

Uppföljning av extern hemtjänst

enligt lagen om valfrihetssystem – LOV, 2020

Uppföljning av verksamhet

- Uppföljning av verksamhet sker enligt avtal med externa utförare eller genom särskilda överenskommelser för egenregin- Utveckling och stöd
- Uppföljning på individnivå- Myndighetskontoret
- Tillsyn/riktad uppföljning av verksamhet sker på förekommen anledning av kommunen (beställaren) eller tillsynsmyndighet (t ex AMV, IVO)

Syfte och mål med uppföljning

- Följsamhet av gällande krav i avtalet


Struktur- ledning och styrning, t ex kompetens, tillstånd, försäkringar

Process- följsamhet av riktlinjer, rutiner, händelser och ständiga förbättringar


Resultat- kvalitet, t ex kundnöjdhet, kontinuitet, ekonomi

- Om utföraren når upp till beställarens krav, finns förutsättningar att utföraren bedriver en verksamhet med god kvalitet


Uppföljning av extern hemtjänst 2020

- 10 externa utförare under 2020
 - En utförare avslutade verksamheten 2020-12-31
 - Uppföljningen avser 9 utförare
 - Totala kundantalet ökade med ~10%
 - Ersta diakoni 173 kunder
 - Maid hemtjänst 33 kunder
 - Md (Medianvärdet) var 55 kunder per utförare
 - 8 av 9 har tillstånd IVO
 - Regelbunden kontakt med beställaren pga pandemin
 - Samtliga har lämnat in kvalitetsberättelse
- 

Kvalitetsberättelsen

- Verksamhetens organisation och kvalitetsarbete
 - Tillstånd
 - Personal
 - Försäkringar och kollektivavtal
 - Önskade händelser
 - Hantering av pandemin
 - Ej verkställda beslut
 - Miljöarbete
 - Kontakter med Tillsynsmyndigheter
 - Rörelsevinst
- 

Beställarens uppföljning

- Kontinuitet, genomsnittligt antal personal som besöker kund under 14 dagar
 - Kundnöjdhet, Socialstyrelsens brukarenkät 2020
 - Ickeval
 - Volymer
 - Manuell registrering
 - Kreditvärdighet
- 

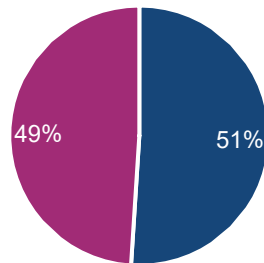
Fördelning kunder 2020



Fördelningen av kunder mellan egenregi och externa, ingen förändring mellan åren.

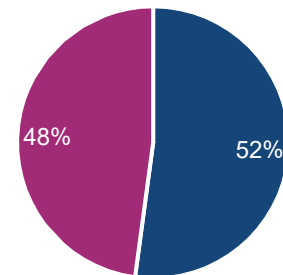
Fördelning av insatser och tid

Beviljad tid



■ Egenregi ■ Externa

Utförd tid

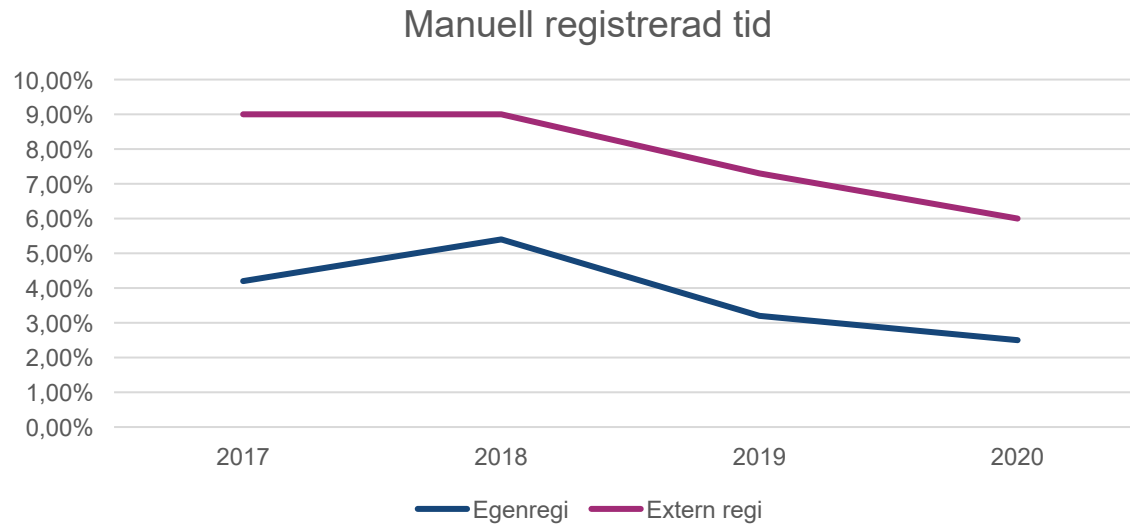


■ Egenregi ■ Externa

De beviljade insatserna med tillhörande schablontid har i genomsnitt legat lika mellan 2019 - 2020 och lika mellan egenregi och externa utförare.

I genomsnitt, har 87-91% av den beviljade schablontiden utförts och det fanns ingen skillnad mellan egenregi och externa utförare.

Manuell registrering



Den manuellt registrerade tiden har minskat över tid och den troliga orsaken är främst bättre rutiner och möjligheter att registrera utförd tid mobilt. En ny kontroll kommer att genomföras i oktober 2020.

Resultat

- Ickeval, 8%
- Personkontinuitet, små utförare bättre kontinuitet
- Kundnöjdhet, 86% externa, egenregi 91%
- Registrerade oönskade händelser, klagomål och avvikelser, relativt få
- Rapporter till tillsynsmyndighet, 4
- Kompetens och fortbildning:
 - ~50% usk
 - 5 utförare har språkkompetens utöver svenska
 - 1 utförare med uttalad psykosocial kompetens
 - 2 utförare har haft anhöriganställda

Resultat, forts

- Samtliga har erforderliga försäkringar, 8 av 9 har kollektivavtal
 - Ej verkställda beslut, 1
 - Merparten har påbörjat miljöarbeten enl MSP
 - Stimulansbidrag för merkostnader pga pandemin, 7 utförare ansökte och fick ersättning
 - Kreditvärdighet, 8 "gröna", 1 "gul", 0 "röd"
 - Rörelsevinst, merparten (8) har positiv rörelsevinst, sena justeringar
- 