

Rapport: Avtalsuppföljning av boendestöd och ledsagar- och avlösarservice.

Omsorg om personer med
funktionsnedsättning

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.....	4
5.1 Återkommande fokusområden.....	4
5.2 Specifika fokusområden.....	4
5.2.1 Förbättringsarbete utifrån egenkontroller.....	4
5.2.2 Synpunkter-, klagomål- och avvikelshantering	5
5.2.3 Kompetensutveckling hos personal	5
5.2.4 Introduktion av nya medarbetare.....	6
5.2.5 Kännedom om lex Sarah	6
5.2.6 Övriga områden	6
6 Analys	7
7 Fortsatt uppföljning	8

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 socialnämnden i syfte att efterleva kommunallagens intentioner. Utöver avtalsuppföljningar genomförs individuppföljningar, brukarenkäter och riktade uppföljningar (exempelvis genom annonserade eller oannonserade besök på förekommen anledning). Allt i syfte att säkerställa god kvalitet.

För leverantörer inom boendestöd, avlösar- och ledsagarservice så regleras kraven för utförandet i de avtal som kommuner upprättar inom ramen för kommunens valfrihetssystem (i fortsättningen LOV).

Även om insatserna till utförandet är olika så delas majoriteten av de krav som ställs på leverantörerna i respektive avtal och i majoritet så utför också samma leverantör både boendestöd och avlösar- och ledsagarservice.

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.

Inför uppföljningen har det kontrollerats 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 IVOs 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.

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 och eller vad som framkommit via brukarenkäter. För årets uppföljning innebär det;

- Förbättringsarbete utifrån egenkontroller
- Synpunkter-, klagomål- och avvikelshantering
- Kompetensutveckling hos personal

- Introduktion av nya medarbetare
- Kännedom om lex Sarah

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 medarbetare. 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 avlösar- och ledsagarservice innebär det;

- Revida omsorg
- Livis omsorg
- Funkisgruppen AB
- God omsorg i Stockholm AB

För boendestöd ingår:

- Täby kommuns boendestöd
- Frösunda Coachning
- Aleo care AB
- Revida omsorg
- Livis omsorg
- Funkisgruppen AB

Antalet brukare är (maj månad 2025) 129 med beslut om avlösar- och/eller ledsagarservice och 239 med beslut om boendestöd.

5 Resultat

5.1 Återkommande fokusområden

Samtliga leverantörer har bedömts uppfylla krav om tillstånd, solid ekonomi och ansvarsförsäkring.

5.2 Specifika fokusområden

5.2.1 Förbättringsarbete utifrån egenkontroller

Alla leverantörer ska bedriva ett kontinuerligt och långsiktigt arbete för att utveckla och säkra kvaliteten i sina respektive verksamheter. Leverantören ska tillämpa ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och som är anpassat till leverantörens verksamhet, i det dagliga

arbetet. Det innebär bland annat att arbeta med egenkontroller som handlar om att återkommande och regelbundet följa upp och utvärdera att den egna verksamheten bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i ledningssystemet.

Alla verksamheter har redogjort för sitt systematiska kvalitetsarbete och har bedömts godkända utan anmärkning. Gemensamt för alla verksamheter är bland annat att det systematiska kvalitetsarbetet sker utifrån ett externt system, att verksamheterna jobbar utifrån årshjul där egenkontroll bland annat ingår.

Återkommande exemplifieras social dokumentation som en egenkontroll som lett till att förbättringsarbete. Som egenkontroll innebär social dokumentation att verksamheten granskar att medarbetarnas dokumentation sker i enlighet med föreskrifter; bland annat att dokumentationen är fri från personliga värderingar, relevant och att den sker återkommande.

Flera verksamheter beskriver att egenkontrollen lett till förbättringsarbete i form av kompetensutveckling bland medarbetare. Det i syfte att säkerställa en ändamålsmässig dokumentation.

5.2.2 Synpunkter-, klagomål- och avvikelshantering

I det kontinuerliga och långsiktiga arbetet för att utveckla och säkra kvaliteten i verksamheterna ingår också att ha en hantering av synpunkter och klagomål från brukare och anhöriga och en hantering av avvikelser (som registreras av personal). Med synpunkter avses åsikter som framförs som berör verksamhetens kvalitet, till exempel förslag på förbättringar. Med klagomål avses att någon klagar på att verksamheten inte uppnår kvalitet. Avvikelser är när något avviker ifrån brukarens insats eller kvalitet. När en verksamhet identifierat sådana ska denna inom ramen för sin avvikelshantering, hantera, utreda och åtgärda dessa i syfte att denna inte ska upprepas. Ofta hanteras synpunkter- och klagomål och avvikelse i samma tekniska system.

Samtliga verksamheter har bedömts godkända, om än några med förslag om förbättringar. I första hand har samtliga verksamheter ett system för hantering av synpunkter- och klagomål och avvikelser. Verksamheterna beskriver hur de lägger stor vikt vid att samtliga medarbetare ska känna till vikten av registrering men också att verksamheten återkommande också tar upp registrerade sådana, exempelvis på arbetsplatsträffar. Vid uppföljning lyfter leverantörerna även vikten av att arbeta med en positiv kultur kopplat till avvikelserapportering och vikten av att återkoppla till medarbetaren som rapporterat vilket i sig kan ha en positiv inverkan på verksamhetens avvikelserapportering.

Samtliga verksamheter har bedömts ha verksamhetssystem som möjliggör goda förutsättningar för att systematiskt kunna hantera inkomna synpunkter, klagomål och avvikelser. De förslag om förbättringar som uppmärksammas handlar om att personal i högre utsträckning ska tillämpa registreringen men också att verksamheterna ska registrera positiva synpunkter. Utifrån att syftet med registreringen är att verksamheten ska förbättras, så kan registrering av "positiv feedback" möjliggöra material som i det längre perspektivet kan motivera till vilka aktiviteter som verksamheten borde göra mer av.

5.2.3 Kompetensutveckling hos personal

Alla verksamheter har utifrån lämnade svar bedömts uppfylla avtalskrav vad gäller kompetensutveckling hos medarbetare. Kompetensutvecklingsplaner tas fram i samband med årliga medarbetarsamtal och utgår dels från medarbetarnas enskilda behov, dels utifrån verksamhetens behov. Det beskrivs att egenkontroller är en del i att jobba med att identifiera behov av kompetensutveckling utifrån verksamhetsperspektiv där utbildning i social

dokumentation lyfts hos flera leverantörer. I uppföljning framkommer även att kompetensutvecklingsinsatser sker utifrån specifika uppdrag då viss kunskap behöver finnas hos medarbetare kopplat till behov hos brukare.

5.2.4 Introduktion av nya medarbetare

Alla verksamheter ska ombesörja att alla medarbetare får en introduktion och därigenom goda förutsättningar att komma in i arbetet. Samtliga verksamheter har rutiner och intervjusvar som möjliggör en god introduktion. Återkommande finns rutiner, checklistor och avsatt tid för att introducera nya medarbetare.

En verksamhet som utför avlösar- och ledsagare har fått som återkoppling att deras introduktion i hög grad tycks fokusera på enskilda uppdrag snarare än introduktion till företaget och verksamheten. En analys kopplat till detta är att majoritet av medarbetare som utför avlösar- och ledsagarservice är timanställda och arbetar med ett eller par få uppdrag. Det kan ses som en förklaring till varför leverantörer väljer att fokusera på en bra introduktion till uppdragen snarare än till företaget, även om de introduktionerna inte behöver stå i kontrast till varandra. Kraven på introduktion av nya medarbetare är också detsamma oavsett dennes anställningsform. Att medarbetare får introduktion både gällande det specifika uppdraget och företagets rutiner mer generellt är av vikt och ger en grund och förutsättningar för följsamhet till verksamhetens beslutade arbetssätt.

5.2.5 Kännedom om lex Sarah

Lex Sarah är en del av socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Den syftar till att säkerställa att missförhållanden eller påtagliga risker för missförhållanden, exempelvis fysiska eller psykiska övergrepp, brister i bemötande rapporteras och utreds. Utredningen enligt lex Sarah är en del av det systematiska kvalitetsarbetet där man utreder vad som har hänt, varför det har hänt och vad verksamheten kan göra för att det inte ska hända igen. Alla medarbetare har skyldighet att rapportera missförhållanden eller påtagliga risker för missförhållanden som de uppmärksammar.

Alla verksamheter har bedömts lämna godkända svar kopplade till lex Sarah, om än några med förbättringsförslag. Verksamheterna beskriver hur medarbetare vid introduktion får information om lex Sarah och att de i regel årligen får utbildning om sina skyldigheter. Verksamheterna beskriver rutiner och en systematik som gör att de tycks ha goda förutsättningar för att rapportera. Medarbetare beskriver också att det finns en positiv kultur från ledning kring att rapportera; att syftet inte är att peka ut enskild personal utan att hitta brister i verksamheten och förbättra denna.

Det kan konstateras att få lex Sarah rapporter inkommer och att händelser troligen sker som ej rapporteras. Informationen till medarbetarna att även rapportera risker för missförhållanden samt misstanke om missförhållanden och att medarbetare inte själva bedömer allvarlighetsgrad innan rapportering, då detta ska ske först efter utredning, är av vikt när information om rapporteringsskyldigheten lämnas till medarbetare. Några verksamheter har fått återkoppling om att de bör i än högre utsträckning arbeta med att förbättra medarbetarnas kännedom om deras rapporteringsskyldigheter enligt lex Sarah.

5.2.6 Övriga områden

Två verksamheter har fått krav på åtgärder i kopplat till revideringar av rutiner. Områden för revidering rör utdrag ur belastningsregistret, kontakt med relevant hälso- och sjukvård. En

verksamhet har fått krav på åtgärd där de ombetts återkomma med plan för hur de ska involvera personal i framtagande av riskbedömningar.

6 Analys

Resultatet i uppföljningen visar att återkommande fokusområden; kontroll av tillstånd/registrering i omsorgsregister, ekonomi och försäkring bedöms som godkänt hos alla leverantörer. Dessa krav är således uppfyllda vilket vid tid för uppföljning visar på en solid grund hos aktuella leverantörer inom avtalsområdet.

Vad gäller de specifika fokusområden så har ingen leverantör bedömts ha några påtagliga eller allvarliga brister. Alla leverantörer har bedömts bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete utifrån de fokusområden som följts upp. Leverantörer utför egenkontroller, hanterar synpunkt- och klagomål, avvikelser och bedriver kompetensutveckling. Det arbetet tyder på att verksamheterna är måna om att arbeta systematiskt och att de ser kraven om systematiskt kvalitetsarbete inte bara som en formalitet.

Egenkontroller används som ett aktivt verktyg för förbättring. Det är särskilt positivt att flera verksamheter kopplar egenkontroller till konkreta åtgärder, exempelvis utbildning i social dokumentation. Det visar att det finns en koppling mellan identifierade brister och åtgärder vilket bedöms som viktigt för ett levande kvalitetsarbete.

Synpunkts-, klagomåls-, och avvikelshantering präglas av en öppen kultur i alla led i verksamheterna och där medarbetare uppmuntras att rapportera händelser. Att verksamheterna även diskuterar inkomna synpunkter, klagomål och avvikelser på arbetsplatsträffar och återkopplar till medarbetare är ett tecken på en lärande organisation. Det finns förbättringspotential i att även tillvarata positiv feedback; att verksamheten registrerar positiva synpunkter skapar underlag för exempelvis kompetensutveckling och "vad verksamheten bör göra mer av".

Kompetensutveckling sker med systematik men här finns utmaningar, framförallt för verksamheter med uppdrag utifrån insats avlösar- och ledsagarservice. I dessa verksamheter är medarbetare ofta timanställda och mer begränsad tillgång till utbildning vilket riskerar att påverka kvaliteten i insatserna. Det är därför av vikt att leverantörer ser över alternativa former för kompetensöverföring i dessa verksamheter.

Introduktion av nya medarbetare fungerar generellt väl men en leverantör har fått återkoppling om att introduktionen är för snävt fokuserad på det enskilda uppdraget. Det är viktigt att all personal, även timanställda, får en bredare förståelse för verksamhetens värdegrund och rutiner. Det särskilt eftersom personalen ofta arbetar självständigt.

Lex Sarah är ett område där det finns en skillnad mellan formell kunskap och faktisk tillämpning. Även om alla verksamheter har rutiner och utbildning, tyder det låga antalet rapporter till Täby kommun (mindre än tio årligen, alla insatser) på att det finns en underrapportering. Det är avgörande att medarbetare förstår att även misstankar och risker ska rapporteras och att det inte är deras ansvar att bedöma allvaret i situationen.

Övriga områden visar på mindre brister kopplade till utformning av rutiner och vid revidering/framtagande av riskbedömningar. Detta har återkopplats till aktuella verksamheter och bedöms vara av sådan karaktär att de bör kunna åtgärdas relativt enkelt men kommer att följas upp kommunen.

7 Fortsatt uppföljning

Varje verksamhet som ingår i uppföljningen får en summerad rapport med resultatet och kommentarer för den egna verksamheten. Om verksamheten vid någon fråga fått sitt svar värderat till att detta inte bedömts som godkända kommer kommentarer och krav på åtgärd framgå.

Verksamhetens vidtagna åtgärd ska därefter återrapporteras till Täby kommun innan angivet datum. I de fallen åtgärd(er) som ska utföras inte återkopplas inom angiven tid sker i första hand dialog med berörd verksamhet. I nästa steg finns ett avtalsrättsligt definierat förfarande i stegen begäran om rättelse, vite och förtida uppsägning av avtal.