



Handläggare
Erik Vallström
Kundval- och finanseringsavdelningen

Diarienummer
14FNÄ/87
14SCN/0118

Avtal- och kvalitetsuppföljning hemtjänstutförare 2013

Förslag till beslut

Rapporten godkänns

Beslutsnivå

Finansieringsnämnden för äldreomsorg
Socialnämnden

Sammanfattning

Under hösten 2013 och våren 2014 har äldreheten på kundvals- och finanseringsavdelningen genomfört avtal- och kvalitetsuppföljningar av de företag som utför hemtjänst. Uppföljningen har skett utifrån två modeller beroende av hur många kunder i Värmdö kommun som utföraren haft. Två utförare har påvisat så stora brister att avtalen har hävts. Hos övriga utförare har kvalitet generellt förbättrats i jämförelse med föregående år, vissa utvecklingsområden kvarstår dock.

Bakgrund

Äldreheten har i uppdrag att varje år genomföra avtal- och kvalitetsuppföljningar av de utförare som bedriver hemtjänst inom kommunen. Förutom de årliga avtal- och kvalitetsuppföljningar med eventuellt tillhörande handlingsplan sker fortlöpande kontroller av verksamheterna i enligt följande:

Aktivitet	Tidpunkt/intervall
Rutinmässig inrapportering av avvikelser	Månatligen
Särskild granskning av inrapporterade negativa händelser/missförhållanden	Vid varje tillfälle
Granskning av inkomna synpunkter	Vid varje tillfälle
Stickprov av utförarens hantering av avvikelser	Utvalda avvikelser
Kontroll av debiteringsunderlag från utföraren	Månatligen



Ärendebeskrivning

Värmdö kommun har under 2013 haft nio olika privata hemtjänstutförare med tillstånd att bedriva hemtjänst enligt lagen om valfrihet (LOV). Dessutom har kommunen (proVarmdo) tre verksamheter i olika geografiska områden. Samtliga erbjuder hemtjänst (service och omvårdnad) till alla åldrar, men en utförare har främst personer under 65 år med en demenssjukdom som primär målgrupp.

Av de privata utförarna har fem utförare enbart haft någon eller några enstaka kunder. Dessa är; *Anlita socialomsorgspedagogen, Ava assistans och hemtjänst, Macorena, Lövholtens hemtjänst* och *Nordic Holistic Care*. *Vård- och omsorgsteamet* och *Aktiv omsorg* har haft samma ledning och organisation och tillsammans haft mellan fem till tio kunder. De privata företagen som har haft flest kunder är *Fyren Vård och Omsorg* och *Värmdö kooperativa hemtjänst*. Den kommunala hemtjänsten är geografiskt indelad och består av proVarmdo Gustavsberg/Ingarö, proVarmdo Hemmesta och proVarmdo Djurö. Under året har Hemmesta hemtjänstgrupp slagits samman med Djurös, uppföljning har dock skett separerat för de olika grupperna då de har egna avtal.

Metod

Innan uppföljningen har respektive hemtjänstutförare fått ett frågeformulär att besvara. Dessa frågeformulär har gått ut till alla hemtjänstutförare. För de utförare med fler än fem kunder har besök skett i verksamheten. Utförare med färre än fem kunder har blivit ombedda att skicka in sin mall för genomförandeplan. För dessa utförare har bedömningen gjorts att inskickat material och svaret på frågeformuläret sammanslaget med individuppföljningar samt månatliga kontroller, har varit tillräckligt för att säkerställa kvaliteten för kunder som valt dessa utförare.

För utförare med fler än fem kunder har mer omfattande uppföljningarna genomförts. Uppföljningarna har då bestått av intervju med ledningen samt intervju med två personal. Granskning av ledningssystemet har genomförts. Det har också skett en översiktlig granskning av den sociala dokumentationen. Stickprov har genomförts gällande tidsredovisning och debitering. Kontroll har också skett av utförarens förvaring av dokumentation och nycklar. Utöver dessa områden har de områdena som inte uppfyllde avtalsvillkoren föregående år, kontrollerats. Uppföljningarna har genomförts av två personer från äldreheten förutom vid uppföljningen av proVarmdo Hemmesta hemtjänst som genomfördes av en person. Varje slutförd uppföljning har resulterat i en skriftlig rapport till den berörda utföraren samt, till de utförare som haft 5 eller fler kunder, ett återkopplingsbesök.

Utöver detta har kommunens biståndshandläggare, vid varje nyprövning av hemtjänstbeslut, ställt ett antal frågor till den enskilde rörande kvaliteten i utförandet av hemtjänst. Svaren på dessa frågor samt resultat från socialstyrelsens äldreundersökning samt SKL undersökningen "Kommunens kvalitet i korthet" har inkluderats i rapporterna Biståndshandläggarna kontrollerar också att varje nytt uppdrag till utförarna följs av en genomförandeplan inom 14 dagar.

Förutom ovanstående uppföljning sker varje månad en ekonomisk uppföljning där



avstämning, på personnivå, sker mellan utförd tid och beslutad insats (med schablontid) innan utföraren kan fakturera kommunen. Upphandlingsavdelningen genomför också regelbundna seriositetskontroller av de privata utförarna och deras eventuella underentreprenörer.

Sammanfattande resultat 2013

De utförare som har ett fåtal kunder har i årets uppföljning inte påvisat sådana brister att ytterligare kontroller har ansetts nödvändiga.

De utförare som besökts uppfyller generellt kraven i avtalen. Många av de områden som inte var uppfyllda föregående år är nu åtgärdade. Viss variation finns dock bland utförarna. Övergripande utvecklingsområden är utförarnas kvalitetsledningssystem som har förbättrats från föregående år men behöver fortfarande utvecklas. Utförarna behöver säkerställa sin tidsregistrering. Fem av sju utförare har inte en elektronisk tidsredovisning som uppfyller kommunens krav. Arbetet med att identifiera och rapportera avvikelser, som ett arbetssätt för höja och säkerställa kvaliteten, behöver också förbättras. Den sociala dokumentationen följer i hög grad kommunens anvisningar, dock finns det specifika områden gällande den sociala dokumentationen som behöver förbättras. I de nationella kvalitetsundersökningar som har genomförts under året visar utförarna mycket bra resultat.

Mer specifikt behöver hemtjänstutförarna inom proVarmdo utveckla sitt kvalitetsledningssystem samt tidsrapportering och avvikelshantering. Arbeta är pågående inom proVarmdo med att upprätta ett gemensamt ledningssystem för de tre verksamheterna. Ett nytt avvikelshanteringssystem har också tagits i bruk efter det att uppföljningen har skett. Nytt tidsregistreringssystem, Phoniro, kommer att införas under hösten 2014. Fyrens Vård och Omsorg behöver förankra sitt kvalitetsledningssystem hos personalen. Detta bör också Värmdö Kooperativa Hemtjänst göra. Framträdande positiva områden är att Fyren Vård och Omsorg har kommit långt gällande arbetet med kontinuitet, och att Värmdö Kooperativa Hemtjänst har kommit långt i sitt arbete med avvikelser.

Vid kvalitets- och avtalsuppföljning gällande Vård och Omsorgsteamet och Aktiv Omsorg påvisades så stora brister gällande tidsregistrering och debitering att avtalen hävdes under våren 2014.

Planering av uppföljning 2014

Under 2014 kommer metoden för uppföljning att utvecklas vidare och samtliga utförare kommer att följas upp systematiskt och regelbundet. Målet för 2014 är också att utveckla den jämförservice som Värmdö kommun tillhandahåller att hjälpa medborgarna i valet av hemtjänstutförare.

Bedömning

Förvaltningens bedömning

Arbetet med att följa upp kvalitet inom kommunens hemtjänstutförare är under kontinuerlig utveckling mot större systematik och noggrannhet. En del av syftet med uppföljningarna är att öka utförarnas medvetenhet och kunskap om lagstiftning och

avtalskrav. Detta sker både vid själva uppföljningen och vid det efterföljande återkopplingsbesöket. Förvaltningen har också möjlighet att göra generella utbildningsinsatser när det t.ex. kommer ny lagstiftning eller nya länsövergripande överenskommelser. De brister som nu finns gällande tidsregistreringen planeras att vara åtgärdade 2015 i och med införandet av verksamhetssystemet Pulsen Combine inkl. nytt kommungemensamt system för tidsregistrering.

Ekonomiska konsekvenser

Förslaget innebär inga konsekvenser för ekonomin.

Konsekvenser för miljön

Förslaget innebär inga konsekvenser för miljön.

Konsekvenser för medborgarna

Uppföljningen och de krav som ställs på kvalitetsutveckling hos hemtjänstutförarna innebär en ökad säkerhet och trygghet för de medborgarna som får hemtjänstinsatser.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av kundvals- och finansieringsavdelningen.

Handlingar i ärendet

Nr	Handling	Biläggs/Biläggs ej
1	Kvalitets- och avtalsuppföljning pro Värmdö Hemmesta	Biläggs ej
2	Kvalitets- och avtalsuppföljning pro Värmdö Djurö	Biläggs ej
3	Kvalitets- och avtalsuppföljning pro Värmdö Gustavsberg/Ingarö	Biläggs ej
4	Kvalitets- och avtalsuppföljning Fyren Vård o Omsorg	Biläggs ej
5	Kvalitets- och avtalsuppföljning Värmdö Kooperativa Hemtjänst	Biläggs ej
6	Kvalitets- och avtalsuppföljning Vård- och omsorgsteamet/Aktiv Omsorg	Biläggs ej
7	Kvalitets- och avtalsuppföljning Lövhölmens hemtjänst	Biläggs ej
8	Kvalitets- och avtalsuppföljning Macorena	Biläggs ej
9	Kvalitets- och avtalsuppföljning Nordic Holistic Care	Biläggs ej
10	Kvalitets- och avtalsuppföljning AVA Assistans och hemtjänst	Biläggs ej
11	Kvalitets- och avtalsuppföljning Anlita socialomsorgspedagogen	Biläggs ej

Sändlista för beslutsexpediering



Monica Fransson
kundvals- och finansieringschef

Carina Widmark
chef äldreheten