

Rapport: Avtalsuppföljning av hemtjänst och dagverksamhet.

Daterad: 2025-09-23

Innehållsförteckning

1 Inledning.....	3
2 Syfte och mål.....	3
2.1 Återkommande fokusområden.....	3
2.2 Specifika fokusområden.....	3
3 Metod.....	4
4 Leverantörer som har följts upp.....	4
5 Resultat.....	5
5.1 Återkommande fokusområden.....	5
5.1.1 Försäkringar.....	5
5.1.2 IVO-tillstånd.....	5
5.2 Specifika fokusområden.....	5
5.2.1 Granskning av Phoniro Care.....	5
5.2.2 Granskning av genomförandeplan.....	5
5.2.3 Språkkunskaper och bemötande hos personal.....	5
5.2.4 Kompetensutvecklingsplan för personal.....	6
5.2.5 Introduktion för nyanställd personal.....	6
5.2.6 Synpunkt- och klagomålshantering.....	6
5.2.7 Egenkontroll.....	6
6 Analys.....	7
7 Fortsatt uppföljning.....	7

1 Inledning

Varje kommun ska enligt kommunallagen kontrollera och följa upp en verksamhet som, genom avtal eller på uppdrag, överlåtit skötseln av en kommunal angelägenhet. Kommunen ska genom uppföljningen tillförsäkra sig information som gör det möjligt att ge allmänheten insyn i den verksamhet som lämnats över till en utförare.

Avtalsuppföljningar genomförs regelbundet på uppdrag av äldre nämnden i syfte att efterleva kommunallagens intentioner. Utöver avtalsuppföljningar genomförs individuppföljningar och riktade uppföljningar (exempelvis genom annonserade eller oannonserade besök på förekommen anledning). Allt i syfte att säkerställa god kvalitet.

För leverantörer inom hemtjänst och dagverksamhet så regleras kraven för utförandet i de avtal som kommuner upprättar inom ramen för lagen om valfrihetssystem (LOV).

2 Syfte och mål

Syftet med avtalsuppföljningen är att säkerställa verksamheternas efterlevnad av krav utifrån lagar, föreskrifter och avtal. Målet är att kommunen ska tillförsäkras tillräckligt med information för att säkerställa god kvalitet.

2.1 Återkommande fokusområden

Återkommande fokusområden är de avtalsområden som årligen kontrolleras. Det innebär kontroll av tillstånd/registrering i omsorgsregistret, ekonomi och försäkring.

Vid uppföljning kontrolleras att respektive verksamhet har tillstånd från Inspektionen för vård- och omsorg, IVO, att bedriva sin verksamhet. Privata leverantörer ska ha tillstånd från IVO medan verksamheter som bedrivs i kommunal regi behöver anmäla att de bedriver verksamhet till IVO och därtill vara registrerade i IVO:s omsorgsregister.

Leverantörers ekonomiska ställning kontrolleras via kreditupplysningsföretag och kommunen får automatisk mejl om det sker förändringar inom företaget. Det kan till exempel handla om rekonstruktion, domar, dålig likviditet, om status gällande F-Skattsedel eller registrering som arbetsgivare förlorats eller om företrädare i företaget ändras. Uppföljning av ekonomisk ställning kommer att ske under hösten 2025.

Alla leverantörer ska under hela avtalsperioden inneha ansvarsförsäkring som täcker leverantörens skadeståndsrättsliga ansvar vid brister i utförandet i enlighet med avtal. Leverantörer har fått bifoga kopia på ansvarsförsäkring till uppföljningen.

2.2 Specifika fokusområden

Utöver de återkommande fokusområden så väljs årligen ett par specifika fokusområden ut. Dessa baseras på omvärldsbevakning (exempelvis vad IVO uppmärksammat under året), vad kommunen via handläggare uppmärksammat, nämndmål eller vad som framkommit via Socialstyrelsens brukarundersökning ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?”. För årets uppföljning innebär det;

- Granskning av genomförandeplan
- Språkkunskaper och bemötande hos personal
- Kompetensutvecklingsplan för personal
- Introduktion för nyanställd personal
- Synpunkter- och klagomålshantering

- Egenkontroll

3 Metod

Samtliga leverantörer har uppmanats att inkomma med specifika dokument och rutiner relaterade till, i huvudsak, de specifika fokusområdena. Det har också genomförts separata intervjuer med chef och personal. Resultat från verksamhetsstöd Phoniro Care/Pulsen combine har granskats

. Resultatet har därefter granskats och värderats utifrån huruvida svaren bedömts som;



= Godkända svar utan anmärkning



= Godkända svar men med förbättringsförslag



= Ej godkända svar - påtagliga brister som kräver åtgärd.



= Ej godkända svar – påtagliga och eller allvarliga brister som kräver skyndsam åtgärd och uppföljning

4 Leverantörer som har följts upp

I uppföljningen så ingår alla leverantörer som kommunen för närvarande (maj år 2025) har avtal med. För hemtjänst innebär det;

AB Adela omsorg

Allegio AB

Aleo Care AB

Attendo Sverige AB

Ersta diakonisällskap

Noga Omsorg AB

Omvårdnad i Hemmet AB

Vårdstyrkan AB

Larm- och nattpatrullen, egen regi.

För dagverksamhet innebär det;

Vårdstyrkan AB, 556724–7928

Biblioteksgångens dagverksamhet, egen regi

Antalet brukare är (maj månad 2025) 1097 med beslut om hemtjänst.

Antalet brukare är (maj månad 2025) 105 med beslut om dagverksamhet.

5 Resultat

5.1 Återkommande fokusområden

5.1.1 Försäkringar

Samtliga leverantörer har bedömts uppfylla krav om ansvarsförsäkringar. Samtliga leverantörer har inkommit med giltiga försäkringsbevis utom en som ska skickas inom kort.

5.1.2 IVO-tillstånd

Samtliga leverantörer har bedömts uppfylla krav gällande IVO-tillstånd.

5.2 Specifika fokusområden

5.2.1 Granskning av Phoniro Care

Granskningen av leverantörernas återrapportering av utförda insatser i Phoniro Care visar på en hög effektivitet hos samtliga leverantörer. Det framgår även att personal i genomsnitt spenderar med tid hos brukare jämfört med 2023 och 2024. Andelen besök med dubbelkvittens (öppning och låsning av brukares dörr via digitalt lås) är fortsatt hög.

5.2.2 Granskning av genomförandeplan

Varje brukare ska ha en giltig genomförandeplan som ska upprättas av leverantören senast inom 14 dagar efter det att ny beställning skickats från enheten beställare. Brukare eller dennes företrädare ska vara delaktig i framtagandet av genomförandeplanen som beskriver på vilket sätt de beställda insatserna ska utföras.

Två genomförandeplaner per leverantör har granskats. Vid granskning har det framkommit att samtliga leverantörer uppfyller krav på att upprätta genomförandeplan i tid men det finns förbättringsområden:

- **Brukarens delaktighet:** Hos vissa leverantörer saknas brukares underskrift som bekräftar att den deltagit i framtagandet av genomförandeplanen. Även om brukaren inte vill eller kan delta i framtagandet så ska detta framgå vilket det inte har gjort i de fall där det har saknats underskrift.
- **Uppföljning:** Hos vissa leverantörer saknas datum för uppdatering och uppföljning på genomförandeplanen.

5.2.3 Språkkunskaper och bemötande hos personal

För att säkerställa kompetens hos leverantörens personal genomförs årligen kompetenskartläggningstillfällen. Vid dessa tillfällen ska leverantören skicka några av deras anställda till kommunen för att bland annat genomgå kunskapstest enligt Socialstyrelsens rekommendation på språkförmåga i äldreomsorgen.

Samtliga leverantörers personal har fått godkänt i test av hörförståelse och läsförståelse av svenska språket. Det finns brister i skriftlig förmåga hos alla leverantörer. Som åtgärd har leverantörerna använt stimulansmedel (Äldreomsorgslyftet) för att finansiera

språkutbildningar och digitala språkappar. Vissa leverantörer har även anställt språkombud som kan ge stöd vid dokumentation och andra situationer där skriftlig svenska är avgörande.

På kompetenskarläggningen presenteras personalen för olika situationer och får beskriva hur de skulle bemöta och hantera dessa. Samtliga personals bemötande har bedömts som godkänt. Personalen på kompetenskarläggningstillfällena har visat stort engagemang i sitt jobb och att de är lösningsorienterade även om det förekommer utmaningar med svenska språket. Personalen har visat vilja till att lära sig och utveckla sina språkkunskaper.

5.2.4 Kompetensutvecklingsplan för personal

Samtliga leverantörer har ett årshjul med planer och aktiviteter för personalen. Där hittas bland annat kurser och utbildningar i dokumentation, lex Sarah och upprättande av genomförandeplan.

När en medarbetare genomgått en kurs eller utbildning så skickas intyget till verksamhetschef i ett digitalt system. I samband med medarbetarsamtalen gör verksamhetschef en kontroll i systemet för att säkerställa att alla kurser och utbildningar som personalen ska ha deltagit i faktiskt har genomförts.

Vid rekrytering eftersträvas undersköterskeutbildning men stor vikt läggs även vid personliga egenskaper och intresse för arbetet. Det finns arbetssätt och upparbetade rutiner för introduktion av nyanställda. Det finns en kompetensutvecklingsplan som omfattar samtlig personal och som utgår från en individuell kompetensinventering.

5.2.5 Introduktion för nyanställd personal

Samtliga leverantörer har presenterat sina introduktionsplaner som har granskats av kommunen. Samtliga har gedigna introduktionsplaner för nyanställd personal där verksamhetens värdegrund, rutiner och relevanta arbetsmoment presenteras.

Vissa verksamheter erbjuder en särskild tvådagarsutbildning för ny personal och sommarvikarier. Utbildningen fokuserar på demensvård, bemötande, hygienrutiner och dokumentation som en del av introduktionen.

5.2.6 Synpunkt- och klagomålshantering

För att utveckla och säkra kvaliteten i verksamheterna ska leverantörerna ta emot, utreda och åtgärda synpunkter och klagomål. Synpunkter kan avse åsikter som framförs som berör verksamhetens kvalitet, till exempel förslag på förbättringar. Klagomål kan avse att någon upplever att verksamheten inte uppnår tillräckligt god kvalitet.

Granskningen har visat att samtliga leverantörer har system för att ta emot, utreda och vid behov åtgärda inkomna klagomål.

Hantering av klagomål från brukare som upprättats och skickats med stöd av enheten beställare mellan oktober 2024 och maj 2025 har granskats. Samtliga har utretts och besvarats. Leverantörerna har inkommit med svar inom efterfrågad tidsram.

5.2.7 Egenkontroll

Egenkontroll är en del av det systematiska kvalitetsarbetet och handlar om att återkommande och regelbundet följa upp och utvärdera att den egna verksamheten bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i leverantörens ledningssystem.

Granskning av rutiner för egenkontroll har genomförts. Alla leverantörer har checklistor för egenkontroll. Egenkontroller genomförs fortlöpande i form av bland annat: social dokumentation, riskbedömningar för varje ny kund, temperatur av mat, arbetskläder, namnskyltar, arbetspass, körkort och utdrag ur belastningsregistret.

6 Analys

Alla leverantörer uppfyller de grundläggande kraven enligt avtal inom återkommande fokusområden, såsom ansvarsförsäkring och IVO-tillstånd.

Det systematiska kvalitetsarbetet är väl förankrat hos samtliga verksamheter. Egenkontroll används aktivt för att följa upp kvalitet, rutiner och arbetsmoment. Brukarundersökningar genomförs årligen via enkät, telefon eller hembesök. Resultat diskuteras regelbundet på APT och används för förbättring.

Synpunkts- och klagomålshantering sker strukturerat och öppet. Medarbetare uppmuntras att rapportera avvikelser och återkoppling ges i organisationen. Det tyder på ett lärande arbetssätt.

Introduktionsrutinerna är tydliga. Handledare har ansvar för uppföljning, och nya medarbetare får möjlighet att påverka introduktionens längd. Utbildning i bemötande, hygien, dokumentation och demens ingår.

Kompetensutveckling sker genom årshjul, individuella kompetenskartläggningar och digital uppföljning. Fokus ligger på både tekniska och mjuka färdigheter.

Språkkunskaperna är överlag godkända i hör- och läsförståelse, men vissa brister kvarstår i skriftlig svenska. Personalen visar engagemang, vilja att utvecklas och har god förmåga till gott bemötande.

Genomförandeplaner upprättas inom rätt tid, men flera saknar dokumentation om brukarens delaktighet eller datum för uppföljning. Detta är ett förbättringsområde.

7 Fortsatt uppföljning

Brister som uppmärksammats i årets uppföljning har diskuterats med berörda leverantörer. Dessa kommer att följas upp igen under hösten 2025.

Följande fokusområden kommer att följas upp:

- Brukarens delaktighet i genomförandeplanen och tydligare dokumentation av uppföljning.
- Fördjupad granskning av personalens skriftliga språkkompetens.
- Brukarens kännedom om sin plan och sin fasta omsorgskontakt.