



Tjänsteskrivelse

2022-04-12

Diarienummer: 22ON135

Handläggare:

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

Nämnd:

Omvårdnadsnämnden

Uppföljning av extern hemtjänst enligt lagen om valfrihetssystem –

LOV, 2021

Innehållsförteckning

.....	1
Sammanfattande resultat	3
Inledning	5
Resultat.....	6
Adekvat Hemtjänst	6
Allt i hemmet	8
Artan Health Care Nordic.....	10
Attendo Kundval Gävle.....	12
Elvinas Omsorg & Rehabilitering.....	14
Ersta hemtjänst	16
Multi Care Hemtjänst	18
Sahal Care Nordic AB	20
Svhemtjänst.....	22
Val av utförare.....	24
Fördelning av insatser och tid.....	25
Manuell registrerad tid.....	26
Stimulansbidrag för Covid 19.....	27

Sammanfattande resultat

2021-12-31 fanns nio (9) externa utförare av hemtjänst i Gävle kommun. En ytterligare utförare har avtal men påbörjade ingen verksamhet under 2021. Två (2) utförare valde att avsluta sina hemtjänstverksamheter under 2021, Änglavård AB och Maid hemtjänst AB. Såväl kunder som medarbetare erbjöds övergång till Attendo hemtjänst, Sverige AB.

En utförare avslutade sin verksamhet 2022-02-28. Samtliga, nuvarande åtta (8) utförare har tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg – IVO, att bedriva hemtjänst.

Kundantalet ligger i genomsnitt något lägre än föregående år (2020 – 1 693, 2021 – 1 596). Fördelningen av kunder mellan egenregi och externa utförare är i stort sett oförändrat, 41% externa och 59% egenregi. De flesta kunder väljer aktivt sin utförare. Förhållandet mellan beviljade insatser/tid kontra utförda insatser/tid, är lika mellan egenregi och externa utförare samt över tid.

Externa utförare bedriver hemtjänst i alla stadsdelar utom i ytterområdena, dvs Hedesunda och Hamrånge/Bergby. Merparten av utförarna erbjuder tilläggstjänster.

Den största externa hemtjänstutföraren är Ersta diakoni med 177 kunder och den minsta, Sahal Care Nordic AB med 6 kunder. Md (Medianvärdet) är 60 kunder per hemtjänstföretag, vilket är något högre än förra året.

Utförarna har inkommit med kvalitetsberättelser, 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 varit digitala och fokuserat på pandemin. Beställarens uppfattning är att utförarna varit aktiva och genomfört riskanalyser och vidtagit åtgärder för att minska smittspridningen. Utförarna anger att mötena bidragit till ett effektivt informationsflöde som skapat trygghet i verksamheten. De utförare som ansökt om statliga stimulansmedel för Covid-19 har beviljats ersättning.

Mätning av kundnöjdheten genom Socialstyrelsens brukarenkät har inte genomförts under 2021. Två utförare har utfört egna kundenkäter.

Delaktighet av kund visar att 68% hade en upprättad genomförandeplan (jmf egenregi, 37%) och samtliga anger att kunderna erbjuds en kontaktman.

Personkontinuitetsmätningen visar att såväl egenregi som externa utförare har ett oförändrat resultat av antalet medarbetare som besöker kunderna (12,8 externa och 14,5 egenregi). Generellt sett har små utförare en bättre kontinuitet än medelstora till stora utförare.

Medarbetarnas kompetens är främst vårdbiträden och undersköterskor. Av de tillsvidare- och visstidsanställda medarbetarna hade ~ 50% undersköterskekompetens (jmf egenregi ~ 66%). Förhållandet är oförändrat från föregående år.

Fem (5) utförare har språkkompetens utöver svenska. En utförare har medarbetare med uttalad psykosocial kompetens. Fortbildning har generellt skett i mindre utsträckning, utifrån rådande förhållanden. Fokus har varit basala hygienrutiner och läkemedelshantering. Några fåtal har tackat ja till Äldreomsorgslyftet.

De flesta utförare har angett toppar av hög sjukfrånvaro hos medarbetarna, vilket kopplas till pandemin. Två (2) utförare uppger att de haft anhörganställda (fr om 2022 är inte denna anställningsform tillåten hos externa utförare).

Merparten av utförarna uppger att de har samarbete med Arbetsförmedlingen kring nystarts- och introduktionsjobb samt annan arbetsträning.

Samtliga utförare anger att de har erforderliga försäkringar och sju (7) av nio (9) har kollektivavtal.

Alla utförare, har i någon form pågående miljöarbeten i enlighet med Miljöstrategiska programmet.

Diarieförda beröm/klagomål har ökat något genom åren från nio (9), 2019 till 17, 2021. Innehållet i de diarieförda klagomålen är framför allt brister i utförda insatser inom hjälp i hemmet. En tendens är att antalet anonyma klagomål ökat. Två av klagomålen har lett till vidare utredningar av beställaren. Utförarna uppger även att kunder/företrädare lämnar synpunkter direkt till företaget som de i sin tur handlägger och åtgärdar.

Avvikelse som dokumenteras i Treserva (verksamhetssystem) är hos de flesta, ett fåtal. Innehållet är främst brister i informationsöverföring mellan samverkansparter och hantering av läkemedel. En (1) Lex Sarah utredning har genomförts och en (1) rapport har skickats till arbetsmiljöverket - AMV. Avvikelsehantering och utredning av oönskade händelser ses som ett generellt utvecklingsområde för samtliga utförare.

Uppföljning av manuell tidsregistrering – TES, visar att det finns ett fortsatt förbättringsarbete att göra. Sex (6) av nio (9) utförare anger dock att de numera arbetar med uppföljning av tidsregistrering. Beställaren har genomfört en fördjupad kontroll och åtgärder är vidtagna.

Rörelsevinsten avser resultatet utifrån senaste bokslutet och fyra (4) av nio (9) utförare har en rörelsevinst, vilket är något färre än föregående år. Tre (3) utförare har gul kreditvärdighet, vilket ökar risken för obestånd. Flera uppger en ekonomisk belastning på grund av ökade personalkostnader i förhållande till sjukfrånvaron. Beställaren har tagit in kompletterande uppgifter och avser att följa utvecklingen.

Inledning

Denna avtalsuppföljning presenterar en sammanställning av verksamhetsåret 2021, för externa utförare av hemtjänst enligt lagen om valfrihetssystem (LOV). Respektive utförares kvalitetsberättelse återfinns i sin helhet i diariet. Avtalsuppföljningens innehåll är följande:

Kundperspektiv

- Kundnöjdhet, Socialstyrelsens brukarenkät eller egna mätningar
- Delaktighet för kund, genomförandeplan (GP) och kontaktmannaskap (KM)
- Kontinuitet, punktprevalensmätning av antalet medarbetare i genomsnitt/kund under 14 dagar (okt 2021)
- Värdegrundsarbete och bemötande
- Teamsamverkan, främst med hemsjukvården

Medarbetarperspektiv

- Personaltäthet, antal årsarbetare
- Kompetens och kompetensutveckling
- Övriga anställningsformer, samarbete med Arbetsförmedlingen
- Kollektivavtal eller motsvarande försäkringar
- APT och förbättringsarbete

Information om kvalitet

- Giltigt tillstånd från IVO
- Systematiskt kvalitetsarbete i form av:
 - Egenkontroll och dokumentation
 - Önskade händelser, som klagomål, synpunkter, avvikelser och missförhållanden
 - Miljöhänsyn, utifrån Miljöstrategiska programmet (MSP)
 - Säkerhet och riskanalys, t ex rutiner för Covid-19, sekretess, fall, brand, nycklar, hot och våld, om kund ej öppnar
- Kontakter med Tillsynsmyndigheter (IVO, AMV)

Ekonomi

- Övriga försäkringar
- Kreditvärdighet
- Rörelsevinst
- Tilläggstjänster
- Underleverantörer
- Volym/kundantal
- Ickeval
- Tidsregistrering

Resultat

Adekvat Hemtjänst

Företaget startade 2015 och är verksam i Bomhus, Brynäs, Centrum norr, Stigslund, Sättra och Söder/Furuvik, Verksamhetsansvarig är Maria Jonsson-Fernlund. Företaget erbjuder tilläggstjänster och har inga underleverantörer.

Mätdatum: 2021-12-31 (parentes 2020-12-31)

	2021 (2020)
Kundperspektiv	
Antal kunder	60 (62)
Kundnöjdhet	Ingen mätning (96%)
Delaktighet, andel genomförandeplaner/kontaktman	100%/Ja
Kontinuitet	11 (11)
Värdegrund	Ja
Teamsamverkan	Ja
Medarbetarperspektiv	
Antal årsarbetare	15,3 (16,3)
Antal medarbetare med tillsvidare/visstidsanställning	15/1
Antal medarbetare med annan anställningsform	1
Anhöriganställd	0
Kompetens	Vårdbitr/usk
Försäkring/kollektivavtal	Ja/Nej
APT och förbättringsarbete	Ja
Information om kvalitet	
IVO tillstånd	Ja
Egenkontroll	Ja
Diarieförda klagomål/beröm	0/1
Avvikelse i Treserva/Avvikelse från samverkanspart	*0/1
Lex Sarah	0
Rapporter till IVO/AMV	0

Miljöhänsyn	Ja
Säkerhet	Ja
Ekonomi	
Kreditvärdighet	Grön
Rörelsevinst (tkr)/%	413/4,1%

Fördelning av kompetens: 13 vårdbiträden, 3 undersköterskor. Kompetensutveckling har skett i form av utbildning i basala hygienrutiner och fallprevention.

Samarbete med Arbetsförmedlingen: Utöver antalet anställda ovan, hade en (1) medarbetare arbetsträning med lönebidrag t o m 2021-05.

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

Miljöhänsyn: Sopsortering och återvinning, miljövänliga rengöringsmedel, inköp i lokalhandeln. Målet är en fossilfri bilpark 2024.

Kreditvärdighet baseras på Upplysningscentralens bedömning genom trafikljusmodellen röd, gul och grön och rörelsevinsten är baserad på det senaste bokslutet, 2021. Kreditvärdigheten är grön.

*En särskild avtalsuppföljning har genomförts för 2021. Inga särskilda anmärkningar framkom, utöver att utföraren bör utveckla avvikelshanteringen.

Allt i hemmet

Företaget startade 2013 och är verksamma i Andersberg, Bomhus, Brynäs, Centrum norr, Stigslund, Sättra och Söder. Verksamhetsansvarig är Zhara Asgari. Företaget erbjuder tilläggstjänster, och underleverantör - Allt i hemmet Allservice som utför sanerings- och städuppdrag.

Mätdatum: 2021-12-31 (parentes 2020-12-31)

	2021 (2020)
Kundperspektiv	
Antal kunder	86 (65)
Kundnöjdhet	Ingen mätning (82%)
Delaktighet, andel genomförandeplaner/kontaktman	*15%/Ja
Kontinuitet	14 (13)
Värdegrund	Ja
Teamsamverkan	Ja
Medarbetarperspektiv	
Antal årsarbetare	34,2 (22)
Antal medarbetare med tillsvidare/visstidsanställning	26/0
Antal medarbetare med annan anställningsform	2
Anhöriganställda	0
Kompetens	Vårdbitr/usk/annan utb
Försäkring/kollektivavtal	Ja/Ja
APT och förbättringsarbete	Ja
Information om kvalitet	
IVO tillstånd	Ja
Egenkontroll	Ja
Diarieförda klagomål/beröm	4
Avvikelser i Treserva	**4
Lex Sarah	0

Rapporter till IVO/AMV	0
Miljöhänsyn	Ja
Säkerhet	Ja
Ekonomi	
Kreditvärdighet	Grön
Rörelsevinst (tkr)/Andel	183/1,2%

Fördelning av kompetens: 17 undersköterska/skötare, 9 vårdbiträden och 8 övriga (sacionom, hälsopedagog och annan). Utföraren hanterar olika språk, utöver svenska samt har en uttalad kompetens kring psykosocialt arbete. Kompetensutveckling har skett av bland annat basala hygienrutiner, psykisk ohälsa, en medarbetare läser på distans till undersköterska.

Samarbete med Arbetsförmedlingen: Utöver ovan angivna medarbetare, hade en medarbetare (1) nystartsjobb och en (1) medarbetare lönebidrag.

*Utföraren uppger att följsamheten av upprättade genomförandeplaner är 100% och bör förbättra den tekniska lösningen för spårbarhet.

Exempel på innehåll i klagomål/avvikelser: Brister i informationsöverföring, utförande, arbetsmiljö samt bilkörning. **Avvikelsehanteringen bör utvecklas i verksamhetssystemet.

Efter flera anonyma synpunkter och klagomål om brister i medarbetarnas arbetsmiljö, genomförde utföraren en genomlysning i samarbete med facket. En åtgärdsplan togs fram för förbättringar och har redovisats till beställaren.

Miljöhänsyn: Källsortering, miljövänliga rengöringsmedel, samåkning, el-cyklar och pågående omställning till fossilfri bilpark.

Kreditvärdighet baseras på Upplysningscentralens bedömning genom trafikljusmodellen röd, gul och grön. Kreditvärdigheten är grön. Rörelsevinsten baseras på bokslut 2021.

Artan Health Care Nordic

Företaget startade 2010 och är verksamma i Andersberg, Bomhus, Brynäs, Centrum, Stigslund, Sätra och Söder. Verksamhetsansvarig är Artan Dhiblawe. Verksamheten avslutades 2022-02-28.

Mätdatum: 2021-12-31 (parentes 2020-12-31)

	2021 (2020)
Kundperspektiv	
Antal kunder	44 (50)
Kundnöjdhet	Ingen mätning (90%)
Delaktighet, andel genomförandeplaner/kontaktman	63%/Ja
Kontinuitet	7 (7)
Värdegrund	Ja
Teamsamverkan	Ja
Medarbetarperspektiv	
Årsarbetare	21 (15)
Antal medarbetare med tillsvidare/visstidsanställning	12/10
Antal medarbetare med annan anställningsform	4
Anhöriganställda	2
Kompetens	Vårdbitr/usk
Försäkring/kollektivavtal	Ja/Ja
APT och förbättringsarbete	Ja
Information om kvalitet	
Diarieförda klagomål/beröm	0
IVO tillstånd	Nej
Egenkontroll	Ja
Avvikelser Treserva	7
Lex Sarah	0
Rapporter till IVO/AMV	*0/1
Miljöhänsyn	Ja

Säkerhet	Ja
Ekonomi	
Kreditvärdighet	Grön
Rörelsevinst (tkr)/Andel	430/2,1%

Fördelning av kompetens: sju (6) undersköterskor, 13 vårdbiträden och två (2) administratörer. Kompetensutvecklingen har främst omfattat basala hygienrutiner och läkemedelsdelegering.

Samarbete med Arbetsförmedlingen: Utöver ovan angivna medarbetare, hade fyra (4) medarbetare lönebidrag.

Exempel på innehåll i klagomål/avvikelser: Brister i tillgänglighet och informationsöverföring samt brister i läkemedelshantering.

*Rapport/anmälan till Tillsynsmyndighet: En (1) anmälan till AMV om överträdelse av arbetstidslagen. Utföraren har även fått lämna skriftlig motivering till beställaren.

Miljöhänsyn: Källsortering, återvinning samt gå och cykla.

Kreditvärdighet baseras på Upplysningscentralens bedömning genom trafikljusmodellen röd, gul och grön. Kreditvärdigheten var grön. Rörelsevinsten är baserad på det senaste bokslutet, 2020/2021 månad 06.

Attendo hemtjänst Gävle

Företaget startade i september 2017. Attendo Kundval Gävle AB är verksamma i Andersberg, Bomhus, Brynäs, Centrum norr, Stigslund, Strömsbro/Hille, Sättra, Söder och Valbo/Forsbacka. Verksamhetsansvarig är Jennie Staaf. Företaget erbjuder tilläggstjänster och har inga underleverantörer.

Mätdatum: 2021-12-31 (parentes 2020-12-31)

	2021 (2020)
Kundperspektiv	
Antal kunder	156 (93)
Kundnöjdhet	Egen enkät (80%)
Delaktighet, andel genomförandeplaner/kontaktman	83%/Ja
Kontinuitet	13 (12)
Värdegrund	Ja
Teamsamverkan	Ja
Medarbetarperspektiv	
Årsarbetare	54,2 (36,9)
Antal medarbetare med tillsvidare/visstidsanställning	61/9
Antal medarbetare med annan anställningsform	3
Anhöriganställda	0
Kompetens	Vårdbitr/usk
Försäkring/kollektivavtal	Ja/Ja
APT och förbättringsarbete	Ja
Information om kvalitet	
IVO tillstånd	Ja
Egenkontroll	Ja
Diarieförda klagomål/beröm	2
Avvikelse i Treserva/Avvikelse från samverkanspart	*15/1
Lex Sarah	3
Rapporter till IVO/AMV	0

Miljöhänsyn	Ja
Säkerhet	Ja
Ekonomi	
Kreditvärdighet	Grön
Rörelsevinst (tkr)/Andel	2 329/6,88%

Fördelning av kompetens: 50 vårdbiträden, 35 undersköterskor, fyra (4) medarbetare med serviceuppgifter (lokalvårdare). Kompetensutveckling har skett främst kring basala hygienrutiner och kvalitetssamordning.

Samarbete med Arbetsförmedlingen: Utöver antalet anställda ovan, två (2) medarbetare med lönebidrag för arbetsträning och en (1) medarbetare med nystartsjobb.

Utföraren har gjort två (2) så kallade förvärv under 2021, Änglavård AB och Maid hemtjänst AB, kunder och medarbetare erbjöds övergång till utföraren.

Enligt uppgift har utförarens gjort en egen kundnöjdhetsmätning och resultatet är övervägande nöjda kunder, förbättringsförslag har lämnats gällande bättre återkoppling vid förändringar kring planerade insatser, dvs att personalen inte kommer på utsatt tid.

*Klagomål/avvikelse, exempel: Brister i planering av insatser, bemötande, informationsöverföring samt läkemedelshantering. Utföraren har betydligt fler avvikelser registrerade i sitt eget system (83), påpekanden har lämnats för bättre följsamhet till beställarens system. Tre oönskade händelser utreddes enligt Lex Sarah och gällde delegering, stöld samt bemötande, åtgärder vidtogs och ärendena avslutades.

Vid beställarens kontroll av manuell tidsregistrering (TES) upptäcktes brister i hanteringen. En åtgärdsplan är inlämnad och beställaren avser att följa upp åtgärderna under april 2022.

Miljöhänsyn: Utföraren har antaget en miljöinriktning mot elektrifiering och använder i första hand cyklar. Elkontrakten är miljödeklarerade. Det pågår även en diskussion med hyresvärderna kring laddstolpar. När leasingkontrakt går ut, byts bilparken successivt ut miljöanpassade alternativ.

Kreditvärdigheten baseras på Upplysningscentralens bedömning genom trafikljusmodellen röd, gul och grön. Kreditvärdigheten är grön. Rörelsevinsten är baserad på resultatenheten, Attendo kundval Gävle, för 2021.

Elvinas Omsorg & Rehabilitering

Företaget startade i juni 2017 och är verksamma i Andersberg, Bomhus, Brynäs, Centrum norr, Stigslund, Strömsbro/Hille, Sätra, Söder och Valbo/Forsbacka. Verksamhetsansvarig för första delen av 2021 var Görgen Lindén och för andra delen, Matilda Sundqvist Boox. Företaget erbjuder tilläggstjänster och har inga underleverantörer.

Mätdatum: 2021-12-31 (parentes 2020-12-31)

	2021 (2020)
Kundperspektiv	
Antal kunder	63 (54)
Kundnöjdhet	Ingen mätning (77%)
Delaktighet, andel genomförandeplaner/kontaktman	100%/Ja
Kontinuitet	12 (13)
Värdegrund	Ja
Teamsamverkan	Ja
Medarbetarperspektiv	
Årsarbetare	18 (13,2)
Antal medarbetare med tillsvidare/visstidsanställning	19/3
Antal medarbetare med annan anställningsform	3
Anhöriganställda	0
Kompetens	Vårdbitr/usk
Försäkring/kollektivavtal	Ja/Ja
APT och förbättringsarbete	Ja
Information om kvalitet	
IVO tillstånd	Ja
Egenkontroll	Ja
Diarieförda klagomål/beröm	4
Avvikelser i Treserva	40

Lex Sarah	0
Rapporter till IVO/AMV	0
Miljöhänsyn	Ja
Säkerhet	Ja
Ekonomi	
Kreditvärdighet	*Gul
Rörelsevinst (tkr)/Andel	-480/

Fördelning av kompetens: 12 undersköterskor, 21 vårdbiträden. Kompetensutveckling har skett inom läkemedelshantering, avvikelser och social dokumentation samt basala hygienrutiner. Fyra (4) medarbetare utbildar sig till undersköterskor.

Samarbete med Arbetsförmedlingen: Utöver ovan anställda, en (1) medarbetare med introduktionsjobb och två (2) medarbetare med lönebidrag.

Exempel på innehåll i klagomål/avvikelser: Främst brister i läkemedelshantering, försenade insatser samt bemötande.

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

*Kreditvärdighet baseras på Upplysningscentralens bedömning genom trafikljusmodellen röd, gul och grön. Kreditvärdigheten är gul. Bokslut 2020-07--2021-07 visade på ett negativt resultat. Utföraren har brutet räkenskapsår och beställaren har därför begärt in redovisning för 2021-07-01—2021-12-31, vilket visar på en positiv trend (+299 tkr). Rörelsevinsten blir dock osäker, då resultatet enbart baseras på ett halvår. Beställaren avser att följa utvecklingen.

Ersta hemtjänst

Företaget startade i februari 2017. Ersta hemtjänst är verksam i Andersberg, Brynäs, Centrum norr och Söder. Verksamhetsansvarig är Anna Lill Nyholm. Företaget erbjuder tilläggstjänster och har inga underleverantörer.

Mätdatum: 2021-12-31, 31 (parentes 2020-12-31)

	2021 (2020)
Kundperspektiv	
Antal kunder	177 (173)
Kundnöjdhet	Egen mätning (85%)
Delaktighet, andel genomförandeplaner/kontaktman	71%/Ja
Kontinuitet	16 (15)
Värdegrund	Ja
Teamsamverkan	Ja
Medarbetarperspektiv	
Årsarbetare	73 (61)
Antal medarbetare med tillsvidare/visstidsanställning	84/39
Antal medarbetare med annan anställningsform	2
Anhöriganställda	0
Kompetens	Vårdbitr/usk
Försäkring/kollektivavtal	Ja/Ja
APT och förbättringsarbete	Ja
Information om kvalitet	
IVO tillstånd	Ja
Egenkontroll	Ja
Diarieförda klagomål/beröm	1
Avvikelser i Treserva	124
Lex Sarah	0
Rapporter till IVO/AMV	0

Miljöhänsyn	Ja
Säkerhet	Ja
Ekonomi	
Kreditvärdighet	*Gul
Rörelsevinst (tkr)/Andel	-441 tkr

Fördelning av kompetens: 60 undersköterskor, 24 vårdbiträden. Kompetensutveckling har främst skett av basala hygienrutiner, delegering och kontaktmannaskap.

Samarbete med Arbetsförmedlingen: Utöver ovan angivna antal, två (2) medarbetare är visstidsanställd med lönebidrag för serviceinsatser.

Exempel på innehåll i klagomål/avvikelser: Brister i tillgänglighet utifrån utsatt tid, bemötande och läkemedelshantering och övrig medicinsk behandling.

Utföraren har genomfört en egen enkät kring kundnöjdhet. Resultatet visar att merparten av kunderna är nöjda med såväl utförare som utförandet.

Miljöhänsyn: En upphandling pågår för fossilfria bilar med målsättningen att den ska vara klar innan utgången av 2025.

Kreditvärdighet baseras på Upplysningscentralens bedömning genom trafikljusmodellen röd, gul och grön. Företaget har gul kreditvärdighet och utgår från ett neutralt läge för driftsformen ideella föreningar. Beställaren har tagit del av utförarens ekonomiska redovisning på enhetsnivå, vilket visar ett fortsatt negativt resultat för 2021.

Multi Care Hemtjänst

Företaget startade 2014 och är verksamma i Andersberg, Bomhus, Brynäs, Centrum norr, Stigslund, Strömsbro/Hille, Sätra, Söder och Valbo/Forsbacka. Verksamhetsansvarig är Khadra Ismail Daud. Företaget erbjuder tilläggstjänster och har inga underleverantörer.

Mätdatum: 2021-12-31 (parentes 2020-12-31)

	2021 (2020)
Kundperspektiv	
Antal kunder	57 (55)
Kundnöjdhet	Ingen mätning (100%)
Delaktighet, andel genomförandeplaner/kontaktman	63%/Ja
Kontinuitet	9 (7)
Värdegrund	Ja
Teamsamverkan	Ja
Medarbetarperspektiv	
Årsarbetare	35 (36)
Antal medarbetare med tillsvidare/visstidsanställning	29
Antal medarbetare med annan anställningsform	5
Anhöriganställda	2
Kompetens	Vårdbitr/usk
Försäkring/kollektivavtal	Ja/Ja
APT och förbättringsarbete	*Ja
Information om kvalitet	
Diarieförda klagomål/beröm	1
IVO tillstånd	Ja
Egenkontroll	Ja
Avvikelser i Treserva	**1
Lex Sarah	0

Miljöhänsyn	Ja
Säkerhet	Ja
Rapporter till IVO/AMV	0
Ekonomi	
Kreditvärdighet	Grön
Rörelsevinst (tkr)/andel (%)	***-306

Fördelning av kompetens: 20 vårdbiträden, 17 undersköterskor. Hanterar olika språk, utöver svenska. Kompetensutveckling har skett kring basala hygienrutiner, dokumentation och insatsregistrering.

Samarbete med Arbetsförmedlingen: Utöver ovan redovisning, tre (2) medarbetare med nystartsjobb, två (2) med introduktionsjobb och en (1) medarbetare med lönebidrag.

*APT och information har främst genomförts digitalt. För 2022 avser man att återuppta fysiska möten.

Exempel på innehåll i klagomål/avvikelser: Brister i informationsöverföring och samt felparkering. *Avvikelsehanteringen bör utvecklas i verksamhetssystemet.

Miljöhänsyn: Pågående arbete sker för certifiering enligt Svensk Miljöbas, en miljöledningsstandard som bygger på grundläggande delar i ISO 14001. Utföraren har för avsikt att ha en fossilfri bilpark 2025.

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

***Rörelsevinsten är baserad på det senaste bokslutet, 2021-01-01—21-12-31. Nytt bokslutsresultat förväntas i maj/juni 2022.

Sahal Care Nordic AB

Företaget startade 2021 i maj och är verksamma i Andersberg, Bomhus, Brynäs, Centrum norr, Sätra, Söder. Verksamhetsansvarig var Håkan Hanneberg (som avslutat sin anställning 2021-12-31 och nyrekrytering pågår. Företaget erbjuder inga tilläggstjänster och inga underleverantörer.

Mätdatum: 2021-12-31

	2021
Kundperspektiv	
Antal kunder	6
Kundnöjdhet	Ingen mätning
Delaktighet, andel genomförandeplaner/kontaktman	100%/Ja
Kontinuitet	Ingen mätning
Värdegrund	Ja
Teamsamverkan	*X
Medarbetarperspektiv	
Årsarbetare	3,5
Antal medarbetare med tillsvidare/visstidsanställning	4/1
Antal medarbetare med annan anställningsform	0
Anhöriganställda	0
Kompetens	Vårdbiträde/usk
Försäkring/kollektivavtal	Ja/Nej
APT och förbättringsarbete	Ja
Information om kvalitet	
IVO tillstånd	Ja
Egenkontroll	**Ja
Diarieförda klagomål/beröm	0
Avvikelser i Treserva	0
Lex Sarah	0
Rapporter till IVO/AMV	Nej

Miljöhänsyn	Ja
Säkerhet	Ja
Ekonomi	
Kreditvärdighet	Grön
Rörelsevinst (tkr)/Andel	***-22 tkr

Fördelning av kompetens: Tre (3) undersköterskor och två (2) vårdbiträden.
Kompetensutveckling planeras.

*Teamsamverkan: Utföraren har inga hemsjukvårdskunder.

** Egenkontroll: Dokumentationskunskap bör utvecklas gällande social journal och TES app.

Miljöhänsyn: Miljömärkta rengöringsmedel, för närvarande finns inga bilar i verksamheten.

Kreditvärdighet baseras på Upplysningscentralens bedömning genom trafikljusmodellen röd, gul och grön. Kreditvärdigheten är grön. ***Den ekonomiska redovisningen för halvåret 2021 (21-05-01—21-12-31) visar dock på -22 500 kr.

Svhemtjänst

Företaget startade 1 juli 2018 och är verksamma i Andersberg, Bomhus, Brynäs, Centrum norr, Stigslund, Strömsbro/Hille, Sätra, Söder och Valbo/Forsbacka. Verksamhetsansvarig är Veronica Edman. Företaget erbjuder inga tilläggstjänster och har inga underleverantörer.

Mätdatum: 2021-12-31 (parentes 2020-12-31)

	2021 (2020)
Kundperspektiv	
Antal kunder	43 (47)
Kundnöjdhet	Ingen mätning (100%)
Delaktighet, andel genomförandeplan/kontaktman	65%/Ja
Kontinuitet	10 (10)
Värdegrund	Ja
Teamsamverkan	Ja
Medarbetarperspektiv	
Årsarbetare	11 (17)
Antal medarbetare med tillsvidare/visstidsanställning	11/6
Antal medarbetare med annan anställningsform	8
Anhöriganställda	0
Kompetens	Vårdbitr/usk
Försäkring/kollektivavtal	Ja/Ja
APT och förbättringsarbete	Ja
Information om kvalitet	
IVO tillstånd	Ja
Egenkontroll	Ja
Diarieförda klagomål/beröm	5
Avvikelse i Treserva/Avvikelse från samverkanspart	3/3

Lex Sarah	*1
Miljöhänsyn	Ja
Säkerhet	Ja
Rapporter till IVO/AMV	0
Ekonomi	
Kreditvärdighet	Gul
Rörelsevinst (tkr)/andel (%)	** -203 tkr

Fördelning av kompetens: 9 vårdbiträden, 6 undersköterskor. Hanterar olika språk, utöver svenska. Kompetensutveckling har skett i form av basala hygienrutiner, arbetsrätt, läkemedelshantering och insatsregistrering.

Samarbetet med Arbetsförmedlingen: Utöver ovan redovisning, två (2) medarbetare med nystartsjobb, fem (5) medarbetare med introduktionsjobb och en (1) medarbetare med lönebidrag, totalt åtta (8) medarbetare.

Exempel på innehåll i klagomål/avvikelser: Bristande rutiner och brister i administrationen samt misstankar om missförhållanden i vården och omsorgen. Flera av klagomålen har varit anonyma.

*Under 2021 har beställaren genomfört fördjupade avtalsuppföljningar avseende misstanke om oegentligheter samt en händelseanalys för misstankar om missförhållanden i vården och omsorgen. Ärendena är avslutade men beställaren avser att följa vissa åtgärder under 2022.

Miljöhänsyn: Samtliga bilar är fossilfria samt uppmuntran till att nyttja kollektivtrafik eller cykla/gå.

**Kreditvärdighet baseras på Upplysningscentralens bedömning genom trafikljusmodellen röd, gul och grön. Kreditvärdigheten är gul och det preliminära bokslutet för 2021 visar på – 203 tkr.

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". För 2021 har ingen brukarundersökning genomförts. Under perioden 2012 - 2019 har andelen nya kunder som ej valt utförare legat mellan 2-5%. En slumpgenerator gör valet åt kunden. För 2020 ökade ickevalet något men för 2021 är nivån åter på cirka 2%, vilket betyder att merparten av kunder/företrädare väljer aktivt sin utförare.

Fördelning av kunder 2021

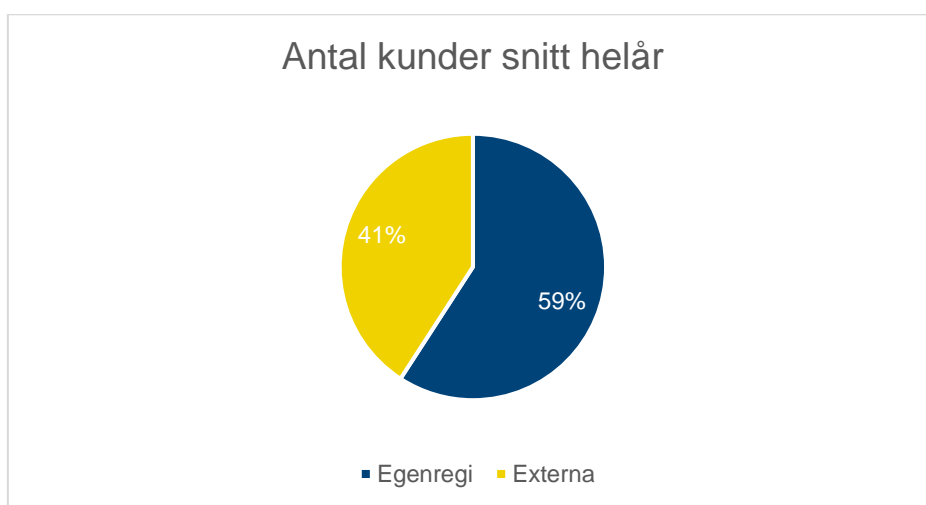


Diagram 1. Totalt i genomsnitt 1 596 kunder (egenregi 947 och externa 649), exklusive kunder som sköts via kommunens anhöriganställning.

Kundantalet ligger något lägre från föregående år (2020 - 1 693, 2021 - 1596). Fördelningen av kunder mellan egenregi och externa utförare har i princip legat lika under de senaste åren.

Fem (5) av åtta (8) externa utförare som haft verksamhet för jämförelse, 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 2021

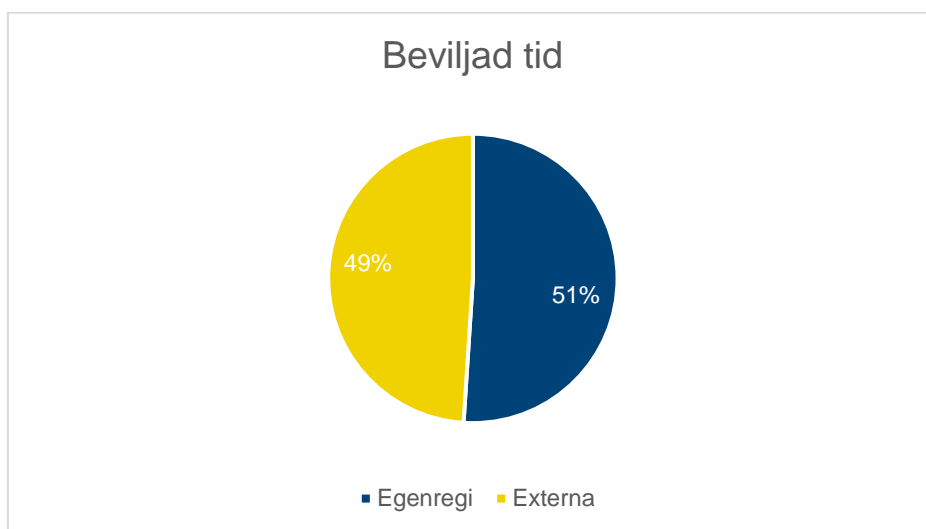


Diagram 2. Totalt 822 757 beviljade timmar (egenregi 421 216 och externa 401 542 timmar).

De beviljade insatserna med tillhörande schablontid har i genomsnitt legat lika mellan 2019 - 2021 och mellan egenregi och externa utförare.

Fördelning av utförd tid 2021

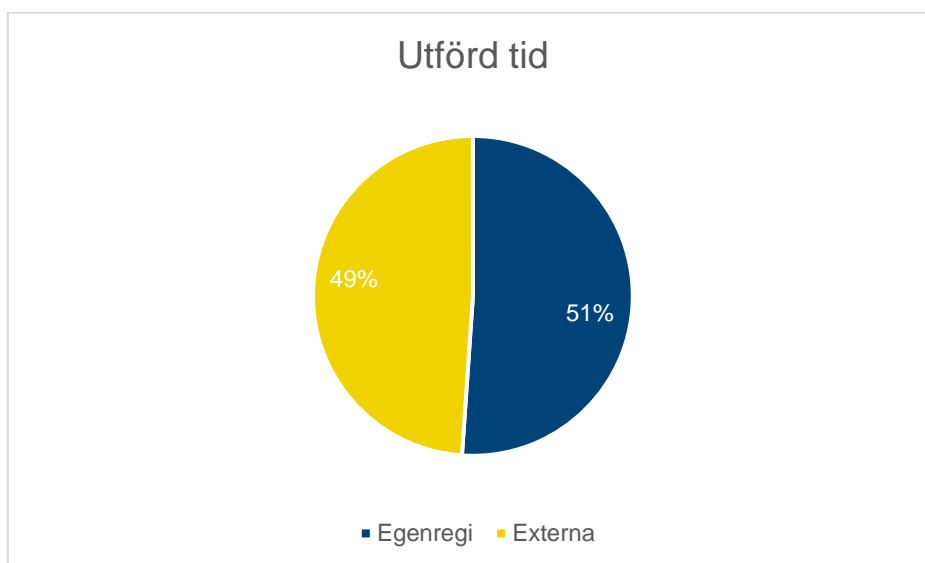


Diagram 3. Totalt 723 893 utförda timmarna (egenregi 369 838 och externa 354 056 timmar).

För såväl externa utförare som egenregi utfördes i genomsnitt 88% 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 i stora delar (75%) den begärda extraersättningen (totalt 379 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, såväl via en dator eller mobil, till exempel vid tvätthantering och inköp. I oktober 2021 genomförde beställaren en kontroll genom ett slumpmässigt urval, av tre (3) kunder/per utförare hos åtta (8) hemtjänstutförare, (4 externa och 4 egenregi). Syftet vara att kontrollera följsamheten av gällande rutin för insatsregistrering. Resultatet visade att sju (7) av åtta (8) utförare i huvudsak registrerade via RFID-tag/nyckelfria lås. Hos en utförare genomfördes en fördjupad uppföljning. Samtliga utförare har även registrerat i mobilen med exempel på såväl korrekta som felaktiga registreringar. Det som förekom frekvent var att inga kommentarer med motiveringar skrevs, varför man inte använde RFID-tag. En återrapport har skett vid ett utförarmöte för externa utförare med rekommendationer kring allmänna förbättringar. Ett utvecklingsarbete inom statistikprogrammet Power BI

är initierat för att öka möjligheten till löpande kontroller av insatsrapporteringen och därmed följsamheten kring gällande rutin.

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. Åtta (8) hemtjänstutförare sökte bidrag med ett sammantaget belopp på ~ 2 233 tkr.

Hemtjänstföretag	Belopp kr
Adekvat hemtjänst AB	761 117
Allt i Hemmet AB	4 411
Artan Health Care Nordic	113 381
Attendo kundval AB	157 845
Elvinas Omsorg & Rehabilitering AB	74 827
Ersta Diakonisällskap. Ideell förening	581 219
SV hemtjänst AB	146 575
Multi Care	393 502

Karina Zettlin Lindholm

Upphandlingscontroller

Välfärd Gävle