

Kvalitetsuppföljning extern hemtjänst 2021

Carina Edberg, ESU - Äldreomsorgsförvaltningen

Kvalitetsuppföljning extern hemtjänst 2021

- Äldrenämnden fastställer årligen en **plan för uppföljning** av externa utförare. Den innehåller konkreta aktiviteter, en tydlig ansvarsfördelning samt hur redovisning ska ske till äldrenämnden och revideras årligen.

Kvalitetsuppföljning extern hemtjänst 2021

Former för uppföljning

Avtalsuppföljning

Uppföljning av biståndsbeslut

Nationella brukarenkäter

Inrapporterade resultatmätt utifrån Äldrenämndens Uppdragsplan

Årlig verksamhetsberättelse

Årlig enkät avseende systematiska kvalitetsarbetet

Händelsestyrd uppföljning utifrån indikatorer

Riktad uppföljning utifrån fokusområde, 2021 var det egenkontroll och

Avvikelse- och klagomålshanteringen

Kvalitetsuppföljning extern hemtjänst 2021

Volymutveckling under året

Två utförare har på egen begäran avslutat sitt avtal. En utförare har gått i konkurs och därmed avslutat sitt avtal.

Tre nya ansökningar har inkommit under året, men samtliga har fått avslag på sin ansökan. Ingen ny leverantör har således tillkommit under året.

2021-12-31 fanns det 9 externa utförare (jmf 2016 20 utförare)

I december utfördes 57% av hemtjänsttimmarerna av privat utförare (jmf 2017 51% av tim).

Kvalitetsuppföljning extern hemtjänst 2021

Händelsestyrd uppföljning på förekommen anledning

Tillsammans med Upphandlingsbyrån har uppföljning av ett hemtjänstföretag gjorts på förekommen anledning då ett antal avvikelser skett. Bristerna avsåg brister i rapportering, avsaknad av aktuella genomförandeplaner och ej utförda insatser i ett ärende.

En varning utfärdades av Upphandlingsbyrån.

Vid uppföljning av vidtagna åtgärder utifrån upprättade åtgärdsplaner bedömdes att företaget uppfyllde avtalsvillkoren.

Kvalitetsuppföljning extern hemtjänst 2021

Kvartalsvis avstämning med myndighetsutövningen

Fånga incidenter av icke akut karaktär i det systematiska uppföljningsarbetet och samla kunskap och erfarenhet från de individuppföljningar som biståndshandläggarna ansvarar för.

Incidenter som är en avvikelse i förhållande till avtalet rapporteras till Upphandlingsbyrån för ställningstagande till påföljd.

13 avtalsavvikelser har gjorts för hemtjänstutförare under året.

Exempelvis;

Brister i återkoppling och rapportering

Ej meddelat förändrade behov

Ej registrerat frånvaro

Ej utfört beviljad insats

Ej skickat in genomförandeplaner.

Kvalitetsuppföljning extern hemtjänst 2021

Uppföljning under pandemin

Utifrån äldrenämndens yttersta ansvar för brukarna har äldreomsorgsförvaltningen varje vecka hela året följt upp utvecklingen och utmaningarna hos de externa utförarna utifrån pandemin.

Frågorna har varierat över tid, men frågan om antal smittade brukare har alltid funnits med. Sjukfrånvaro, tillgång till skyddsutrustning är andra exempel på frågor som ställts. Uppföljningarna har därefter sammanställts veckovis och antal smittade har också varje vecka rapporterats till Socialstyrelsen samt på Umeå kommuns webbplats de perioder då den rapporteringen varit aktuell.

Kvalitetsuppföljning extern hemtjänst 2021

Uppföljning av Resultatmått 2021

- Alla personer med beslutade insatser ska ha en aktuell genomförandeplan.

2021-04-30	I genomsnitt 98 % har en aktuell genomförandeplan
2021-08-31	I genomsnitt 94 % har en aktuell genomförandeplan
2021-12-31	I genomsnitt 97 % har en aktuell genomförandeplan

Kvalitetsuppföljning externa hemtjänst 2021

Resultatmätt	Medel värde (%)	Medianvärde (%)	Minst - högst (%)
Sjukfrånvaroprocent	7,8	6,6	0,9 – 16,2
Andel heltidsanställda	22,5	22,2	2,1 – 57,7
Andel tillsvidareanställda	54,4	60,0	8,1 – 83,3
Genomsnittlig sysselsättningsgrad	73,2	81,9	48,8 – 92,9

3 gånger per år inhämtas uppgifterna från respektive företag och här redovisas ett genomsnitt för året. 9 av 9 utförare har rapporterat.

Kvalitetsuppföljning extern hemtjänst 2021

Typ av klagomål	Antal
Lång väntetid	63
Övrigt	30
Bristande information	25
Samverkan	17
Bemötande	16
Tillgänglighet	15
Bemanning	14
Insats	8
Kompetens hos personal	4
Vårdkedjebrist	3
Fysisk miljö	3
Totalt antal	198

Klagomål registreras, följs upp och sammanställs som en del av det systematiska kvalitetsarbetet hos respektive utförare. Resultatet ska användas till att förbättra kvaliteten i sin egna verksamhet. Antalet klagomål ökade från 171 2020 till 198 från 2021

8 av 9 utförare har rapporterat

Kvalitetsuppföljning extern hemtjänst 2021

Typ av avvikelse	Antal
Insats	118
Bemötande	43
Vårdkedjebrist	37
Hot och våld	26
Dokumentation	10
Sekretess	3
Brist i teknisk utrustning	3
Totalt antal	240

Totalt har 240 avvikelser rapporterats från samtliga privata hemtjänstutförare vilket är en stor minskning jämfört med 2020

8 av 9 utförare har rapporterat

Kvalitetsuppföljning extern hemtjänst 2021

Lex Sarah anmälningar till Inspektionen för vård och omsorg - enskild verksamhet

2 utförare har gjort var sin anmälan till IVO om att påtaglig risk för allvarligt missförhållande föreligger. Innehållet i de ärenden som anmälts till IVO är följande:

- Personal har dokumenterat att brukaren legat och sovit trots att hen varit på promenad med anhöriga. Personalåtgärder har vidtagits och man har förtydligat rutiner runt ärendet och hur man säkerställer att brukaren är på plats i bostaden.
- Personal har uppgett felaktig information i samband med friskanmälan och verksamhetens rutin vid förkylningssymtom följdes inte. Berörd personal arbetar i två dagar och får efter screening positivt provsvar på Covid-19.

Ingen brukare har drabbats av konsekvenser med anledning av händelsen.

IVO har bedömt att händelserna utretts i tillräcklig omfattning och har avslutat ärendena.

Kvalitetsuppföljning av extern hemtjänst 2021

Verksamhetsberättelser

8 av de 9 hemtjänstföretagen har inkommit med sin verksamhetsberättelser enligt gällande avtalsvillkor.

Den följer en framtagen mall och innehåller områden som tex en sammanfattning av året, egenkontroll och riskanalyser, personalomsättning och kompetens, samverkan och värdighetsgarantier. Dessutom skall företagets ekonomiska årsredovisning bifogas.

Alla verksamhetsberättelser går igenom och en skriftlig återkoppling till företaget lämnas.

Kvalitetsuppföljning av extern hemtjänst 2021

Statliga stimulansmedel

Samtliga utförare har getts möjlighet att söka medel ur de statliga satsningarna;

- Ökad psykisk hälsa
- Äldreomsorgssatsningen (kontinuitet, kompetensutveckling, motverka ensamhet, utveckla välfärdsteknik, förbättra arbetsmiljö)
- Motverka ensamhet hos äldre och öka kunskapen om demenssjukdom

Uppföljning av genomförda insatser har sedan skett där många fina initiativ gjorts möjliga hos utförarna. Tex sociala aktiviteter, kompetensutveckling och inköp av teknik



Fördjupad avtalsuppföljning Hemtjänstinsatser LOV 2021

Pia Wangberg, Upphandlingsbyrån

Fördjupad avtalsuppföljning Hemtjänst

Tre fördjupade avtalsuppföljningar har genomförts 2021

Deltagare Umeå kommun:

- Pia Wangbergh, Upphandlingsbyrån
- Carina Edberg, Enheten för Stöd och utveckling
- Helén Gripenrot, Myndighetsutövning ÄO



Fördjupad avtalsuppföljning Hemtjänst

Val av utförare

- tidigare uppföljning
- inkomna avvikelser

Din och Min omsorg AB, avtalspart 2013

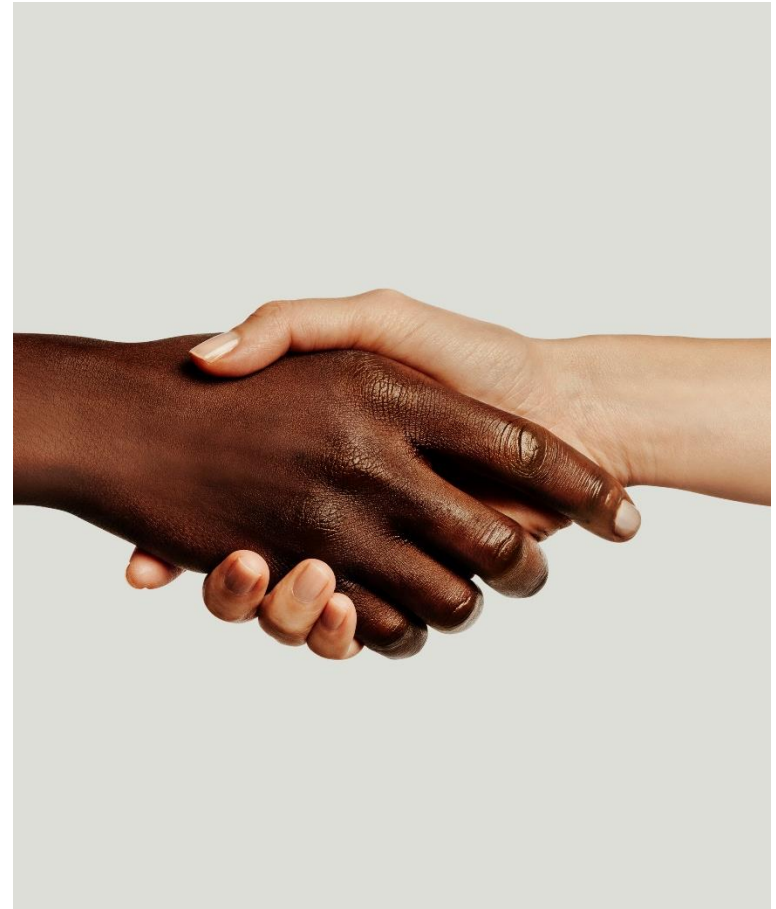
Personalkooperativet Aya, avtalspart 2009

Swedsome Omsorg AB, avtalspart sen 2011

Fördjupad avtalsuppföljning Hemtjänst syfte

Syftet med den fördjupade avtalsuppföljningen är att säkerställa att leverantörerna förhåller sig till ingångna avtal, både vad gäller kvalitet- och affärsmässiga villkor.

Upptäcks brister i utförandet har kommunen möjlighet att utfärda varningar.



Fördjupad avtalsuppföljning Hemtjänst

Intervjuer digitalt, 2 steg

- Ledning
- Personal

Personabilaga

Bilförteckning

Schema för 2 veckors period



Fördjupad avtalsuppföljning Din och min Omsorg AB

Stolthet för sitt företag

Personalen gav en bild av en välfungerande arbetsplats med en arbetsgivare som tog sitt arbetsgivaransvar

Personalen kände väl till företagets rutiner.

Väldigt låg personalomsättning.

Återkoppling brister;

- Plan för hur man säkrar att personal med adekvat utbildning utför personliga omvårdnadsuppgifter
- Kontaktpersonens uppdrag
- Hur avser man att arbeta med genomförandeplanerna så att det blir ett arbetsredskap

Fördjupad avtalsuppföljning Din och min Omsorg AB

Inkommit med åtgärdsplan, åtgärdsplanen är godkänd.

Ytterligare ett uppföljningsmöte har genomförts för att säkerställa att ovanstående brister har åtgärdats.

Varning har utfärdats i mars månad med anledning av att den fördjupade uppföljningen visat på ett antal allvarliga brister som inte åtgärdats.

Tre ärenden som inte hanterats enligt avtal

Insatser ej utförda enligt beslut

Schemalagda arbetstider ej förenligt med kollektivavtal

Saknar insyn i vissa ärenden

Åtgärdsplan inkommen och godkänd

Fördjupad avtalsuppföljning Personalkooperativet Aya

Personalen förmedlade en stolthet att vara anställd i företaget. Bättre struktur i företaget vad gäller ledning och rutiner än vid tidigare uppföljningar.

Återkoppling brister;

Rutin kring uppföljning av genomförandeplaner

Hur hanteras avbokade besök?

Brukarens val om socialt stöd ska utföras i samlingslokalen eller enskilt i sitt hem ?

Personalkooperativet Aya har inkommit med en åtgärdsplan för ovanstående brister, åtgärdsplanen är godkänd.

Ingen ytterligare uppföljning är planerad

Fördjupad avtalsuppföljning Swedsom Omsorg AB

Återkoppling brister :

Plan över kravet att personal med adekvat utbildning utför personliga omvårdnadsuppgifter

Beskrivning hur man arbetar med systematiska kvalitetsarbete när det gäller leda, planera och följa upp

Beskrivning hanteringen av sekretessuppgifter

Beskrivning av åtgärder för att följa upprättad rutin gällande dokumentation som är förenlig med Socialstyrelsens föreskrifter

Rutin kring utlämnande och användande av identifikationskort till personalen

Beskrivning säkring att personalen följer upprättad rutin gällande signering av nycklar

Redovisning om utvecklingssamtal sker eller inte sker

Redovisning om det finns individuellt upprättade utvecklingsplaner eller ej

Fördjupad avtalsuppföljning Swedsom Omsorg AB

Swedsome Omsorg har inkommit med en åtgärdsplan gällande brister som blev synliga vid avtalsuppföljning. Åtgärdsplanen är godkänd.

Det har utfärdats en varning den 1 februari utifrån inkomna avvikelser och uppföljning

Brister i sekretesslagstiftning

Brister i upprättande av genomförandeplaner

Brister i rapportering/redovisning

Brister i registrering i Treserva

Swedsome Omsorg har inkommit med en åtgärdsplan gällande varning.

Inkomna åtgärdsplaner har behandlas under februari månad och ytterligare uppföljningsmöte kommer att genomföras under maj månad.