

Jonas Sundling

Socialnämnden 2018-01-23

Avtalsuppföljning LOV Hemtjänst

Ärende

Avtalsuppföljning har under 2018 skett genom särskild uppföljning av tre av de leverantörer som lämnade avvikande svar i 2017 års enkätuppföljning. En årlig ekonomisk kontroll har genomförts av samtliga leverantörer.

Särskild uppföljning har även skett efter indikation på avsteg från aktuellt avtal vid två tillfällen.

Under 2018 har följande avtalsförändringar skett:

- 1:a Aktiva valet i Norden AB har sagt upp sitt avtal med Danderyds kommun den 30 september.
- Enklare vardag har sagt upp sitt avtal med Danderyds kommun den 24 oktober.
- Lugn&Ro har sagt upp sitt avtal med Danderyds kommun den 18 oktober.

Av uppföljningen framgår att:

- En av leverantörerna har en otydlig ekonomisk ställning vid kontroll vilket behöver följas upp ytterligare under 2019.
- En av de två leverantörer som 2017 redogjort för brister i den sociala dokumentationen har genomfört sin handlingsplan och kommit tillrätta med redovisad brist.
- En av de två leverantörer som 2017 redogjort för brister i den sociala dokumentationen hade vid en första kontroll inte genomfört de åtgärder som meddelats. Vid uppföljande kontroll har delar av åtgärderna genomförts. Dock kvarstår fortfarande brister. Vilket medför ytterligare åtgärdsplan samt sanktioner.

Jonas Sundling

Socialkontorets förslag till beslut

Socialnämnden beslutar enligt tjänsteutlåtande SN 2019/0040 daterat 2019-01-10 att godkänna socialkontorets rapport.

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 2018 har följande utförare varit godkända som utförare av hemtjänst inom Danderyds kommun.

Utförare	Antal uppdrag ¹
1:a Aktiva valet i Norden AB	3
AkademCare	8
Blomsterfonden	88
Fancy Care Service AB	3
Hemtjänst Anne Stalin Danderyd AB	103
Hemtjänst Danderyd	239
Hemtjänstkompaniet	34
Delectus Care Danderyd	5
Olivia Hemtjänst AB	37
Lugn & Ro Sverige	2

¹ Antal uppdrag september 2018

Jonas Sundling

AB Solskens Omsorg och Service	14
Enklare vardag	3
Nordisk hemservice AB	10

Socialkontorets utredning

Socialkontoret har följt upp den avtalsuppföljning som genomfördes under 2017 genom att särskilt granska tre leverantörer.

Två av leverantörerna angav dokumentationsbrister utifrån kraven i avtalet och angav i sitt svar en tidsplan för att komma till rätta med bristerna.

Uppföljning av Blomsterfondens hemtjänst samt Hemtjänst Danderyd genomfördes under april månad. Med anledning av tidigare påtalade problem med Socialkontorets verksamhetssystem för hemtjänsten följdes även Solskens Omsorg och Service upp under maj månad.

Blomsterfonden Hemtjänst redovisade vid granskningstillfället en god kvalitet på den sociala dokumentationen. Verksamheten hade i samband med uppföljningen 2017 ökat sin kundvolym med cirka 30 procent de senaste 18 månaderna innan uppföljningen, detta har sannolikt bidragit till att verksamheten vid tiden för uppföljningen 2017 inte var helt i fas med kundernas genomförandeplaner. Med anledning av att bristerna åtgärdats inom ramen för den tidsplan som tidigare angivits godkändes åtgärderna och tillsynsärendet avslutades.

Hemtjänst Danderyd har vid granskningstillfället trots uppgifter om genomförd handlingsplan med anledning av brister avseende aktuella genomförandeplaner fortfarande har ett arbete att göra för att komma upp till kraven enligt LOV i Danderyds kommun.

Avseende den sociala dokumentationen är den i stort helt obefintlig vilket strider såväl mot kraven i LOV i Danderyds kommun såväl som mot socialstyrelsens föreskrifter. Med anledning av detta godkändes inte åtgärderna och tillsynsärendet avslutades inte. En åtgärdsplan upprättades för verksamheten där samtliga åtgärder skulle vara åtgärdade senast den 30 juni 2018.

Efter genomförd granskning av åtgärdsplanen juni 2018 har socialkontoret godkänt Hemtjänst Danderyds arbete med åtgärdsplanen avseende genomförandeplaner då samtliga kunder nu har en aktuell genomförandeplan.

Avseende den del som omfattar dokumentation i den enskildes sociala journal bedöms denna fortfarande som mycket bristfällig och ytterligare en uppföljning bokades till december 2018.

Jonas Sundling

Vid uppföljning av den återstående delen av Hemtjänst Danderyds åtgärdsplan avseende socialdokumentation i december 2018 kvarstår fortfarande bristerna.

Uppföljningen av Solskens Omsorg och Service visade att verksamheten kommit tillrätta med sina tidigare dokumentationsproblem i verksamhetssystemet Treserva.

Vid ett par tillfällen under året har särskild tillsyn genomförts efter indikationer på risk för avtalsbrister. Dessa indikationer har framkommit genom synpunkts och klagomålshantering eller observationer gjorda av socialkontorets tjänstemän som rapporterats vidare till kvalitetsutvecklare. En tillsyn resulterade i vite och utdelad varning för uppmärksammade avtalsbrister hos leverantören.

Socialkontorets yttrande

Socialkontoret bedömer att 2018 års uppföljning varit tillräcklig för att med ett rimligt mått av säkerhet säkerställa att godkända leverantörer inom LOV Hemtjänst i Danderyds kommun arbetar för att upprätthålla en god kvalitet i sin verksamhet.

De leverantörer som redovisat utvecklingsområden har följts upp och åtgärder som planerats genomföras har antingen godkänts eller hanterats i särskild ordning i enlighet med aktuellt avtal.



Britt-Marie Ekström
Socialdirektör