



Upplands Väsby kommun

Kundvalskontoret
Elisa-Beth Widman
☎ 08-590 971 50
Fax 08-590 890 77
Elisa-Beth.Widman@upplandsvasby.se

Tjänsteutlåtande
2009-08-18

Dnr:
SÄN/2009:185

Social- och äldrenämnden

Kvalitetsuppföljning 2 av fritt val inom hemtjänsten

Ärendebeskrivning

Social- och äldrenämnden införde den 1 september 2007 fritt val inom hemtjänsten. Avtalet med leverantörerna gäller från och med den 1 september 2007 till och med den 31 augusti 2008 med möjlighet till förlängning 1+1 år, dock längst till och med den 31 augusti 2010.

Social- och äldrenämnden har det övergripande ansvaret för socialtjänsten i kommunen. Nämndens uppföljningsansvar finns förtydligt i styrdokumentet "Kvalitetsuppföljning av hemtjänstinsatser" daterat augusti 2007.

Under februari 2009 genomfördes en mätning av bemötandet och nöjdheten för bland annat hemtjänstkunderna i kommunen. Medelomdömet från alla hemtjänstkunder i kommunen var 4.5 på en femgradig skala.

Samverkan med intresseorganisationerna

Kundvalskontoret har inbjudit representanter för intresseorganisationerna för samverkan vid två tillfällen.

Synpunkter som framfördes var vikten av att erbjuda stöd i förbättringsarbetet till de leverantörer, som så önskade.

Sammanfattande bedömning

Resultatet av kvalitetsuppföljningen av hemtjänsten i Upplands Väsby bedöms som mycket gott.

Två av de fyra konstaterade förbättringsområdena vid den förra uppföljningen har genomförts. Larmfunktionen har samlats till en grupp, vilket förbättrat personalkontinuiteten för kunden. Myndighetsenhetens tillgänglighet har förbättrats avsevärt bland annat genom att leverantören har en kontakthandläggare samt att telefontillgängligheten har utökats. Utförarna uppfyller i huvudsak de krav som ställts i kravspecifikationen.

Följande generella förbättringsområden kan konstateras:

- Ett fortsatt förbättringsarbete av den sociala dokumentationen med särskild inriktning av den sociala journalen.
- Sekretessen kring den enskilde i samband med samverkan huvudmän emellan bör säkerställas
- Det systematiska kvalitetsarbetet bör utvecklas inom varje verksamhet.
- Rutiner för avvikelshantering, särskilt med avseende på avvikelser enligt socialtjänstlagen, behöver utvecklas hos några leverantörer.

Resultatet av kvalitetsuppföljningen kommer att presenteras för leverantörerna.

Kundvalskontorets förslag till beslut

1. Social- och äldrenämnden godkänner kvalitetsuppföljningen.
2. Kundvalskontoret får i uppdrag att följa upp påtalade förbättringsområden.

Bakgrund

Social- och äldrenämnden införde den 1 september 2007 fritt val inom hemtjänsten. Avtalet med leverantörerna gäller från och med den 1 september 2007 till och med den 31 augusti 2008 med möjlighet till förlängning 1+1 år, dock längst till och med den 31 augusti 2010.

Den tidigare uppföljningen av kvaliteten inom hemtjänsten presenterades för social- och äldrenämnden i maj 2008. Följande förbättringsområden konstaterades vid detta tillfälle:

- Den sociala dokumentationen är inte fullständig hos alla leverantörer
- Larmfunktionens organisation behöver förbättras
- Tillgängligheten hos myndighetsenheten behöver förbättras
- Rutiner för avvikelshandlingen behöver utvecklas hos några leverantörer.

Vid denna uppföljning bedömdes inte det systematiska kvalitetsarbetet, då några av företagen var helt nya och några var små. Vid detta tillfälle bedömdes att företagen inte haft tillräcklig tid för att bygga upp ett utvecklat kvalitetssystem.

Kvalitetskriterier enligt avtal och författningar

I kravspecifikationen för upphandlingen fastställdes följande kvalitetsmål på utförandet av insatser:

- Den enskilde ska ha stort inflytande över när och hur insatserna ska genomföras
- Antalet personer som hjälper den enskilde ska vara så få som möjligt
- Varje kund ska ha en kontaktperson i personalgruppen
- Den enskildes önskemål om hur han eller hon vill bli tilltalad ska respekteras

- Varje påstående om fysiskt övergrepp ska utredas, dokumenteras och polisanmälas
- Varje påstående om stöld, förskingring eller annat förmögensbrott ska utredas, dokumenteras och polisanmälas
- Personalen ska bära en väl synlig namnbricka där företagets namn är väl synlig
- Personalen ska senast dagen innan anmäla ändringar i uppgjord planering.

I kravspecifikationens finns också krav på:

- Dokumentation enligt gällande lagstiftning
- Rutiner för klagomål
- Rutiner för anmälan om missförhållanden
- Rutiner för avvikelser i verksamheten
- Rutiner för förvaring av handlingar och nycklar
- Rutiner för hantering av privata medel
- Personal med erforderlig kompetens och erfarenhet.

Kommunens ansvar för uppföljning

Social- och äldre nämnden har det övergripande ansvaret för socialtjänsten i kommunen.

Social- och äldre nämndens uppföljningsansvar finns förtydligt i styrdokumentet ”Kvalitetsuppföljning av hemtjänstinsatser” daterat augusti 2007.

Brukarnas synpunkter

I samband med denna uppföljning gjordes ingen specifik mätning av brukarnas synpunkter.

Under februari 2009 genomfördes den regelbundna brukarmätningen för social- och äldre nämndens olika målgrupper. Resultatet av denna mätningen presenterades för social- och äldre nämnden i juni 2009.

Medelomdömet för alla hemtjänstkunder på hemtjänsten i Upplands Väsby kommun var 4.5 på en femgradig skala.

Antal leverantörer och kunder maj 2009

Privata utförare	Antal kunder
Susannes Hemtjänst och service	66
Gästhemmet Edsby slott AB	33
Olivias Vård och Omsorg	15
Camillas Hemtjänst och Service	124
Hushållsnära tjänster AB	38
Ghion Systerjouren AB	5

Ej besökta leverantörer	
Adlerssons fönsterputs AB	5
MIAB Städ AB	0
JOSA Clean AB	0

Kommunal utförare	Antal kunder
Runby Hemtjänst	128
Gamla Väsby; Östra och Smedby	78
Dragonvägen	45
Sigma	53

Antalet kunder per verksamhet har inhämtas i samband med besöken i hemtjänsten och genom uppgifter från myndighetsenheten.

Carema AB har under året avslutat sin verksamhet i kommunen.

Byte av leverantör

Vid mättillfället hade åtta kunder valt annan utförare. Sex kunder hade bytt från den egna regin till annan leverantör.

Samverkan med intresseorganisationerna

Kundvalskontoret har inbjudit representanter för intresseorganisationerna för samverkan vid två tillfällen.

Synpunkter som framfördes var vikten av att erbjuda stöd i förbättringsarbetet till de leverantörer, som så önskade.

Metod

Uppföljningen har skett i två steg:

- Ett i förväg utskickat frågeformulär
- Besök i verksamheten och personliga intervjuer med ansvariga och personal utifrån ett fastställt frågeformulär samt granskning av social dokumentation genom stickprovskontroller och granskning av rutiner i verksamheten

Verksamhetsbesök har inte genomförts i de företag som enbart erbjuder städtjänster eller inte har några kunder.

Utvärdering

Kategorisering och poängberäkning

En mall har utarbetats med utgångspunkt i fyra bedömningsområden:

- A. Trygghet och säkerhet
- B. Samverkan och samarbete
- C. Rutiner för fel och brister
- D. Dokumentation
- E. Systematiskt kvalitetsarbete

Varje bedömningsområde har poängsatts enligt följande:

- 0 Företaget uppfyller inte kravspecifikationen
- 1 Företaget uppfyller delvis kravspecifikationen
- 2 Företaget uppfyller kravspecifikationen till fullo

Varje bedömningsområde har en maxpoäng:

- | | |
|---------------------------------|---|
| A. Trygghet och säkerhet | 10 poäng |
| B. Samverkan och samarbete | 6 poäng |
| C. Fel och brister | 10 – 12 poäng. Den senare poängen för den egna regin, då den har ett ansvar för larmfunktionen. |
| D. Dokumentation | 18 poäng |
| E. Systematiskt kvalitetsarbete | 2 poäng |

Bedömningsmallen finns i bilaga 2.

Som helhet kan ett företag uppnå 46 eller 48 poäng beroende på om företaget ansvarar för larmet. Kommunens egen regi har ansvar för att ta emot och rycka ut vid larm. Denna enhet kan därför uppnå 48 poäng.

Följande förändringar har gjorts i denna mätning:

- Vissa förtydliganden i den sociala dokumentationen
- En bedömning hur verksamheten arbetar med det systematiska kvalitetsarbetet med utgångspunkt i SOSFS 2006:11

Resultatsammanfattning

A. Trygghet och säkerhet

Synlig namnbricka

Samtliga utförare har en väl synlig namnbricka så att kunden kan identifiera person och företag som ett led i att skapa trygghet.

Information om ändringar i planeringen

Samtliga utförare ringer till kunden om förseningen beräknas bli 15 till 30 minuter.

Ett problemområde är sekretessfrågorna. Då landstingets primärvård och de olika hemtjänsleverantörerna utgör olika sekretessområden, måste den enskilde kunden godkänna samverkan mellan de olika aktörerna.

C Rutiner för fel och brister

Egen kontroll

Den egna kontrollen av viktiga arbetsprocesser finns dokumenterad i flertalet företag. Ett exempel på en viktig arbetsprocess är hur man går till väga om kunden inte öppnar dörren vid ett planerat besök.

- Ett förbättringsområde i flertalet verksamheter är att regelmässigt följa upp avvikelser från arbetsprocesserna.

Uppföljning av biståndsbedömd tid

Uppföljning av utförd tid i relation till biståndsbedömd (beslutad) tid görs hos alla leverantörer.

Uppföljning av larm

Hemtjänsten i egen regi har ansvaret att rycka ut när en kund larmar.

Detta innebär att den egna regins hemtjänst måste känna till vem som utför hemtjänsten. Sedan november 2008 har larmet organiserats i en egen patrull bestående av fem personal. Kunden larmar. Larmet hamnar hos SOS- alarm, som i sin tur kontaktar kommunens larmpersonal. Från det att larmpatrullen fått larmet, ska kunden besökas inom 30 minuter.

Att organisera larmpersonalen i en egen patrull upplevs som ett klart förbättrat arbetssätt.

Larmpatrullen följer inte upp hur antalet tillfällen där inställetiden överstiger 30 minuter.

Rutiner för klagomålshantering

Alla leverantörer har rutiner för hur klagomål ska hanteras.

Rutiner för missförhållanden

Nio av tio leverantörer har rutiner för hantering av missförhållanden.

Rutiner för avvikelshantering

Samtliga leverantörer har skriftliga rutiner för hur avvikelser enligt hälso- och sjukvårdslagen ska hanteras. Ingen av leverantörerna har definierat avvikelser enligt socialtjänstlagen och följer således inte upp detta.

C. Dokumentation

Den sociala dokumentationen består av två delar:

- En individuell arbetsplan (genomförandeplan)
- Social journal.

Arbetsplanen och den sociala journalen utgör den enskildes genomförandeakt.

Individuell arbetsplan

Hur en beslutad insats praktiskt ska genomföras dokumenteras i en individuell arbetsplan (genomförandeplan), som ska innehålla mer i detalj hur insatsen ska genomföras. Genom planen tydliggörs både för den enskilde och personalen vad som ska göras, vem som ska utföra insatserna och när de ska genomföras samt på vilket sätt den enskilde har utövat inflytande över planeringen. Planen ska också innehålla datum för fastställandet samt när och hur den ska följas upp.

- Samtliga leverantörer har en individuell arbetsplan. Hos enstaka leverantörer saknas vissa delar i arbetsplanen.

Social journal

Genomförandet av ett beslut om insats ska fortlöpande dokumenteras i en social journal. I journalen bör det till exempel framgå om det inträffat omständigheter som medfört att insatserna inte kunnat genomföras som planerat och information från den enskilde eller anhöriga som kommit fram som är av betydelse för genomförandet.

- I flertalet verksamheter behöver arbetet med den sociala journalen utvecklas.

Säker förvaring av den sociala dokumentationen

Handlingar som upprättas eller kommer in till en verksamhet måste förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte får tillgång till dem. Det är viktigt att de förvaras i låsbara utrymmen och att handlingarna skyddas mot förstörelse. Dokumentationen ska hållas i god ordning. Kundvalskontorets riktlinjer om social dokumentation i hemtjänsten är vägledande.

- Alla leverantörer förvarar den enskildes dokumentation i låsbara skåp.
- Flertalet leverantörer har en god ordning i genomförandeakten.

För kunder med enbart en serviceinsats kräver inte kundvalskontoret en genomförandeplan och social dokumentation. Leverantören och kunden ska ha en skriftlig överenskommelse, när tjänsten ska utföras.

D. Systematiskt kvalitetsarbete

Kvaliteten inom socialtjänstens olika verksamheter ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras enligt SOSFS 2006:11. För att kunna fullgöra dessa skyldigheter bör det finnas ett system för fastställande av kvalitetsmål, och för planering, utförande, uppföljning samt utveckling av kvaliteten i verksamheterna. Ett kvalitetssystem förutsätter bland annat att det finns verksamhetsmål, rutiner för kvaliteten som styr mot målen, samverkan, kompetensutvecklingsplaner och olika former av avvikelshantering.

Socialstyrelsen föreskriver också att det ska finnas ett ledningssystem för kvaliteten inom verksamheterna.

Sammanfattande bedömning

Resultatet av kvalitetsuppföljningen av hemtjänsten i Upplands Väsby bedöms som mycket gott.

Två av de fyra konstaterade förbättringsområdena vid den förra uppföljningen har genomförts. Larmfunktionen har samlats till en grupp, vilket förbättrat personalkontinuiteten för kunden. Myndighetsenhetens tillgänglighet är förbättrats avsevärt bland annat genom att leverantören har en kontakthandläggare samt att telefontillgängligheten har utökats.

Utförarna uppfyller i huvudsak de krav som ställts i kravspecifikationen.

Följande generella förbättringsområden kan konstateras:

- Ett fortsatt förbättringsarbete av den sociala dokumentationen med särskild inriktning av den sociala journalen
- Sekretessen kring den enskilde i samband med samverkan huvudmän emellan bör säkerställas
- Det systematiska kvalitetsarbetet bör utvecklas inom varje verksamhet
- Rutiner för avvikelshantering, särskilt med avseende på avvikelser enligt socialtjänstlagen, behöver utvecklas hos några leverantörer.

Resultatet av kvalitetsuppföljningen kommer att presenteras för leverantörerna. Förbättringsområdena kommer att följas upp.

Kundvalskontoret

Eva Dahlgren
Chef kundvalskontoret

Elisabeth Hagert
Avdelningschef sociallagstiftning

Bilagor:

1. Redovisning per enhet
2. Bedömningsmodellen

Bilaga 1 (rev. 2009 10 12)

Redovisning per enhet

1. Susannes hemtjänst och service

Antal kunder 66

Resultat per kategori

A. Trygghet och säkerhet	9 poäng av 10 möjliga
B. Samverkan och samarbete	6 poäng av 6 möjliga
C. Rutiner för fel och brister	4 poäng av 10 möjliga
D. Dokumentation	18 poäng av 18 möjliga
E. Systematiskt kvalitetsarbete	0 poäng av 2 möjliga

Sammanlagt 37 poäng av 46 möjliga

2. Edsby Slott AB

Antal kunder 33

Resultat per kategori

A.. Trygghet och säkerhet	8 poäng av 10 möjliga
B. Samverkan och samarbete	6 poäng av 6 möjliga
C. Rutiner för fel och brister	10 poäng av 10 möjliga
D. Dokumentation	11 poäng av 18 möjliga
E. Systematiskt kvalitetsarbete	0 poäng av 2 möjliga

Sammanlagt 35 poäng av 46 möjliga

3. Olivias Vård och Omsorg

Antal kunder 15

Resultat per kategori

A. Trygghet och säkerhet	9 poäng av 10 möjliga
B. Samverkan och samarbete	6 poäng av 6 möjliga
C. Rutiner för fel och brister	10 poäng av 10 möjliga
D. Dokumentation	18 poäng av 18 möjliga
E. Systematiskt kvalitetsarbete	2 poäng av 2 möjliga

Sammanlagt 45 poäng av 46 möjliga

4. Camillas hemtjänst och Service

Antal kunder 124

Resultat per kategori

A.. Trygghet och säkerhet	10 poäng av 10 möjliga
B. Samverkan och samarbete	6 poäng av 6 möjliga
C. Rutiner för fel och brister	10 poäng av 10 möjliga
D. Dokumentation	16 poäng av 18 möjliga
E. Systematiskt kvalitetsarbete	2 poäng av 2 möjliga

Sammanlagt 44 poäng av 46 möjliga

5. Ghion systerjouren AB

Antal kunder 5

Resultat per kategori

A.. Trygghet och säkerhet	10 poäng av 10 möjliga
B. Samverkan och samarbete	6 poäng av 6 möjliga
C. Rutiner för fel och brister	10 poäng av 10 möjliga
D. Dokumentation	16 poäng av 18 möjliga
E. Systematiskt kvalitetsarbete	2 poäng av 2 möjliga

Sammanlagt 44 poäng av 46 möjliga

6. Hushållsnära tjänster AB

Antal kunder 38

Resultat per kategori

A.. Trygghet och säkerhet	10 poäng av 10 möjliga
F. Samverkan och samarbete	6 poäng av 6 möjliga
G. Rutiner för fel och brister	8 poäng av 12 möjliga
H. Dokumentation	0 poäng av 18 möjliga
I. Systematiskt kvalitetsarbete	0 poäng av 2 möjliga

Sammanlagt 24 poäng av 46 möjliga

Hemtjänsten i Upplands Väsby kommun

(Maxpoängen är 48 i det område som ansvarar för larmfunktionen)

7. Runby hemtjänst inklusive nattpatrullen och larmpatrull

Antal kunder 128

Resultat per kategori

A.. Trygghet och säkerhet	10 poäng av 10 möjliga
B. Samverkan och samarbete	5 poäng av 6 möjliga
C. Rutiner för fel och brister	10 poäng av 12 möjliga
D. Dokumentation	15 poäng av 18 möjliga
E. Systematiskt kvalitetsarbete	0 poäng av 2 möjliga

Sammanlagt 40 poäng av 48 möjliga

8. Väsby hemtjänst

Antal kunder 78

Resultat per kategori

A.. Trygghet och säkerhet	10 poäng av 10 möjliga
B. Samverkan och samarbete	5 poäng av 6 möjliga
C. Rutiner för fel och brister	10 poäng av 12 möjliga
D. Dokumentation	16 poäng av 18 möjliga
E. Systematiskt kvalitetsarbete	0 poäng av 2 möjliga

Sammanlagt 41 poäng av 46 möjliga

9. Dragonvägens hemtjänst

Antal kunder 45

Resultat per kategori

A.. Trygghet och säkerhet	10 poäng av 10 möjliga
B. Samverkan och samarbete	6 poäng av 6 möjliga
C. Rutiner för fel och brister	10 poäng av 10 möjliga
D. Dokumentation	10 poäng av 18 möjliga
E. Systematiskt kvalitetsarbete	1 poäng av 2 möjliga

Sammanlagt 37 poäng av 46 möjliga

10. Sigma

Antal kunder 53

Resultat per kategori

A.. Trygghet och säkerhet	10 poäng av 10 möjliga
B.Samverkan och samarbete	6 poäng av 6 möjliga
C. Rutiner för fel och brister	8 poäng av 10 möjliga
D. Dokumentation	18 poäng av 18 möjliga
E. Systematiskt kvalitetsarbete	0 poäng av 2 möjliga

Sammanlagt 42 poäng av 46 möjliga

Bilaga 2

Bedömningsmall för hemtjänstinsatser

A. Trygghet och säkerhet (max. 10 poäng)

A1 Väl synlig namnbricka	1
A:2 Information om ändringar i planeringen	1
A3 Rutiner för nyckelhantering	1
A.4 Rutiner för hantering av kontanta medel	1
A.5 Namngiven kontaktperson med dokumenterat uppdrag	1

B. Samverkan och samarbete (max. 6 poäng)

B:1 Mellan utförare och biståndshandläggare	1
B:2 Intern samverkan	1
B.3 Med primärvård	1

C. Fel och brister (max. 10/12 poäng)

C.1 Egen kontroll	1
C.2 Uppföljning biståndsbedömd/utförd tid	1
C:3 Uppföljning av larm (enbart Runby hemtjänst))	1
C.4 Rutiner för klagomålshantering	1
C:5 Rutiner för missförhållanden	1
C:6 Rutiner för avvikelser	1

D. Dokumentation (max. 20 poäng)

D.1 Individuell arbetsplan	
- mål	1
- vilka insatser	1
- tidpunkt för genomförande	1
- underskrift av kund	1
- datum för upprättande	1
- tidpunkt för uppföljning	1

D.2 Social journal	1
D.3 Säker förvaring	
- låsbart skåp	1
- individuell förvaring	1

E. Det systematiska kvalitetsarbetet (max 2 poäng)

Leverantören har ett kvalitetssystem, som är väl känt av medarbetarna.

Varje fråga bedöms från 0 – 2

0	Leverantören uppfyller inte kravspecifikationen
1	Leverantören uppfyller delvis kravspecifikationen
2	Leverantören uppfyller kravspecifikationen till fullo

Maximalt antal poäng enligt mallen 46 alternativt 48.