

Avtalsuppföljning

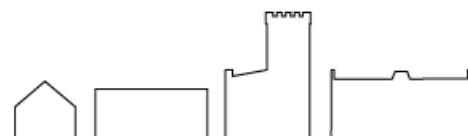
HEMTJÄNST 2025





Innehåll

Inledning	3
Sammanfattning	3
Bakgrund och syfte	5
Fokusområden	5
Generella fokusområden	5
IVO-tillstånd	5
Ekonomisk stabilitet	5
Försäkring	5
Rätt till insyn	5
Specifika fokusområden 2025	6
Kompetenskrav hos personalen	6
Språklig kompetens	6
Fast omsorgskontakt	6
Uppföljning av åtgärdsplaner 2024 för kompetensförsörjning	7
Metod	7
Inhämtat underlag	8
Resultat generella fokusområden – samtliga leverantörer	9
Resultat per leverantör	11
Hemtjänst Anne Stalin	11
Blomsterfondens hemtjänst	13
Nordisk hemservice AB	16
Attendo hemtjänst Danderyd	18
Egen regi – Natt och larm	20





Inledning

Den 19 oktober 2009 beslutade kommunfullmäktige i Danderyds kommun att införa ett valfrihetssystem för hemtjänst enligt lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

Enligt 10 kap. 8 § kommunallagen (2017:725) är kommunen skyldig att säkerställa att verksamhet som överlämnats till externa leverantörer bedrivs i enlighet med gällande avtal och lagstiftning.

Kommunen ansvarar enligt 5 kap. 1 § socialtjänstlagen för att den enskilde får insatser av god kvalitet. Det är av väsentlig betydelse för kommunen att leverantörerna som kommunen tecknar avtal med fullgör sina åtagande utifrån dessa avtal. Omfattningen av uppföljningsansvaret förstärks ytterligare i kommunens styrdokument *“Program för utförare av kommunal verksamhet”*.

Socialnämnden har det övergripande ansvaret för uppföljning av leverantörer inom hemtjänsten. För att säkerställa att samtliga utförare lever upp till sina åtaganden enligt gällande avtal genomför socialförvaltningens tjänstepersoner årliga uppföljningar. Dessa omfattar både externa utförare och kommunens egen regi, där samma kvalitetskrav tillämpas. Vid behov genomförs även fördjupade granskningar.

Leverantören förbinder sig vid avtalstecknande att bereda kommunen tillträde och insyn, föranmält eller oanmält, i sådan utsträckning att kommunen kan genomföra sitt uppföljningsansvar. Resultaten från uppföljningar presenteras under jämförelseverktyget på kommunens hemsida. Kraven i upphandlingsunderlaget SN 2023/0125, gällande avtal och förordningar ligger till grund för uppföljningen.

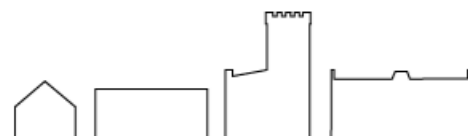
Rapport

Datum: 2025-11-04

Diarienummer: SN 2025/0101

Socialförvaltningen

Feven Fenote Fransenius





Sammanfattning

Under hösten 2025 har socialförvaltningen genomfört avtalsuppföljning av samtliga hemtjänstleverantörer enligt lagen om valfrihetssystem (LOV) samt av natt- och larmverksamheten i kommunal regi. Uppföljningen har skett genom enkätsvar, verksamhetsbesök och inhämtning av underlag kopplat till utvalda avtalspunkter.

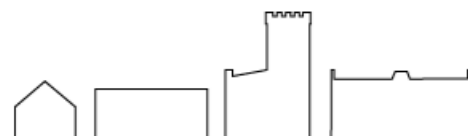
Avtalspunkterna *IVO-tillstånd, försäkring, ekonomisk ställning, registrering och kommunens rätt till insyn* följs upp årligen. Fokusområden för 2025 års granskning har varit *kompetenskrav och språklig kompetens, fast omsorgskontakt – arbetssätt och dokumentation* samt *uppföljning av åtgärdsplan 2024*.

Resultatet visar att samtliga leverantörer uppfyller grundläggande krav avseende IVO-tillstånd, försäkring, ekonomisk ställning och registrering. Tre av fyra externa leverantörer samt natt- och larmverksamheten har inkommit med verksamhetsplan och verksamhetsberättelse inom angiven tid. En leverantör har inkommit efter utsatt tidsfrist.

Kompetensförsörjningen av undersköterskor visar fortsatt utvecklingsbehov. Tre av fem leverantörer når målet om minst 60 % undersköterskor. Övriga ligger på 40 % och 59 %, vilket indikerar behov av ytterligare insatser för att uppnå målnivån.

Språklig kompetens bedöms vara tillräcklig hos flertalet leverantörer. Genomsnittet visar att 90,4 % av personalen inom hemtjänst samt natt- och larmverksamhet uppfyller språkraven. Samtliga leverantörer uppger att majoriteten av personalen uppfyller krav för både muntlig kommunikation och dokumentation. Samtidigt kvarstår behov av att stärka dokumentationsförmåga och långsiktig språkutveckling genom strukturerade insatser. Två av fem leverantörer saknar rutiner för kontinuerlig uppföljning. Flera av leverantörerna har strukturerade insatser såsom språkombud, språktester och daglig dokumentationsgranskning.

Resultaten presenteras per leverantör och jämförts med enkätsvaren från uppföljningen för att möjliggöra en verksamhetsnära analys. Analysen har utgått från områdena språklig kompetens, kunskap och kompetens samt fast omsorgskontakt.





Bakgrund och syfte

Syftet med avtalsuppföljning är att bedöma hur väl leverantörerna uppfyller kraven som ställts i avtalet mellan leverantören och Danderyds kommun samt att identifiera eventuella utvecklingsområden och att stimulera till verksamhetsutveckling.

Fokusområden

Generella fokusområden

Nedan följer en summering av de avtalspunkter som årligen granskas inom ramen för socialförvaltningens avtalsuppföljning, i enlighet med beslut från socialnämnden¹

IVO-tillstånd

Sedan 1 jan 2019 ska leverantör som Danderyds kommun har avtal med säkerställa att de innehar tillstånd av Inspektionen för vård och omsorg, IVO, för att bedriva hemtjänst.

Ekonomisk stabilitet

Vid ekonomisk kontroll ska leverantörens kreditomdöme innebära kreditvärdig eller bättre hos Creditsafe eller motsvarande omdöme hos annat kreditupplysningsföretag och vara utan betalningsanmärkningar av betydelse. För stiftelse ska leverantörens ekonomiska och finansiella ställning styrkas genom bifogad årsredovisning med tillhörande revisorsintyg.

Försäkring

Leverantören ska under hela avtalsperioden vidmakthålla erforderlig ansvarsförsäkring som täcker leverantörens skadeståndsrättsliga ansvar vid utförandet av uppdraget enligt avtalet.

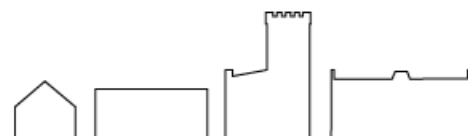
Rätt till insyn

Leverantör som kommunen har avtal med är enligt 10 kap. 9 § kommunallagen (2017:725) skyldig att utan oskäligt dröjsmål, när kommunen begär det, inkomma med information som gör det möjligt att ge allmänheten insyn i verksamheten.

Verksamhetsplan ska lämnas senast den 31/12 för nästkommande år.

Verksamhetsberättelse och kvalitetsberättelse ska lämnas senast den 31/3 för föregående år.

¹ För avtalspunkten i sin helhet se upphandlingsunderlag SN 2023/0125



Specifika fokusområden 2025

Nedan följer en sammanfattning av de avtalpunkter som följts upp inom ramen för 2025 års avtalsuppföljning.²

Kompetenskrav hos personalen

Från och med den 1 juli 2023 är undersköterska en skyddad yrkestitel i Sverige. Detta betyder att endast personer med ett giltigt yrkesintyg får kalla sig för undersköterska. Detta framgår i patientsäkerhetslagen (2010:659) och socialtjänstlagen (2025:400) SoL, och lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS. Enligt övergångsbestämmelserna kan den som hade en tillsvidareanställning som undersköterska när de nya reglerna började gälla den 1 juli 2023, fortsätta att använda titeln till och med den 30 juni 2033 utan intyg. Personen kan behålla titeln även om hen byter arbetsplats eller anställningsform (till exempel blir timvikarie) efter den 1 juli 2023. Den som hade en tidsbegränsad anställning/timanställning som undersköterska som sträckte sig längre än den 30 juni 2023, måste få ett nytt anställningsintyg från 1 juli med annan titel (exempelvis vårdbiträde).

I LOV- avtalet framgår att 60 % av verksamhetens personal ska inneha yrkestiteln undersköterska. Resterande personal ska ha utbildning inom vård och omsorg motsvarande vårdbiträde eller förvärvad kunskap inom vård och omsorg. Endast i undantagsfall kan personal med annan utbildning utföra insatser.

Språklig kompetens

All personal i verksamheten ska behärska svenska så att de förstår, kan ge och ta till sig instruktioner och göra sig förstådda i kommunikation i kontakten med kunder, anhöriga, arbetsgivare, samverkanspartners, hälso- och sjukvården och kommunen.

Fast omsorgskontakt

Av 10 kap. 7 § SoL framgår det att den som har hemtjänst ska erbjudas en fast omsorgskontakt, om det inte är uppenbart obehövt. Från den 1 juli 2023 får endast undersköterska med intyg om rätt att använda yrkestiteln utses till fast omsorgskontakt.

Förfrågningsunderlaget för hemtjänst i Danderyds kommun kräver att alla kunder erbjuds en fast omsorgskontakt med undersköterskeutbildning. Uppdraget ska dokumenteras och utföras med fokus på kontinuitet och individanpassning. Utföraren ansvarar för att utse fast

² För avtalpunkten i sin helhet se upphandlingsunderlag SN 2023/0125.

omsorgskontakt, ha skriftliga rutiner för uppdraget och följa kommunens lokala tillämpningsanvisningar.

Uppföljning av åtgärdsplaner 2024 för kompetensförsörjning

Vid avtalsuppföljningen 2025 har socialförvaltningen följt upp de åtgärdsplaner som upprättades av samtliga fyra externa hemtjänstleverantörer efter 2024 års granskning då kravet i förfrågningsunderlaget om minst 60 % undersköterskor inte uppfylldes. Som del av uppföljningen har aktuella personallistor begärts in med uppgifter om yrkestitel och skyddad yrkestitel.

Metod

Socialförvaltningen har under hösten 2025 genomfört en systematisk uppföljning av avtal för hemtjänst som bedrivs av externa leverantörer samt avtal för natt- och larmverksamhet som bedrivs i egen regi. Uppföljning har utgått från:

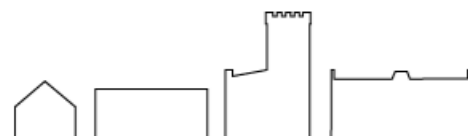
- Avtalspunkter som följs upp årligen: IVO tillstånd, omsorgsregister, ekonomisk stabilitet, försäkring samt rätten till insyn.
- Årets särskilda fokusområden: kompetenskrav, språklig kompetens, fast omsorgskontakt – arbetssätt och dokumentation samt uppföljning av åtgärdsplaner som upprättades av verksamheter efter 2024 års granskning.

Underlaget har samlats in genom:

- Enkät till samtliga berörda verksamheter
- Begärda skriftliga underlag
- Fysiska verksamhetsbesök hos respektive leverantör
- Intervju med fast omsorgskontakt
- Stickprovskontroller av genomförandeplaner under dessa möten.

Materialet har bearbetats av tjänsteperson inom socialförvaltningen och sammanställts i denna rapport.

Den sammanlagda bedömningen redovisas med färgmarkeringar:





Omfattande och allvarliga brister.	Brister på icke acceptabel nivå förekommer.	Acceptabel nivå där mindre brister förekommer.	Nivå som uppfyller ställda krav för en god och säker vård.
------------------------------------	---	--	--

Grön nivå innebär att samtliga krav inom området är uppfyllda.

Gul nivå innebär att det finns identifierade brister men som inte bedöms allvarliga, åtgärder följs upp under året och vid nästa avtalsuppföljning.

Orange nivå innebär att brister på icke acceptabel nivå förekommer alternativt att flera mindre brister som sammantaget bedöms som icke acceptabla har identifierats. Vid denna nivå ska en åtgärdsplan begäras in från leverantören. Bristerna åtgärdas enligt upprättad åtgärdsplan och följs upp av socialnämndens tjänsteperson.

Röd nivå innebär att leverantören har alarmerande brister som kräver omgående åtgärd.

Resultat från uppföljningen återkopplas skriftligen till respektive verksamhetschef.

Inhämtat underlag

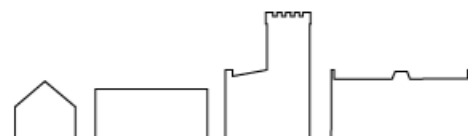
Samtliga leverantörer fick i samband med enkätutskick ett informationsbrev där det framgick vilket underlag de skulle inkomma med.

Begärt underlag

- Giltigt IVO-tillstånd.
- Giltig försäkring.
- Personallista med yrkestitel och innehav av skyddat yrkesbevis.
- Rutin för fast omsorgskontakt.

Inhämtat underlag via upphandlingsavdelningen

- Uppgift om leverantörens ekonomiska och finansiella ställning
- Uppgift om inom vilka näringsgrenar leverantören är verksam (SNI-kod).





Resultat generella fokusområden – samtliga leverantörer

Nedan presenteras resultat för de generella fokusområdena tillstånd, ekonomisk ställning, försäkring och rätt till insyn. Resultatet presenteras samlat för leverantörerna.

Tillstånd, ekonomisk ställning och försäkring

Leverantör	Bedömning
Hemtjänst Anne Stalin	
Blomsterfondens hemtjänst	
Nordisk hemservice	
Attendo hemtjänst	
Egen regi - natt och larm	

Samtliga leverantörer uppnår ställda krav.

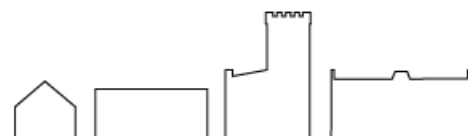
Rätt till insyn

Leverantör	Bedömning
Hemtjänst Anne Stalin	
Blomsterfondens hemtjänst	
Nordisk hemservice	
Attendo hemtjänst	
Egen regi - natt och larm	

Tillstånd, ekonomisk ställning, försäkring och rätt till insyn

Samtliga leverantörer har inkommit med tillstånd från inspektionen för vård- och omsorg (IVO) och egen regi har inkommit med bevis om registrering i IVO:s omsorgsregister.

Samtliga externa leverantörer har inkommit med aktuell ansvarsförsäkring. Verksamhetsplan



har inkommit inom rätt tid av fyra leverantörer, en leverantör har inkommit med planen efter utgåendet av avtalad frist efter påminnelse. Verksamhetsberättelse och kvalitetsberättelse har inkommit inom rätt tid av samtliga leverantörer.

Enkätens syfte och tillförlitlighet


En enkät har skickats ut till leverantörerna för att samla in svar på frågor som utgjorde fokusområden i årets granskning: språklig kompetens, kompetenskrav och fast omsorgskontakt. I enkäten har det tydliggjorts att svaren ska baseras på faktiska uppgifter och omfatta samtlig personal. Det har även framgått att uppföljande granskningar kan komma att genomföras, inklusive begäran om underlag som styrker angivna uppgifter.



Resultat per leverantör


Hemtjänst Anne Stalin

Kompetenskrav

Bedömning	Åtgärd	Uppföljning
	Ingen åtgärd.	-


Anne Stalin har i årets enkät uppgett att 58 % av personalen är undersköterskor, vilket är en förbättring från föregående år som låg på 45 %. Vid kontroll av inlämnad personallista framgår det dock att 60 % av personalen är anställd som är undersköterskor. Kompetenskravet på minst 60% är därmed uppfyllt. Anne Stalin har under uppföljningen angett att de inte har rutin för arbete med kompetensutveckling för personalen.

Språklig kompetens

Bedömning	Åtgärd	Uppföljning
	Upprätta en plan för hur språklig kompetens följs upp och utvecklas löpande.	Åtgärderna ska redovisas för socialförvaltningen inom tre månader.

Förfrågningsunderlaget för hemtjänst anger att personalen ska ha tillräckliga kunskaper i svenska för både muntlig kommunikation och dokumentation, samt att verksamheten ska arbeta systematiskt med att upprätthålla och utveckla språklig kompetens. Vid avtalsuppföljning 2025 uppger Anne Stalin hemtjänst att samtliga medarbetare (100 %) uppfyller kraven på verbal språkkompetens och att 90 % uppfyller kraven på dokumentationsförmåga. Verksamhetens bedömning baseras på personalkännedom samt att språklig kompetens säkerställs vid rekrytering. Verksamheten saknar dock rutiner för kontinuerlig uppföljning och utveckling av personalens språkliga kompetens.


Fast omsorgskontakt

Bedömning	Åtgärd	Uppföljning
	Säkerställ att kunder får information om fast omsorgskontakt.	Åtgärderna ska redovisas för socialförvaltningen inom tre månader.

Förfrågningsunderlaget kräver att alla kunder erbjuds en fast omsorgskontakt med undersköterskeutbildning, att uppdraget dokumenteras och att kontinuitet och individanpassning säkerställs.

Anne Stalin uppger att 57 av 150 kunder har en utsedd fast omsorgskontakt och att övriga har tackat nej. Kompetenskravet för att tillgodose behovet av fast omsorgskontakt bedöms som uppfyllt och leverantören uppger att det finns rutiner för erbjudande och matchning. Andelen kunder med fast omsorgskontakt är låg.

Uppföljning av åtgärdsplan 2024-kompetensförsörjning

Bedömning	Åtgärd	Uppföljning
	Ingen åtgärd.	-

Leverantören ombads vid 2024 års avtalsuppföljning att upprätta en skriftlig åtgärdsplan för kompetensförsörjning eftersom utbildningsnivån då var 45 %. Vid uppföljningen 2025 framgår att åtgärden är genomförd och att leverantören har arbetat med frågan. Åtta medarbetare har påbörjat undersköterskeutbildning under året, varav fyra beräknas slutföra utbildningen. För att stärka kompetensförsörjningen har löneförhöjning införts för medarbetare som tar undersköterskeexamen eller körkort, rekrytering sker med fokus på undersköterskor med körkort och språkkrav tillämpas vid anställning.


Åtgärder

Verksamheten ska inkomma med en plan för hur språklig kompetens följs upp och utvecklas löpande samt säkerställa att kunder får information om fast omsorgskontakt. Socialförvaltningen kommer att följa upp dessa åtgärder inom tre månader.




Blomsterfondens hemtjänst

Kompetenskrav

Bedömning	Åtgärd	Uppföljning
	Upprätta en kompetensförsörjningsplan med tydliga mål och tidsplan för att öka andelen undersköterskor. Redovisa genomförda och planerade insatser, inklusive validering och interna utbildningar.	Åtgärderna ska redovisas för socialförvaltningen inom tre månader.

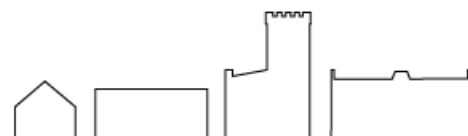
Blomsterfondens hemtjänst har i årets enkät uppgett att 38% av personalen är undersköterskor, vilket är samma som föregående år. Vid kontroll av inlämnat underlag framgår dock att det är 40 % som är undersköterskor. Kravet på minst 60 % undersköterskor är därmed inte uppfyllt.

Språklig kompetens


Bedömning	Åtgärd	Uppföljning
	Upprätta en plan för hur språklig dokumentationskompetens ska stärkas.	Åtgärderna ska redovisas för socialförvaltningen inom tre månader.

Blomsterfondens hemtjänst uppger att 97 % av personalen uppfyller kraven på verbal språkkompetens och 89 % kraven för dokumentation. Övriga medarbetare behärskar svenska i tal och skrift men behöver utveckla dokumentationsförmågan. Verksamhetens bedömning baseras på personalkännedom och att språklig kompetens säkerställs vid rekrytering.

Verksamheten uppger att språklig kompetens upprätthålls genom ett utbildat språkombud och dokumentationsombud som ger stöd till medarbetarna. Medarbetarna uppmuntras att utveckla sina språkkunskaper i det dagliga arbetet, och några kombinerar arbete med studier i svenska för invandrare (SFI). Vid rekrytering används språktester, och tidigare har språkutbildningsapplikationen Lingio använts som stöd. Trots stöd via språkombud och utbildningsinsatser finns behov av fortsatt strukturerat arbete för att säkerställa språklig kompetens i dokumentation.




Fast omsorgskontakt

Bedömning	Åtgärd	Uppföljning
	Upprätta en plan för att tydliggöra rollfördelning, omfattning per kontaktperson samt åtgärda brister i registrering och språkkompetens.	Åtgärderna ska redovisas för socialförvaltningen inom tre månader.

Blomsterfondens hemtjänst har i årets enkät uppgett att samtliga kunder har erbjudits fast omsorgskontakt eller kontaktperson. Arbetssättet bygger på kontinuerlig kontakt, dokumentation i genomförandeplan och regelbunden uppföljning av insatser. Kompetenssäkring sker vid nyanställning samt genom handledning och genomgångar vid arbetsplatsträffar. Vissa omsorgskontakter har ansvar för ett stort antal kunder, vilket kan påverka möjligheten till individanpassning och kontinuitet.

Det framkommer att rollfördelningen mellan fast omsorgskontakt och övrig personal är otydlig samt att tidspress påverkar dokumentation och uppföljning. Dokumentation sker i EPSILON och Treserva, men insatsen fast omsorgskontakt registreras inte korrekt vid besök utanför kundens hem. Språkliga utmaningar hos kollegor kan påverka dokumentationen, även om stöd finns via språkbud. Sammantaget tyder detta på behov av tydligare struktur och uppföljning för att säkerställa kontinuitet och individanpassning.

Uppföljning av åtgärdsplan 2024-kompetensförsörjningsplan

Bedömning	Åtgärd	Uppföljning
	Se åtgärd under "kompetenskrav"	Åtgärderna ska redovisas för socialförvaltningen inom tre månader.

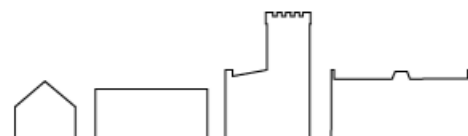
Leverantören ombads vid 2024 års avtalsuppföljning att upprätta en kompetensförsörjningsplan, eftersom utbildningsnivån då var 38 %. Vid uppföljningen 2025 framgår det att planen har upprättats och att leverantören har arbetat med frågan. Trots viss personalomsättning har insatser genomförts, bland annat webbutbildningar inom hot och våld, IBIC och EPSILON med stöd av stimulansmedel. Dokumentation sker numera direkt i mobila enheter, och utbildningar inom demens, basala hygienrutiner och munvård har genomförts eller är planerade. Handledning inom etik och bemötande erbjuds vid behov, och teamarbete kring kunden lyfts fram som en viktig del i verksamheten. Verksamheten ser över möjligheten

att erbjuda interna utbildningar och validering för vårdbiträden i syfte att öka andelen undersköterskor. Trots vidtagna åtgärder uppnår leverantören vid granskningen 2025 inte målet om 60 %. Leverantören åläggs därför att inkomma med en kompetensförsörjningsplan, vilken socialförvaltningen följer upp inom tre månader. Åtgärden bedöms hantera denna brist.

Åtgärder

Leverantören har en utbildningsnivå på 40 %, vilket är under kravet. En kompetensförsörjningsplan ska lämnas in till socialförvaltningen inom tre månader.

Leverantören uppfyller delvis kraven för fast omsorgskontakt. Fast omsorgskontakt erbjuds och dokumenteras men leverantören behöver säkerställa att omfattningen och rollfördelningen för kontaktpersonerna tydliggörs. Vidare behöver leverantören redovisa åtgärd avseende språklig kompetens. Leverantören ska inkomma med en plan inom tre månader som beskriver hur dessa områden förbättras.





Nordisk hemservice AB

Kompetenskrav

Bedömning	Åtgärd	Uppföljning
-----------	--------	-------------



Ingen åtgärd.

Nordisk hemservice har i årets enkät uppgett att 62 % av personalen är undersköterskor, vilket är en ökning från 52 % föregående år. Vid kontroll av inlämnad personallista framkommer det att 60 % av personalen är undersköterskor, vilket innebär att kompetenskravet är uppfyllt.

Språklig kompetens

Bedömning	Åtgärd	Uppföljning
-----------	--------	-------------



Ingen åtgärd.

Verksamheten uppger att samtliga medarbetare uppfyller språkraven för tal och dokumentation. Bedömningen baseras på personalkännedom, kontinuerlig uppföljning av språklig kompetens samt att det säkerställs vid rekrytering av nyanställda genom muntlig språktest. Dokumentation granskas dagligen och stöd erbjuds vid behov.

Fast omsorgskontakt

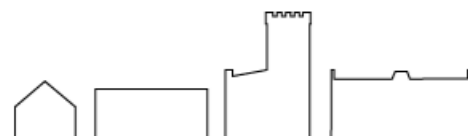
Bedömning	Åtgärd	Uppföljning
-----------	--------	-------------



Redovisa underlag som redogör för antal/andel erbjudna, antal/andel som tackat nej samt bemanning med undersköterskor för rollen.


Åtgärderna ska redovisas för socialförvaltningen inom tre månader.

Nordisk hemservice har i årets enkät uppgett att 80 kunder har fast omsorgskontakt, medan övriga har tackat nej eller har anhöriga som tar ansvar. Rollen bemannas inte alltid med undersköterskor, vilket kan strida mot kravet att fast omsorgskontakt ska ha skyddad yrkestitel. Verksamheten har rutiner, internutbildning och egenkontroll kopplat till uppdraget fast omsorgskontakt, och uppföljning sker regelbundet. Dokumentation sker i EPSILON och Treserva, men vissa insatser registreras inte korrekt om de sker utanför kundens hem



I kombination med att rollen inte alltid bemannas med undersköterskor och att brister i dokumentation förekommer, indikerar detta behov av tydligare rutiner och uppföljning för att säkerställa kontinuitet och kravuppfyllelse.

Uppföljning av åtgärdsplan 2024-kompetensförsörjning

Bedömning	Åtgärd	Uppföljning
	Ingen åtgärd.	


Verksamheten ombads efter uppföljningen 2024 att inkomma med en kompetensförsörjningsplan. Vid uppföljningen 2025 framkommer det att Nordisk hemservice har genomfört flera planerade åtgärder för att öka andelen utbildade undersköterskor, bland annat utbildningsinsatser via Hermods, kompletterande kompetenshöjande utbildningar samt förändrade rekryteringsrutiner. Några medarbetare har dock ännu inte klarat utbildningen på grund av språkliga hinder, och utbildningen pågår med stödinsatser. Uppföljning sker regelbundet genom egenkontroll och arbetsplatsträffar. Leverantören ska under 2026 fortsatt arbeta för att stärka medarbetarna att uppfylla kompetenskraven.

Åtgärder

För att säkerställa att kravet på fast omsorgskontakt är uppfyllt behöver leverantören komplettera med underlag som visar: antal/andel kunder som erbjudits fast omsorgskontakt, antal/andel som tackat nej samt hur rollen bemannas med undersköterskor enligt förfrågningsunderlaget.


Attendo hemtjänst Danderyd

Kompetenskrav

Bedömning	Åtgärd	Uppföljning
	Fortsätt arbeta med upprättad kompetensförsörjningsplan för att nå 60 % undersköterskor.	Åtgärderna ska redovisas för socialförvaltningen inom tre månader.


Attendo hemtjänst har i årets enkät uppgett att 52 % av personalen är undersköteror, vilket är en minskning från 58 % föregående år. Vid kontroll av inlämnad personallista är det 59 % som är utbildade undersköterskor. Kravet på minst 60 % undersköterskor är inte uppfyllt.

Språklig kompetens

Bedömning	Åtgärd	Uppföljning
	Ingen åtgärd.	

Leverantören uppger att 90 % av personalen uppfyller de verbala språkraven och att 98 % uppfyller kraven för dokumentation. Verksamhetens bedömning baseras på personalkännedom samt att höga krav ställs vid nyanställning, där både muntlig och skriftlig svenska bedöms genom intervjumall och skriftliga uppgifter. För att stödja språkutveckling används appen Lingio, med uttalsövningar och frågor som medarbetarna arbetar med på egen tid. Två Lingio-coacher finns tillgängliga. Dokumentationsstödjare, verksamhetschef och planeringsledare ger handledning till medarbetare med behov av stöd i svenska.

Fast omsorgskontakt


Bedömning	Åtgärd	Uppföljning
	Ingen åtgärd.	

Attendo hemtjänst har i årets enkät uppgett att samtliga kunder har en utsedd fast omsorgskontakt, vilket dokumenteras i genomförandeplanen tillsammans med vice

kontaktperson. Erbjudandet om fast omsorgskontakt ges vid första kundbesöket och kompletteras med skriftlig information i en kundpärm.

Verksamheten är organiserad i geografiska slingor där varje undersköterska ansvarar för 10–12 kunder. Uppföljning sker månadsvis och vid förändringar. Omsorgskontakterna får individuell handledning och har tillgång till en webbaserad utbildning. Genomförandeplanen tas fram i dialog med kunden och dokumenteras av behörig chef. Social dokumentation sker mobilt via Epsilon, vilket underlättar direkt rapportering.

Uppföljning av åtgärdsplan 2024-kompetensförsörjningsplan

Bedömning	Åtgärd	Uppföljning
	Se åtgärd under ”kompetenskrav”.	Åtgärderna ska redovisas för socialförvaltningen inom tre månader.

Leverantören ombads vid 2024 års avtalsuppföljning att upprätta en kompetensförsörjningsplan. Vid uppföljningen 2025 framgår att åtgärden är genomförd och att leverantören har arbetat med frågan. Insatser har inkluderat kompetensutveckling genom studier vid sidan av anställningen (exempelvis via Medlearn och Omsorgslyftet), validering av undersköterskekompetens samt målsättning att minst fem medarbetare per år ska påbörja undersköterskeutbildning – fyra har anmälts under året. Verksamheten har även infört geografiska team, reflektionstillfällen och ett ledarskap som främjar förbättringsarbete. Trots insatser kvarstår utmaningar i rekrytering, bland annat kopplat till språkkrav och referenser.


Åtgärder

Leverantören har en utbildningsnivå om 59 % undersköterskor. För att säkerställa att kravet om minst 60 % undersköterskor uppfylls ska verksamheten fortsatt arbeta utifrån den upprättade kompetensförsörjningsplanen med fokus på att höja andelen undersköterskor. Socialförvaltningen genomför en uppföljning av kompetensnivån inom tre månader.




Egen regi – Natt och larm

Kompetenskrav

Bedömning	Åtgärd	Uppföljning
	Ingen åtgärd.	

Natt- och larm har i årets enkät uppgett att 78 % av personalen är undersköterskor, vilket är en minskning från 80 % föregående år. Kravet på minst 60 % undersköterskor är uppfyllt.

Språklig kompetens

Bedömning	Åtgärd	Uppföljning
	Ingen åtgärd.	

Verksamheten uppger att 78 % av personalen uppfyller de verbala språkraven och att 75 % uppfyller kraven för dokumentation. Verksamhetens bedömning baseras på personalkännedom samt att språklig kompetens säkerställs vid rekrytering av nyanställda.

För att upprätthålla och utveckla svenskkunskaper inför nyanställningar används digitala språktester, och språkkurser kan erbjudas via Educateit.

Fast omsorgskontakt

Kontrollmomentet är inte aktuellt för natt- och larm.

Fast omsorgskontakt ska alltid erbjudas, om det inte är uppenbart obehövligt. I Danderyds kommun utför natt- och larmverksamheten omvårdnadsinsatser nattetid för samtliga kunder som har hemtjänst, oavsett leverantör. Det är därmed inte natt- och larmverksamheten som är utförare av hemtjänstinsatserna, varför kravet om fast omsorgskontakt inte är aktuellt i detta fall.

