

Omvårdnadsförvaltningen

## **Uppföljning av privata utförare enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV) – 2021**

## Inledning

Uppföljning är en viktig del i kvalitetsarbetet och kommunen är ansvarig för att följa upp verksamheten oavsett utförare. Lagen ställer samma kvalitetskrav på privata utförare som på kommunala verksamheter.

Varje nämnd ansvarar för uppföljning och kontroll inom sitt ansvarsområde och ska med utgångspunkt från kommunfullmäktiges program (KS 2016/0240) ta fram riktlinjer för när och på vilket sätt avtal, överenskommelser och uppdrag i verksamheter ska följas upp.

Syftet med att göra uppföljning är att kontrollera att lagar, förordningar och föreskrifter följs, att uppdragen utförs enligt de krav som avtalats, att uppsatta mål uppfylls, att den enskilde får vård- och omsorgsinsatser av god kvalitet och att utveckla och förbättra kvalitet och effektivitet i verksamheten. Uppföljningen genomförs av omvårdnadsförvaltningens LOV-samordnare.

Faham Service och Utbildning AB bedriver hemtjänst enligt Socialtjänstlagen (SoL) samt utifrån Lagen om valfrihetssystem (LOV). Uppföljningen av Faham Service och Utbildning AB ingår i uppföljningsplanen för 2020 – 2023.

## Metod

Faham Service och Utbildning AB har delgivits omvårdnadsförvaltningens uppföljningsplan för privata utförare. I uppföljningsplanen framgår vilka uppgifter som utföraren behöver inkomma med till omvårdnadsförvaltningen och när.

2021-01-31 inkom Faham Service och Utbildning AB med kvalitetsberättelse för 2020. LOV-samordnare kontrollerade inkomna uppgifter och stämde av gentemot de krav som fastställts i förfrågningsunderlaget. Kompletterande uppgifter begärdes i form av rutiner och sammanställningar, vilka inkom 2021-04-27. Utföraren ombads att besvara omvårdnadsförvaltningens egenkontrollchecklista, men har ännu inte inkommit med svaren.

Uppgifter gällande individuella insatser har hämtats från verksamhetssystem. Löpande kontroller av företagets ekonomiska status har genomförts av verksamhetsekonom.

En bedömning för respektive fråga har gjorts enligt följande färgschema:

<b>Godkänd</b>
<b>Delvis godkänd</b>
<b>Ej godkänd</b>

Slutligen har en sammanställning av resultatet gjorts, vilken redovisas nedan.

## Avtals- och kvalitetsuppföljning av Faham Service och utbildning AB

### Uppföljning av kontrollpunkter i enlighet med plan för uppföljning av privata utförare 2020 – 2023

Uppföljning av personal	Bedömning	Kommentar
Redogörelse för utbildning och kompetensnivå hos omvårdnadspersonal	Godkänd	

Uppföljning av kvalitetsledningssystem	Bedömning	Kommentar
Sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål samt vidtagna åtgärder	Ej godkänd	Sammanställning ej inkommen. Uppföljning sker under 2022.
Sammanställning av inkomna avvikelser samt vidtagna åtgärder	Delvis godkänd	Antal avvikelser framgår i kvalitetsberättelse, men analys saknas. Uppföljning sker under 2022.
Sammanställning av inkomna lex Sarah rapporter, vidtagna åtgärder och anmälningar till IVO.	Ej godkänd	Sammanställning ej inkommen. Uppföljning sker under 2022.
Tillståndsplikt från IVO	Godkänd	

Uppföljning av övriga krav i förfrågningsunderlag	Bedömning	Kommentar
Redovisning av eventuella tilläggstjänster	Ej godkänd	Redovisning ej inkommen.
Rutinerna för tids- och insatsregistrering efterlevs	Ej godkänd	Insatser registreras fortfarande i efterhand och inte av utförande personal i samband med besök. Boendezon har inte registrerats, vilket innebär att utföraren går miste om besöksersättningen.

Mätning av kvalitet	Bedömning	Kommentar
Personalkontinuitet - antal personal som en brukare möter under 14 dagar, medelvärde	Godkänd	
Resultat i öppna jämförelser föregående år, brukarundersökning och enhetsundersökning	Godkänd	Utföraren har för få utförare för att kunna genomföra brukarundersökningen. Ingen enhetsundersökning genomfördes 2020 med anledning av Covid-19-pandemin.
Andel personer som har genomförandeplan	Godkänd	
Besvarande av beställarens checklista för egenkontroll	Ej godkänd	Egenkontrollchecklistan har inte besvarats i tid.

Uppföljning av kvalitetsledningssystem (särskilda punkter 2021)	Bedömning	Kommentar
Aktuell rutin för synpunkts- och klagomålshantering finns och är känd	Godkänd	

Aktuell rutin för avvikelser finns och är känd.	<b>Delvis godkänd</b>	Rutinen behöver kompletteras med information som anger hur utförarens medarbetare ska rapportera avvikelser och missförhållanden i omvårdnadsförvaltningens avvikelshanteringssystem LifeCare.
Aktuell rutin för rapportering av missförhållanden (lex Sarah) finns och är känd.	<b>Delvis godkänd</b>	Rutinen behöver kompletteras med information som anger hur utförarens medarbetare ska rapportera avvikelser och missförhållanden i omvårdnadsförvaltningens avvikelshanteringssystem LifeCare. Rutinen behöver också kompletteras med information om hur och när LOV-samordnare ska informeras om de missförhållanden som uppmärksammas i verksamheten.
Aktuell rutin finns för egenkontroll	<b>Ej godkänd</b>	Rutin ej inkommen i tid. Uppföljning sker under 2022.

Uppföljning av Kvalitetsberättelse	Bedömning	Kommentar
Inkommen senast 31 jan	<b>Godkänd</b>	Kvalitetsberättelse inkommen 2021-01-31
Aktuella mål för kommande år (verksamhetsplan)	<b>Godkänd</b>	
Måluppfyllelse från föregående år (verksamhetsplan)	<b>Godkänd</b>	
Beskrivning av hur uppgifter som ingår i arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla arbetet har varit fördelade (ansvarsområden)	<b>Godkänd</b>	
Redogörelse för hur risker har hanterats samt vidtagna åtgärder och hur dessa följts upp	<b>Godkänd</b>	
Redogörelse för hur egenkontrollen följts upp och utvärderats	<b>Ej godkänd</b>	Utföraren behöver beskriva mer utförligt hur egenkontrollen följts upp och utvärderats, samt vilka åtgärder som vidtagits. Uppföljning sker under 2022.
Sammanvägd analys av hur utföraren har utfört sitt uppdrag utifrån kraven i förfrågningsunderlaget	<b>Delvis godkänd</b>	Viss måluppföljning redovisas, men sammanvägd analys av måluppfyllelse, avvikelshantering m.m. saknas.

Uppföljning av leverantörens finansiella och ekonomiska ställning	Bedömning	Kommentar
Registrerings-, skatte- o avgiftsskyldigheter	<b>Godkänd</b>	
Årsredovisning	<b>Godkänd</b>	
Soliditet	<b>Godkänd</b>	
Kassalikviditet	<b>Godkänd</b>	

## Dialogträffar

Myndighetsenheten bjuder regelbundet in kommunala och privata utförare till gemensamma dialogträffar. Syftet med träffarna är ett ömsesidigt utbyte av information och erfarenhet samt en kontroll av att överenskomna samverkansrutiner finns och fungerar.

Under perioden har Faham Service och Utbildning AB deltagit i en dialogträff, myndighetsenheten bjuder in till 4 träffar/år.

### **Individuppföljning**

Biståndshandläggare följer regelbundet upp beslutade insatser när behoven förändras eller en gång per år. Uppföljning sker systematiskt och bygger på samtal med den enskilde och uppgifter från utföraren. Uppföljning syftar till att bedöma om den enskilde får sina aktuella behov tillgodosedda och om det är aktuellt att ompröva eller besluta om nya insatser. Det framkommer inga avvikelser, klagomål eller brister i samband med de individuppföljningar som biståndshandläggaren gjort avseende kunder som valt Faham Service och Utbildning AB som utförare av hemtjänst.

### **Löpande kontroller**

Ekonomisk kontroll genomförs med viss regelbundenhet av bland annat betalningsanmärkningar, konkurs, tvångsförvaltning eller liknande, restförda skatter och sociala avgifter samt eventuellt näringsförbud. Inga avvikelser har uppmärksammats.

Månadsvis, innan ersättning betalas ut till utföraren, görs kontroll av att den beviljade tiden motsvaras av utförda insatser. Omvårdnadsförvaltningens arbetsätt/rutin avseende registrering av insatser efterlevs inte, vilket tidigare har påtalats. Utföraren tillsatte en ny verksamhetschef under 2020. Verksamhetschefen har fått utbildning i arbetsätt och rutin för registrering av insatser. Ingen märkbar förändring i utförarens insatsregistrering har noterats sedan utbildningstillfällena.

### **Uppföljning på förekommen anledning**

Larmenheten uppmärksammade LOV-samordnare på att utföraren hade två obesvarade larm mellan 30/4 och 12/5. Larmenheten har konstaterat att utföraren har missat uppdateringar som gjorts i larmsystemet på grund av att medarbetare inte loggat in och ut mellan arbetspassen. Omvårdnadsförvaltningen har rekommenderat utföraren att logga in i systemet varje dag för att uppdateringar ska kunna göras på rätt sätt.

### **Sammanfattning och planerade åtgärder**

Kvalitetsberättelse inkom 2021-01-31. LOV-samordnare kontrollerade inkomna uppgifter och stämde av gentemot de krav som fastställts i förfrågningsunderlaget. Kompletterande uppgifter begärdes i form av rutiner och sammanställningar, vilka inkom 2021-04-27. LOV-samordnare bedömer att 15 av 26 kontrollpunkter godkänns, sju punkter ej godkänns och fyra punkter delvis godkänns.

Utföraren behöver säkerställa att rutin för egenkontroll upprättas samt att utföraren börjar använda kommunens system för avvikelshantering och insatsregistrering på avtalat sätt.

Inga åtgärder bedöms vara nödvändiga att vidta gentemot utföraren vid detta tillfälle. Uppföljning av ej godkända kontrollpunkter sker vid nästa avtalsuppföljning.