

Jonas Sundling

Socialnämnden 2018-01-23

## **Avtalsuppföljning LOV Hemtjänst**

### **Ärende**

Avtalsuppföljning har under 2017 skett i enkätform för samtliga verksamheter godkända enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV) i Danderyds kommun. Enkäten omfattade samtliga krav i förfrågningsunderlaget. Syftet med enkäten var att utföraren genom självskattning skulle beskriva hur denne arbetar för att motsvara kraven som ställs i avtalet med Danderyds kommun.

Under 2017 har följande avtalsförändringar skett:

- Livis Omsorg AB sagt upp sitt avtal per den 15 juni 2017 efter att socialkontoret påtalat brister i utförandet.
- Socialkontoret har sagt upp avtalet med Vårililja AB per den 25 december 2017 efter att socialkontoret påtalat brister i utförandet.
- Attendo har sagt upp sitt avtal per den 31 december 2017 på grund av bristande lönsamhet.

Enkäten skickades ut till samtliga utföraren den 1 september och svar skulle senast vara socialkontoret tillhanda den 29 september 2017.

Av uppföljningen framgår att:

- 11 av 15 utförare svarade på enkäten inom utsatt tid
- Samtliga utförare skattar själva att de har en god följsamhet till avtalet.
- 2 av utförarna är inte helt i fas med sina genomförandeplaner och har upprättat planer för att komma tillrätta med detta.
- Alla utförare utom en hade en aktuell ansvarsförsäkring vid uppföljningen.
- Ett par utförare har tolkat vissa krav i aktuellt förfrågningsunderlag på annat sätt än socialkontorets syfte med kraven.

Jonas Sundling

**Socialkontorets förslag till beslut**

Socialnämnden beslutar att godkänna tjänsteutlåtande SN 2017/0098 daterat 2017-12-04 och att socialkontoret använder avtalsuppföljningen som underlag inför 2018 års avtalsuppföljning.

**Bakgrund**

I Kommunallagen (1991:900) har kommunens skyldighet att kontrollera och följa upp verksamhet som lämnats över till en privat utförare tydliggjorts i 3 kap. 19 § kommunallagen.

Insatser av hemtjänsten ska sökas av den enskilde och beviljas av biståndshandläggare på delegation. I enlighet med 3 kap. 3 § Socialtjänstlagen (SoL) ska socialtjänstens insatser vara av god kvalitet. Med god kvalitet avses bl.a. att insatserna ska ges i enlighet med de övergripande målen för äldreomsorgen och på ett sådant sätt att den enskildes behov av stöd och hjälp tillgodoses.

Danderyds kommun införde kundval av hemtjänstutförare enligt lagen om valfrihetssystem (LOV) våren 2010. I och med införandet av LOV upprättades ett förfrågningsunderlag som ligger till grund för det avtal som tecknats med av de av Danderyds kommun godkända utförare av hemtjänst. Förfrågningsunderlaget innehåller dels lagstadgade krav men även krav som Danderyds kommun sett som särskilt viktiga i upphandlingen för att hemtjänstutförarna ska skapa mervärde genom de tjänster som utförs i kommunen.

Under 2017 har följande utförare varit godkända som utförare av hemtjänst inom Danderyds kommun.

Utförare	Antal uppdrag <sup>1</sup>
1:a Aktiva valet i Norden AB	9
AkademCare	6
Attendo Sverige	42
Blomsterfonden	90
Fancy Care Service AB	4
Hemtjänst Anne Stalin AB	84
Hemtjänst Danderyd	254

<sup>1</sup> Antal uppdrag oktober 2017

Jonas Sundling

Hemtjänstkompaniet	35
Livis Omsorg	-
Mångkulturell hemtjänst i Sthlm AB	2
Olivia Hemtjänst AB	35
Lugn & Ro Sverige	5
AB Solskens Omsorg och Service	15
Vårililjan hemtjänst	1
Enklare vardag	1
Nordisk hemservice AB	0

### Socialkontorets utredning

Avtalsuppföljning har under 2017 skett i enkätform för samtliga verksamheter godkända enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV) i Danderyds kommun. Enkäten omfattade samtliga krav i förfrågningsunderlaget. Syftet med enkäten var att utföraren genom självskattning skulle beskriva hur denne arbetar för att motsvara kraven som ställs i avtalet med Danderyds kommun.

Det är första gången socialkontoret använder denna metod för avtalsuppföljning i full skala. Tidigare har mindre omfattande enkäter använts i samband med avtalsuppföljningar. Enkäter av denna omfattning kräver samma arbetssätt som den egenkontroll hemtjänstutförarna redan genomför i enlighet med SOSFS 2011:9 om kvalitetsledningssystem i verksamheten.

Genom egenkontrollen ska utföraren på ett systematiskt sätt följa upp och utvärdera den egna verksamheten och kontrollera att den bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i verksamhetens kvalitetsledningssystem.

Syftet med att genomföra avtalsuppföljning på liknande sätt är att utförarna på samma sätt som den egenkontroll som redan sker avseende kvalitetsledningssystemet ska ges inspiration att följa upp följsamheten mot aktuellt förfrågningsunderlag på ett systematiskt sätt.

Av det svar som sammanställts övergripande nedan framgår att det förekommer en del mindre avvikelser mot kraven i förfrågningsunderlaget där utförarna tolkat kravet på ett annat sätt än vad som avsetts. För två av utförarna framkommer att de inte ligger i fas avseende kundernas genomförandeplaner, dessa utförare har uppgett att handlingsplan redan finns upprättad för att komma tillrätta med denna brist.

För nya eller väldigt små utförare är det ibland svårt att nå upp till de utbildningskrav om minst 50 procent utbildade undersköterskor då den procentuella andelen slår väldigt hårt för företag med få anställda.



Jonas Sundling

**1:a Aktiva valet i Norden AB**

Har lokal i Täby, där personalen har möjlighet att ta pauser och äta lunch. Företagsbil alternativt privat bil med milersättning används. Den person som är ansvarig för den dagliga driften är godkänd av socialkontoret. Verksamheten har skriftliga rutiner, avvikelsesystem och egenkontroller som säkerställer kraven om kvalitetsledningssystem enligt SOSFS 2011:9.

Vid rekrytering ställs krav i enlighet med Danderyds kommuns förfrågningsunderlag och samtliga medarbetare har en tjänstelegitimation utfärdad av utföraren. Samtliga medarbetare har fått både muntlig och skriftlig information kring tystnadsplikt och Lex Sarah.

Verksamheten har som rutin att logga in i verksamhetssystemet Treserva morgon och eftermiddag för att kontrollera om ny beställning inkommit. Samtliga kunder har en aktuell genomförandeplan.

Verksamheten har redogjort för sina rutiner för hantering av privata medel och basala hygienrutiner samt om den enskilde är oanträffbar i samband med planerat besök.

Verksamheten har bifogat ett aktuellt försäkringsbrev i enlighet med kraven i förfrågningsunderlaget.

Verksamheten har en skriftlig rutin för meddelarfrihet för medarbetarna. Verksamheten redogör för ett systematiskt arbetsmiljöarbete.

**Hemtjänst Anne Stalin Danderyd AB**

Har lokal i Täby där personalen har möjlighet till att ta pauser och äta lunch, efter genomförd uppföljning har utföraren skaffat sig en lokal i Danderyd. För resor i tjänsten följer verksamheten aktuellt kollektivavtal. Den person som är ansvarig för den dagliga driften är godkänd av socialkontoret. Verksamheten hänvisar till godkänd LOV ansökan i december 2016 som garant för att kvalitetsledningssystemet följer kraven om kvalitetsledningssystem enligt SOSFS 2011:9.

På grund av en period med personalomsättning når för närvarande 40 procent av personalen utbildningskraven i förfrågningsunderlaget. Medarbetare som saknar relevant utbildning uppmuntras och erbjuds utbildning. Nyrekrytering av utbildad personal pågår. I verksamhetens rutiner för introduktion av nyanställda ingår att ordna med legitimation för medarbetarna. Verksamheten säkerställer personalens kunskap om tystnadsplikt och Lex Sarah genom egenkontroll och kontinuerlig dialog.

Jonas Sundling

Verksamheten har som rutin att logga in i verksamhetssystemet Treserva morgon och eftermiddag för att kontrollera om ny beställning inkommit. Samtliga kunder har en aktuell genomförandeplan.

Verksamheten har redogjort för sina rutiner för hantering av privata medel och basala hygienrutiner samt om den enskilde är oanträffbar i samband med planerat besök.

Verksamheten har bifogat ett aktuellt försäkringsbrev i enlighet med kraven i förfrågningsunderlaget.

Verksamheten har i sina rutiner för introduktion av nyanställda en punkt om meddelarfrihet för medarbetarna. Verksamheten redogör för sitt arbetsmiljöarbete genom ett samarbete med lokalt och regionalt skyddsombud och arbete med arbetsmiljöchecklistor och egenkontroll.

### **Mångkulturell hemtjänst AB**

Har lokal i Kista, verksamheten har ett fåtal kunder i Danderyd och har inte råd att stå med lokal inom kommunen. Personal använder bibliotek eller andra allmänna lokaler för att ta pauser och äta lunch. Samtlig personal får ersättning för resor i tjänsten. Den person som är ansvarig för den dagliga driften är godkänd av socialkontoret. Verksamheten stämmer av sitt ledningssystem två gånger per år och samarbetar även med extern kvalitetskonsult för att säkerställa att kvalitetsledningssystemet följer kraven om kvalitetsledningssystem enligt SOSFS 2011:9.

Verksamheten rekryterar i första hand alltid utbildad personal, för personal som saknar utbildning erbjuder verksamheten distansutbildning. Verksamhetens personal i Danderyds kommun är till 75 procent utbildade undersköterskor. Verksamheten utfärdar tjänstelegitimationer till samtliga medarbetare. Samtliga medarbetare har fått både muntlig och skriftlig information kring tystnadsplikt och Lex Sarah.

Verksamheten har som rutin att logga in i verksamhetssystemet Treserva morgon, lunch och eftermiddag för att kontrollera om ny beställning inkommit. Samtliga kunder har en aktuell genomförandeplan.

Verksamheten har redogjort för sina rutiner för hantering av privata medel och basala hygienrutiner samt om den enskilde är oanträffbar i samband med planerat besök.

Verksamheten har bifogat ett aktuellt försäkringsbrev i enlighet med kraven i förfrågningsunderlaget.

Jonas Sundling

Verksamheten informerar sina medarbetare om meddelandefrihet och har verksamhetspolicys mot sexuella trakasserier, diskriminering samt ofredande.

### **Danderyds kommuns hemtjänst**

Har lokaler i Danderyd där personalen har möjlighet att ta pauser och äta lunch, verksamheten har leasingbilar som personalen använder. Eventuella utlägg för parkering eller resor med egen bil ersätts av arbetsgivaren. Den person som är ansvarig för den dagliga driften är godkänd av socialkontoret. Verksamhetens kvalitetsledningssystem har granskats av extern kvalitetskonsult och verksamheten satsar på en certifiering genom QIVO som ett bevis för att kvalitetsledningssystemet följer kraven om kvalitetsledningssystem enligt SOSFS 2011:9.

Av verksamhetens personal är 65 procent utbildade undersköterskor. Samtliga medarbetare har både tjänstelegitimation och namnskylt. Verksamheten informerar regelbundet medarbetarna kring tystnadsplikt och Lex Sarah.

Verksamheten arbetar under hela dagen i verksamhetssystemet Treserva och är ständigt tillgängliga för att ta emot nya beställningar. 74 procent av kunderna har genomförandeplaner, verksamheten kommer att säkerställa att samtliga kunder har aktuella genomförandeplaner till årsskiftet 2017/2018.

Verksamheten har redogjort för sina rutiner för hantering av privata medel och basala hygienrutiner, en utbildningsinsats pågår för närvarande genom Stockholms läns webbaserade hygienutbildning. Verksamheten har rutiner för om den enskilde är oanträffbar i samband med planerat besök.

Verksamheten omfattas av Danderyds kommuns försäkringar.

Verksamheten planerar informera samtliga medarbetare om meddelandefriheten innan årsskiftet 2017/2018. På verksamheten diskuteras arbetsmiljö som stående punkt på arbetsplatsträffar och redogör för samarbete med verksamhetens skyddsombud.

### **Nordisk Hemservice AB**

Ny leverantör i kommunen, har lokaler i Danderyd där personalen har möjlighet att ta pauser och äta lunch, verksamheten har för närvarande inga kunder men planerar att låta personalen resa med kommunala färdmedel mellan kunderna. Den person som är ansvarig för den dagliga driften är godkänd av socialkontoret. Verksamheten säkerställer att



Jonas Sundling

kvalitetsledningssystemet följer kraven om kvalitetsledningssystem enligt SOSFS 2011:9 genom egenkontroller.

Verksamheten har ingen personal i dagsläget men avser säkerställa medarbetarnas kompetens genom individuella kompetensutvecklingsplaner. Verksamheten kommer att upprätta tjänstelegitimationer med hjälp av externt företag. Samtliga medarbetare kommer att få information kring tystnadsplikt och Lex Sarah i samband med anställning och arbetsplatsträffar.

Verksamheten har redogjort för sina rutiner för hantering av privata medel. Stockholms läns webbaserade hygienutbildning kommer att säkerställa medarbetarnas kompetens kring hygienrutiner. Verksamheten har rutiner för om den enskilde är oanträffbar i samband med planerat besök.

Verksamheten har bifogat ett aktuellt försäkringsbrev i enlighet med kraven i förfrågningsunderlaget.

Verksamheten har en skriftlig rutin för meddelarfrihet för medarbetare. Verksamheten redogör för sin arbetsmiljöpolicy.

### **Olivia Hemtjänst**

Har lokalkontor i Täby där personalen utgår ifrån, företagets huvudkontor ligger i Danderyd där personalen har möjlighet att ta pauser och äta lunch. Företagsbil alternativt privat bil med milersättning används. Den person som är ansvarig för den dagliga driften är godkänd av socialkontoret. Verksamhetens ledningssystem är uppbyggt utifrån strukturen i SOSFS 2011:9 och är till stora delar digitaliserat. Verksamhetens avvikelshantering och egenkontroller hanteras digitalt. Företaget genomför revisioner av verksamheten för att säkerställa att kvalitetsledningssystemet följer kraven om kvalitetsledningssystem enligt SOSFS 2011:9.

Av verksamhetens personal är 66 procent av medarbetarna utbildade undersköterskor. Samtliga medarbetare har tjänstelegitimation, anskaffning av detta ingår som en del av introduktionen av nya medarbetare. Samtliga medarbetare har fått både muntlig och skriftlig information kring tystnadsplikt och Lex Sarah i samband med anställning samt ytterligare genomgång årligen.

Verksamheten har som rutin att logga in i verksamhetssystemet Treserva morgon och eftermiddag för att kontrollera om ny beställning inkommit. 75 procent av kunderna har en genomförandeplan som inte är äldre än 6

Jonas Sundling

månader, övriga genomförandeplaner står inför revidering utefter planerade datum.

Verksamheten har redogjort för sina rutiner för hantering av privata medel och basala hygienrutiner samt om den enskilde är oanträffbar i samband med planerat besök.

Verksamheten har bifogat ett aktuellt försäkringsbrev i enlighet med kraven i förfrågningsunderlaget.

Verksamheten har en skriftlig rutin för meddelarfrihet för medarbetare. Verksamheten redogör för sin jämställdhetspolicy.

### **Lugn&Ro Sverige AB**

Har lokal i Täby där personalen har möjlighet till att ta pauser och äta lunch. För resor i tjänsten följer verksamheten aktuellt kollektivavtal. Den person som är ansvarig för den dagliga driften är godkänd av socialkontoret. Verksamheten säkerställer att kvalitetsledningssystemet följer kraven om kvalitetsledningssystem enligt SOSFS 2011:9 genom egenkontroller.

Verksamheten bygger för närvarande upp sin verksamhet i kommunen och ca 40 procent av medarbetarna är utbildade undersköterskor. Verksamheten använder sig inte av tjänstelegitimationer istället använder de sig av medarbetarnas egna körkort. Samtliga medarbetare har fått både muntlig och skriftlig information kring tystnadsplikt och Lex Sarah.

Verksamheten har som rutin att logga in i verksamhetssystemet Treserva morgon och eftermiddag för att kontrollera om ny beställning inkommit. Samtliga kunder har en genomförandeplan.

Verksamheten har redogjort för sina rutiner för hantering av privata medel och basala hygienrutiner samt om den enskilde är oanträffbar i samband med planerat besök.

Verksamheten har bifogat ett aktuellt försäkringsbrev i enlighet med kraven i förfrågningsunderlaget.

Verksamheten har meddelarfrihet för medarbetare inskrivet i sina anställningsavtal. Verksamheten redogör för sin jämställdhetspolicy.



Jonas Sundling

**AcademCare AB**

Har lokal i Bergshamra, Solna där personalen har möjlighet till att ta pauser och äta lunch. Den person som är ansvarig för den dagliga driften är godkänd av socialkontoret. Verksamheten redogör för ett kvalitetsledningssystem som motsvarar kraven på kvalitetsledningssystem enligt SOSFS 2011:9. Genomgång av kvalitetsledningssystemet görs löpande på verksamhetens arbetsplatsträffar.

Av verksamhetens personal är cirka 80 procent utbildade undersköterskor. Samtliga medarbetare har en tjänstelegitimation utfärdad av utföraren. Samtliga medarbetare har fått både muntlig och skriftlig information kring tystnadsplikt och Lex Sarah i samband med anställning samt ytterligare genomgång regelbundet.

Verksamheten har som rutin att logga in i verksamhetssystemet Treserva morgon och eftermiddag för att kontrollera om ny beställning inkommit. Samtliga kunder har en genomförandeplan.

Verksamheten har redogjort för sina rutiner för hantering av privata medel och basala hygienrutiner samt om den enskilde är oanträffbar i samband med planerat besök.

Verksamheten har bifogat ett aktuellt försäkringsbrev i enlighet med kraven i förfrågningsunderlaget.

Verksamheten informerar sina medarbetare om meddelandefrihet och redogör för sitt arbetsmiljöarbete.

**Första Hemtjänstkompaniet AB**

Har lokaler i Danderyd där personalen har möjlighet att ta pauser och äta lunch, verksamheten har företagsbilar som personalen använder. Eventuella utlägg för parkering eller resor med egen bil ersätts av arbetsgivaren. Den person som är ansvarig för den dagliga driften är godkänd av socialkontoret. Verksamheten hänvisar till godkända avtalsuppföljningar inom företaget som garanterar att kvalitetsledningssystemet följer kraven om kvalitetsledningssystem enligt SOSFS 2011:9.

Av verksamhetens personal är 50 procent utbildade undersköterskor. Samtliga medarbetare har tjänstelegitimationer. Samtliga medarbetare har fått både muntlig och skriftlig information kring tystnadsplikt och Lex Sarah i samband med anställning samt ytterligare genomgång regelbundet.

Jonas Sundling

Verksamheten har som rutin att logga in i verksamhetssystemet Treserva morgon och eftermiddag för att kontrollera om ny beställning inkommit.

Verksamheten har redogjort för sina rutiner för hantering av privata medel och basala hygienrutiner samt om den enskilde är oanträffbar i samband med planerat besök.

Verksamheten har bifogat ett aktuellt försäkringsbrev i enlighet med kraven i förfrågningsunderlaget.

Verksamheten informerar sina medarbetare om meddelandefrihet och redogör för sitt arbetsmiljöarbete.

### **Enklare Vardag Sverige AB**

Ny leverantör i kommunen med lokaler i Edsberg, Sollentuna där personalen har möjlighet att ta pauser och äta lunch. Den person som är ansvarig för den dagliga driften är godkänd av socialkontoret. På ledningsnivå följer företaget minst en gång per år upp att verksamhetens kvalitetsledningssystem följer kraven om kvalitetsledningssystem enligt SOSFS 2011:9.

Verksamheten bygger för närvarande upp sin verksamhet i kommunen och ca 33 procent av medarbetarna är utbildade undersköterskor övriga läser för närvarande till undersköterska. Samtliga medarbetare har en tjänstelegitimation utfärdad av utföraren. Samtliga medarbetare har fått både muntlig och skriftlig information kring tystnadsplikt och Lex Sarah i samband med anställning samt ytterligare genomgång regelbundet.

Verksamheten har som rutin att logga in i verksamhetssystemet Treserva dagligen för att kontrollera om ny beställning inkommit. Verksamheten har vid uppföljningstillfället en kund, kunden har en upprättad genomförandeplan.

Verksamheten har redogjort för sina rutiner för hantering av privata medel och basala hygienrutiner samt om den enskilde är oanträffbar i samband med planerat besök.

Verksamheten har bifogat ett aktuellt försäkringsbrev i enlighet med kraven i förfrågningsunderlaget.

Verksamheten informerar sina medarbetare om meddelandefrihet och redogör för företagets arbetsmiljöpolicy.

Jonas Sundling

**Blomsterfonden**

Har lokaler i Danderyd där personalen har möjlighet att ta pauser och äta lunch, verksamheten har företagsbilar som personalen använder. Eventuella utlägg för parkering eller resor med egen bil ersätts av arbetsgivaren. Den person som är ansvarig för den dagliga driften är godkänd av socialkontoret. Verksamheten redogör för ett kvalitetsledningssystem som motsvarar kraven för kvalitetsledningssystem enligt SOSFS 2011:9. Företaget går igenom sitt kvalitetsledningssystem på lokala och centrala kvalitetsråd.

Av verksamhetens tillsvidareanställda medarbetare är 94 procent utbildade undersköterskor, för visstids- och timanställda är andelen utbildade undersköterskor 54 procent. Samtliga anställda har en tjänstelegitimation utfärdad av utföraren. Samtliga medarbetare har fått både muntlig och skriftlig information kring tystnadsplikt och Lex Sarah i samband med anställning samt ytterligare genomgång regelbundet.

Verksamheten har som rutin att logga in i verksamhetssystemet Treserva morgon och eftermiddag för att kontrollera om ny beställning inkommit. 86 procent av kunderna har en aktuell genomförandeplan.

Verksamheten har redogjort för sina rutiner för hantering av privata medel och basala hygienrutiner samt om den enskilde är oanträffbar i samband med planerat besök.

Verksamheten har bifogat ett aktuellt försäkringsbrev i enlighet med kraven i förfrågningsunderlaget.

Verksamheten informerar sina medarbetare om en intern Whistleblower-funktion som en variant till meddelandefrihet och redogör för sitt arbetsmiljöarbete.

**Solsken Hemtjänst AB**

Har lokaler i Danderyd där personalen har möjlighet att ta pauser och äta lunch. Den person som är ansvarig för den dagliga driften är godkänd av socialkontoret. Verksamheten redogör ett kvalitetsledningssystem som motsvarar kraven för kvalitetsledningssystem enligt SOSFS 2011:9, en årlig genomgång av kvalitetsledningssystemet genomförs.

Av verksamhetens personal är 59 procent utbildade undersköterskor. Verksamheten byter för närvarande ut sina tjänstelegitimationer och under denna period använder medarbetarna sina egna legitimationer/körkort. Samtliga medarbetare har fått både muntlig och skriftlig information kring



Jonas Sundling

tystnadsplikt och Lex Sarah i samband med anställning samt ytterligare genomgång regelbundet.

Verksamheten har som rutin att logga in i verksamhetssystemet Treserva morgon och eftermiddag för att kontrollera om ny beställning inkommit. Enligt uppgift har verksamheten felanmält till socialkontoret att de inte kan göra genomförandeplaner i Treserva. Samtliga kunder har en genomförandeplan men dessa är gamla.

Verksamheten har redogjort för sina rutiner för hantering av privata medel och basala hygienrutiner samt om den enskilde är oanträffbar i samband med planerat besök.

Verksamheten har bifogat ett aktuellt försäkringsbrev i enlighet med kraven i förfrågningsunderlaget.

Verksamheten informerar sina medarbetare om meddelandefrihet och redogör för företagets arbetsmiljöpolicy.

### **Fancy Care Service AB**

Har lokal i Täby, där personalen har möjlighet att ta pauser och äta lunch. Företagsbil alternativt kollektiva färdmedel används. Den person som är ansvarig för den dagliga driften är godkänd av socialkontoret. Verksamheten redogör ett kvalitetsledningssystem som motsvarar kraven för kvalitetsledningssystem enligt SOSFS 2011:9.

Av verksamhetens personal är 50 procent utbildade undersköterskor. Samtliga anställda har en tjänstelegitimation utfärdad av utföraren. Samtliga medarbetare har fått både muntlig och skriftlig information kring tystnadsplikt och Lex Sarah i samband med anställning samt ytterligare genomgång regelbundet.

Verksamheten har som rutin att logga in i verksamhetssystemet Treserva morgon och eftermiddag för att kontrollera om ny beställning inkommit. Samtliga kunder har en genomförandeplan.

Verksamheten har redogjort för sina rutiner för hantering av privata medel och basala hygienrutiner samt om den enskilde är oanträffbar i samband med planerat besök.

Verksamheten bilägger i sitt svar en offert för företagsförsäkring från 2011-09-06, på begäran har verksamheten kompletterat uppföljningen med ett

Jonas Sundling

aktuellt försäkringsbrev i enlighet med kraven i förfrågningsunderlaget. Försäkringen är tecknat efter enkätens svarstid löpt ut.

Verksamheten informerar sina medarbetare om meddelandefrihet och redogör för företagets arbetsmiljöarbete.

### **Attendo**

Har per den 30 november 2017 inte inkommit med ett komplett svar på avtalsuppföljningen.

### **Vårliljan hemtjänst**

Har per den 30 november 2017 inte svarat på avtalsuppföljningen.

### **Socialkontorets yttrande**

Det är socialkontorets uppfattning att en ökad samverkan har skett under 2017 och det är tydligt att detta fått effekt kopplat till utförarnas prioritering av avtalsuppföljningen då 11 av 15 utförare inkommit i tid med avtalsuppföljningen. En utförare var någon dag sen, ytterligare en utförare inkom med avtalsuppföljningen två veckor efter inlämningsdatum. De två utförare som inte inkommit med komplett svar på avtalsuppföljningen avslutar sina avtal i Danderyds kommun under december 2017.

Utförarna har i sina svar på avtalsuppföljningen genom självskattning bedömt sin följsamhet till kraven i aktuellt förfrågningsunderlag. Det är socialkontorets uppfattning att utförarna över lag själva bedömer att de har en god följsamhet till kraven.

I de fall utförarna har redovisat brister mot kraven har det framgått att det finns en handlingsplan för att komma tillrätta med bristen. Socialkontoret bedömer att utförarna i dessa fall har visat på tillräckliga åtgärder och dessa kommer att följas upp särskilt under våren 2018. Socialkontoret kommer i samband med detta säkerställa att redovisade verksamhetssystem tekniska problem åtgärdas.

I de fall det framgår att utförare tolkat krav på annat sätt än vad socialkontoret avsett, bedömer socialkontoret att det räcker med förtydligande av kraven inom ramen för ordinarie samverkan som en tillräcklig åtgärd.



Jonas Sundling

Socialkontoret avser att använda utförarnas självskattning inför 2018 års avtalsuppföljning som en uppföljning på att följsamheten till ställda krav överensstämmer med lämnade svar från utförarna.

Som en del efter genomförd avtalsuppföljning har utförarna fått möjlighet att uttrycka sin upplevelse av denna form av avtalsuppföljning. Av det svar som inkommit framgår följande:

- Uppföljningen gav utföraren en god egenkontroll av verksamheten
- Det var ett bra sätt att säkerställa att kraven följs
- Det är svårt att i text helt beskriva hur man arbetar i verksamheten och det skulle vara bra om enkäten kunde kombineras med platsbesök

Britt-Marie Ekström  
Socialdirektör