



NORDANSTIGS
KOMMUN

Granskning av hemtjänst/LOV 2014

Sammanställd av Margareta Sjögren,
kvalitetsuppföljare/Utredare
Kvalitets- och utvecklingsenheten

Bakgrund

Lagen om valfrihetssystem (LOV) reglerar vad som ska gälla när upphandlande myndigheter konkurrensutsätter delar av sin verksamhet genom att överlåta till kunden att välja utförare bland leverantörer i ett valfrihetssystem.

I februari 2010 beslutade kommunfullmäktige i Nordanstigs kommun att införa valfrihet inom hemtjänst.

Avtalet ska följas upp årligen.

Vid uppföljningen identifieras förbättringsområden som ska ligga till grund för ett utvecklingsarbete i verksamheten.

De utförare som ingår i avtalsuppföljningen är:

CORAB Assistans AB som utför omvårdnad och service. Började utföra hemtjänst för Nordanstigs kommun 2010-10-25.

Deltagare från utförarna: Helena Holm, verksamhetsansvarig och ägare.

Mitt Liv omsorgsspecialisten som utför omvårdnad och service. Började utföra hemtjänst för Nordanstigs kommun 2010-10-25.

Deltagare från utförarna: Eva Gottvall-Bruno, verksamhetsansvarig och ägare.

Den kommunala utföraren har inte något avtal som grund men ingår ändå i uppföljningen eftersom de kvalitetskrav som ställs på de externa utförarna även ska gälla för kommunens egen hemtjänst.

Nordanstigs kommuns hemtjänst utför service och omvårdnad och svarar på trygghetslarm. Deltagare från utförarna: Majvor Forsberg, enhetschef och Monica Högdahl, enhetschef.

Metod

Uppföljningen har genomförts av kommunens utsedda kvalitetsuppföljare av LOV/hemtjänst genom träffar med utförarna.

Uppföljningen är en avtalsuppföljning som tar sin utgångspunkt i förfrågningsunderlaget och de specifika krav som ställdes för godkännande av LOV-företag.

Underlag för uppföljningen har också tagits i socialstyrelsens allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9).

Vissa krav är specifika för de utförare som bedriver hemtjänst genom LOV. Det vill säga att vissa krav inte gäller för de kommunala utförarna eftersom de inte har något avtal som grund för sin verksamhet.

Åtgärder som beskrivs i granskningen bör åtgärdas snarast, dock senast till nästa granskning.

Resultat, kommentarer och åtgärder

Ledning/ansvarig för verksamheten

Alla utförare ska ha en utsedd ansvarig för verksamheten.

Kommentar: Alla utförare uppfyller kraven.

Personal

Personal som arbetar hos utföraren ska ha lämplig utbildning för uppdraget. Hos de privata företagen som startat hemtjänst inom Lagen om valfrihet, ska minst 40% av den personal som arbetar med omsorgsinsatser ha lägst undersköterskeutbildning.

Kommentar: Alla utförare uppfyller kraven.

I den kommunala hemtjänsten är det 90% som har adekvat utbildning. Hos Mitt Liv 90-95% och hos Corab är det 60% som har en adekvat utbildning. Corab ser även till personlig lämplighet men strävar efter att öka andelen vårdutbildad personal.

Kundens behov av önskemål ur språkliga, etniska, kulturella och religiösa aspekter ska respekteras. Personalen ska behärska svenska språket i tal och skrift.

Kommentar: Alla utförare uppfyller kraven. All personal behärskar svenska språket i tal och skrift. Några behov eller önskemål ur etnisk, kulturell eller religiös aspekt har inte funnits.

Alla nyanställda/vikarier ska få introduktion innan de tillträder arbetet.

Kommentar: Alla utförare uppfyller kraven.

Verksamhetsansvarig ska se till att personalen ges kompetensutveckling

Kommentar: Mitt Liv har varje termin en stor utbildningsdag med ett specifikt tema för hela företaget. Man har också kontinuerligt utbildning i HLR (Hjärt- och lungräddning). För övrigt har man kompetensutveckling utifrån behov.

Corab har uppföljning av HLR/brandskydd. Man har också startat ett s k värdegrundscafé. Under hösten -14 blir det två utbildningsdagar då man tar upp lagar, förordningar, IVO, försäkringskassa mm.

För den kommunala hemtjänsten finns för närvarande ingen aktuell kompetensutvecklingsplan.

Kvalitetsledningssystem

För att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska utföraren ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet vilket ska uppfylla kraven i gällande lagstiftning för denna typ av verksamhet.

Kommentar: Alla utförare har ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete men det behöver kompletteras för att uppfylla kraven i SOSFS 2011:9.

Åtgärder: Mitt Liv ska komplettera sitt ledningssystem med beskrivningar av processer och rutiner, med andra ord *ett dokumenterat kvalitetsledningssystem*. I ett dokument ska man strukturerat beskriva vad man gör och hur det går till, ex att man hanterar avvikelser och hur det rent konkret går till.

Mitt Liv bör också komplettera ledningssystemet med att skapa *rutiner för riskanalys* av sin verksamhet.

Kommunala hemtjänsten behöver se över *rutinerna för synpunkter och klagomål*. Det finns ingen rutin för att informera kunderna om att de kan lämna synpunkter och klagomål och hur det går till. Enhetscheferna tror att biståndshandläggarna eventuellt informerar kunderna.

Man bör också komplettera ledningssystemet med att skapa *rutiner för riskanalys* av sin verksamhet.

Avvikelser/Lex Sarah

Utföraren ska följa gällande lagar och föreskrifter för allvarliga missförhållanden. Rutiner för avvikelser ska finnas. Utföraren ska se till att personalen känner till skyldigheten att rapportera missförhållanden eller risk för missförhållanden.

Kommentar: Alla utförare har rutiner för avvikelshantering.

Inflytande och delaktighet

Utföraren ska se till att kunden och dennes närstående har inflytande och känner delaktighet.

Kommentar: Alla utförare upplever att kunderna har inflytande och delaktighet, det sker med hjälp av genomförande planen samt genom kontinuerlig dialog. Alla kunder i den kommunala hemtjänsten har dock inte aktuella genomförandeplaner.

Åtgärd: Med tanke på att genomförandeplanen ska vara ett levande dokument som ska beskriva hur och när en beslutad insats praktiskt ska genomföras är det viktigt att den kommunala utföraren så snart som möjligt upprättar och följer upp genomförandeplanerna för alla kunder.

Tystnadsplikt

All personal hos utföraren har tystnadsplikt. Utföraren ska se till att all personal undertecknar en förbindelse om sekretess och tystnadsplikt och att förbindelsen efterlevs.

Kommentar: Alla utförare uppfyller kraven.

Meddelarfrihet

Meddelarfrihet för anställda i kommun regleras i svensk lag. Anställda hos de privata utförarna omfattas av samma meddelarfrihet. Arbetsgivaren får inte inskränka den rätten och inte efterforska uppgiftslämnare.

Kommentar: Rutiner finns hos de privata utförarna för att informera om meddelarfriheten. Ingen sådan rutin finns hos den kommunala hemtjänsten.

Åtgärd: Den kommunala utföraren bör upprätta en rutin för att informera personalen om meddelarfriheten.

Synlig ID

All personal ska bära identifikation väl synlig för kunderna. Av identifikationen ska det framgå den anställdes namn och vilket företag han/hon är anställd av.

Kommentar: Alla utförare uppfyller kraven.

Nyckelhantering

Utföraren ska säkra rutiner för kundens nycklar. Nycklarna ska förvaras under säkra förhållanden i avsedda nyckelskåp. Det ska finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning med signering.

Kommentar: Alla utförare uppfyller kraven.

Rutin kontanta medel

I de fall privata medel handhas av utföraren ska rutiner för detta finnas. I rutinerna ska finnas skriftliga avtal om hantering av privata medel mellan utförare och kund/närstående/god man.

Kommentar: Alla utförare uppfyller kraven. Man har överhuvudtaget liten eller ingen hantering av kontanter utan i första hand ICA kort. Hanterar man kontanter redovisas detta med kvitton och fungerar bra.

Kontinuitet

Personalen ska vara känd och så få olika personer som möjligt ska svara för de individuella insatserna.

Kommentar: Alla utförare uppfyller kraven.

Mitt Liv har ett så kallat körschema för att kunderna ska få samma personal i så stor utsträckning som möjligt. Man är t ex två personal som går hos en och samma kund.

Corab har delat in personalen i områden/orter, 50-50, för att få samma personal så långt som möjligt.

Den kommunala hemtjänsten lägger in i Laps care och planerar så att samma personer kommer i så stor utsträckning som möjligt.

Genomförandeplan

En genomförandeplan ska upprättas för varje kund. Genomförandeplanen ska vara upprättad tillsammans med kunden inom fem vardagar efter det att uppdraget mottagits.

Kommentar: En granskning av genomförandeplanerna gjordes år 2013. Resultaten då visade att 50% av kommunens kunder hade en upprättad genomförandeplan, av Corabs kunder var det 92% och av Mitt Livs kunder var det 81% som hade upprättade genomförandeplaner.

Vid granskning i juni-14 har alla Corabs kunder upprättade genomförandeplaner. Mitt Liv har *en* kund som inte har någon genomförandeplan. Det är en ny kund och man har inte hunnit göra någon genomförandeplan än med denne.

För den kommunala hemtjänstens del är det 75% som har en genomförandeplan, vilket är en förbättring med 25% sedan 2013 års granskning. Anledningen till att alla inte har en genomförandeplan förklarar man med att man inte hinner med att upprätta och revidera genomförandeplanerna. Hos de kunder som inte har en genomförandeplan får arbetsbeskrivningen fungera som genomförandeplan.

Åtgärd: Genomförandeplanen är till för att identifiera och genomföra individuella önskemål utifrån biståndsbeslut och fungera som ett arbetsverktyg för personalen. Det är då ur kvalitetssäkringssynpunkt otillfredsställande att det saknas genomförandeplaner för 25% av kunderna.

Resultatet har förbättrats sedan granskningen 2013 men det är inte helt tillfredsställande. Det finns ett behov av att utveckla arbetet med genomförandeplanerna och detta bör prioriteras.

Kontaktmannaskap

Varje kund ska erbjudas en kontaktman hos utföraren. I kontaktmannens uppgifter ingår att ha ett övergripande ansvar för kunden och genom regelbundna kontakter med kunden, anhöriga och eventuell god man skaffa sig goda kunskaper om kundens vardagsliv och insatsbehov.

Kommentar: Alla utförare uppfyller kravet.

Social dokumentation

Utföraren ansvarar för att dokumentation sker i enlighet med SoL och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2006:5 samt kommunens riktlinjer.

Kommentar: Alla utförarna använder sig av Phoniro care för social dokumentation. Man dokumenterar daganteckningar och händelser av vikt.

Samverkan

Utföraren ska samverka med primärvården, närstående, god man/förvaltare och andra för kunden viktiga personer och organisationer.

Utföraren ska vara representerad i samrådsmöten som Nordanstigs kommun kallar till.

Kommentar: Alla utförare uppfyller kraven.

Skatter och avgiftskontroll

Utföraren förbinder sig att under hela avtalstiden fullgöra sina skyldigheter beträffande socialförsäkringsavgifter och skatter.

Kommentar: En årlig kontroll hos skattemyndigheten har gjorts för att kontrollera att de privata utförarna sköter sina skatter och avgifter.
Båda utförarna uppfyller kraven.

Sammanfattning av åtgärder fördelat på utförare

Mitt Liv:

- Göra en dokumenterad beskrivning av sitt kvalitetsledningssystem.
- Komplettera ledningssystemet med att skapa rutiner för riskanalys av sin verksamhet.

Kommunala hemtjänsten:

- Se över rutinerna för synpunkter och klagomål. Det finns ingen rutin från verksamheten för att informera kunderna om att de kan lämna synpunkter och klagomål och informera om hur det går till.
- Komplettera ledningssystemet med att skapa rutiner för riskanalys av sin verksamhet.
- Upprätta genomförandeplaner för alla kunder.

- Upprätta en rutin för att informera personalen om meddelarfrihet.