drivit motsvarande verksamhet avseende äldreomsorg eller så skulle den anbudsgivande organisationen ha minst en person i ledningen som i annan verksamhet varit ansvarig eller medansvarig för driften av motsvarande verksamhet.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

2.2 Ledningssystem

Entreprenören har ett ledningssystem enligt socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSOF 2009:11). Ledningssystemet säkerställer att verksamheten uppfyller de krav och mål som i lag och föreskrifter ställs på verksamheten.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

2.3 Verksamhetschef enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL)

Entreprenören har en verksamhetschef enligt 4 kap 2 § HSL. Verksamhetschefen har dokumenterad relevant utbildning såsom sjuksköterskelegitimation, socionomutbildning eller annan högskoleutbildning som bedöms vara likvärdig.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

2.4 Rekrytering med mera

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

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

3. Kravspecifikation – krav på tjänstens utförande

Området avser punkt 3.1 till punkt 3.5. Punkterna omfattar allmänna krav och förutsättningar, omsorg och insatser för den enskilde, kost, personal samt hälso- och sjukvård.

3.1 Allmänna krav och förutsättningar

Området avser punkt 3.1.1 till punkt 3.1.26. Vid avtalsuppföljningen har samtliga punkter följts upp. Under rubriken redovisas de punkter i avtalet som kan anses som mest relevanta.

3.1.1 Lagstiftning, riktlinjer, mål och åtaganden

Verksamheten bedrivs enligt de mål och riktlinjer som följer av socialtjänstlagen, hälso- och sjukvårdslagen, lagen om patientsäkerhet, offentlighets- och sekretesslagen, arbetsmiljölagen, patientdatalagen och patientlagen samt alla andra vid varje tillfälle tillämpliga lagar och förordningar.

Verksamheten bedrivs i enlighet med Socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter. I vården av personer med demenssjukdom följs "Nationella riktlinjer för vård och omsorg vid demenssjukdom". Vård i livets slutskede bedrivs i enlighet med "Nationellt kunskapsstöd för god palliativ vård i livets slutskede". Vården ska även bedrivas i enlighet med äldreomsorgens värdegrund i Stockholms stad.

Stadens mål för äldreomsorgen, policy, riktlinjer och anvisningar avseende hälso- och sjukvård, äldreomsorg, kost och IT efterföljs. Entreprenören är skyldig att ta del av mål och åtaganden som återfinns i stadens årliga budgetbeslut.

Resultat av granskningen

Entreprenören har en tydlig värdegrund och bedriver ett aktivt värdegrundsarbete så att Stockholms stads värdegrund och värdighetsgarantier uppfylls i arbetet.

Entreprenören upprättar årligen en sammanhållen kvalitetsberättelse där även verksamhetsberättelsen ingår.

Patientsäkerhetsberättelsen för 2024, med diarienummer HÄ 2024/94, redovisades på nämndsammanträdet i mars 2025.

Entreprenören följer avtalet.

3.1.2 Rapporterings- och anmälningskyldighet för missförhållanden (lex Sarah)

Entreprenören ansvarar för att all personal känner till skyldigheten att rapportera missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande. Entreprenören ska ha skriftliga rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållande och risker för missförhållanden ska fullgöras.

Resultat av granskningen

Det finns rutiner för att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden eller risker för missförhållanden. Rutinerna är väl kända och förankrade hos all personal enligt entreprenören. Beställande/placerande nämnd får omedelbart och skriftligen kännedom om inkommen lex Sarah-rapport, som görs på av staden anvisad blankett. Beställande nämnd informeras omedelbart om anmälan till IVO enligt entreprenören. Sedan 2024 har inte verksamheten rapporterat enligt lex Sarah eller lex Maria. Entreprenören följer avtalet.

3.1.3 Datorbaserad dokumentation

Den sociala dokumentationen ska göras i ParaSoL och hälso- och sjukvårdsdokumentationen 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 dator 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.

Entreprenören tillämpar/har särskilda rutiner för säker behörighetsadministrationen.

Resultat av granskningen

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

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

3.1.4 Dokumentation enligt SoL

Entreprenören ansvarar för att kontaktpersonen utifrån biståndsbeslutet, och övriga underlag som överlämnas i samband med beställning i samråd med den enskilde, upprättar en genomförandeplan inom 15 dagar från inflyttningen.

Syftet med dokumentationen är att göra insatserna tydliga för den enskilde och hans företrädare. Den enskilde ska få en kopia av genomförandeplanen.

Av genomförandeplanen ska det framgå med vad och hur den enskilde behöver hjälp, vad hen kan göra själv och individuella önskemål och intressen. Genomförandeplanen ska regelbundet följas upp och utvärderas tillsammans med den enskilde 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 göras i ParaSoL.

Resultat av granskningen

Entreprenören eftersträvar att upprätta genomförandeplaner inom 15 dagar efter inflyttning. Vid uppföljningstillfället uppger entreprenören att den sociala dokumentationen uppfyller ställda krav. Utföraren uppger att de kontinuerligt arbetar med att utveckla dokumentationen.

Entreprenören har rutiner för informationsöverföring mellan arbetspass och mellan olika yrkesgrupper.
Entreprenören följer avtalet.

3.1.5 Samverkan och informationsplikt

Entreprenören och staden ska samverka för att skapa bästa möjliga förutsättningar för uppdragets genomförande och en god vård och omsorg vid boendet. Vidare är entreprenören och staden skyldiga att omgående informera varandra om samtliga förändringar och förhållanden som kan påverka förutsättningarna för vardera partens åtaganden och ansvar.

Resultat av granskningen

Entreprenören och stadsdelsnämnden följer avtalet.

3.1.6 Systematiskt kvalitetsarbete

Kvalitets- och ledningssystemen ska kontinuerligt följas upp, utvärderas och utvecklas utifrån verksamhetens behov och förändringar i socialstyrelsens allmänna råd med mera. Entreprenören ska göra de uppföljningar av verksamheten som krävs för att säkerställa att entreprenörens åtaganden och ansvar uppfylls samt att ansvaret för kvalitetsarbete i övrigt uppfylls. Uppföljningarna bör även göras genom brukarundersökningar.

Den förvaltande nämnden ska informeras om resultatet av genomförda uppföljningar och dokumentationen för uppföljningarna ska hållas tillgänglig för staden.

Entreprenören ska delta och rapportera i de nationella kvalitetsregistren Senior Alert och Svenska Palliativregistret. Entreprenören bör arbeta i enlighet med Svenskt register för beteendemässiga och psykiska symptom vid demens (BPSD) eller motsvarande system.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer kontinuerligt upp, utvärderar och utvecklar sitt kvalitets- och ledningssystem utifrån verksamhetens behov och förändringar. Den förvaltande nämnden informeras om resultat av genomförda uppföljningar. Dokumentation av entreprenörens uppföljningar hålls tillgängliga för staden. Entreprenören deltar i socialstyrelsens brukarundersökning. Entreprenören registrerar i ovan nämnda nationella kvalitetsregister. Entreprenören följer avtalet.

3.1.7 Uppföljning

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 ge staden insyn i företagets ekonomiska och finansiella ställning. Entreprenören ska årligen lämna en verksamhetsberättelse om verksamheten.

Resultat av granskningen

Entreprenören lämnar uppgifter om antal utredda händelser till stadsdelsnämnden. Entreprenören har vid årets uppföljning lämnat en patientsäkerhetsberättelse. Entreprenören har även lämnat en skriftlig kvalitet och hållbarhetsrapport för 2024, se bilaga 2. Entreprenören har under året lämnat uppgifter om antal inkomna klagomål. Entreprenören följer avtalet.

3.1.8 Publicering av uppföljningsresultat

Resultatet från verksamhetsuppföljningen och Socialstyrelsens brukarundersökning presenteras på stadens hemsida.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

3.1.9 Synpunkts- och klagomålshantering

Den enskilde ska alltid veta vart denne ska vända sig med synpunkter och klagomål och kunna lämna sådana på ett enkelt sätt. Entreprenören ska arbeta systematiskt med synpunkter och klagomål från de enskilda och deras närstående.

Resultat av granskningen

Klagomål och avvikelser registreras och hanteras i Humanas avvikelshanteringssystem Gurufield. En händelseanalys görs omgående av verksamhetschef. Resultatet av händelseanalysen blir avgörande för eventuella vidare åtgärder. Rutiner kring detta finns tillgängligt för personal i PARUS.

Enligt entreprenören har verksamheten fungerande rutiner och arbetar med resultaten för att utveckla verksamheten. De klagomål och synpunkter som inkommit under 2024 har varit av den karaktär att de har kunnat åtgärdas i verksamheten. Entreprenören följer avtalet.

3.1.10 Köhantering

Entreprenören meddelar snarast köhandläggare vid Stockholms Trygghetsjour 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.

3.1.13 Skyldighet att stänga våningsplan eller avdelning

Vid tomplatser 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 uppföljningstillfället.

3.1.18 Städning av lokalytor med mera

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

Resultat av granskningen

Entreprenören har en aktuell städplan. Entreprenören följer avtalet.

3.1.19 Sophantering

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

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

3.1.20 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 enskilde inte kan ordna detta själv.

Entreprenören 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.

3.1.21 Nyckelhantering

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

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

3.1.22 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 enskilda 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.

Resultat av granskningen

Stadsdelsnämnden och entreprenören följer avtalet.

3.1.24 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 enskildas ålder eller funktionsnedsättning.

Entreprenören ansvarar för återkommande övningar och personalinstruktioner för evakuering av de enskilda. 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.

Fastighetsägaren ansvarar för drift och underhåll. Brandlarmets tekniska del handhas och sköts av staden. Entreprenören ansvarar för utryckningskostnader vid falsklarm.

Resultat av granskningen

Entreprenören har utbildade brandombud som har utbildat övrig personal. I samband med att entreprenören tillträdde installerades ett nytt brandlarm i lokalerna.

Stadsdelsnämnden och entreprenören följer avtalet.

3.1.25 Lokal beredskapsplan

Vård- och omsorgsboendet ingår i den förvaltande stadsdelsnämndens beredskapsplan, 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 olycks- eller krissituation skulle inträffa.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

3.2 Omsorg och insatser för den enskilde

Området avser punkt 3.2.1 till punkt 3.2.16. Vid avtalsuppföljningen har samtliga punkter följts upp. Under rubriken redovisas de punkter i avtalet som kan anses som mest relevanta.

3.2.1 Utgångspunkter för genomförande av uppdrag

Entreprenören ansvarar för omvårdnads- och serviceinsatser och hälso- och sjukvårdsinsatser till och med sjuksköterske-, arbetsterapeut- och fysioterapeut/sjukgymnastnivå dygnet runt. Insatserna för den enskilde ska bygga på en helhetssyn på den enskildes situation, möjligheter och behov. Den enskilde 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

Entreprenören följer avtalet.

3.2.2 Inriktning, mål och åtaganden*Trygghet, kontinuitet och tillgänglighet*

Den enskilde ska känna trygghet med den personal som finns och med de insatser som utförs. Personalen ska vara tillgänglig. Insatserna ges med hög personal-, tid- och omsorgskontinuitet.

Resultat av granskningen

Entreprenören arbetar för att de äldre ska känna trygghet med den personal som finns och med de insatser som utförs, vilket brukarundersökningen 2024 speglar. Entreprenören följer avtalet.

Gott bemötande, respekt och integritet

Service, vård och omsorg genomsyras av ett gott bemötande genom att en enskilde bemöts med respekt. Insatserna utförs enligt den enskildes önskemål.

Resultat av granskningen

Enligt brukarundersökningen 2024 upplever majoriteten äldre att personalen har ett gott bemötande och tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras. Entreprenören följer avtalet.

Inflytande och självbestämmande

Den enskilde ges inflytande över insatsernas utformning och tider när insatserna ska ges. Service, vård och omsorg utformas tillsammans med den enskilde så att hen ges möjlighet att påverka och bestämma över sitt liv. Den enskilde, företrädare och, om den enskilde så vill, närstående har rätt att delta i alla beslut som rör den egna personen.

Resultat av granskningen

De äldre har en aktuell genomförandeplan, planen upprättas tillsammans med den äldre. Entreprenören följer avtalet.

3.2.3 Brukarinflytande

Entreprenören svarar för information till den enskilde och deras närstående eller företrädare angående boendet och ska sammankalla och samråda med eventuellt boenderåd, förtroenderåd och/eller närståenderåd i frågor som rör verksamheten. Det är önskvärt att boenderåd, förtroenderåd och/eller närståenderåd finns. Om det inte finns, ska entreprenören kontinuerligt efterfråga om det finns önskemål om att inrätta förtroenderåd och/eller närståenderåd.

Resultat av granskningen

Närståendeträffar hålls en gång per termin. Entreprenören följer avtalet.

3.2.4 Service och omvårdnad

Service och omvårdnad har sin utgångspunkt i att den enskildes funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls samt att social isolering motverkas. Den enskildes 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 enskildes förutsättningar, behov och önskemål.

Alla enskilda har rätt till dusch, rakning och enklare hårvård varje dag. Alla enskilda 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 planeras och genomförs i samråd med den enskilde och dokumenteras i genomförandeplanen. Entreprenören följer avtalet.

3.2.5 Demensvård

Entreprenören ska säkerställa att personalen har den särskilda kompetens som krävs för att ge bästa möjliga vård och omsorg för personer med neurokognitiva störningar eller svikt. I detta ligger att följa forskning och utveckling inom området samt att arbeta utifrån evidensbaserade metoder. Entreprenören ska arbeta i enlighet med Nationella riktlinjer för vård och omsorg vid demenssjukdom och med personcentrerad omvårdnad.

Resultat av granskningen

Entreprenören är Silviahemscertifierade. Entreprenören följer avtalet.

Kompetensutveckling

All personal, inklusive vikarier ska genomföra webbutbildningarna Demens ABC, Nollvision och Demens ABC plus en gång per år.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

Professionell handledning

Personal ska ges kontinuerliga handledningstillfällen och stöd i kontaktmannaskapet. Extra utbildning ska ges till personal vid specialdiagnos och svår BPSD.

Resultat av granskningen

Verksamhetschef och personal får extern handledning månadsvis. Personal ges stöd i kontaktmannaskapet. Vid uppföljningstillfället var det inte aktuellt med extra utbildning. Entreprenören följer avtalet.

Vid rekrytering

Vid rekrytering till tillsvidarejänster och längre vikariat anställs personer med undersköterskeutbildning i enlighet med krav i förfrågningsunderlaget. En individuell kompetensutvecklingsplan ska upprättas i samband med anställning.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

Multiprofessionell samverkan

Multiprofessionella teammöten ska hållas minst en gång per månad per avdelning/plan. Regelbunden och strukturerad uppföljning ska göras på individnivå. Vid teammöten identifieras kompetensutvecklingsbehov hos personalen.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

Forskning och utveckling inom demens

Entreprenören har en kvalitetsavdelning som håller verksamhetschefen uppdaterad med forskning och nyheter inom demens.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

3.2.6 Aktiv och meningsfull tillvaro

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

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

De enskilda 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 den enskilde minst två olika aktiviteter

dagligen och gruppaktiviteter som anordnas minst en gång per vecka. Individuella aktiviteter, så kallad "egen tid", erbjuds 2 timmar per vecka.

Aktivitetserna är anpassade så att även de mest sjuka får social, mental och fysisk stimulans utifrån behov och förutsättningar.

Resultat av granskningen

Entreprenören har upprättade rutiner för arbetet med aktiviteter. Rutinerna omfattar kontinuerlig uppföljning på individuell och övergripande nivå.

Det finns en utsedd aktivitetsansvarig och tre aktivitetsombud, en per våningsplan. Aktivitetsansvarig och aktivitetsombud träffas i ett aktivitetsråd en gång per månad. Den enskilde och närstående erbjuds att delta på aktivitetsråden.

Entreprenören har tillgång till en utflyktsbuss med chaufför med plats för 5-8 passagerare. Entreprenören följer avtalet.

3.2.7 Kontaktmannaskap

En personal utses till att vara kontaktperson för den enskilde. Kontaktpersonen står för huvuddelen av omvårdnadsinsatserna för den enskilde och är en länk till närstående och andra. Kontaktpersonen ansvarar för att upprätta en genomförandeplan och följa upp att den är aktuell. Kontaktpersonen är också behjälplig med externa kontakter, till exempel vid bokning av färdtjänst. Kontaktpersonen ska ha en utsedd ersättare så att kontinuiteten upprätthålls under semester och annan frånvaro.

Resultat av granskningen

Det finns en utsedd ersättare till ordinarie kontaktperson för att upprätthålla kontinuiteten. Entreprenören följer avtalet.

3.2.11 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 enskildas lägenheter minst en gång per år och oftare om så krävs.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

3.2.12 Kläder, textilier och tvätt

Entreprenören svarar för att de enskildas personliga kläder, sänglinne, täcke och kuddar med mera tvättas utan kostnad för de enskilda 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.

3.2.15 Privata medel

Entreprenören har skriftliga rutiner för förvaring och redovisning av enskildas 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.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

3.2.16 Närstående

Entreprenören erbjuder närstående information om att den enskilde vid behov kan få en god man eller förvaltare samt information om Omsorgsdagboken. Entreprenören erbjuder närstående att delta på närståendeträffar och/eller närståenderåd.

Resultat av granskningen

Närståendeträffar hålls en gång per termin. Verksamheten har utsedda anhörigombud. Entreprenören följer avtalet.

3.3 Kost

Området avser punkten 3.3.1.

3.3.1 Mat och måltider

Entreprenören ska säkerställa en god, näringsriktig och livsmedelshygieniskt säker kost till den enskilde. Mat och måltider för äldre ska följa de rekommendationer och riktlinjer som efterhand utfärdas av bland annat Livsmedelsverket, Socialstyrelsen och Stockholms stad. Alla enskilda ska erbjudas mat och måltider som är individanpassade.

Entreprenören ska se till att de enskildas behov av olika typer av specialkost relaterade till olika sjukdomstillstånd tillgodoses. Både normal, energirik och proteinrik kost ska kunna konsistensanpassas, 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 där högtidsdagar lyfts fram. Mat och dryck anpassas efter den enskildes önskemål, kulturell, etnisk, religiös eller etnisk bakgrund.

Måltidsmiljön är inbjudande och ändamålsenligt anpassad efter målgruppen. Den enskilde ges möjlighet att vara delaktig vid måltidssituationerna. Personal deltar vid måltiderna för individuellt anpassat stöd.

Entreprenören har rutiner för regelbundna nutritionsutredningar med individuella bedömningar och åtgärder med uppföljning och utvärdering. Entreprenören har tillgång till dietist. Mat, måltider och nutrition ingår i den palliativa vården i livets slutskede. Den enskildes önskemål tas tillvara.

Entreprenören ansvarar för att det finns ett system för egenkontroll med bland annat fastlagda rutiner och regelbunden uppföljning och utvärdering av mat och måltider.

Resultat av granskningen

Mat och måltider är i möjligaste mån individuellt anpassade och utgår från den enskildes behov och önskemål.

Måltiderna är jämt fördelade över dygnet med tre huvudmåltider. Verksamheten har rutiner för att säkerställa att nattfastan inte överstiger elva timmar. Verksamheten erbjuder kvällsmål, nattmål och förfrukost vid behov och önskemål.

Personal utbildas vartannat år för att säkerställa kompetens inom livsmedelshygien, som följs upp med regelbundna egenkontroller. Entreprenören har utsedda kostombud på respektive plan. Entreprenören har tillgång till dietist.

Entreprenören följer avtalet.

3.4 Personal

Området avser punkterna 3.4.1 till 3.4.6. Under rubriken redovisas samtliga punkter i avtalet.

3.4.1 Ansvarig för driften och ledningen

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.

3.4.2 Arbetsledning

Entreprenören ska säkerställa att det finns arbetsledning i verksamheten dygnet runt. Det ska också dygnet runt finnas en

tydligt utpekad ansvarig som personal, enskilda och närstående kan identifiera.

Resultat av granskningen

Entreprenören har en utsedd arbetsledare dygnet runt enligt verksamhetens rutin. Entreprenören följer avtalet.

3.4.3 Personal, omfattning utbildning med mera

Bemanning och kompetens

Entreprenören svarar för att det alltid finns tillräckligt med personal dygnet runt av olika yrkeskategorier med adekvat utbildning och tillräcklig kompetens för att upprätthålla god kvalitet i hälso- och sjukvård, omvårdnad och service samt för att tillgodose säkerhet, aktivering, stimulans, utevistelse och en innehållsrik vardag för de enskilda.

All personal arbetar personcentrerat utifrån varje enskilds behov, vilket förutsätter ett utvecklat samarbete i team mellan olika yrkesgrupper och kompetenser. Entreprenören organiserar verksamheten så att samarbete och kommunikation görs mellan yrkesgrupper och med andra aktörer. Entreprenören har skriftliga och säkra rutiner för muntlig och skriftlig överrapportering mellan arbetspass. All personal behärskar svenska språket på ett sådant sätt att den enskilda, närstående, övrig personal samt för att skriftligt kunna göra den dokumentation som krävs.

Vid nyanställning av omvårdnadspersonal anställer entreprenören personer som har gymnasieexamen från vårdlinjen, social servicelinje eller omvårdnadsprogrammet, alternativt 600 gymnasiepoäng i karaktärsämnen inom vård och omsorg.

För att öka kontinuiteten ska entreprenören eftersträva att personal erbjuds fast anställning. Vid anställning ska heltid vara norm. Tillämpning av allmän visstidsanställning ska undvikas, liksom användning av timanställningar utöver vad som krävs, till exempel, vid korttidsfrånvaro.

Resultat av granskningen

Vid verksamhetsbesöken var personal på plats i enlighet med täthetsschemat. Entreprenörens arbete med personcentrerad vård och omsorg har fortskridit genom att bland annat utbilda nyanställda medarbetare i Silviahemmets vårdfilosofi och genom kontinuerliga reflektionsmöten.

Entreprenören eftersträvar en hög kontinuitet och utifrån en granskad månad hade 86 procent av den totalt arbetade tiden utförts av tillsvidareanställd personal. Vid uppföljningstillfället hade flertalet anställda (18 medarbetare) en tjänstgöringsgrad mellan 92-

98,5 %. Resterande deltidsanställda (8 medarbetare) hade en tjänstgöringsgrad mellan 75-85%. Utföraren uppger att flera medarbetare på egen begäran valt att gå ner i tjänstgöringsgrad.

Entreprenören följer avtalet till viss del. Förvaltningen kommer att ha en fortsatt dialog med entreprenören avseende anställningsform vid nyrekrytering.

Utbildning, fortbildning och handledning

Entreprenören svarar för att löpande ge personalen adekvat fortbildning/utbildning, kompetensutveckling och handledning. Entreprenören har såväl generella som individuella kompetensutvecklingsplaner.

Resultat av granskningen

Under 2024 har verksamheten arbetat aktivt med att uppfylla de avtalade kraven om utbildningsinsatser. Entreprenörens strategi har varit att fokusera på en kombination av grundutbildning och vidareutbildning, anpassat efter personalen befintliga kompetens. Entreprenören följer avtalet.

Elever, studerande, praktikanter och feriearbetare

Entreprenören tar emot praktikanter, elever, högskolestuderande och feriearbetare samt arbetsmarknadsrelaterade anställningar. Entreprenören åtar sig att utse en handledare åt feriearbetarna och praktikanterna.

Resultat av granskningen

Under det senaste året har verksamheten tagit emot 9 feriearbetare, 3 undersköterskestudenter och 4 sjuksköterskestudenter. Entreprenören följer avtalet.

3.4.4 Tystnadsplikt

All personal informeras om tystnadsplikt och undertecknar en förbindelse om tystnadsplikt.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

3.4.5 Gåvor till personal

Personal får inte ta emot gåvor från enskilda. Entreprenören ansvarar för att personalen förstår detta.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

3.4.6 Arbets- och skyddskläder

Entreprenören tillhandahåller arbets- och skyddskläder enligt gällande lagstiftning. Kläderna tvättas så att kraven upprätthålls.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

3.5 Hälso- och sjukvård

Området omfattar punkterna 3.5.1 till 3.5.13. Under rubriken redovisas samtliga punkter.

3.5.1 Inledning

Entreprenören ansvarar för hälso- och sjukvård i enlighet med 12 kap. 1 § 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 Maria.

Vidare ska entreprenören följa de överenskommelser om samverkan som träffas mellan Region Stockholm och Stockholms stad. Entreprenören upprättar en patientsäkerhetsberättelse senast 1 mars varje år.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

3.5.2 Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)

Entreprenören ska i verksamheten ha en MAS som ansvarar enligt 11 kap. 4 § HSL och 4 kap. 6 § hälso- och sjukvårdsförordningen. Entreprenörens MAS ansvarar för att se till att förvaltande och beställande nämnds MAS informeras om/får kännedom om utredning om och anmälan enligt lex Maria görs.

Entreprenören har ett system för avvikelshantering. Personalen har ingående kunskaper om skyldigheten att rapportera avvikelser.

Entreprenörens MAS och nämndens MAS samverkar i frågor som rör information om utredning och anmälan av lex Maria- ärenden, förändringar i organisationen, avvikelser riskanalyser och efterfrågad statistik och annan relevant information som rör hälso- och sjukvården.

Resultat av granskningen

Entreprenörens MAS och nämndens MAS samverkar enligt ovan. Entreprenören följer avtalet.

3.5.3 Allmänna hälso- och sjukvårdskrav

Entreprenören ansvarar för att hälso- och sjukvården ska vara av god kvalitet, hålla god hygienisk standard, vara lättillgänglig och

bedrivs dygnet runt. Sjuksköterska ska finnas tillgänglig dygnet runt. Varje enskild har en utsedd ansvarig omvårdnadsansvarig sjuksköterska. Entreprenören ska följa stadens riktlinjer för hälso- och sjukvård samt stadens riktlinjer för hälso- och sjukvårdsdokumentation.

Hälso- och sjukvården ska, efter läkares ordination till exempel omfatta syrgasbehandling, nutrition (näring) via sond, intravenös närings- och läkemedelstillförsel, kvalificerad smärtlindring, större såromläggningar, blodtransfusion och provtagningar. Vid inflyttning görs riskbedömningar för fall, nutrition och trycksår. 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.

Entreprenören ansvarar för att det bedrivs en aktiv och kvalitetssäkrad inkontinensvård samt att individuell förskrivning av inkontinenshjälpmedel görs av sjuksköterska/fysioterapeut med förskrivningsrätt.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

Vårdhygienisk standard

All personal har utbildning om basala hygienrutiner och fortbildning sker kontinuerligt. Entreprenören har tillgång till vårdhygienisk expertis. Vårdhygiens rutiner för särskilda boendeformer i Region Stockholm tillämpas i verksamheten.

Entreprenören tillhandahåller och bekostar de arbets- och skyddskläder som behövs, till exempel plasthandskar och skyddsförkläden.

Resultat av granskningen

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

Teamarbete

Legitimerad personal och omvårdnadspersonal samarbetar med läkare för att säkerställa en trygg och säker vård och omsorg.

Aktiv och kvalitetssäkrad inkontinensvård

Sjuksköterska/fysioterapeut ansvarar för att utprovning av inkontinenshjälpmedel görs individuellt. I genomförandeplanen finns inkontinensvården dokumenterad.

Utbildning och kompetens inkontinensvård

Samtliga omvårdnadsansvariga sjuksköterskor har förskrivningsrätt.

I det finns en sjuksköterska med extra kompetens som ansvarar för verksamhetens inkontinensvård som utbildar övriga sjuksköterskor i verksamheten. Omvårdnadsansvarig sjuksköterska handleder kontaktpersonerna i samband med utprovning av inkontinenthjälpmedel. Uppföljning av förskrivna inkontinenshjälpmedel görs regelbundet.

Kontinensombud

Entreprenören har utsedda kontinensombud som ansvarar för att leda och stödja sina kollegor om inkontinenshjälpmedel och arbetssätt.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

3.5.4 Rehabilitering

Entreprenören ansvarar för att rehabiliteringsinsatser och förebyggande insatser med mål att den enskilde 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 och uppföljning av tekniska hjälpmedel.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

3.5.5 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 göras 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.

3.5.6 Läkare

Entreprenören ska i samråd med Region Stockholm och förvaltande stadsdelsnämnd se till att samtliga har en utsedd läkare som kontinuerligt följer upp den enskildes 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 Region Stockholm och staden.

Resultat av granskningen

Familjeläkarna ansvarar för läkarinsatserna enligt avtal. Det finns en lokal överenskommelse om samverkan med läkarverksamheten. Entreprenören följer avtalet.

3.5.7 Läkemedelshantering

Entreprenören ska säkerställa att all läkemedelshantering görs enligt gällande lagar och föreskrifter. Entreprenörens sjuksköterskor ska medverka vid årliga läkemedelsgenomgångar för samtliga enskilda 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 finnas ett akutläkemedelsförråd i boendet för läkemedel som ska kunna delas ut enligt generella skriftliga direktiv för tillfälligt bruk eller vid akuta situationer. Entreprenören har en lokal instruktion för läkemedelshantering.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

3.5.8 Medicintekniska produkter (MTP), tekniska hjälpmedel och förbrukningsartiklar

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

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet. Den lokala rutinen för medicinteknisk utrustning bör kompletteras med en inventarieförteckning inom sjuksköterskans ansvarsområde. Se vidare i bilaga 4.

3.5.9 Lyftar och andra fast monterade hjälpmedel

Lyftar 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 ADL¹- träning och sjukgymnastik som inte betalas av regionen. Förskrivning av denna utrustning ska göras av behörig personal. Hantering, användning och kontroll av hjälpmedel och utrustning görs enligt gällande föreskrifter.

Entreprenören ansvarar för att all personal har kunskaper i användandet av ovan nämnda utrustning samt att instruktioner och nödvändig teknisk data finns lättillgängligt.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

3.5.10 Fotsjukvård

Den enskilde får fotsjukvård på remiss efter bedömning av läkare och bekostas av entreprenören. Fotsjukvårdare som anlitas har den kompetens som krävs och har rutiner för att garantera god hygien i enlighet med gällande riktlinjer från Region Stockholm.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

3.5.11 Tandvård och munhygien

Entreprenören ansvarar för att all personalen 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 tandvårdsstödsintyg för nödvändig tandvård.

Tandvårdsenheten i Region Stockholm har avtal med tandvårdsföretag som genomför uppsökande tandvård. Munhälsobedömningen görs i den enskildes bostad och personal ska vara med då munhälsobedömningen utförs. Personal får utbildning och handledning i daglig munvård av utföraren av den uppsökande tandvården 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.

3.5.12 Palliativ vård i livets slutskede

Entreprenören ansvarar för att personer som vårdas i livets slut får kvalificerad vård och ett mänskligt och värdigt omhändertagande. Vården ska vara individuellt anpassad utifrån den palliativa vårdens fyra hörnstenar och det huvudsakliga målet är att lindra smärta och andra symtom, såväl fysiska, psykiska, sociala och existentiella.

¹ ADL- Aktiviteter i Dagligt Liv, till exempel att äta, tvätta sig, klä på och av sig.

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 och om möjligt göras delaktiga. Personalen ska informera och stödja närstående till personer som vårdas i livets slut.

Personalen ska ha kunskaper och förutsättningar att anpassa vården och omhändertagandet efter döden efter den enskildes 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 har utbildat palliativa ombud.

Entreprenören följer avtalet.

3.5.13 Omhändertagande av avlidna samt transport och förvaring

Enligt hälso- och sjukvårdslagen innefattas i hälso- och sjukvård att ta hand om avlidna. Entreprenören, som vårdgivare för hälso- och sjukvård, ansvarar för att ta hand om de 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.

Entreprenören ansvarar för transport och förvaring av avlidna samt de kostnader som uppstår för detta.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

4. Ersättningsvillkor

Området omfattar punkterna 4.1 till 4.3. Vid avtalsuppföljningen har samtliga punkter följts upp- ersättning, fakturering och förskottsbetalning.

Ersättningar fastställs centralt av Stockholm stad och entreprenörens ersättning är densamma som för andra vård- och omsorgsboenden i staden. Alla fakturor ställda till stadens förvaltningar hanteras enligt stadens rutiner. Entreprenören kan användas sig av möjligheten till viss förskottsbetalning.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

5. Särskilda åtaganden i entreprenörens anbud

Området omfattar punkterna 5.1 till 5.5. Vid avtalsuppföljningen har samtliga punkter följts upp. I ärendet redovisas de särskilda åtaganden entreprenören gjort i anbudet.

5.1 Professionell handledning

Samtlig tillsvidareanställd personal ges kontinuerligt professionell handledning vid minst 8 tillfällen per år och minst 1 timme per tillfälle. Handledningen ges av extern handledare med god kännedom och god kunskap om äldreomsorg i särskilda boenden. Handledningen ska bland annat omfatta bemötandefrågor, arbetsmetoder och förhållningssätt.

Resultat av granskningen

Vid uppföljningstillfället ges chef och medarbetare extern handledning som omfattar bemötandefrågor, arbetsmetoder och förhållningssätt. Entreprenören följer avtalet.

5.2 Grundutbildning för omvårdnadspersonal

Entreprenören ska genomföra utbildningsinsatser för omsorgspersonal avseende grundutbildning motsvarande 2 procent av alla arbetstimmar per år från och med 2018. 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 på betald arbetstid.

Resultat av granskningen

Verksamheten har en hög andel (80%) omvårdnadspersonal med adekvat utbildning. Vid nyrekrytering anställs enbart personal med undersköterskeutbildning. Entreprenören arbetar aktivt med att motivera personal som ännu inte har undersköterskeutbildning genom att erbjuda studier på betald arbetstid.

Entreprenörens egenkontroll visar att verksamheten uppfyller ställda krav om utbildningsinsatser motsvarande 2 procent av alla arbetstimmar per år. Entreprenören följer avtalet.

5.3 Åtaganden vid nyrekrytering av hälso- och sjukvårdspersonal

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.

5.4 Egen tid

Varje enskild förfogar över minst 2 timmar per vecka med sin kontaktperson, "egen tid". Den enskilde avgör själv vad tiden ska användas till. Hur den egna tiden planeras och genomförs framgår av den sociala dokumentationen.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

5.5 Andra särskilda åtaganden i entreprenörens anbud

Utöver de särskilda åtagandena i entreprenörens anbud ansvarar entreprenören för övriga åtaganden i anbudet samt de krav som ställs i förfrågningsunderlaget.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

Mervärdespoäng

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

De tre kriterierna var följande:

1. Ledarskap, utbildning och värdegrund för en individuell vård och omsorg,
2. Vård och omsorg med värdighet, kontinuitet, trygghet och självbestämmande,
3. Stöd och stimulans för ett meningsfullt liv

Under varje kriterium fanns olika bedömningsgrunder, totalt tretton där anbudsgivaren/entreprenören kunde få mervärdespoäng. I ärendet redovisas de tre kriterierna samt de bedömningsgrunder där anbudsgivaren/entreprenören erhöll mervärdespoäng vid utvärderingen av anbudet samt motiveringen till poängen där sådan finns.

Kriterium 1 Ledarskap, utbildning och värdegrund för en individuell vård och omsorg

Bedömningsgrund 1:1 Värdegrund

Entreprenören erhöll 50 mervärdespoäng av 100 möjliga vid utvärderingen av anbudet för sin beskrivning av värdegrundsarbetet.

Motivering till mervärdespoängen:

Entreprenören åtar sig kontinuerligt schemalagd reflektion som leds av särskilda reflektionsledare samt värdegrundsseminarier som leds av särskilda värdegrundsledare.

Resultat av granskningen

Entreprenören har en beskrivning av verksamhetens värdegrundsarbete. Entreprenören har reflektionsledare utbildade på Silviahemmet som ansvarar för schemalagd reflektion en gång per månad.

Entreprenören följer avtalet.

Bedömningsgrund 1:3 Utbildningsinsatser

Entreprenören erhöll 50 mervärdespoäng av 100 möjliga vid utvärderingen av anbudet för sin beskrivning av utbildningsinsatser.

Motivering till mervärdespoängen:

Entreprenören åtar sig att utbilda palliativa ombud. Silviahemscertifiering av hela verksamheten samt fysiska och webbaserade utbildningar som skräddarsys utifrån aktuella behov.

Resultat av granskningen

Entreprenören har utbildat palliativa ombud genom Palliativt Kunskapscentrum (PKC).

Entreprenören följer avtalet.

Bedömningsgrund 1:4 Professionell handledning

Entreprenören erhöll 100 mervärdespoäng av 100 möjliga vid utvärderingen av anbudet för sin beskrivning av professionell handledning, se punkt 5.1.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

Bedömningsgrund 1:5 Grundutbildning för omvårdnadspersonal

Entreprenören erhöll 50 mervärdespoäng av 100 möjliga vid utvärderingen av anbudet för sin beskrivning av grundutbildning för omvårdnadspersonal.

Resultat av granskningen

Verksamheten uppnår kravet på utbildningsinsatser motsvarande 2 procent av alla arbetstimmar för 2024.

Entreprenören följer avtalet.

Kriterium 2 Vård och omsorg med värdighet, kontinuitet, trygghet och självbestämmande***Bedömningsgrund 2:4 Åtagande vid nyrekrytering***

Entreprenören erhöll 100 mervärdespoäng av 100 möjliga vid utvärderingen av anbudet för sin beskrivning av verksamhetens krav på utbildningsnivå och erfarenhet vid nyrekrytering av hälso- och sjukvårdspersonal.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

Kriterium 3 Stöd och stimulans för ett meningsfullt liv*Bedömningsgrund 3:2 Specifik rehabilitering*

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 åtagande om vidareutbildning för all rehabpersonal och de aktivitetsansvariga i "Naturunderstödd rehabilitering med trädgårdsterapi" (15 högskolepoäng) andra avtalsåret samt åtagande om att ge boende intensiv individuell rehabilitering de tre första veckorna efter inflyttning.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

Bedömningsgrund 3:3 Egen tid

Entreprenören erhöll 100 mervärdespoäng av 100 möjliga vid utvärderingen av anbudet för sin beskrivning av hur den enskilde förfogar över egen tid minst 2 timmar per vecka med sin kontaktman, se punkt 3.2.7.

Resultat av granskningen

Entreprenören följer avtalet.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldreomsorgen och bedömning ur ett jämställdhetsperspektiv har inte gjorts då det inte var relevant för uppföljningen. Ärendet samverkas inom äldreomsorg 7 oktober och tas upp på pensionärsrådet 15 oktober 2025.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen anser att entreprenören i huvudsak följer kraven i avtalet.

Utifrån de underlag som har legat till grund för entreprenadavtalsuppföljningen är förvaltningens bedömning att entreprenören sammantaget har de förutsättningar som krävs för att verksamheten ska kunna ge en säker vård och omsorg av god kvalitet.

Avtalet är förlängt till och med 30 september 2026. Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd har föreslagit äldrenämnden att förlänga avtalet till och med 30 september 2028.

Nästa entreprenadavtalsuppföljning kommer att göras 2027, kontinuerliga verksamhetsbesök kommer dock att genomföras under 2026. Förvaltningen kommer att ha en fortsatt dialog med entreprenören avseende anställningsform vid nyrekrytering.

Lee Orberson
stadsdelsdirektör
Hägersten-Älvsjö
stadsdelsförvaltning

Eva Alamaa
avdelningschef
Hägersten-Älvsjö
stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. Entreprenadavtal - Avtal avseende driften av Åsengårdens vård- och omsorgsboende 2018-01-16 till och med 2020-09-30
2. Kvalitet och hållbarhetsrapport för Åsengården 2024
3. Humana års- och hållbarhetsredovisning 2024
4. Verksamhetsuppföljning 2025 ”Uppföljningsrapport Åsengårdens VoB 2025”

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Lee Orberson, stadsdelsdirektör	2025-10-09
Eva Alamaa, avdelningschef	2025-10-09