



## Uppföljning 2022 av utförare inom vård- och omsorgsnämndens valfrihetssystem samt vissa ramavtal.

Vård och omsorgsnämnden har i sin verksamhetsplan redovisat hur de planerar att följa upp de avtal som nämnden tecknat med privata utförare samt de uppdragsbeskrivningar som överenskommit med verksamheter i kommunens egen regi när de agerar i konkurrens med privata utförare. Uppföljningen utgår från de krav som ställts i avtal och uppdragsbeskrivningar.

### Uppföljning

Tillsyn och uppföljning av utförare inom vård- och omsorgsnämndens valfrihetssystem samt ramavtal har genomförts i enlighet med nämndens verksamhetsplan 2022.

Uppföljningen av utförare som ingår i valfrihetssystemet har två övergripande syften; dels att kontrollera att verksamheten utförs i enlighet med avtal och uppdragsbeskrivningar, dels för att utgöra ett underlag i kommunens förbättringsarbete med att utveckla och förbättra verksamhet och tjänster.

I enlighet med verksamhetsplanen genomfördes under 2022 tre olika typer av uppföljningar; avtalsuppföljning, fördjupad uppföljning och kvalitetsundersökning. Under våren 2022 påbörjades även en ny uppföljningsprocess inom kundvalet hemtjänst i form av en månatlig uppföljning. Denna uppföljning syftar till att på ett systematiskt och regelbundet sätt följa upp och säkerställa korrekt hantering av utförande av insatser samt registrering på övergripande nivå.

### Avtalsuppföljning

Avtalsuppföljning är den systematiska kontrollen av att verksamheterna inom kundvalet följer avtal och håller god kvalitet. Avtalsuppföljningen genomförs årligen med hjälp av webbenkäter och samtal med utförarna.

### Hemtjänst

Inom kundvalet hemtjänst fanns det vid tiden för avtalsuppföljningen nio privata hemtjänstutförare. Två av dessa utförare startade sina uppdrag under våren 2022 och omfattades således inte av årets avtalsuppföljning. När nya utförare ansluts genomförs alltid initialt en fördjupad uppföljning vilket har genomförts.

Fem utförare hade avvikelser och förvaltningen godkände deras påföljande åtgärder. Resterande utförare samt kommunens egen regi uppfyllde kraven i upphandlingen med kommunen. Inom verksamhetsområdet hemtjänst identifierades några utvecklingsområden i samband med uppföljningen.

- Generellt finns ett behov av att öka personalens kompetens både avseende svenska språket och undersköterskeutbildning. Under året har det nya kravet i socialtjänstlagen på en fast omsorgskontakt i hemtjänsten särskilt följts upp. Bedömningen är att samtliga utförare kan uppnå kravet på fast omsorgskontakt i dagsläget. Utmaningarna framöver ligger inom kompetensområdet då kravet från juli 2023 är att den fasta omsorgskontakten ska ha utbildning som undersköterska.
- Samtliga utförare har behövt göra omprioriteringar i verksamheten på grund av sjukfrånvaro orsakad av pandemin. Bland annat fick den sociala dokumentationen stå tillbaka, vilken främst handlar om upprättande och uppföljningar av genomförandeplaner.
- Hos flera utförare föreligger utvecklingsbehov avseende det systematiska förbättringsarbetet och i huvudsak personalens arbete med att rapportera avvikelser, synpunkter och klagomål. Hos flera utförare visades en underrapportering.



## *Särskilt boende för äldre*

### **Utförare i egen kommunal regi**

Tio enheter på kommunens boenden varav fem enheter inom Stortorps äldreboende har följts upp. Åtta enheter delgavs åtgärdsplaner, dels med avvikelser, dels med begäran om förtydliganden av svar. I samtliga fall har adekvata åtgärder planerats, vidtagits och oklarheter förtydligats. Avvikelserna bestod bland annat av behov av utbildningsinsatser gällande det svenska språket i skrift, att det inte serverades två varmrätter till lunch och middag och att daglig utevistelse saknats. Bedömningen är att samtliga utförare inom kommunens verksamhet uppfyller avtalets krav.

Positivt att uppmärksamma är att kompetensutvecklingsinsatser hållit en god nivå och att planeringen för 2022 var tillfredsställande. Användbara riskanalyser och adekvata egenkontroller har genomförts liksom en planering för det övergripande utvecklingsarbetet för 2022. Gemensamt för enheterna var att det fanns en bra modell för systematisk återkoppling av resultat och åtgärder till personalen.

### **Privata utförare**

Inom kundvalet har 22 privata utförare följts upp varav 17 delgavs åtgärdsplaner, dels med avvikelser, dels med begäran om förtydliganden av svar. I samtliga fall har adekvata åtgärder planerats och vidtagits och oklarheter förtydligats. Avvikelserna bestod bland annat av behov av utbildningsinsatser gällande det svenska språket i skrift, samverkan med anhörigstöd och brandövningar. Flera utförare uppvisade en genomtänkt modell för systematisk återkoppling, en ambitiös plan för utvecklingsarbete och kompetensutveckling liksom en tydlig struktur för att hålla värdegrundsarbetet levande. En avtalsuppföljning kompletterades med ett platsbesök då en del av enkätsvaren kunde tolkas som avvikelser. Oklarheterna redades ut i samband med besöket. Bedömningen är att samtliga externa utförare inom särskilt boende uppfyller avtalets krav.

### **Utförare inom särskilt boende med ramavtal enstaka permanent plats över 65 år**

Tre särskilda boenden ingick i avtalsuppföljningen då dessa hade placeringar från Huddinge kommun. Samtliga delgavs åtgärdsplaner på grund av bristande struktur för den systematiska återkopplingen av resultat och åtgärder till medarbetare och anhörigstöd. Samtliga utförarna har genomfört åtgärder som förvaltningen har godkänt. Bedömningen är att samtliga privata utförare inom ramavtalet för särskilt boende uppfyller avtalets krav.

## *Boendestöd för personer med funktionsnedsättning*

Inom kundvalet finns fyra utförare, varav en drivs av Huddinge kommun. Utförarna av boendestöd uppfyller avtalets krav.

## *Ledsagar- och avlösarservice enligt LSS och ledsagning och avlösning enligt socialtjänstlagen för personer under 18 år*

Inom kundvalet finns fyra privata utförare, varav en av dessa etablerar sig under 2022 och omfattades ej av årets avtalsuppföljning. De tre privata utförarna inom kundvalet, som ingick i årets avtalsuppföljning, efterlever kraven i avtalet.

## *Daglig verksamhet*

Inom kundvalet daglig verksamhet finns 52 utförare, varav 17 drivs av Huddinge kommun. Fem nya verksamheter har tillkommit under året och deltog således inte i årets avtalsuppföljning. Utförarna av daglig verksamhet efterlever kraven i avtalet.

Utöver kraven i avtalen har förvaltningen även följt upp hur utförarna förbereder och möjliggör praktikplatser åt brukarna, vilket de flesta sköter väl. Hälsa och rörlighet har också följts upp, vilket utförarna generellt sett är engagerade inom. En sista fråga som följts upp är hur verksamheterna arbetar med tvångs- och skyddsåtgärder. Tvångs och skyddsåtgärder är inga frågor som verksamheterna arbetar aktivt med.



*Korttidshem och lägervistelse för barn och ungdomar med funktionsnedsättning*  
Inom kundvalet fanns vid tiden för avtalsuppföljningen 15 utförare, varav en drivs av Huddinge kommun. Utförarna av korttidsvistelse efterlever kraven i avtalet.

## **Fördjupad uppföljning**

Fördjupad uppföljning genomförs på förekommen anledning. Till exempel av inkomna klagomål, mönster av brister inom en bransch samt vid brister identifierade vid avtalsuppföljning. Fördjupad uppföljning initieras även då nya utförare har startat upp i kommunen. Den fördjupade uppföljningen genomförs genom besök i verksamheten och granskning av dokument.

## *Hemtjänst*

Under 2022 har nio fördjupade uppföljningar genomförts inom kundvalet hemtjänst. Dessa fördjupade uppföljningar föranleddes av:

- Brister identifierade av externa klagomål.
- Förändringar hos utförarens organisation såsom lokaler, verksamhetsansvarig och utökat kundunderlag genom förvärv.
- Omvärldsbevakning via media om välfärdsfusk i annan kommun.

Samtliga uppföljningar har sammanställts av förvaltningen som underlag för bedömning. Flertalet av utförarna fick krav på åtgärdsplaner utifrån identifierade avvikelser. Under året har tre privata hemtjänstutförare avvecklats. En privat utförare avslutade sitt uppdrag i kommunen med anledning av förändrat krav på verksamhetsansvarigs kompetens. De övriga två valde att avsluta sina avtal med kommunen på egen begäran efter en längre periods uppföljning från förvaltningen där avvikelser inom flera områden noterats.

## *Daglig verksamhet*

Under 2022 har fördjupad uppföljning genomförts hos två privata utförare inom daglig verksamhet. De fördjupade uppföljningarna genomfördes eftersom det var två nyetablerade utförare och verksamheter i kommunen. Den ena utföraren fick inkomma med svar om vissa av kraven i upphandlingen, men är nu godkända att fortsätta bedriva daglig verksamhet i Huddinge kommun.

## *Särskilt boende för äldre*

Under 2022 genomfördes två fördjupade uppföljningar hos två privata utförare inom kundval särskilt boende för äldre. En av dessa föranleddes av oklarheter vid avtalsuppföljningen främst rörande verksamhetens hantering av HSL-avvikelser och anmälan enligt bestämmelserna om lex Maria samt mat och måltider. Den andra fördjupade uppföljningen initierades på grund av upprepade klagomål på verksamheten.

Den förstnämnda uppföljningen kunde avslutas efter förtydliganden av verksamhetsansvarig vid återkoppling av avtalsuppföljning. Den andra är pågående och har bestått av flera olika delar och metoder för uppföljning. Resultatet visar på att verksamheten har vidtagit nödvändiga åtgärder och uppföljningarna fokuserar nu på att säkerställa att de nödvändiga förändringarna håller över tid.

## *Boendestöd för personer med funktionsnedsättning*

Fördjupad uppföljning har genomförts hos en privat utförare inom boendestöd. Den fördjupade uppföljningen genomfördes med anledning av att förvaltningen inte kunnat genomföra en uppföljning tidigare efter utförarens uppstart. Uppföljningen visar att utföraren uppfyller kraven, men att det förekommer avvikelser rörande hanteringen av tidsregistrering.

Hos övriga två utförare inom boendestöd har platsbesök genomförts av förvaltningen under året.



## Månadsuppföljning

Under 2022 har förvaltningen påbörjat en ny uppföljningsprocess för att systematiskt följa upp utförarnas tids- och insatsregistrering. Denna uppföljningsprocess riktar sig enbart mot kundvalet hemtjänst.

Under året har månadsuppföljningarna resulterat i elva åtgärdsplaner med anledning av att avvikelser utifrån kommunens upphandlade krav identifierats. Förvaltningen initierade även en fördjupad uppföljning efter återkommande, väsentliga avvikelser hos en privat hemtjänstutförare under månadsuppföljningen.

Avvikelsena som identifierats finns inom följande områden:

- Generella in- och utkvittenser. Detta mätvärde påverkar även resultatet som kontrollerar in- och utkvittenser per personal och kund.
- Utförarnas tilläggsrapportering till kommunens avgiftshandläggare.
- Utförarnas registrering av besök och insatser. Det förekommer i viss utsträckning att samma insatser registreras flera gånger efter varandra och att besöken registreras i direkt anslutning till varandra, ibland med bara en minuts mellanrum.
- Att besök utförs av samma personal under längre perioder

## Kvalitetsundersökning

Under 2022 har förvaltningen valt att granska hur Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem bättre kan implementeras i verksamheterna. Förvaltningen har under flera år följt upp att verksamheterna har ett ledningssystem, 2022-års kvalitetsundersökning syftade till att undersöka närmre hur ledningssystemet är ett stöd för personalen i deras arbete och i det systematiska förbättringsarbetet. Intervjuer genomfördes med verksamhetsansvariga och gruppintervjuer med personal inom hemtjänst, särskilt boende för äldre och daglig verksamhet på plats ute i verksamheterna.

De rekommendationer som kvalitetsundersökningen kom fram till för att göra personalen mer delaktiga i planering, uppföljning och kontroll och för att bidra till verksamhetens systematiska förbättringsarbete var:

- Tydliga rollbeskrivningar där det framgår vad de olika rollerna innebär och vilket ansvar som åligger respektive roll.
- Planeringssystem där det planerade arbetet beskrivs och tydliggörs.
- Långsiktiga introduktionsrutiner med fokus på verksamhetens samtliga identifierade processer. I förekommande fall tenderar introduktionen att handla om att nyanställd personal så snabbt som möjligt ska kunna komma ut i det kundnära arbetet. En längre introduktionsperiod med regelbundna uppföljningar menar förvaltningen är en förutsättning för att nyanställd personal ska få möjlighet att lära sig hela uppdraget och att det leder till ökad kvalitet och säkerhet i verksamheten.
- Göra personalen delaktiga i det systematiska förbättringsarbetet och planering av verksamhetsförändringar kommande år.



## Förändringar inom valfrihetssystemet under året

Under 2022 började nya förfrågningsunderlag gälla för kundvalen hemtjänst, ledsagar- och avlösarservice enligt LSS och ledsagning och avlösning enligt socialtjänstlagen för personer under 18 år, boendestöd för personer med funktionsnedsättning samt korttidsvistelse enligt LSS eller SoL. Under våren 2023 kommer även upphandlingen för daglig verksamhet LSS att förnyas med samma krav. Förändringarna har medfört ett mer gemensamt underlag för alla kundvalen och även förändrade krav med syfte att öka kvaliteten inom olika områden i kundvalen. Några av de centrala förändringarna är:

- Krisberedskap
- Miljöpolicy
- Handläggningstiden vid nya ansökningar har förkortats
- Nya sanktioner i form av vite.
- Anställningsvillkor och utbildning

Under året har antalet utförare som ingår i vård- och omsorgsnämndens valfrihetssystem förändrats i enlighet med tabellen nedan.

<b>Utförare inom vård- och omsorgsnämndens valfrihetssystem</b>				
<b>Verksamhet</b>	<b>1 Januari 2022 (stycken)</b>		<b>31 december 2022 (stycken)</b>	
	<i>Privata</i>	<i>Egen regi</i>	<i>Privata</i>	<i>Egen regi</i>
<b>Äldreomsorg</b>				
<b>Hemtjänst</b>	9	1	6	1
<b>Särskilt boende</b>	44	5	47	5
<b>Funktionshinderomsorg</b>				
<b>Daglig verksamhet</b>	30	17	35	17
<b>Korttidsvistelse</b>	15	1	13	1
<b>Ledsagar- och avlösarservice</b>	3	1	4	1
<b>Boendestöd</b>	3	1	3	1