

Avtalsuppföljning LOV-utförare i hemtjänst

7

2022VFN179

Välståndsnämnden

Datum
2022-11-03

Diarienummer
2022VFN179 709

Avtalsuppföljning av LOV-utförare inom hemtjänst i ordinärt boende

Förslag till beslut

Välståndsnämnden noterar informationen.

Sammanfattning av ärendet

En avtalsuppföljning är genomförd som omfattar insatsen hemtjänst i ordinärt boende, upphandlad enligt lag (208:962) om valfrihetssystem (LOV).

I de krav som följts upp har inga brister noterats som föranlett behov av åtgärd med uppföljningskrav.

Förvaltningen bedömer att samtliga kontrollerade krav i den genomförda avtalsuppföljningen uppfylls av leverantören.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse 3 november 2022
- Avtalsuppföljningsrapport för avtal 2012KS789, Aida vårdservice

Ärendet

I välståndsnämndens årsplan för 2022 uppdras åt förvaltningen att redovisa avtalsuppföljning av externa utförare som ett informationsärende under fjärde kvartalet. I ärendet redovisas avtalsuppföljningsrapport för Aida Vårdservice, den leverantör som har avtal med Härryda kommun enligt LOV. Valfrihetssystemet omfattar insatsen hemtjänst i ordinärt boende enligt socialtjänstlag (2001:453), SoL, 5 kap.5 §. Avtalsuppföljningen är en del av nämndens arbete i att efterleva 6 kap. 6 § i kommunallag (2017:725).

Syftet med en avtalsuppföljning är i första hand att säkerställa att leverantören uppfyller avtalade krav. Då en del av uppföljningen sker i mötesform är det också ett sätt att skapa en god avtalsrelation samt ge ett tillfälle till dialog kring kvalitet och utveckling.

Avtalsuppföljning kan ske på olika sätt beroende på syfte; antingen är den planerad, som i detta fall, eller händelsestyrd. Vid en händelsestyrd uppföljning genomförs en kontroll på grund av att något inträffat som föranleder ett behov av uppföljning. Vid en planerad uppföljning kontrolleras en större mängd krav och som regel är det inte kopplat till en specifik händelse.

I avtalsuppföljningen har förvaltningen valt ut ett större antal ska-krav för kontroll. Avtalspunkter av mer övergripande karaktär, till exempel krav att verksamheten bedrivs enligt gällande lagstiftning, har inte följts upp vid detta tillfälle. Den typen av avtalspunkt har ofta ett större värde vid en händelsestyrd uppföljning. Tillvägagångssättet har varit inhämtande av dokumentation följt av dialogmöte med ansvarig verksamhetschef.

Resultatet av avtalsuppföljningen redovisas i bilagd avtalsuppföljningsrapport. I de krav som följts upp har inga brister noterats som föranlett behov av åtgärd med uppföljningskrav.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att samtliga kontrollerade krav i den genomförda avtalsuppföljningen uppfylls av leverantören.

Malin Johansson
Sektorchef

Carina Fransson
Verksamhetschef

Dokumentbeteckning

Avtalsuppföljningsrapport för avtal 2012KS789, Aida
vårdservice hemtjänstutförare enligt LOV

Datum

2022-11-03

Handläggare

Monica Dahlqvist Mathisen

Avtalsuppföljningsrapport för avtal 2012KS789, Aida vårdservice hemtjänstutförare enligt LOV

Syfte
Rapportering av avtalsuppföljning för avtal 2012KS789
Uppföljd verksamhet
Aida vårdservice
Ansvar och genomförande
Beställarenheten

Sammanfattning av genomförd uppföljning

Avtalsuppföljning har genomförts den 19 april 2022. Leverantören uppfyller samtliga kontrollerade krav.

Under uppföljningen har leverantören varit tillmötesgående, samarbetsvillig och öppen med arbetssätt, metoder och dokumentation.

Avtalsuppföljning inom socialtjänst

Kommunen ansvarar som huvudman för hemtjänstutförande upphandlat enligt lag (208:962) om valfrihetssystem, LOV, och nämnden ska enligt 6 kap. 6 § kommunallagen 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. Nämnden ska också se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt.

Avtalsuppföljning är en del av nämndens arbete att efterleva denna paragraf i kommunallagen.

Avtalsuppföljning inom socialtjänstens verksamheter särskiljs från andra typer av uppföljning, särskilt individuppföljning och verksamhetsuppföljning. Individuppföljning syftar till att följa upp insatser på individnivå. Avtalsuppföljning, som denna rapport redovisar, syftar till att följa upp krav på utförare av socialtjänst som ställs i upphandlade avtal. Verksamhetsuppföljning syftar till att följa upp verksamheter i kommunal och enskild regi med samma innehåll (t.ex. alla äldreboenden) för jämförelser enheter emellan och säkerställande av kvalitet.

Avtalsuppföljning är i regel antingen planerad eller händelsestyrd. Denna rapport redovisar resultatet av en planerad uppföljning. Händelsestyrd avtalsuppföljning kan initieras om information framkommit som tyder på att

Dokumentbeteckning

Avtalsuppföljningsrapport för avtal 2012KS789, Aida
vårdservice hemtjänstutförare enligt LOV

Datum

2022-11-03

Handläggare

Monica Dahlqvist Mathisen

avtalsrelationen behöver klargöras alternativt att ett avtalsbrott kan föreligga.

Verksamheten

Aida vårdservice är leverantör i Härryda kommuns valfrihetssystem för hemtjänst i ordinärt boende. Aktuellt delområde är delområde väst bestående av Mölnlycke med angränsande område.

Gällande tillståndsbevis från Inspektionen för vård och omsorg, IVO, medger totalt 150 kunder. Aida vårdservice utför även tjänster i Mölndal och i Göteborg.

Allmänt om avtalet

Ett valfrihetssystem innebär att kommunen skriver kontrakt med samtliga leverantörer som uppfyller ställda krav i det aktuella förfrågningsunderlaget. Kontraktstiden fortlöper så länge som valfrihetssystemet är aktivt och ställda krav är uppfyllda. Godkända leverantörer presenteras tillsammans med kommunens egen hemtjänstverksamhet. Här väljer den enskilde vårdtagaren vilken leverantör som ska utföra tjänsten. LOV kräver också att det ska finnas ett ickevalsalternativ för de som inte vill eller kan göra ett aktivt val. I Härryda kommun utgör varje godkänd leverantör ickevalsalternativet omväxlande en månad i taget.

LOV-avtalet med Aida vårdservice tecknades 2013-07-01 och omfattar både service- och omsorgsinsatser. Kommunen ska enligt avtalet göra årliga kontroller som styrker att leverantören är godkänd att bedriva hemtjänstverksamhet. Om det vid en kontroll skulle framkomma att leverantören inte uppfyller ställda krav äger kommunen rätt att häva det ingångna avtalet.

Godkända leverantörer ersätts utifrån beviljad tid. Det kan vara biståndsbedömd beviljad tid eller tid för att på delegation utföra insatser enligt Hälso- och sjukvårdslag (2017:30), HSL. År 2022 är ersättningen per beviljad timme 451 kronor inklusive moms för omsorgsinsatser respektive 445 kronor exklusive moms (25 procent) för serviceinsatser. Ersättningens nivå justeras årligen.

Hemsjukvård ombesörjs genom kommunen. För de tre vårdtagare som valt Aida vårdservice som leverantör är läkemedelsövertag i nuläget inte aktuellt.

Dokumentbeteckning

Avtalsuppföljningsrapport för avtal 2012KS789, Aida
vårdservice hemtjänstutförare enligt LOV

Datum

2022-11-03

Handläggare

Monica Dahlqvist Mathisen

Uppföljningsmetodik

Uppföljningen har genomförts av socialtjänstens beställarenhet genom följande huvudaktiviteter:

- Planering
- Inhämtning av dokument
- Inbjudan till möte med verksamhetsansvarig för dialog och uppföljning
- Analys och rapportförfattande

En grundprincip i avtalsuppföljning är att alla krav i avtalet ska kontrolleras under avtalsperioden, men alla krav följs vanligen inte upp vid ett och samma uppföljningstillfälle. Istället görs ett urval av krav som ska följas upp. I samband med urvalet av krav bestäms även vilket tillvägagångssätt för uppföljning som ska användas för respektive krav.

De huvudsakliga tillvägagångssätt som använts är

- kontroll av uppgifter utan utförarens inblandning
- granskning av inhämtad dokumentation
- dialog med utföraren

Kombinationer av olika tillvägagångssätt har också använts.

I de fall krav har följts upp med dialog har det inneburit dialog med chef och representanter från beställarenheten samt MAS, MAR och SAS. Samtliga tjänstemän har tagit del av inkomna dokument inför mötet.

Uppföljningen har koncentrerats på avtalspunkter där specifika ska-krav formulerats i avtalet. Avtalspunkter av mer generell karaktär, t.ex. att utföraren ska följa vid var tid gällande lagstiftning, har inte följts upp vid denna uppföljning. Avtalspunkter av den typen har oftare ett större värde vid händelsestyrd uppföljning.

De bedömningsnivåer som använts är ”krav uppfyllt” och ”krav ej uppfyllt”. För flertalet krav har uppföljningen använt en kombination av bedömning av inhämtad dokumentation och dialog, vilket har givit en fördjupad förståelse för Aidas kravuppfyllnad.

Resultat

I nedanstående matris redovisas de krav som kontrollerats tillsammans med resultatet. I samtliga fall bedöms kraven vara uppfyllda eller ej relevanta. Det krav som inte kan sägas vara kontrollerat fullt ut gäller

Dokumentbeteckning

Avtalsuppföljningsrapport för avtal 2012KS789, Aida
vårdservice hemtjänstutförare enligt LOV

Datum

2022-11-03

Handläggare

Monica Dahlqvist Mathisen

genomförandeplaner. Leverantören informerar att aktuella genomförandeplaner förvaras hemma hos respektive vårdtagare och kan uppvisas i samband med hembesök under förutsättning att samtycke ges. Punkten anses tas om hand vid handläggarenhetens individuppföljningar.

Vid tiden för uppföljning har leverantören enbart tre vårdtagare, samtliga med sitt stödbehov tillgodosett genom anhörganställningar. Detta innebär något speciella förutsättningar då vissa avtalskrav därmed inte blir relevanta. Krav på adekvat utbildning blir till exempel inte ett kriterium vid anställning, istället blir relevant språkkunskap tillsammans med en bedömning om lämplighet utgångspunkt.

Avtalstext	Uppföljnings- ätt	Bedömning	Åtgärd
2.1.3 Kvalificering för kontraktsskrivning Ansvarsförsäkring: Utförare skall teckna och vidmakthålla ansvarsförsäkring. Uppgift om ansvarsförsäkring skall vara relevant för uppdraget.	Inhämtad dokumentation	Krav uppfyllt	
2.7 Anmälan och tillstånd Utföraren skall ha erforderliga tillstånd för att driva verksamheten. Utföraren skall ansvara för myndighetskontakter och göra samtliga anmälningar som erfordras för uppdragets genomförande.	Inhämtad dokumentation	Krav uppfyllt	
3.1.2 Kontinuitet Insatserna skall samordnas med så få personer som möjligt för att säkerställa god kontinuitet. Brukarna ska uppleva att insatserna utförs lika oberoende av vem som utför dem.	Dialog	Krav uppfyllt	

Dokumentbeteckning

Avtalsuppföljningsrapport för avtal 2012KS789, Aida
vårdservice hemtjänstutförare enligt LOV

Datum

2022-11-03

Handläggare

Monica Dahlqvist Mathisen

<p>3.2.1 Individuell Genomförandeplan Utöver krav på dokumentation enligt stycke 3.4 ställer Kommunens handläggarenhet specifika krav på utformning av genomförandeplanen. En genomförandeplan utifrån biståndsbeslutet skall upprättas tillsammans med brukaren inom 14 dagar och lämnas till biståndshandläggaren för kännedom och uppföljning. Planen skall beskriva hur insatserna praktiskt ska genomföras och ska uppfylla krav i gällande författningar. Brukaren och/eller dennes företrädare skall vara delaktig i utformningen av planen. Planen skall undertecknas av kontaktman och brukaren eller dennes företrädare. Planen skall kontinuerligt följas upp och vid behov förändras.</p>	<p>Dialog</p>	<p>Ej granskat. Genomförande planer finns men har inte lämnats till biståndshandläggare då samtycke behöver begäras in.</p>	<p>Genomförande planer tillhandahålls på begäran från kommunen, särskilt vid individuppföljning.</p>
<p>3.3 Rehabiliterande arbetssätt och upprätthållande av sociala kontakter Utföraren skall ha ett rehabiliterande arbetssätt. Det innebär hjälp till självhjälp så att den enskildes funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls. Utföraren skall arbeta förebyggande för att upprätthålla den enskildes funktionsförmåga. Den enskilde skall uppmuntras till att bibehålla de sociala kontakter med närstående och andra som den enskilde är van vid samt upprättandet av nya kontakter. Individuella önskemål och intressen skall tillgodoses och brukarens integritet och självbestämmande skall respekteras.</p>	<p>Dialog och inhämtad dokumentation</p>	<p>Krav uppfyllt</p>	

Dokumentbeteckning

**Avtalsuppföljningsrapport för avtal 2012KS789, Aida
vårdservice hemtjänstutförare enligt LOV**

Datum

2022-11-03

Handläggare

Monica Dahlqvist Mathisen

<p>3.4 Avvikelsehantering Syftet med avvikelsehantering är att öka säkerheten och höja kvaliteten samt identifiera olika riskmoment. Med avvikelse menas en icke förväntad händelse i verksamheten som medfört eller skulle kunna medföra skada eller risk för skada för brukaren. Alla avvikelser skall dokumenteras av den som är med vid eller upptäcker händelsen först. Rapportering om avvikelser skall ske enligt Kommunens riktlinjer för avvikelsehantering.</p>	<p>Dialog och inhämtad dokumentation</p>	<p>Krav uppfyllt</p>	
<p>3.4.1 Lex Sarah och Lex Maria Utföraren skall se till att all personal är väl förtrogna med skyldigheten att enligt 14 kap 2 § SoL anmäla missförhållanden i omsorgen om äldre. Utföraren skall ha rutiner för rapportering och utredning om missförhållanden enligt socialtjänstlagen (Lex Sarah). Utförare av omsorgsinsatser skall ha rutiner för anmälan om missförhållanden enligt patientsäkerhetslagen (Lex Maria). Utföraren är skyldig att omedelbart informera Kommunen om inkommen anmälan eller rapport och denna skall skyndsamt skickas till Kommunen.</p>	<p>Dialog och inhämtad dokumentation</p>	<p>Krav uppfyllt</p>	

Dokumentbeteckning

Avtalsuppföljningsrapport för avtal 2012KS789, Aida
vårdservice hemtjänstutförare enligt LOV

Datum

2022-11-03

Handläggare

Monica Dahlqvist Mathisen

<p>3.6.1 Kompetens för delegerad och instruerad hemsjukvård Om en brukare valt en annan Utförare än Kommunen, samt om denna Utförare valt att utföra omsorgsinsatser, innebär det att Utförarens personal utför hälso- och sjukvård på delegation och instruktion från legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal (SOSFS 1997:14). Aktuell personal skall då ha den kompetens som Kommunen kräver för att utföra delegerad och instruerad hemsjukvård. En instruktion fordrar inget beslut om delegation. Aktuell personal ska också ha kunskap om och tillämpa Socialstyrelsens föreskrifter om basal hygien inom hälso- och sjukvården 2007:19.</p>	<p>Dialog och inhämtad dokumentation</p>	<p>Krav uppfyllt</p>	
<p>3.14.2 Personalens kompetens Utförarens personal som utför omsorg och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser skall ha kompetens motsvarande omvårdnadsprogrammet eller minst 3 års yrkesutövning. Vid nyrekrytering av tillsvidareanställd personal skall kompetens motsvarande omvårdnadsprogrammet krävas vid omsorgsinsatser. Personalen skall behärska det svenska språket i tal och skrift. Utföraren skall se till att anställd personal ges förutsättningar för fortlöpande kompetensutveckling. Utföraren skall kunna tillhandahålla personal med god kunskap om och arbetssätt kring demenssjukdomar om uppdraget kräver det. Utföraren skall tillse att personalen kontinuerligt ges erforderlig utbildning,</p>	<p>Dialog</p>	<p>Utbildningskrav ej relevant vid anhörganställning, i övrigt bedöms krav uppfyllt</p>	

Dokumentbeteckning

**Avtalsuppföljningsrapport för avtal 2012KS789, Aida
vårdservice hemtjänstutförare enligt LOV**

Datum

2022-11-03

Handläggare

Monica Dahlqvist Mathisen

<p>fortbildning och handledning för att vid varje tillfälle vara lämpade att utföra sina arbetsuppgifter. Personalens engagemang och erfarenhet skall tas tillvara och stimuleras.</p>			
<p>3.14.5 Praktikantplatser Utföraren skall tillhandahålla praktikantplatser inom verksamhetsområdet. Utförarens personal skall ge god handledning till praktikanter.</p>	<p>Dialog</p>	<p>Krav ej relevant vid anhörganställningar</p>	
<p>3.15.1 Ledningssystem för kvalitet Utföraren skall ha och arbeta efter ett ledningssystem för kvalitet enligt gällande författningar. Utföraren skall bedriva dokumenterat kvalitetsarbete och följa: · Socialstyrelsens föreskrifter SOSFS 2011:9 om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.</p>	<p>Dialog och inhämtad dokumentation</p>	<p>Krav uppfyllt</p>	

Dokumentbeteckning

**Avtalsuppföljningsrapport för avtal 2012KS789, Aida
vårdservice hemtjänstutförare enligt LOV**

Datum

2022-11-03

Handläggare

Monica Dahlqvist Mathisen

<p>3.15.2 Klagomålshantering Utföraren skall ha rutiner för klagomålshantering. Brukaren och dess närstående skall alltid veta till vem man vänder sig för att på ett enkelt sätt lämna synpunkter på Utförarens verksamhet. Den enskilde skall garanteras att vid klagomål bli lyssnad på och få en återkoppling genom ett personligt samtal inom en vecka. En särskild sammanställning över klagomål samt vidtagna åtgärder, eller förslag till åtgärder, skall varje år lämnas till Kommunen senast 3 januari för året som gått.</p>	<p>Dialog och inhämtad dokumentation</p>	<p>Krav uppfyllt</p>	
<p>3.16.1 Utförarens ansvar för uppföljning Utföraren skall ansvara för egenkontroll genom systematisk och regelbunden uppföljning och utvärdering av verksamheten. Kommunen skall delges resultaten enligt Kommunens specifikation för uppföljning.</p>	<p>Dialog och inhämtad dokumentation</p>	<p>Krav uppfyllt</p>	
<p>4.5 Underleverantör Efter godkännande av Kommunen får Utföraren anlita underleverantör som Utförare för att fullfölja del av verksamheten. Utföraren skall svara för underleverantör som för sitt eget arbete och samma krav som gäller för Utförare skall fullt ut gälla för underleverantör.</p>	<p>Dialog</p>	<p>Ej aktuellt</p>	

Dokumentbeteckning

Avtalsuppföljningsrapport för avtal 2012KS789, Aida
vårdservice hemtjänstutförare enligt LOV

Datum

2022-11-03

Handläggare

Monica Dahlqvist Mathisen

Kommentarer

Verksamhetsansvarig för Aida vårdservice har vid avtalsuppföljningen av hemtjänstutförande enligt LOV varit mycket tillmötesgående och avtalsuppföljningen har kunnat genomföras på ett öppet och transparant sätt. Verksamheten präglas av ett professionellt förhållningssätt och bedöms bedrivas med ett tydligt och väl genomarbetat system för kvalitetsarbete.

Vid tiden för uppföljning har Aida enbart ett fåtal vårdtagare där samtliga får stöd från personer med anhöriganställning. Samtal fördes om förutsättningar och kriterier för anhöriganställning jämfört med andra anställningsformer. Ett exempel är utbildningskrav där kunskap i aktuellt språk och förståelse för kultur blir prioriterat. Värt att notera är att två av de tre anhöriganställda har vårdbakgrund. Anhöriganställda deltar inte heller på verksamhetens APT, detta ersätts med individuell dialog med enhetschef.

I samtalet framkom att Aida vårdservice inte ser några svårigheter med en utökad kundkrets i Härryda. Att förfrågningsunderlag i närliggande kommuner är snarlika ses inte som ett behov.

I dialog med utföraren noterades följande önskemål:

- Tillgång till både produktion och webbdel i Treserva för enhetschefer skulle ge större transparens: som exempel skulle genomförandeplan skrivas direkt i Treserva. Som referens anges Kungälv kommun.
- Synligt företagsnamn på valblankett för hemtjänst, som förslag låta val av utförare ske genom kryssbara rutor istället för fritext.