



Avtalsuppföljning

Hemtjänst 2024

Ivar Eriksson
Kvalitets- och utvecklingsstrateg
Socialförvaltningen



**Innehåll**

Avtalsuppföljning	1
Inledning	3
Sammanfattning	3
Bakgrund och syfte	4
Fokusområden	4
Generella fokusområden	4
IVO-tillstånd	4
Ekonomisk stabilitet	4
Försäkring	5
Rätt till insyn	5
Specifika fokusområden 2024	5
Underleverantör	5
Kompetenskrav hos personalen	5
Språklig kompetens	6
Teknisk utrustning, digitalisering och välfärdsteknik	6
Samverkan med kommunen	6
Leverantörer som följts upp	7
Kundval i Danderyd	7
Egen regi	7
Metod	7
Inhämtat underlag	8
Sammanfattning av resultat	8
Återkommande områden – samtliga leverantörer	8
Teknisk utrustning, digitalisering och välfärdsteknik	9
Resultat per leverantör	11
Hemtjänst Anne Stalin	11
Blomsterfondens hemtjänst	12
Nordisk hemservice AB	13
Attendo hemtjänst Danderyd	14
Egen regi – Natt och larm	15



Inledning

Den 19 oktober 2009 beslutade kommunfullmäktige i Danderyds kommun att införa ett valfrihetssystem och upphandla hemtjänst. Upphandlingen av hemtjänst genomförs enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

I kommunallagen 10 kap. 8 § (2017:725) regleras kommunens skyldighet att kontrollera och följa upp verksamhet som överlämnats till privat leverantör. Kommunen ansvarar, enligt 3 kap. 3§ socialtjänstlagen för att den enskilde får insats av god kvalitet. Det är av väsentlig betydelse för kommunen att leverantörerna som kommunen tecknar avtal med fullgör sina åtagande utifrån avtalshandlingarna. Omfattningen av uppföljningsansvaret förstärks ytterligare i kommunens styrdokument *Program för utförare av kommunal verksamhet*. Ansvaret för uppföljning av leverantörer inom hemtjänst åligger socialnämnden och genomförs årligen av tjänstemän på socialförvaltningen. Samma krav ställs på utförare i egen regi i tillämpliga delar. Vid behov genomförs fördjupande granskningar.

Leverantören förbinder sig vid avtalstecknande att bereda kommunen tillträde och insyn, förannmält eller oanmält, i sådan utsträckning att kommunen kan genomföra sitt uppföljningsansvar.

Resultaten från uppföljningar presenteras under jämförelseverktyget på kommunens hemsida.

Kraven i upphandlingsunderlaget SN 2023/0146, gällande avtal och förordningar ligger till grund för uppföljningen.

Sammanfattning

Avtal med hemtjänstleverantörer enligt LOV samt överenskommelse med utförare av natt och larm i egen regi har följts upp under hösten 2024. Årets avtalsuppföljning har genomförts med hjälp av en enkät som skickats till leverantörerna samt att underlag begärts in för vissa avtalspunkter.

Avtalspunkterna *IVO-tillstånd, försäkring, ekonomisk ställning, registrering* och *kommunens rätt till insyn* följs upp årligen. Specifika fokusområden för året har varit att granska avtalspunkterna *underleverantör, kompetenskrav* och *teknisk utrustning, digitalisering och välfärdsteknik*. Vidare har förvaltningen inhämtat leverantörernas synpunkter och inspel på avtalspunkten *samverkan med kommunen*.

Resultaten visar att samtliga leverantörer uppfyller kraven på IVO-tillstånd, försäkring, ekonomisk ställning, registrering och kommunens rätt till insyn. Vid uppföljningen av avtalspunkten underleverantör framkom att ingen av dem använder sig av underleverantörer.



Datum
2024-10-29

Diarienummer
SN 2024/0182

Resultaten visar fortsatt behov av att arbeta med kompetensförsörjning avseende andelen anställda undersköterskor. Endast en av fem leverantörer uppnår kravet på 60 % anställda undersköterskor, två leverantörer ligger strax under 60 % och två leverantörer på 38 % respektive 45 %. Vad gäller svenskkunskaper, både verbalt och för dokumentation, bedömer samtliga leverantörer kunskaperna som goda. 90 % av all personal inom hemtjänst samt natt- och larmtjänster i kommunen uppfyller språkraven enligt genomsnitt för de fem leverantörer som verkar i kommunen.

Resultaten visar att det skiljer sig åt i vilken utsträckning leverantörerna bedömer att de tagit initiativ till att digitalisera, utveckla, effektivisera och förbättra sina processer med hjälp av digitalisering och välfärdsteknik. Resultatet i denna del har sammanfattats på en övergripande nivå och inte per leverantör.

Angående samverkan med kommunen framhåller leverantörerna att det finns behov av utveckling inom kommunikation och samordning. Leverantörerna lyfter även förbättringsmöjligheter kopplade till kommunens verksamhetssystem Treserva samt även till installation av digitala lås och byte av portkoder.

Bakgrund och syfte

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

Fokusområden

Generella fokusområden

Nedan följer en summering av avtalspunkter som följts upp.¹

IVO-tillstånd

Sedan 1 jan 2019 ska leverantör ha 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

¹ För avtalspunkten i sin helhet se upphandlingsunderlag SN 2023/0146.



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 är skyldig att när kommunen så begär utan oskäligt dröjsmål lämna sådan information som avses i 10 kap. 9 § i kommunallagen (2017:725). Information ska göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur leverantörens uppdrag utförs.

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

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

Specifika fokusområden 2024

Nedan följer en summering av de avtalspunkter som följts upp.²

Underleverantör

Underleverantör får anlitas för att utföra vissa serviceinsatser inom ramen för leverantörens uppdrag enbart med kommunens skriftliga godkännande. Med underleverantör jämställs företag i samma koncern, till exempel bemanningsföretag eller liknande. Leverantören ska skriftligt avtala med underleverantör om att samma krav som ställs på leverantören ska uppfyllas även av underleverantören. Av avtalet ska också tydligt framgå vilka uppgifter som underleverantören åtar sig att utföra. Leverantören ansvarar för att regelbundet följa upp och svarar för underleverantörens arbete som för sitt eget.

Kompetenskrav hos personalen

Från 1 juli 2023 kan endast den som har bevis om rätt att använda yrkestiteln undersköterska eller omfattas av övergångsbestämmelserna använda titeln undersköterska. Detta framgår i patientsäkerhetslagen (2010:659) socialtjänstlagen (2001:453) 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 2023 utan bevis.

² För avtalspunkten i sin helhet se upphandlingsunderlag SN 2023/0146.



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.

Teknisk utrustning, digitalisering och välfärdsteknik

Leverantören ska ha kunskap, verktyg och teknisk utrustning för att erbjuda och stötta kunder i digital delaktighet samt för att kunna samverka med andra yrkesgrupper och anhöriga digitalt hemma hos kund.

Varje leverantör förväntas löpande ta initiativ i syfte att utveckla, effektivisera och förbättra sina processer med hjälp av digitaliseringens möjligheter och välfärdsteknik. Digitalisering ska vara en del av leverantörens utvecklingsarbete där smarta arbetssätt frigör resurser så att tiden i stället kan läggas på områden där mänsklig kontakt är viktig.

Leverantören ska främja införandet av välfärdsteknik för att öka kundernas trygghet, självständighet och livskvalitet. Arbetet med digitalisering och välfärdsteknik ska avlasta personal och modernisera verksamheten.

Leverantören ska inom ramen för sitt uppdrag utveckla arbetssätt och säkerställa tillräckliga kunskaper hos både medarbetare och chefer för att kunna använda nya digitala verktyg och välfärdsteknik samt stötta de kunder som idag har svårt att hantera digital teknik.

Samverkan med kommunen

Leverantören och kommunen ska ha ett nära och förtroendefullt samarbete och i leverantörens åtaganden ligger ett stort ansvar i att verka för goda samarbetsformer mellan parterna. Leverantören ska kontinuerligt informera om verksamheten samt inbjuda till diskussion om verksamhetens utveckling. Beställaren ger leverantören den information som behövs för att leverantören ska kunna fullgöra sitt uppdrag enligt avtalet.

Datum
2024-10-29Diarienummer
SN 2024/0182

Leverantörer som följts upp

Kundval i Danderyd

Danderyds kommun har sedan 2010 kundval inom hemtjänst enligt lagen (2008: 962) om valfrihetssystem, LOV. I kundvalet finns under hösten 2024 fyra privata hemtjänstföretag. Vid tiden för avtalsuppföljningen var kunderna fördelade enligt tabellen nedan

Leverantör	Antal kunder	Andel kunder
Hemtjänst Anne Stalin	166	30 %
Attendo hemtjänst Danderyd	101	18 %
Blomsterfondens hemtjänst	158	29 %
Nordisk hemservice AB	127	23 %
Summa hemtjänstkunder	552	

September 2024

Egen regi

Kommunens egen regi	Antal kunder natthjälp	Antal larmkunder
Natt och larm	54	740

September 2024

Metod

Avtalsuppföljning 2024 har genomförts under september-november 2024. Uppföljning baserar sig på avtalspunkter som följs upp på årsbasis, avtalspunkter samt valda fokusområden. Materialet är inhämtat genom begäran om underlag samt genom en enkät. Materialet har bearbetats av tjänstemän på socialförvaltningen.

Den sammanlagda bedömningen redovisas med färgmarkeringar:

Omfattande och allvarliga brister.	Allvarliga brister 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 allvarliga brister, alternativt att flera mindre allvarliga brister som sammantaget bedöms som allvarliga, har identifierats.



Datum
2024-10-29

Diarienummer
SN 2024/0182

Bristerna åtgärdas enligt upprättad åtgärdsplan och följs upp av socialnämndens tjänstemän.

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 framgår vilket underlag de skulle inkomma med. Enkäten skickades ut 2024-09-30, 11 dagar innan sista svarsdag för att de på egen hand skulle få möjlighet att granska sin verksamhet på förhand och basera sina svar på faktiska uppgifter.

Begärt underlag

- Giltigt IVO-tillstånd.
- Giltig försäkring.

Inhämtat underlag via upphandlingsavdelningen

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

Sammanfattning av resultat

Återkommande områden – samtliga leverantörer

Område	Hemtjänst Anne Stalin	Blomsterfondens hemtjänst	Nordisk Hemservice AB	Attendo hemtjänst Danderyd	Egen regi
Tillstånd	✓	✓	✓	✓	✓
Ekonomisk ställning	✓	✓	✓	✓	✓
Försäkring	✓	✓	✓	✓	✓
Registrering (SNI-kod)	✓	✓	✓	✓	✓
Rätt till insyn	✓	✓	✓	✓	✓

Tillstånd, ekonomisk ställning, försäkring och rätt till insyn

Samtliga leverantörer inkommer med IVO-tillstånd och egen regi inkommer med bevis om registrering i IVO:s omsorgsregister. Samtliga privata leverantörer inkommer med aktuell ansvarsförsäkring och egen regi



Datum
2024-10-29

Diarienummer
SN 2024/0182

omfattas av kommunens försäkring. Samtliga uppfyller kravet på ekonomisk ställning och leverantörerna är korrekt registrerade i enlighet med avtal. Samtliga leverantörer inkommer med begärt underlag på utsatt tid.

Teknisk utrustning, digitalisering och välfärdsteknik

Leverantörerna har i utskickad enkät besvarat i vilken utsträckning deras verksamhet tagit initiativ för att digitalisera, utveckla, effektivisera och förbättra sina processer med hjälp av digitalisering och välfärdsteknik. Resultaten sammanfattas på en övergripande nivå och inte per leverantör. Svaren visar en variation mellan ”i liten utsträckning” till i ”stor utsträckning”.

Vidare har leverantörerna i enkäten lämnat exempel på initiativ som bidragit till att öka kundernas trygghet, självständighet och livskvalitet samt initiativ som avlastat personal och moderniserat deras verksamhet. Nedan följer en sammanfattning av leverantörernas svar:

Digitalisering och IT-stöd:

- Digitala nyckelskåp och digitala lås för säkrare nyckelhantering.
- Digitala utbildningar och språktester för medarbetare.
- Digital social dokumentation och digitalt dokumenthanteringssystem.
- Digitala planeringsverktyg och scheman i telefoner.
- IT-system för rekrytering och karriärportal samt nytt HR-system för digitalisering av personalakter och personalhandbok.

Förbättrade arbetsprocesser:

- Införande av digital journal för alla kunder, vilket har förbättrat dokumentationskvaliteten och ökat personalens trygghet i dokumentationen.
- Avvikelsesystem tillgängligt i mobiltelefoner för enklare rapportering av avvikelser och kundsynpunkter.
- Förbättrade insatsbeskrivningar i internt verksamhetssystem.

Kommunikation och utbildning:

- En medarbetarapp för delning av viktig information och rutiner.
- En digital utbildningsplattform med löpande uppdateringar och introduktionspaket för nyanställda.
- Införande av VR-glasögon för individanpassad utbildning och bättre förståelse för arbetssätt och bemötande, vilket ökar kundernas välbefinnande.



Datum
2024-10-29

Diarienummer
SN 2024/0182

Samverkan med kommunen

Leverantörerna har i samband med uppföljningen fått beskriva två till tre utmaningar i samarbetet med kommunen. Nedan följer en sammanfattning av leverantörernas svar:

Kommunikation och samordning:

- Brist på gemensamma möten och dialog vid införande av nya digitala hjälpmedel.
- Behov av tätare dialog med kommunen, gärna genom enskilda möten för att undvika konkurrensproblem.
- En utmaning som identifierats är att schablontiderna för vård av kunder med demens ofta inte är tillräckliga.
- Förslag: Regelbundna möten och forum där samordnare och biståndshandläggare kan diskutera kundernas behov.

Tekniska problem och systemintegration:

- Problem med kommunsystemet Treserva, inklusive tekniska fel och åtkomstproblem.
- Önskar att använda sitt eget digitala dokumentationssystem för att upprätta genomförandeplaner.
- Förslag: Förbättra systemets stabilitet och användarvänlighet samt överväga att upprätta genomförandeplaner i ett mer pålitligt digitalt dokumentationssystem.

Praktiska hinder och resursbrist:

- Långsam installation av digitala lås och problem med låssmed och portkoder.
- Förslag: Skyndsammare åtgärder för låsinstallationer och bättre samordning med låssmed för att öka tryggheten för kunder och personal.

Datum
2024-10-29Diarienummer
SN 2024/0182

Resultat per leverantör

Hemtjänst Anne Stalin

Område		Nivå
Underleverantörer		
Kompetenskrav		

Underleverantörer

Leverantören har inga underleverantörer.

Kompetenskrav

På frågan om andelen anställda undersköterskor svarar Anne Stalin att 45 % av deras personal är anställda som undersköterskor. Detta är en ökning med cirka 5 % jämfört med föregående års avtalsuppföljning, där cirka 40 % av leverantörens personal var anställda som undersköterskor. Kravet på att utbildade undersköterskor ska utgöra 60 % av personalstyrkan är inte uppfyllt.

På frågan om hur stor andel av personalen som uppfyller de verbala språkraven, svarar Anne Stalin att 100 % av personalen uppfyller dessa krav. På frågan om hur många som uppfyller språkraven avseende dokumentation, uppger Anne Stalin att 90 % av personalen uppfyller dessa krav.

När det gäller hur leverantören upprätthåller och utvecklar svensk kunskaper, svarar Anne Stalin att de inte anställer personer som bedöms sakna tillräckliga svensk kunskaper.

Åtgärder

Leverantören ska upprätta en åtgärdsplan för sin kompetensförsörjning. Då leverantören idag har en utbildningsnivå om 45 % begärs att leverantören inkommer med en skriftlig åtgärdsplan. Planen ska godkännas av socialförvaltningen. Uppföljning av kompetensnivå genomförs vid nästkommande avtalsuppföljning.

Datum
2024-10-29Diarienummer
SN 2024/0182**Blomsterfondens hemtjänst**

Område	Nivå
Underleverantörer	
Kompetenskrav	

Underleverantörer

Leverantören har inga underleverantörer.

Kompetenskrav

På frågan om andelen anställda undersköterskor svarar Blomsterfondens hemtjänst att 38 % av deras personal är anställda som undersköterskor. Detta är jämförbart med föregående års avtalsuppföljning, där cirka 40 % av leverantörens personal var anställda som undersköterskor. Kravet på att utbildade undersköterskor ska utgöra 60 % av personalstyrkan är inte uppfyllt.

På frågan om hur stor andel av personalen som uppfyller de verbala språkraven, svarar Blomsterfonden att 97 % av personalen uppfyller dessa krav. På frågan om hur många som uppfyller språkraven avseende dokumentation, uppger de att 89 % av personalen uppfyller dessa krav.

När det gäller hur leverantören upprätthåller och utvecklar svenskkunskaper, svarar Blomsterfonden att de har ett utbildat språkombud och dokumentationsombud som stödjer medarbetarna. De uppmuntrar och stödjer medarbetarna att aktivt utveckla sina språkkunskaper i vardagen. Några medarbetare kombinerar arbete med studier i SFI. Vid rekrytering använder Blomsterfonden språktester och har tidigare använt språkutbildningsapplikationen Lingio.

Åtgärder

Leverantören ska upprätta en åtgärdsplan för sin kompetensförsörjning. Då leverantören idag har en utbildningsnivå om 38 % begärs att leverantören inkommer med en skriftlig åtgärdsplan. Planen ska godkännas av socialförvaltningen. Uppföljning av kompetensnivå genomförs vid nästkommande avtalsuppföljning.



Datum
2024-10-29

Diarienummer
SN 2024/0182

Nordisk hemservice AB

Område	Nivå
Underleverantörer	
Kompetenskrav	

Underleverantörer

Leverantören har inga underleverantörer.

Kompetenskrav

På frågan om andel anställda undersköterskor svarar Nordisk hemservice att 57 % av deras personal är anställda som undersköterskor. Detta är en ökning jämfört med förra årets avtalsuppföljning där cirka 30% av leverantörens personal var anställda som undersköterskor. Kravet på att utbildade undersköterskor ska utgöra 60 % av personalstyrkan är inte uppfyllt.

På frågorna om hur stor andel av personalen som uppfyller de verbala språkraven samt språkraven för dokumentation, svarar Nordisk hemservice att 100% av personalen uppfyller dessa krav.

När det gäller hur leverantören upprätthåller och utvecklar svensk kunskaper, svarar Nordisk hemservice att de vid anställning begär in betyg. Dessutom anordnar de ibland kurser i dokumentation och har i vissa fall använt språkapplikationen Lingio.

Åtgärder

Då leverantören idag har en utbildningsnivå om 57 % begärs en kompetensförsörjningsplan. Uppföljning av kompetensnivå genomförs vid nästkommande avtalsuppföljning.

Datum
2024-10-29Diarienummer
SN 2024/0182**Attendo hemtjänst Danderyd**

Område	Nivå
Underleverantörer	
Kompetenskrav	

Underleverantörer

Leverantören har inga underleverantörer.

Kompetenskrav

På frågan om andel anställda undersköterskor svarar Attendo att 58% av deras personal är anställda som undersköteror. Detta är jämförbart med föregående års avtalsuppföljning där cirka 60 % av leverantörens personal var anställda som undersköterskor. Kravet på att utbildade undersköterskor ska utgöra 60 % av personalstyrkan är inte uppfyllt.

På frågan om hur stor andel av personalen som uppfyller de verbala språkraven, svarar Attendo att 90 % av personalen uppfyller dessa krav. Vidare, på frågan om hur många som uppfyller språkraven avseende dokumentation, uppger de att 82 % av personalen uppfyller dessa krav.

När det gäller hur leverantören upprätthåller och utvecklar svenskkunskaper, svarar Attendo att de använder Lingio. Leverantören har två Lingio-coacher och flera medarbetare som använder Lingio. På arbetsplatsen talar de endast svenska och har en kultur där de hjälper varandra och uppmuntrar att ställa frågor vid oklarheter. Leverantören har dokumentationsstödare samt en verksamhetschef och planeringsledare som handleder medarbetare som har svårigheter med att skriva på svenska.

Varje år har medarbetarna utvecklingssamtal med verksamhetschefen där mål för året fastställs. För medarbetare med svagare svenska sätts individuella mål att sträva mot. Attendo ställer även krav på språkkunskaper vid nyanställning.

Åtgärder

Då leverantören idag har en utbildningsnivå om 58 % begärs en kompetensförsörjningsplan. Uppföljning av kompetensnivå genomförs vid nästkommande avtalsuppföljning.



Datum
2024-10-29

Diarienummer
SN 2024/0182

Egen regi – Natt och larm

Område	Nivå
Underleverantörer	
Kompetenskrav	

Underleverantörer

Leverantören har inga underleverantörer.

Kompetenskrav

På frågan om andelen anställda undersköterskor svarar Natt- och larm att 78 % av deras personal är anställda som undersköterskor. Detta är jämförbart med föregående års avtalsuppföljning, där cirka 80 % av leverantörens personal var anställda som undersköterskor. Kravet på att utbildade undersköterskor ska utgöra 60 % av personalstyrkan är uppfyllt.

På frågan om hur stor andel av personalen som uppfyller de verbala språkraven, svarar Natt- och larm att 78 % av personalen uppfyller dessa krav. På frågan om hur många som uppfyller språkraven avseende dokumentation, uppger de att 75 % av personalen uppfyller dessa krav.

När det gäller hur leverantören upprätthåller och utvecklar svenskunskaper, svarar de att de inför nyanställningar har möjlighet att använda digitala språktester. De kan även erbjuda språkkurser via Educateit.