LOV-rapport 2020

Uppföljning av privata utförare inom hemtjänsten

Hudiksvalls kommun

Innehåll

1 Bakgrund och syfte 5

2 Metod 5

3 Resultat 6

3.1 Finansiell och ekonomisk ställning 6
3.2 Volym och pris* 6
3.3 Kost 6
3.4 Uppföljning av ledning och personal 7
3.5 Uppföljning av kvalitet 7
3.5.1 Social dokumentation, stickprov 8
3.5.2 Tjänstekort, stickprov 9
3.5.3 Kvalitetsmätningar 2020 10
3.6 Övrigt 10

1 Bakgrund och syfte

Hudiksvalls kommun beslutade 2011 om att införa valfrihet av utförare inom hemtjänst i enlighet med Lagen 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 två av kommunens geografiska områden för hemtjänst. Den privata utföraren står för ca 46 % av hemtjänstens verksamhet inom de områden där de bedriver verksamhet. Det innebär en ökning med tre procentenheter sedan föregående år. Trygga hjälpen finns idag i centrala 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.

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

En stickprovskontroll av den sociala dokumentationen i genomförandejournal har genomförts i 10 ärenden. Ytterligare stickprovskontroller har genomförts gällande användandet av tjänstelegitimation. Resultatet har jämförts med utfallet av motsvarande kontroller som har genomförts i den kommunala verksamheten.

En jämförelse av den privata utförarens och den egna regins resultat har gjorts gällande nationella kvalitetsmätningar.

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

3.2 Volym och pris*

Område	Resultat	Bedömning
Utförda timmar	80 011	Godkänd
Uppföljning av pris	35 283 723	Godkänd

3.3 Kost

Område	Resultat	Bedömning
Avtal med matleverantör	Avtal finns	Godkänd
Egenkontrollplanen enligt HACCP	Matleverantören meddelar att de har ett egenkontrollprogram.	Ej bedömd
Menyer näringsberäknas	Matleverantören har näringsberäkningsprogram och har redovisat beräkningar	Godkänd
Tillgång till konsistensanpassad kost	Matleverantören kan leverera flera olika konsistenser utifrån behov	Godkänd

Tillgång till specialkoster (födoämnesallergier, proteinreducerad etc.)	Matleverantören kan leverera proteinreducerad kost. Matleverantören kan leverera tillgång till allergianpassad kost.	Godkänd
Hur stor andel ekologiska livsmedel i förhållande till totala inköpen? (%)	Matleverantören har som mål att handla minst 30% ekologiskt under 2021 men ligger idag på 7%.	Godkänd

Matleverantören har redovisat näringsberäknade veckomenyer för NNR-kost och proteinreducerad kost. Matleverantören har även redovisat möjligheterna att få konsistensanpassad samt allergianpassad kost utifrån behov. Utifrån matleverantören redovisning går att utläsa att företaget har kunskap om de svenska näringsrekommendationerna och kostråden för den äldre befolkningen.

3.4 Uppföljning av ledning och personal

Område	**Resultat**	**Bedömning**
Rutin och checklista för introduktion av nyanställda	Rutin/checklista finns	Godkänd

3.5 Uppföljning av kvalitet

Område	**Resultat**	**Bedömning**
Antal inkomna: Synpunkter o klagomål, avvikelser, lex Sarah	Synpunkter: 11 st (1/5-31/8 Avvikelser: 25 st (1/1-31/10) Lex Sarah: ingen	Godkänd
Sammanställning och analys av antal inkomna:	2020: Sammanställning och analys finns	Godkänd, men kan utvecklas

synpunkter och klagomål, avvikelser, lex Sarah		

Systematiken i arbetet med att sammanställa och analysera avvikelser och synpunkter har utvecklats. Men fortsatt arbete behövs. Utföraren har sedan föregående uppföljning börjat redovisa genomförda utredningar, gällande synpunkter och avvikelser, till kommunen regelbundet enligt förfrågningsunderlag. Utföraren har även börjat sammanställa synpunkter och avvikelser på övergripande nivå.

Den privata utföraren har under året fram till och med sista oktober 25 registrerade avvikelser. Den kommunala hemtjänsten hade under samma period 185 registrerade avvikelser. Den privata utföraren rapporterar således betydligt färre avvikelser i relation till verksamhetens storlek.

Det låga antalet rapporterade avvikelser tyder på att det finns ett behov av mer information och utbildning för medarbetarna kring syfte med ett systematiskt arbete med avvikelser.

3.5.1 Social dokumentation, stickprov

Tio ärenden hos den privata utföraren har slumpvis tagits fram och de sammanfattade daganteckningarna i den sociala genomförandejournalen har granskats för år 2020. I de fall dokumentation har saknats eller varit mycket knapphändig för år 2020 har, när så har funnits, dokumentation för förgående år också tagits med som underlag för granskningen.
Dokumentationen har granskats av kvalitetsutvecklare samt förvaltningens två enhetsutvecklare utifrån olika områden, se nedanstående tabell.
Två av ärendena har inte kunnat granskas utifrån kriterierna då det saknas dokumentation från hemtjänstutföraren, varav det ena gäller en anmärkningsvärd lång period, ca 2,5 år. Även i de ärenden där insatserna fungerar väl i enlighet med planeringen finns skäl att dokumentera just att allt går bra i enlighet med genomförandeplaneringen.
I ett ärende framkommer av dokumentationen att det finns en otydlighet kring vilken medicinering som ska ges. Händelsen beskrivs i en utförlig anteckning men borde istället ha registrerats som en avvikelse samt kontakt med sjuksköterska.
Trots vissa brister visar granskningen att den sociala dokumentationen har utvecklats sedan föregående granskning, vilken gjordes 2016. Fortsatta utvecklingsområden är kontinuiteten i dokumentationen, en tydligare rubricering för de sammanfattade daganteckningarna samt en ökad bearbetning av daganteckningarna när de sammanfattas till genomförandejournalen, exempelvis genom att onödig information sållas bort.

Område	**Resultat**
Tydlig rubricering	Samtliga granskade journaler saknar tydlig rubricering gällande de

	sammanfattade daganteckningarna. Utförande enhet saknas i rubrikerna i alla journaler och vilken period anteckningarna gäller saknas i flertalet.
Förståeligt/enkelt språk	Samtliga granskade journaler har ett förståeligt/enkelt språk. I en av journalerna minskar begripligheten något på grund av att många förkortningar förekommer.
Sakligt objektivt språk utan värdering	Samtliga granskade journaler har ett sakligt, objektivt språk utan värderingar.
Förekommer irrelevanta namn	I hälften av de granskade journalerna förekommer irrelevanta namn. Det handlar främst om namn på närstående till den enskilde samt kollegor till den som dokumenterar.
Förekommer kränkningar/nedsättande ord?	Kränkningar eller nedsättande ord förekommer inte i någon av de granskade journalerna.
Förekommer HSL-dokumentation?	I två av de granskade journalerna förekommer HSL-dokumentation. Denna dokumentation borde istället ha förts i vårdplan eller, när sådan saknas, genom telefonkontakt med sjuksköterska.
Görs regelbunden dokumentation (minst 1 ggr/mån)	Tre av de granskade journalerna innehåller regelbunden dokumentation. I fem journaler förekommer glapp i den sociala dokumentationen på 2-6 månader.

3.5.2 Tjänstekort, stickprov

Tio oannonserade stickprovskontroller har genomförts i oktober månad gällande om medarbetare hos den privata utföraren bär tjänstekort när de åker ut till kund. I tabellen nedan redovisas resultatet i jämförelse med kommunens egenkontroll gällande tjänstekort.

Sammanställning	**Andel med tjänstekort på sig**
Privat utförare	70%
Östra	0%
Iggesund/Forsa	30%

Person	**Bär tjänstekort**	**Kommentar**
1	Ja	
2	Ja	

3	Nej	Har i annan bil, på väg till samma kund
4	Ja	
5	Ja	
6	Nej	Brukar ha, har glömt ryggsäcken hemma
7	Ja	
8	Ja	
9	Nej	Har inget ännu
10	Ja	

Kontrollen gav ett bra utslag där majoriteten av den privata utförarens medarbetare bar tjänstekort.

3.5.3 Kvalitetsmätningar 2020

	Alla kommuner	**Hudiksvall (+ Svågadalen)**	**Trygga hjälpen**
Personalkontinuitet antal personal som en hemtjänsttagare möter under 14 dagar, medelvärde	15 (2020)	12	9,8*
Brukarbedömning hemtjänst- Förtroende för personalen	89%	93%	93%
Brukarbedömning hemtjänst- Hänsyn till åsikter och önskemål	87%	89%	91%
Brukarbedömning hemtjänst- Möjlighet att påverka tider	59%	67%	72%

* Efter justering av dubbletter
Alla kommuner ovägt medel, där detta resultat finns i Kolada.

3.6 Övrigt

Utifrån resultatet av stickprovskontrollerna gällande social dokumentation kommer den privata utföraren arbeta vidare med sina förbättringsområden. Det ärende som helt saknar dokumentation följs upp särskilt. Utföraren planerar också att införa månadsvisa ”workshop” för nyanställda/för de som behöver en uppdatering gällande systematiskt kvalitetsarbete, till exempel dokumentation/genomförandeplaner.

Den privata utföraren har tjänstekort med företagsnamn och fotografi hängandes på ryggsäcken som de har med sig på hembesöken för brukarnas trygghet.

Vid förra årets uppföljning så saknades datum på den privata utförarens rutiner, vilket gjorde det svårt att veta om rutinen var aktuell. Detta har nu åtgärdats.