

Avtalsuppföljning

Hemtjänst 2022

2022-07-08

Maria Boman Trajer

Kvalitet och utvecklingsstrateg



Inledning

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. Socialnämnden ansvarar för att den enskilde ska få insatser av god kvalitet i de verksamheter som ingår i valfrihetssystemet.

Kraven i förfrågningsunderlaget SN 2017/0127, gällande avtal och förordningar ligger till grund för uppföljningen. Syftet med avtalsuppföljning är att se hur väl utförarna uppfyller kraven som ställts i avtalet samt stimulera till verksamhetsutveckling.

Enligt Socialtjänstlagen ska äldre personer ha ett värdigt liv och känna välbefinnande. Alla inom äldreomsorgen ska beakta den enskildes rätt till en privat sfär, självbestämmande, delaktighet, anpassade insatser, insatser av god kvalitet och ett gott bemötande. En känsla av välbefinnande kan vara att uppleva trygghet och meningsfullhet. Danderyds kommun har hög kvalitet som ett övergripande strategiområde och nämndmål - säkerställa att service och insatser till medborgarna är av god kvalitet. Äldreomsorgen i Danderyd bidrar till en trygg och värdig ålderdom som håller god kvalitet och ligger på en hög nivå i nationella jämförelser. Socialnämnden använde bla resultat i Socialstyrelsens årliga brukarundersökning – Vad tycker de äldre om äldreomsorgen används som nyckeltal för att mäta kvalitet.

Socialnämnden har givit socialförvaltningen i uppdrag (SN 2020/0156) att organisera arbete med hemtjänsten för utveckla förutsättningarna så att äldre tryggt kan bo kvar i sitt med de resurser som krävs för god omsorg. Hemtjänsten ska arbeta teambaserat i samverkan med primärvården. Socialnämnden har den 17 juni 2021 beslutat att arbetet följer fyra huvudinriktningar:

1. Utredda möjligheterna att skapa ett team runt hemtjänstkunden i syfte att skapa trygghet, öka kontinuitet, stärka samverkan mellan kommun, primärvård och primärvårdsrehabilitering.
2. Samverkanskontakt kring kunden – Fast omsorgskontakt
3. Utveckla insatser för att motverka ensamhet bland äldre. Gemenskap vid måltider samt vikten av god och näringsriktig mat ska särskilt beaktas
4. Ökad kompetensutveckling och framtida innovationer

I avtalsuppföljningen 2022 ingår olika delar av uppdraget i dialogform med verksamhetscheferna. Utförarnas organisering kring kunden, samverkan med primärvården, planering för fast omsorgskontakt, rekryteringsmöjligheter och kompetensutveckling är några av ämnena som togs upp.

Sammanfattning av resultat 2022

Föregående avtalsuppföljning visade på effekter från Coronapandemin och de prioritering verksamheterna varit tvungna att göra för att säkerställa att de viktigaste insatserna och omsorgen kunde genomföras. Uppföljning som genomfördes våren 2022 visar att verksamheterna börjar återgå till de förutsättningar som var före pandemin och har nu möjlighet att arbeta med områden som stått tillbaka.

Ursprungligen ingick åtta hemtjänstföretag i avtalsuppföljningen. En utförare hade vid tiden för uppföljningen ännu inte fått några hemtjänstkunder vilket innebär att uppföljning genomförts i delar där det varit möjligt. I samband med de kontroller som genomfördes vid uppföljningen framkom att överklagningsprocessen avseende en utförarnas IVO-tillstånd hade avgjorts, vilket innebär att beslutet att avslå tillståndsansökan fastställdes. Socialförvaltningen hävde därmed avtalet, varför utföraren inte ingår i redovisningen av resultat i avtalsuppföljning 2022.

Samtliga hemtjänstutförare som ingått i avtalsuppföljningen uppfyller de krav som har granskats. De brister som uppmärksammades i föregående granskning har följts upp, samtliga brister är åtgärdade. De verksamheter som inte uppnått kraven på andel utbildade medarbetare har rekryterat utbildade undersköterskor och erbjudit tills vidare tjänster till vikarier. Samtliga utförare utbildar medarbetare med stöd av statsbidrag. De flesta utbildar även språkbud och använder språkstödande insatser som appen Lingio. Verksamhetscheferna uppger att utbildningssatsningar i kombination med ett mer stabilt bemanningsbehov innebär att de inte längre har samma utmaning med bristande språkkunskaper hos medarbetare.

I socialförvaltningens uppdrag att utveckla förutsättningarna för hemtjänsten att erbjuda personcentrerad insatser ingår bla att skapa team kring kunden och införa fast omsorgskontakt. Under hösten 2021 genomfördes två workshops där hemtjänstutförare, myndigheten, politiker, primärvård och primärvårdsrehabiliteringen deltog för att sätta grunden i arbetet att bygga upp teamet kring kunden, där alla parter samverkar för att på bästa sätt möta individuella behov. I uppföljningen diskuterades hemtjänstens förutsättningarna och planering för det arbetet. De flesta utförare har organiserat sitt arbete utifrån geografiska områden och "slingor" där medarbetarna delats in i team kring kunderna. Kontinuiteten i teamen är hög men samtidigt ändras ofta förutsättningarna, kopplat till kundernas insatser, behov och önskemål. Samtliga hemtjänstutförare arbetar med kontaktmanskap, där utsedd medarbetare har en nära kontakt med den enskilde. Kommunikation och samverkan med andra parter tex primär vården ser olika ut hos utförarna. Ofta är det samordnaren, vilken har en administrativ roll med ansvarar för planering som har kontakten med primärvård, slutenvård och myndighet. Ingen av hemtjänstutförarna har någon upprättad plan för införandet av fast omsorgskontakt, de utgår tills vidare från sitt arbete med kontaktmanskap.

I samtalen med verksamhetscheferna framkommer behov av en gemensam planering mellan utförare, myndighet och primärvård för införandet av fast omsorgskontakt. I planeringen behöver förutsättningar och anvisningar klargöras för att bli möjliggöra effektiva kontaktvägar mellan parterna. I dagsläget är hemtjänsten tex. hänvisad till vårdcentralens allmänna telefonnummer och där lämna kontaktuppgifter för att sen bli uppringd av sköterska, vilket kan ske långt efter att medarbetaren behövt gå till nästa kund.

Fast omsorgskontakt är lag reglerat from 1 juli 2022, from 1 juli 2023 krävs även att den som är utsedd till fast omsorgskontakt ska vara utbildad undersköterska. I utredningen som ligger till grund för lagförslaget uppskattas att 70-90% av hemtjänstkunderna har behov av fast omsorgskontakt. Socialförvaltningen behöver utarbeta anvisningar för arbetssättet och i samråd med hemtjänstutförarna identifiera kunder som ska erbjudas fast omsorgskontakt. Andelen undersköterskor hos hemtjänstutförarna ligger inte i nivå med utredningens uppskattade behov av fasta omsorgskontakter, genomsnittet vid tiden för uppföljningen är 63%. Samtliga utförare arbetar aktivt med att rekrytera och utbildar medarbetare till undersköterskor med stöd av statsbidrag, ett arbete som behöver fortsätta över tid för uppnå hög kompetensnivå i kommunens.

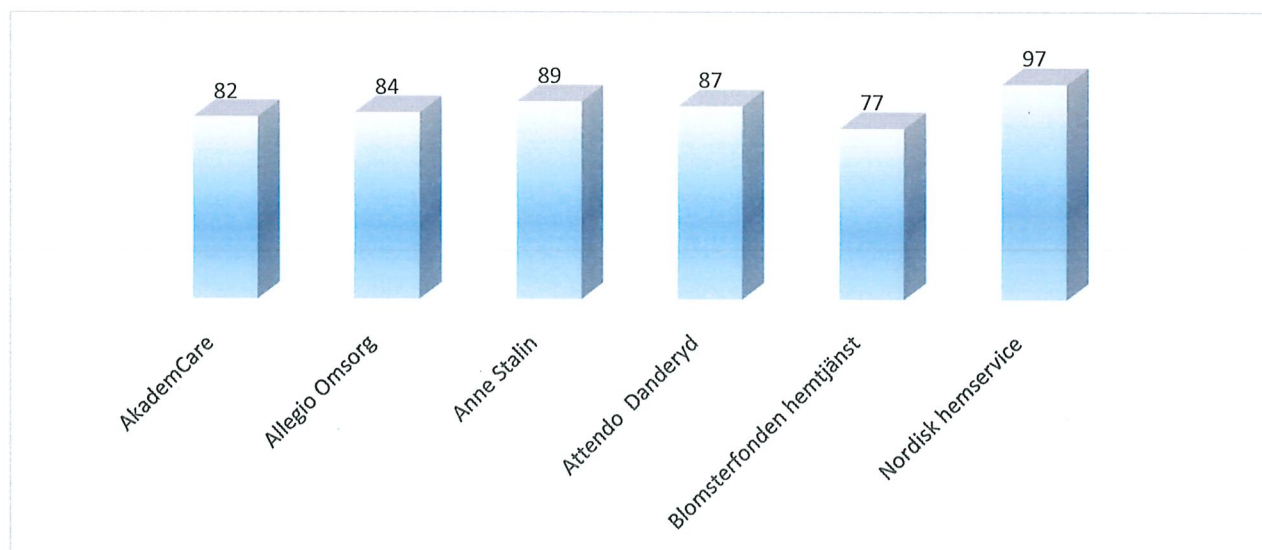
Efter ett års uppehåll har Socialstyrelsen åter genomfört brukarundersökningen – Vad tycker de äldre om äldreomsorgen. Andelen svarande som sammantaget är nöjda med hemtjänsten är 85%, vilket är några enheter lägre (88%) än i senaste undersökningen som genomfördes våren 2020. Danderyds resultat är högre än Stockholms län (83%) men lägre än riket 86%. Bilden visar Danderyds resultat i jämförelse med samtliga kommuner i landet.



Brugarbedömning hemtjänst äldreomsorg - helhetssyn, andel (%) (U21468)

Detta är ett utvecklingsnyckeltal, se frågor och svar på kolada.se för mer information. Antal personer i åldrarna 65 år och äldre som uppgett "Mycket nöjd" eller "Ganska nöjd" på frågan "Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?" dividerat med samtliga personer i åldrarna 65 år och äldre i ordinärt boende med hemtjänst som besvarat undersökningen av äldres uppfattning. "Vet ej/Ingen åsikt" är exkluderade ur nämnaren. Data fr.o.m. 2012. Måttet ingår i Kommunens kvalitet i korthet (KKIK). Källa: Undersökningen av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboenden, Socialstyrelsen.

I nedanstående diagram redovisas andelen kunder (i %) som är sammantaget nöjda med hemtjänstutförare i Danderyds valfrihetssystem. StorStockholms hemtjänst hade inga kunder vid tiden förbrukarundersökningens genomförande, varför de inte har något resultat att redovisa.



Kundval i Danderyd

Danderyds kommun har sedan 2010 kundval inom hemtjänst enligt lagen (2008: 962) om valfrihetssystem, LOV. I kundvalet finns under våren 2022 sju privata hemtjänstföretag. Vid tiden för avtalsuppföljningen var kunderna fördelade enligt tabellen nedan.

Utförare	Antal kunder	Andel kunder
AkademCare	2	0,4%
Allegio Omsorg	13	2,7 %
Anne Stalin	109	23 %
Attendo hemtjänst Danderyd	106	22,4 %
Blomsterfonden hemtjänst	153	32,3 %
Nordisk hemservice	91	19,2 %
StorStockholms hemtjänst	0	0 %
Summa hemtjänstkunder	474	100%

April 2022

Metod

Avtalsuppföljning 2022 av hemtjänstuförare i Danderyds valfrihetssystem har genomförts i april-maj. Uppföljningen baseras på kraven i förfrågningsunderlag SN 2017/0127, vilket ligger till grund för avtalet som tecknats mellan socialnämnden och godkända hemtjänstföretag. Då föregående avtalsuppföljning var hösten 2021 så fokuserades 2022 års uppföljning på de brister och åtgärder som tidigare uppdragats samt frågor om utveckling och kompetens inom hemtjänstområdet. Kvalitetsstrateg genomförde verksamhetsbesök i april. Uppföljningsenkäten tillsammans med inhämtad information från mötet har sammanställs och redovisas i denna rapport.

Förfrågningsunderlag

- Krav på utförare
- Krav på tjänst
- Avtalsvillkor

Kontroll i verksamhetssystem

- Credit Safe
- Phoniro
- Treserva

Under varje huvudrubrik ingår de områden som har granskats och är underlag för den sammanvägda bedömningen som redovisas enligt nedan:

Nivå som uppfyller ställda krav.	Acceptabel nivå där mindre brister förekommer.	Allvarliga brister förekommer.	Alarmerande brister.
----------------------------------	--	--------------------------------	----------------------

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 vid nästa avtalsuppföljning.

Orange nivå innebär att allvarliga brister, allt flera mindre allvarliga brister som sammantaget bedöms som allvarliga, har identifierats. Bristerna åtgärdas enligt upprättad handlingsplan och följs upp av socialnämndens tjänstemän.

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

Resultat från uppföljningen har återkopplats skriftligen till respektive verksamhetschef.

Resultat

Område	AkademCare	Allegio Omsorg	Anne Stalin	Attendo Danderyd
Krav utförare				
Krav på tjänst				
Avtalsvillkor				

Område	Blomsterfonden hemtjänst	Nordisk Hemservice	StorStockholms hemtjänst
Krav utförare			
Krav på tjänst			
Avtalsvillkor			

Krav på utförare

Ekonomisk stabilitet

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

Ratingförklaring	RATINGINTERVALL	RISKINTERVALL
RISKNIVÅ		
Mycket låg risk	80 - 100	0,0001% - 0,2526%
Låg risk	60 - 79	0,2526% - 0,8658%
Medel risk	40 - 59	0,8658% - 2,9231%
Hög risk	15 - 39	2,9231% - 12,3937%
Mycket hög risk	0 - 14	12,3937% - <100%
Ingen ratingberäkning	Ingen ratingberäkning	N/A

Medel risk = kreditvärdig vilket är krav i ffu.

Daglig drift

Den eller de person/er som ansvarar för den dagliga driften ska utveckla verksamheten utifrån lagstiftning, ny forskning inom området, egna uppföljningar och utifrån resultat från den uppföljning som socialnämnden gör. Personen ansvarar även för att utföra uppdraget enligt krav från socialtjänstlagen och förfrågningsunderlag. För att säkerställa att uppdraget efterlever uppställda krav, krävs att den som ansvarar för daglig drift har hög närvaro och delaktighet i verksamheten samt deltar socialnämndens samverkansmöten.

Kvalitetsledningssystem

Utföraren ska ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete med syfte att kontinuerligt och långsiktigt utveckla samt säkerställa verksamhetens kvalitet. Systemet vara upprättat i enlighet med SOSFS 2011:9 och vara anpassat till verksamhetsområdet.

IVO-tillstånd

Sedan 1 jan 2019 ska utförare ha tillstånd av IVO för att bedriva hemtjänst.

Krav på tjänst

Inriktning och mål

Redovisning av utförarens värdegrundsarbete kopplat till trygghet och personalkontinuitet, Statistik från Phoniro - Andel kunderna som träffat färre än 15 olika personer under 14 dagar

Verksamhetsplan, verksamhetsberättelse och kvalitetsberättelse

Utföraren ska årligen lämna en verksamhetsplan inför kommande år senast 31/12. Utföraren ska även lämna en verksamhetsberättelse med en kvalitetsberättelse senast den 31/3 till socialnämnden.

Personal

Utföraren ska genomföra sina åtaganden med den personalstyrka och den kompetens som krävs för att ge de enskilda omvårdnad och service av god kvalitet. Lämplig kompetens för personal som arbetar inom hemtjänst finns beskrivet i Socialstyrelsens allmänna råd om grundläggande kunskaper hos personal som arbetar i socialtjänstens omsorg om äldre, SOSFS 2011:12. Minst 50 % av personalen ska ha en avslutad gymnasieutbildning med inriktning mot vård eller 600 gymnasiepoäng i ämnet vård och omsorg från Komvux. För att öka personalkontinuiteten ska minst 60 % av personalen ha tillsvidareanställning. Personalen ska erhålla kontinuerlig utbildning, fortbildning, handledning samt individuell kompetensutvecklingsplan. Personal ska behärska svenska språket i tal och skrift motsvarande årskurs nio i svenska eller grundläggande nivå i svenska som andraspråk.

Samverkan

Väl fungerande samverkan och korrekt informationsöverföring säkrar insatserna och utförandet hos den enskilde. Utifrån den enskildes önskemål och behov ska utföraren samverka med anhöriga/ närstående, gode män/förvaltare, vårdgivare, myndigheter, föreningar/ organisationer mm. Finns samordningsbehov och samtycke från kund ska SIP upprättas. SIP initieras av de som upptäcker behov av samordning och har en viktig roll i samverkan och tryggheten att bo hemma. Hemtjänstutföraren ska ha en skriftlig rutin för SIP.

Elektronisk tidsregistrering

Utföraren ska använda sig av elektronisk tidsregistrering. För att registrera tid används ett elektroniskt tidsregistreringssystem. En mobiltelefon ersätter den vanliga nyckeln med en digital nyckel i personalens mobiltelefon, en enhet monterad på insidan av den enskildes ytterdörr och administreras via verksamhetssystemet. Systemet registrerar vem som varit hos vilken kund och när. Ersättning utgår för faktiskt utförd tid.

Dokumentation – genomförandeplan

Dokumentation ska ske utifrån socialtjänstlagens bestämmelser och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2006:5). Utföraren ska tillsammans med den enskilde upprätta en individuellt utformad plan över hur insatsen ska genomföras. Planen ska följas upp var 6:e månad eller oftare vid behov, minst 80% ska vara aktuella. Genomförandeplanen ska upprättas i mall som utgår från IBIC och finns i beställarens verksamhetssystem.

Hälso- och sjukvård

Utföraren ska ha skriftlig rutin för samverkan med vårdcentral avseende egen vård/egenvård med praktisk hjälp. Utföraren ska uppmärksamma behov av munhälsobedömning och efter samtycke kontakta biståndshandläggare för tandvårdsstödsintyg.

Basala hygienrutiner

Utföraren ansvarar för att personal har kunskap om basala hygienrutiner och smittskydd. För att förebygga smittspridning ska rutiner och vårdprogram som utarbetats av Vårdhygien Stockholms län tillämpas. Utföraren ska i övrigt följa Socialstyrelsens föreskrifter om basal hygien inom hälso- och sjukvården mm. (SOSFO 2015:10) där det bl.a. framgår att det ska finnas skydds-kläder, handskar, plastförkläde, munskydd och handsprit.

Avtalsvillkor

Försäkring

Utföraren ska teckna och under hela avtalsperioden ha en giltig ansvarsförsäkring och andra erforderliga försäkringar som håller socialnämnden ansvarslös vid skada.

Arbetsmiljöansvar

Utföraren ska bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete för att förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet enligt arbetsmiljölagen.

Arbetsgivaransvar

Utföraren ska anställa och ansvara för arbetstagare i egenskap av arbetsgivare och därmed beakta lagar och avtal. Utföraren ansvarar för lönekostnader, arbetsgivaravgifter och andra avtalsenliga lagstadgade kostnader för sina anställda.

Sammantagen bedömning per utförare

AkademCare

Krav på utförare: AkademCare har raiting 100 i Creditsafe, vilket visar på en mycket stark ekonomi. De har ett strukturerat ledningssystem för kvalitet där resultat av egen kontroll, identifierade förbättringsområden och handlingsplan ingår i verksamhetens systematiska utvecklingsarbetet. Arbetet med egenkontroller har utvecklats sedan föregående uppföljning. Den dagliga driften har organiserats med ett nära ledarskap med verksamhetschef och samordnare. Företaget har tillstånd från IVO att bedriva hemtjänst.

Krav på tjänst: Utföraren arbetar aktivt med värdegrund och trygghetsskapande insatser genom kontaktmannaskap och hög personalkontinuitet - 100%. Kraven på utbildningsnivå och anställningsform är uppfyllda. Vid tiden för uppföljning var 75% av medarbetarna i Danderyd vårdutbildade. Samtliga medarbetare har individuell kompetensutvecklingsplan och uppmuntras aktivt till att utbilda sig till undersköterska, vilket flertalet gör. Företaget använder även språk-

stödande insatser som språkbudsutbildning och appen Lingio. Verksamhetsplan för 2022 och verksamhets/ kvalitetsberättelse 2021 har lämnats in. Vid kontroll i verksamhetssystemet är 100% av genomförandeplanerna aktuella och upprättade i mallen för IBIC. Utföraren deltar regelbundet i samverkansmöte med beställaren och har skriftliga rutiner för samverkan med primärvård. I 2021 års avtalsuppföljning framkom att rutin för samverkan med primärvård kring egenvård saknades. Detta är nu åtgärdat.

Avtalsvillkor: Akademicare har redovisat hur de arbetar systematiskt med arbetsmiljö samt aktuellt försäkring. I ekonomisk kontroll granskas att de betalat arbetsgivaravgifter, skatter mm vilket visar att de fullgöra sitt arbetsgivaransvaret. Kollektiv avtalsliknande villkor finns.

Sammantagen bedömning visar att utförare uppfyller granskade krav i förfrågningsunderlaget.

Allegio Omsorg

Kravet på utföraren: Utförarens har godkänt IVO-tillstånd. Den ekonomiska kontrollen visar en raiting på 65 vilket innebär låg risk för ekonomiska svårigheter och uppnår därmed kraven för ekonomisk stabilitet. Utföraren har ett väl utvecklat ledningssystem för kvalitet och planerar för ISO-certifiering. De har redovisat egenkontroll, riskanalys och handlingsplan för förbättringsområden. Verksamhetschefen fördelar sin tid mellan 2 kontor och leder den dagliga driften tillsammans med enhetschef.

Kraven på tjänsten: Allegio arbetar med trygghetsskapande insatser som värdegrund, kontaktnakap och hög personalkontinuitet. Utdrag från Phoniro visar att 100% av kunderna träffar färre än 15 olika personal under 14 dagar. Verksamhetens målsättning är att kunderna ska träffa max 5 olika personal. Utföraren har lämnat in verksamhetsplan och verksamhets/kvalitetsberättelse. I 2021 års avtalsuppföljning identifierades brister i dokumenten. Dessa har nu utvecklats så att innehållet uppfyller kraven i avtalet, bristen är därmed åtgärdad. Bristen avseende följsamhet till rutin för elektronisk tidsregistrering är åtgärdad. Andelen manuell registrerade och justerade besök ligger dock fortfarande något högt och kommer att följas över tid. Vid kontroll i verksamhetssystemet framkommer att samtliga kunder har aktuell genomförandeplaner, upprättade i IBIC-mallen. Medarbetarnas utbildningsnivå (73%) och anställningsförhållande uppfyller kraven. Utföraren använder både individuell och central kompetensutvecklingsplan. Flera medarbetare läser till undersköterska via statsbidrag. Verksamheten använder språkstödande insatser som appen Lingio samt utbildar språkbud. Skriftliga rutiner för samverkan med primärvård, egen vård, SIP samt munhälsa finns redovisade.

Avtalsvillkoren: avseende ansvarsförsäkring, systematiskt arbetsmiljöarbete och arbetsgivaransvar bedöms utföraren uppfylla uppsatta krav. Utföraren har kollektivavtal.

Sammantagen bedömning är att utföraren uppfyller granskade krav i förfrågningsunderlag och avtal. Brister från förgående uppföljning har åtgärdats.

Anne Stalin

Krav på utförare: Den dagliga driften leds genom nära ledarskap, utföraren är endast verksam i Danderyds kommun. Raiting i Creditsafe är 79 - låg risk för ekonomiska svårigheter, vilket innebär att de uppfyller kraven på ekonomisk stabilitet. I 2021 års avtalsuppföljning framkom allvarliga brister i företagets ledningssystem för kvalitet. Dokumentet har uppdaterats, förtydligats och bristerna åtgärdats. Utföraren har tillstånd från IVO att bedriva hemtjänstverksamhet.

Krav på tjänst: Utföraren har en låg personalomsättning och arbetar aktivt för att hålla en hög personalkontinuitet. Kontroll i Phoniro visar att 82% av kunderna träffar färre än 15 olika personer under 14 dagar. Verksamheten har tidigare brustit i att lämna in verksamhetsplan för kommande år och innehållet i verksamhet- och kvalitetsberättelse inte uppfyllt kraven i avtalet. Dokumenten har utvecklats och lämnats in, vilket medför att bristen är åtgärdad. Andelen utbildade undersköterskor är 54% vilket uppfyller kraven på utbildningsnivå. I samband med medarbetarsamtalen så upprättas individuella kompetensutvecklingsplaner. Utföraren har även en verksamhets- övergripande kompetensutvecklingsplan. Verksamheten uppger att medarbetarna har en god språkkunskap och arbetar därför inte aktivt med språkstödande insatser. Utföraren har skriftlig rutin för generell samverkan, samverkan med primärvård avseende egenvård och deltar i beställarens samverkansmöten. Kontroll i Phoniro visar att utföraren följer rutin för elektronisk tidsregistrering. I stickprovskontroll är 100% av granskade genomförandepplaner aktuella och upprättade i IBIC-mallen.

Avtalsvillkoren: avseende ansvarsförsäkring, systematiskt arbetsmiljöarbete och arbetsgivaransvar bedöms uppfylla kraven i förfrågningsunderlaget. Utföraren har kollektivavtal.

Sammantagen bedömning: är att brister från föregående avtalsuppföljning har åtgärdats, samtliga granskade områden uppfyller kraven i förfrågningsunderlag och avtal.

Attendo hemtjänst Danderyd

Krav på utförare: Attendo har godkänt tillstånd från IVO att bedriva hemtjänst. Utföraren har utöver kontoret i Danderyd även ett mindre kontor i Knivsta. Organiseringen av den dagliga driften visar att kontoren drivs med ett nära ledarskap där verksamhetschef har stöd av samordnare. Raiting i Creditsafe är 83- mycket låg risk för ekonomiska svårigheter, vilket innebär att kravet på ekonomisk stabilitet är uppfyllt. Utföraren har ett väl utvecklat ledningssystem för kvalitet och arbetar systematiskt med avvikelser, egenkontroller och handlingsplaner för att säkerställa och utveckla verksamheten.

Krav på tjänst: Utföraren arbetar med trygghetsskapande insatser som värdegrundsarbete, kontaktmannaskap samt personalkontinuitet. Personal är indelade i team fördelat på mån-fred och helgbemanning. Utdrag från Phoniro visar att 86% av kunderna träffar färre än 15 olika personer under 14 dagar. I föregående granskning framkom att personalens utbildningsnivå och anställningsförhållande inte uppnådde kravnivån i förfrågningsunderlaget. Verksamhetschefen

har åtgärdat bristerna genom att anställa fler utbildade undersköterskor, flera har även påbörjat utbildningen. Utföraren har individuella kompetensutvecklingsplaner för medarbetarna samt övergripande för hela verksamheten. De använder även språkstödjande insatser så som appen Lingio och utbildar språkombud. Utföraren har väl utvecklade rutiner för samverkan generellt och deltar regelbundet i samverkansmöten. Vid stickprovskontroll i Treserva framkommer att 95% av genomförandeplanerna är aktuella och upprättade i IBIC-mallen. Verksamhetsplan för 2022 och verksamhets/kvalitetsberättelse har lämnats in. Kontroll av följsamhet till rutin för elektronisk tidsregistrering i Phoniro visar att kraven uppfylls.

Avtalsvillkoren: avseende ansvarsförsäkring, systematiskt arbetsmiljöarbete och arbetsgivaransvar bedöms uppfylla kraven i förfrågningsunderlaget. Utföraren har kollektivavtal.

Sammanfattande bedömning

I avtalsuppföljningen visar att utföraren åtgärdat brister som uppmärksammades i 2021 års avtalsuppföljning och uppfyller kraven i samtliga granskade områdena.

Blomsterfondens hemtjänst

Kravet på utföraren: Utföraren har ingen raiting i Creditsafe men har redovisat stabil ekonomi genom sin årsredovisning och revisionsberättelse. Den dagliga driften leds av närvarande verksamhetschef som ansvarar för kontoret i Danderyd. Ledningssystemet för kvalitet är väl utvecklat där utföraren bla har redovisat resultat från egenkontroll, förbättringsarbete samt synpunkter och klagomålshantering. Verksamheten har giltigt IVO-tillstånd.

Kraven på tjänsten: Utföraren arbetar aktivt med värdegrundsarbete, handledning i etik, anhörigstöd, kontaktmannaskap och personalkontinuitet. Utdrag från Phoniro visar att 84% av kunderna träffar färre än 15 olika personal under 14 dagar. Andelen vårdutbildad personal är vid tiden för uppföljningen 65% och överstiger kravnivån. Verksamhetschefen arbetar aktivt med att erbjuda undersköterskeutbildning, rekrytering av redan utbildade medarbetare och öka andelen tillsvidareanställda. Blomsterfonden har ett väl utvecklat och systematiskt kompetensutveckling för medarbetare. De arbetar med språkstödjande insatser som Lingio och utbildar språkombud. Stickprovskontroll i Treserva visade att samtliga planer upprättats i IBIC-mallen och att 80% var aktuella. Verksamhetsplan 2022, verksamhets- kvalitetsberättelse för 2021 har lämnats in. I föregående avtalsuppföljning identifierades brister i följsamhet till rutin för elektronisk tidsregistrering i Phoniro, främst avseende kvittensprodukter. Kommunikation mellan utförare, systemförvaltare, handläggare och kunder har förbättrat läget, samtidigt har andelen manuell justerade besök ökat vilket följs kontinuerligt. Blomsterfonden har skriftliga rutinen för generell samverkan med myndighet, primärvård och övriga parter. Verksamhetschef deltar i beställarens samverkansmöten.

Avtalsvillkoren: avseende ansvarsförsäkring, systematiskt arbetsmiljöarbete och arbetsgivaransvar bedöms uppfylla kraven i förfrågningsunderlaget. Utföraren har kollektivavtal.

Sammantagen bedömning: är att brister från föregående avtalsuppföljning har åtgärdats, samtliga granskade områden uppfyller kraven i förfrågningsunderlag och avtal

Nordisk hemservice

Kravet på utföraren: Utförarens har godkänt tillstånd från IVO. Den ekonomiska kontrollen visar att utföraren har rating 79 – vilket innebär en låg risk för ekonomiska svårigheter och uppnår därmed kraven för ekonomisk stabilitet. Utföraren har ett väl utvecklat ledningssystem för kvalitet med tydliga rutiner och processer. Verksamhetschef har ansvar för 2 lokalkontor utöver Danderyd. Det dagliga arbetet led med stöd av enhetschef och samordnare vilket ger förutsättningar för nära ledarskap.

Kraven på tjänsten: Nordisk hemservice har lämnat in verksamhetsplan för 2022 samt verksamhets- kvalitetsberättelse för året 2021. Utföraren arbetar aktivt med värdegrund, reflektion och kontaktmannaskap. Utdrag i Phoniro visar att 85% av kunderna träffar färre än 15 olika personal under 14 dagar. Andelen utbildade undersköterskor är vid uppföljningstillfället 57% vilket överstiger kravnivån. Utföraren har systematisk kompetensutveckling för medarbetarna där bla. fortsatt Silviacertifiering ingår. Flera medarbetare läser till undersköterska med stöd av statsbidrag. De använder språkstödande insatser som appen Lingio och utbildar språkbud. Vid stickprovskontroll i Treserva var samtliga genomförandeplaner aktuella och upprättade i IBIC-mall. Utföraren har tydliga rutiner för samverkan med myndighet, primärvård samt övriga parter. Verksamhetschef deltar regelbundet i socialförvaltningens samverkansmöten. Kontroll i Phoniro visar att utföraren har god följsamhet till rutin för elektronisk tidsregistrering.

Avtalsvillkoren: avseende ansvarsförsäkring, systematiskt arbetsmiljöarbete och arbetsgivaransvar bedöms utföraren uppfylla uppsatta krav. Utföraren har kollektivavtal.

Sammantagen bedömning: är att Nordisk hemservice uppfyller samtliga kraven i avtalsuppföljningens granskade områden.

StorStockholms hemtjänst och service

Kravet på utföraren: Utförarens har godkänt tillstånd från IVO. Den ekonomiska kontrollen visar att utföraren har rating 64 – vilket innebär en låg risk för ekonomiska svårigheter och uppnår därmed kraven för ekonomisk stabilitet. Utföraren har ett väl utvecklat ledningssystem för kvalitet med tydliga rutiner och processer. Nystartat företag som påbörjade uppdrag i Danderyd 1 dec, vid tiden för avtalsuppföljningen ännu inte fått några kunder. Kontoret finns i Stockholm men planer finns att hitta kontor i Danderyd.

Kraven på tjänsten: Utföraren har lämnat in verksamhetsplan för 2022 samt verksamhets- kvalitetsberättelse för året 2021. De beskriver i sitt ledningssystem hur de avser att arbeta med värdegrund, kontaktmannaskap, personalkontinuitet, kompetensutveckling osv. Skriftliga rutiner för samverkan med myndighet, primärvård samt övriga parter finns upprättade. Utföraren deltar regelbundet i socialförvaltningens samverkansmöten. Då de ännu inte har kunder finns inte möjlighet att se personalkontinuitet. Samordnaren är utbildad undersköterska och kommer att vara den som startar upp arbetet med kommande kunder. Kontroll av genomförandeplaner är inte möjlig utan kunder.

Avtalsvillkoren: avseende ansvarsförsäkring, systematiskt arbetsmiljöarbete och arbetsgivaransvar bedöms utföraren uppfylla uppsatta krav. Utföraren har kollektivavtal.

Sammantagen bedömning: är att StorStockholms hemtjänst uppfyller kraven i avtalsuppföljningen som varit möjligt att granska. I de områden som inte kunnat kontrolleras utgår bedömningen från företagets beskrivning i ledningssystem, verksamhetsplan, verksamhetsberättelse samt samtal med verksamhetsansvarig. När verksamheten får kunder kommer områden som ännu inte kunnat granskas innan att följas upp i verksamhetssystemen Treserva och Phoniro.