



Tjänsteskrivelse

Handläggare
Oskar Andersson
Telefon 026-17 82 11
oskar.andersson@gavle.se

Uppföljning av LOV-hemtjänst 2017

Innehåll

Uppföljning av LOV-hemtjänst 2017.....	1
Inledning.....	3
Information om externa utförare	3
Adekvat Hemtjänst.....	3
Allt i hemmet.....	3
Artan Health Care Nordic	4
Attendo Kundval Gävle	4
Elvinas Omsorg & Rehabilitering	4
Ersta hemtjänst	4
Framtiden Omsorg (avslutade).....	5
Hempartner	5
Maid Hemtjänst & Omsorg	5
Multi Care Hemtjänst	6
Veteranpoolen	6
Änglavård	6
Verksamhetsåret 2017.....	7
Egenkontroll.....	8
Synpunkter, klagomål samt indikationer på brister i verksamheten.	8
Ekonomisk stabilitet samt redovisning av ekonomi på enhetsnivå.....	9
Uppföljning av tidsregistrering.....	9
Hemtjänsten 2017 (Externa utförare och egenregi)	11
Sammanfattning	14

Inledning

Denna rapport presenterar en sammanställning av verksamhetsåret 2017 inom LOV hemtjänst. Rapporten inleds med en överblick över vilka utförare som varit verksamma under 2017. Vidare beskrivs vilka delar som följs upp tillsammans med resultat och analys av uppföljningen. Avslutningsvis presenteras jämförande siffror mellan externa utförare och Omvårdnads egenregi under perioden 2014-2017.

Information om externa utförare

Nedan kommer samtliga utförare som varit aktiva under 2017 att redovisas med fokus på kundantal, personal samt resultat från årets kontinuitetsmätning¹. Under året har sex nya företag ingått avtal med beställaren, varav tre stycken har tecknats med anledning av verksamhetsövertaganden och tre stycken har startat upp helt nya verksamheter. En av de tre nya utförarna under året valde att avsluta sitt avtal kort efter uppstart.

Adekvat Hemtjänst

Startade 2015 och är verksamma i Andersberg, Centrum, Brynäs, Bomhus, Stigslund, Sätra och Söder. Företaget har 14 anställda och verksamhetsansvarig är Maria Jonsson-Fernlund.

Antal kunder	44
Antal nya kunder 2017	22
Genomsnittligt antal personal som besöker kund under 14 dagar	10

Allt i hemmet

Startade 2013 och är verksamma i Andersberg, Bomhus, Brynäs, Centrum, Stigslund, Sätra och Söder. Företaget har 15 anställda och verksamhetsansvarig är Sara Westberg.

Antal kunder	43
Antal nya kunder 2017	13
Genomsnittligt antal personal som besöker kund under 14 dagar	8

¹ Resultatet från kontinuitetsmätningen redovisas utifrån ”antal personal per kund under 14 dagar”. Notera att dessa resultatet inte presenterar ev. spridning.

Artan Health Care Nordic

Startade 2010 och är verksamma i Andersberg, Bomhus, Brynäs, Centrum, Stigslund, Sätra och Söder. Företaget har 19 anställda och verksamhetsansvarig är Artan Dhiblawe.

Antal kunder	23
Antal nya kunder 2017	3
Genomsnittligt antal personal som besöker kund under 14 dagar	6

Attendo Kundval Gävle

Startade i september 2017 efter att ha tagit över Humanas hemtjänst. Attendo är verksamma i Andersberg, Centrum, Brynäs, Bomhus, Stigslund, Sätra och Söder, Strömsbro/Hille. Företaget har 57 anställda och verksamhetsansvarig är Anders Risén.

Antal kunder	121
Antal nya kunder 2017	7
Genomsnittligt antal personal som besöker kund under 14 dagar	17

Elvinas Omsorg & Rehabilitering

Startade 2017 och är verksamma i Andersberg, Centrum, Brynäs, Bomhus, Stigslund, Strömsbro/Hille, Sätra, Söder. Företaget har 3-5 anställda och verksamhetsansvarig är Anne Berglund-Frid.

Antal kunder	17
Antal nya kunder 2017	19
Genomsnittligt antal personal som besöker kund under 14 dagar	5

Ersta hemtjänst

Startade i februari 2017 efter att ha tagit över HSB hemtjänst. Ersta hemtjänst är verksamma i Andersberg, Centrum, Brynäs, Bomhus, Stigslund, Sätra och

Söder. Företaget har 80 anställda. Verksamhetsansvarig under 2017 har varit Görgen Lindén, vars tjänst är vakant från och med januari 2018.

Antal kunder	164
Antal nya kunder 2017	46
Genomsnittligt antal personal som besöker kund under 14 dagar	15

Framtiden Omsorg (avslutade)

Startade i mars 2017 och valde att säga upp avtalet i maj 2017. Företaget var verksamma i Andersberg, Bomhus, Brynäs, Centrum, Stigslund, Strömsbro/Hille, Sätra, Söder. Framtidens omsorg har huvudsakligen verksamhet i Västerås och hade under våren 2017 totalt 3 anställda i Gävle. Verksamhetsansvarig i Gävle var Mathias Peterson.

Antal kunder	2
Antal nya kunder 2017	2
Genomsnittligt antal personal som besöker kund under 14 dagar	Ej aktiva som utförare vid tidpunkten för kontinuitetsmätningen

Hempartner

Startade i augusti 2017 och är verksamma i Bomhus, Brynäs, Stigslund, Strömsbro/Hille, Sätra, Söder. Företaget har 10 anställda och verksamhetsansvarig är Eva-Lena Zachrisson.

Antal kunder	10
Antal nya kunder 2017	10
Genomsnittligt antal personal som besöker kund under 14 dagar	Ej aktiva som utförare vid tidpunkten för kontinuitetsmätningen

Maid Hemtjänst & Omsorg

Startade 2012 och är verksamma i Andersberg, Centrum, Brynäs, Bomhus, Stigslund, Sätra, Söder, Valbo/Forsbacka. Företaget har 21 anställda och verksamhetsansvarig är Kristina Wäppling-Lindbäck.

Antal kunder	44
---------------------	----

Antal nya kunder 2017	11
Genomsnittligt antal personal som besöker kund under 14 dagar	13

Multi Care Hemtjänst

Startade 2014 och är verksamma i Andersberg, Centrum, Brynäs, Bomhus, Stigslund, Sätra, Söder. Företaget har 40 anställda och verksamhetsansvarig är Khadra Ismail Daud.

Antal kunder	55
Antal nya kunder 2017	11
Genomsnittligt antal personal som besöker kund under 14 dagar	5

Veteranpoolen

Startade 2014 och är verksamma i Andersberg, Centrum, Brynäs, Stigslund, Sätra, Söder. Företaget har 10 anställda och verksamhetsansvarig är Carina Lundin.

Antal kunder	21
Antal nya kunder 2017	17
Genomsnittligt antal personal som besöker kund under 14 dagar	7

Änglavård

Startade februari 2017 efter att ha övergått från Gefle Seniorservice. Företaget är verksamma i Andersberg, Centrum, Brynäs, Bomhus, Stigslund, Sätra, Söder, Valbo/Forsbacka. Företaget har 35 anställda och verksamhetsansvarig är Eija Urnefelt.

Antal kunder	66
Antal nya kunder 2017	18
Genomsnittligt antal personal som besöker kund under 14 dagar	17





Verksamhetsåret 2017

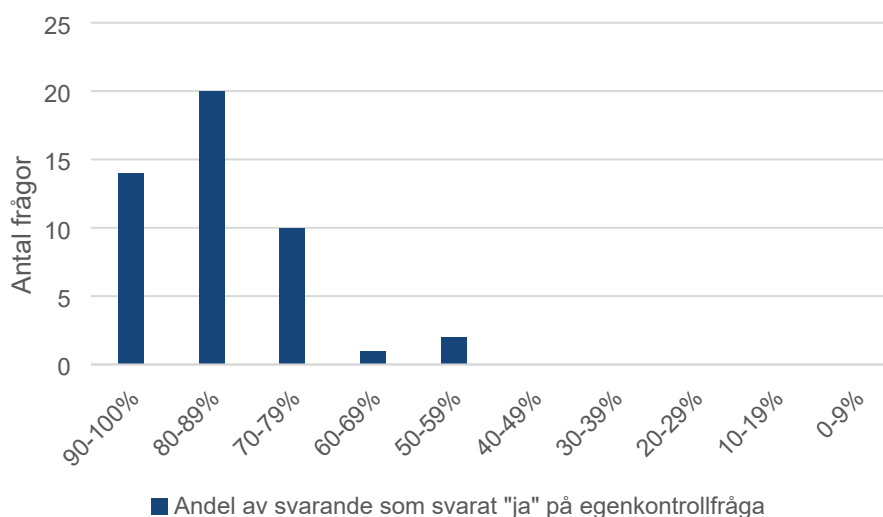
För 2017-års uppföljning används i första hand ett egenkontrollformulär som bygger på beställarens rutiner, tillika krav på utföraren. Denna egenkontroll syftar främst till att ge utförarna ett instrument för att själva säkerställa att den egna verksamheten följer de krav och rutiner som styr verksamheten samt att ge beställaren underlag för framtida uppföljning.

2017-års uppföljning består av fyra olika delar:

1. Egenkontroll
2. Synpunkter, klagomål samt indikationer på brister i verksamheten
3. Ekonomisk stabilitet samt redovisning av ekonomi på enhetsnivå.
4. Uppföljning av manuellt registrerad tid i TES.

Egenkontroll

Av de 47 egenkontrollfrågorna som ställdes till utförarna så fanns det, i resultatet, sammanlagt 10 frågor där utförarna uppgett att de inte alls, eller endast delvis följt aktuella rutiner². Två exempel på frågor där den största förekomsten av nej-svar är ”Granskar och signerar enhetschefen de slumpmässigt utvalda loggutdrag som IT-Omvårdnad regelbundet tar ut?” och ”Skrivs alltid kvittenser då verksamheten tar emot och lämnar tillbaka pengar eller kort av kund/företrädare?”. Efter 2017 års egenkontroll har resultatet och egenkontrollformuläret analyserats i syfte att se över rutiner i ledningssystemet och förbättra egenkontrollen inför 2018 års genomförande.



Figur 1. Antal frågor i Omvårdnad Gävles egenkontroll av externa hemtjänstutförare 2017, uppdelade efter andelen ja-svar.

Synpunkter, klagomål samt indikationer på brister i verksamheten

De klagomål, synpunkter och brister som framkommit under året har till viss del kommit från kund och gällt tillgänglighet, genomförande av insats samt bemötande från hemtjänstpersonal. Av de tio (10) klagomål och synpunkter som inkommit under året är det tre stycken som inte besvarats av utförare, varav övriga synpunkter och klagomål har besvarats samt vid behov åtgärdats. De synpunkter och klagomål som inte besvarats är bland annat på ett av de företagen som inte längre är verksamma. De två övriga synpunkterna/klagomålen, har trots uppmaning från beställaren inte besvarats i tid, vilket kommer att följas upp ytterligare för åtgärd. Andra påpekade brister under året har handlat om följsamhet av rutiner kring hantering av delegering och användarkonton. Det har under året även

² Hänsyn bör tas till att svaret ”nej” i egenkontrollen även kan indikera att frågan inte är aktuell för utföraren som svarat.

uppdagats att personliga användaruppgifter har ”lånats ut till kollega” samt att enhetschefer inom hemtjänsten har accepterat delegeringar åt sina medarbetare. Även dessa ärenden har besvarats och åtgärdats i form av att rutiner har setts över och reviderats.

Vidare har biståndshandläggare uppmärksammat förekomst av anhöriganställning hos utförare vilket ledde till krav på direkta åtgärder och redogörelse för hur detta ska hanteras i framtiden, vilket åtgärdades inom utsatt tid. Under samma period framkom även brister i tidsregistrering samt spårbarhet av personal. Gällande tidsregistrering kommer en djupare analys göras för att ta reda på om detta är något som förekommer hos andra utförare samt om det kan vara kopplat till brister i beställarens verksamhetssystem.

Uppföljning har även skett på förekommen anledning då det funnits brister i följsamhet till avtal gällande verksamhetsansvarigs kompetens. I och med denna uppföljning uppmärksammades även brister i dokumentation. Dessa brister är för närvarande under utredning och kommer att hanteras utifrån vad som framgår av utredningen. Dessa händelser föranledde en nyrekrytering av verksamhetschef i syfte att stärka upp ledningens kompetens och säkerställa kvaliteten för kund.

Ekonomisk stabilitet samt redovisning av ekonomi på enhetsnivå.

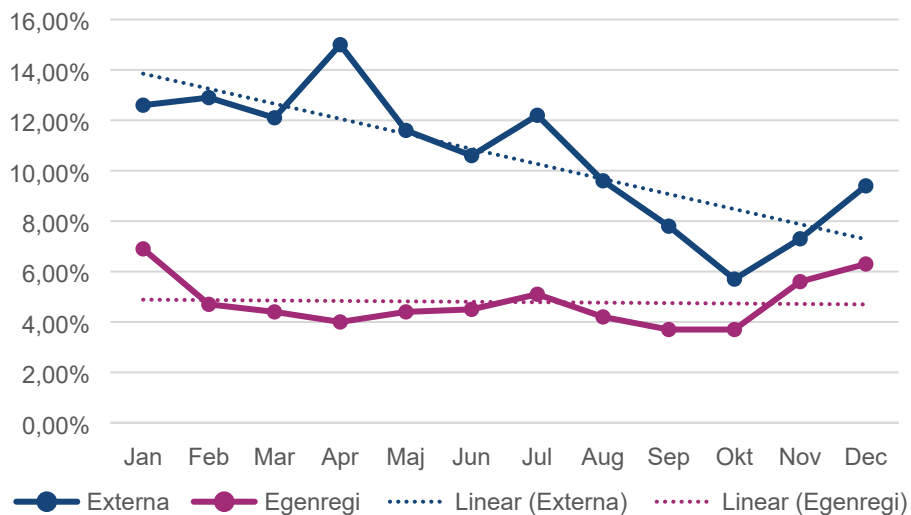
Enligt uppgifter från Upplysningscentralen (UC) har sju av de elva (11) aktuella företagen en godtagbar riskklass. Tre företag har inte kunnat tilldelas riskklass då det ena drivs som ideell förening och två andra bryter mot reglerna gällande revisorsförbehåll³. Ett företag har hög riskklass, vilket enligt UCs prognos anger att risken att hamna i obestånd de närmsta 12 månaderna är hög. Beställaren kommer utifrån detta uppmana de 4 företagen, utan bedömd risk eller med hög risk, att inkomma med en skriftlig förklaring gällande deras ekonomiska och finansiella ställning. Framgår det sedan att företaget har sådana ekonomiska svårigheter att de inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden så finns grund för hävning, se 4.13 i förfrågningsunderlaget. Enligt beställarens krav skall utföraren göra en ekonomisk redovisning på enhetsnivå och bilägga detta till 2017 års kvalitetsberättelse. För företag med brutet räkenskapsår kan undantag göras. I dessa fall ska redovisningen vara beställaren tillhanda senast 60 dagar efter bokslut.

Uppföljning av tidsregistrering

Beställaren följer den manuellt registrerade tiden för att kontrollera följsamhet till gällande rutin för tidsregistrering. Trenden, hos de externa utförarna, sett över hela 2017 är att den manuella registreringen minskat hos samtliga, men att det fortfarande finns en stor spridning bland utförarna. Under 2017 har

³ Ett privat aktiebolag måste ha en godkänd eller auktoriserad revisor om de uppfyller minst två av följande gränsvärden för vart och ett av de två senaste räkenskapsåren: fler än 3 anställda (i medeltal), mer än 1,5 miljoner kronor i balansomslutning, mer än 3 miljoner kronor i nettoomsättning.

beställaren krävt åtgärder av de som uppvisat högst andel manuellt registrerade tid.



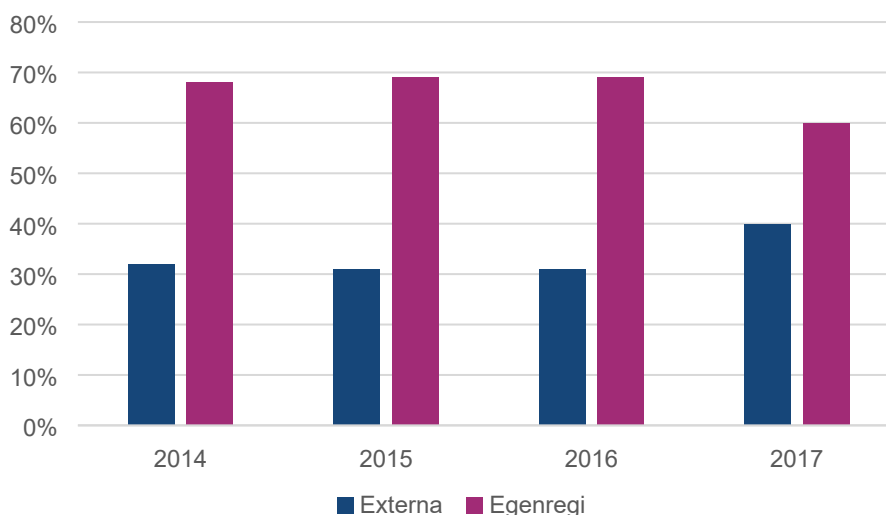
Figur 2. Total andel manuellt registrerad tid hos externa utförare och egenregi. Prickad linje markerar trend för 2017 utan hänsyn till spridning mellan olika utförare.

Hemtjänsten 2017 (Externa utförare och egenregi)

Diagrammen som följer nedan syftar till att redovisa fördelningen mellan egenregin inom Omvårdnad Gävle och externa utförare. De områden som redovisas är statistik över nyval, byten mellan utförare samt fördelning av kunder och volym mellan egenregi och externa utförare.

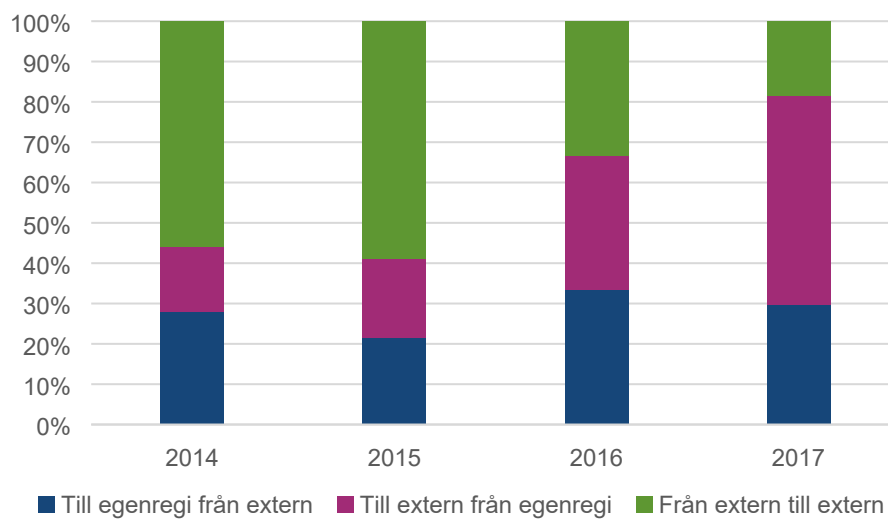
Val av utförare

Under tre av de senaste fyra åren har fördelning, vid nyval av utförare, legat på en relativt jämn nivå. Det har under 2017 däremot skett en viss ökning gällande nyval av externa utförare (se figur 1.). Vad som däremot framgår är att antal nya kunder under 2017 är aningen lägre än föregående tre år. När det gäller byte av utförare så har det de senaste fyra åren legat mellan 28 till 53 byten per år, se vidare figur 4.

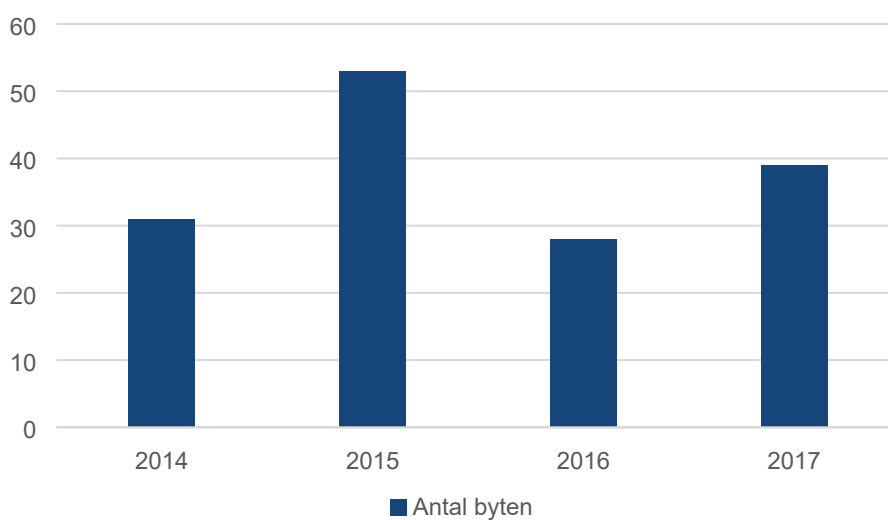


Figur 3. Fördelning mellan externa utförare och egenregi gällande nyval av hemtjänstutförare.

Byten

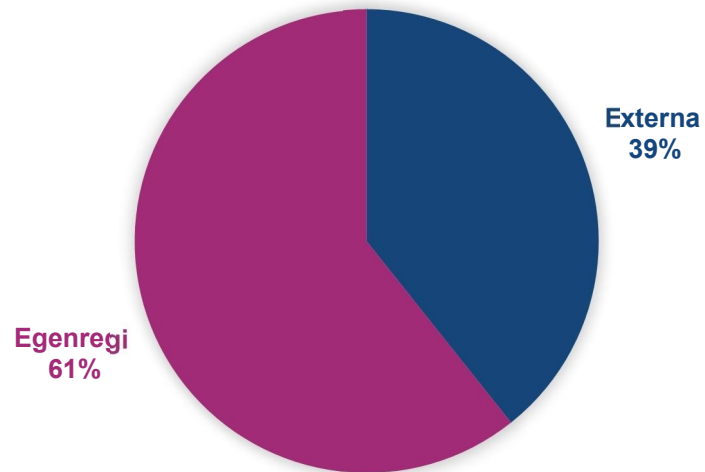


Figur 4. Fördelning under fyra års tid gällande av byten mellan egenregi och externa utförare samt byten mellan externa utförare.



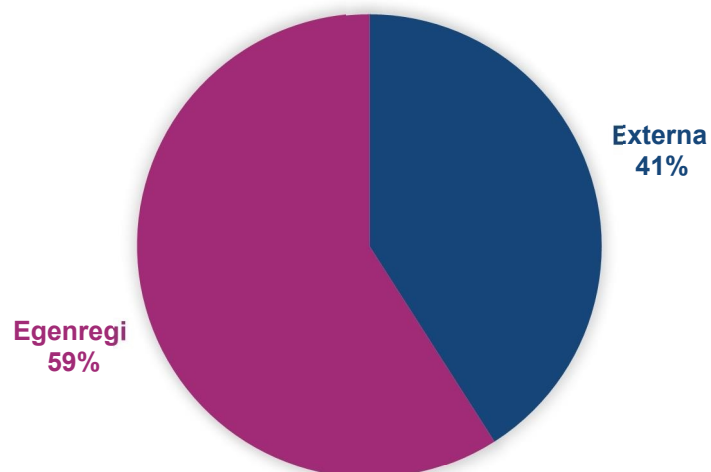
Figur 5. Totalt antal byten per år.

Fördelning av kunder under 2017



Figur 6. Fördelning av de totalt 1552 kunderna inom hemtjänsten i Gävle kommun, exklusive anhöriganställda.

Fördelning av volym under 2017



Figur 7. Fördelning av de totalt 793 690,07 beviljade timmarna inom hemtjänsten i Gävle kommun.

Sammanfattning

Under året har sex nya företag tillkommit, detta i form av två verksamhetsövertaganden och tre nystarter. En av de nya utförarna valde i tidigt skede att säga upp sitt avtal. 2017 års egenkontroll hos externa utförare tyder på en relativt hög följsamhet till rutiner och riktlinjer. I den personkontinuitetsmätning som genomförts visar resultatet hos de externa utförarna på en spridning mellan 5 till 17 personal hos kund under en tvåveckorsperiod. Generellt sett går det att se att de mindre företagen har en högre personkontinuitet.

Av de klagomål och synpunkter som inkommit under året är det tre stycken som inte besvarats av utförare, varav övriga har besvarats och åtgärdats. De synpunkter och klagomål som inte besvarats är bland annat på ett av de företagen som inte längre är verksamma. De två övriga synpunkterna/klagomålen, har trots uppmaning från beställaren inte besvarats i tid, vilket kommer att följas upp ytterligare för åtgärd. Den ekonomiska uppföljningen tyder på en godtagbar riskklass hos majoriteten av utförarna. Hos de utförare som uppvisar högre riskklass så kommer detta att hanteras enligt beställarens krav.

Uppföljningen av den manuellt registrerade tiden visar på en tydlig nedgång av manuellt registrerad tid, med viss spridning.

Vad gäller nyval av utförare så har andelen som väljer externa utförare ökat, sett till de senaste fyra åren. Gällande byten så ligger dessa på en relativt jämn nivå de senaste åren. Vad som däremot verkar ha förändrats är att de byten som görs från egenregi till extern utförare har ökat succesivt den senaste fyra åren.

Fördelningen av både antal kunder och beviljade timmar under 2017 ligger på cirka 60 % egenregi och 40 % externa utförare.