

Maria Boman Trajer

Socialnämnden 2019-09-09

Avtalsuppföljning hemtjänst 2019

Ärende

Under perioden april till juni 2019 genomfördes avtalsuppföljning av samtliga hemtjänstutförare som ingår i Danderyds kommuns valfrihetssystem. Kraven i förfrågningsunderlaget SN 2017/0127, gällande avtal, lagar, förordningar och socialstyrelsens föreskrifter ligger till grund för uppföljningen.

Socialkontorets förslag till beslut

Socialnämnden beslutar att godkänna tjänsteutlåtande SN 2019/0143 daterat 2019-07-12 och där med även avtalsuppföljningen för 2019 avseende hemtjänst enligt LOV.

Bakgrund

Kommunfullmäktige i Danderyds kommun beslutade den 19 oktober 2009 att införa kundval inom hemtjänst enligt lagen (2008:962) om valfrihet (LOV). Sedan februari 2010 har företag löpande kunnat lämna ansökan om att bli utförare av hemtjänst inom valfrihetssystem. Utvärdering av ansökan tillsammans med kontroll av företagets ekonomiska stabilitet är grund för beslut.

I Kommunallagen (1991:900) 3 kap. 19§ regleras kommunens skyldighet att kontrollera och följa upp verksamhet som överlämnats till privat utförare.

Enligt 3 kap. 3§ Socialtjänstlagen (SoL) ska socialtjänstens insatser vara av god kvalitet. Med god kvalitet menas att insatserna är kunskapsbaserade, individanpassade, tillgängliga, jämlika, trygga och utformas på sådant sätt att den enskildes behov av stöd och hjälp tillgodoses.

Punkt 1.5.2.4 i förfrågningsunderlaget SN 2017/0127 beskriver socialnämndens ansvar och tillgång till verksamheten för uppföljning.

Hemtjänst Danderyd hade kvarstående bristerna avseende dokumentation vid uppföljning av åtgärdsplanen i december 2018. Planen följs upp i samband med 2019 års avtalsuppföljning.

Maria Boman Trajer

Socialkontorets utredning

Samtliga aktiva hemtjänstutförare har skickat in ansökan till IVO inom tidsramen och omfattas därför av övergångsreglerna som innebär att de kan fortsätta bedriva hemtjänstverksamhet i avvaktan på tillståndsbeslut från IVO.

2017 infördes ett nytt system för att göra avtalsuppföljningen mer dynamisk. 2019 års bygger på samma system och underlag men med justeringar utifrån förfrågningsunderlaget SN 2017/0127 och de krav som ingår. I uppföljningen ingår även granskning av socialdokumentation, kontroll i verksamhetssystemen Phoniro och Treserva samt ekonomisk ställning.

Ett uppföljningsdokument skickades ut till samtliga hemtjänstutförare den 26 mars med begäran om svar senast den 14 april. Dokumentet innehöll ett antal frågor där verksamhetschef beskriver hur de säkerställer att kraven i förfrågningsunderlaget uppfylls. Dokumentet följer samma struktur som egenkontroll som beskrivs i SOSFS 2011:9 om ledningssystem för kvalitet. Utförarnas svar och bilagor användes som underlag vid uppföljningstillfället i respektive verksamhet.

Delectus Care sa upp sitt avtal om att vara utförare i Danderyds kommun den 2 april, de ingår därmed inte i avtalsuppföljningen.

Följande utförare har ingått i avtalsuppföljningen 2019

Hemtjänstutförare	Antal kunder ¹
AcademCare	8
Attendo Hemtjänst Danderyd/ Hemtjänstkompaniet	32
Blomsterfonden	102
FancyCare	5
Hemtjänst Anne Stalin	102
Hemtjänst Danderyd	230
Nordisk Hemservice	13
Olivia Hemomsorg	37
Solskens Omsorg och Service	11

Sammanställning för respektive utförare

Hur väl utförarna uppfyller kraven i förfrågningsunderlag och avtal bedöms i nivåerna: uppfyller ej, uppfyller delvis, uppfyller till all väsentlighet, uppfyller i sin helhet.

¹ Antal kunder april 2019

Maria Boman Trajer

AcademCare

Uppföljningsdokumentet inkom i tid och kraven i förfrågningsunderlag och avtal är uppfyllda till all väsentlighet. Den sociala dokumentation som granskades visar att de har aktuella genomförandeplaner, regelbunden och relevant dokumentation i social journal. Genomförandeplaner upprättas inte enligt IBIC i Treserva, metoden används inte heller i social dokumentation, vilket är ett utvecklingsområde. Kontroll i verksamhetssystem visar att utföraren behöver implementera rutinen för mottagande av ny kund fullt ut och logga in i Treserva fm och em alla vardagar. Utförarens ekonomiska ställning uppfyller kraven i avtalet.

Attendo Hemtjänst Danderyd (Fd Hemtjänstkompaniet)

Hemtjänstkompaniet har bytt ägare och from den 1 april så heter de Attendo Hemtjänst Danderyd. Attendo har övertagit lokalen, bilar, personal och kunder. Uppföljningsdokumentet inkom i tid, kraven i förfrågningsunderlag och avtal är uppfyllda till all väsentlighet. Under våren kommer Hemtjänstkompaniets rutiner mm föras över till Attendos struktur. Den sociala dokumentation som granskades visar att de har aktuella genomförandeplaner, regelbunden och relevant dokumentation i social journal. Genomförandeplaner upprättas inte enligt IBIC i Treserva, metoden används inte heller i social dokumentation, vilket är ett område som bör utvecklas. Utförarens ekonomiska ställning uppfyller kraven i avtalet.

Blomsterfonden Hemtjänst

Uppföljningsdokumentet inkom någon dag efter utsatt tid, kraven i förfrågningsunderlag och avtal är delvis uppfyllda. Den sociala dokumentation som granskades visar att samtliga kunder har en social journal och de flesta har regelbunden och relevant dokumentation. Ingen av de granskade genomförandeplanerna var aktuella. Varken genomförandeplaner eller dokumentation följer IBIC, vilket är ett utvecklingsområde. Verksamhetsansvarig har upprättat en skriftlig åtgärdsplan på hur arbetet med dokumentation ska förbättras. Planen kommer att följas upp av socialkontoret under hösten 2019. Kontroll i verksamhetssystem visar att utföraren behöver implementera rutinen för mottagande av ny kund fullt ut och logga in i Treserva fm och em alla vardagar. Utförarens ekonomiska ställning uppfyller kraven i avtalet.

Fancy Care

Uppföljningsdokumentet inkom i tid men har behövt kompletteras. Kraven i förfrågningsunderlag och avtal är delvis uppfyllda. Den sociala dokumentation som granskats visar att kunderna har aktuella genomförandeplaner men de är inte upprättade i Treserva. Dokumentationen är regelbunden och relevant för uppdraget, bygger dock inte på livsområden enligt IBIC, vilket



Maria Boman Trajer

är ett utvecklingsområde. Kontroll i verksamhetssystem visar att utföraren behöver implementera rutinen för mottagande av ny kund fullt ut och logga in i Treserva fm och em alla vardagar. De avvikelser som identifierats avseende verksamhetsansvar samt ekonomisk ställning har socialkontoret begärt in åtgärdsplan för, vilket delvis inkommit. Den ekonomiska situationen kommer att följas upp då bokslutet för 2018 har lämnats in.

Hemtjänst Anne Stalin

Uppföljningsdokumentet inkom i tid men har behövt kompletteras. Kraven i förfrågningsunderlag och avtal är delvis uppfyllda. Granskningen av social dokumentation visar att utföraren har stora brister i dokumentation. Flera kunder saknade helt dokumentation i social journal, resterande hade sporadiska äldre anteckningar. Samtliga granskade genomförandeplaner utom en var aktuella och upprättade i Treservas. Arbetet med att implementera IBIC är inlett och bör fortsätta utvecklas. Arbetet med basala hygienrutiner behöver också utvecklas liksom det systematiska arbetsmiljöarbetet. Kontroll i verksamhetssystem visar att utföraren behöver implementera rutinen för mottagande av ny kund fullt ut och logga in i Treserva fm och em alla vardagar. Åtgärdsplan avseende identifierade områden har lämnats in och kommer att följas upp under hösten 2019. Utförarens ekonomiska ställning uppfyller kraven i avtalet.

Hemtjänst Danderyd

Kraven i förfrågningsunderlaget är delvis uppfyllda. I uppföljning 2017 och 2018 framkom att utföraren hade brister avseende social dokumentation, vilket genererade åtgärdsplan. Granskning av dokumentationen i avtalsuppföljningen för 2019 visar att utföraren har arbetat i enlighet med den tidigare upprättade åtgärdsplanen avseende dokumentation. Samtliga granskade personakter innehöll social journal, de flesta innehöll regelbunden och relevant dokumentation och månadssammanställningar skrivna av gruppcheferna. Genomförandeplanerna var aktuella och upprättade i Treservas IBIC-mall. Hemtjänst Danderyd behöver fortsätta arbetet med implementering av IBIC samt utveckla arbetet med dokumentation.

Nordisk Hemservice

Uppföljningsdokumentet inkom i tid och kraven i förfrågningsunderlag och avtal är uppfyllda i sin helhet. Utföraren har en god struktur och systematik i organisationen. Den sociala dokumentation som granskades visar att de har aktuella genomförandeplaner, regelbunden och relevant dokumentation i social journal. De flesta genomförandeplaner som granskades var upprättade i Treservas IBIC-mall. Arbetet med att implementera IBIC är inlett men bör utvecklas till att utgå från livsområden. Utförarens ekonomiska ställning uppfyller kraven i avtalet.



Maria Boman Trajer

Olivia Hemomsorg

Uppföljningsdokumentet inkom i tid och kraven i förfrågningsunderlag och avtal är uppfyllda till all väsentlighet. De genomförandeplaner som granskades var aktuella eller höll på att uppdateras. Planerna var inte upprättad i Treservas IBIC-mall. Den sociala dokumentationen innehöll regelbundna och för uppdraget relevanta anteckningar. Implementering av IBIC är ett utvecklingsområde. Kontroll i verksamhetssystem visar att utföraren behöver implementera rutinen för mottagande av ny kund fullt ut och logga in i Treserva fm och em alla vardagar. Utförarens ekonomiska ställning uppfyller kraven i avtalet.

Solskens Omsorg och Service

Uppföljningsdokumentet inkom i tid och kraven i förfrågningsunderlag och avtal är uppfyllda till all väsentlighet. Den sociala dokumentation som granskats visar att samtliga genomförandeplaner är aktuella och upprättade i Treservas IBIC-mall. Dokumentationen innehåller i de flesta journaler regelbundna anteckningar. Arbetet med att implementera IBIC är inlett och bör fortsätta utvecklas. Kontroll i verksamhetssystem visar att utföraren behöver implementera rutinen för mottagande av ny kund fullt ut och logga in i Treserva fm och em alla vardagar. Utförarens ekonomiska ställning uppfyller kraven i avtalet.

Socialkontorets yttrande

Av de sammanställda svaren i uppföljningen framgår att det förekommer mindre avvikelser mot kraven i förfrågningsunderlaget. Några utförare har ombetts komplettera med uppgifter efter att uppföljningsdokumentet skickats in och sammanställt. Uppgifter har också skickats in efter genomgång vid verksamhetsbesök så som organisationskarta med tydligt ansvarsområde, verksamhetsplaner/berättelser osv.

I oktober 2018 gick biståndshandläggarna över till att använda IBIC, ett behovsriktade och systematiskt arbetssätt som stärker individens delaktighet i utredning, planering och genomförande och uppföljning av beviljad insats. Utförare inom äldreomsorgen har under 2017 och 2018 erbjudits utbildning i arbetssättet via socialkontoret för att underlätta implementeringen. I avtalsuppföljningen framkommer att några utförare har gått utbildning och upprättat genomförandeplaner i den avsedda mallen i Treserva. Samtliga utförare har utvecklingsbehov, i olika nivå, avseende det fortsatta implementeringsarbetet med IBIC som arbetssätt.



Maria Boman Trajer

Tre utförare har brister som medfört att de fått lämna in åtgärdsplaner för att visa hur de avser att hantera dem. Bristerna avser ekonomisk ställning, rutiner, arbetsmiljö samt socialdokumentation. Planerna skulle vara socialkontoret till handa senast 2019-05-31. Två av företagen har inkommit med planerna i tid och fått dem godkända, uppföljning av planerna kommer att ske under hösten 2019. Ett företag har en svag ekonomisk ställning och har muntligen redovisat de åtgärder som vidtagits för att vända det ekonomiska resultatet. Bokslutet för 2018 skickas till socialkontoret då det är färdigt. Bedömning av den ekonomiska ställningen sker därefter i samråd med upphandlingsenheten i Danderyds kommun.

Vid verksamhetsbesöken lyftes situationen kring delegerade HSL-insatser och samverkan med vårdcentraler och distriktsköterskor som delvis problematisk. Det kan vara svårt att få kontakt med sköterskan, även avvikelshantering innebar vissa svårigheter. Delegerade HSL-insatser har blivit en konkurrensfråga i kundvalet, där företag som tar emot delegerade insatser har en fördel.

Socialkontoret bedömer att avtalsuppföljningen 2019 varit tillräcklig för att säkerställa att godkända leverantörer inom LOV Hemtjänst i Danderyds kommun arbetar för att upprätthålla en god kvalitet i sina verksamheter.

Britt-Marie Ekström
Socialdirektör

Maria Alm
Avdelningschef

Expedieras
Hemtjänstutförare