



Uppföljning av externa utförare av hemtjänst

Rapport

2024-01-11

Innehåll

1	Inledning	3
2	Godkänna externa utförare	4
2.1	Kontroll av ansökan enligt LOV	4
3	Uppföljning	4
3.1	Löpande uppföljning	5
3.2	Händelsestyrd uppföljning	5
3.3	Uppföljning av ny utförare	6
3.4	Basuppföljning	6
4	Samverkan och dialog	10
	Bilaga 1: Vad tycker äldre om äldreomsorgen	11

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 också för att följa upp att socialtjänstens insatser för den enskilde är av god kvalitet.

Göteborgs Stad har infört valfrihetssystem i hemtjänsten enligt lag om valfrihet (LOV). Den enskilde med beslut om hemtjänst har rätt att välja extern eller kommunal utförare av sin hemtjänst.

Verksamhet som utförs av extern utförare där nämnden är huvudman följs upp på två nivåer:

- Socialsekreterare ansvarar för individuppföljning
- Enheten för kontrakt och uppföljning följer upp att krav uppfylls i kontrakt/avtal med Göteborgs Stad.

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

2 Godkända externa utförare

2.1 Kontroll av ansökan enligt LOV

Ansökan om att bli extern utförare av hemtjänst kan lämnas löpande så länge Göteborgs Stad har ett valfrihetsystem. I handläggning av ansökan genomförs följande kontroller för att säkerställa att förutsättningar finns för att bedriva hemtjänst.

- IVO-tillstånd finns för att få bedriva hemtjänst
- Inga uteslutningsgrunder enligt 7 kap LOV föreligger (exempelvis dömd för brott)
- Har betalat skatter, socialförsäkringsavgifter och är registrerad i aktiebolagsregister
- Har ekonomisk och finansiell ställning för att bedriva hemtjänst
- Referenser för kompetens och förmåga att bedriva hemtjänst
- Har verksamhetsansvarig som uppfyller krav
- Har kvalitetsledningssystem och rutiner

Resultat

Antal ansökningar under året: Inga ansökningar under året.

3 Uppföljning

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

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

Uppföljning kan resultera i att utförare ska återkomma med en åtgärdsplan och därefter rapport om att åtgärder har vidtagits.

Godkända och valbara externa utförare av hemtjänst december 2023 (11 utförare):

- A-Omsorg AB
- AGERA omsorg (AGERA KBT AB)
- Alma Vård & Omsorg (SAMSOURCE AB)
- Assistansbyrå i Västra Götaland AB
- Attendo Sverige AB
- Bräcke diakoni (Stiftelsen Bräcke Diakoni)
- Göta Hemtjänst AB
- Livara Hemtjänst (Livara Hemtjänst AB)
- Olivia Hemomsorg AB
- Tanaad Hemtjänst (Tanaad Kooperative Multi Tjänster, TKMT, ekonomisk förening)
- Vårda Hemtjänst (Vårda Hemtjänst i Sverige AB)

Utförarna är verksamma inom varierande antal geografiska områden, så kallade LOV-områden, och har rätt att ändra geografiskt område under sin kontraktstid (max fyra gånger per år). Att ändra geografiskt område är relativt vanligt förekommande.

Det finns 36 LOV-områden från och med den 1 oktober 2023. Det saknas externa utförare inom fyra av dessa områden: Bergum/Gunnilse, Södra Skärgården, Torslanda samt Kärra/Rödbo/Säve. Inom övriga områden finns en upp till sju externa utförare att välja mellan utöver den kommunala hemtjänsten.

Totalt har 684 omsorgstagare valt extern utförare av hemtjänst vilket motsvarar 12 procent av antal omsorgstagare med hemtjänst. Andelen som valt extern utförare är högre bland personer under 65 år där 25 procent har valt extern utförare. Motsvarande andel bland personer över 65 år är 11 procent.

Extern utförare	65 år och äldre	Under 65 år	Totalt
Antal omsorgstagare	546	138	684

Uppgifter från verksamhetssystemet Treserva 1 oktober 2023

3.1 Löpande uppföljning

Löpande uppföljning baseras på bevakning avseende olika parametrar i olika system och hos olika myndigheter utifrån aktuella krav gällande till exempel inbetalning av skatter och socialförsäkringsavgifter, uteslutningsgrunder, ekonomisk och finansiell ställning. Den löpande uppföljningen kan resultera i händelsestyrd uppföljning avseende aktuella krav.

Resultat - sammanfattande bedömning

Den löpande uppföljningen visar att utförarna sköter inbetalning av skatter och sociala avgifter. Samtliga har en stabil ekonomi och god kreditvärdighet.

3.2 Händelsestyrd uppföljning

Händelsestyrd uppföljning baseras på indikationer utifrån löpande bevakning samt inkomna synpunkter och klagomål.

Resultat sammanfattande bedömning

Under året har 14 händelsestyrda uppföljningar genomförts och tre är pågående. Uppföljningarna berör sex olika utförare.

Uppgifter som föranlett uppföljning har inkommit från myndighet, hälso- och sjukvård, Trygghetsjouren samt har inletts av EKU utan uppgift från annan. Även uppgift från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) förekommer. I de fall IVO fått in anmälan och beslutat att inte inleda tillsyn överlämnas i regel uppgiften till ansvarig nämnd. Anmälan till IVO kan lämnas in från enskilda personer anonymt.

Majoriteten av uppföljningarna (7) har avsett brister i social dokumentation och läkemedelshantering. Därefter utebliven insats/brister i utförande av insats (4). Tre uppföljningar berör övrigt. Uppgifter om flera brister kan förekomma i en och samma uppföljning.

I tre fall har konstaterats att ingen brist fanns, i 10 fall har utföraren uppmanats vidta åtgärder och har vidtagit åtgärder, i ett fall pågår åtgärder.

3.3 Uppföljning av ny utförare

Externa utförare kontrolleras i samband med ansökan. För att säkerställa att förutsättningarna fortfarande är aktuella efter godkännande och inte har förändrats genomförs en uppföljning 9 till 12 månader efter uppstart. Verksamheten har hunnit etableras och kan därför följas upp i drift.

Resultat – sammanfattande bedömning

Två utförare har varit aktuella för uppföljning 9 till 12 månader efter uppstart.

En av uppföljningarna inleddes 2022 och avslutades i början på 2023. Utföraren uppfyllde inte vissa krav i sitt kontrakt avseende omsorgspersonals kompetens, tjänstelegitimation och lön och har vidtagit åtgärder.

Den andra uppföljningen ledde till hävning av utförarens kontrakt då utföraren inte uppfyllde ett flertal krav bland annat avseende betalat skatter, socialförsäkringsavgifter, utfört registrering och digital rapportering av tid, samt brister i ekonomisk och finansiell ställning.

3.4 Basuppföljning

Basuppföljningens syfte är att följa upp att förutsättningar för kvalitet finns och att säkerställa att krav på utförare och tjänsten uppfylls. Basuppföljningen utgår från Göteborgs Stads riktlinje för styrning och uppföljning som anger att uppföljning ska med rimlig grad av säkerhet säkerställa att krav på verksamhet som överlämnats till annan regi uppfylls och att kontrollkostnad ska vägas mot kontrollnytta.

Följande underlag granskas i basuppföljningen och är utgångspunkt för årlig uppföljning och dialog med utförare:

- **Årsredovisningar, ekonomisk redovisning på enhetsnivå, registerkontroller**

Utföraren ska ha sådan ekonomisk stabilitet och finansiell ställning att uppdraget kan genomföras utan risk för störningar p.g.a. ekonomiska problem. Utföraren ska ha fullgjort sina skyldigheter avseende inbetalning av skatter och socialförsäkringsavgifter samt vara registrerad i aktiebolags- eller handelsregister eller motsvarande register.

- **Kvalitetsrapport**

Syftet med kvalitetsrapporten är att utföraren ska redogöra för att utföraren säkerställt och utvecklat kvaliteten i utförandet till den verksamheten riktar sig till. Kvalitetsrapporten ska dessutom synliggöra det systematiska kvalitetsarbetet.

Kvalitetsrapport omfattar period 1 juni 2022 till och med 30 juni 2023.

- **Nationella undersökningar**

Socialstyrelsen genomför en årlig enkätundersökning. Enkäten ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen” skickas till personer från 65 år och uppåt som bor i ordinärt boende med stöd av hemtjänst.

Resultat – sammanfattande bedömning

- **Ekonomisk ställning och skatter**

Uppföljning av ekonomisk ställning har resulterat i att en utförare fick inkomma med moderbolagintyg på grund ett negativt resultat och låg kreditvärdighet och den andra utföraren erhöll en avvikelse på grund av underlåten revisionsplikt. Båda utförarna har vidtagit åtgärder.

Uppföljningen visar att utförarna sköter inbetalning av skatter och sociala avgifter. Samtliga bedöms ha en stabil ekonomi och god kreditvärdighet.

- **Systematiskt kvalitetsarbete**

I Göteborgs Stads förfrågningsunderlag för LOV hemtjänst ställs krav på att varje extern utförare ska ha ett eget ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete som motsvarar kraven i Socialstyrelsens föreskrift, SOSFS 2011:9. Det betyder bland annat att utföraren ska ta fram egna rutiner med ansvarsfördelning för olika aktiviteter utifrån sin specifika organisation. Utföraren ska även ha egna verktyg för att registrera och sammanställa synpunkter, klagomål och avvikelser.

De externa utförarna är av olika karaktär, allt från att ingå i en koncern till att vara ett företag som bara finns i Göteborg. Det varierar också hur många omsorgstagare som har valt respektive utförare och därmed hur många medarbetare utföraren har. Det kan i sin tur påverka omfattningen av det systematiska kvalitetsarbetet.

Av kvalitetsrapporterna framgår att samtliga utförare planerar, leder, kontrollerar, följer upp, utvärderar samt förbättrar sin verksamhet med stöd av sitt kvalitetsledningssystem. Två utförare har rekommenderats att utveckla rapportering och dokumentation av avvikelser.

Nedan ges en överblick över vad som framkommit i kvalitetsarbetet som berör flera utförare.

Risikanalys

En majoritet av utförarna beskriver risker i uppdraget att utföra hemtjänst med god kvalitet till följd av svårigheter i att rekrytera och behålla medarbetare med rätt kompetens.

Exempel på åtgärder är förbättra arbetsmiljö, kontakt med utbildningsanordnare samt att motivera till och möjliggöra kompetensutveckling.

Svårigheter i att rekrytera och behålla medarbetare delar externa och kommunala utförare av hemtjänst. Den demografiska utvecklingen har betydelse där andelen arbetsföra i befolkningen minskar parallellt med att behovet av välfärdstjänster ökar.

Ett flertal utförare beskriver risker i säkerhet utifrån svårigheter att registrera utförd tid. Registrering av utförd tid har varit avgörande för rätt ersättning till utförare till och med 30 september 2023 och för rätt avgift till den enskilde med hemtjänst. Från och med 1 oktober 2023 ersätts utförare för beviljad tid. Krav ställs fortsatt på att utförd tid ska registreras för möjlighet till uppföljning av beviljad tid samt för att den enskildes avgift fortsatt utgår från utförd tid.

Exempel på åtgärd är att tillsätta en funktion som IT-ansvarig för att lösa support för omsorgspersonal.

Externa utförare beskriver bland annat svårigheter i att säkerställa att medarbetare har SITHS-kort för att kunna registrera utförd tid. Extern leverantör har långa leveranstider i förhållande till verksamhetens behov av att snabbt kunna nyanställa medarbetare och säkerställa att de får SITHS-kort.

Egenkontroll

En majoritet av utförarna har i sina egenkontroller upptäckt brister i sin sociala

dokumentation.

Exempel på åtgärder är översyn av rutiner och utbildning.

Synpunkter och klagomål

Synpunkter och klagomål från omsorgstagare berör utförande av insats med exempel som inte nöjd med tvätt- eller städinsats. Andra synpunkter och klagomål berör försenade besök och att inte ha fått meddelande om försening (vårdighetsgaranti). Försenade besök och att inte ha fått meddelande om försening beror oftast på sjukfrånvaro i medarbetargruppen och stress i samband med det. Exempel på åtgärder är översyn av hur hantera att meddela förseningar.

Ytterligare en kategori berör synpunkter och klagomål där omsorgstagare vill välja vilken medarbetare som kommer eller tid för insats. I dessa fall kan utföraren inte alltid tillgodose dessa önskemål och får i stället arbeta med att vara tydlig i vad omsorgstagare kan förvänta sig.

Avvikelser

Avvikelser kan både ha rapporterats från annan eller rapporterats av utförarens egna medarbetare. Majoriteten av avvikelserna berör social dokumentation och läkemedelshantering.

Exempel på åtgärder är utbildning, översyn av rutiner, tydliggöra läkemedelsåtgärder i planeringssystem och att utbilda fler medarbetare i läkemedelshantering.

Från och med våren 2023 har externa utförare fått möjlighet till information om tillgängliga utbildningsdatum och möjlighet att anmäla deltagare till läkemedelshantering i stadens utbildningsportal. Detta har underlättat för utförarna att se till att medarbetare utbildas i rätt tid och omfattning för att kunna ta emot ordination och delegering. Fortfarande kvarstår viss problematik i att genomföra det sista steget inför ordination och delegering som ska genomföras genom möte med patientansvarig sjuksköterska. Externa utförare kan verka inom flera stadsområden vilket innebär att deras medarbetare kan arbeta i olika områden, medan kommunal primärvård har en annan geografisk organisation.

Lex Sarahrapporter

Inga missförhållande har bedömts vara av den allvarlighetsgrad som är anmälningspliktig till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Kategori	Antal	Bedömning	Åtgärd
Uteblivet besök	2	Missförhållande	Förtydligande av rutiner vid sjukdom i personalgrupp, säkerställa rutiner vid nyanställning samt införande av passansvarig.
Utebliven insats	2	Missförhållande	Förtydligande av rutiner, utbildning, införa gemensam planering i verksamheten.
Stöld av narkotikaklassade läkemedel och andra läkemedel, samt av smycke	3	Inte missförhållande	Utöka referenstagning vid rekrytering.
Utförande av insats	2	Inte missförhållande	Utbildning

- **Nationella undersökningar**

Socialstyrelsen genomför årligen en undersökning om vad äldre tycker om äldreomsorgen. En enkät skickas ut till personer 65 år och äldre med hemtjänst. Det krävs minst sju svar för att få ett resultat i undersökningen. Två av de elva utförarna har inte fått ett resultat.

Ovan framgår andel positiva svar inom ett antal viktiga kvalitetsområden (urval) jämförelse mellan resultat 2022 och 2023 samt resultat för 2023 i jämförelse med resultat för Göteborg totalt.

Externa utförare får högre andel positiva svar i jämförelse med Göteborg totalt förutom i frågor om medarbetare kommer på avtalad tid och om tillfälliga förändringar meddelas. Skillnaderna är små och inte statistiskt säkerställda.

De frågor där skillnaderna är störst avser inflytande: medarbetare tar hänsyn till åsikter och önskemål samt kan påverka vid vilka tider medarbetare kommer. Externa utförare har högre andel positiva svar och framför allt i att kan påverka vid vilka tider medarbetarna kommer.

Jämfört med resultat föregående år har externa utförare förbättrat sitt resultat förutom i frågor om medarbetare kommer på avtalad tid, om det är lätt att få kontakt med medarbetare och om tillfälliga förändringar meddelas där resultatet har försämrats. Skillnaderna mot föregående år är störst avseende att komma i kontakt med medarbetare och att meddela tillfälliga förändringar. När det gäller att komma på avtalad tid och meddela förändringar är det spridning i resultatet mellan utförare.

Resultatet tyder på att externa utförare erbjuder möjlighet att påverka, men kan inte alltid leva upp till att komma på avtalad tid, meddela förändringar och vara tillgängliga.

81 procent är sammantaget nöjda med sin hemtjänst i Göteborg totalt mot 80 procent som har extern hemtjänst.

Enskilda utförare behöver arbeta med analys av sitt resultat och förbättringar men sammantaget är omsorgstagarna nöjda med sin externa hemtjänst.

I bilaga 1 finns ett diagram som visar utvecklingen 2022–2023 samt Göteborgs totala resultat.

4 Samverkan och dialog

Nätverk i staden för sund konkurrens träffas löpande för utbildning och erfarenhetsutbyte. Verksamheter som ingår: förvaltningen för inköp och upphandling (INK), Kunskapscentrum mot organiserad brottslighet, Enheten för kontrakt och uppföljning (EKU), Samlad placerings och inköpsfunktion (Spink), lokala inköpssamordnare (Link).

EKU ingår deltar i LOV-nätverk med GR-kommunerna samt i nationellt LOV-nätverk som samordnas av SKR.

Enheten för kontrakt och uppföljning har löpande kontakt med utförare för att genom olika kanaler informera, föra dialog, samordna kontakter och ge annan service med syfte att ge förutsättningar för att ”göra rätt” och uppfylla krav.

Exempel på kanaler:

- Uppstartsmöten
- Funktionsbrevlåda
- Funktionstelefon
- Dialogmöten
- Webbssidor på goteborg.se för tillgänglig information

Bilaga 1: Vad tycker äldre om äldreomsorgen 2022-2023

