



Tjänsteskrivelse

Handläggare
Karina Zettlin Lindholm
Telefon 026-17 94 96
karina.zettlin_lindholm@gavle.se

Uppföljning av extern hemtjänst enligt lagen om valfrihetssystem – LOV, 2019

Innehållsförteckning

Sammanfattande resultat	3
Inledning	5
Redovisning för respektive hemtjänstutförare	6
Adekvat Hemtjänst	6
Allt i hemmet	7
Artan Health Care Nordic.....	8
Attendo Kundval Gävle.....	9
Elvinas Omsorg & Rehabilitering.....	10
Ersta hemtjänst	11
Hempartner	12
Maid Hemtjänst & Omsorg	13
Multi Care Hemtjänst	14
Svhemtjänst	15
Änglavård	16
Val av utförare	17
Fördelning av insatser och tid	17
Uppföljning av manuell registrerad tid	19

Sammanfattande resultat

2019-12-31 fanns elva (11) externa utförare av hemtjänst i Gävle kommun.

Samtliga utförare har inkommit med en kvalitetsberättelse, som i sin helhet återfinns i Valfärd Gävles diarium. Beställaren har inte genomfört egenkontroll hos externa utförare med anledning av organisationsförändringen. Vissa utförare redovisar dock egna resultat i sina kvalitetsberättelser. På förekommen anledning har det genomförts uppföljningar hos vissa utförare som redovisas under respektive utförare och de uppföljningar som planeras för 2020.

Utförarmöten har skett fyra (4) gånger under året. Utöver allmän information, har fokus legat på förbättrat samarbete med Myndighetskontoret.

Fr om 2019-01-01 är extern hemtjänst tillståndspliktig, prövning görs av Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Samtliga utförare med avtal har lämnat in ansökan. Åtta (8) av elva (11) utförare har fått besked om godkänt tillstånd per 2020-03-01. Ett företag har på egen begäran avslutat avtalet, de andra två väntar på besked.

Det totala kundantalet har sjunkit något, i jämförelse med föregående år (dec 2018 – 2019), från 1 651 till 1 589. Fördelningen av kunder mellan egenregi och externa utförare ligger dock lika mellan åren. Ickevalen sker också i samma omfattning som tidigare, dvs 2-5% av kundernas val genomförs med hjälp av en slumpgenerator utifrån tillgängliga utförare.

I personkontinuitetsmätningen är det totala resultatet för såväl egenregi som externa utförare, något sämre än 2018. Generellt sett har små utförare en bättre kontinuitet än medelstora till stora utförare.

I Socialstyrelsens brukarenkät för 2019 har de externa utförarna något lägre kundnöjdhet i förhållande till egenregin (87,4% externa och 90,2% egenregin).

Personalen har kompetens, främst som vårdbiträde och undersköterska (totalt 43% undersköterskekompetens). Några utförare anger annan kompetens som sjuksköterska och socionom. Fortbildning har skett kontinuerligt av till exempel delegering, brand, och basala hygienrutiner.

Samtliga utförare anger att de har erforderliga försäkringar och kollektivavtal.

Diarieförda beröm/klagomål är få. Däremot uppger utförarna att kunder/företrädare lämnar synpunkter direkt till företaget som de i sin tur handlägger. Innehållet i de diarieförda klagomålen är framförallt brister i utförda insatser.

Avvikelser dokumenteras i Treserva (verksamhetssystem) och är också ett fåtal. Innehållet är främst brister i informationsöverföring mellan samverkansparter och hantering av läkemedel.

Rapporter till tillsynsmyndigheter har enligt uppgift omfattat en (1) Lex Sarah, och en (1) rapport har gällt kvalitetsarbetet, som skickats till Inspektionen för vård och omsorg (IVO), ärendena är avslutade. En (1) rapport har skickats till Arbetsmiljöverket (AMV) som har hanterats och avslutats.

Inga uppgifter har lämnats att beslut om hjälp i hemmet inte kunnat verkställas.

Kreditvärdighet via Upplysningscentralen (UC) enligt stoppljusmodellen röd, gul och grön, visar att de flesta företag har en god kreditvärdighet (grön). För de företag som har gul markering, redovisas trolig orsak under respektive utförare. Rörelsevinst avser resultatet utifrån senaste bokslutet och visar att de flesta har en positiv rörelsevinst.

Förhållandet mellan *beviljad* insats/tid kontra *utförd* insats/tid, är lika mellan egenregi- och externa utförare samt lika mellan 2018 och 2019.

Manuellt registrerad tid i tidsverktyget TES visar att den manuella registreringen sjunker vilket kan bero på bättre följsamhet och bättre verktyg för registrering.

Inledning

Denna rapport presenterar en sammanställning av verksamhetsåret 2019 för externa utförare av hemtjänst enligt lagen om valfrihetssystem (LOV).

Samtliga externa utförare har inkommit med en kvalitetsberättelse avseende 2019 med följande innehåll:

- Sammanfattning av verksamhetens organisation och det systematiska kvalitets- och förbättringsarbetet
- Tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg, IVO
- Personaltäthet och kompetens
- Försäkringar och kollektivavtal
- Önskade händelser i form av klagomål, avvikelser, Lex Sarah
- Ej verkställda beslut eller uppdrag som inte fullföljts utifrån beställningen
- Kontakter med Tillsynsmyndigheter, som t ex Arbetsmiljöverket (AMV) eller Inspektionen för vård och omsorg (IVO)
- Rörelsevinst

För att ta del av respektive kvalitetsberättelse i sin helhet finns dokumenten i beställarens diarium.

Beställaren, har följt uppgifter gällande:

- Kontinuitet (genomsnittligt antal personal som besöker kund under 14 dagar)
- Kundnöjdhet (Socialstyrelsens brukarenkät 2019)
- Ickeval
- Volymer
- Manuell registrering
- Kreditvärdighet

Redovisning för respektive hemtjänstutförare

Nedan lämnas en redovisning per hemtjänstutförare utifrån inkomna kvalitetsberättelser och övriga uppgifter som beställaren inhämtat via statistik och uppföljning.

Adekvat Hemtjänst

Företaget startade 2015 och är verksamma i Bomhus, Brynäs, Centrum, Stigslund, Sätra och Söder. Verksamhetsansvarig är Maria Jonsson-Fernlund.

Mätdatum: 2019-12-31, *2020-03-01, parentes avser 2018.

	2019
IVO tillstånd	*Ja
Kunder	53 (55)
Kontinuitet	11 (9)
Kundnöjdhet	100%
Årsarbetare	15,1 (14)
Kompetens	Vårdbitr/usk
Försäkring/kollektivavtal	Ja
Diarieförda klagomål/beröm	0
Avvikelser i Treserva	6
Lex Sarah	0
Rapporter till IVO/AMV	0
Kreditvärdighet	*Grön
Rörelsevinst (tkr)	1000

Personaltäthet avseende 2018 anger antalet anställda.

Exempel på innehåll i klagomål/avvikelser: Brister i tillgänglighet, informationsöverföring.

Fördelning av kompetens: 9 vårdbiträden, 3 undersköterskor.

Kreditvärdighet baseras på Upplysningscentralens bedömning genom trafikljusmodellen röd, gul och grön.

Rörelsevinsten är baserad på det senaste bokslutet, 2019.

Allt i hemmet

Företaget startade 2013 och är verksamma i Andersberg, Bomhus, Brynäs, Centrum, Stigslund, Sättra och Söder. Verksamhetsansvarig är Zhara Asgari.

Mätdatum: 2019-12-31, *2020-03-01, parentes avser 2018

	2019
IVO tillstånd	*Ja
Kunder	48 (41)
Kontinuitet	11 (10)
Kundnöjdhet	83%
Årsarbetare	19,0 (13)
Kompetens	Vårdbitr/usk/annan utb
Försäkring/kollektivavtal	Ja
Diarieförda klagomål/beröm	1
Avvikelse i Treserva	16
Lex Sarah	1
Rapporter till IVO/AMV	1
Kreditvärdighet	*Grön
Rörelsevinst (tkr)	67

Personaltäthet avseende 2018 anger antalet anställda.

Exempel på innehåll i klagomål/avvikelse: Brister i läkemedelshandling.

Fördelning av kompetens: Vårdbiträden, undersköterska, skötare, socionom, hälsopedagog.

Kreditvärdighet baseras på Upplysningscentralens bedömning genom trafikljusmodellen röd, gul och grön.

Rapport till Inspektionen för vård och omsorg, IVO är avslutad och diarieförd och gällde brister i informationsöverföring (dnr 19ON356).

Rörelsevinsten är baserad på det senaste bokslutet, 2019.

Artan Health Care Nordic

Företaget startade 2010 och är verksam i Andersberg, Bomhus, Brynäs, Centrum, Stigslund, Sättra och Söder. Verksamhetsansvarig är Artan Dhiblawe.

Mätdatum: 2019-12-31, *2020-03-01, parentes avser 2018

	2019
IVO tillstånd	*Ansöker
Kunder	32 (22)
Kontinuitetsmätning	8 (3)
Kundnöjdhet	100%
Årsarbetare	17,0 (19)
Kompetens	Vårdbitr/usk
Försäkring/kollektivavtal	Ja
Diarieförda klagomål/beröm	1
Avvikelse Treseva	3
Lex Sarah	0
Rapporter till IVO/AMV	0
Kreditvärdighet	*Grön
Rörelsevinst (tkr)	156

Personaltäthet avseende 2018 anger antalet anställda.

Exempel på innehåll i klagomål/avvikelse: Brister i handläggning. Inga avvikelser är slutförda i systemet.

Fördelning av kompetens: 13 vårdbiträden, 7 undersköterskor.

Kreditvärdighet baseras på Upplysningscentralens bedömning genom trafikljusmodellen röd, gul och grön.

Rörelsevinsten är baserad på det senaste bokslutet, 2018/2019 månad 06.

Beställaren har även genomfört en riktad avtalsuppföljning gällande följsamhet av arbetstidslagen, åtgärder har vidtagits och ärendet är avslutat.

Attendo Kundval Gävle

Företaget startade i september 2017. Attendo Kundval Gävle är verksamma i Andersberg, Bomhus, Brynäs, Centrum, Stigslund, Strömsbro/Hille, Sättra och Söder. Verksamhetsansvarig är Jennie Staaf.

Mätdatum: 2019-12-31, *2020-03-01, parentes avser 2018

	2019
IVO tillstånd	*Ja
Kunder	92 (116)
Kontinuitet	12 (14)
Kundnöjdhet	72%
Årsarbetare	38,2 (57)
Kompetens	Vårdbitr/usk
Försäkring/kollektivavtal	Ja
Diarieförda klagomål/beröm	2
Avvikelser i Treserva	22
Lex Sarah	0
Rapporter till IVO/AMV	0
Kreditvärdighet	*Grön
Rörelsevinst (tkr)	1 686

Personaltäthet avseende 2018 anger antalet anställda.

Exempel på innehåll i klagomål/avvikelser: Brister i informationsöverföring och läkemedelshantering. Inga avvikelser är slutförda i systemet.

Fördelning av kompetens: 35 vårdbiträden, 25 undersköterskor, 2 lokalvårdare.

Kreditvärdighet baseras på Upplysningscentralens bedömning genom trafikljusmodellen röd, gul och grön.

Rörelsevinsten är baserad på det senaste bokslutet, 2019.

Beställaren har påpekat felaktig fakturering, åtgärder har vidtagits och kommer att följas upp under 2020.

Elvinas Omsorg & Rehabilitering

Företaget startade i juni 2017 och är verksam i Andersberg, Bomhus, Brynäs, Centrum, Stigslund, Strömsbro/Hille, Sätra, Söder. Verksamhetsansvarig var Jonathan Brinkeback (avslutat anställningen) tf Monica Edbom.

Mätdatum: 2019-12-31, *2020-03-01, parentes avser 2018

	2019
IVO tillstånd	*Ja
Kunder	28 (25)
Kontinuitet	9 (8)
Kundnöjdhet	71%
Årsarbetare	10,0 (12)
Kompetens	Vårdbitr/usk
Försäkring/kollektivavtal	Ja
Diariet förda klagomål/beröm	1
Avvikelse i Treserva	24
Lex Sarah	0
Rapporter till IVO/AMV	1
Kreditvärdighet	*Gul
Rörelsevinst (tkr)	-47

Personaltäthet avseende 2018 anger antalet anställda.

Exempel på innehåll i klagomål/avvikelse: Brister i informationsöverföring, läkemedelshantering och medicinsk behandling.

Fördelning av kompetens: 2 undersköterskor, övriga är vårdbiträden.

Kreditvärdighet baseras på Upplysningscentralens bedömning genom trafikljusmodellen röd, gul och grön. Företaget har gul kreditvärdighet beroende på frekventa byten av ledamöter i styrelsen.

Rörelsevinsten är baserad på det senaste bokslutet, 2019.

Arbetsmiljöverket gav utföraren delgivning om förläggande av vite p g a brister arbetsmiljön. AMV avslutade ärendet efter vidtagna och dokumenterade åtgärder (dnr:17ON118-AMV2019/028376).

Beställaren har även genomfört en riktad avtalsuppföljning gällande bland annat hög omsättning av lokal ledning, åtgärder har vidtagits och kommer att följas upp under 2020.

Ersta hemtjänst

Företaget startade i februari 2017. Ersta hemtjänst är verksamma i Andersberg, Brynäs, Centrum och Söder. Verksamhetsansvarig har varit Jessica Söderlund, ny lokal ledning fr o m 2019-03-15, Anna Lill Nyholm.

Mätdatum: 2019-12-31, *2020-03-01, parentes avser 2018

	2019
IVO tillstånd	*Ja
Kunder	191 (187)
Kontinuitet	16 (16)
Kundnöjdhet	85%
Årsarbetare	58,3 (80)
Kompetens	Vårdbitr/usk
Försäkring/kollektivavtal	Ja
Diarieförda klagomål/beröm	1
Avvikelser i Treserva	75
Lex Sarah	0
Rapporter till IVO/AMV	1
Kreditvärdighet	*Gul
Rörelsevinst (tkr)	-502

Personaltäthet avseende 2018 anger antalet anställda.

Exempel på innehåll i klagomål/avvikelser: Brister i informationsöverföring, läkemedelshantering, medicinsk behandling och fall.

Fördelning av kompetens: 32 undersköterskor, övriga är vårdbiträden.

Kreditvärdighet baseras på Upplysningscentralens bedömning genom trafikljusmodellen röd, gul och grön. Företaget har gul kreditvärdighet och det baseras främst på att kreditvärdigheten är neutralt för driftsformen ideella föreningar.

Rörelsevinsten är baserad på det senaste bokslutet, 2019.

Hempartner

Företaget startade i augusti 2017 och har varit verksamma i Andersberg, Bomhus, Brynäs, Centrum, Stigslund, Strömsbro/Hille, Sätra, Söder. Verksamhetsansvarig är Eva-Lena Zachrisson. Fr o m 2020-04-01 avvecklas verksamheten på företagets egna initiativ.

Mätdatum: 2019-12-31, *2020-03-01, parentes avser 2018

	2019
IVO tillstånd	*Ansöker
Kunder	46 (37)
Kontinuitet	13 (9)
Kundnöjdhet	100%
Årsarbetare	30 (24)
Kompetens	Vårdbitr/usk
Försäkring/kollektivavtal	Ja
Diarieförda klagomål/beröm	0
Avvikelse i Treserva	10
Lex Sarah	0
Rapporter till IVO/AMV	-
Kreditvärdighet	*Gul
Rörelsevinst (tkr)	541

Personaltäthet avseende 2018 och 2019 anger antalet anställda.

Exempel på innehåll i klagomål/avvikelse: Brister i informationsöverföring, och fall. Inga avvikelser är avslutade i systemet.

Inga uppgifter finns angående rapporter till IVO/AMV.

Fördelning av kompetens: 15 undersköterskor, 15 vårdbiträden.

Kreditvärdighet baseras på Upplysningscentralens bedömning genom trafikljusmodellen röd, gul och grön. Företaget har gul kreditvärdighet och beror på att företagets koncernmoder gått i konkurs.

Maid Hemtjänst & Omsorg

Företaget startade 2012 och är verksam i Bomhus, Brynäs, Centrum, Stigslund, Sättra, Söder och Valbo/Forsbacka. Verksamhetsansvarig är Kristina Wäppling-Lindbäck.

Mätdatum: 2019-12-31, *2020-03-01, parentes avser 2018

	2019
IVIO tillstånd	*Ja
Kunder	51 (37)
Kontinuitet	14 (14)
Kundnöjdhet	81%
Årsarbetare	25 (24)
Kompetens	Vårdbitr/usk
Försäkring/kollektivavtal	Ja
Diariet förda klagomål/beröm	2
Avvikelser i Treserva	16
Lex Sarah	0
Rapporter till IVO/AMV	1
Kreditvärdighet	*Grön
Rörelsevinst (tkr)	361

Personaltäthet avseende 2018 anger antalet anställda.

Exempel på innehåll i klagomål/avvikelser: Brister i informationsöverföring.

Fördelning av kompetens framgår inte.

Kreditvärdighet baseras på Upplysningscentralens bedömning genom trafikljusmodellen röd, gul och grön.

Tillsyn av Inspektionen för vård och omsorg, IVO är avslutad och diariet förda och gällde brister i beviljade insatser och beställarens krav gällande utförarens systematiska kvalitetsarbete, enligt SOSFS 2011:9 (dnr 19ON86). Uppföljning av vidtagna åtgärder kommer att ske under 2020.

Rörelsevinsten är baserad på det senaste bokslutet, 2018. Nytt bokslutsresultat förväntas i april 2019.

Multi Care Hemtjänst

Företaget startade 2014 och är verksam i Andersberg, Bomhus, Brynäs, Centrum, Stigslund, Strömsbro/Hille, Sätra, Söder och Valbo/Forsbacka. Verksamhetsansvarig är Khadra Ismail Daud.

Mätdatum: 2019-12-31, *2020-03-01, parentes avser 2018

	2019
IVO tillstånd	*Ja
Kunder	64 (37)
Kontinuitet	9 (6)
Kundnöjdhet	100%
Årsarbetare	32,0 (40)
Kompetens	Vårdbitr/usk/ssk
Försäkring/kollektivavtal	Ja
Diariet förda klagomål/beröm	0
Avvikelse i Treserva	4
Lex Sarah	0
Rapporter till IVO/AMV	0
Kreditvärdighet	*Grön
Rörelsevinst (tkr)	-132

Personaltäthet avseende 2018 och 2019 anger antalet anställda.

Fördelning av kompetens: 27 vårdbiträden, 10 undersköterskor, 1 sjuksköterska.

Exempel på innehåll i klagomål/avvikelse: Utebliven insats. Inga avvikelser är avslutade i systemet.

Kreditvärdighet baseras på Upplysningscentralens bedömning genom trafikljusmodellen röd, gul och grön.

Rörelsevinsten är baserad på det senaste bokslutet, 2018. Nytt bokslutsresultat förväntas i maj/juni 2019.

Åtgärder har vidtagits gällande förbättringar av hantering för manuell registrering i tidsverktyget TES, uppföljning kommer att ske under 2020.

Svhemtjänst

Företaget startade 1 juli 2018 och är verksam i Andersberg, Bomhus, Brynäs, Centrum, Stigslund, Strömsbro/Hille, Sätra, Söder och Valbo/Forsbacka. Verksamhetsansvarig är Jenny Olsson.

Mätdatum: 2019-12-31, *2020-03-01, parentes avser 2018

	2019
IVO tillstånd	*Ja
Kunder	40 (12)
Kontinuitet	8 (6)
Kundnöjdhet	-
Årsarbetare	11,85 (4)
Kompetens	Vårdbitr/usk
Försäkring/kollektivavtal	Ja
Diariet förda klagomål/beröm	0
Avvikelse i Treserva	6
Lex Sarah	0
Rapporter till IVO/AMV	0
Kreditvärdighet	*Grön
Rörelsevinst (tkr)	818

Personaltäthet avseende 2018 och 2019 anger antalet anställda.

Fördelning av kompetens: 9 vårdbiträden, 4 undersköterskor.

Exempel på innehåll i klagomål/avvikelse: Fallskada.

Kreditvärdighet baseras på Upplysningscentralens bedömning genom trafikljusmodellen röd, gul och grön.

För få kunder deltog i Socialstyrelsens brukarenkät, vilket medförde att inget resultat för kundnöjdhet kunde redovisas.

Rörelsevinsten är baserad på det senaste bokslutet, 2019.

Änglavård

Företaget startade februari 2017 efter att ha övergått från Gefle Seniorservice. Företaget är verksamma i Andersberg, Bomhus, Brynäs, Centrum, Stigslund, Sätra, Söder. Verksamhetsansvarig är Ahnna Olsson.

Mätdatum: 2019-12-31, *2020-03-01, parentes avser 2018

	2019
IVO tillstånd	*Ansöker
Kunder	64 (66)
Kontinuitet	9 (8)
Kundnöjdhet	82%
Årsarbetare	22 (35)
Kompetens	Vårdbitr/usk
Försäkring/kollektivavtal	Ja
Diarieförda klagomål/beröm	0
Avvikelser i Treserva	7
Lex Sarah	0
Rapporter till IVO/AMV	0
Kreditvärdighet	*Grön
Rörelsevinst (tkr)	160

Personaltäthet avseende 2018 och 2019 anger antalet anställda.

Fördelning av kompetens: 9 vårdbiträden, 4 undersköterskor.

Exempel på innehåll i klagomål/avvikelser: Brister i informationsöverföringen.

Kreditvärdighet baseras på Upplysningscentralens bedömning genom trafikljusmodellen röd, gul och grön.

Rörelsevinsten är baserad på det senaste bokslutet, 2018. Nytt bokslut sker i maj 2020.

Val av utförare

I Socialstyrelsens brukarundersökning framgår att andelen som uppger att man *fått välja utförare av hemtjänst*, ökat sedan Gävle kommun beslutade att införa LOV inom hemtjänsten. I 2013 års brukarundersökning svarade 59 procent i Gävle ”ja” på frågan och för 2018 och 2019 svarade 77 procent, ”ja”.

Under perioden 2012 - 2019 har andelen nya kunder som ej valt utförare legat mellan 2-5%. En slumpgenerator gör valet åt kunden. Merparten 95-98% av de kunder som får beslut om hjälp i hemmet, i förväg väljer en utförare av tjänsten.

Fördelning av kunder 2019



Diagram 2. Totalt i genomsnitt 1 573 kunder (egenregi 910 och externa 663), exklusive kunder som sköts via kommunens anhörganställning.

Fördelningen av kunder mellan egenregi och externa utförare har i princip legat lika för 2018 och 2019.

Fördelning av insatser och tid

Vid ett beslut om hjälp i hemmet beviljas insatsen av Myndighetskontorets biståndshandläggare och en bakomliggande schablontid (genomsnittstid) följer med som ett riktvärde för insatsen, dvs beviljad tid. Insatsen är dock individuell och den tid insatsen tar planeras tillsammans med kund och utförare i genomförandeplanen.

Fördelning beviljad tid 2019

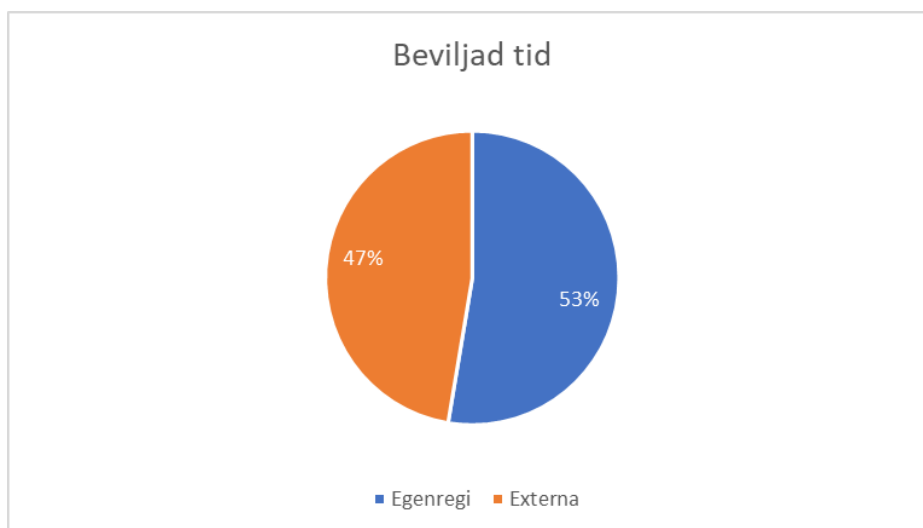


Diagram 3. Totalt 778 456 beviljade timmar (egenregi 409 790 och externa 368 666 timmar).

De beviljade insatserna med tillhörande schablontid har i genomsnitt legat lika mellan 2018 - 2019 och mellan egenregi och externa utförare.

Fördelning av utförd tid 2019

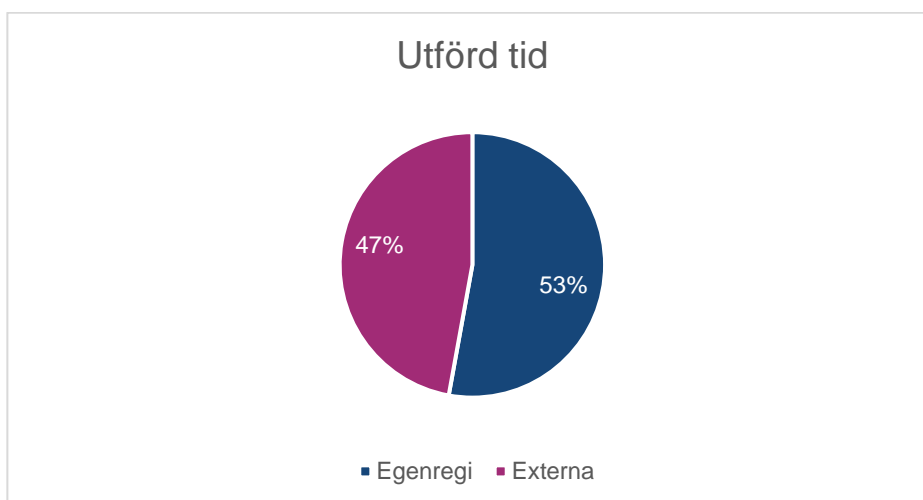


Diagram 4. Totalt 682 088 utförda timmarna (egenregi 360 541 och externa 321 547 timmar).

Utförare av hemtjänst utförde i genomsnitt 87-88% av den beviljade schablontiden och det fanns ingen skillnad mellan egenregi och externa utförare.

Uppföljning av manuell registrerad tid

Utföraren får ersättning utifrån utförd tid i tidsregistreringsverktyget TES. Tiden ska i möjligaste mån registreras via en RFID-tag, hemma hos kunden. Enligt rutin finns vissa undantag då manuell registrering kan ske, t ex vid tvätt-hantering och vid inköp. Beställaren har följt den manuellt registrerade tiden för att kontrollera följsamheten av rutinen.

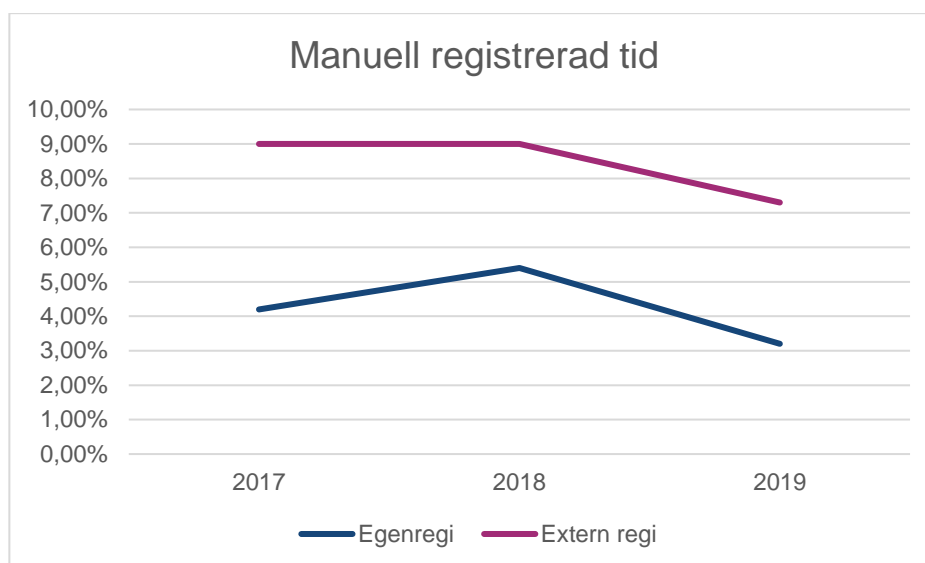


Diagram 1. Andel manuellt registrerad tid hos egenregi och externa utförare, 2017 - 2019.

Den manuellt registrerade tiden har minskat över tid och den troliga orsaken är främst bättre rutiner och möjligheter att registrera utförd tid mobilt. Det finns dock några externa utförare som har en högre manuell registrering, vilket resulterar till skillnaden mellan egenregi och externa utförare.