

Tjänsteskrivelse

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

Uppföljning av extern hemtjänst enligt lagen om valfrihetssystem – LOV, 2020

Innehållsförteckning

Sammanfattande resultat	3
Inledning	6
Redovisning för respektive hemtjänstutförare	7
Adekvat Hemtjänst	7
Allt i hemmet	8
Artan Health Care Nordic	9
Attendo Kundval Gävle	10
Elvinas Omsorg & Rehabilitering	12
Ersta hemtjänst	13
Maid Hemtjänst & Omsorg	14
Multi Care Hemtjänst	17
Svhemtjänst	18
Val av utförare	19
Fördelning av insatser och tid	21
Manuell registrerad tid	22
Stimulansbidrag för Covid 19	23

Sammanfattande resultat

2020-12-31 fanns tio (10) externa utförare av hemtjänst i Gävle kommun. Ett företag avvecklades i januari 2021, vilket medför att redovisningen omfattar nio (9) utförare.

Det totala kundantalet har i genomsnitt ökat med ~10% från föregående år (2019 - 1 573, 2020 - 1 693). Fördelningen av kunder mellan egenregi och externa utförare ligger lika mellan åren. Ickevalen skedde i något högre omfattning för 2020.

Den största externa hemtjänstutföraren 2020-12-31 var Ersta diakoni med 173 kunder och den minsta var Maid hemtjänst med 33 kunder. Md (Medianvärdet) var 55 kunder per utförare.

Samtliga utförare har inkommit med en kvalitetsberättelse, som i sin helhet återfinns i Välfärd Gävles diarium. För vissa utförare har en fördjupad uppföljning genomförts, en sammanfattning redovisas under respektive utförare.

Utförarmötena har haft en annan karaktär under 2020. Fokus har varit pandemin och att minska smittspridningen. Utförarna har regelbundet lämnat såväl skriftliga som muntliga lägesrapporter och handlingsplaner kring sina kunder, medarbetare och tillgången av skyddsmaterial. Samtliga möten har skett digitalt.

Åtta (8) av nio (9) utförare har tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg, IVO att bedriva hemtjänst. En utförare väntar fortfarande på besked.

I Socialstyrelsens brukarenkät för 2020 har de externa utförarna något lägre kundnöjdhet i förhållande till egenregin (86% externa och 91% egenregin) och det är liknande resultat som 2019.

Personkontinuitetsmätningen visar att såväl egenregi som externa utförare har ett oförändrat resultat. Generellt sett har små utförare en bättre kontinuitet än medelstora till stora utförare.

Personalens kompetens är främst vårdbiträden och undersköterskor. Totalt har ~ 50% undersköterskekompetens (jmf egenregi ~ 65%). Några utförare anger även annan kompetens som t e x sjuksköterska, läkare, hälsopedagog

och socionom, vilket inte omfattas i ovan beskrivning. Kompetensnivån gällande undersköterskor hos externa utförare har dock ökat från föregående år (2019, ~ 43%). Några utförare har tackat ja till erbjudandet om Äldreomsorgslyftet.

Fem utförare har språkkompetens utöver svenska. En utförare har medarbetare med uttalad psykosocial kompetens. Fortbildning har skett kontinuerligt och fokus har varit basala hygienrutiner, delegering och social dokumentation.

De flesta utförare anger en hög sjukfrånvaro hos medarbetarna. Två utförare uppger att de haft anhöriganställda, vilket beställaren har godkänt i och med rådande läge.

Samtliga utförare uppger att de har samarbete med Arbetsförmedlingen kring nystarts- och introduktionsjobb samt annan arbetsträning.

Samtliga utförare anger att de har erforderliga försäkringar och åtta (8) av nio (9) har kollektivavtal.

Merparten av utförarna har påbörjat miljöarbetet i enlighet med Miljöstrategiska programmet.

Diarieförda beröm/klagomål har ökat något från föregående år från nio (9), 2019 till 13, 2020. Innehållet i de diarieförda klagomålen är framförallt brister i utförda insatser inom vård och omsorg. Utförarna uppger även att kunder/företag lämnar synpunkter direkt till företaget som de i sin tur handlägger och åtgärdar.

Avvikelse dokumenteras i Treserva (verksamhetssystem) och är hos de flesta, ett fåtal. Innehållet är främst brister i informationsöverföring mellan samverkansparter och hantering av läkemedel. Avvikelsehantering ses som ett generellt förbättringsområde inom alla verksamheter.

Inspektionen för vård och omsorg, IVO har genomfört tillsyn hos en utförare med anledning av Covid-19, ärendet lämnas utan anmärkning. En (1) Lex Sarah utredning har genomförts, ingen anmälan har skett till IVO. Tre (3) rapporter har skett om arbetsskada till arbetsmiljöverket, AMV.

Ett beslut om hjälp i hemmet har inte kunnat verkställas under 2020.

Kreditvärdighet via Upplysningscentralen (UC) enligt stoppljusmodellen röd, gul och grön, visar att merparten av företagen har en god kreditvärdighet (grön). Ett företaget har gul kreditvärdighet och det baseras främst på att kreditvärdigheten är neutralt för driftsformen ideella föreningar. Rörelsevinst avser resultatet utifrån senaste bokslutet och visar även där, att merparten har en positiv rörelsevinst.

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

Manuellt registrerad tid i tidsverktyget TES visar att den manuella registreringen sjunker. Beställaren har dock för avsikt att göra ytterligare en kontroll av tidsregistreringen under senare delen av 2021.

Samtliga utförare som ansökt om statliga stimulansmedel för Covid 19 har beviljats ersättning.

Inledning

Denna rapport presenterar en sammanställning av verksamhetsåret 2020 för externa utförare av hemtjänst enligt lagen om valfrihetssystem (LOV).

Samtliga externa utförare har inkommit med en kvalitetsberättelse avseende 2020 med följande innehåll:

- Sammanfattning av verksamhetens organisation och det systematiska kvalitets- och förbättringsarbetet.
- Tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg, IVO.
- Personaltäthet och kompetens.
- Anhöriganställning.
- Försäkringar och kollektivavtal.
- Miljöhänsyn.
- 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 2020).
- 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: 2020-12-31, (parentes 2019-12-31)

	2020
IVO tillstånd	Ja
Kunder	62 (53)
Kontinuitet	11 (11)
Kundnöjdhet	96% (100%)
Årsarbetare	16,3 (15,1)
Anhöriganställd	0
Kompetens	Vårdbitr/usk
Försäkring/kollektivavtal	Ja/Nej
Diariet förda klagomål/beröm	0
Avvikelse i Treserva - Avvikelse från samverkanspart	7 - 2
Lex Sarah	0
Rapporter till IVO/AMV	0
Miljöhänsyn	Ja
Kreditvärdighet	Grön
Rörelsevinst (tkr)	1 195

Fördelning av kompetens: 14 vårdbiträden, 3 undersköterskor.

Samarbete med Arbetsförmedlingen: En (1) medarbetare är visstidsanställd för arbetsträning.

Exempel på innehåll i klagomål/avvikelse: Brister i tillgänglighet, informationsöverföring samt brister i vård och omsorg.

Miljöhänsyn: Källsortering, inköp via lokalhandeln, återanvändning av papper och textilier. Målet är att ha en fossilfri bilpark 2024.

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

Rörelsevinsten är baserad på det senaste bokslutet, 2020.

Allt i hemmet

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

Mätdatum: 2020-12-31 (parentes 2019-12-31)

	2020
IVO tillstånd	Ja
Kunder	65 (48)
Kontinuitet	13 (11)
Kundnöjdhet	82% (83%)
Årsarbetare	22,08 (19,0)
Anhöriganställda	0
Kompetens	Vårdbitr/usk/annan utb
Försäkring/kollektivavtal	Ja/Ja
Diarietförda klagomål/beröm	0
Avvikelse i Treserva	12
Lex Sarah	0
Rapporter till IVO/AMV	0
Miljöhänsyn	Ja
Kreditvärdighet	Grön
Rörelsevinst (tkr)	14

Fördelning av kompetens: 15 undersköterska/skötare, 3 vårdbiträden och 7 övriga (socioonom, hälsopedagog och annan). Hanterar olika språk, utöver svenska samt en uttalad kompetens kring psykosocialt arbete.

Samarbete med Arbetsförmedlingen: Två (2) nystartsjobb och en (1) arbetsträning.

Exempel på innehåll i klagomål/avvikelse: Brister i administration och kommunikationen kring kund, brister i läkemedelshandling.

Miljöhänsyn: Källsortering, inköp via lokalhandeln samt miljövänligt, elcyklar och merparten av bilparken ska vara fossilfri 2022.

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

Rörelsevinsten är baserad på det senaste bokslutet, 2020.

Beställaren har genomfört en riktad avtalsuppföljning under 2020, pga brister i fakturering och tidsregistrering samt sekretess. Åtgärder har vidtagits och ärendet är avslutat.

Artan Health Care Nordic

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

Mätdatum: 2020-12-31 (parentes 2019-12-31)

	2020
IVO tillstånd	Ansöker
Kunder	50 (32)
Kontinuitetsmätning	7 (8)
Kundnöjdhet	90% (100%)
Årsarbetare	15 (17)
Anhöriganställda	6
Kompetens	Vårdbitr/usk/annan utb
Försäkring/kollektivavtal	Ja/Ja
Diarietförda klagomål/beröm	0
Avvikelser Treserva	1
Lex Sarah	0
Rapporter till IVO/AMV	1
Miljöhänsyn	Ja
Kreditvärdighet	Grön
Rörelsevinst (tkr)	356

Tillståndsprövning att bedriva hemtjänst har överklagats till förvaltningsrätten, besked väntas. Under processen tar utföraren inte emot nya kunder från Valfärd Gävle.

Fördelning av kompetens: nio (9) undersköterskor, ett (1) vårdbiträde, fyra (4) övrig hälso- och sjukvårdspersonal (läkare, sjuksköterska hälsopedagog). Hanterar olika språk, utöver svenska.

Samarbete med Arbetsförmedlingen: Sex (6) medarbetare är visstidsanställda via Arbetsförmedlingen och avser introduktion- och nystartsjobb.

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

Rapport/anmälan till Tillsynsmyndighet: En (1) anmälan om arbetsskada har lämnats till arbetsmiljöverket och ärendet är avslutat.

Miljöhänsyn: Medarbetarna uppmanas att främst gå och cykla. Miljöbilar finns att tillgå.

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

Rörelsevinsten är baserad på det senaste bokslutet, 2019/2020 månad 06.

Attendo Kundval Gävle

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

Mätdatum: 2020-12-31, 31 (parentes 2019-12-31)

	2020
IVO tillstånd	Ja
Kunder	93 (92)
Kontinuitet	13 (12)
Kundnöjdhet	80% (72%)
Årsarbetare	36.85 (38,2)
Anhöriganställda	0
Kompetens	Vårdbitr/usk/annan utb
Försäkring/kollektivavtal	Ja/Ja
Diarieförda klagomål/beröm	1
Avvikelser i Treserva	11
Lex Sarah	1

Rapporter till IVO/AMV	0
Miljöhänsyn	Ja
Kreditvärdighet	Grön
Rörelsevinst (tkr)	2 973

Fördelning av kompetens: 40 vårdbiträden, 25 undersköterskor, fyra (4) medarbetare med serviceuppgifter (lokalvårdare) och en (1) sjuksköterska (VC).

Utöver svenska, finskspråkig kompetens.

Samarbete med Arbetsförmedlingen: En (1) medarbetare är visstidsanställd för arbetsträning.

Exempel på innehåll i klagomål/avvikelser: Brister i tillgänglighet, informationsöverföring och läkemedelshantering. Utföraren har betydligt fler avvikelser registrerade i sitt eget system, vilket har påpekats från beställaren.

En (1) Lex Sarah utredning har genomförts och avsåg en stöld, åtgärder vidtogs och ärendet avslutades.

Miljöhänsyn: Källsortering, ny upphandling för bilar har initierats för att ställa högre krav på fossilfria alternativ.

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

Rörelsevinsten är baserad på det senaste bokslutet, 2020.

Beställaren har genomfört en riktad avtalsuppföljning pga brister i fakturering och tidsregistrering. Åtgärder har vidtagits och ärendet är avslutat.

Elvinas Omsorg & Rehabilitering

Företaget startade i juni 2017 och är verksamma i Andersberg, Bomhus, Brynäs, Centrum, Stigslund, Strömsbro/Hille, Sätra, Söder. Verksamhetsansvarig är Görgen Lindén.

Mätdatum: 2020-12-31, 31 (parentes 2019-12-31)

	2020
IVO tillstånd	Ja
Kunder	54 (28)
Kontinuitet	13 (9)
Kundnöjdhet	77% (71%)
Årsarbetare	13,2 (10)
Kompetens	Vårdbitr/usk
Anhöriganställda	0
Försäkring/kollektivavtal	Ja/Ja
Diarietörda klagomål/beröm	2
Avvikelser i Treserva	39
Lex Sarah	0
Rapporter till IVO/AMV	1
Miljöhänsyn	Ja
Kreditvärdighet	Grön
Rörelsevinst (tkr)	248,7

Fördelning av kompetens: nio (9) undersköterskor, nio (9) vårdbiträden.

Samarbete med Arbetsförmedlingen: En (1) medarbetare är visstidsanställd som extratjänst.

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

Rapport/anmälan till Tillsynsmyndighet: Inspektionen för vård och omsorg (IVO) genomförde med anledning av Covid 19 en riktad tillsyn med anledning av smittläget i landet. Inga åtgärder behövde vidtas och ärendet avslutades.

Beställaren har genomfört en riktad avtalsuppföljning under 2020 pga tidigare hög omsättning av lokal ledning, brister i tidsregistrering och dokumentation samt föreläggande från Arbetsmiljöverket. Åtgärder har vidtagits och ärendet är avslutat.

Miljöhänsyn: Källsortering, el-cyklar. Utföraren har för avsikt att fasa ut befintlig bilpark för att 2025 övergå till fossilfria alternativ.

Rörelsevinsten är baserad på det senaste bokslutet, 2019 07-01–2020-06-30.

Ersta hemtjänst

Företaget startade i februari 2017. Ersta hemtjänst är verksamma i Andersberg, Brynäs, Centrum och Söder. Verksamhetsansvarig är Anna Lill Nyholm.

Mätdatum: 2020-12-31, 31 (parentes 2019-12-31)

	2020
IVO tillstånd	Ja
Kunder	173 (191)
Kontinuitet	15 (16)
Kundnöjdhet	83% (85%)
Årsarbetare	60,8 (80)
Kompetens	Vårdbitr/usk
Anhöriganställda	0
Försäkring/kollektivavtal	Ja/Ja
Diarieförda klagomål/beröm	3
Avvikelser i Treserva	91
Lex Sarah	0
Miljöhänsyn	Ja
Rapporter till IVO/AMV	1
Kreditvärdighet	Gul
Rörelsevinst (tkr)	-431

Fördelning av kompetens: 40 undersköterska, 20 vårdbiträde.

Samarbete med Arbetsförmedlingen: Två (2) medarbetare är visstidsanställd för arbetsträning.

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

Miljöhänsyn: Utföraren har fem strategiska fokusområden: förbrukningsmaterial, textilier, läkemedel, koldioxidutsläpp och måltider.

Rapport/anmälan till Tillsynsmyndighet: En anmälan om arbetsskada till Arbetsmiljöverket.

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, 2020.

Maid Hemtjänst & Omsorg

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

Mätdatum: 2020-12-31, 31 (parentes 2019-12-31)

	2020
IVIO tillstånd	Ja
Kunder	33 (51)
Kontinuitet	14 (14)
Kundnöjdhet	83% (81%)
Årsarbetare	13 (24)
Kompetens	Vårdbitr/usk
Anhöriganställda	0
Försäkring/kollektivavtal	Ja/Ja
Diarieförda klagomål/beröm	6
Avvikelser i Treserva	14
Lex Sarah	0
Miljöhänsyn	Delvis
Rapporter till IVO/AMV	1
Kreditvärdighet	Grön

Rörelsevinst (tkr)	-28,7
--------------------	-------

Fördelning av kompetens: Åtta (8) undersköterskor och 10 vårdbiträden.

Samarbete med Arbetsförmedlingen: Tre (3) medarbetare är visstidsanställd för arbetsträning.

Exempel på innehåll i klagomål/avvikelser: Brister i vård och omsorg, kontinuitet och tillgänglighet samt informationsöverföring. Verksamheten har även tagit klagomål och synpunkter och främst gällande tillgänglighet och synpunkter på personalen.

Ett (1) biståndsbeslut kunde ej verkställas.

Miljöhänsyn: Källsortering, i övrigt ingen anpassning.

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

Rörelsevinsten är baserad på det senaste bokslutet, 2019. Nytt bokslutsresultat förväntas i maj för 2020.

Beställaren har genomfört en riktad avtalsuppföljning pga klagomål från såväl kunder, medarbetare som samverkansparter gällande styrning och ledning, tillgänglighet samt uteblivna och bristande insatser till kunder. Åtgärder har vidtagits och ärendet pågår.

Multi Care Hemtjänst

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

Mätdatum: 2020-12-31, 31 (parentes 2019-12-31)

	2020
IVO tillstånd	Ja
Kunder	55 (64)
Kontinuitet	7 (9)
Kundnöjdhet	100% (100%)
Årsarbetare	36 (32)
Kompetens	Vårdbitr/usk/annan utb
Anhöriganställda	0
Försäkring/kollektivavtal	Ja/Ja
Diarietförda klagomål/beröm	2
Avvikelser i Treserva	3
Lex Sarah	0
Miljöhänsyn	Ja
Rapporter till IVO/AMV	0
Kreditvärdighet	Grön
Rörelsevinst (tkr)	547

Fördelning av kompetens: 17 vårdbiträden, nio (9) undersköterskor, övriga är administrativ personal. Hanterar olika språk, utöver svenska.

Samarbete med Arbetsförmedlingen: Tre (3) medarbetare med nystartsjobb och en (1) medarbetare med lönebidrag.

Exempel på innehåll i klagomål/avvikelser: Brister i arbetsmiljö, utebliven insats och informationsöverföring.

Miljöhänsyn: Pågående arbete för certifiering enligt Svensk Miljöbas miljöledningsstandard och bygger på grundläggande delar i ISO 14001.

Kreditvärdighet baseras på Upplysningscentralens bedömning genom trafikljusmodellen röd, gul och grön. Rörelsevinsten är baserad på det senaste bokslutet, 2019 - 2020. Nytt bokslutsresultat förväntas i maj/juni 2021.

Beställaren har genomfört en riktad avtalsuppföljning pga brister tidsregistrering och synpunkter kring olika arbetsrättsliga rutiner. Åtgärder har vidtagits och ärendet är avslutat.

Svhemtjänst

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

Mätdatum: 2020-12-31, 31 (parentes 2019-12-31)

	2020
IVO tillstånd	Ja
Kunder	47 (40)
Kontinuitet	10 (8)
Kundnöjdhet	100% (-)
Årsarbetare	16,65 (11,85)
Kompetens	Vårdbitr/usk
Anhöriganställda	1
Försäkring/kollektivavtal	Ja/Ja
Diariet förda klagomål/beröm	0
Avvikelser i Treserva - Avvikelser från samverkanspart	11-2
Lex Sarah	0
Miljöhänsyn	Ja
Rapporter till IVO/AMV	0
Kreditvärdighet	Grön
Rörelsevinst (tkr)	787

Fördelning av kompetens: 9 vårdbiträden, 6 undersköterskor, övriga är administrativ personal. Hanterar olika språk, utöver svenska.

Samarbetet med Arbetsförmedlingen: Tre (3) medarbetare är visstidsanställd med lönebidrag, 11 med nystarts- och introduktionsjobb.

Exempel på innehåll i klagomål/avvikelser: Läkemedelshantering.

Miljöhänsyn: Källsortering, samåkning, alla bilar är sk hybrider.

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

Rörelsevinsten är baserad på det senaste bokslutet, 2020.

Beställaren har genomfört en riktad avtalsuppföljning pga brister i arbetstidslagen. Åtgärder har vidtagits och ärendet är avslutat.

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 2020 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. För 2020 har ickevalet ökat något till 8%. Merparten av kunder/företrädare väljer dock aktivt sin utförare.

Fördelning av kunder 2020



Diagram 1. Totalt i genomsnitt 1 693 kunder (egenregi 983 och externa 709), exklusive kunder som sköts via kommunens anhöriganställning.

Kundantalet har i genomsnitt ökat med ~10% från föregående år (2019 - 1 573, 2020 - 1 693). Fördelningen av kunder mellan egenregi och externa utförare har i princip legat lika under de senaste åren.

Sex (6) av nio (9) externa utförare har ökat kundantalet. En (1) utförare ligger på samma nivå och två (2) utförare har minskat antalet kunder.

Fördelning av insatser och tid

Vid 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 2020

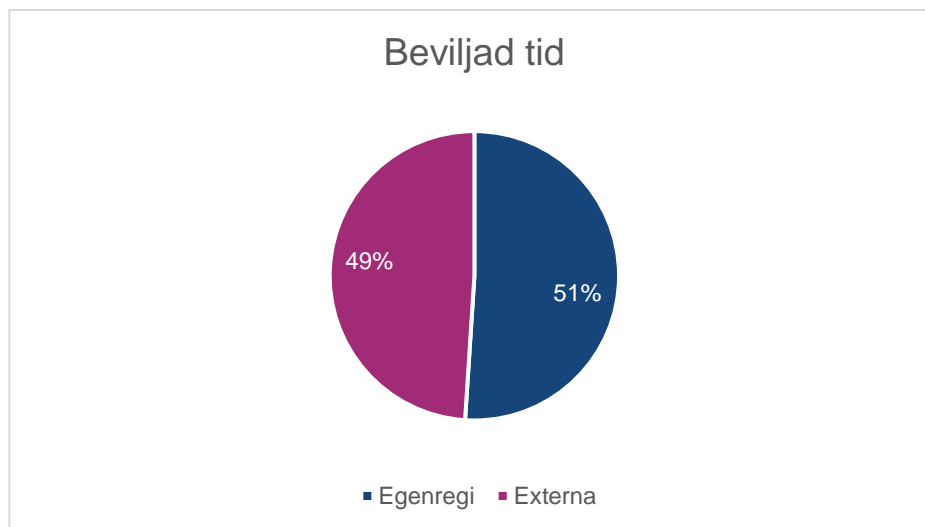


Diagram 2. Totalt 791 321 beviljade timmar (egenregi 403 775 och externa 387 456 timmar).

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

Fördelning av utförd tid 2020

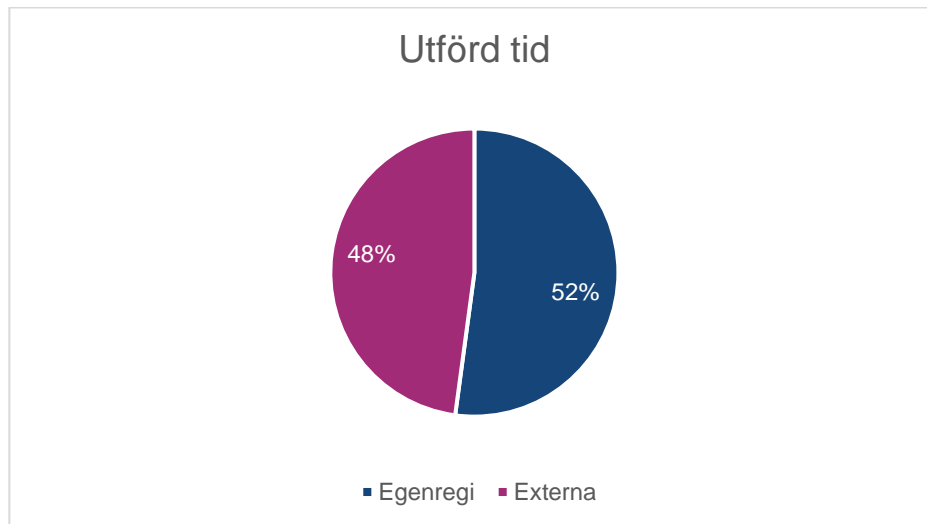


Diagram 3. Totalt 705 003 utförda timmarna (egenregi 367 540 och externa 337 463 timmar).

Utförarna av hemtjänst utförde i genomsnitt 87-91% av den beviljade schablontiden.

Ersättning utgår för max 90% av den beviljad schablontiden som utförs. Utförare har möjlighet att göra en skriftlig framställan med motivation till Myndighetskontoret för att utöka ersättningen för den utförda tiden. Externa utförare beviljades en tredjedel av sin begäran för 2020 (320 timmar). Egenregin nyttjade inte denna möjlighet.

Manuell registrerad tid

Utförarens ersättning baseras utifrån 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 tvätthantering och vid inköp. Beställaren har följt den manuellt registrerade tiden för att kontrollera följsamheten av rutinen.

Manuell registrerad tid 2017 – 2020

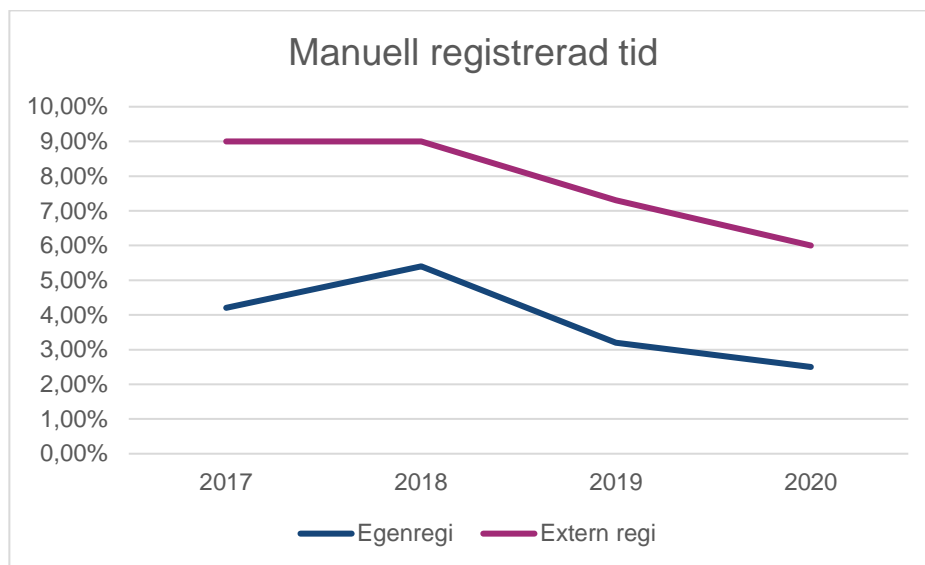


Diagram 4. Andel manuellt registrerad tid hos egenregi och externa utförare, 2017 - 2020.

Den manuellt registrerade tiden har minskat över tid och den troliga orsaken är främst bättre rutiner och möjligheter att registrera utförd tid mobilt. Beställaren avser att göra en ny kontroll av TES hanteringen i oktober 2021.

Stimulansbidrag för Covid 19

Socialstyrelsen har fördelat bidrag till regioner och kommuner i syfte att ekonomiskt stödja verksamheter för merkostnader till följd av Covid-19. Ansökan har omfattat; personal, smittskydd, utrustning samt information. Sju (7) hemtjänstutförare sökte bidrag och samtliga fick sina ansökningar godkända med ett sammantaget belopp på ~ 1 700 tkr.

Hemtjänstföretag	Belopp
Adekvat hemtjänst AB	481 744
Allt i Hemmet AB	51 291
Attendo kundval AB	499 652
Elvinas Omsorg & Rehabilitering AB	25 984
Ersta Diakonisällskap. Ideell förening	485 206

Maid hemtjänst AB	88 744
SV hemtjänst AB	59 819