

Tjänsteskrivelse

Handläggare
Ann-Kristin Carlson Hansen
Telefon 026-17 92 11
Ann-kristin.carlsson_hansen@gavle.se

Uppföljning av hemtjänst enligt lagen om valfrihetssystem, LOV 2018

Sammanfattning

Den 31 december 2018 fanns det tolv externa utförare av hemtjänst i Gävle kommun. Under 2018 har fem företag ansökt om att bli utförare enligt LOV, varav ett företag tog tillbaka sin ansökan och tre företag fick avslag. Ett nytt företag, Svhemtjänst, har tillkommit och startade i juli. En av utförarna, Veteranpoolen, som haft avtal med beställaren sedan 2014 sade upp sitt avtal i oktober.

2018 års egenkontroll hos externa utförare tyder på en relativt hög följsamhet till rutiner och riktlinjer.

I personkontinuitetsmätningen som genomfördes i oktober är resultatet i stort sett detsamma som 2017. Generellt sett går det att se att mycket små utförare har en bättre kontinuitet än medelstora och mycket stora utförare.

Utifrån utförarnas årliga kvalitetsberättelser (avser 2017) och redovisning av det systematiska kvalitetsarbetet, framkommer det att sex utförare inte redovisat några klagomål och fyra utförare inte redovisat några avvikelser. Av totalt 152 redovisade klagomål och avvikelser framkommer det att tre utförare tillsammans redovisat 124 stycken. Det behöver inte betyda att dessa tre verksamheter har en sämre kvalitet än övriga. Det kan även betyda motsatsen, en bättre kvalitet, då verksamheterna dokumenterar och använder sig av informationen i kvalitetsarbetet.



Från och med 2018 ska de externa utförarnas kvalitetsberättelse innehålla en redovisning av rörelsevinst på enhetsnivå. Sex företag har redovisat ett plusresultat och fem företag har redovisat ett minusresultat.

Beställaren följer den manuellt registrerade tiden för att kontrollera följsamhet till gällande rutin för tidsregistrering. Trenden, hos de externa utförarna, sett över hela 2018 är att den manuella registreringen håller en stadig nivå, men att det fortfarande finns en stor spridning bland utförarna.

Vid nyval av utförare så börjar andelen som väljer externa utförare att stabilisera sig. Cirka 60 % väljer egenregi och 40 % externa utförare.

När det gäller byten av utförare så ligger detta på en relativt jämn nivå de senaste åren. Däremot har byten som görs mellan externa utförare ökat under 2018.

Fördelningen av antal kunder under 2018 ligger som förra året på cirka 40 % externa utförare och 60 % egenregi. Däremot finns en ökning i volymen i form av beviljad tid för de externa utförarna, från 41% 2017 till 47% 2018.

Innehållsförteckning

Uppföljning av hemtjänst enligt lagen om valfrihetssystem, LOV 2018	1
Sammanfattning.....	1-2
Innehållsförteckning	3
Inledning	4
Adekvat Hemtjänst.....	5
Allt i hemmet	5
Artan Health Care Nordic	5
Attendo Kundval Gävle	5
Elvinas Omsorg & Rehabilitering	6
Ersta hemtjänst	6
Hempartner.....	6
Maid Hemtjänst & Omsorg.....	6
Multi Care Hemtjänst.....	7
Svhemtjänst	7
Veteranpoolen	7
Änglavård.....	7
Verksamhetsåret 2018	8
Egenkontroll.....	8
Synpunkter, klagomål samt indikationer på brister i verksamheten	9
Redovisning av ekonomi på enhetsnivå	9
Uppföljning av manuellt registrerad tid	11
Hemtjänsten 2018 Externa utförare och egenregi.....	11
Diagram	12
Diagram	13



Inledning

Denna rapport presenterar en sammanställning av verksamhetsåret 2018 inom hemtjänst enligt lagen om valfrihetssystem (LOV). Rapporten inleds med en överblick över vilka utförare som varit verksamma under året och en redovisning av antal kunder hos varje företag per den 31/12, 2018.

Av resultatet från årets kontinuitetsmätning "Personkontinuitet inom hemtjänst, boendestöd och personligt stöd i Gävle under oktober 2018", dnr 18ON529, kan man generellt se att mycket små utförare har en bättre kontinuitet än medelstora och mycket stora utförare.

Resultatredovisningen av nya kunders val av utförare är inte 100% säkert, då statistiken förs manuellt av samordnare utifrån det material (kopia av blankett för val av utförare) som redovisats av biståndshandläggare.

Redovisningen av antal tillsvidareanställd personal har hämtats från Gävle kommuns hemsida den 31/12 2018. Utförarna ansvarar för att informationen på hemsidan är aktuell och uppdaterad. Årets redovisning av företagen inkluderar även resultatet från 2017.

Avslutningsvis presenteras jämförande siffror mellan externa utförare och Omvårdnad Gävles egenregi under perioden 2014 - 2018.

Adekvat Hemtjänst

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

	2017	2018
Antal kunder	44	55
Genomsnittligt antal personal som besöker kund under 14 dagar	10	9
Antal nya kunder	22	17

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.

	2017	2018
Antal kunder	43	41
Genomsnittligt antal personal som besöker kund under 14 dagar	8	10
Antal nya kunder	13	9

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.

	2017	2018
Antal kunder	23	22
Genomsnittligt antal personal som besöker kund under 14 dagar	6	3
Antal nya kunder	3	4

Attendo Kundval Gävle

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

	2017	2018
Antal kunder	121	116
Genomsnittligt antal personal som besöker kund under 14 dagar	17	14
Antal nya kunder	7	16

Elvinas Omsorg & Rehabilitering

Startade i juni 2017 och är verksamma i Andersberg, Bomhus, Brynäs, Centrum, Stigslund, Strömsbro/Hille, Sätra, Söder. Företaget har tolv anställda och verksamhetsansvarig är Jonathan Brinkeback.

	2017	2018
Antal kunder	17	25
Genomsnittligt antal personal som besöker kund under 14 dagar	5	8
Antal nya kunder	19	7

Ersta hemtjänst

Startade i februari 2017 efter att ha tagit över HSB hemtjänst. Ersta hemtjänst är verksamma i Andersberg, Brynäs, Centrum och Söder. Företaget har 80 anställda och verksamhetsansvarig är Jessica Söderlund.

	2017	2018
Antal kunder	164	187
Genomsnittligt antal personal som besöker kund under 14 dagar	15	16
Antal nya kunder	46	51

Hempartner

Startade i augusti 2017 och är verksamma i Andersberg, Bomhus, Brynäs, Stigslund, Strömsbro/Hille, Sätra, Söder. Företaget har 24 anställda och verksamhetsansvarig är Eva-Lena Zachrisson.

	2017	2018
Antal kunder	10	37
Genomsnittligt antal personal som besöker kund under 14 dagar	ej aktuell	9
Antal nya kunder	10	23

Maid Hemtjänst & Omsorg

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

	2017	2018
Antal kunder	44	37
Genomsnittligt antal personal som besöker kund under 14 dagar	13	14
Antal nya kunder	11	4

Multi Care Hemtjänst

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

	2017	2018
Antal kunder	55	54
Genomsnittligt antal personal som besöker kund under 14 dagar	5	6
Antal nya kunder	11	4

Svhemtjänst

Startade 1 juli 2018 och är verksamma i Andersberg, Bomhus, Brynäs, Centrum, Stigslund, Strömsbro/Hille, Sätra, Söder och Valbo/Forsbacka. Företaget har fyra anställda och verksamhetsansvarig är Jenny Olsson.

	2017	2018
Antal kunder		12
Genomsnittligt antal personal som besöker kund under 14 dagar		6
Antal nya kunder		12

Veteranpoolen

Startade 2014 och har varit verksamma i Andersberg, Brynäs, Centrum, Stigslund, Sätra och Söder. Företaget har 10 anställda och verksamhetsansvarig är Carina Lundin. Veteranpoolen sa upp sitt avtal i oktober och hade vid årsskiftet två kunder kvar.

	2017	2018
Antal kunder	21	2
Genomsnittligt antal personal som besöker kund under 14 dagar	7	9
Antal nya kunder	17	1

Änglavård

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

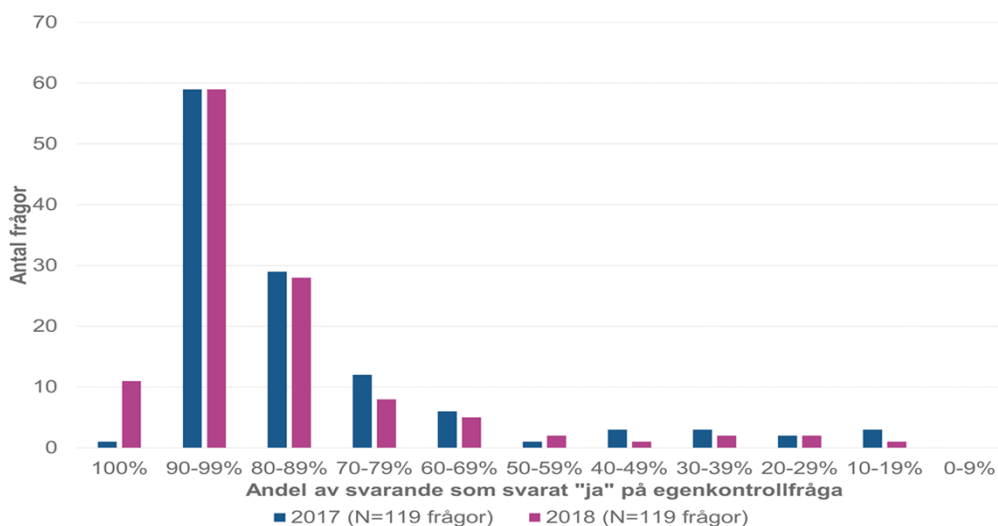
	2017	2018
Antal kunder	66	72
Genomsnittligt antal personal som besöker kund under 14 dagar	17	8
Antal nya kunder	18	24

Verksamhetsåret 2018

Den 31 december 2018 fanns det tolv externa utförare av hemtjänst i Gävle kommun. Under 2018 har fem företag ansökt om att bli utförare enligt LOV, varav ett företag tog tillbaka sin ansökan och tre företag fick avslag. Ett nytt företag, Svhemtjänst, har tillkommit och startade i juli. En av utförarna, Veteranpoolen, som haft avtal med beställaren sedan 2014 sade upp sitt avtal i oktober.

Egenkontroll

För 2018 års uppföljning används i första hand ett egenkontrollformulär som bygger på beställarens rutiner, tillika krav på utföraren. Egenkontrollen 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. I figur 1 finns en grov sammanställning med jämförelse av resultaten av egenkontrollerna 2017 och 2018 (utförare i egenregi och externa utförare). I figuren har frågor som endast berörde en eller ett fåtal verksamheter exkluderats. Detta för att enskilda verksamheters svar på sådana frågor skulle få orimligt stort genomslag. Av figur 1 går att utläsa att den självrapporterade följsamheten mot rutiner och riktlinjer i ledningssystemet även 2018 tycks vara relativt god. Det är inte någon stor skillnad mellan resultaten för 2017 och 2018. Det går dock att skönja en liten förbättring i att något fler enheter svarat "ja" på samtliga frågor 2018 jämfört med 2017.



Figur 1. Antal frågor i Omvårdnad Gävles egenkontroller 2017 och 2018, uppdelade efter andelen ja-svar. Frågor med minst 10 svarande.

Synpunkter, klagomål samt indikationer på brister i verksamheten

Utifrån utförarnas årliga kvalitetsberättelser (avser 2017) och redovisning av det systematiska kvalitetsarbetet framkommer det att sex utförare inte redovisat några klagomål och fyra utförare inte redovisat några avvikelser. Av totalt 152 redovisade klagomål och avvikelser framkommer det att tre utförare tillsammans redovisat 124 stycken. Det behöver inte betyda att dessa tre verksamheter har en sämre kvalitet än övriga. Det kan även betyda motsatsen, en bättre kvalitet, då verksamheterna dokumenterar och använder sig av informationen i kvalitetsarbetet.

De klagomål och avvikelser som redovisats består till stor del av ej utförda insatser, felaktigt utförda insatser såsom städ, tvätt och inköp, tid ändrad för utförande av insats eller ej fått den personal som önskats för utförande av insats.

Under 2018 inkom flera klagomål med uppgifter om brister i avtalstroheten avseende en utförare. Beställaren genomförde en särskild utredning som visade att utföraren hade brister i de krav som ställs utifrån Förfrågningsunderlaget, FFU. Utföraren har därefter vidtagit åtgärder samt utarbetat en handlingsplan för påtalade brister.

Ytterligare en utförare har utretts med anledning av påtalade brister/felaktigheter och har fått redovisa en handlingsplan.

De två utförarnas handlingsplaner kommer att följas upp i samband med en riktad avtalsuppföljning under 2019.

Redovisning av ekonomi på enhetsnivå

Från och med 2018 ska de externa utförarnas årliga kvalitetsberättelse innehålla en redovisning gällande rörelsevinst på enhetsnivå*, det vill säga resultat efter att kostnader och avskrivningar på investeringar i verksamheten har dragits av.

Nedan visas det rörelseresultat som företagen redovisat. Viktigt att notera att företagen har olika bokslut, kan ha startat sin verksamhet under året eller övertagit tidigare hemtjänstområden. Därutöver har flera företag flera verksamhetsområden och har då särredovisat hemtjänst LOV eller gjort en

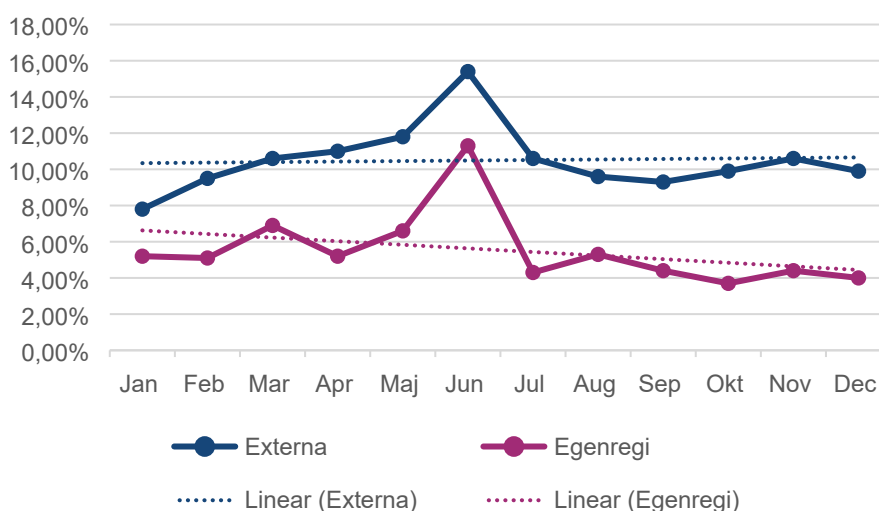
uppskattning av hemtjänstens rörelseresultat. Sex företag har redovisat ett vinstresultat och fem företag har redovisat ett minusresultat.

Adekvat hemtjänst	165 tkr	Har flera verksamhetsområden Företaget har gjort en uppskattning av Gävle LOV
Allt i hemmet	239 tkr	Redovisning Gävle LOV
Artan Health Care Nordic AB	-35 tkr	Har flera verksamhetsområden Särredovisning Gävle LOV
Attendo Hemtjänst	-1 165 tkr	Har flera verksamhetsområden Särredovisning Gävle LOV september 2017 - december 2017
Elvinas Omsorg och rehabilitering AB	11 tkr	Redovisning Gävle LOV mars 2017 – december 2017
Ersta Diakonisällskap	-2 495 tkr	Har flera verksamhetsområden Särredovisning Gävle LOV
HemPartner Service & Uveckling AB	-243 tkr	Har fler verksamhetsområden Särredovisning Gävle LOV augusti 2017 – december 2017
Maid hemtjänst och omsorg	361 tkr	Har flera verksamhetsområden Särredovisning Gävle LOV
Multi Care, Faham	-132 tkr	Har flera verksamhetsområden Särredovisning Gävle LOV
Svhemtjänst		Ingår inte i redovisningen då företaget startade 1 juli 2018
Veteranpoolen i Gävle AB	74 tkr	Har flera verksamhetsområden Företaget har gjort en uppskattning av Gävle LOV
Änglavård AB	160 tkr	Har flera verksamhetsområden Särredovisning Gävle LOV

* En hemtjänstenhet definieras som en av huvudman för hemtjänst organiserad enhet som omfattar verksamhet i och som utgår från en eller flera byggnader som ligger nära varandra. Varje hemtjänstenhet ska ha en chef som ansvarar för ledningen och samordningen av det arbete som utgår från hemtjänstenheten. En hemtjänstenhet kan bara ha en chef men en chef kan vara chef för flera hemtjänstenheter.

Uppföljning av manuellt registrerad tid

Beställaren följer den manuellt registrerade tiden för att kontrollera följsamhet till gällande rutin för tidsregistrering. Trenden, hos de externa utförarna, sett över hela 2018 är att den manuella registreringen håller en stadig nivå, men att det fortfarande finns en stor spridning bland utförarna.



Figur 2. Total andel manuellt registrerad tid hos externa utförare och egenregi. Prickad linje markerar trend för 2018 utan hänsyn till spridning mellan olika utförare.

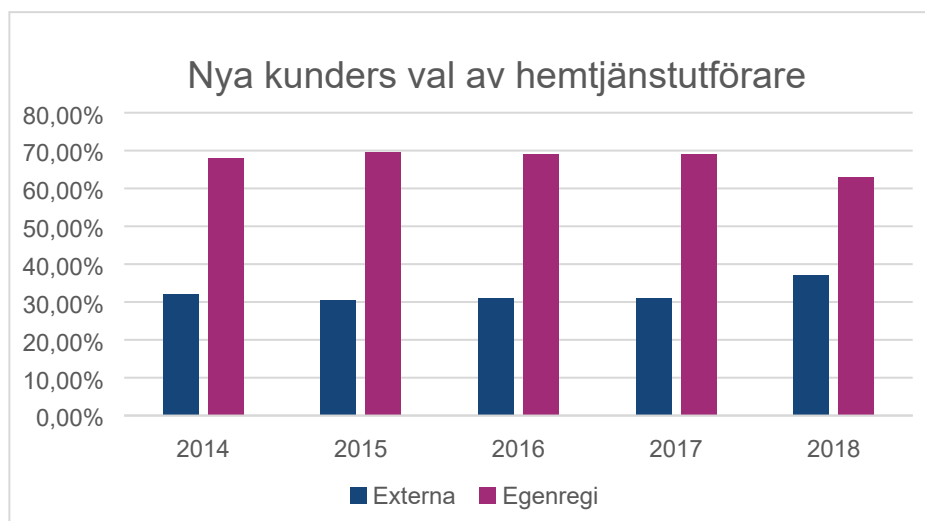
Hemtjänsten 2018 Externa utförare och egenregi

Val av utförare

I tjänsteskrivelsen ”Information om resultat från kundundersökningar” med dnr 18ON505 där resultaten är hämtade från Socialstyrelsens nationella brukarundersökning inom äldreomsorgen, framgår att andelen som uppger att man fått välja utförare av hemtjänsten har ökat sedan Gävle kommun beslutade att införa LOV inom hemtjänsten. I 2013 års nationella brukarundersökning svarade 59 procent i Gävle ”ja” på frågan om man fått välja utförare inom hemtjänsten, vilket kan jämföras med 77 procent för 2018. Andelen som svarat ”ja” fortsätter alltså att stiga sedan 2013.

Diagrammen som följer 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.

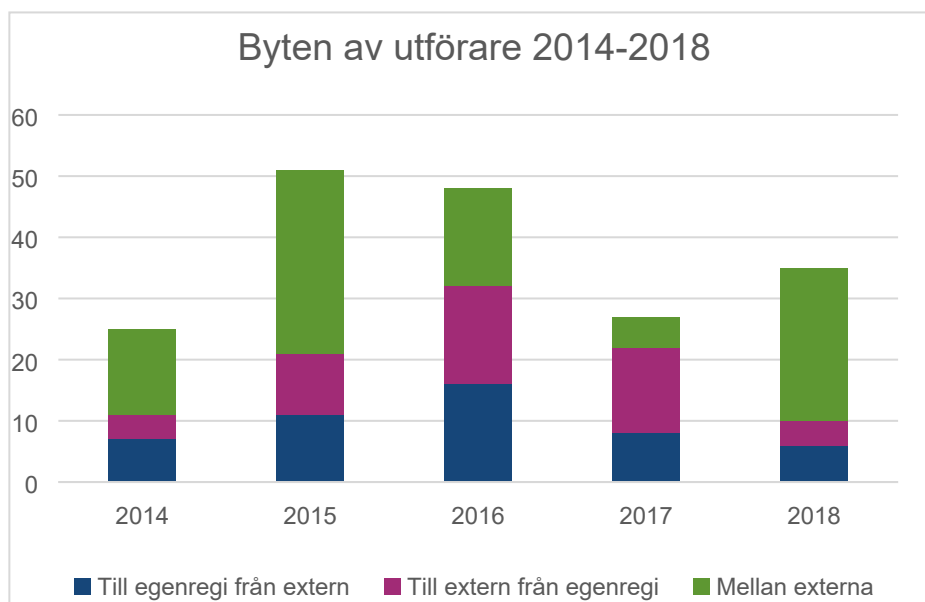
Nya kunders val av utförare



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

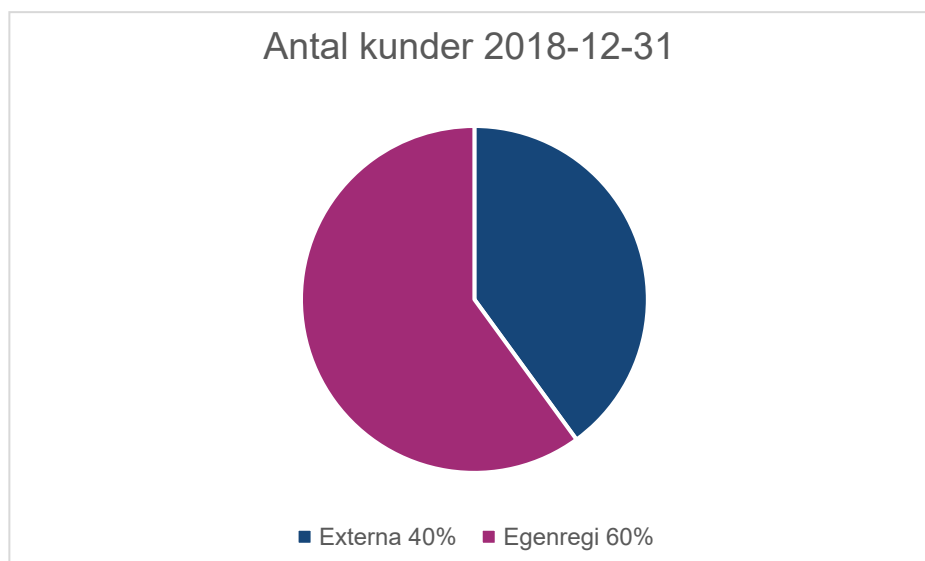
Byten av utförare

Sedan 2014 har fördelning vid nyval av utförare legat på en relativt jämn nivå. När det gäller byte av utförare så har det de senaste fem åren legat mellan 28 till 53 byten per år (34 byten 2018), se vidare figur 4. För 2018 framgår dock att byten mellan externa utförare har ökat jämfört med 2016 och 2017.



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

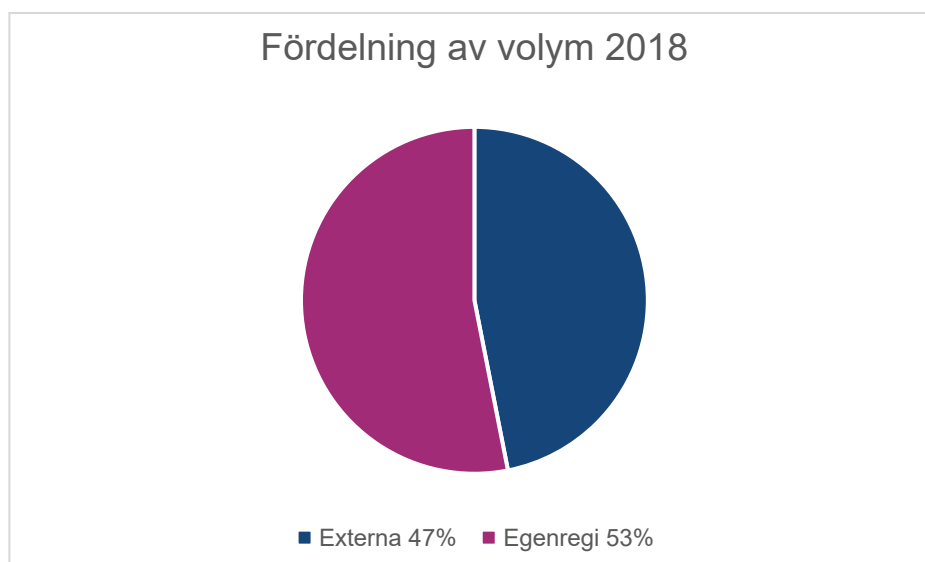
Fördelning av kunder den 31/12 – 2018



Figur 5. Fördelning av totalt 1651 kunder inom hemtjänsten i Gävle kommun den 31/12 - 2018, exklusive anhöriganställda.

Fördelning av volym under 2018

Det finns en ökning i volym i form av beviljad tid för de externa utförarna, från 41% 2017 till 47% 2018.



Figur 6. Fördelning av totalt 736 923 beviljade timmarna inom hemtjänsten i Gävle kommun.