



Handläggare

Camilla Nguyen
0152-290 52

Socialnämnden

Uppföljning hemtjänst 2023

Förslag till beslut

Socialnämnden beslutar att

1. godkänna ”Rapport uppföljning av hemtjänst i Strängnäs kommun 2023”, daterad 2023-10-24.

Beskrivning av ärendet

Hemtjänst i Strängnäs kommun bedrivs av privata och kommunala utförare. Enligt kommunallagen (SFS 1991:900) ska socialnämnden kontrollera hemtjänst som bedrivs av privata utförare.

Socialnämnden ska även försäkra sig om god kvalitet inom hemtjänst som bedrivs av kommunala och privata utförare, enligt hänvisningar i Kommunallagen 6 kap 6 §.

Granskningen genomförs på plats hos alla privata utförare och flera funktioner hos utföraren har varit närvarande under årets uppföljning. Kraven i förfrågningsunderlaget och bilagan Plan för uppföljning privata utförare ligger till grund för uppföljningspunkterna.

1. Utföraren ska ha ett kvalitetsledningssystem för att systematisk och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.
2. Rutin för privata medel ska finnas och följas.
3. Rutin för borttappad mobil/dator och Id-kort ska finnas och följas.
4. Informationssäkerhet och minimumkrav på krypterademobiltelefoner och MDN.
5. Identitetskorten ska följa kommunens riktlinje.
6. Kollektivavtal.
7. Genomförandepplaner ska finnas och uppdaterade senaste halvåret.
8. Upplysningscentralen UC (Kreditupplysning) på alla privata utförare.
9. Minst 65 % av anställda ska ha en undersköterskeutbildning.
10. Kontinuitetsmätning.

Uppföljningen visade på en hög kvalitet inom hemtjänstens verksamheter, dock visade även granskningen på att det finns utrymmer för förbättring och utveckling inom hemtjänstens verksamheter. Uppföljning av utbildningsnivån och kontinuitet visade på skillnader mellan privat och kommunal regi.



Kommunens hemtjänstgrupper uppnår inte målet på kontinuitet på 15 olika medarbetare under en 14-dagarsperiod.

Hemtjänstutförarna uppfyller inte nämndens minimikrav på 65 % undersköterskekompetens i sina verksamheter. Det är en sjunkande trend, den kommunala hemtjänsten har tidigare haft högre siffror, uppåt 85–90% undersköterskekompetens i sina verksamheter. I nuläget är det endast 57% undersköterskekompetens inom kommunens hemtjänstverksamheter. Privata utförare har en hög kontinuitet och når nämndens mål på färre än 15 olika medarbetare under en 14-dagars period. Alla privata utförarna uppfyller nämndens krav på minst 65 % undersköterskekompetens i sina verksamheter. Flertalet av den kommunala hemtjänstgruppens medarbetare som deltar i satsningen äldreomsorgslyftet som syftar till att stärka kompetensen inom kommunalt finansierad vård och omsorg. Utförarna lyfter fram svårigheterna med att hitta kompetent personal till verksamheterna.

De kommunala utförarna lyfte fram vikten av rätt stödfunktioner för att kunna utveckla verksamheten för att möta framtidens utmaningar.

Socialstyrelsens brukarundersökning visar att brukarna i Strängnäs kommun är nöjda med utförandet av hemtjänsten. Brukarna har ett högt förtroende för personalen och de anser att personalen bemöter dem på ett bra sätt.

Ekonomiska konsekvenser för kommunen

Beslutet medför inga ekonomiska konsekvenser för kommunen.

Barnkonsekvenser

Förslaget innebär inga konsekvenser för barnen. Utförare av hemtjänst betraktar alltid barnperspektivet då det kan finnas barn hos individerna som är i behov av hemtjänst.

Övriga konsekvenser

Beslutet medför inga övriga konsekvenser.

Uppföljning

Uppföljning sker efter Plan för uppföljning privata utförare 2023. Därutöver görs uppföljningar på förekommen anledning under 2023.

Beslutsunderlag

Rapport uppföljning av hemtjänst i Strängnäs kommun 2023, 2022-10-24.



Beslutet skickas till

-

Marjo Savelius
Socialchef

Camilla Nguyen
Verksamhetsutvecklare

Rapport uppföljning av hemtjänst i Strängnäs kommun 2023



Uppföljning av hemtjänst i Strängnäs kommun 2023

Sammanfattning

Uppföljning av hemtjänstens kvalitet genomförs årligen. Alla hemtjänstutförare i Strängnäs kommun, både privata och kommunala ingår i uppföljningen. Granskningen genomförs på plats hos alla privata utförare och flera funktioner i ledningsgruppen har varit närvarande under årets uppföljning. Granskningen av de kommunala hemtjänstutförarna skedde delvis på ledningsgruppsmöte samt i verksamhetssystemet och processkartorna.

De punkter som har granskats i uppföljningen är bland annat arbetet med kvalitetsledningssystem och rutiner, ID-kort, kollektivavtal, genomförandeplaner, kompetensnivå på omvårdnadspersonal (undersköterskeutbildning) samt underleverantörer.

Uppföljningen visar att utförarna uppfyller flertalet av kraven i förfrågningsunderlaget.

Men uppföljningen visar även på svårigheter med att rekrytera kompetent personal och svårigheter med att jobba med utvecklingsfrågor när det inte finns tillräckligt med resurser.

Äldreomsorgen står inför stora förändringar men saknar idag resurser som kan stötta verksamheterna och driva utvecklingen framåt inom hemtjänstverksamheterna.



Innehåll

1. Säkerställa god kvalitet i hemtjänsten	4
2. Kvalitetskrav på hemtjänsten i Strängnäs kommun.....	5
3. Resultat av uppföljningen	5
3.1 Kvalitetsledningssystem	5
3.2 Rutin för privata medel och borttappad mobil/dator	6
3.3 Informationssäkerhet och minimumkrav på krypterad mobiltelefoner och MDN.....	7
3.4 ID-kort	7
3.5 Kollektivavtal	7
3.6 Genomförandeplaner	7
3.7 Privata utförarens ekonomi	7
3.8 Undersköterskekompetens	7
3.9 Kontinuitetsmätning	8
4. Resultat från Socialstyrelsens brukarundersökning - vad tycker de äldre om äldreomsorgen	9
5. Bilaga 1	11



1. Säkerställa god kvalitet i hemtjänsten

Socialnämnden i Strängnäs kommun tillhandahåller hemtjänst till medborgarna. Hemtjänst är en biståndsbedömd insats enligt socialtjänstlagen (SFS 2001:453) och ska hålla god kvalitet.

Insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. För utförande av uppgifter inom socialtjänsten ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

Socialtjänstlagen 3 kap 3 §.

Hemtjänsten utförs av kommunal samt privata utförare. Tilldelning av hemtjänstkunder till de olika utförarna styrs i dagsläget av kundernas val, enligt Lagen om Valfrihetssystem, SFS 2008:962. Huvudmannaskapet för all hemtjänst ligger hos socialnämnden, vilket innebär att socialnämnden har ansvar för att ange mål, inriktning, omfattning och kvalitet, samt göra kontroll och uppföljningar.

Enligt kommunallagen (SFS 1991:900) ska socialnämnden kontrollera hemtjänst som bedrivs av privata utförare.

När skötseln av en kommunal angelägenhet genom avtal har lämnats över till en privat utförare, ska kommunen eller regionen kontrollera och följa upp verksamheten Kommunallagen 10 kap § 8.

Socialnämnden ska även försäkra sig om god kvalitet inom hemtjänst som bedrivs av kommunala och privata utförare, enligt hänvisningar i Kommunallagen 6 kap 6 §.

Nämnderna ska var och en inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de bestämmelser i lag eller annan författning som gäller för verksamheten. De ska också se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt. Detsamma gäller när skötseln av en kommunal angelägenhet med stöd av 10 kap. 1 § har lämnats över till någon annan.

Det innebär att socialnämndens ansvar för kontroll omfattar verksamhet som bedrivs både av egenregi samt privata utförare.

Förutom krav på uppföljning, anger kommunallagen att resultat av uppföljning hos privat utförare ska lämnas till allmänheten.



När enskilda kan välja mellan olika utförare av nämndens tjänster, ska nämnden lämna information om samtliga utförare om inte annat är särskilt föreskrivet. Sådan information ska vara saklig, relevant, jämförbar och lättillgänglig, Kommunallagen 6 kap.

Medborgarna i Strängnäs kommun kan förvänta sig att hemtjänstens kvalitet hos kommunal och privat utförare säkerställs. Dessutom kan de förvänta sig information efter uppföljning och möjlighet att jämföra resultat mellan utförare.

2. Kvalitetskrav på hemtjänsten i Strängnäs kommun

Hemtjänst i Strängnäs kommun bedrivs av både kommunala och privata utförare, hemtjänsten är uppdelad i fyra kommunala hemtjänstgrupper samt tre privata utförare.

Kvalitet i hemtjänsten har konkretiserats i förfrågningsunderlaget. Ett par krav gäller endast privata utförare eftersom den kommunala utföraren redan omfattas av andra regleringar, t.ex. ekonomisk stabilitet och tillstånd.

Kontroll och uppföljning under hösten 2023

1. Utföraren ska ha ett kvalitetsledningssystem för att systematisk och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.
2. Rutin för privata medel ska finnas och följas.
3. Rutin för borttappad mobil/dator ska finnas och följas.
4. Informationssäkerhet och minimumkrav på krypterad mobiltelefoner och MDN.
5. Identitetskorten ska följa kommunens riktlinje.
6. Kollektivavtal.
7. Genomförandeplaner ska finnas och uppdaterade senaste halvåret.
8. Upplysningscentralen UC (Kreditupplysning) på alla privata utförare.
9. Minst 65 % av anställda ska ha en undersköterskeutbildning.
10. Kontinuitetsmätning.

3. Resultat av uppföljningen

3.1 Kvalitetsledningssystem

Utföraren ska ha ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.



Arbetet med ledningssystem skiljer sig åt mellan privat och kommunal utförare. Ledningssystemet för den kommunala utföraren återfinns på intranätet och i processkartorna.

Socialnämnden har flera funktioner som har ett övergripande ansvar för nämndens utvecklingsarbete på socialkontoret.

De kommunala hemtjänstutförarna använder sig av processkartor, där finns det rutiner och diverse dokument som de kan vara i behov av. Upptäcker verksamheten att en rutin är i behov av revidering eller att de saknar en rutin har verksamheterna flertal verksamhetsutvecklare som kan stödja dem i att upprätta nya rutin och rita om i processkartorna. Dock saknar den kommunala hemtjänsten idag en verksamhetsutvecklare med huvudfokus på hemtjänst och ordinärt boende. Äldreomsorgen som verksamhetsområde delar på en verksamhetsutvecklare, vars huvudfokus är utvecklingsfrågor i både särskilt boende och ordinärt boende. Cheferna inom den kommunala hemtjänsten lyfter fram att det är svårt att hinna med och prioritera utvecklingsfrågor när de inte finns rätt stödfunktioner. Äldreomsorgen och ordinärt boende i Strängnäs kommun står inför stora utmaningar och förändringar. Behov av effektivisering och utveckling samt säkra kvalitén inom ordinärt boende är stor. Därför behöver verksamheten få rätt förutsättningar och stöd för att fortsätta leverera hemtjänst med hög kvalitet framöver.

3.2 Rutin för privata medel och borttappad mobil/dator

Rutiner är en del av kvalitetsledningssystemet. De kommunala utförarna har rutiner i sina processkartor.

De privata utförarnas kvalitetsledningssystem finns i deras respektive system. De har rutinpärmar som personalen har tillgång till i personalrummet. Ansvarig chef revidera rutinerna en gång per år tillsammans med gruppchefer/gruppledare och personal. Genomgång av nya och reviderade rutiner sker på APT.

Rutiner för hantering av privata medel och avvikelse så som Lex Sarah finns och uppdateras en gång per år. Utförarna hanterar inte kontanter, dock kan detta förekomma innan brukarna har fått hjälp med att ordna ett ICA- kort eller COOP-kort. Hantering av kontanter en kort period möjliggör att utförarna kan starta upp insatsen inköp snabbare.

Alla utförare har rutiner för hantering av borttappade mobiltelefoner. De kommunala hemtjänstutförarna får hjälp och stöd från socialkontorets digitaliseringsenhet och kommunens IT-avdelning.

De privata hemtjänstutförarna har sin egen IT-support i företaget eller via avtal med underleverantörer.



3.3 Informationssäkerhet och minimumkrav på krypterad mobiltelefoner och MDN

Alla hemtjänstutförare uppfyller kravet på krypterade mobiltelefoner och informationssäkerhet på sina mobiltelefoner och datorer.

3.4 ID-kort

Kravet är att personal hos utförarna ska ha identitetskort (ID-kort), med namn, foto och organisationsnamn. ID-kortet ska vara läsbart för brukaren och bäras synligt.

Samtliga utförare har ID-kort som uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget.

3.5 Kollektivavtal

Alla privata utförare har kollektivavtal.

3.6 Genomförandeplaner

Utföraren ansvarar för att, tillsammans med brukaren upprätta och fortlöpande uppdatera en genomförandeplan.

Samtliga privata hemtjänstutförare har en rutin kring upprättande och uppföljning av genomförandeplaner tillsammans med brukarna.

Genomförandeplanerna uppdateras två gånger per år.

Samtliga brukare som har en kommunal utförare har upprättade genomförandeplaner och majoriteten av dem har genomförandeplaner som uppdaterats de senaste sex månaderna.

3.7 Privata utförares ekonomi

Alla tre privata utförare har godkända riskklassifikationer, riskklass 3 (rating 3) enligt Upplysningscentralen AB (UC).

3.8 Undersköterskekompetens

Av utförarens tillsvidareanställda och visstidsanställda med anställning tre månader eller längre ska minst 65 % ha kompetens som undersköterska, alternativt vara utbildad i pedagogik, behandlingsarbete eller liknande.



Utförarna har lämnat in uppgifter om antal anställda och andel undersköterskor och uppgifterna framgår i tabellen nedan.

Undersköterskor i hemtjänsten Strängnäs kommun hösten 2023	Antal anställda	Antal USK	Andel USK
Allegio	33	22	67%
Invita	23	15	65%
Rana Vård och Omsorg	20	14	70%
Hemtjänstgrupp 1	38	23	61%
Hemtjänstgrupp 2	30	21	70%
Hemtjänstgrupp 3	36	14	39%
Hemtjänstgrupp 4	35	21	60%
Summa	215	130	60%
Andel anställda hos privata	76	51	67%
Andel anställda hos kommunen	139	79	57%

Socialnämndens intention är att uppnå 100 procent undersköterskekompetens inom hemtjänstverksamheten.

Undersköterskekompetensen inom hemtjänstverksamheterna har sjunkit och uppnår inte nämndens krav på minst 65% undersköterskekompetens inom sina verksamheter.

Dock ingår flera av medarbetarna inom kommunal regi deltar i satsningen äldreomsorgslyftet som syftar till att stärka kompetensen inom kommunalt finansierad vård och omsorg genom att ge medarbetarna möjlighet att genomgå utbildning till vårdbiträde eller undersköterska på betald arbetstid.

Flera av de kommunala hemtjänstutförarna meddelar att de har medarbetare som kommer att bli färdiga undersköterskor vid årsskiftet.

Flera av de privata utförarnas medarbetare studerar på egen hand och inom ramen för äldreomsorgslyftet. Äldreomsorgslyftet har blivit förlängt och vi hoppas att fler medarbetare ska omfattas av kompetenssatsningen.

3.9 Kontinuitetsmätning

Rådet för främjande av kommunala analyser RKA och Sveriges kommuner och Region SKR har i uppdrag att stimulera till kvalitetsjämförelser inom kommunsektorn. Syftet med undersökningen är att ge landets kommuner möjlighet att jämföra sin verksamhet med andras samt följa utvecklingen över tid. Målet är att brukare inom hemtjänsten inte har fler än 15 olika medarbetare inom en 14-dagarsperiod.



Kontinuitetsmätning inom hemtjänsten i Strängnäs kommun hösten 2023	Personalkontinuitet, antal personal som en hemtjänsttagare möter under 14 dagar, medelvärde
Kontinuitet hos privata utförare	8
Kontinuitet hos kommunal utförare	20
MEDELVÄRDE	14

Medelvärdet för kontinuitetsmätningen under oktobermånad är 15 olika medarbetare och medianen är 15 olika medarbetare under en 14-dagars period.

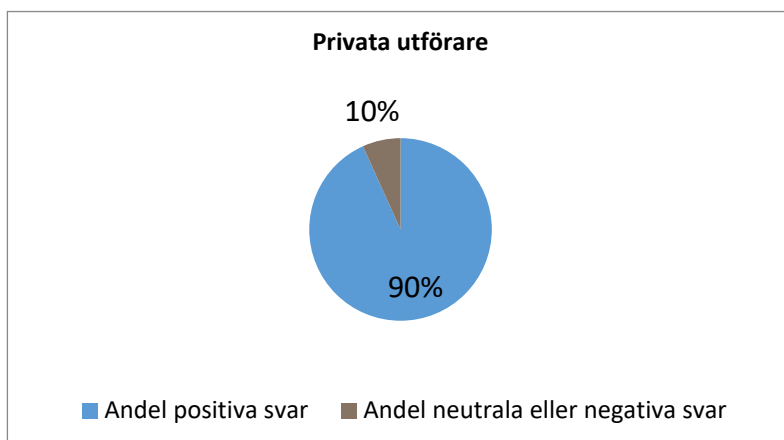
4. Resultat från Socialstyrelsens brukarundersökning - vad tycker de äldre om äldreomsorgen

Socialstyrelsen har i uppdrag att undersöka hur äldre uppfattar äldreomsorgen. Socialstyrelsen skickar årligen ut en enkät till alla brukare inom äldreomsorgen, undersökningen är rikstäckande.

Resultaten bygger på en enkät som skickades ut under våren till personer som är 65 år och äldre, och som har hemtjänst eller som bor i ett särskilt boende.

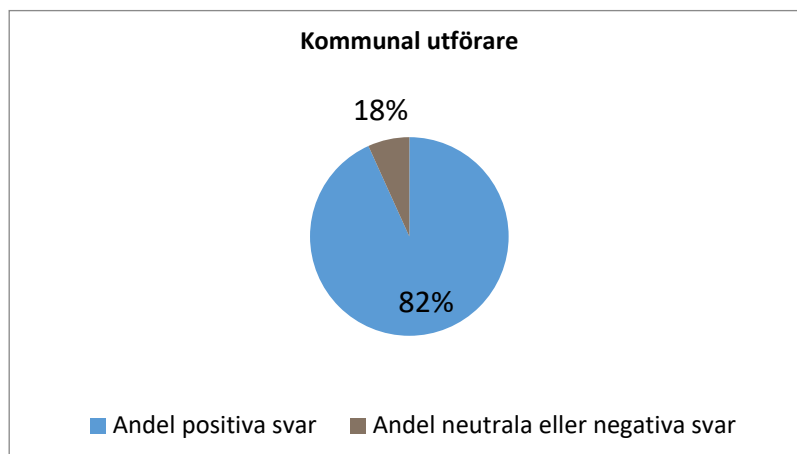
Diagrammen nedan visar på brukarnöjdhet i Strängnäs samt brukarnas förtroende för personalen och brukarnas upplevelse av personalens bemötande.

Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



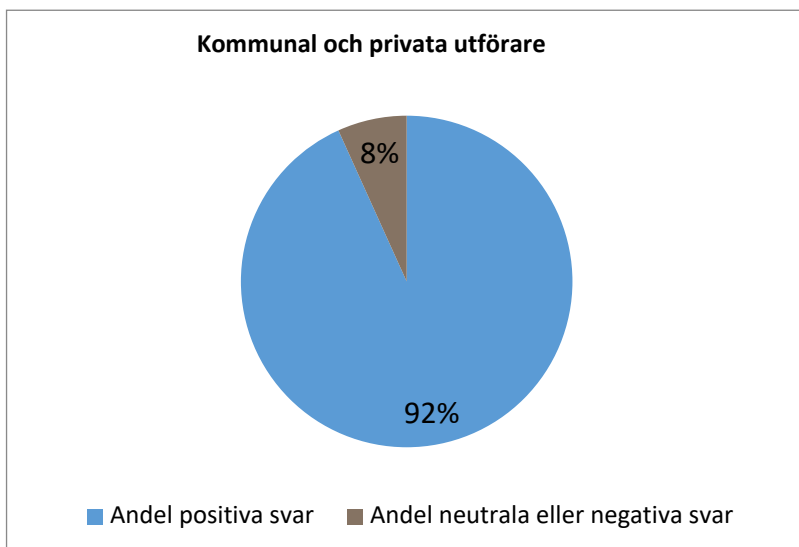
Bilden till vänster visar brukarnöjdheten bland brukarna som har valt en privat utförare.

Bilden till höger visar brukarnöjdheten bland brukarna i Strängnäs kommun som har valt en kommunal utförare



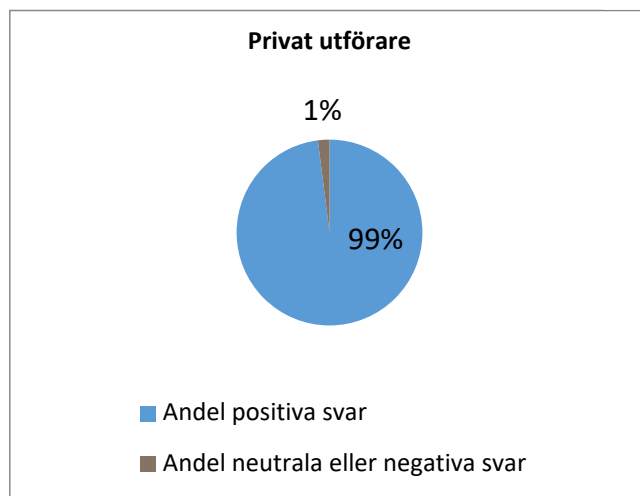
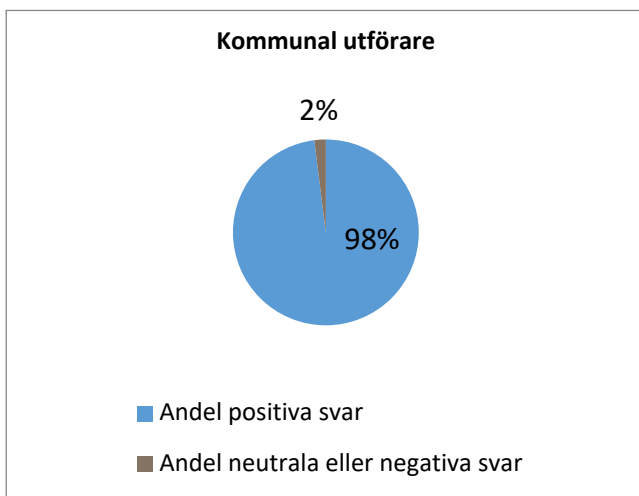


Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



Bilden till vänster visar förtroendet bland hemtjänstbrukarna hos både kommunala och privata utförarna.

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



Hemtjänstbrukarna är nöjda med personalens bemötande och anser att de bemöter dem på ett bra sätt.



5. Bilaga 1

Plan för uppföljning privata utförare Dnr SN/2022:675

Verksamhet 2 – Hemtjänst

Leverantör/leverantörer och avtalstid

Avtalstiden är löpande för alla LOV-utförare

- Invita Omvårdnad
- Rana vård och omsorg
- Allegio omsorg AB

Vad som ska följas upp i förhållande till avtal

1. Att utföraren uppfyller kvalitetskrav enligt LOV-underlag, bl.a. skall-krav på dokumentation om brukaren, kvalitetsledningssystem, tillgänglighet för brukare, utföraren tillämpa lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd från Socialstyrelsen, kraven på miljöbilar etc.
2. Att utföraren uppfyller HSL-kraven enligt LOV-underlaget, bl.a. tillämpningen av Socialstyrelsen föreskrifter om basal hygien samt hantering av smittförande avfall.
3. Att utföraren uppfyller krav som arbetsgivare enligt LOV-underlag, bl.a. ansvarige ska ha en treårig högskoleutbildning, tillämpa gällande arbetsrättslagstiftning, löner enligt gällande branschvillkor etc.
4. Att leverantören har en stabil ekonomisk situation

Former för uppföljning, frekvens och tidplan

Uppföljning sker kontinuerligt.

1. Socialstyrelsens årliga brukarenkät
2. Inbjuda utförare till möten
3. Föranmälda besök i utförarens verksamhet
4. Oanmälda besök i utförarens verksamhet
5. Intervjuer med brukare och närstående
6. Intervjuer med utförarens personal
7. Genomgång av klagomål, fel och brister sam avvikelse, kontinuerligt
8. Granskning av underlag från Skattemyndigheten, en gång per kvartal samt kontinuerlig bevakning av förändringar i kreditrating hos Upplysningscentralen.

Vem/vilka som ansvarar för uppföljningarna

- Punkt 1–7: Verksamhetsutvecklare på Myndighet
- Punkt 8: Inköpsenheten