

**Handläggare**  
Elenor Gustafsson  
Telefon: 08-508-10 103

**Till**  
Östermalms stadsdelsnämnd  
2018-03-15

## Uppföljning av hemtjänst i privat regi 2017

### Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av genomförd uppföljning av hemtjänst i privat regi.

Christina Klang  
stadsdelsdirektör

Marianne Snell  
avdelningschef

### Sammanfattning

Östermalms stadsdelsförvaltning har tilldelats uppföljningsansvar för 22 hemtjänstutförare i privat regi under 2017, vilka redovisas i ärendet. Äldreförvaltningen har under året hävt avtalet med två privata hemtjänstutförare som skulle ha följts upp av Östermalm.

Förvaltningens samlade bedömning är att utförarna har en ambition att följa lagar, avtal och föreskrifter. Uppföljningarna har påvisat att hemtjänstenheterna håller en god standard och är välfungerande. Flera av hemtjänstenheterna behöver fortsätta sitt utvecklingsarbete med verksamhetens ledningssystem, bland annat med att utveckla och dokumentera väsentliga processer. Utförarna behöver även arbeta vidare med att identifiera och dokumentera fler verksamhetsspecifika risker samt utveckla rutiner samt genomföra egenkontroll samt att dokumentera resultatet av sin egenkontroll.

### Ärendet

I detta ärende sammanfattas genomförda uppföljningar av 20 privata hemtjänstutförare. Äldreförvaltningen fördelar uppföljningsansvaret för de olika hemtjänstverksamheter som skall följas upp. De hemtjänstenheter som Östermalms stadsdelsförvaltning har uppföljningsansvar för har följts upp under sommaren och hösten 2017. Äldreförvaltningen har under året hävt avtalet för två privata hemtjänstutförare som skulle ha följts upp av Östermalm under året. Hävning av avtalen skedde under hösten 2017.

Syftet med verksamhetsuppföljningarna är att få kunskap om verksamheternas strukturella förutsättningar, det vill säga följsamhet till lagar, avtal och kommunfullmäktiges kvalitetsmål samt även se styrkor som verksamheterna har och förbättringsområden. Uppföljningen har genomförts i enlighet med stadens gemensamma uppföljningsmall och omfattar områden såsom ledningssystem, personalens kompetens, värdegrundsarbete samt social dokumentation. Förvaltningen ser också över hur enheterna förvarar sin dokumentation och hur kundernas nycklar förvaras. Den genomförda uppföljningen har rapporterats till äldreförvaltningen enligt gällande rutiner.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom enheten för biståndsbedömning, äldreomsorgsavdelningen. Stadsdelsnämndens pensionärsråd tar del av ärendet vid sammanträdet den 19 februari 2018. Information till landstinget kommer att ges.

### **Jämställdhetsanalys**

En jämställdhetsanalys är endast möjlig att göra där det går att få ut könsuppdelad statistik. I detta fall redovisas flera verksamheter så därför kan ingen jämställdhetsanalys göras.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Den samlade bedömningen är att majoriteten av de uppföljda hemtjänstenheterna uppfyller de krav på ledningssystem som staden ställer på verksamheten samt att utförarna har en ambition att följa lagar, avtal och föreskrifter. Uppföljningarna har påvisat att hemtjänstenheterna håller en god standard och är välfungerande. Kvalitetsarbetet har höjts inom flera områden och en majoritet av enheterna har ett pågående värdegrundsarbete. Under de senaste årens uppföljningar ser förvaltningen en positiv utveckling i enheternas upprättande av genomförandeplaner, dels i antalet skrivna planer, dels i genomförandeplanernas innehåll. Flera enheter behöver dock fortsätta sitt utvecklingsarbete med den sociala dokumentationen som exempelvis journalanteckningar.

Förvaltningen har noterat att åtta av hemtjänstenheterna behöver fortsätta sitt utvecklingsarbete med verksamhetens ledningssystem, bland annat med att utveckla och dokumentera väsentliga processer. Vissa av utförarna behöver även identifiera och dokumentera fler verksamhetsspecifika risker samt utveckla rutiner för riskanalys. Rutiner för egenkontroll finns i de flesta fall, dock genomför verksamheterna inte egenkontrollen i enlighet med gällande rutiner.

Förvaltningen har även noterat att genomförda egenkontroller inte dokumenteras i tillräcklig omfattning. Inom ramen för 2017 års uppföljningar har det ingått att genomföra en översyn av omvårdnadspersonalens kompetens. För att säkerställa att företagen uppfyller Stockholms stads förfrågningsunderlag har utbildningsbevis för aktuell personal begärts in. Kravet är att minst 50 procent av företagets omsorgspersonal ska ha adekvat utbildning. Som adekvat utbildning räknas gymnasium från vårdlinjen, sociala servicelinjen eller omvårdnadsprogrammet alternativt 600 gymnasiepoäng i karaktärsämnena inom vård och omsorg. Av de uppföljda utförarna är det två utförare som hamnar under 50 procent, det vill säga att deras personal har inte en adekvat utbildning för uppdraget. De verksamheter som inte uppfyller kravet i avtalet gällande kompetens är anmälda till äldreförvaltningen som hanterar frågan. Sex utförare har omsorgspersonal med minst 50 procent adekvat utbildning och 12 utförare har personal med en betydligt högre procent utbildad personal.

De kunder som avstår från att aktivt välja utförare blir tilldelade den enhet som kallas icke-val, vilket under 2017 har varit den kommunala hemtjänsten. De äldre kan sedan välja en ny utförare eller stanna kvar hos icke-valet. Under 2017 uppgick andelen äldre som valt hemtjänst i privat regi till 69,6 procent och i kommunal regi 30,4 procent inom Östermalms stadsdelsförvaltning. Under året 2017 har det skett en minskning med någon procentenhet för de privata utförarna jämfört med 2016.

Under år 2017 har 41 synpunkter och klagomål gällande hemtjänst i privat regi lämnats in till förvaltningen samt två Lex Sarah anmälningar. De inkomna synpunkterna rör bland annat uteblivna insatser, bemötande, brister i omsorgen, personalens kompetens och synpunkter på utförandet av insatserna. Synpunkterna är av en varierande karaktär och handlar oftast om att gällande rutiner inte har följts. Förvaltningen arbetar ständigt med att begära in redovisningar från hemtjänstenheterna i varje enskilt fall samt en beskrivning över hur liknande situationer kan undvikas. Samtliga hemtjänstenheter hade vid uppföljningstillfället skriftliga rutiner gällande intern hantering av inkomna synpunkter och klagomål. Samtliga uppföljda hemtjänstenheter förvarar sin dokumentation i brandsäkra och läsbara skåp i enlighet med stadens regler.

Bilagorna i ärendet återfinns på <http://insynsverige.se/stockholm-ostermalm>

**Bilagor**

1. Adeocare AB-Hemtjänst Östermalm
2. Adonis Omsorg AB
3. Aleris Omsorg- Östermalm
4. Alfa hemtjänst
5. Attendo Östermalm
6. Certus Omsorg- Innerstadens hemtjänst
7. Enklare vardag Sverige AB
8. Ersta diakoni hemtjänst Östermalm
9. Famntaget Omsorg Östermalm AB
10. FSB Finsk Hemtjänst AB-Innerstan
11. FSB Finsk hemtjänst- Östermalm
12. Hannas hemtjänst och assistans
13. Hemtjänst och omsorg i Stockholm, HOMés AB
14. Livea AB hemtjänst
15. Livis Omsorg AB
16. Nordisk hemservice AB- Östermalmskontoret
17. Olivia hemtjänst AB – Östermalm
18. Saras Omsorg handelsbolag
19. Silverkatten handelsbolag
20. Östermalms hemtjänst AB