LOV-rapport 2021

Uppföljning av privata utförare inom hemtjänsten

Hudiksvalls kommun

Innehåll

1 Bakgrund och syfte 2

2 Metod 2

3 Resultat 3

3.1 Finansiell och ekonomisk ställning 3
3.2 Volym och pris*....3
3.3 Kost....4
3.4 Uppföljning av ledning och personal....4
3.5 Uppföljning av kvalitet....4
3.5.1 Social dokumentation, genomförandeplaner stickprov....6
3.6 Metod....6
3.7 Resultat....6
3.7.1 Kontinuitetsmätning 2021....7
3.8 Förbättringsområden....7
Social dokumentation....7
Avvikelser....8

1 Bakgrund och syfte

Hudiksvalls kommun beslutade 2011 om att införa valfrihet av utförare inom hemtjänst i enlighet med Lag och valfrihetssystem (2008:962). Privata leverantörer har sedan 2012 möjlighet att starta verksamhet i kommunen och erbjuda insatser inom hemtjänstens område.

Sedan 2014 har kommunen en privat utförare, Trygga hjälpen, vilken är verksam inom sex av kommunens tio geografiska områden för hemtjänst. Den privata utföraren står för ca 45 % av hemtjänstens verksamhet inom de områden där de bedriver verksamhet. Det innebär en minskning med en procentenhet sedan föregående år. Trygga hjälpen finns idag i Södra Hudiksvall, Östra Hudiksvall, Norra Hudiksvall, Iggesund, Njutånger och Enånger.

Nämnden har enligt 6 kapitlet 7 § kommunallagen (2017:725) ansvar att se till att verksamheten inom nämndens område bedrivs i enlighet med fullmäktiges mål och riktlinjer samt enligt bestämmelser i lag eller annan författning. Enligt 10 kapitlet 8 § kommunallagen ska kommunen kontrollera och följa upp verksamhet som lämnats över till privat utförare. Kommunen ska också enligt 9 § få till sig information som ger allmänheten insyn i den verksamhet som lämnats över.

Syftet med denna uppföljning är att i enlighet med lagen följa upp avtalet, arbetet med kvalitet och förbättringar samt att ge allmänheten insyn. Resultatet av uppföljningen syftar till att skapa förutsättningar för information till allmänheten och för kunderna så att dessa ska kunna göra ett informerat val i valfrihetssystemet.

Uppföljning av privat utförare bidrar till verksamhetsutveckling hos både kommunen och den privata utföraren.

2 Metod

Uppföljningen av den privata utföraren har utgått från den av nämnden beslutade "Uppföljningsplan privata utförare 2018-2022".

Uppföljningen har utförts av LOV-samordnare och delar av kommunledningsförvaltningens kvalitetsteam. Likviditet och soliditet har granskats av kommunens ekonomer.

Aktuella dokument och rutiner har begärts in från den privata utföraren.

En stickprovskontroll av genomförandeplaner i verksamhetssystemet har genomförts i 22 ärenden. Resultatet har jämförts med utfallet av motsvarande kontroller som har genomförts i den kommunala verksamheten.

3 Resultat

Uppföljning har gjorts inom områdena ekonomi, volym, matdistribution, personal och kvalitet. Nedan följer en sammanfattning av resultatet inom respektive område.

3.1 Finansiell och ekonomisk ställning

Område	Resultat	Bedömning
Budgetuppföljning	Har gjorts månadsvis.	Godkänd
Soliditet	Granskad av ekonomiavdelningen	Godkänd
Kassalikviditet	Granskad av ekonomiavdelningen	Godkänd

Soliditet

Bolaget har en soliditet på 27 % och bolagets soliditet har haft en positiv utveckling mellan åren.

Soliditeten visar hur stor del av bolagets totala tillgångar som är finansierade med egna medel. Bolagets soliditet närmar sig de 30-40 % man brukar säga att soliditeten ska ligga mellan, ett intervall som dock kan skilja något mellan olika branscher. Om ett företag är i en tillväxtfas kan soliditeten vara låg under en period. Så länge företaget är lönsamt och genererar vinst som ägarna låter stå kvar i företaget så förbättras soliditeten.

Kassalikviditet

Bolaget har en kassalikviditet på 132 % och det betyder att bolaget kan betala alla sina kortfristiga skulder med egna medel utan att behöva realisera några långfristiga tillgångar.

3.2 Volym och pris*

Område	Resultat	Bedömning
Beviljade timmar*	91098	Godkänd
Uppföljning av pris*	40165897	Godkänd

*Okt 2020-sept 2021

3.3 Kost

Område	Resultat	Bedömning
Hur stor andel ekologiska livsmedel i förhållande till totala inköpen? (%)	Matleverantören har som mål att handla minst 25% ekologiskt men ligger idag på 13%.	Godkänd

Leverantören har långt kvar till målet men har ökat andelen ekologiska inköp.

3.4 Uppföljning av ledning och personal

Område	Resultat	Bedömning
Rutin för kompetensutveckling	Aktuell rutin finns.	Godkänd
Kompetensutvecklingsplan för personer födda dag 04, 09 och 21	Kompetensutvecklingsplaner har skickats in för 7 medarbetare.	Godkänd
Kollektivavtal eller motsvarande	Trygga hjälpen är anslutna till Vårdföretagarna.	Godkänd

3.5 Uppföljning av kvalitet

Område	Resultat	Bedömning
Rutin för genomförandeplan	Aktuell rutin finns.	Godkänd
Rutin/riktlinje för GDPR	Aktuell rutin finns.	Godkänd
Rutin för extraordinära händelser och kriser	"Handlingsplan vid vatten, elavbrott och/eller tele/trygghetslarmavbrott och/eller vid extremt snöoväder, översvämning och/eller storm"	Godkänd

Rutin vid missbruk av alkohol och beroendeframkallande droger och läkemedel	"Rutin avseende sjukdom hos kunder"	Godkänd
Antal personuppgiftsincidenter	En incident har rapporterats.	Godkänd
Antal personuppgiftsincidenter anmälda till Integritetsskyddsmyndigheten	En incident har rapporterats till Integritetsskyddsmyndigheten (IMY)	Godkänd
Rutin för synpunkts- och klagomålshantering	Aktuell rutin finns. "Rutin för muntliga synpunkter"	Godkänd
Antal registrerade: Synpunkter o klagomål, avvikelser internt, lex Sarah	Synpunkter: Uppgift saknas Avvikelser jan-sep: 26 avvikelser* Lex Sarah: Inga lex Sarah-rapporter under jan-sep 2021.	Behov av åtgärd
Sammanställning och analys av antal inkomna: synpunkter och klagomål, avvikelser, lex Sarah	Sammanställning och analys finns	Godkänd

*Avvikelser som registrerats av nattpatrullen och skickats till Trygga hjälpen är exkluderade.

Utföraren sammanställer och analyserar avvikelser och synpunkter på övergripande nivå. Regelbundna redovisningar av genomförda utredningar, gällande synpunkter och avvikelser, har inkommit till kommunen enligt förfrågningsunderlag.

Vid förra årets mätning uppmärksammades det låga antalet rapporterade avvikelser och behov av mer information och utbildning för medarbetarna kring syfte med ett systematiskt arbete med avvikelser. Att endast 26 avvikelser har registrerats av den privata utföraren under årets första nio månader tyder på att behovet av utbildning i avvikelsehantering kvarstår.

Kommunal regi hade under samma period 325 registrerade avvikelser totalt inom hemtjänsten.

3.5.1 Social dokumentation, genomförandeplaner stickprov

3.6 Metod

Totalt 22 personer har slumpvis tagits fram ur verksamhetssystemet. 1 person saknade genomförandeplan i systemet. Övriga 21 genomförandeplaner har ingått i granskningen. Planerna har granskats av de båda enhetsutvecklarna samt kvalitetsutvecklare utifrån aktualitet samt övriga nedanstående kriterier.

3.7 Resultat

Av de 22 personerna i stickprovet saknade 1 personer helt en genomförandeplan som var inlagd i verksamhetssystemet.

Av de 21 personer som hade genomförandeplan var 16 planer upprättade.

Av de 16 planerna som var upprättade var 13 planer aktuella.

Utifrån kriterierna att genomförandeplanen ska vara aktuell samt dokumenterad och upprättad i verksamhetssystemet har 13 av 22 personer en godkänd genomförandeplan (59 %).

Aktuell genomförandeplan	17 av de 21 genomförandeplanerna är aktuella, det vill säga har gjorts eller följts upp för mindre än sex månader sedan. Fyra av dessa har däremot inte upprättats i verksamhetssystemet.
Den enskildes delaktighet	I majoriteten (13) av planerna är den enskildes delaktighet dokumenterad. I övriga planer saknas uppgifter om delaktighet. I några av planerna har rubriken om den enskildes delaktighet tagits bort helt.
Uppgifter om bakgrund/hälsa	I drygt hälften av planerna (12) har uppgifter om den enskildes bakgrund och hälsa dokumenterats. I fyra av dessa 12 planer är informationen knapphändig. I övriga genomförandeplaner saknas information om bakgrund och hälsa.
HUR insatserna ska genomföras är informativt beskrivet	I majoriteten av planerna (14) finns beskrivningar om hur insatserna ska

	genomföras. Övriga planer saknar eller innehåller knapphändig information.
Mål för insatserna	Alla planerna innehåller mål för insatserna. Även om målen är knapphändigt beskrivna i tre av planerna.
Planen är skriven i Jag-form	Ingen av de 21 planerna har skrivits i Jag-form.

3.7.1 Kontinuitetsmätning 2021

Medelvärde för antal olika personer en hemtjänsttagare möter under 14 dagar. Alla hemtjänsttagare som är 65 år eller äldre och som dagtid har två eller fler besök per dag ingår i mätningen. Matleverans eller larm ingår inte.

	2019	**2020**	**2021**
Alla kommuner*	16	15	16
Hudiksvall (+ Svågadalen)	12	12,1	13,7
Trygga hjälpen	8,7**	9,8	11,7

* Alla kommuner ovägt medel, där detta resultat finns i Kolada.
**Trygga hjälpens resultat år 2019 har inte justerats utifrån att kunder får besök från flera olika enheter vilket ger bättre kontinuitetssiffror.

Några av de kvalitetsresultat som tidigare rapporterats i avtalsuppföljningen saknas för 2020 och 2021 på grund av att nationella mätningar inte har kunnat genomföras under pandemin.

3.8 Förbättringsområden

Social dokumentation

Vid 2020 års LOV-uppföljning framkom att utföraren planerade att genomföra månadsvisa workshops för nyanställda samt de i behov av uppdatering gällande systematiskt kvalitetsarbete, exempelvis dokumentation/genomförandeplaner.

Sedan föregående års LOV-uppföljning har två workshops genomförts innan de pausades på grund av pandemin.

Årets stickprovskontroll av genomförandeplaner visar på ett fortsatt behov av utvecklingsarbete och utbildning i social dokumentation.

Avvikelser

Det är viktigt att avvikelser dokumenteras i syfte att verksamheten ska kunna lära av erfarenheterna och minska risken att liknande händelser inträffar igen. Antalet registrerade avvikelser är orimligt lågt. Brister i det systematiska arbetet med avvikelser har uppmärksammats vid LOV-uppföljningen sedan tre år tillbaka. Om bristerna kvarstår vid 2022 års uppföljning kan en åtgärdsplan komma att krävas in gällande hur den privata utföraren avser komma till rätta med bristerna.