



Uppföljning av privata utförare av hemtjänst

Rapport 2024

2024-12-20

Innehåll

1	Inledning	3
2	Godkänna privata 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

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

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

- Socialsekreterare äldre 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 privata utförare

2.1 Kontroll av ansökan enligt LOV

Ansökan om att bli privat 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

Under året har sju ansökningar om att bli privat utförare av hemtjänst inkommit. En utförare har godkänts och startat upp sin verksamhet. Övriga sex ansökningar har inte godkänts.

3 Uppföljning

Uppföljning av kontrakt/avtal med privata 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.

Det finns 11 godkända utförare i Göteborgs Stad. 10 av dessa utförare är i december 2024 valbara.

- A-Omsorg AB
- Access Hemomsorg (Access Hemomsorg i Sverige 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 (kontrakt upphör januari 2025)
- 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 privata utförare inom ett av dessa områden: Södra Skärgården. Inom övriga områden finns en upp till nio privata utförare att välja mellan utöver den kommunala hemtjänsten. Det är första gången sedan LOV började tillämpas inom hemtjänsten som det finns valfrihet inom alla områden utom ett.

Totalt har 745 omsorgstagare valt privat utförare av hemtjänst vilket motsvarar 10 % av antal omsorgstagare med hemtjänst. Andelen som valt privat utförare är högre bland personer under 65 år där 19% har valt privat utförare. Motsvarande andel bland personer över 65 år är 9%.

Privat utförare	65 år och äldre	Under 65 år	Totalt
Antal omsorgstagare	597	148	745

Uppgifter från verksamhetssystemet Treserva 1 november 2024

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 tio händelsestyrda uppföljningar genomförts.

Händelsestyrd uppföljning av två utförare avseende registrerad utförd tid 2023 har föranlett fortsatt uppföljning av dessa två utförare 2024 samt uppföljning av övriga

utförare. Uppföljning av åtgärdsplaner och vidtagna åtgärder har skett vid flera tillfällen under året då fortsatta brister konstaterats.

Övriga uppföljningar har berört områden såsom exempelvis social dokumentation, tillgänglighet, arbetsmiljö och arbetsvillkor.

Utförare har inkommit med åtgärdsplaner och beskrivning av vidtagna åtgärder som därefter följts upp av EKV. I vissa fall pågår fortsatt uppföljning av vidtagna åtgärder.

En uppföljning har lett till hävning av utförarens kontrakt då utföraren inte uppfyllde krav bland annat avseende arbetsvillkor, registrering av utförd tid och fakturering.

3.3 Uppföljning av ny utförare

Privata 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 nu hunnit etableras och kan därför följas upp i drift.

Resultat – sammanfattande bedömning

Ingen utförare har under året varit aktuella för uppföljning 9 till 12 månader efter uppstart.

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.

En utförare har inte ingått i basuppföljningen då utföraren godkänns under året och startat upp sin verksamhet hösten 2024.

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 juli 2023 till och med 30 juni 2024.

- **Nationella undersökningar**

Socialstyrelsen genomför en årlig brukarundersökning. 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, skatter m.m.**

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 privat 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 privata 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 i olika grad planerar, leder, kontrollerar, följer upp, utvärderar samt förbättrar sin verksamhet med stöd av sitt kvalitetsledningssystem.

Sex av 10 utförare uppfyller krav varav en rekommenderats att ta del av och arbeta med brukarundersökningens resultat.

En utförare har tilldelats avvikelse och tre utförare har tilldelats anmärkning utifrån olika brister och förbättringsområden i det systematiska kvalitetsarbetet.

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

Risikanalys

Vilka risker som utförarna beskriver i sina kvalitetsrapporter varierar mellan de olika utförarna. Det förekommer risker inom samma område, men perspektivet på dessa kan skilja sig åt.

Ett antal utförare har identifierat risker som kan kopplas till utmaningar i att rekrytera och behålla medarbetare med rätt kompetens. Exempel på åtgärder är att förbättra arbetsmiljö och arbetsvillkor, översyn av löner och förmåner, erbjuda vidareutbildning, stöd till medarbetare genom mentorskap samt genomföra rekryteringsinsatser.

Egenkontroll

Ett antal av utförarna har i sin egenkontroll upptäckt brister som rör social dokumentation. Exempel på åtgärder är utbildning samt stöd och handledning för medarbetare i arbetet med att dokumentera.

Ytterligare ett antal utförare lyfter brister som kan kopplas till Göteborgs Stads värdighetsgarantier såsom att meddela omsorgstagare vid försening/förändringar av tid för insats samt vid ny personal. Exempel på åtgärder är översyn och förändring av rutiner och arbetssätt.

Synpunkter och klagomål

Synpunkter och klagomål från omsorgstagare berör bland annat försenade besök och att inte ha fått meddelande om försening. Exempel på åtgärder är översyn av hur hantera att meddela förseningar och införande av nya rutiner.

Synpunkter och klagomål berör även utförande av insats med exempel som att omsorgstagare inte är nöjd med hur insats utförts.

Andra synpunkter och klagomål handlar om bemötande såsom exempelvis bristande kommunikation. Exempel på åtgärder är kontinuerlig dialog om bemötande och förhållningsätt i verksamheten.

Avvikelser

Avvikelser kan både ha rapporterats från annan eller rapporterats av utförarens egna medarbetare. Flera utförarna tar i sina kvalitetsrapporter upp avvikelser som på olika sätt berör läkemedelshantering.

Exempel på åtgärder är utbildning, översyn av rutiner, ökad egenkontroll samt att utbilda fler medarbetare i läkemedelshantering.

Ytterligare exempel på avvikelser som redogörs för av flera utförare berör social dokumentation, utebliven insats alternativt utförande av insats samt fall.

Lex Sarahrapporter

Kategori	Antal	Bedömning	Anmälan till IVO	Åtgärd
Uteblivet besök	1	Missförhållande		Säkerställer att introduktionsdokument är uppdaterade och följs enligt rutin. Uppföljningsmöte med introducerade vikarier.
Utebliven biståndstid	1	Ej missförhållande		Kontroll av samtliga uppdrag för att säkerställa att rätt insatser och rätt tid är registrerat. Kvalitetssäkra registreringar i system.

Kategori	Antal	Bedömning	Anmälan till IVO	Åtgärd
				Genomgång av rutiner på apt och vid introduktion.
Brister i utförande	2	Ej missförhållande		Kundundersökning respektive medarbetarundersökning, handlingsplaner utifrån resultat med kvartalsvis uppföljning. Information till medarbetare om rapportering av avvikelser. Säkerställer medarbetares kunskap om vad som gäller vid tillfälligt ökade/förändrade behov liksom att dokumentation sker.
Brukare skadat sig (ej upptäckts av hemtjänsten)	1	Missförhållande		Infört rutin för enkel hälsobedömning och dokumentation av densamma. Utbildning i enkel hälsobedömning.
Stöld	1	Risk för missförhållande		Översyn av planering för att säkerställa hög kontinuitet, värderingsarbete och arbete med case i personalgrupp.
Misstänkt stöld (pengar)	1	Ej missförhållande		Generellt arbete inom organisationen för att förebygga stölder
Omsorgstagare ej hemma	1	Risk för allvarligt missförhållande	1	Uppdatera rutin samt genomgång av rutin i personalgrupp. Tillgängliggöra rutiner i mobil. Säkerställa att introduktion av nya medarbetare genomförs enligt rutin.

- **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.

Privata utförare får lägre andel positiva svar i ett större antal frågor i jämförelse med kommunala utförare men skillnaderna är inte statistiskt säkerställda. Privata utförare har högre andel nöjda omsorgstagare än kommunala utförare i fråga som avser att kunna påverka tider, men har försämrat sitt resultat i denna fråga sedan föregående år.

Jämfört med resultat föregående år har privata utförare försämrat sitt resultat i ett flertal frågor och avsevärt i fråga som rör ta hänsyn till åsikter och önskemål. Även den kommunala hemtjänsten har försämrat sitt resultat i flertalet frågor.

78 % är sammantaget nöjda med sin privata hemtjänst. Det är något högre än genomsnittet i Göteborg (77 %) men lägre än snittet i landet (85 %). Motsvarande siffra för kommunal hemtjänst är 77 %.

Det finns skillnader mellan olika privata utförare liksom mellan kommunala utförare.

Enskilda utförare behöver arbeta med analys av sitt resultat och förbättringar. Sammantaget är omsorgstagarna nöjda med sin privata hemtjänst även om resultatet försämrats.

4 Samverkan och dialog

Enheten för kontrakt och uppföljning samverkar och träffar löpande andra verksamheter med uppdrag att kontrollera och följa upp verksamhet inom vård och omsorg.

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 för nya utförare
- Funktionsbrevlåda
- Funktionstelefon
- Dialogmöten för godkända utförare
- Webbssidor på goteborg.se för tillgänglig information