



Hudiksvalls  
kommun

Dnr SOM-2024-000460

# Avtalsuppföljning privata utförare 2024, Social- och omsorgsförvaltningen



# Innehållsförteckning

Uppföljning av privata utförare .....	3
Syfte och bakgrund.....	3
Utförare enligt lagen om valfrihetssystem, hemtjänst.....	3
Privat utförare enligt lagen om offentlig upphandling, Staffansgården.....	3
Metod .....	3
Kompletterande uppgifter utifrån uppmärksammade förbättringsområden.	4
Privat hemtjänstutförare, LOV.....	4
Föregående års förbättringsområden.....	4
Uppföljning i arbetsutskott .....	5
Resultat av årets uppföljning - privat hemtjänstutförare .....	5
Finansiell och ekonomisk ställning .....	5
Försäkring.....	5
Volym och pris.....	6
Verksamhetsberättelse .....	6
Uppföljning av ledning och personal .....	6
Uppföljning av kvalitet .....	7
Kost .....	8
Avvikelser .....	8
Social dokumentation, genomförandeplaner stickprov .....	9
Kompetens .....	10
Kvalitetsmätningar.....	12
Brukarundersökning 2024 .....	<b>Fel! Bokmärket är inte definierat.</b>
Uppföljning utifrån ny ersättningsmodell .....	13
Uppföljning av tidigare uppmärksammade förbättringsområden .....	14
Kost .....	14
Systematiskt kvalitetsarbete.....	14
Förbättringsområden utifrån avtalsuppföljning LOV .....	15
Uppföljning Privat utförare, LOU .....	15

Föregående års förbättringsområden.....	15
Avvikelser .....	15
Genomförandeplaner.....	15
Uppföljning i arbetsutskott .....	15
Resultat av årets uppföljning.....	16
Uppföljning av kvalitet .....	16
Uppföljning - Bemanning.....	16
Uppföljning - Försäkringar .....	17
Social dokumentation .....	17
Genomförandeplaner.....	17

# Uppföljning av privata utförare

## Syfte och bakgrund

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.

## Utförare enligt lagen om valfrihetssystem, hemtjänst

Hudiksvalls kommun beslutade 2011 om att införa valfrihet av utförare inom hemtjänst i enlighet med Lag om 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 inom hemtjänst, Trygga hjälpen, vilken är verksam inom två av kommunens nio geografiska områden för hemtjänst. Den privata utföraren stod i september för ca 53 % av hemtjänstens verksamhet inom de områden där de bedriver verksamhet, vilket är samma nivå som tidigare år. Den privata utföraren finns idag i centrala Hudiksvall och Rogsta.

### Nytt avtal och ny ersättningsmodell

I januari 2024 skrevs ett nytt avtal med privat utförare hemtjänst utifrån att ett nytt förfrågningsunderlag börjat gälla. Det är nu en tydligare kravställan som lägger större ansvar på utförare, exempelvis tydligare krav kring tjänstekort, krav på insatsregistrering har tagits bort, förenklad process kring rapporteringsskyldighet, högre krav på hållbarhetsarbete. Från och med januari 2024 har kommunen även infört en ny ersättningsmodell för hemtjänst, vilken baseras på ersättning utifrån beviljad insats med ett schablonavdrag på 20 % för frånvaro. En utvärdering av modellen har påbörjats under hösten.

## Privat utförare enligt lagen om offentlig upphandling, Staffansgården

Hudiksvalls kommun har avtal med föreningen Staffansgården avseende boende enligt Lagen om stöd och service (LSS) och daglig verksamhet sedan många år. I september 2024 hade kommunen 18 personer placerade på Staffansgården.

Syftet med denna uppföljning är att, i enlighet med det program för uppföljning av privata utförare som kommunfullmäktige beslutat om, följa upp kraven i avtalen samt kvaliteten i verksamheten. Uppföljning av privata utförare syftar också till att bidra till verksamhetsutveckling hos både kommunen och utförarna.

## Metod

Uppföljningen har genomförts i enlighet med nämndens beslutade Övergripande uppföljningsplan för verksamhet och avtal 2024.

Uppföljningen av hemtjänstutförare har utförts av LOV-samordnare och verksamhetcontroller. Likviditet och soliditet har granskats av social- och omsorgsförvaltningens ekonomer. Sammanställning av avvikelser har gjorts av kommunens socialt ansvariga samordnare (SAS).

Samtal med verkställande direktör samt gruppchefer för privat hemtjänstutförare genomfördes under våren kring aktörens förutsättningar att arbeta med avvikelser. Kommunen gjorde därefter en plan för åtgärder i syfte att förbättra aktörens möjligheter att rapportera avvikelser. Aktuella dokument och rutiner har begärts in från den privata utföraren.

Uppföljning av privat utförare av boende enligt LSS och daglig verksamhet har utförts av enhetschef för vuxna och LSS i samarbete med verksamhetcontroller. Utföraren har lämnat in begärda dokument samt träffat uppföljningsansvariga.

Bedömningen görs utifrån skalan:

“Godkänd”	Inga brister
“Godkänd men kan utvecklas”	Området är möjligt att förbättra genom tillägg eller förtydliganden.
“Godkänd med anmärkning”	Området är godkänt i sin helhet men mindre brister har uppmärksammats vilka följs upp vid nästa uppföljning. Kvarstående brister kan leda till krav på åtgärdsplan mm.
“Ej godkänd”	Större avvikelser eller återkommande kvalitetsbrister brister. Krav på åtgärdsplan.

## **Kompletterande uppgifter utifrån uppmärksammade förbättringsområden**

De privata utförarna har under uppföljningen informerats om brister och anmärkningar samt haft möjlighet att komplettera, åtgärda och kommentera de förbättringsområden som uppmärksammats i uppföljningarna.

## **Privat hemtjänstutförare, LOV**

### **Föregående års förbättringsområden**

- Egenkontroll, få egenkontroller hade genomförts
- Synpunkter och klagomål, saknade systematik och kunde inte redovisa tillförlitligt antal.
- Kompetensutvecklingsplaner, innehöll önskemål från medarbetare men saknade konkreta planer för kompetensutveckling.
- Matdistribution, brister i inskickat underlag bedömdes kunna tyda på bristande kompetens

## Uppföljning i arbetsutskott

Under april månad var privat utförare på arbetsutskottet och redovisade en åtgärdsplan utifrån de anmärkningar som utföraren fick vid föregående års avtalsuppföljning. Följande åtgärder presenterades då av den privata utföraren:

### Kost/matdistribution

- Rutin bibehållen kylkedja har reviderats. Temperaturkontroll sker varje tisdag på den sista matlåda som delas ut.
- Har genomfört två möten med avtalad matleverantör för att säkerställa att de upprätthåller kraven kring kvalitet och kompetens.

### Systematiskt kvalitetsarbete

- Sammanställning av synpunkter följs varje månad, lämnas tertialsvis med beskrivna åtgärder till LOV-samordnare.
- Nytt arbetssätt kring avvikelshantering för 2024 vilket innebär att avvikelserna går igenom varje månad i arbetsgrupp och varje kvartal i ledningsgrupp. Syftet med genomgångarna är att det ska bli ett lärande kring de avvikelser som sker.
- Lex Sarah rutin: IVO kontaktas vid misstanke om lex Sarah, verksamhetsansvarig utreder och har dialog med kommunens SAS.

## Resultat av årets uppföljning - privat hemtjänstutförare

Uppföljningen innefattar områdena ekonomi, volym, matdistribution, personal och kvalitet. Nedan följer en sammanfattning av resultatet inom respektive område.

### Finansiell och ekonomisk ställning

Område	Resultat	Bedömning
Uppföljning av utbetald ersättning	Har gjorts månadsvis.	Godkänd
Soliditet	Den samlade bedömningen är positiv. Årsredovisningen signalerar ekonomisk stabilitet och låg finansiell risk.	Godkänd
Kassalikviditet	Den samlade bedömningen är positiv. Årsredovisningen signalerar ekonomisk stabilitet och låg finansiell risk.	Godkänd

### Försäkring

Område	Resultat	Bedömning
Ansvarsförsäkring	Försäkring finns	Godkänd

## Volym och pris

Område	Resultat	Bedömning
Beviljade timmar*	83 800 biståndsbedömda timmar (87 600 timmar inkl. dok*)	Godkänd
<i>Jämförelse föregående år:</i>	<i>82 400 biståndsbedömda timmar okt 2022-sept 2023</i>	
Uppföljning av pris*	38 700 000 kr faktisk ersättning (36 800 000 kr exkl. dok)	Godkänd
<i>Jämförelse föregående år:</i>	<i>38 200 000 kr okt 2022-sept 2023</i>	

\*Utföraren får ett tillägg om en timme per månad och brukare för dokumentation. Gäller från 2024 års ersättningsmodell.

\*Okt 2023 - sep 2024

## Verksamhetsberättelse

Område	Resultat	Bedömning
Verksamhetsberättelse inkl. årsredovisning för 2023, enligt kraven i punkt 7.12 och 7.15 i förfrågningsunderlaget.	Årsredovisning, bolagsprotokoll och hållbarhetsplan har inkommit. Redovisning av bland annat privata utförarens arbete mot nämndens mål saknas.	Godkänd men kan utvecklas <sup>1</sup>

## Uppföljning av ledning och personal

Område	Resultat	Bedömning
Kompetensutvecklingsplan för personer födda dag 07, 17 och 27	Kompetensutvecklingsplaner har skickats in för de fyra medarbetare som är aktuella. Kompetensutvecklingsplanerna kan utvecklas då innehållet är något knapphändigt.	Godkänd men kan utvecklas
Rutin/beskrivning för att bedöma språkkunskap vid nyanställning (Kunskaper i svenska språket)	Beskrivning av arbetssätt har inkommit. Inga språktester genomförs. Rutin saknas även inom den kommunala hemtjänsten.	Godkänd men kan utvecklas
Andel anställda med undersköterskeutbildning	Redovisning av anställda har inkommit. Av 61 tills vidareanställda har 24 personer (39 %) en färdig undersköterskeutbildning. Några har en pågående undersköterskeutbildning.	Godkänd
Rutin för användande av tjänstekort	Den privata utföraren har en rutin för att säkerställa att personal använder tjänstekort. Tjänstekorten har RFid-kod	Godkänd

<sup>1</sup>Verksamhetsberättelsen uppfyller kraven i det tidigare förfrågningsunderlaget, vilket gällde för år 2023, men uppfyller inte helt kraven i det nya förfrågningsunderlaget vilket gäller från och med den 1 januari 2024.

	vilken "blippas" när tjänstebilarna ska startas.	
--	--	--

## Uppföljning av kvalitet

Område	Resultat	Bedömning
Rutin för avvikelser och allvarliga missförhållanden (Lex Sarah)	Rutin finns. Rutinen är dock något otydlig gällande gränsdragningen mellan avvikelser och lex sarah. Rutinen har inte heller kompletterats med det nya interna arbetssätt som redovisats i AU (se rubrik "Förgående års avvikande resultat, privat hemtjänstutförare")	Godkänd men kan utvecklas
Rutin för synpunkts- och klagomålshantering	Rutin finns för mottagande av synpunkter och klagomål. Kan förtydligas när det gäller den interna fortsatta hanteringen.	Godkänd men kan utvecklas
Sammanställning och analys av rapporterade avvikelser och missförhållanden samt eventuella vidtagna åtgärder (sept. 2023-aug 2024)	Sammanställning, analys och åtgärder gällande inkomna avvikelser och synpunkter har skickats in.	Godkänd
Sammanställning av antal personuppgiftsincidenter	Inga personuppgiftsincidenter är inrapporterade.	Kan ej bedömas
Sammanställning av antal personuppgiftsincidenter anmälda till Integritetsskyddsmyndigheten	Ej aktuell, se ovan	Kan ej bedömas
Sammanställning, resultat av genomförda egenkontroller	Leverantören genomför månadsvis egenkontroll gällande giltig delegering. Ingen ytterligare egenkontroll genomförd under året.	Godkänd, men kan utvecklas
Rutin för kontaktmannaskap	Rutin för omsorgskontakt finns	Godkänd
Rutin för kontakt med socialsekreterare	Rutin finns gällande ändrat omsorgsbehov hos kund.	Godkänd
Rutin vid utåtagerande beteenden hos kund/hot och våld	Rutin finns	Godkänd



## Kost

Område	Resultat	Bedömning
Avtal - Har utföraren slutit ett nytt avtal med matleverantör vilket utgår från de förändrade kraven i förfrågningsunderlaget?	Avtal har slutits med leverantören Hälsinge catering och event AB (Magnus kök), utifrån kraven i det nya förfrågningsunderlaget.	Godkänd
Rutin bibehållen kylkedja vid distribution av matlådor (HACCP) från kök till kund	Leverantören har en rutin för bibehållen kylkedja. Egenkontrollen i rutinen behöver kompletteras gällande temperatur-riktlinjer och åtgärder vid avvikelser.	Godkänd, med anmärkning
Resultat av kundundersökning kring mat (om sådan gjorts)	Ingen kundundersökning har genomförts.	Kan ej bedömas

\*HACCP, ett egenkontrollprogram för livsmedelssäkerhet enligt Livsmedelslagen

Nästa år kommer kommunen efterfråga privata utförarens uppföljning av att kraven i avtalet med matleverantören efterlevs.

## Avvikelser

Utföraren har gjort en sammanställning av avvikelser gjort och inkomna synpunkter samt en beskrivning av övergripande åtgärder. Den privata utföraren uppger att de har arbetat med hantering av avvikelser och kommer fortsätta att utveckla detta arbete.

Perioden 1 januari – 30 september 2024 har 88 avvikelser inkommit gällande den privata utföraren, jämförelse 2023 då 205 avvikelser inkommit gällande den privata utföraren. Av dessa avvikelser hade utföraren rapporterat 68 stycken (jämfört med 2023 då utföraren rapporterat in 95 stycken)

Andelen avvikelser som den privata utföraren rapporterat in själva är betydligt högre än föregående år.

Kommunens egen regi, i samma geografiska område, har under samma period haft 124 avvikelser (2023: 179 avvikelser), varav 105 har rapporterats av enheterna själva (2023: 101).

Att antalet avvikelser har minskat kan bero på ändrade rutiner kring rapportering när någon fallit utan att ha skadat sig. Resultaten mellan åren är därför inte jämförbara.

Enligt uppgifter från den privata utföraren har ingen lex Sarah-utredning gjorts under perioden 1 januari och 31 augusti. Under samma period har kommunens egen hemtjänst inte heller gjort någon utredning enligt lex Sarah.

## Social dokumentation, genomförandeplaner stickprov

Av ”Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS” framgår det att den som utför beviljade insatser bör upprätta en genomförandeplan.

Av genomförandeplanen bör det bland annat framgå:

- vilket eller vilka mål som gäller för varje aktivitet,
- när och hur olika aktiviteter ska genomföras,
- hur utföraren ska samverka med nämnden, andra utförare eller andra huvudmän, till exempel hälso- och sjukvården.
- om den enskilde har deltagit i planeringen och i så fall vilken hänsyn som har tagits till hans eller hennes synpunkter och önskemål.

Syftet med genomförandeplanerna är att säkerställa den enskildes inflytande och delaktighet samt skapa en tydlig struktur för genomförandet av beslutade insatser.

### Metod

Årets uppföljning lägger fokus på kvaliteten i de genomförandeplaner som upprättas hos utföraren. 25 genomförandeplaner från Trygga hjälpen har slumpvis tagits fram ur verksamhetssystemet och granskats. Under året och har en liknande granskning gjorts av 50 genomförandeplaner inom den kommunala hemtjänsten inom ramen för nämndens internkontroll.

Genomförandeplanerna har granskats inom områdena:

- Bakgrund/hälsa
- Hur insatserna ska genomföras
- Målet med insatserna

Finns tillräckliga uppgifter för att planen ska kunna användas som ett verktyg för att säkra den enskildes inflytande och delaktighet samt trygghet i genomförandet av insatserna?

### Resultat

Resultatet av granskningen visar att 20 av de 25 genomförandeplanerna håller en relativt god nivå, även om det finns möjlighet till förbättring inom de olika områdena.

### Bakgrund och hälsa

Planen behöver innehålla väsentlig och uppdaterad information gällande bakgrund/hälsa för att medarbetarna ska förstå och kunna ta hänsyn till den enskildes specifika förutsättningar och behov.

Alla granskade planer innehåller information om den enskildes bakgrund och hälsa. I en del planer läggs stor tyngdvikt vid hälsan och de medicinska förutsättningarna. Ett förbättringsområde är att i högre grad lyfta fram den enskildes bakgrund, sociala nätverk och intressen.

I granskningen av kommunens genomförandeplaner saknar enstaka planer helt information om bakgrund och hälsa vilket innebär att den privata utföraren har ett bättre resultat än den kommunala hemtjänsten inom området.

Hur insatserna ska utföras

Det ska framgå av genomförandeplanen på vilket sätt den enskilde vill att insatserna ska genomföras.

I några av genomförandeplanerna framgår detta på ett mycket utförligt sätt och det är tydligt att beskrivningarna utgår från den enskildes önskan och förutsättningar. I vissa genomförandeplaner är informationen däremot bristfällig. Det gäller främst genomförandeplaner för brukare med ett fåtal, mindre ingripande insatser, exempelvis matdistribution och trygghetslarm. Stickproven tyder på att kommunens genomförandeplaner håller en något högre kvalitet inom detta område.

Mål för insatserna

Genomförandeplanerna ska innehålla mål för de olika insatserna. Målen bör vara konkreta, relevanta och utgå från den enskilda individen.

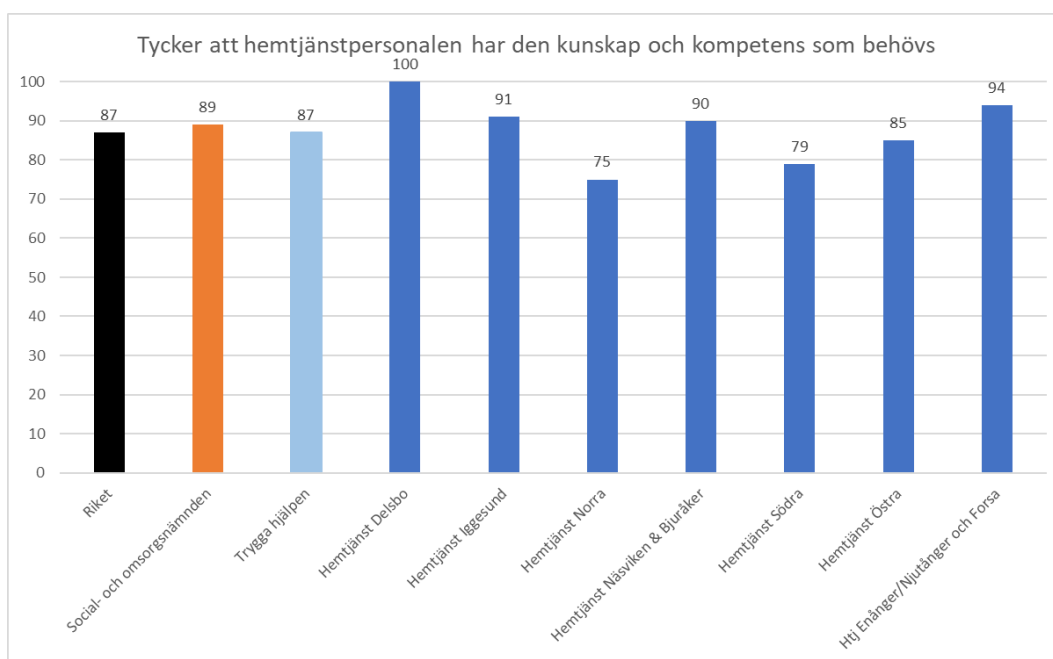
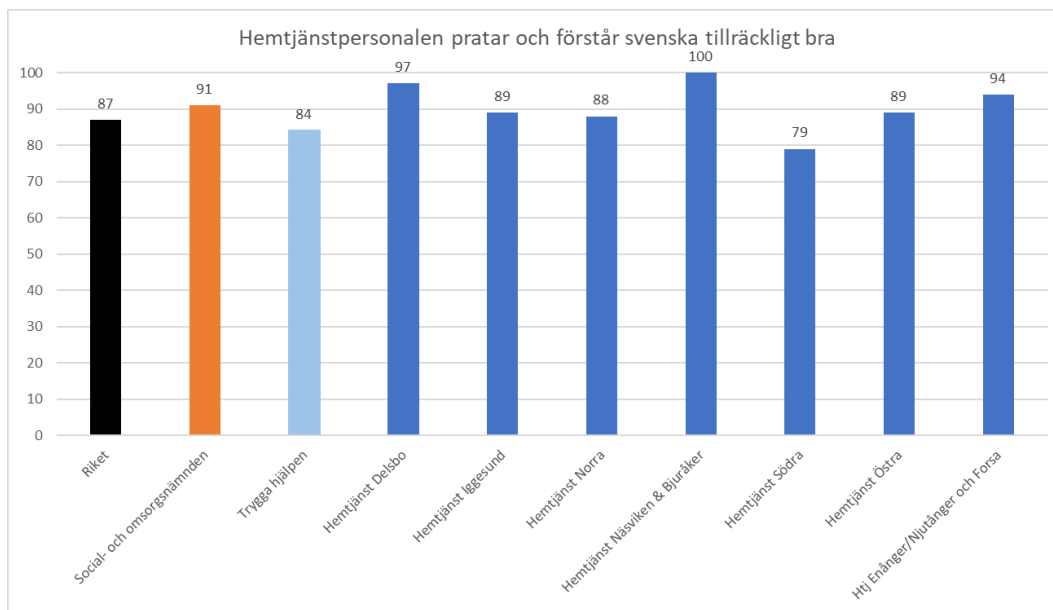
Alla genomförandeplaner innehåller mål för insatserna, några av målen är också mycket välformulerade. Dock inte alla. Att formulera tydliga, individuellt utformade mål är utmanande och ett generellt förbättringsområde. En standardfras som "Insatsen ska tillförsäkra den enskilde en skälig levnadsnivå" utgår inte från individen och dennes förutsättningar och tillför inte planen något mervärde. Stickproven visar på att målformuleringar är ett gemensamt utvecklingsområde för såväl privat som kommunal utförare av hemtjänst.

## Kompetens

Enligt socialtjänstlagen ska medarbetare inom hemtjänst ha lämplig utbildning och erfarenhet. Det är till exempel endast utbildade undersköterskor som har rätt att ta emot läkemedelsdelegering.

Förfrågningsunderlaget ställer bland annat krav på att medarbetarna ska ha goda kunskaper om lagstiftning och förutsättningar för arbetet samt krav på att medarbetarna ska anpassa sin kommunikation efter kundens behov och förmåga att förstå.

Nedanstående diagram visar hemtjänsttagarnas upplevelse av medarbetares kunskap, kompetens och språkkunskaper vid den brukarundersökning som genomfördes våren 2024.



Under rubriken “Ledning och personal” framgår att 39 % av den privata utföraren har en undersköterskeutbildning. Några har en pågående undersköterskeutbildning.

Inom kommunens hemtjänst har ca 74 % av medarbetarna en undersköterskeutbildning. Kompetensförsörjning är en stor utmaning inom vård och omsorg och förutsättningarna har förändrats sedan LOV infördes för mer än tio år sedan. I förfrågningsunderlaget ställs inget krav på hur stor andel av medarbetarna som ska ha en undersköterskeutbildning.

# Kvalitetsmätningar

## Brukarundersökning 2024

Uppgifterna är hämtade från Socialstyrelsens brukarundersökning "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?" som genomfördes 2024. Tabellen visar andelen brukare som valt något av de två positiva svarsalternativen (%).

		2022	2023	2024
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	Kommunens regi	64	61	54
	Trygga hjälpen	67	63	54
	Alla kommuner	61	61	60
Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål	Kommunens regi	84	87	79
	Trygga hjälpen	91	90	80
	Alla kommuner	85	85	85
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	Kommunens regi	57	56	48
	Trygga hjälpen	68	70	47
	Alla kommuner	51	52	54
Personalen utför sina arbetsuppgifter bra	Kommunens regi	85	89	83
	Trygga hjälpen	90	97	82
	Alla kommuner	86	86	84
Personalen kommer på avtalad tid	Kommunens regi	86	84	79
	Trygga hjälpen	86	87	77
	Alla kommuner	82	82	80

Personalen har tillräckligt med tid för arbetet	<b>Kommunens regi</b>	81	79	79
	<b>Trygga hjälpen</b>	88	88	77
	<b>Alla kommuner</b>	81	82	80
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	<b>Kommunens regi</b>	68	65	63
	<b>Trygga hjälpen</b>	77	75	63
	<b>Alla kommuner</b>	62	62	60
Får bra bemötande från personalen	<b>Kommunens regi</b>	95	99	97
	<b>Trygga hjälpen</b>	97	98	98
	<b>Alla kommuner</b>	96	96	95
Känner förtroende för personalen	<b>Kommunens regi</b>	92	94	93
	<b>Trygga hjälpen</b>	95	95	91
	<b>Alla kommuner</b>	89	89	88
Är sammantaget nöjd med hemtjänsten	<b>Kommunens regi</b>	89	94	87
	<b>Trygga hjälpen</b>	93	95	85
	<b>Alla kommuner</b>	88	88	85

Resultatet för såväl den kommunala som den privata utföraren har försämrats sedan föregående år. Resultaten står sig fortfarande bra i jämförelse med riket. Inom majoriteten av områdena, till exempel helhetsbetyget, har den privata utförarens resultat försämrats i högre grad än vad den kommunala hemtjänsten har gjort.

## Uppföljning utifrån ny ersättningsmodell

Den nya ersättningsmodellen som gäller från och med 2024 bygger på:

- Ersättning per beviljad insats

- Differentierad ersättning för tätort och landsbygd samt privat och kommunal regi.
- 20 % schablonavdrag på ersättningen för frånvaro och ej utförda insatser
- Ersättning för dokumentation

En kontinuerlig uppföljning av ersättningsmodellen har gjorts under året, bland annat har jämförelser gjorts mellan utfall och prognoser. Samverkansmöten och dialogträffar har genomförts med utförarna. Upplevelsen bland utförare inom så väl kommunala som privata utförare är att ersättningen är för låg, främst då de upplever att schablonavdraget är för högt.

Det finns indikationer på att schablonavdraget kan behöva justeras. När schablonavdraget på 20 % togs fram gjordes beräkningar gällande hur stor andel beviljade timmar som inte utfördes på grund av sjukhusvistelse, avsågda insatser mm. Beräkningarna byggde till viss del på uppskattningar då exakta siffror inte gick att få fram. Myndighetskontoret har utvecklat sitt arbete med uppföljning under det senaste året. Till följd av förbättrade kontroller och systematiskt kvalitetsarbete stämmer de beviljade insatserna bättre överens med behovet vilket resulterar i att hemtjänsttagaren mer sällan tackar nej till insatser. Även detta är en anledning till att schablonavdraget behöver ses över.

Under rubriken "Volym och pris" går att se att antalet beviljade timmar till den privata utföraren har ökat med 1400 sedan föregående år. Under samma period har den faktiska ersättningen till utföraren ökat med 500 000 kr.

## **Uppföljning av tidigare uppmärksammade förbättringsområden**

### **Kost**

Vid 2024 års uppföljning har den privata utföraren skickat sin rutin för bibehållen kylkedja gällande matlådor. Rutinen har förbättrats sedan föregående år och har kompletterats med viss egenkontroll men viktiga kontrollpunkter saknas. Egenkontrollen behöver kompletteras gällande temperatur-riktlinjer och åtgärder vid temperaturavvikelser. Området är godkänt i sin helhet men bristerna som uppmärksammas kommer att följas upp vid nästa uppföljning.

Under året har utföraren förnyat sitt avtal med samma matleverantör och i avtalet ingår de uppdaterade kraven i förfrågningsunderlaget.

### **Systematiskt kvalitetsarbete**

Sammanställning och analys av inkomna avvikelser och synpunkter och klagomål har utvecklats av den privata utföraren. Underlagen ger bättre förutsättningar för fortsatt verksamhetsutveckling.

# Förbättringsområden utifrån avtalsuppföljning LOV

## Kost

Leverantören har en rutin för bibehållen kylkedja men viktiga egenkontrollpunkter saknas. I hanteringen av matlådor behöver leverantören säkerställa att maten håller rätt temperatur i alla moment fram till att den når kunden. Temperaturförändringar kan leda till ökad tillväxt av exempelvis bakterier och virus, vilket i sin tur ökar risken för exempelvis matförgiftning hos kund.

Egenkontrollen i rutinen behöver kompletteras gällande temperatur-riktlinjer och åtgärder vid avvikelser. Leverantören har tidigare i år fått ta del av kommunens rutin för egenkontroll kring matlådor.

Området är godkänt i sin helhet men bristerna som uppmärksammats kommer att följas upp vid nästa uppföljning. Kvarstående brister kan leda till krav på åtgärdsplan.

# Uppföljning Privat utförare, LOU

## Föregående års förbättringsområden

### Avvikelser

Vid 2023 års uppföljning framkom att några rutiner kunde utvecklas, bland annat behövde det systematiska arbetet för när och hur en avvikelse ska skrivas och utredas förtydligas.

### Genomförandeplaner

Vid uppföljningen framkom även att en del av de genomförandeplaner som upprättas inte skickas till ansvarig socialsekreterare. Genomförandeplaner för bostad med särskild service enligt LSS behöver upprättas och skickas till Myndighetskontoret.

## Uppföljning i arbetsutskott

Under april månad var privat aktör på arbetsutskottet och redovisade en åtgärdsplan utifrån de anmärkningar som aktören fick vid föregående års avtalsuppföljning.

Utföraren presenterade följande:

- Privat utförare använder samma system för avvikelser kring brukare och tillbud utifrån arbetsmiljö. Det är därför svårt att urskilja faktiska avvikelser kring brukare i statistiken.
- Rutinen att skicka in genomförandeplaner till Myndighetskontoret när de skapas/uppdateras har återupptagits.

Nämnden önskade att båda ovanstående områden ska följas upp till nämnd:

- Behöver finnas en rutin för vad som är avvikelser och vad som är tillbud. Dessa behöver separeras i redovisningen
- Behöver beskrivas tydligt i rutinen hur man ska jobba med genomförandeplan och när de skickas in till myndighetskontoret.



# Resultat av årets uppföljning

## Uppföljning av kvalitet

Område	Resultat	Bedömning
Rutin för genomförandeplan	Rutin finns för att genomförandeplan tas fram och hålls aktuell samt hur de innehåller mål och säkrar den enskildes delaktighet.	Godkänd
Rutin för social dokumentation		Godkänd
Rutin för rapportering och utredning av missförhållanden och allvarliga missförhållanden (Lex Sarah)	Rutin finns gällande lex Sarah. Ingen rapport har gjorts under året.	Godkänd
Rutin för extraordinära händelser och kriser	Rutin finns vid kris och allvarliga händelser	Godkänd
Rutin vid utåtagerande beteende hos kund	Rutin finns för att förhindra hot och våld, handlingsplaner finns om hot och våld skulle uppstå samt åtgärder, anmälan och dokumentation.	Godkänd
Rutin för egenkontroll eller egenkontrollplan	Detaljerat formulär för egenkontroll har skickats in	Godkänd
Rutin för hantering av läkemedel	Rutin finns	Godkänd
Sammanställning av antal och en samlad analys av inkomna rapporter om missförhållanden samt anmälningar av allvarliga missförhållanden.	Utföraren har gjort en sammanställning av antalet inkomna avvikelser uppdelat utifrån enhet och kategori	Godkänd
Sammanställning, resultat av genomförda egenkontroller	Framgår bland annat av detaljerat formulär för egenkontroll	Godkänd

### Avvikelse och tillbud

Utföraren har sedan uppföljningen i arbetsutskottet i april utvecklat sin sammanställning av antal avvikelser gällande brukare och antal tillbud utifrån arbetsmiljö, och dessa två kategorier är nu separerade i statistiken. Utföraren har gjort en sammanställning av antalet inkomna avvikelser uppdelat utifrån enhet och kategori.

## Uppföljning - Bemanning

Område	Resultat	Bedömning
Rutin för tystnadsplikt	En beskrivning av hur de arbetar har skickats. Där framkommer att all personal, praktikanter och volontärer skriver under att de har förstått vad tystnadsplikt betyder och att de kommer att följa detta.	Godkänd

Rutin för kompetensutveckling	Rutin finns gällande kompetens och kompetensutveckling för medarbetare på Staffansgården	Godkänd
-------------------------------	--	---------

## Uppföljning - Försäkringar

Område	Resultat	Bedömning
Ansvarsförsäkring	Aktuell ansvarsförsäkring finns.	Godkänd

## Social dokumentation

### Verksamhetssystem

Avtalet ställer krav på att utföraren ska leva upp till dataskyddsförordningen, kraven på sekretess och att skydda personuppgifter. Utifrån dessa detta har en särskild uppföljning gjorts kring utförarens verksamhetssystem och arbete med social dokumentation.

Staffansgården använder ett verksamhetssystem med servrar i Sverige, där personalen loggar in genom bank-id. Systemet är låst och medarbetarna har endast tillgång till systemet från arbetsplatsen. Systemet hanterar detaljerad behörighetsstyrning vilket möjliggör att varje medarbetare endast har tillgång till de boende på den aktuella avdelning/hus där de jobbar. Verksamhetssystemet möjliggör loggkontroller. Dokumentation enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och social dokumentation hålls åtskilt i systemet. Det är endast sjuksköterska som har tillgång till HSL-dokumentationen. Sjuksköterska och omsorgspersonal kan aktivt välja att ge varandra åtkomst av relevanta anteckningar genom att dela dessa med varandra i systemet. De har även möjlighet att skicka krypterad epost genom systemet. Systemet möjliggör systematisk avvikelshantering samt att brukarrelaterade avvikelser hålls åtskilda från tillbud utifrån arbetsmiljö.

## Genomförandeplaner

### Bakgrund

Medarbetare inom funktionsnedsättning har en skyldighet enligt lag att dokumentera genomförandet av beslut. Det framgår av lagarna SoL, LSS och förvaltningslagen Alla uppgifter av betydelse ska dokumenteras fortlöpande och utan dröjsmål. Dokumentation är till för den enskildes rättssäkerhet och trygghet. Syftet med genomförandeplanen är att skapa en tydlig struktur för genomförandet och uppföljningen av en beslutad insats. Genom planen tydliggörs både för den enskilde och för personalen vad som ska göras, vem som ska göra vad, när och hur Genomförandeplanen ska upprättas inom två veckor från det att beslutet som ligger till grund för insatsen verkställts och följas upp minst två gånger per år.

### Resultat

Genomförandeplaner har, i enlighet med gällande rutin, upprättats och skickats in för alla brukare på Staffansgården. Genomförandeplanerna utgår från individens behov i centrum (IBIC). Innehållet är välstrukturerat och innehåller tydlig och relevant information.