



Uppföljning av extern hemtjänst enligt lagen om valfrihetssystem – LOV, 2022

Sektor Vårld

Elin Fridell

2023-09-08

Diarienummer: 23ON376

Sammanfattande resultat

I början av 2022 fanns det tio (10) externa utförare av hemtjänst i Gävle kommun. I februari avslutade en (1) utförare sin verksamhet. Samtliga, nuvarande nio (9) utförare har tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg – IVO, att bedriva hemtjänst.

Det totala antalet hemtjänstkunder ökade 2022 efter att ha sjunkit något 2021 (2020 – 1693, 2021 – 1596, 2022 – 1655). Den genomsnittliga fördelningen av kunder mellan egen regi och externa utförare har förändrats sedan förgående verksamhetsår, 36% externa utförare och 64% egen regi (År 2021 var fördelningen 41% externa och 59% egen regi). De flesta kunder gör ett aktivt val när de väljer sin utförare.

Fördelningen av *beviljad* tid för externa utförare är 48% och för egen regi 52% (jmf 2021: externa utförare 51% och egen regi 49%) Fördelning av *utförd* tid för externa utförare är 49% och egen regi 51% vilket såg lika ut även förgående verksamhetsår.

Externa utförare bedriver hemtjänst i alla stadsdelar utom i ytterområdena, dvs Hedesunda och Hamrånge/Bergby. Vidare erbjuder merparten av de externa utförarna tilläggstjänster. Den största externa hemtjänstutföraren är Ersta diakoni med 191 kunder och den minsta är Abonos med 17 kunder. Md (Medianvärdet) är 54 kunder per hemtjänstföretag, vilket är lägre än förgående år (60).

Utförarna har inkommit med kvalitetsberättelser, som återfinns i Valfärd Gävles diarium. Beställaren har även genomfört fördjupade avtalsuppföljningar hos vissa av utförarna och en sammanfattning av dessa redovisas under respektive utförare. Under 2022 har beställaren kallat till två utförarmöten.

2022-12-31 hade 66% av de externa utförarnas kunder en upprättad genomförandeplan. Detta är en förbättring sedan 2021 då resultatet var 60%. Resultatet är också något bättre än inom egen regin (egen regi- 54% 2021, 53% 2022). Samtliga externa utförare anger att kunderna erbjuds en kontaktman.

Resultatet av den årliga personkontinuitetsmätningen visar att externa utförare har haft svårare att hålla en god personalkontinuitet hemma hos kund. 2022 års resultat visade 13,7 personer medan det 2021 var 12,8 personer. Det bör dock poängteras att externa utförare trots detta har ett bättre resultat än egen regin (2021 – 14,5 personer och 2022– 14,4 personer). Generellt sett har små utförare i likhet med tidigare år lättare att lyckas med en bättre kontinuitet än vad medelstora till stora utförare har.

De externa utförarnas medarbetare har främst kompetensen vårdbiträden och undersköterskor. Vad gäller språk så har sex (6) utförare språkkompetens utöver svenska. En (1) utförare har därutöver uttalad finsk språkkompetens. En (1) utförare har uttalad psykosocial kompetens. (1) En utförare anger att de under verksamhetsåret har startat upp ett demensteam. Generellt sett har fortbildningsinsatser utöver basala hygienrutiner, läkemedelshantering samt delegering främst handlat om att ta igen sådant

som fått stå tillbaka under pandemiåren. Flera utförare nämner i sina kvalitetsberättelser att de under 2022 har tagit ett omtag vad gäller kompetensförsörjningen i verksamheten.

Merparten av utförarna uppger att de har samarbete med Arbetsförmedlingen kring nystarts- och introduktionsjobb samt annan arbetsträning. Generellt har de mindre utförarna fler medarbetare med denna typ av anställning än vad de medelstora till stora utförarna har. Samtliga utförare anger att de har erforderliga försäkringar och åtta (8) av 9 utförare har kollektivavtal.

Alla utförare har i någon form pågående miljöarbeten i enlighet med Gävle kommuns miljöstrategiska program. En (1) utförare anger att samtliga bilar är fossilfria och en (1) utförare anger att de kommer klara sitt mål om en fossilfri bilpark under våren 2023. En (1) utförare har inga bilar då personalen endast promenerar eller cyklar mellan kunder.

Diarieförda beröm/klagomål har ökat något genom åren från nio (9), 2019 till 17, 2021. Under 2022 kom det in totalt 16 diarieförda ärenden, det vill säga ett snarlikt resultat som föregående år. 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 och beställaren ser att det är ett fortsatt generellt förbättringsområde för samtliga utförare. Innehållet i avvikelserna är främst brister i informationsöverföring mellan samverkansparter och hantering av läkemedel. En (1) Lex Sarah utredning har skickats under 2022 vilket är samma antal som 2021. En (1) rapport har skickats till arbetsmiljöverket - AMV.

Av Upplysningscentralens kreditupplysningar framgår att fem (5) av nio (9) utförare har grönt ljus vad gäller kreditvärdighet enligt "trafikljusmodellen", vilket är något bättre än föregående år (2021 – 4). Två (2) utförare, varav en (1) är en ekonomisk förening utan vinstsyfte, har gul kreditvärdighet. En (1) utförare har ingen riskklass bestämd. Beställaren avser att fortsätta följa utvecklingen för de utförare som har en ökad risk för obestånd under verksamhetsåret 2023.

Elin Fridell

Utredare/Upphandlingscontroller

Sektor Vårld

Innehållsförteckning

Sammanfattande resultat	2
Inledning.....	5
Resultat	6
Abonos Omsorg AB	6
Adekvat Hemtjänst.....	6
Allt i hemmet	8
Artan Health Care Nordic.....	10
Attendo Kundval Gävle	10
Elvinas Omsorg & Rehabilitering	12
Ersta hemtjänst	14
Multi Care Hemtjänst	16
Sahal Care Nordic AB (Gabriellas hemtjänst).....	17
Svhemtjänst	19
Val av utförare.....	21
Fördelning av kunder 2022	21
Fördelning av insatser och tid	22
Manuell registrerad tid	23

Inledning

Denna avtalsuppföljning presenterar en sammanställning av verksamhetsåret 2022, 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 2022)
- 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
- Resultat
- Tilläggstjänster
- Underleverantörer

- Volym/kundantal i snitt/år
- Ickeval
- Tidsregistrering

Resultat

Abonos Omsorg AB

Företaget startade under 2022 och är verksamma i Andersberg, Brynäs, Centrala Gävle, Stigslund, Sätra och Söder-Hemsta. Verksamhetsansvarig är Håkan Hanneberg. Företaget erbjuder tilläggstjänster och har inga underleverantörer. Utföraren hade vid utgången av 2022 18 kunder.

Det har inte inkommit några diarieförda klagomål/beröm eller avvikelser från samarbetspartners under den tidsperiod utföraren har varit verksam. Utföraren har inkommit med en kvalitetsberättelse som återfinns i diariet i sin helhet. En fullständig uppföljning kommer att göras i samband med 2023 års avtalsuppföljning av extern hemtjänst.

Adekvat Hemtjänst

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

Mätdatum: 2022-12-31 (parentes 2021-12-31)

	2022 (2021)
Kundperspektiv	
Antal kunder	67 (60)
Kundnöjdhet	100% (Ingen mätning 2021, 96% 2020)
Delaktighet, andel genomförandeplaner/kontaktman	73% (47%) /Ja
Kontinuitet	10,4 (11)
Värdegrund	Ja
Teamsamverkan	Ja
Medarbetarperspektiv	
Antal årsarbetare	16,38 (15,3)

Antal medarbetare med tillsvidare/visstidsanställning	18/2 (15/1)
Antal medarbetare med annan anställningsform	1 (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
Avvikelse i Treserva/Avvikelse från samverkanspart	15 (4)
Lex Sarah	0
Rapporter till IVO/AMV	0
Miljöhänsyn	Ja
Säkerhet	Ja
Ekonomi	
Kreditvärdighet	Grön
Årets resultat (tkr)	485

Fördelning av kompetens: 16 (75%) vårdbiträden och 4 (25%) undersköterskor. 1 lönebidragsanställd om 50% och 1 visstidsanställd – studievikariat. Antalet timanställda vikarier har varierat mellan 3–5. Under 2022 har utföraren startat ett Demensteam bestående av 5 medarbetare varav 3 är undersköterskor och 2 vårdbiträden.

Fördjupad avtalsuppföljning genomfördes i januari 2022. Beställaren hade synpunkter kring låg frekvens av avvikelser, social dokumentation samt informationsöverföring.

Under 2022 har all tillsvidareanställda samt visstidsanställda har genomfört HLR-utbildning. 4 medarbetare har genomfört en ledarskapsutbildning 2 medarbetare samt verksamhetsansvarig har genomgått en utbildning med fokus på resultat och balans. Demensteamet har genomgått demenscentrums webbutbildning Demens ABC.

Exempel på innehåll i klagomål/avvikelser: Tider för besök/förseningar, önskemål om insatser som det inte finns biståndsbeslut på

Miljöhänsyn: Sopsortering och återvinning, miljövänliga rengöringsmedel, inköp i lokalhandeln. Utföraren har i stort sett uppnått målet om fossilfri bilpark under 2022. En dieseldriven bil finns kvar vilket planeras bytas ut under våren 2023.

Kreditvärdighet baseras på Upplysningscentralens bedömning genom trafikljusmodellen röd, gul och grön och resultatet är baserat på det senaste bokslutet, 2022. Kreditvärdigheten är grön.

Allt i hemmet

Företaget startade 2013 och är verksamma i Andersberg, Bomhus, Brynäs, Centrum norr, Stigslund, Sätra och Söder. Verksamhetsansvarig är Zhara Asgari. Företaget erbjuder tilläggstjänster i form av sanerings- och städuppdrag genom sin underleverantör Allt i hemmet Allservice.

Mätdatum: 2022-12-31 (parentes 2021-12-31)

	2022 (2021)
Kundperspektiv	
Antal kunder	94(86)
Kundnöjdhet	72% (Ingen mätning 2021, 82% år 2020)
Delaktighet, andel genomförandeplaner/kontaktman	56 % (10%) /Ja
Kontinuitet	13,1 (14)
Värdegrund	Ja
Teamsamverkan	Ja
Medarbetarperspektiv	
Antal årsarbetare	40 (34,2)
Antal medarbetare med tillsvidare/visstidsanställning	47
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	0
Avvikelser i Treserva	7
Lex Sarah	1
Rapporter till IVO/AMV	1
Miljöhänsyn	Ja
Säkerhet	Ja
Ekonomi	
Kreditvärdighet	Grön
Årets resultat (tkr)	1.422

Fördelning av kompetens: 16 undersköterska/skötare, 6 vårdbiträden och 8 övriga. Utföraren hanterar olika språk utöver svenska samt har en uttalad kompetens kring psykosocialt arbete.

Kompetensutveckling har skett av bland annat kring förflyttningsteknik- och ergonomi, basala hygienrutiner samt psykisk ohälsa. Två medarbetare studerar till undersköterska, varav den ena med inriktning psykiatri. En medarbetare studerar psykiatri med inriktning psykossjukdom.

Samarbete med Arbetsförmedlingen: Två (2) medarbetare hade nystartsjobb under 2022.

Utföraren har under året flyttat sin verksamhet till större lokaler. Vidare har utföraren köpt in fler bilar samt cyklar till företaget. Utföraren har tagit fram ny logga samt nya arbetskläder. Utföraren har upprättat nya kund- samt personalpärmar.

Utföraren har infört en teamledartjänst som arbetar direkt under verksamhetschef och samordnare. Tjänsten är på 50% och resterande 50% är planerade ute i verksamheten.

Exempel på innehåll i klagomål/avvikelser, utförande, städning, och arbetsmiljö.

Miljöhänsyn: Källsortering, miljövänliga rengöringsmedel, samåkning, el-cyklar och pågående omställning till fossilfri bilpark. Alla nya kontorsmöbler till den nya lokalen har köpts in begagnade via Gefleborgs Flyttservice. Utföraren har ett arbete som de kallar för "ge och ta" där människor kan lämna in sina kläder av vilka utföraren sedan skänker vidare till kunder/medarbetare.

Kreditvärdighet baseras på Upplysningscentralens bedömning genom trafikljusmodellen röd, gul och grön. Kreditvärdigheten är grön. Resultatet är baserat på bokslut 2022.

Artan Health Care Nordic

Utföraren Artan Health Care Nordic avslutade sitt uppdrag för Omvårdnadsförvaltningen i februari 2022 då verksamheten lades ner. Berörda kunder har valt ny utförare.

Attendo Kundval Gävle

Företaget startade i september 2017. Attendo Kundval Gävle AB är verksamma i Andersberg, Bomhus, Brynäs, Centrum norr, Stigslund, Strömsbro/Hille, Sätra, Söder och Valbo/Forsbacka. Verksamheten är uppdelad i två enheter: Attendo Norr och Attendo Söder. Jennie Staaf är verksamhetschef för Norr och Lena Norlin för Söder. Företaget erbjuder tilläggstjänster och har inga underleverantörer.

Mätdatum: 2022-12-31 (parentes 2021-12-31)

	2022 (2021)
Kundperspektiv	
Antal kunder	137 (157)
Kundnöjdhet	79% (Ingen nationell mätning 2021, 80% år 2020)
Delaktighet, andel genomförandeplaner/kontaktman	75% (83%) /Ja
Kontinuitet	12,4 (13)
Värdegrund	Ja
Teamsamverkan	Ja
Medarbetarperspektiv	
Årsarbetare	59,47 (54,2)

Antal medarbetare med tillsvidare/visstidsanställning	81 / 42 (61/9)
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	4 (2)
Avvikelse i Treserva/Avvikelse från samverkanspart	*71 (12)
Lex Sarah	0
Rapporter till IVO/AMV	0
Miljöhänsyn	Ja
Säkerhet	Ja
Ekonomi	
Kreditvärdighet	Grön
Årets resultat (tkr)	1689

Fördelning av kompetens: 37 undersköterskor och övriga medarbetare är vårdbiträden (erfarenhet 0–40 år). Kompetensutveckling har skett främst kring social dokumentation. Samtliga medarbetare har nu tillgång till treserva-app och utföraren har gett utbildning till samtliga medarbetare kring hur den används.

Utföraren förvärvade under 2022 företaget Artan Health Care Nordic. Kunder och medarbetare erbjöds övergång till utföraren.

Samarbete med Arbetsförmedlingen: Utöver antalet anställda ovan, två (2) medarbetare med lönebidrag för arbetsträning varav en (1) avslutade sin tjänst på egen begäran i slutet av verksamhetsåret. Fem (5) medarbetare med nystartsjobb samt en (1) medarbetare med lönebidrag har tillkommit till personalgruppen i samband med förvärvet av Artan Health Care Nordic.

Utöver den nationella brukarundersökningen har utföraren enligt uppgift gjort en egen mätning med fokus på kundnöjdhet. Likt tidigare år visar resultatet övervägande nöjda kunder. Återkoppling vid förändringar av redan planerade insatser kvarstår som ett förbättringsområde även framgent.

*Klagomål/avvikelse, exempel: Brister i planering, bemötande samt synpunkter på kvalitén på utförda insatser. Även om utföraren har förbättrat resultaten något så går det att konstatera att det fortfarande finns fler avvikelser registrerade i utförarens eget system, 97 (82) i jämförelse med vad som finns registrerat i beställarens system 71 (12). Således kvarstår ett förbättringsarbete kring följsamhet gällande informationsöverföringen av avvikelser till beställarens system.

Beställaren genomförde ett stickprov av manuell tidsregistrering (TES) under april 2022 med godkänt resultat.

Miljöhänsyn: Utföraren har antaget en miljöinriktning mot elektrifiering och använder i första hand cyklar. När leasingkontrakt går ut, byts bilparken successivt ut miljöanpassade alternativ.

Kreditvärdigheten baseras på Upplysningscentralens bedömning genom trafikljusmodellen röd, gul och grön. Kreditvärdigheten är grön. Resultatet är baserat på resultatenheten, Attendo kundval Gävle, för 2022.

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 2022 var Matilda Sundquist-Boox som avslutade sin anställning på egen begäran i september. Görgen Lindén (har tidigare arbetat som vd och verksamhetschef i företaget) tillträdde i oktober 2022. Företaget erbjuder tilläggstjänster och har inga underleverantörer.

Mätdatum: 2022-12-31 (parentes 2021-12-31)

	2022 (2021)
Kundperspektiv	
Antal kunder	61 (63)
Kundnöjdhet	86% (Ingen mätning 2021, 77% år 2020)
Delaktighet, andel genomförandeplaner/kontaktman	75% (100%)/Ja

Kontinuitet	13,0 (12)
Värdegrund	Ja
Teamsamverkan	Ja
Medarbetarperspektiv	
Årsarbetare	18,56 (18)
Antal medarbetare med tillsvidare/visstidsanställning	21/7
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	*6 (4)
Avvikelser i Treserva	42 (40)
Lex Sarah	0
Rapporter till IVO/AMV	0
Miljöhänsyn	Ja
Säkerhet	Ja
Ekonomi	
Kreditvärdighet	*Ingen riskklass bestämd
Årets resultat (tkr)	-834

Fördelning av kompetens: 4 undersköterskor och övriga är vårdbitr. En (1) medarbetare utbildar sig till undersköterska och utföraren avser att erbjuda fler medarbetare att utbilda sig till undersköterska genom Gävle Kommuns Vuxenutbildning under verksamhetsår 2023. Utöver ovan anställda, en (1) medarbetare med introduktionsjobb och två (2) medarbetare med lönebidrag.

*Exempel på innehåll i klagomål/avvikelser: Främst brister i bemötande samt förseningar av insatser.

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

En fördjupad avtalsuppföljning gjordes i juni 2022.

*Kreditvärdighet baseras på Upplysningscentralens bedömning genom trafikljusmodellen röd, gul och grön. Av upplysningscentralen framgår att ingen riskklass är bestämd. Mer än hälften av företagets aktiekapital inklusive obeskattade reserver har förbrukats enligt det senaste inlämnade bokslutet. Vidare är konsolideringsgraden låg. Beställaren är fortsatt bekymrad över utförarens ekonomi avser att följa utvecklingen under 2023.

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: 2022-12-31, 31 (parentes 2021-12-31)

	2022 (2021)
Kundperspektiv	
Antal kunder	191 (178)
Kundnöjdhet	79% (Ingen nationell mätning 2021, 85% 2020)
Delaktighet, andel genomförandeplaner/kontaktman	56% (71%)/Ja
Kontinuitet	18,2 (16)
Värdegrund	Ja
Teamsamverkan	Ja
Medarbetarperspektiv	
Årsarbetare	78,29 (73)
Antal medarbetare med tillsvidare/visstidsanställning	92/51
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
Diariéförda klagomål/beröm	3 (1)
Avvikelse i Treserva	*203 (124)
Lex Sarah	0
Rapporter till IVO/AMV	0
Miljöhänsyn	Ja
Säkerhet	Ja
Ekonomi	
Kreditvärdighet	*Riskklass A, Riskprognos ej fastställd
Årets resultat (tkr)	-250 tkr

Fördelning av kompetens bland ordinarie personal: 73% undersköterskor och 27 vårdbiträden. Fördelning av kompetens bland vikarier: 59% undersköterskor och 41% vårdbiträden. Utöver finns två (2) extratjänster som sköter tvätt, städ samt serverar bilar och cyklar. 60 undersköterskor, 24 vårdbiträden. Kompetensutveckling har främst skett av basala hygienrutiner, delegering och kontaktmannaskap samt arbetsmiljö.

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

Verksamheten har under 2022 blivit ISO-certifierade.

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. Utföraren följer upp sina miljömål enligt årshjul.

*Kreditvärdighet baseras på Upplysningscentralens bedömning. Företaget har riskklass A 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 2022.

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: 2022-12-31 (parentes 2021-12-31)

	2022 (2021)
Kundperspektiv	
Antal kunder	58 (57)
Kundnöjdhet	87% (Ingen nationell mätning 2021 100% år 2020)
Delaktighet, andel genomförandeplaner/kontaktman	40% (63%)/Ja
Kontinuitet	10,5 (9)
Värdegrund	Ja
Teamsamverkan	Ja
Medarbetarperspektiv	
Årsarbetare	31 (35)
Antal medarbetare med tillsvidare/visstidsanställning	25
Antal medarbetare med annan anställningsform	6
Anhöriganställda	2
Kompetens	Vårdbitr/usk
Försäkring/kollektivavtal	Ja/Ja
APT och förbättringsarbete	Ja
Information om kvalitet	

Diarieförda klagomål/beröm	0
IVO tillstånd	Ja
Egenkontroll	Ja
Avvikelser i Treserva	5
Lex Sarah	0
Miljöhänsyn	Ja
Säkerhet	Ja
Rapporter till IVO/AMV	0
Ekonomi	
Kreditvärdighet	*Gult
Årets resultat (tkr)	-678

Fördelning av kompetens: 15 vårdbiträden, 16 undersköterskor. Hanterar olika språk, utöver svenska. Kompetensutveckling har skett kring basala hygienrutiner, läkemedel, munhälsa, insulin samt psykisk hälsa.

Samarbete med Arbetsförmedlingen: Utöver ovan redovisning, tre (3) medarbetare med nystartsjobb, en (1) med introduktionsjobb och en (1) medarbetare med lönebidrag.

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 gul. I Upplysningscentralens rapport framgår att bolaget gör ett minusresultat samt att lönsamheten sjunkit. Beställaren avser att följa upp utförarens ekonomi under nästkommande verksamhetsår.

Sahal Care Nordic AB (Gabriellas hemtjänst)

Företaget startade 2021 är verksamma i Andersberg, Bomhus, Brynäs, Centrum norr, Sätra, Söder. Verksamhetsansvarig är Monika Karlsson. Företaget erbjuder inga tilläggstjänster och inga underleverantörer.

Mätdatum: 2022-12-31

	2022 (2021)
Kundperspektiv	
Antal kunder	21 (10)
Kundnöjdhet	Ingen mätning
Delaktighet, andel genomförandeplaner/kontaktman	90,91% (100%)/Ja
Kontinuitet	5,4
Värdegrund	Ja
Teamsamverkan	*0
Medarbetarperspektiv	
Årsarbetare	3,5
Antal medarbetare med tillsvidare/visstidsanställning	18
Antal medarbetare med annan anställningsform	6
Anhöriganställda	0
Kompetens	Vårdbiträde/usk
Försäkring/kollektivavtal	Ja/Ja
APT och förbättringsarbete	Ja
Information om kvalitet	
IVO tillstånd	Ja
Egenkontroll	Ja
Diarieförda klagomål/beröm	2
Avvikelser i Treserva	1
Lex Sarah	0
Rapporter till IVO/AMV	0
Miljöhänsyn	Ja
Säkerhet	Ja
Ekonomi	
Kreditvärdighet	Grön

Årets resultat (tkr)	919
----------------------	-----

Fördelning av kompetens: Nio (9) undersköterskor och två (2) vårdbiträden. Kompetensutveckling ha skett inom basala hygienrutiner, demens samt läkemedel.

Sex (6) medarbetare är anställda genom samarbete med arbetsförmedlingen.

*Teamsamverkan: Utföraren har inga hemsjukvårdskunder.

Miljöhänsyn: Miljömärkta rengöringsmedel, inga bilar i verksamheten.

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

Svhemtjänst

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

Mätdatum: 2022-12-31 (parentes 2021-12-31)

	2022 (2021)
Kundperspektiv	
Antal kunder	44 (43)
Kundnöjdhet	88% (Ingen nationell mätning 2021, 100% år 2020)
Delaktighet, andel genomförandeplan/kontaktman	98% (65%/Ja)
Kontinuitet	7,2 (10)
Värdegrund	Ja
Teamsamverkan	Ja
Medarbetarperspektiv	
Årsarbetare	29
Antal medarbetare med tillsvidare/visstidsanställning	25/17

Antal medarbetare med annan anställningsform	5
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 (5)
Avvikelse i Treserva/Avvikelse från samverkanspart	0
Lex Sarah	0 (1)
Miljöhänsyn	Ja
Säkerhet	Ja
Rapporter till IVO/AMV	0
Ekonomi	
Kreditvärdighet	Grönt
Årets resultat (tkr)	61

Fördelning av kompetens: 21 vårdbiträden, 7 undersköterskor. Hanterar olika språk, utöver svenska. Kompetensutveckling har skett i form av basala hygienrutiner, arbetsrätt, läkemedelshandling och insatsregistrering.

Samarbetet med Arbetsförmedlingen: Utöver ovan redovisning, tre (3) medarbetare med nystartsjobb och två (2) medarbetare med lönebidrag, totalt fem (5) medarbetare.

Exempel på innehåll i klagomål/avvikelse: Klagomål på utförandet av insats

Beställaren genomförde ett stickprov av manuell tidsregistrering (TES) under mars/april. Vidare genomfördes en fördjupad avtalsuppföljning i juni 2022. Uppföljningen skedde på förekommen anledning och beställaren hade synpunkter kring verksamhetsansvar samt lokalernas beskaffenhet gällande hygien samt mathandling. Vidare även kring social dokumentation, förvaring av handlingar samt avsaknad av revisor.

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 grön.

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 2022 års brukarundersökning svarade 74 procent i Gävle ”ja” på frågan. (jmf 2013 – 59 procent, 2020 – 77 procent. 2021 gjordes det ingen undersökning.)

Under perioden 2012 - 2019 har andelen nya kunder som ej valt utförare legat mellan 2-5%. En slumpgenerator gör valet åt kunden. Resultatet för 2022 är oförändrat sedan 2021, cirka 2% vilket betyder att merparten av kunder/företrädare gör ett aktivt val när de väljer sin utförare.

Fördelning av kunder 2022

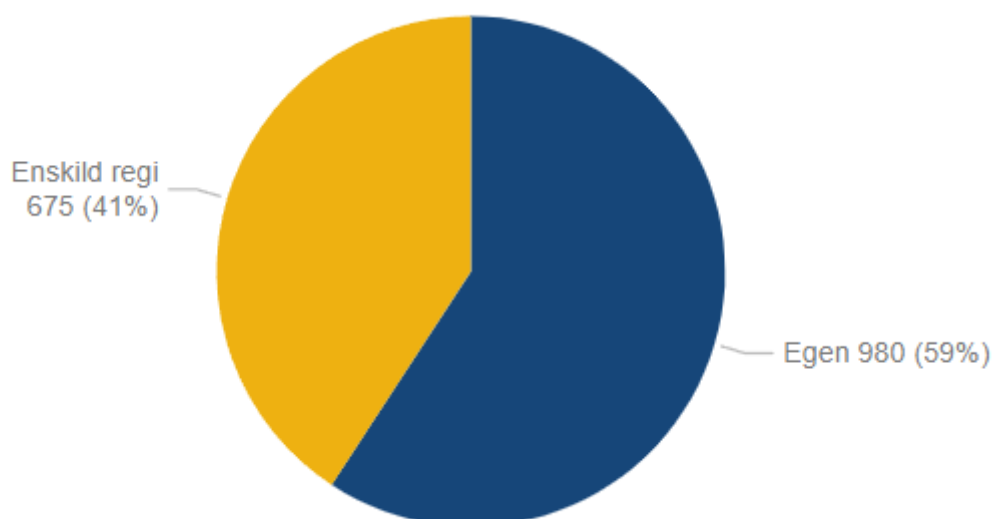


Diagram 1. Totalt 1655 kunder (egenregi 980 och externa 675), exklusive kunder som sköts via kommunens anhöriganställning.

Kundantalet ökade för 2022 efter att de sjönk något 2021 (2020 – 1693, 2021 – 1596, 2022 – 1655) 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 och två (2) utförare har minskat antalet kunder En (1) utförare startade sin verksamhet under verksamhetsåret.

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 2022

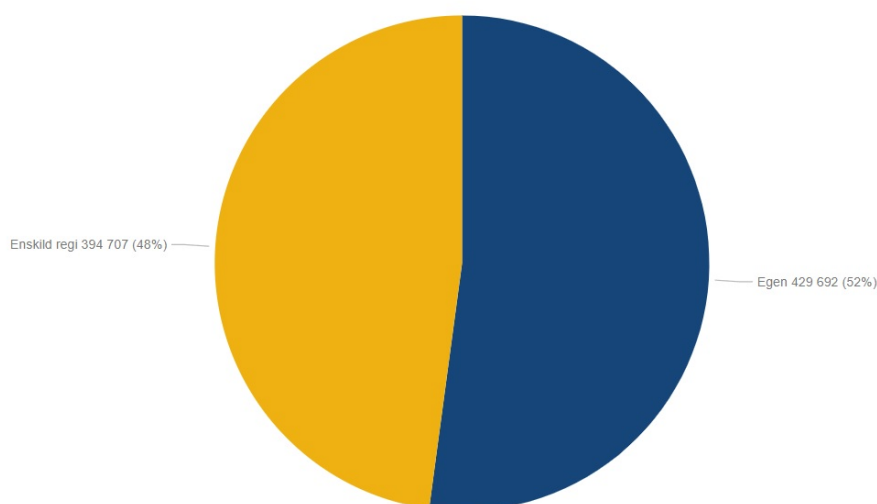


Diagram 2. Fördelning av beviljad tid för privata utförare är 48% och för egen regi 52%. Totalt 824 399 beviljade timmar: Externa utförare 394 707 tim / Egen regi 429 692 tim . (jmf 2021: Externa utförare 51% och egen regi 49%)

Fördelning av utförd tid 2021



Diagram 3. Fördelning av utförd tid. Extern 49% och Egen regi 51%. Totalt 58 512 timmar

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. Under 2022 har tre (3) utförare skickat in framställan om utökad ersättning. En (1) utförare har skickat in en framställan men fått avslag. Totalt har utökad ersättning för 188,65 timmar beviljats.

Manuell registrerad tid

Kontroller av privata utförares insatsregistrering i verksamhetssystemet TES görs på förekommen anledning som del av avtalsuppföljningen. Vid behov görs större, samlade granskningar av insatsregistreringen.

Under hösten 2022 genomförde Valfärd Gävle en granskning av tidsregistreringen för utförda insatser inom hemtjänsten i Gävle kommun. Granskningen gjordes för en utvald vecka och för alla tidsregistreringar omfattande både egen regi och externa utförare. På detta sätt kunde jämförelser göras både mellan externa utförare och utförare i egen regi och mellan olika privata utförare. Resultatet av granskningen har kommunicerats med de externa utförarna och med berörda chefer i Valfärd Gävle.

Granskningen visade totalt sett ett bra resultat, men vissa skillnader i registreringen mellan olika utförare behöver utredas vidare. Vårdförvaltningen i Gävle kommer att fortsätta följa upp tidsregistreringen i systemet TES och arbeta vidare med utveckling av tillgängliga verktyg för bearbetning, granskning och analys av gjorda registreringar i TES.

Förhoppningen är att framöver kunna göra större tidsmässiga urval vid en total granskning av tidsregistreringen i TES.