



# **Rapport**

# **Uppföljning av privat**

# **utförare av hemtjänst**

## **Riktad uppföljning**

[Publiceringsdatum]

# Innehåll

|                                              |          |
|----------------------------------------------|----------|
| <b>1 Inledning.....</b>                      | <b>3</b> |
| 1.1 Riktad uppföljning .....                 | 3        |
| 1.2 Metod .....                              | 4        |
| 1.3 Krav .....                               | 5        |
| 1.4 Resultat – sammanfattande bedömning..... | 5        |

# 1 Inledning

Kommunallagen tydliggör att när verksamhet genom avtal har lämnats över till annan utförare än kommunen ska kommunen kontrollera och följa upp verksamheten. Nämnden ansvarar för denna uppföljning, men även för att följa upp att socialtjänstens insatser för den enskilde är av god kvalitet.

Göteborgs Stad har infört valfrihetssystem enligt lag om valfrihet (LOV) för daglig hemtjänst. Enheten för kontrakt och uppföljning (EKU) följer upp att krav uppfylls i kontrakt/avtal med Göteborgs Stad.

Uppföljning av kontrakt/avtal med privata utförare genomförs på olika sätt:

- Löpande uppföljning
- Händelsestyrd uppföljning
- Uppföljning av ny utförare
- Basuppföljning
- Riktad uppföljning

Denna rapport avser riktad uppföljning maj 2024.

Uppföljning har genomförts av:

1. A-Omsorg AB
2. AGERA omsorg (AGERA KBT AB)
3. Alma Vård & Omsorg (SAMSOURCE AB)
4. Assistansbyrå i Västra Götaland AB
5. Attendo Sverige AB
6. Bräcke diakoni (Stiftelsen Bräcke Diakoni)
7. Göta Hemtjänst AB
8. Livara Hemtjänst AB
9. Olivia Hemomsorg AB
10. Tanaad Hemtjänst (Tanaad Kooperative Multi Tjänster, TKMT, ekonomisk förening)
11. Vårda Hemtjänst (Vårda Hemtjänst i Sverige AB)

Rapportens syfte är att ge ansvarig nämnd/förvaltning en bild avseende vilken uppföljning som genomförts och vad den visar. Genom rapporten får ansvarig nämnd/förvaltning inblick i vilken utsträckning utförare lever upp till ställda krav.

## 1.1 Riktad uppföljning

Syftet med riktad uppföljning är att i högre utsträckning kunna genomföra en uppföljning utifrån ett fokusområde eller ett prioriterat område. Riktad uppföljning är en mer uppföljning som kan vara mer tidskrävande, kräver andra metoder och underlag än vad som är möjligt i årlig basuppföljning. Syftet är att i högre utsträckning följa upp prioriterade områden.

Stadsrevisionen rekommenderade i sin rapport *Kontinuitetsförmåga i samhällsviktiga verksamheter 2022-11-22* äldre samt vård- och omsorgsnämnden att åtgärda de brister

avseende kontinuitetsplanering som konstaterats i granskningen. Stadsrevisionen konstaterade att nämnden har kontinuitetsplanerat men att systematiken och dokumentationen hade brister i alla delar. Utvecklingsarbete pågår sedan 2022.

Stadsrevisionen rekommenderade vidare äldre samt vård- och omsorgsnämnden att stärka uppföljningen av kontinuitets- och krisberedskapsförmågan hos privata utförare inom hemtjänsten. Riktad uppföljning 2024 avser därför privata utförare och kontinuitetshantering i en första uppföljning.

Kontinuitetshantering är en del i krav avseende kris och beredskap. Arbete med kontinuitetshantering ska ha ett verksamhetsnära fokus med utgångspunkt i den egna verksamheten och dess beroenden. Det handlar om att planera för att upprätthålla sin verksamhet på en lämplig nivå, oavsett vilken störning den utsätts för. Med kontinuitetsplan avses dokumenterade rutiner som vägleder en verksamhet att efter avbrott reagera, återställa och återuppta verksamheten i en förväg definierad omfattning. Den ska innehålla information som hjälper personalen att veta vad den ska göra vid störningar såsom personalbortfall, strömavbrott eller uteblivna leveranser.

## 1.2 Metod

Uppföljningen har genomförts genom att utföraren har fått svara på en enkät. Enkäten har tagits fram i samarbete med förvaltningens utvecklingsledare inom säkerhet och krisberedskap som även bedömt svaren. Privata utförares svar har bedömts i förhållande till uppföljning av kommunala utförare och hur långt dessa kommit i sitt utvecklingsarbete.

Enkäten har omfattat följande områden:

1. Roll eller befattning som ansvarar för arbetet med kontinuitetshantering (planera för att upprätthålla verksamheten på en lämplig nivå, oavsett vilken störning den utsätts för)
2. Hur arbetet med kontinuitetshantering är organiserat strategiskt så att det blir hållbart över tid och arbetet är uppdaterat.
3. Hur arbetet är organiserat för att kontrollera att reservrutiner och resurser finns tillgängliga
4. Vilka kritiska aktiviteter som har identifierats
5. Vilka kritiska resurser och beroenden som har identifierats
6. Hur avbrottstider och återställningstider har identifierats för kritiska resurser. Det vill säga hur länge man kan vara utan resurser och hur snabbt de kan återställas.
7. Vilka kritiska resurser det finns kontinuitetsplaner för
8. Vilka styrande dokument som reglerar arbetet med kontinuitetsplanering
9. Vilka kritiska resurser som saknar kontinuitetsplaner

## 1.3 Krav

Denna uppföljning avser punkt 4 i kravet nedan.

### Kris och beredskap

Utföraren ska fullgöra sina uppgifter även under höjd beredskap, krig, katastrof, kris/samhällsstörning eller extraordinär händelse, på samma sätt som kommunen fullgör sina uppgifter.

Härutöver ska utföraren

1. bidra med information vid upprättandet av centrala beredskapsplaner
2. delta i utbildningar och övningar som genomförs
3. ha en krisplan med rutiner för verksamheten vid längre tids el- eller vattenavbrott, svåra väderförhållanden etc.
4. **utifrån risk- och sårbarhetsanalyser arbeta med kontinuitetshantering, dvs. identifiera kritiska beroenden i samhällsviktig verksamhet för att minska tiden för avbrott vid en händelse**
5. i övrigt följa tillämpliga lagar om kommuners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap

För ytterligare information gällande arbete med kontinuitetshantering utifrån risk- och sårbarhetsanalyser hänvisas till Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, [www.msb.se](http://www.msb.se).

I de fall höjd beredskap, krig, katastrof, kris/samhällsstörning eller extra ordinär händelse inträffar kan Göteborgs Stad påkalla ett närmare samarbete mellan Göteborgs Stad och utföraren för att säkerställa hemtjänstens utförande på bästa sätt.

## 1.4 Resultat – sammanfattande bedömning

Samtliga 11 utförare uppfyller krav att utifrån risk- och sårbarhetsanalyser arbeta med kontinuitetshantering, dvs. identifiera kritiska beroenden i samhällsviktig verksamhet för att minska tiden för avbrott vid en händelse.

Fem av 11 utförare har angett i en av frågorna att de saknar kontinuitetsplaner eller behöver vidareutveckla kontinuitetsplaner för vissa kritiska resurser. Dessa utförare har rekommenderats att utveckla eller vidareutveckla kontinuitetsplaner för de kritiska resurser som de i nuläget inte har planer för eller att utveckla kontinuitetsplaner för de kritiska resurser där utföraren är beroende av externa leverantörer.

Sammanställning av vilka kritiska resurser som saknar kontinuitetsplaner enligt utförarna:

**Extern Kommunikationsinfrastruktur:** Vi behöver utveckla reservlösningar och backup-planer för externa kommunikationskanaler som mobilnät och internet.

**Specialiserad Medicinsk Teknisk Utrustning:** Särskilda åtgärder och backup-planer för viss medicinsk utrustning behövs för att säkerställa kontinuitet i vår vård.

**Energi- och Kraftförsörjning:** Planer för hantering av elavbrott och alternativa energikällor är inte fullständiga.

**Cybersäkerhet och IT-Säkerhet:** Åtgärder för att hantera dataintrång och IT-incidenter behöver förbättras.

**Externa Beroenden:** Vi måste stärka samarbeten med leverantörer för att säkerställa tillgång till kritiska resurser vid avbrott.

**Infrastrukturella Resurser:** Reservrutiner för el- och vattenförsörjning behöver utvecklas ytterligare.

**Säkerhet:** Säkerhetsrutiner vid extrema händelser och nödsituationer behöver förstärkas.

**Utbildning och Medvetenhet:** Fortsatta utbildningsinsatser är nödvändiga för att all personal ska känna till och kunna följa kontinuitetsplanerna.

**Specifika Situationen:** Vi saknar en plan för hantering av situationer som påverkar vårdtagare vid avspärningar, exempelvis misstänkta bombföremål.

**Transportmedel och Vattenbrist:** Planer för dessa scenarier behöver utvecklas mer.

**Leverantörer och partners:** Beroende av externa leverantörer för att kunna fungera, hur ska vi hantera avbrott i leveranser, servicetjänster eller samarbete med externa parter.