



**Tjänsteutlåtande**

Utfärdat 2018-10-04

Diarienummer 1452/18

Handläggare

Gisela Askne

Telefon: 031-368 00 03

E-post: gisela.askne@stadshuset.goteborg.se

## Uppföljning av utförare i konkurrensutsatt verksamhet enligt LOV, oktober 2018

### Förslag till beslut

I kommunstyrelsen:

Resultatet av genomförd uppföljning av utförare i konkurrensutsatt verksamhet enligt LOV antecknas.

### Sammanfattning

Stadsledningskontorets enhet för kontrakt och uppföljning har genomfört en första uppföljning utifrån ”Plan för uppföljning av utförare i konkurrensutsatt verksamhet enligt LOV år 2018 – 2019”. Enligt planen ska uppföljning rapporteras till kommunstyrelsen som nämnd för stadsledningskontoret vid tre tillfällen per år.

Uppföljning har gjorts av sex nya privata utförare av hemtjänst i Göteborgs Stad. Resultatet av uppföljningarna visar att utförarna bedriver en verksamhet som till största delen uppfyller de krav som har följts upp. De fel och brister som har konstaterats har till största delen sin förklaring i att utförarna är i uppstart av sin verksamhet.

### Ekonomiska konsekvenser

Uppföljning sker inom stadsledningskontorets befintliga ram.

### Barnperspektivet

Stadsledningskontoret har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån detta perspektiv.

### Mångfaldsperspektivet

Uppföljning görs enligt ”Plan för uppföljning av utförare i konkurrensutsatt verksamhet enligt LOV år 2018 – 2019”. Vid detta tillfälle har ett urval av de krav som ställts i beslutat förfrågningsunderlag följts upp. Förfrågningsunderlaget innehåller en antidiskrimineringsklausul och privata utförare förbinder sig att följa gällande diskrimineringslagstiftning. Det innebär exempelvis möjlighet att begära in utförarens redogörelse för de åtgärder som vidtas och planeras i syfte att förhindra trakasserier, vilket inte varit aktuellt vid denna uppföljning.

### Jämställdhetsperspektivet

Uppföljning görs enligt ”Plan för uppföljning av utförare i konkurrensutsatt verksamhet enligt LOV år 2018 – 2019”. Vid detta tillfälle har ett urval av de krav som ställts i

beslutat förfrågningsunderlag följts upp. Förfrågningsunderlaget innehåller krav gällande särskilda kontraktsvillkor samt sysselsättningsgrad vilket medför möjlighet att följa upp att privata utförare lever upp till dessa krav, vilket inte varit aktuellt vid denna uppföljning.

## **Miljöperspektivet**

Uppföljning görs enligt ”Plan för uppföljning av utförare i konkurrensutsatt verksamhet enligt LOV år 2018 – 2019”. Vid detta tillfälle har ett urval av de krav som ställts i beslutat förfrågningsunderlag följts upp. Förfrågningsunderlaget innehåller krav på att utföraren senast ett år efter driftstart ska ha ett system för att arbeta systematiskt med miljöfrågor så att miljöpåverkan från uppdraget kan minskas. Det innebär möjlighet att exempelvis följa upp utförarens miljöpolicy och att utföraren följer Göteborgs Stads resepolicy, vilket inte varit aktuellt vid denna uppföljning.

## **Omvärldsperspektivet**

Flertalet av kranskommunerna har valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst. Antal godkända utförare varierar mellan kommunerna. Exempelvis har Kungsbacka kommun två privata utförare och Mölndals kommun sex privata utförare.

Enligt riksdagsbeslut krävs från och med januari 2019 tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för att bedriva hemtjänst. Syftet är att tillse att de som vill bedriva verksamhet har tillräckliga förutsättningar att bedriva verksamhet med god kvalitet och att stärka tilltron till sektorn. Godkända utförare av hemtjänst som påbörjat verksamhet före 1 januari ska senast under februari månad ansöka om tillstånd för att få fortsätta att bedriva verksamheten. Påbörjad verksamhet får fortsätta bedriva verksamhet fram till dess att det slutliga beslutet i tillståndsärendet vunnit laga kraft.

## **Bilagor**

1. Utförarrapport Abborre hemtjänst städ & personlig assistans AB, uppföljning av ny utförare hemtjänst
2. Utförarrapport Aidal Care Services AB (Aida Vårdservice AB), uppföljning av ny utförare hemtjänst
3. Utförarrapport Amandas hemtjänst AB, uppföljning av ny utförare hemtjänst
4. Utförarrapport Assistansbyrå i Västra Götaland AB, uppföljning av ny utförare hemtjänst
5. Utförarrapport Stiftelsen Bräcke Diakoni, uppföljning av ny utförare hemtjänst
6. Utförarrapport Oringo AB, uppföljning av ny utförare hemtjänst

## Ärendet

Som nämnd för stadsledningskontoret har kommunstyrelsen antagit ”Plan för uppföljning av utförare i konkurrensutsatt verksamhet enligt LOV år 2018 – 2019”.

Stadsledningskontorets enhet för kontrakt och uppföljning har genomfört uppföljningar enligt beslutad plan. Resultaten av genomförda uppföljningar ska enligt planen anmälas till kommunstyrelsen som nämnd för stadsledningskontoret vid tre tillfällen per år.

## Beskrivning av ärendet

### Bakgrund

Kommunfullmäktige i Göteborgs Stad har beslutat att införa valfrihetssystem enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV) för hemtjänst och daglig verksamhet. Valfrihetssystem innebär att invånare i Göteborgs Stad som har beviljats insatsen har rätt att välja bland de utförare som Göteborgs Stad tecknat kontrakt med. På delegation godkänner och tecknar stadsdirektör kontrakt med utförare som uppfyller de krav som fastställts i de av kommunfullmäktige beslutade förfrågningsunderlagen.

Förfrågningsunderlaget för hemtjänst annonseras från hösten 2017.

Stadsledningskontorets enhet för kontrakt och uppföljning handlägger ansökningar om att bli privat utförare. Från oktober 2018 finns elva godkända och valbara privata utförare.

Förfrågningsunderlaget för daglig verksamhet annonseras från slutet av september 2018. Första uppstart för privata utförare av daglig verksamhet inom valfrihetssystemet enligt LOV är den 1 april 2019. Uppföljning av utförare inom daglig verksamhet blir aktuellt först under hösten 2019.

Kommunstyrelsen antog i april 2018 ”Plan för uppföljning av utförare i konkurrensutsatt verksamhet enligt LOV år 2018 – 2019”. Grunden för uppföljning av utförare inom valfrihetssystemen utgår från de av kommunfullmäktige beslutade förfrågningsunderlagen. Uppföljning enligt planen ska genomföras av enheten för kontrakt och uppföljning på stadsledningskontoret.

Enligt planen ska resultatet av uppföljning värderas utifrån en skala; uppfyller krav, anmärkning, avvikelse, stor avvikelse med tillhörande åtgärder och sanktioner.

Efter genomförd uppföljning ges utföraren en muntlig återkoppling samt en skriftlig utförarrapport. Resultaten av genomförda uppföljningar ska enligt planen anmälas till kommunstyrelsen som nämnd för stadsledningskontoret vid tre tillfällen per år. Ärendet ska därefter expedieras till de stadsdelsnämnder som är berörda. Utförarrapporterna ska publiceras och bli tillgängliga för medborgare på [goteborg.se](http://goteborg.se) i anslutning till jämförelsetjänsten för hemtjänst.

### Metod och tillvägagångssätt

Av ”Plan för uppföljning av utförare i konkurrensutsatt verksamhet enligt LOV år 2018 – 2019” framkommer att ny godkänd privata utförare ska följas upp senast fem månader från utförarens verksamhetsstart. De utförare som varit aktuella för uppföljning är sex av de utförare som godkändes och startade upp sin verksamhet i anslutning till starten av valfrihetssystemet inom hemtjänsten i april 2018.

Göta hemtjänst AB har under uppföljningsperioden genomfört förändringar i ägarstrukturen och uppföljningen av Göta Hemtjänst AB är därför framflyttad till senare under 2018.

Uppföljning har genomförts av nedanstående privata utförare.

<b>Privat utförare</b>	<b>Bedriver verksamhet i följande stadsdelsförvaltningar</b>
Abborre hemtjänst städ & personlig assistans AB	SDF Centrum
Aidal Care Services AB (Aida Vårdservice)	SDF Askim-Frölunda-Högsbo
Amandas hemtjänst AB	SDF Centrum, SDF Örgryte-Härlanda
Assistansbyrå i Västra Götaland AB	SDF Angered, SDF Örgryte-Härlanda, SDF Centrum, SDF Majorna-Linné, SDF Askim-Frölunda-Högsbo, SDF Västra Göteborg, SDF Västra Hisingen, SDF Lundby
Stiftelsen Bräcke diakoni	SDF Majorna-Linné, SDF Lundby
Oringo AB	SDF Angered, SDF Östra Göteborg, SDF Västra Hisingen, SDF Norra Hisingen

Göteborgs Stad har inför uppföljning av nya privata utförare prioriterat vilka krav i förfrågningsunderlaget som ska följas upp med hjälp av ett verktyg från Sveriges kommuner och landsting, kravsorteraren. Med hjälp av kravsorteraren har enheten för kontrakt och uppföljning bedömt vad som är viktigt och möjligt att följa upp efter fem månaders drift. Prioriteringen har varit att följa upp utförarnas förutsättningar för att bedriva verksamhet avseende ekonomi, trygghet och säkerhet för brukarna samt förutsättningar för utförarens medarbetare.

Respektive utförare av hemtjänst, i den nu aktuella uppföljningen, utförde i slutet av september hemtjänst för mellan ca 10-100 personer. Stadsdelarnas myndighetsutövning och hälso- och sjukvård är ansvariga för uppföljning på individnivå. För bedömning av om det finns systematiska brister och fel i utförarens verksamhet har uppgifter inhämtats från myndighetsutövning respektive hälso- och sjukvård i berörda stadsdelsförvaltningar. Med systematiska brister och fel avses mönster och trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet.

Uppföljningen har genomförts genom platsbesök i utförarnas verksamhetslokaler samt genom inhämtande av uppgifter från;

- ansvariga och medarbetare hos utföraren
- aktuella register
- berörda myndigheter
- verksamhetssystem (IT-system)
- tryckt och digitalt material.

Resultatet av uppföljningen har dokumenterats i en utförarrapport per utförare, se bilagor. I de fall där det varit aktuellt återfinns i rapporterna även resultat av händelsestyrd uppföljning som genomförts sedan uppstarten. Med händelsestyrd uppföljning avses brister och fel som framkommit till enheten för kontrakt och uppföljning och som initierat någon form av uppföljning.

Åtterrapportering av resultatet avser de sex utförare som anges ovan. Enligt ”Plan för uppföljning av utförare i konkurrensutsatt verksamhet enligt LOV år 2018 – 2019” ska samtliga utförare, inkl. Göteborgs Stads hemtjänst följas upp regelbundet från 2019.

### **Resultat av uppföljning**

Uppföljningen är genomförd inom fem månader från utförarens verksamhetsstart vilket innebär att utföraren är i ett uppstartsskede av verksamheten. Ett urval av de krav som Göteborgs Stad ställer på utförare av hemtjänst har följts upp. Resultatet av uppföljningarna visar att utförarna bedriver en verksamhet som till största delen uppfyller de krav som har följts upp.

En av utförarna uppfyllde samtliga de krav som följdes upp vid detta tillfälle.

Anmärkning har tilldelats då utföraren exempelvis inte tillhandahåller arbetskläder i form av ytterplagg, att låsbart skåp för förvaring av brukares läkemedel saknas, att medarbetare inte har tillgång till tjänstelegitimation. I de två sistnämnda exemplen hade utföraren en lösning för att uppfylla kravet inom kort. För de utförare som har tilldelats en anmärkning följs anmärkningen upp av enheten för kontrakt och uppföljning senast vid nästkommande uppföljning.

Avvikelse har tilldelats då utföraren exempelvis saknar säkert nyckelskåp, att medarbetare inte får introduktion, att utföraren avviker från kravet på att inte anställa för specifik brukare, att kontor/lokal inte är tillgänglig och anpassat till verksamhet och medarbetare, att medarbetare inte har tillgång till tjänstelegitimation samt att det vid uppföljningen inte fanns planering för att åtgärda bristen. De utförare, där uppföljningen resulterat i en avvikelse, ska lämna in en åtgärdsplan som ska godkännas och följas upp av enheten för kontrakt och uppföljning. Avvikelsen ska vara åtgärdad inom fyra veckor.

En utförare har tilldelats stor avvikelse och en varning på grund av att verksamhetsansvarig ej fanns i verksamheten och var tillgänglig i sådan omfattning som krävs för uppdraget. Utföraren valde att anställa en ny verksamhetsansvarig från och med augusti 2018. Varningen kvarstår inte längre.

### **Stadsledningskontorets bedömning**

Stadsledningskontorets enhet för kontrakt och uppföljning har genomfört en första uppföljning enligt ”Plan för uppföljning av utförare i konkurrensutsatt verksamhet enligt LOV år 2018 – 2019”. Uppföljning har gjorts av sex nya privata utförare av hemtjänst i Göteborgs Stad. De fel och brister som har konstaterats har till största delen sin förklaring i att utförarna är i uppstart av sin verksamhet och i flera fall finns en plan för hur kravet inom kort ska uppfyllas. Den av utförarna som uppfyllde samtliga de krav som följdes upp bedriver hemtjänst i en av kranskommunerna. Att redan innan uppstart av verksamhet i Göteborg ha en ledningsorganisation, lokaler, rutiner samt anställda medarbetare bedöms ha haft betydelse för resultatet.

Gisela Askne

Anette Johanneson

Enhetschef kontrakt och uppföljning

Avdelningschef äldre och hälso- och sjukvård



# Utförarrapport

**Uppföljning av Abborre hemtjänst städ &  
personlig assistans AB, ny privat utförare av  
hemtjänst, fem månader efter verksamhetsstart**

2018-10-12

# Innehåll

<b>1</b>	<b>Uppföljning</b> .....	<b>3</b>
1.1	Bakgrund.....	3
1.2	Information om utföraren .....	3
1.3	Uppföljning av krav .....	3
1.3.1	Skatter och socialförsäkringsavgifter m.m.....	3
1.3.2	Verksamhetsansvarig och ledning .....	4
1.3.3	Marknadsföring och tilläggstjänster.....	4
1.3.4	Omsorgspersonalens kompetens .....	4
1.3.5	Arbetskläder, kontor och IT-system .....	5
1.3.6	Tjänstelegitimation och genomförandeplaner .....	5
1.3.7	Avvikelse avseende skyldighet att ta emot uppdrag, följa lagar och förordningar m.m.....	6
<b>2</b>	<b>Sammanfattning</b> .....	<b>6</b>

# 1 Uppföljning

## 1.1 Bakgrund

Kommunfullmäktige i Göteborgs Stad har beslutat att införa ett valfrihetssystem enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV). Valfrihetssystem innebär att invånare i Göteborgs Stad som har beviljats hemtjänst har rätt att välja bland de utförare som Göteborgs Stad tecknat kontrakt med. Göteborgs Stad godkänner och tecknar kontrakt med utförare som uppfyller de krav som fastställts i ett förfrågningsunderlag.

Kommunstyrelsen har fattat beslut om en plan för uppföljning 2018 - 2019. I planen framkommer att godkända privata utförare ska följas upp fem månader från verksamhetsstart. I denna uppföljning följs ett antal krav upp i urval. Vid uppföljning av kraven ska brister och fel värderas utifrån en skala; uppfyller krav, anmärkning, avvikelse, stor avvikelse med tillhörande åtgärder och sanktioner. Uppföljningen genomförs av enheten för kontrakt och uppföljning på stadsledningskontoret. Denna rapport avser period 3 april-3 september 2018.

## 1.2 Information om utföraren

Abborre hemtjänst städ & personlig assistans AB med organisationsnummer 556803-9969 är ett aktiebolag som är verksam i stadsdelsförvaltning Centrum. Åtta brukare har den 24 september 2018 valt utföraren som utförare av sin hemtjänst.

## 1.3 Uppföljning av krav

### 1.3.1 Skatter och socialförsäkringsavgifter m.m.

1.3.1.1 Skatter, socialförsäkringsavgifter samt registrering (krav 3.2), uteslutning av utförare enligt 7 kap. LOV (krav 3.1),

Krav ställs på att:

- Utföraren har fullgjort sina skyldigheter avseende inbetalning av skatter och socialförsäkringsavgifter, samt är registrerad i aktiebolags- eller handelsregister eller motsvarande.
- Utföraren innehar F-skattebevis och är registrerad för mervärdesskatt, undantaget skattefria verksamheter.
- Utföraren inte är föremål för uteslutning enligt lagen om valfrihetssystem (LOV) 7 kap 1 §.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från aktuella register som Göteborgs Stad har tillgång till samt från berörda myndigheter.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.



## 1.3.2 Verksamhetsansvarig och ledning

### 1.3.2.1 Verksamhetsansvarig och ledning - tillgänglighet (krav 3.5), tillgänglighet för brukare (krav 4.4)

Krav ställs på att:

- Angiven ansvarig för daglig drift finns i verksamheten och är tillgänglig i sådan omfattning som krävs för uppdraget. Medarbetare ska dagligen kunna nå ansvarig för daglig drift. Ansvarig för daglig drift ska ha direktkontakt med sina medarbetare under en del av sin normalarbetstid.
- Ansvarig chef eller dennes företrädare finns minst tillgänglig för enskilda brukare vardagar mellan 08:00-16:30.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från utförare och medarbetare, samt platsbesök.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

## 1.3.3 Marknadsföring och tilläggstjänster

### 1.3.3.1 Utförarens presentation av verksamheten - marknadsföring (krav 1.8.1), tilläggstjänster (krav 1.8.7)

Krav ställs på att:

- Utföraren lever upp till krav gällande marknadsföring (bl.a. får utföraren inte använda Göteborgs Stads logotype och i utförarens information ska det tydligt framgå att eventuella tilläggstjänster inte ingår i valfrihetssystemet).
- Utförare har rätt att tillhandahålla tilläggstjänster för insatser som inte är biståndsbedömda. Eventuella tilläggstjänster ska beskrivas i informationen om utförarens verksamhet och vara kända av Göteborgs Stad.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från utförare, samt genom granskning av tryckt och digitalt material.

Erbjuder tilläggstjänster

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

## 1.3.4 Omsorgspersonalens kompetens

### 1.3.4.1 Omsorgspersonalens kompetens (krav 3.6.1)

Krav ställs på att:

- Nyanställda medarbetare får introduktion.
- Utföraren ställer medarbetare till förfogande för utbildning gällande ordinerade och delegerade hälso- och sjukvårdsåtgärder.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från utförare och medarbetare.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

### 1.3.5 Arbetskläder, kontor och IT-system

#### 1.3.5.1 Arbetskläder och skyddsutrustning (krav 3.7.1), kontor och arbetsplatser (krav 3.7.2), IT-system - dokumentation (krav 3.8)

Krav ställs på att:

- Utföraren tillhandahåller arbetskläder för sina medarbetare.
- Utföraren tillhandahåller skyddsutrustning för sina medarbetare.
- Utföraren har kontor/lokaler och utrustning som är tillgänglig och anpassat till verksamhet och medarbetare.
- Säkert nyckelskåp finns på kontoret.
- Social dokumentation förvaras säkert i dokumentskåp.
- Låsbart skåp för förvaring av brukares läkemedel finns.
- Utföraren använder Göteborgs Stads verksamhetssystem för att dokumentera, rapportera och kommunicera.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från verksamhetssystem, utförare, medarbetare samt platsbesök.

**Resultat av uppföljning:** Avvikelse. Utförarens kontor/lokal är belägen i medarbetares bostad och därmed inte tillgänglig och anpassad till verksamhet och medarbetare så som avses i aktuellt krav. I samband med uppföljningen framkommer att utföraren planerar att anskaffa annan lokal om antalet brukare ökar.

**Resultat av uppföljning:** Anmärkning. Utförarens medarbetare har inte tillgång till ytterplagg exempelvis jacka, men utföraren planerar att köpa in detta.

### 1.3.6 Tjänstelegitimation och genomförandeplaner

#### 1.3.6.1 Värdegrund och värdighetsgarantier - tjänstelegitimation (krav 4.1.1), inflytande och självbestämmande (krav 4.1.4)

Krav ställs på att:

- Utförarens medarbetare använder tjänstelegitimation.
- Utföraren tar fram genomförandeplaner. Upprättande av genomförandeplan är en viktig del av den enskildes möjlighet till inflytande, självbestämmande och rättssäkerhet.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från utförare och medarbetare samt uppgifter från verksamhetssystem avseende startersättning till utförare för upprättad genomförandeplan.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

### 1.3.7 Avvikelser avseende skyldighet att ta emot uppdrag, följa lagar och förordningar m.m.

Exempel på krav som ställs:

- Utföraren tar emot uppdrag inom ramen för krav på beskrivning av tjänsten (*krav 1.6*).
- Utföraren är väl förtrogen med och följer alla inom området gällande lagar, förordningar, föreskrifter, direktiv och bestämmelser och arbetar enligt de mål och riktlinjer som Göteborgs Stad fastställer (*krav 1.8*).
- Utföraren deltar i samverkans- och samordningsmöte rörande den enskilde brukaren (*krav 4.2*).
- Utföraren ställer medarbetare till förfogande för utbildning i den omfattning som den legitimerade personalen bedömer (*krav 3.6.1*).

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från myndighetsutövning respektive hälso- och sjukvård i berörda stadsdelsförvaltningar för bedömning av om det finns systematiska brister och fel i utförarens verksamhet. Med systematiska brister och fel avses mönster och trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

## 2 Sammanfattning

Göteborgs Stad godkänner och tecknar kontrakt med utförare som uppfyller de krav som fastställts i ett förfrågningsunderlag. Vid uppföljning av kraven ska brister och fel värderas utifrån en skala; uppfyller krav, anmärkning, avvikelse, stor avvikelse med tillhörande åtgärder och sanktioner.

Uppföljningen är genomförd inom fem månader från det att utföraren blev valbar vilket innebär att utföraren är i ett uppstartsskede av verksamheten. Ett urval av de krav som Göteborgs Stad ställer på utförare av hemtjänst har följts upp. Resultatet av uppföljningen visar att utföraren bedriver en verksamhet som uppfyller de krav som följts upp vid detta tillfälle, förutom i de delar som anges nedan.

#### **Arbetskläder och kontor**

Anmärkning. Utföraren tillhandahåller inte arbetskläder i form av ytterplagg, exempelvis jacka, för sina medarbetare. Följs upp vid nästa regelmässiga uppföljning.

Avvikelse. Utföraren har inte kontor/lokal som är tillgänglig och anpassat till verksamhet och medarbetare. Kontoret är belägen i medarbetares bostad. Utföraren ska inkomma med en åtgärdsplan som beskriver hur krav avseende kontor och arbetsplatser ska uppfyllas. Åtgärdsplanen ska godkännas av enheten för kontrakt och uppföljning. Avvikelsen ska därefter vara åtgärdad inom fyra veckor.



# Utförarrapport

**Uppföljning av Aidal Care Services AB, ny privat  
utförare av hemtjänst, fem månader från  
verksamhetsstart**

2018-10-12

# Innehåll

<b>1</b>	<b>Uppföljning</b> .....	<b>3</b>
1.1	Bakgrund.....	3
1.2	Information om utföraren .....	3
1.3	Uppföljning av krav .....	3
1.3.1	Skatter och socialförsäkringsavgifter m.m.....	3
1.3.2	Verksamhetsansvarig och ledning .....	4
1.3.3	Marknadsföring och tilläggstjänster.....	4
1.3.4	Omsorgspersonalens kompetens .....	4
1.3.5	Arbetskläder, kontor och IT-system .....	5
1.3.6	Tjänstelegitimation och genomförandeplaner .....	5
1.3.7	Avvikelser avseende skyldighet att ta emot uppdrag, följa lagar och förordningar m.m.....	5
<b>2</b>	<b>Sammanfattning</b> .....	<b>6</b>

# 1 Uppföljning

## 1.1 Bakgrund

Kommunfullmäktige i Göteborgs Stad har beslutat att införa ett valfrihetssystem enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV). Valfrihetssystem innebär att invånare i Göteborgs Stad som har beviljats hemtjänst har rätt att välja bland de utförare som Göteborgs Stad tecknat kontrakt med. Göteborgs Stad godkänner och tecknar kontrakt med utförare som uppfyller de krav som fastställts i ett förfrågningsunderlag.

Kommunstyrelsen har fattat beslut om en plan för uppföljning 2018 - 2019. I planen framkommer att godkända privata utförare ska följas upp fem månader från verksamhetsstart. I denna uppföljning följs ett antal krav upp i urval. I förfrågningsunderlaget framgår att vid uppföljning av kraven ska brister och fel värderas utifrån en skala; uppfyller krav, anmärkning, avvikelse, stor avvikelse med tillhörande åtgärder och sanktioner. Uppföljningen genomförs av enheten för kontrakt och uppföljning på stadsledningskontoret. Denna rapport avser period 3 april-3 september 2018.

## 1.2 Information om utföraren

Aidal Care Services AB (Aida Vårdservice) med organisationsnummer 556446-4179 är ett aktieföretag som är verksam i stadsdelsförvaltning Askim-Frölunda-Högsbo. 10 brukare har den 24 september 2018 valt utföraren som utförare av sin hemtjänst.

## 1.3 Uppföljning av krav

### 1.3.1 Skatter och socialförsäkringsavgifter m.m.

1.3.1.1 Skatter, socialförsäkringsavgifter samt registrering (krav 3.2), uteslutning av utförare enligt 7 kap. LOV (krav 3.1), Krav ställs på att:

- Utföraren har fullgjort sina skyldigheter avseende inbetalning av skatter och socialförsäkringsavgifter, samt är registrerad i aktieföretags- eller handelsregister eller motsvarande.
- Utföraren innehar F-skattebevis och är registrerad för mervärdeskatt, undantaget skattefria verksamheter.
- Utföraren inte är föremål för uteslutning enligt lagen om valfrihetssystem (LOV) 7 kap 1 §.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från aktuella register som Göteborgs Stad har tillgång till samt från berörda myndigheter.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

## 1.3.2 Verksamhetsansvarig och ledning

### 1.3.2.1 Verksamhetsansvarig och ledning - tillgänglighet (krav 3.5), tillgänglighet för brukare (krav 4.4)

Krav ställs på att:

- Angiven ansvarig för daglig drift finns i verksamheten och är tillgänglig i sådan omfattning som krävs för uppdraget. Medarbetare ska dagligen kunna nå ansvarig för daglig drift. Ansvarig för daglig drift ska ha direktkontakt med sina medarbetare under en del av sin normalarbetstid.
- Ansvarig chef eller dennes företrädare finns minst tillgänglig för enskilda brukare vardagar mellan 08:00-16:30.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från utförare och medarbetare, samt platsbesök.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

## 1.3.3 Marknadsföring och tilläggstjänster

### 1.3.3.1 Utförarens presentation av verksamheten - marknadsföring (krav 1.8.1), tilläggstjänster (krav 1.8.7)

Krav ställs på att:

- Utföraren lever upp till krav gällande marknadsföring (bl.a. får utföraren inte använda Göteborgs Stads logotype och i utförarens information ska det tydligt framgå att eventuella tilläggstjänster inte ingår i valfrihetssystemet).
- Utförare har rätt att tillhandahålla tilläggstjänster för insatser som inte är biståndsbedömda. Eventuella tilläggstjänster ska beskrivas i informationen om utförarens verksamhet och vara kända av Göteborgs Stad.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från utförare, samt genom granskning av tryckt och digitalt material.

Erbjuder tilläggstjänster.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

## 1.3.4 Omsorgspersonalens kompetens

### 1.3.4.1 Omsorgspersonalens kompetens (krav 3.6.1)

Krav ställs på att:

- Nyanställda medarbetare får introduktion.
- Utföraren ställer medarbetare till förfogande för utbildning gällande ordinerade och delegerade häls- och sjukvårdsåtgärder.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från utförare och medarbetare.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

### 1.3.5 Arbetskläder, kontor och IT-system

#### 1.3.5.1 Arbetskläder och skyddsutrustning (krav 3.7.1), kontor och arbetsplatser (krav 3.7.2), IT-system - dokumentation (krav 3.8)

Krav ställs på att:

- Utföraren tillhandahåller arbetskläder för sina medarbetare.
- Utföraren tillhandahåller skyddsutrustning för sina medarbetare.
- Utföraren har kontor/lokaler och utrustning som är tillgänglig och anpassat till verksamhet och medarbetare.
- Säkert nyckelskåp finns på kontoret.
- Social dokumentation förvaras säkert i dokumentskåp.
- Låsbart skåp för förvaring av brukares läkemedel finns.
- Utföraren använder Göteborgs Stads verksamhetssystem för att dokumentera, rapportera och kommunicera.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från verksamhetssystem, utförare, medarbetare samt platsbesök.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

### 1.3.6 Tjänstelegitimation och genomförandeplaner

#### 1.3.6.1 Värdegrund och värdighetsgarantier - tjänstelegitimation (krav 4.1.1), inflytande och självbestämmande (krav 4.1.4)

Krav ställs på att:

- Utförarens medarbetare använder tjänstelegitimation.
- Utföraren tar fram genomförandeplaner. Upprättande av genomförandeplan är en viktig del av den enskildes möjlighet till inflytande, självbestämmande och rättssäkerhet.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från utförare och medarbetare samt uppgifter från verksamhetssystem avseende startersättning till utförare för upprättad genomförandeplan.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

### 1.3.7 Avvikelser avseende skyldighet att ta emot uppdrag, följa lagar och förordningar m.m.

Exempel på krav som ställs:



- Utföraren tar emot uppdrag inom ramen för krav på beskrivning av tjänsten (*krav 1.6*).
- Utföraren är väl förtrogen med och följer alla inom området gällande lagar, förordningar, föreskrifter, direktiv och bestämmelser och arbetar enligt de mål och riktlinjer som Göteborgs Stad fastställer (*krav 1.8*).
- Utföraren deltar i samverkans- och samordningsmöte rörande den enskilde brukaren (*krav 4.2*).
- Utföraren ställer medarbetare till förfogande för utbildning i den omfattning som den legitimerade personalen bedömer (*krav 3.6.1*).

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från myndighetsutövning respektive hälso- och sjukvård i berörda stadsdelsförvaltningar för bedömning av om det finns systematiska brister och fel i utförarens verksamhet. Med systematiska brister och fel avses mönster och trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

## 2 Sammanfattning

Göteborgs Stad godkänner och tecknar kontrakt med utförare som uppfyller de krav som fastställts i ett förfrågningsunderlag. Vid uppföljning av kraven ska brister och fel värderas utifrån en skala; uppfyller krav, anmärkning, avvikelse, stor avvikelse med tillhörande åtgärder och sanktioner.

Uppföljningen är genomförd inom fem månader från det att utföraren blev valbar vilket innebär att utföraren är i ett uppstartsskede av verksamheten. Ett urval av de krav som Göteborgs Stad ställer på utförare av hemtjänst har följts upp. Resultatet av uppföljningen visar att utföraren bedriver en verksamhet som uppfyller de krav som följts upp vid detta tillfälle.



# Utförarrapport

**Uppföljning av Amandas hemtjänst AB, ny privat  
utförare av hemtjänst, fem månader efter  
verksamhetsstart**

2018-10-12

# Innehåll

<b>1</b>	<b>Uppföljning</b> .....	<b>3</b>
1.1	Bakgrund.....	3
1.2	Information om utföraren .....	3
1.3	Uppföljning av krav .....	3
1.3.1	Skatter och socialförsäkringsavgifter m.m.....	3
1.3.2	Verksamhetsansvarig och ledning .....	4
1.3.3	Marknadsföring och tilläggstjänster.....	4
1.3.4	Omsorgspersonalens kompetens .....	4
1.3.5	Arbetskläder, kontor och IT-system .....	5
1.3.6	Tjänstelegitimation och genomförandeplaner .....	5
1.3.7	Avvikelser avseende skyldighet att ta emot uppdrag, följa lagar och förordningar m.m.....	6
1.4	Händelsestyrd uppföljning .....	6
1.4.1	Trygghet och säkerhet.....	6
<b>2</b>	<b>Sammanfattning</b> .....	<b>7</b>

# 1 Uppföljning

## 1.1 Bakgrund

Kommunfullmäktige i Göteborgs Stad har beslutat att införa ett valfrihetssystem enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV). Valfrihetssystem innebär att invånare i Göteborgs Stad som har beviljats hemtjänst har rätt att välja bland de utförare som Göteborgs Stad tecknat kontrakt med. Göteborgs Stad godkänner och tecknar kontrakt med utförare som uppfyller de krav som fastställts i ett förfrågningsunderlag.

Kommunstyrelsen har fattat beslut om en plan för uppföljning 2018 - 2019. I planen framkommer att godkända privata utförare ska följas upp fem månader från verksamhetsstart. I denna uppföljning följs ett antal krav upp i urval. Vid uppföljning av kraven ska brister och fel värderas utifrån en skala; uppfyller krav, anmärkning, avvikelse, stor avvikelse med tillhörande åtgärder och sanktioner. Uppföljningen genomförs av enheten för kontrakt och uppföljning på stadsledningskontoret. Denna rapport avser period 3 april-3 september 2018.

## 1.2 Information om utföraren

Amandas hemtjänst AB med organisationsnummer 559121-1882 är ett aktiebolag som är verksam i stadsdelsförvaltningarna Centrum (tre geografiska områden av fem) och Örgryte – Härlanda (ett geografiskt område av tre). 28 brukare har den 24 september 2018 valt utföraren som utförare av sin hemtjänst.

## 1.3 Uppföljning av krav

### 1.3.1 Skatter och socialförsäkringsavgifter m.m.

#### 1.3.1.1 Skatter, socialförsäkringsavgifter samt registrering (krav 3.2), uteslutning av utförare enligt 7 kap. LOV (krav 3.1),

Krav ställs på att:

- Utföraren har fullgjort sina skyldigheter avseende inbetalning av skatter och socialförsäkringsavgifter, samt är registrerad i aktiebolags- eller handelsregister eller motsvarande.
- Utföraren innehar F-skattebevis och är registrerad för mervärdesskatt, undantaget skattefria verksamheter.
- Utföraren inte är föremål för uteslutning enligt lagen om valfrihetssystem (LOV) 7 kap 1 §.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från aktuella register som Göteborgs Stad har tillgång till samt från berörda myndigheter.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

## 1.3.2 Verksamhetsansvarig och ledning

### 1.3.2.1 Verksamhetsansvarig och ledning - tillgänglighet (krav 3.5), tillgänglighet för brukare (krav 4.4)

Krav ställs på att:

- Angiven ansvarig för daglig drift finns i verksamheten och är tillgänglig i sådan omfattning som krävs för uppdraget. Medarbetare ska dagligen kunna nå ansvarig för daglig drift. Ansvarig för daglig drift ska ha direktkontakt med sina medarbetare under en del av sin normalarbetstid.
- Ansvarig chef eller dennes företrädare finns minst tillgänglig för enskilda brukare vardagar mellan 08:00-16:30.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från utförare och medarbetare, samt platsbesök.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

## 1.3.3 Marknadsföring och tilläggstjänster

### 1.3.3.1 Utförarens presentation av verksamheten - marknadsföring (krav 1.8.1), tilläggstjänster (krav 1.8.7)

Krav ställs på att:

- Utföraren lever upp till krav gällande marknadsföring (bl.a. får utföraren inte använda Göteborgs Stads logotype och i utförarens information ska det tydligt framgå att eventuella tilläggstjänster inte ingår i valfrihetssystemet).
- Utförare har rätt att tillhandahålla tilläggstjänster för insatser som inte är biståndsbedömda. Eventuella tilläggstjänster ska beskrivas i informationen om utförarens verksamhet och vara kända av Göteborgs Stad.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från utförare, samt genom granskning av tryckt och digitalt material.

Erbjuder tilläggstjänster.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

## 1.3.4 Omsorgspersonalens kompetens

### 1.3.4.1 Omsorgspersonalens kompetens (krav 3.6.1)

Krav ställs på att:

- Nyanställda medarbetare får introduktion.

- Utföraren ställer medarbetare till förfogande för utbildning gällande ordinerade och delegerade hälso- och sjukvårdsåtgärder.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från utförare och medarbetare.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

## 1.3.5 Arbetskläder, kontor och IT-system

### 1.3.5.1 Arbetskläder och skyddsutrustning (krav 3.7.1), kontor och arbetsplatser (krav 3.7.2), IT-system - dokumentation (krav 3.8)

Krav ställs på att:

- Utföraren tillhandahåller arbetskläder för sina medarbetare.
- Utföraren tillhandahåller skyddsutrustning för sina medarbetare.
- Utföraren har kontor/lokaler och utrustning som är tillgänglig och anpassat till verksamhet och medarbetare.
- Säkert nyckelskåp finns på kontoret.
- Social dokumentation förvaras säkert i dokumentaskåp.
- Låsbart skåp för förvaring av brukares läkemedel finns.
- Utföraren använder Göteborgs Stads verksamhetssystem för att dokumentera, rapportera och kommunicera.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från verksamhetssystem, utförare, medarbetare samt platsbesök.

**Resultat av uppföljning:** Anmärkning. Låsbart skåp för förvaring av brukares läkemedel saknas. Utföraren framför att det inte varit aktuellt med sådan förvaring hittills och att skåp kommer införskaffas om behov uppkommer.

## 1.3.6 Tjänstelegitimation och genomförandeplaner

### 1.3.6.1 Värdegrund och värdighetsgarantier - tjänstelegitimation (krav 4.1.1), inflytande och självbestämmande (krav 4.1.4)

Krav ställs på att:

- Utförarens medarbetare använder tjänstelegitimation.
- Utföraren tar fram genomförandeplaner. Upprättande av genomförandeplan är en viktig del av den enskildes möjlighet till inflytande, självbestämmande och rättssäkerhet.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från utförare och medarbetare samt uppgifter från verksamhetssystem avseende startersättning till utförare för upprättad genomförandeplan.

**Resultat av uppföljning:** Anmärkning. Utförarens medarbetare använder namnskyltar med foton där även företagets namn framgår. Utföraren har beställt

tjänstelegitimationer från ett företag och uppger att dessa ska vara klara i slutet av oktober 2018.

### 1.3.7 Avvikelser avseende skyldighet att ta emot uppdrag, följa lagar och förordningar m.m.

Exempel på krav som ställs:

- Utföraren tar emot uppdrag inom ramen för krav på beskrivning av tjänsten (*krav 1.6*).
- Utföraren är väl förtrogen med och följer alla inom området gällande lagar, förordningar, föreskrifter, direktiv och bestämmelser och arbetar enligt de mål och riktlinjer som Göteborgs Stad fastställer (*krav 1.8*).
- Utföraren deltar i samverkans- och samordningsmöte rörande den enskilde brukaren (*krav 4.2*).
- Utföraren ställer medarbetare till förfogande för utbildning i den omfattning som den legitimerade personalen bedömer (*krav 3.6.1*).

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från myndighetsutövning respektive hälso- och sjukvård i berörda stadsdelsförvaltningar för bedömning av om det finns systematiska brister och fel i utförarens verksamhet. Med systematiska brister och fel avses mönster och trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

## 1.4 Händelsestyrd uppföljning

Med händelsestyrd uppföljning menas brister och fel som framkommit till enheten för kontrakt och uppföljning och som inte avser de krav i urval som ingår i uppföljning fem månader från verksamhetsstart.

### 1.4.1 Trygghet och säkerhet

#### 1.4.1.1 Trygghet och säkerhet, hantering av personuppgifter (krav 4.3)

Krav ställs på att:

- Utföraren i enlighet med tillämplig lagstiftning ska vidta lämplig teknisk och organisatorisk säkerhet för att säkerställa skyddet för personuppgifter.

Uppgifter inkommit från utföraren i samband med uppföljning

**Resultat av uppföljning:** Anmärkning. Utföraren översänder scheman till medarbetare via sms. Dessa meddelanden innehåller personuppgifter. Utföraren framför att ett nytt IT-system håller på att introduceras i verksamheten vilket under oktober 2018 ska ersätta nuvarande hantering.

## 2 Sammanfattning

Göteborgs Stad godkänner och tecknar kontrakt med utförare som uppfyller de krav som fastställts i ett förfrågningsunderlag. Vid uppföljning av kraven ska brister och fel värderas utifrån en skala; uppfyller krav, anmärkning, avvikelse, stor avvikelse med tillhörande åtgärder och sanktioner.

Uppföljningen är genomförd inom fem månader från det att utföraren blev valbar vilket innebär att utföraren är i ett uppstartsskede av verksamheten. Ett urval av de krav som Göteborgs Stad ställer på utförare av hemtjänst har följts upp. Resultatet av uppföljningen visar att utföraren bedriver en verksamhet som uppfyller de krav som följts upp vid detta tillfälle, förutom i de delar som anges nedan.

### **Kontor**

Anmärkning. Låsbart skåp för förvaring av brukares läkemedel saknas. Följs upp vid nästa regelmässiga uppföljning.

### **Tjänstelegitimation**

Anmärkning. Utförarens medarbetare har inte tillgång till tjänstelegitimation. Legitimationer är beställda och ska vara klara till slutet av oktober 2018. Följs upp vid nästa regelmässiga uppföljning

### **Trygghet och säkerhet**

Anmärkning. Utföraren lever inte upp till krav som avser att säkerställa skyddet för personuppgifter då personuppgifter översänds via sms. Ett nytt IT-system håller på att introduceras i verksamheten vilket under oktober 2018 ska ersätta nuvarande hantering. Följs upp vid nästa regelmässiga uppföljning.





# Utförarrapport

**Uppföljning av Assistansbyrå i Västra Götaland  
AB, ny privat utförare av hemtjänst, fem  
månader efter verksamhetsstart**

2018-10-12

# Innehåll

<b>1</b>	<b>Uppföljning</b> .....	<b>3</b>
1.1	Bakgrund.....	3
1.2	Information om utföraren .....	3
1.3	Uppföljning av krav .....	3
1.3.1	Skatter och socialförsäkringsavgifter m.m.....	3
1.3.2	Verksamhetsansvarig och ledning .....	4
1.3.3	Marknadsföring och tilläggstjänster.....	4
1.3.4	Omsorgspersonalens kompetens .....	4
1.3.5	Arbetskläder, kontor och IT-system .....	5
1.3.6	Tjänstelegitimation och genomförandeplaner .....	5
1.3.7	Avvikelse avseende skyldighet att ta emot uppdrag, följa lagar och förordningar m.m.....	6
1.4	Händelsestyrd uppföljning .....	6
1.4.1	Anställning för specifik brukare (krav 3.6.4) .....	6
<b>2</b>	<b>Sammanfattning</b> .....	<b>7</b>

# 1 Uppföljning

## 1.1 Bakgrund

Kommunfullmäktige i Göteborgs Stad har beslutat att införa ett valfrihetssystem enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV). Valfrihetssystem innebär att invånare i Göteborgs Stad som har beviljats hemtjänst har rätt att välja bland de utförare som Göteborgs Stad tecknat kontrakt med. Göteborgs Stad godkänner och tecknar kontrakt med utförare som uppfyller de krav som fastställts i ett förfrågningsunderlag.

Kommunstyrelsen har fattat beslut om en plan för uppföljning 2018 - 2019. I planen framkommer att godkända privata utförare ska följas upp fem månader från verksamhetsstart. I denna uppföljning följs ett antal krav upp i urval. Vid uppföljning av kraven ska brister och fel värderas utifrån en skala; uppfyller krav, anmärkning, avvikelse, stor avvikelse med tillhörande åtgärder och sanktioner. Uppföljningen genomförs av enheten för kontrakt och uppföljning på stadsledningskontoret. Denna rapport avser period 3 april-3 september 2018.

## 1.2 Information om utföraren

Assistansbyrå i Västra Götaland AB med organisationsnummer 556828-6651 är ett aktiebolag som är verksam i stadsdelsförvaltning Angered (ett geografiskt område av fyra), Centrum, Majorna-Linné, Askim- Frölunda- Högsbo (två geografiska områden av tre), Västra Göteborg (två geografiska områden av fem), Västra Hisingen (ett geografiskt område av tre) och Lundby (ett geografiskt område av tre). 37 brukare har den 24 september 2018 valt utföraren som utförare av sin hemtjänst.

## 1.3 Uppföljning av krav

### 1.3.1 Skatter och socialförsäkringsavgifter m.m.

1.3.1.1 Skatter, socialförsäkringsavgifter samt registrering (krav 3.2), uteslutning av utförare enligt 7 kap. LOV (krav 3.1),

Krav ställs på att:

- Utföraren har fullgjort sina skyldigheter avseende inbetalning av skatter och socialförsäkringsavgifter, samt är registrerad i aktiebolags- eller handelsregister eller motsvarande.
- Utföraren innehar F-skattebevis och är registrerad för mervärdesskatt, undantaget skattefria verksamheter.
- Utföraren inte är föremål för uteslutning enligt lagen om valfrihetssystem (LOV) 7 kap 1 §.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från aktuella register som Göteborgs Stad har tillgång till samt från berörda myndigheter.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

## 1.3.2 Verksamhetsansvarig och ledning

### 1.3.2.1 Verksamhetsansvarig och ledning - tillgänglighet (krav 3.5), tillgänglighet för brukare (krav 4.4)

Krav ställs på att:

- Angiven ansvarig för daglig drift finns i verksamheten och är tillgänglig i sådan omfattning som krävs för uppdraget. Medarbetare ska dagligen kunna nå ansvarig för daglig drift. Ansvarig för daglig drift ska ha direktkontakt med sina medarbetare under en del av sin normalarbetstid.
- Ansvarig chef eller dennes företrädare finns minst tillgänglig för enskilda brukare vardagar mellan 08:00-16:30.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från utförare och medarbetare, samt platsbesök.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

## 1.3.3 Marknadsföring och tilläggstjänster

### 1.3.3.1 Utförarens presentation av verksamheten - marknadsföring (krav 1.8.1), tilläggstjänster (krav 1.8.7)

Krav ställs på att:

- Utföraren lever upp till krav gällande marknadsföring (bl.a. får utföraren inte använda Göteborgs Stads logotype och i utförarens information ska det tydligt framgå att eventuella tilläggstjänster inte ingår i valfrihetssystemet).
- Utförare har rätt att tillhandahålla tilläggstjänster för insatser som inte är biståndsbedömda. Eventuella tilläggstjänster ska beskrivas i informationen om utförarens verksamhet och vara kända av Göteborgs Stad.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från utförare, samt genom granskning av tryckt och digitalt material.

Erbjuder tilläggstjänster

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

## 1.3.4 Omsorgspersonalens kompetens

### 1.3.4.1 Omsorgspersonalens kompetens (krav 3.6.1)

Krav ställs på att:

- Nyanställda medarbetare får introduktion.
- Utföraren ställer medarbetare till förfogande för utbildning gällande ordinerade och delegerade hälso- och sjukvårdsåtgärder.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från utförare och medarbetare.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

## 1.3.5 Arbetskläder, kontor och IT-system

### 1.3.5.1 Arbetskläder och skyddsutrustning (krav 3.7.1), kontor och arbetsplatser (krav 3.7.2), IT-system - dokumentation (krav 3.8)

Krav ställs på att:

- Utföraren tillhandahåller arbetskläder för sina medarbetare.
- Utföraren tillhandahåller skyddsutrustning för sina medarbetare.
- Utföraren har kontor/lokaler och utrustning som är tillgänglig och anpassat till verksamhet och medarbetare.
- Säkert nyckelskåp finns på kontoret.
- Social dokumentation förvaras säkert i dokumentaskåp.
- Låsbart skåp för förvaring av brukares läkemedel finns.
- Utföraren använder Göteborgs Stads verksamhetssystem för att dokumentera, rapportera och kommunicera.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från verksamhetssystem, utförare, medarbetare samt platsbesök.

**Resultat av uppföljning:** Anmärkning. Utföraren tillhandahåller inte arbetskläder i form av ytterplagg, exempelvis jacka, för sina medarbetare.

**Resultat av uppföljning:** Anmärkning. Utföraren har inte något låsbart skåp för förvaring av brukares läkemedel. Utföraren uppger att det ännu inte varit aktuellt och att överenskommelse finns med apoteket beläget i samma hus om att förvaring kan ske där.

## 1.3.6 Tjänstelegitimation och genomförandeplaner

### 1.3.6.1 Värdegrund och värdighetsgarantier - tjänstelegitimation (krav 4.1.1), inflytande och självbestämmande (krav 4.1.4)

Krav ställs på att:

- Utförarens medarbetare använder tjänstelegitimation.
- Utföraren tar fram genomförandeplaner. Upprättande av genomförandeplan är en viktig del av den enskildes möjlighet till inflytande, självbestämmande och rättssäkerhet.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från utförare och medarbetare samt uppgifter från verksamhetssystem avseende startersättning till utförare för upprättad genomförandeplan.

**Resultat av uppföljning:** Avvikelse. Utförarens medarbetare har inte tjänstelegitimation utan använder ett kort där företagets namn samt verksamhetstyp framgår.

### 1.3.7 Avvikelser avseende skyldighet att ta emot uppdrag, följa lagar och förordningar m.m.

Exempel på krav som ställs:

- Utföraren tar emot uppdrag inom ramen för krav på beskrivning av tjänsten (*krav 1.6*).
- Utföraren är väl förtrogen med och följer alla inom området gällande lagar, förordningar, föreskrifter, direktiv och bestämmelser och arbetar enligt de mål och riktlinjer som Göteborgs Stad fastställer (*krav 1.8*).
- Utföraren deltar i samverkans- och samordningsmöte rörande den enskilde brukaren (*krav 4.2*).
- Utföraren ställer medarbetare till förfogande för utbildning i den omfattning som den legitimerade personalen bedömer (*krav 3.6.1*).

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från myndighetsutövning respektive hälso- och sjukvård i berörda stadsdelsförvaltningar för bedömning av om det finns systematiska brister och fel i utförarens verksamhet. Med systematiska brister och fel avses mönster och trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

## 1.4 Händelsestyrd uppföljning

Med händelsestyrd uppföljning menas brister och fel som framkommit till enheten för kontrakt och uppföljning-och som inte avser de krav i urval som ingår i uppföljning fem månader från verksamhetsstart.

### 1.4.1 Anställning för specifik brukare (krav 3.6.4)

Krav ställs på att:

- Utföraren inte anställer en medarbetare för att enbart arbeta hos en specifik brukare. Sådan anställning får inte förekomma.

Uppgifter har inkommit från myndighetsutövning. Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från utförare.

**Resultat av uppföljning:** Avvikelse. Utföraren har medarbetare som är anhöriga till brukare och som anställts för att enbart arbeta hos specifik brukare.

## 2 Sammanfattning

Göteborgs Stad godkänner och tecknar kontrakt med utförare som uppfyller de krav som fastställts i ett förfrågningsunderlag. Vid uppföljning av kraven ska brister och fel värderas utifrån en skala; uppfyller krav, anmärkning, avvikelse, stor avvikelse med tillhörande åtgärder och sanktioner.

Uppföljningen är genomförd inom fem månader från det att utföraren blev valbar vilket innebär att utföraren är i ett uppstartsskede av verksamheten. Ett urval av de krav som Göteborgs Stad ställer på utförare av hemtjänst har följts upp. Resultatet av uppföljningen visar att utföraren bedriver en verksamhet som uppfyller de krav som följts upp vid detta tillfälle, förutom i de delar som anges nedan.

### **Arbetskläder och kontor**

Anmärkning. Utföraren tillhandahåller inte arbetskläder i form av ytterplagg, exempelvis jacka, för sina medarbetare. Följs upp vid nästa regelmässiga uppföljning.

Anmärkning. Utföraren har inte något låsbart skåp för förvaring av brukares läkemedel. Följs upp vid nästa regelmässiga uppföljning.

### **Tjänstelegitimation**

Avvikelse. Utförarens medarbetare har inte tillgång till tjänstelegitimation. Utföraren ska inkomma med en åtgärdsplan som beskriver hur utföraren ska uppfylla krav på tjänstelegitimation. Åtgärdsplanen ska godkännas av enheten för kontrakt och uppföljning. Avvikelsen ska därefter vara åtgärdad inom fyra veckor.

### **Anställning för specifik brukare**

Avvikelse. Utföraren avviker från krav avseende anställning för specifik brukare då sådana anställningar finns i verksamheten. Utföraren ska inkomma med en åtgärdsplan som beskriver hur utföraren ska uppfylla krav som säger att sådan anställning inte får förekomma. Åtgärdsplanen ska godkännas av enheten för kontrakt och uppföljning. Avvikelsen ska därefter vara åtgärdad inom fyra veckor.



# Utförarrapport

**Uppföljning av Bräcke diakoni, ny privat utförare  
av hemtjänst, fem månader efter  
verksamhetsstart**

2018-10-12



# Innehåll

<b>1</b>	<b>Uppföljning</b> .....	<b>3</b>
1.1	Bakgrund.....	3
1.2	Information om utföraren .....	3
1.3	Uppföljning av krav .....	3
1.3.1	Skatter och socialförsäkringsavgifter m.m.....	3
1.3.2	Verksamhetsansvarig och ledning .....	4
1.3.3	Marknadsföring och tilläggstjänster.....	4
1.3.4	Omsorgspersonalens kompetens .....	4
1.3.5	Arbetskläder, kontor och IT-system .....	5
1.3.6	Tjänstelegitimation och genomförandeplaner .....	5
1.3.7	Avvikelse avseende skyldighet att ta emot uppdrag, följa lagar och förordningar m.m.....	6
<b>2</b>	<b>Sammanfattning</b> .....	<b>6</b>

# 1 Uppföljning

## 1.1 Bakgrund

Kommunfullmäktige i Göteborgs Stad har beslutat att införa ett valfrihetssystem enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV). Valfrihetssystem innebär att invånare i Göteborgs Stad som har beviljats hemtjänst har rätt att välja bland de utförare som Göteborgs Stad tecknat kontrakt med. Göteborgs Stad godkänner och tecknar kontrakt med utförare som uppfyller de krav som fastställts i ett förfrågningsunderlag.

Kommunstyrelsen har fattat beslut om en plan för uppföljning 2018 - 2019. I planen framkommer att godkända privata utförare ska följas upp fem månader från verksamhetsstart. I denna typ av uppföljning följs ett antal krav upp i urval. I förfrågningsunderlaget framgår att vid uppföljning av kraven ska brister och fel värderas utifrån en skala; uppfyller krav, anmärkning, avvikelse, stor avvikelse med tillhörande åtgärder och sanktioner. Uppföljningen genomförs av enheten för kontrakt och uppföljning. Denna rapport avser period 3 april-3 september 2018.

## 1.2 Information om utföraren

Bräcke diakoni med organisationsnummer 857200-3104 är en stiftelse som är verksam i stadsdelsförvaltningarna Lundby samt Majorna-Linné. 77 brukare har den 24 september 2018 valt utföraren som utförare av sin hemtjänst.

## 1.3 Uppföljning av krav

### 1.3.1 Skatter och socialförsäkringsavgifter m.m.

#### 1.3.1.1 Skatter, socialförsäkringsavgifter samt registrering (krav 3.2), Uteslutning av utförare enligt 7 kap. LOV (krav 3.1),

Krav ställs på att:

- Utföraren har fullgjort sina skyldigheter avseende inbetalning av skatter och socialförsäkringsavgifter, samt är registrerad i aktiebolags- eller handelsregister eller motsvarande.
- Utföraren innehar F-skattebevis och är registrerad för mervärdeskatt, undantaget skattefria verksamheter.
- Utföraren inte är föremål för uteslutning enligt lagen om valfrihetssystem (LOV) 7 kap 1 §.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från aktuella system som Göteborgs Stad har tillgång till samt från berörda myndigheter.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

## 1.3.2 Verksamhetsansvarig och ledning

### 1.3.2.1 Verksamhetsansvarig och ledning - tillgänglighet (krav 3.5), tillgänglighet för brukare (krav 4.4)

Krav ställs på att:

- Angiven ansvarig för daglig drift finns i verksamheten och är tillgänglig i sådan omfattning som krävs för uppdraget. Medarbetare ska dagligen kunna nå ansvarig för daglig drift. Ansvarig för daglig drift ska ha direktkontakt med sina medarbetare under en del av sin normalarbetstid.
- Ansvarig chef eller dennes företrädare finns minst tillgänglig för enskilda brukare vardagar mellan 08:00-16:30.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från utförare och medarbetare, samt platsbesök.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

## 1.3.3 Marknadsföring och tilläggstjänster

### 1.3.3.1 Utförarens presentation av verksamheten - marknadsföring (krav 1.8.1), tilläggstjänster (krav 1.8.7)

Krav ställs på att:

- Utföraren lever upp till krav gällande marknadsföring (bl.a. får utföraren inte använda Göteborgs Stads logotype och i utförarens information ska det tydligt framgå att eventuella tilläggstjänster inte ingår i valfrihetssystemet).
- Utförare har rätt att tillhandahålla tilläggstjänster för insatser som inte är biståndsbedömda. Eventuella tilläggstjänster ska beskrivas i informationen om utförarens verksamhet och vara kända av Göteborgs Stad.

Utföraren erbjuder ej tilläggstjänster.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

## 1.3.4 Omsorgspersonalens kompetens

### 1.3.4.1 Omsorgspersonalens kompetens (krav 3.6.1)

Krav ställs på att:

- Nyanställda medarbetare får introduktion.
- Utföraren ställer medarbetare till förfogande för utbildning gällande ordinerade och delegerade häls- och sjukvårdsåtgärder.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från utförare och medarbetare.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

### 1.3.5 Arbetskläder, kontor och IT-system

#### 1.3.5.1 Arbetskläder och skyddsutrustning (krav 3.7.1), kontor och arbetsplatser (krav 3.7.2), IT-system - dokumentation (krav 3.8)

Krav ställs på att:

- Utföraren tillhandahåller arbetskläder för sina medarbetare.
- Utföraren tillhandahåller skyddsutrustning för sina medarbetare.
- Utföraren har kontor/lokaler och utrustning som är tillgänglig och anpassat till verksamhet och medarbetare.
- Säkert nyckelskåp finns på kontoret.
- Social dokumentation förvaras säkert i dokumentaskåp.
- Låsbart skåp för förvaring av brukares läkemedel finns.
- Utföraren använder Göteborgs Stads verksamhetssystem för att dokumentera, rapportera och kommunicera.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från verksamhetssystem, utförare, medarbetare samt platsbesök.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

### 1.3.6 Tjänstelegitimation och genomförandeplaner

#### 1.3.6.1 Värdegrund och värdighetsgarantier - tjänstelegitimation (krav 4.1.1), inflytande och självbestämmande (krav 4.1.4)

Krav ställs på att:

- Utförarens medarbetare använder tjänstelegitimation.
- Utföraren tar fram genomförandeplaner. Upprättande av genomförandeplan är en viktig del av den enskildes möjlighet till inflytande, självbestämmande och rättssäkerhet.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från utförare och medarbetare samt uppgifter från verksamhetssystem avseende startersättning till utförare för upprättad genomförandeplan.

**Resultat av uppföljning:** Anmärkning. Utförarens medarbetare använder inte tjänstelegitimation utan endast namnskytt. Utföraren uppger att det tagit tid att sluta avtal med leverantör av tjänstelegitimation, men att utföraren i september antagit en offert och kommer att påbörja fotografering. Tjänstelegitimationer kommer att vara klara för användning senast 1 november 2018.

**Resultat av uppföljning:** Avvikelse. Utförare beskriver att Bräcke diakoni kommit efter i processen att ta fram genomförandeplaner till följd av inledningsvis tekniska svårigheter och därefter sommarsemestrar samt sjukfrånvaro. Utföraren har tagit fram genomförandeplaner som i nästa steg ska bekräftas av brukare och först därefter är planerna klara. Omsorgspersonal har hitintills arbetat enligt individuell planering för varje brukare i Bräcke diakonis

IT-stöd för schemaläggning. Utförare uppger att Bräcke diakoni kommer att säkerställa att nya brukares genomförandeplaner tas fram inom tidsram.

### 1.3.7 Avvikelser avseende skyldighet att ta emot uppdrag, följa lagar och förordningar m.m.

Exempel på krav som ställs:

- Utföraren tar emot uppdrag inom ramen för krav på beskrivning av tjänsten (*krav 1.6*).
- Utföraren är väl förtrogen med och följer alla inom området gällande lagar, förordningar, föreskrifter, direktiv och bestämmelser och arbetar enligt de mål och riktlinjer som Göteborgs Stad fastställer (*krav 1.8*).
- Utföraren deltar i samverkans- och samordningsmöte rörande den enskilde brukaren (*krav 4.2*).
- Utföraren ställer medarbetare till förfogande för utbildning i den omfattning som den legitimerade personalen bedömer (*krav 3.6.1*).

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från myndighetsutövning respektive hälso- och sjukvård i berörda stadsdelsförvaltningar för bedömning av om det finns systematiska brister och fel i utförarens verksamhet. Med systematiska brister och fel avses mönster och trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

## 2 Sammanfattning

Göteborgs Stad godkänner och tecknar kontrakt med utförare som uppfyller de krav som fastställts i ett förfrågningsunderlag. Vid uppföljning av kraven ska brister och fel värderas utifrån en skala; uppfyller krav, anmärkning, avvikelse, stor avvikelse med tillhörande åtgärder och sanktioner.

Uppföljningen är genomförd inom fem månader från det att utföraren blev valbar vilket innebär att utföraren är i ett uppstartsskede av verksamheten. Ett urval av de krav som Göteborgs Stad ställer på utförare av hemtjänst har följts upp. Resultatet av uppföljningen visar att utföraren bedriver en verksamhet som uppfyller de krav som följts upp vid detta tillfälle, förutom i de delar som anges nedan.

### **Tjänstelegitimation och genomförandeplaner**

Anmärkning. Utförarens medarbetare använder inte tjänstelegitimation utan endast namnskylt. Utföraren uppger att det tagit tid att sluta avtal med leverantör av tjänstelegitimation, men att utföraren i september antagit en offert och kommer att påbörja fotografering. Tjänstelegitimationer kommer att vara klara för användning senast 1 november 2018.

Avvikelse. Utförare beskriver att Bräcke diakoni kommit efter i processen att ta fram genomförandeplaner till följd av inledningsvis tekniska svårigheter och därefter sommaresemestrar samt sjukfrånvaro. Utföraren har tagit fram genomförandeplaner som i nästa steg ska bekräftas av brukare och först därefter är planerna klara. Omsorgspersonal har hitintills arbetat enligt individuell

planering för varje brukare i Bräcke diakonis IT-stöd för schemaläggning.  
Utförare uppger att Bräcke diakoni kommer att säkerställa att nya brukares  
genomförandeplaner tas fram inom tidsram.



# Utförarrapport

**Uppföljning av Oringo AB, ny privat utförare av  
hemtjänst, fem månader efter verksamhetsstart**

2018-10-12

# Innehåll

<b>1</b>	<b>Uppföljning</b> .....	<b>3</b>
1.1	Bakgrund.....	3
1.2	Information om utföraren .....	3
1.3	Uppföljning av krav .....	3
1.3.1	Skatter och socialförsäkringsavgifter m.m.....	3
1.3.2	Verksamhetsansvarig och ledning .....	4
1.3.3	Marknadsföring och tilläggstjänster.....	4
1.3.4	Omsorgspersonalens kompetens .....	5
1.3.5	Arbetskläder, kontor och IT-system .....	5
1.3.6	Tjänstelegitimation och genomförandeplaner .....	6
1.3.7	Avvikelse avseende skyldighet att ta emot uppdrag, följa lagar och förordningar m.m.....	6
<b>2</b>	<b>Sammanfattning</b> .....	<b>6</b>



# 1 Uppföljning

## 1.1 Bakgrund

Kommunfullmäktige i Göteborgs Stad har beslutat att införa ett valfrihetssystem enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV). Valfrihetssystem innebär att invånare i Göteborgs Stad som har beviljats hemtjänst har rätt att välja bland de utförare som Göteborgs Stad tecknat kontrakt med. Göteborgs Stad godkänner och tecknar kontrakt med utförare som uppfyller de krav som fastställts i ett förfrågningsunderlag.

Kommunstyrelsen har fattat beslut om en plan för uppföljning 2018 - 2019. I planen framkommer att godkända privata utförare ska följas upp fem månader från verksamhetsstart. I denna uppföljning följs ett antal krav upp i urval. I förfrågningsunderlaget framgår att vid uppföljning av kraven ska brister och fel värderas utifrån en skala; uppfyller krav, anmärkning, avvikelse, stor avvikelse med tillhörande åtgärder och sanktioner. Uppföljningen genomförs av enheten för kontrakt och uppföljning på stadsledningskontoret. Denna rapport avser period 3 april – 3 september 2018.

## 1.2 Information om utföraren

Oringo AB, med organisationsnummer 559032-5659, är ett aktiebolag som är verksam i stadsdelsförvaltningarna Norra Hisingen, Västra Hisingen, Östra Göteborg och Angered. 98 brukare har den 24 september 2018 valt utföraren som utförare av sin hemtjänst.

## 1.3 Uppföljning av krav

### 1.3.1 Skatter och socialförsäkringsavgifter m.m.

#### 1.3.1.1 Skatter, socialförsäkringsavgifter samt registrering (krav 3.2), uteslutning av utförare enligt 7 kap. LOV (krav 3.1),

Krav ställs på att:

- Utföraren har fullgjort sina skyldigheter avseende inbetalning av skatter och socialförsäkringsavgifter, samt är registrerad i aktiebolags- eller handelsregister eller motsvarande.
- Utföraren innehar F-skattebevis och är registrerad för mervärdeskatt, undantaget skattefria verksamheter.
- Utföraren inte är föremål för uteslutning enligt lagen om valfrihetssystem (LOV) 7 kap 1 §.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från aktuella register som Göteborgs Stad har tillgång till samt från berörda myndigheter.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

## 1.3.2 Verksamhetsansvarig och ledning

### 1.3.2.1 Verksamhetsansvarig och ledning - tillgänglighet (krav 3.5), tillgänglighet för brukare (krav 4.4)

Krav ställs på att:

- Angiven ansvarig för daglig drift finns i verksamheten och är tillgänglig i sådan omfattning som krävs för uppdraget. Medarbetare ska dagligen kunna nå ansvarig för daglig drift. Ansvarig för daglig drift ska ha direktkontakt med sina medarbetare under en del av sin normalarbetstid.
- Ansvarig chef eller dennes företrädare finns minst tillgänglig för enskilda brukare vardagar mellan 08:00-16:30.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från utförare och medarbetare, samt platsbesök.

**Resultat av uppföljning:** Stor avvikelse. Utföraren tilldelades den 26 juni 2018 en varning för att verksamhetsansvarig ej fanns i verksamheten och var tillgänglig i sådan omfattning som krävs för uppdraget. Utföraren valde att anställa en ny verksamhetsansvarig från och med den 1 augusti 2018 med beskrivning av hur ny verksamhetsansvarig ska finnas i verksamheten, vara tillgänglig och ha direktkontakt med medarbetare. Varningen kvarstår inte.

## 1.3.3 Marknadsföring och tilläggstjänster

### 1.3.3.1 Utförarens presentation av verksamheten - marknadsföring (krav 1.8.1), tilläggstjänster (krav 1.8.7)

Krav ställs på att:

- Utföraren lever upp till krav gällande marknadsföring (bl.a. får utföraren inte använda Göteborgs Stads logotype och i utförarens information ska det tydligt framgå att eventuella tilläggstjänster inte ingår i valfrihetssystemet).
- Utförare har rätt att tillhandahålla tilläggstjänster för insatser som inte är biståndsbedömda. Eventuella tilläggstjänster ska beskrivas i informationen om utförarens verksamhet och vara kända av Göteborgs Stad.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från utförare, samt genom granskning av tryckt och digitalt material.

Erbjuder tilläggstjänster.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

## 1.3.4 Omsorgspersonalens kompetens

### 1.3.4.1 Omsorgspersonalens kompetens (krav 3.6.1)

Krav ställs på att:

- Nyanställda medarbetare får introduktion.
- Utföraren ställer medarbetare till förfogande för utbildning gällande ordinerade och delegerade hälso- och sjukvårdsåtgärder.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från utförare och medarbetare.

**Resultat av uppföljning:** Avvikelse. Nyanställda medarbetare har inte fått introduktion. Utföraren har den 12 augusti 2018 inkommit med en redogörelse för hur utföraren ska säkerställa att alla medarbetare introduceras i verksamhetens rutiner.

## 1.3.5 Arbetskläder, kontor och IT-system

### 1.3.5.1 Arbetskläder och skyddsutrustning (krav 3.7.1), kontor och arbetsplatser (krav 3.7.2), IT-system - dokumentation (krav 3.8)

Krav ställs på att:

- Utföraren tillhandahåller arbetskläder för sina medarbetare.
- Utföraren tillhandahåller skyddsutrustning för sina medarbetare.
- Utföraren har kontor/lokaler och utrustning som är tillgänglig och anpassat till verksamhet och medarbetare.
- Säkert nyckelskåp finns på kontoret.
- Social dokumentation förvaras säkert i dokumentaskåp.
- Låsbart skåp för förvaring av brukares läkemedel finns.
- Utföraren använder Göteborgs Stads verksamhetssystem för att dokumentera, rapportera och kommunicera.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från verksamhetssystem, utförare, medarbetare samt platsbesök.

**Resultat av uppföljning:** Avvikelse. Utföraren har inte tillhandahållit lokaler/utrustning som är tillgängligt för medarbetare under kvällar och helger. Utföraren har den 12 augusti 2018 inkommit med en redogörelse för att medarbetare har tillgång till lokaler/utrustning även under kvällar/helger.

**Resultat av uppföljning:** Avvikelse. Utföraren har inte tillhandahållit säkert nyckelskåp på kontoret. Utföraren har den 12 augusti 2018 inkommit med en redogörelse för att säkert nyckelskåp monterats den 20 juli 2018.

## 1.3.6 Tjänstelegitimation och genomförandeplaner

### 1.3.6.1 Värdegrund och värdighetsgarantier - tjänstelegitimation (krav 4.1.1), inflytande och självbestämmande (krav 4.1.4)

Krav ställs på att:

- Utförarens medarbetare använder tjänstelegitimation.
- Utföraren tar fram genomförandeplaner. Upprättande av genomförandeplan är en viktig del av den enskildes möjlighet till inflytande, självbestämmande och rättssäkerhet.

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från utförare och medarbetare samt uppgifter från verksamhetssystem avseende startersättning till utförare för upprättad genomförandeplan.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

## 1.3.7 Avvikelse avseende skyldighet att ta emot uppdrag, följa lagar och förordningar m.m.

Exempel på krav som ställs:

- Utföraren tar emot uppdrag inom ramen för krav på beskrivning av tjänsten (*krav 1.6*).
- Utföraren är väl förtrogen med och följer alla inom området gällande lagar, förordningar, föreskrifter, direktiv och bestämmelser och arbetar enligt de mål och riktlinjer som Göteborgs Stad fastställer (*krav 1.8*).
- Utföraren deltar i samverkans- och samordningsmöte rörande den enskilde brukaren (*krav 4.2*).
- Utföraren ställer medarbetare till förfogande för utbildning i den omfattning som den legitimerade personalen bedömer (*krav 3.6.1*).

Uppföljning av kraven har gjorts genom att hämta in uppgifter från myndighetsutövning respektive hälso- och sjukvård i berörda stadsdelsförvaltningar för bedömning av om det finns systematiska brister och fel i utförarens verksamhet. Med systematiska brister och fel avses mönster och trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet.

**Resultat av uppföljning:** Uppfyller krav.

# 2 Sammanfattning

Göteborgs Stad godkänner och tecknar kontrakt med utförare som uppfyller de krav som fastställts i ett förfrågningsunderlag. Vid uppföljning av kraven ska brister och fel värderas utifrån en skala; uppfyller krav, anmärkning, avvikelse, stor avvikelse med tillhörande åtgärder och sanktioner.

Uppföljningen är genomförd inom fem månader från det att utföraren blev valbar vilket innebär att utföraren är i ett uppstartsskede av verksamheten. Ett urval av de krav som Göteborgs Stad ställer på utförare av hemtjänst har följts upp. Resultatet av uppföljningen visar att utföraren bedriver en verksamhet som

uppfyller de krav som följts upp vid detta tillfälle, förutom i de delar som anges nedan.

#### **Verksamhetsansvarig och ledning**

Stor avvikelse. Utföraren tilldelades den 26 juni 2018 en varning för att verksamhetsansvarig ej fanns i verksamheten och var tillgänglig i sådan omfattning som krävs för uppdraget. Utföraren valde att anställa en ny verksamhetsansvarig från och med den 1 augusti 2018 med beskrivning av hur ny verksamhetsansvarig ska finnas i verksamheten, vara tillgänglig och ha direktkontakt med medarbetare. Varningen kvarstår inte.

#### **Omsorgspersonalens kompetens**

Avvikelse. Nyanställda medarbetare har inte fått introduktion. Utföraren har den 12 augusti 2018 inkommit med en redogörelse för hur utföraren ska säkerställa att alla medarbetare introduceras i verksamhetens rutiner.

#### **Kontor m.m.**

Avvikelse. Utföraren har inte tillhandahållit lokaler/utrustning som är tillgängligt för medarbetare under kvällar och helger. Utföraren har den 12 augusti 2018 inkommit med en redogörelse för att medarbetare har tillgång till lokaler/utrustning även under kvällar/helger.

Avvikelse. Utföraren har inte tillhandahållit säkert nyckelskåp på kontoret. Utföraren har den 12 augusti 2018 inkommit med en redogörelse för att säkert nyckelskåp monterats den 20 juli 2018.