



Upplands Väsby kommun

Social- och äldreförvaltningen
Elisa-Beth Widman
☎ 08-590 971 50
Fax 08-590 733 41
Elisa-Beth.Widman@upplandsvasby.se

Tjänsteutlåtande
2008-04-02

Dnr:
SÄN/2008:41

Social- och äldrenämnden

Kvalitetsuppföljning av fritt val inom hemtjänsten – underlag för förlängning av avtal med hemtjänstutförare

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.

Denna kvalitetsuppföljning är ett underlag till ett beslut om en eventuell förlängning av avtalet.

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

Kundernas uppfattning om kvaliteten i hemtjänsten har mätts i en enkätundersökning. Sammanfattningsvis är kunderna mycket nöjda med de insatser som utförs.

Leverantörerna uppfyller i huvudsak de krav som ställs i kravspecifikationen. Resultatet av kvalitetsuppföljningen bedöms som gott.

Följande generella förbättringsområden kan konstateras:

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

Samverkan med brukarorganisationerna

Förvaltningen har inbjudit representanter för brukarorganisationerna för samverkan vid två tillfällen. Deras synpunkter redovisas i bilaga.

Social- och äldreförvaltningens förslag till beslut

1. Social- och äldrenämnden godkänner kvalitetsuppföljningen.
2. Förvaltningen får i uppdrag att följa upp påtalade förbättringsområden och redovisa det vid nämndens sammanträde den 19 november 2008.
3. Förvaltningen får i uppdrag att förlänga avtalen ett år med följande leverantörer:
 - Susannes hemtjänst och service
 - Edsby Slott AB
 - Olivias Vård och Omsorg
 - Camillas Hemtjänst och Service
 - Hushållsnära tjänster AB
 - Caréma AB
 - Josa Clean i Stockholm
 - Adlerssons fönsterputs AB
 - Miab Städ AB
 - Ghion Systerjouren AB.

Social- och äldreförvaltningen

Inga-Lill Skogqvist
Tf förvaltningschef

Elisa-Beth Widman
Avdelningschef för kvalitet och
verksamhetskontroll

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.

Denna kvalitetsuppföljning är ett underlag till ett beslut om en eventuell förlängning av avtalet.

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 förmögenhetsbrott 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 kravspecifikationen 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 äldrenämnden har det övergripande ansvaret för socialtjänsten i kommunen.

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

Brukarnas synpunkter

Brukarnas synpunkter på den upplevda kvaliteten har mätts i en enkätundersökning under mars månad 2008. Enkäten skickades till samtliga brukare som får hjälp av leverantörer i privat regi samt 25 procent av de brukare som får hjälp av hemtjänsten i egen regi på grund av underlagets storlek.

Svarsfrekvensen uppgår till 57 %, av 263 enkäter besvarades 149. Ingen påminnelse har utsänts, vilket skulle ha inneburit minst en ökning av svarsfrekvensen med 10 %.

Enkätresultaten i sin helhet redovisas i bilaga 1. Brukarnas medelomdöme redovisas under varje leverantörs beskrivning i bilaga 1.

Enkäten som helhet finns i bilaga 2.

Har mindre än tre personer besvarat enkäten för respektive företag redovisas inte detta på grund av svårigheter att bevara konfidentialiteten.

Nya och gamla leverantörer

Av de elva företag som kommunen tecknat avtal med finns både nyetablerade leverantörer och leverantörer som funnits länge på marknaden. Denna kvalitetsuppföljning bygger på sju månaders verksamhet. Ett nytt företag kan behöva mer tid för att bygga upp ett utvecklat kvalitetssystem med till exempel regelbundna måluppföljningar.

Små och stora leverantörer

Av de leverantörer som kommunen har tecknat avtal med finns små företag med en person, som arbetar i verksamheten och stora leverantörer med mer uppbyggda stödresurser.

Denna kvalitetsuppföljning omfattar därför inte bedömningar om verksamhetens egen uppföljning av kvalitetsarbete och måluppfyllelse. Dessa områden kommer att bedömas vid nästa uppföljning.

Antal leverantörer och kunder mars 2008

Privata utförare	Antal kunder
Susannes Hemtjänst och service	14
Gästhemmet Edsby slott AB	16
Olivias Vård och Omsorg	10
Camillas Hemtjänst och Service	46
Hushållsnära tjänster AB	9
Carema AB	1
Ej besökta leverantörer	
Josa Clean i Stockholm	1
Adlerssons fönsterputs AB	3
Miab Städ AB	0
Ghion Systerjouren AB	0

Kommunal utförare	Antal kunder
Runby Hemtjänst	62
Gamla Väsby; Östra och Smedby	158
Dragonvägen	100
Sigma/nattpatrullen	97

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

Odens fysioterapi och omvårdnad avslutade sin verksamhet hösten 2007.

Sodexho AB ingår inte i denna uppföljning, då företaget betraktas som en underleverantör till den egna regi. En brukarundersökning för Sodexhos kunder genomfördes i augusti 2007 och redovisades vid detta tillfälle.

Byte av leverantör

61 personer har fram till den 10 april 2008 bytt från kommunal till privat leverantör. 66 nya kunder har valt privat leverantör.

Samverkan med brukarorganisationerna

Förvaltningen har inbjudit representanter för brukarorganisationerna för samverkan vid två tillfällen. Deras synpunkter redovisas i bilaga

Metod

Uppföljningen har skett i tre 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 och rutiner i verksamheten
- Enkät till kunder.

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:

- Trygghet och säkerhet
- Samverkan och samarbete
- Rutiner för fel och brister
- Dokumentation

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 | 14 poäng |

Bedömningsmallen finns i bilaga 3.

Som helhet kan ett företag uppnå 40 eller 42 poäng beroende på om företaget ansvarar för larmet. Kommunens egen regi har ansvar för att ta emot och rycka ut vid larm. Dessa enheter kan därför uppnå 42 poäng.

När det gäller resultatet av kvalitetsmålen för kundinflytande och antalet personer som hjälper den enskilde framkommer det i enkätsvaren för respektive leverantör.

Leverantörer som enbart erbjuder städtjänster

Dessa leverantörer har skickat erforderligt underlag för ett fortsatt godkännande för förlängning av avtalet.

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.

Rutiner för nyckelhantering

Samtliga utförare har säkra rutiner för hantering av nycklar, vilket innebär att nyckeln kvitteras i samband med ny kunder, förvaras i ett låst nyckelskåp och lämnas tillbaka efter det att uppdraget upphört. Vissa kunder vill själva ansvara för egen nyckel.

Larmnycklar förvaras plomberade i ett separat nyckelskål. Dokumentation sker vid varje uttryckning.

Rutiner för hantering av kontanta medel

Inköp bör ske med hjälp av betal- eller kundkort för att undvika hantering av kontanta medel. Vissa kunder följer själva med i samband med inköp.

- Rutiner för hantering av kontanta medel är ett förbättringsområde i vissa verksamheter.

Namngiven kontaktperson i personalgruppen

En kontaktpersons uppgift är att skapa person- och omsorgskontinuitet för kunden. Kontaktpersonen kan förmedla trygghet och kontinuitet i vardagen.

Flertalet leverantörer har en namngiven kontaktperson. I vissa verksamheter finns en personalgrupp om en till tre personer som ansvarar för en given kundgrupp.

I vissa företag med få personal är det givet vem som har kundansvaret.

Uppdraget som kontaktperson är dokumenterat hos flertalet leverantörer.

B. Samverkan och samarbete

Samverkan med beställaren

Samtliga utförare uppfattar att samverkan med biståndshandläggaren fungerar väl på så sätt att det sker en regelbunden uppföljning av den utförda tiden.

- Flertalet leverantörer bedömer att det är svårt att nå biståndshandläggaren. Detta är ett förbättringsområde.

Intern samverkan

Skriftliga rutiner för den interna samverkan mellan de olika arbetslagen inom hemtjänsten finns i de personalgrupper som består av fler personer än tre.

Samverkan med primärvården

Alla leverantörer bedömer att de har en god samverkan med primärvården i de fall, där kunden även har insatser av hälso- och sjukvårdskaraktär.

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. Det innebär också att vårdbiträdet som ska svara på ett larm, lämnar den kund som har insatsen just då.

Arbetsordningen innebär risker både vad gäller informationsöverföring och personalkontinuitet hos kunden.

- Den nuvarande arbetsordningen i samband med larmfunktionen är ett förbättringsområde.

Rutiner för klagomålshantering

Alla leverantörer har rutiner för hur klagomål ska hanteras.

Rutiner för missförhållanden

Nio av tio leverantörer har rutiner för missförhållanden.

Rutiner för avvikelshantering

Sex av tio leverantörer har skriftliga rutiner för hur avvikelser ska hanteras.

3 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 saknas en social journal.

Säker förvaring av den sociala dokumentationen

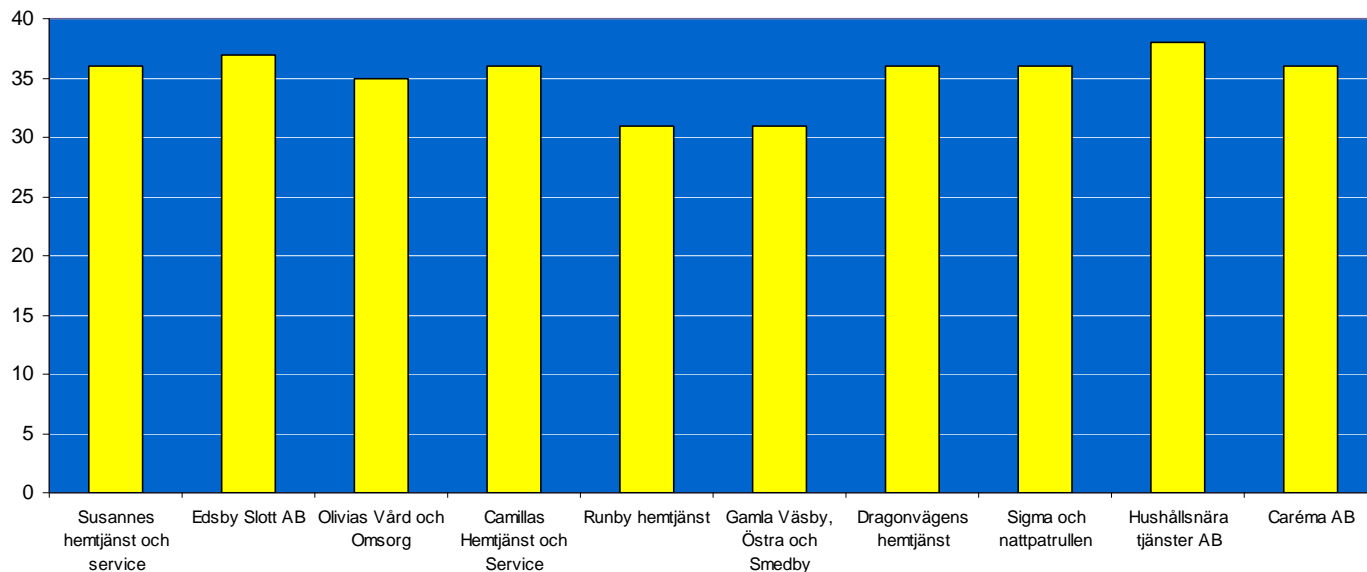
Handlingar som upprättas eller kommer in till en verksamhet måste förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte får tillgång till dem. Det är viktigt att de förvaras i låsbara utrymmen och att handlingarna skyddas mot förstörelse. Dokumentationen

ska hållas i god ordning. Förvaltningens 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 förvaltningen en genomförandeplan och social dokumentation. Leverantören och kunden ska ha en skriftlig överenskommelse, när tjänsten ska utföras.

Den totala poängbedömningen per leverantör



Sammanfattande bedömning

Utförarna uppfyller i huvudsak de krav som ställts i kravspecifikationen. Resultatet bedöms som ett gott resultat.

Resultatet av kundenkäten visar att flertalet kunder är nöjda med den hjälp och det stöd som ges av olika leverantörer. På frågan där kunden ska besvara hur nöjdhetsgraden av den totala insatsen bedöms från en skala från 1-5, har de allra flesta svaren hamnat på 4 och 5, vilket betyder mycket nöjda kunder (89 procent av svaren).

Följande generella förbättringsområden kan konstateras:

- Den sociala dokumentationen är inte fullständig hos flertalet utförare
- Larmfunktionens organisering. Den nuvarande organisationen av larmfunktionen innebär en bristande kontinuitet både för den kund som larmar och den kund vars personal ska hjälpa till vid ett larm
- Tillgängligheten hos myndighetsenheten. Flertalet leverantörer har framfört att det är svårt att nå biståndshandläggarna. Telefontiderna är begränsade och inte alltid kända i kommunens växel

- Rutiner för avvikelshantering behöver utvecklas hos några leverantörer.

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

Social- och äldreförvaltningen

Ingalill Skogkvist
Tf förvaltningschef

Elisa-Beth Widman
Avdelningschef för kvalitet och
verksamhetskontroll

Bilaga 1	Redovisning per enhet
Bilaga 2	Kundenkäten
Bilaga 3	Bedömningsmodellen

Bilaga 1

Redovisning per enhet

1. Susannes hemtjänst och service

Antal kunder 14

Brukarnas medelomdöme för insatserna 4.9

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	12 poäng av 14 möjliga

Sammanlagt 36 poäng av 40 möjliga

2. Edsby Slott AB

Antal kunder 16

Brukarnas medelomdöme för insatserna 4.7

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	12 poäng av 14 möjliga

Sammanlagt 37 poäng av 40 möjliga

3. Olivias Vård och Omsorg

Antal kunder 10

Brukarnas medelomdöme för insatserna 4.0

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 10 poäng av 14 möjliga

Sammanlagt 35 poäng av 40 möjliga

4. Camillas hemtjänst och Service

Antal kunder 56

Brukarnas medelomdöme för insatserna 4.8

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 14 möjliga

Sammanlagt 36 poäng av 40 möjliga

Hemtjänsten i Upplands Väsby kommun

(max 42 poäng på grund av ansvaret för larmfunktionen)

5. Runby hemtjänst

Antal kunder 62

Brukarnas medelomdöme för insatserna 4.4

Resultat per kategori

A.. Trygghet och säkerhet	9 poäng av 10 möjliga
B. Samverkan och samarbete	5 poäng av 6 möjliga
C. Rutiner för fel och brister	8 poäng av 12 möjliga
D. Dokumentation	9 poäng av 14 möjliga

Sammanlagt 31 poäng av 42 möjliga

6. Gamla Väsby, Östra och Smedby

Antal kunder 158

Brukarnas medelomdöme för insatserna 4.4

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	8 poäng av 12 möjliga
D. Dokumentation	8 poäng av 14 möjliga

Sammanlagt 31 poäng av 42 möjliga

7. Dragonvägens hemtjänst

Antal kunder 100

Brukarnas medelomdöme för insatserna 4.3

Resultat per kategori

A.. Trygghet och säkerhet	9 poäng av 10 möjliga
E. Samverkan och samarbete	6 poäng av 6 möjliga
F. Rutiner för fel och brister	9 poäng av 12 möjliga
G. Dokumentation	12 poäng av 14 möjliga

Sammanlagt 36 poäng av 42 möjliga

8. Sigma och nattpatrullen

Antal kunder 97

Brukarnas medelomdöme för insatserna 4.0

Resultat per kategori

A.. Trygghet och säkerhet	9 poäng av 10 möjliga
H. Samverkan och samarbete	6 poäng av 6 möjliga
I. Rutiner för fel och brister	9 poäng av 12 möjliga
J. Dokumentation	12 poäng av 14 möjliga

Sammanlagt 36 poäng/ 42 möjliga

9. Hushållsnära tjänster AB

9 kunder

Brukarnas medelomdöme för insatserna 5.0

Resultat per kategori

A.. Trygghet och säkerhet	10 poäng av 10 möjliga
K. Samverkan och samarbete	6 poäng av 6 möjliga
L. Rutiner för fel och brister	10 poäng av 12 möjliga
M. Dokumentation	12 poäng av 14 möjliga

Sammanlagt 38 poäng av 40 möjliga

10. Caréma AB

1 kund

Resultat per kategori

A.. Trygghet och säkerhet	10 poäng av 10 möjliga
N. Samverkan och samarbete	6 poäng av 6 möjliga
O. Rutiner för fel och brister	10 poäng av 10 möjliga
P. Dokumentation	10 poäng av 14 möjliga

Sammanlagt 36 poäng av 40 möjliga