



**Falkenbergs
kommun**

Socialförvaltningen
Stab
Nina Fjellheim Nielsen, Kvalitetsstrateg ÖO

Granskningsrapport Allegio Hemtjänst 2023



Innehåll

1.	SAMMANFATTNING	2
2.	BAKGRUND	2
3.	SYFTE	3
4.	TILLVÄGAGÅNGSSÄTT	3
5.	RESULTAT	3
5.1	IDENTIFIERADE OMRÅDEN GRANSKNING	3
5.1.1	GENOMFÖRANDEPLANER	3
5.1.2	ÄNDRAT BEHOV	4
5.1.3	TILLÄGGSTJÄNSTER	5
6.	SLUTSATS	6

1. Sammanfattning

En granskning initierades på grund av inkomna synpunkter kring tilläggstjänster och synpunkter från myndighetsavdelningen att företaget sällan uppger att brukarna har förändrat behov av bistånd. Granskningen har därför endast omfattat utförandet av hemtjänst och tilläggstjänster.

Genomförandeplaner har granskats och jämförts med beställningar i form av biståndsbeslut. I vissa fall skiljer sig genomförandeplanen med beställningen. Verksamheten kan därför kritiseras för att inte ha ett rehabiliterande synsätt.

Vid förändrat behov av omsorg behöver både den granskade verksamheten och myndighetsavdelningen se över sina rutiner för kommunikation och systematik för uppföljning av biståndsbeslut.

Granskning av utförandet av tilläggstjänster visar endast att företaget inte har uppgett omsorgstjänster som tilläggstjänst. Det framkommer inte att företaget har utfört tilläggstjänster på den tiden som de biståndsbedömda insatserna utförts på.

2. Bakgrund

Enligt kommunens riktlinje för granskning av socialnämndens verksamheter kan en verksamhet kvalitetsgranskas på förekommen anledning. Skäl för granskning på förekommen anledning kan vara exempelvis brister som identifierats via synpunkter eller avvikelser. Den genomförda granskningen initierades på grund av synpunkter kring avtalet och kring ansvar för tilläggstjänster.

Granskningen har avgränsats till utförarens avtal om utförande av hemtjänst och de delar som kommunen har uppföljningsansvar kring. Därför kan inte tilläggstjänsternas kvalitet granskas av kommunen.

Kvalitet på insatsen kan i vissa fall innebära den upplevda kvalitén av den hemtjänsten som den enskilde fått. Detta kan exempelvis belysas genom brukarenkäter och intervjuer, men i denna granskning står kvalitet för om den utförda tjänsten motsvarar det som beställts genom biståndsbeslut. Kvalitet i detta fall är alltså om biståndsbeslutet motsvarar det som formulerats i genomförandeplanen.



3. Syfte

Syftet med granskningen har varit att se om utföraren följer och arbetar enligt kommunens avtal om Lagen om valfrihetssystem (SFS 2008:962) för utförande av omsorgsinsatser, och vissa kvalitetsbestämmelser.

4. Tillvägagångssätt

Materialet som granskats har bestått av biståndsenhetens beställningar till utföraren och av genomförandeplaner som utföraren tagit fram. En jämförelse har gjorts mellan beställning och planerat utförande. Statistik har granskats vad gäller utförd tid hos utförarens brukare.

Vid ett tillfälle gjordes även intervjuer av både ledning och personal i verksamheten.

5. Resultat

Verksamheten har granskats utifrån de skrivningar i avtalet som rör utförarens ansvar kring tilläggstjänster. Utföraren har enligt avtal möjlighet att sälja tilläggstjänster men dessa får inte utföras på den tid som biståndsbedömda insatser ska utföras. (LOV-avtal § 6.9: Utförandet av eventuella tilläggstjänster får inte göras under den biståndsbedömda insatstiden)

Enligt kvalitetsbestämmelserna för omsorg i ordinärt boende så ska utföraren arbeta för att den enskilde så långt det är möjligt får bestämma över sin egen dag och vara delaktig i hur beviljade insatser utförs. (Punkt 5.1 Delaktighet) Insatser till brukaren ska vara individanpassade och bygga på aktuell funktionsbedömning och/eller ADL-bedömning. (3.5 Verkställighet) Vad gäller grundkvalitet så ska utförare på uppdrag av socialnämnden bland annat; Utifrån ett habiliterande och rehabiliterande synsätt så att brukarens funktionsförmåga bibehålls, tränas och utvecklas. (Punkt 3.1 Grundkvalitet)

5.1 Identifierade områden granskning

5.1.1 Genomförandeplaner

Granskning av genomförandeplaner syftar till att se om de beslutade insatserna utförs i ungefär den omfattningen som biståndsbeslutet anger.

Granskning

Vid granskning av genomförandeplaner så framkom att vissa skiljer sig från biståndsbeslutet på det viset att de specifika insatser som den enskilde har i sitt biståndsbeslut inte alltid finns beskrivet i genomförandeplanen. Vid en jämförelse med utförd tid framkommer att den utförda tiden ligger nära den beställda tiden. Slutsatsen som kan dras av det är att den enskilde har fått en del av sina biståndsbedömda insatser utförda medan andra inte finns med i genomförandeplanen.

Det kan finnas två möjliga orsaker till detta. Antingen har biståndsbeslutet inte riktigt speglat brukarens behov, eller så har utföraren inte tagit del av beställningen i sin helhet och utformat genomförandeplanen tillsammans med brukaren utan att ha beslutet som bakgrund.

Problemet med den senare orsaken kan beskrivas ungefär så här: Den enskilde är nöjd med att få vara med och utforma sina hemtjänstinsatser och vill ha hjälp med andra saker än det som är möjligt att få bistånd för. För att beskriva det tydligare kan detta exempel belysa problemet:



Den enskilde beviljas bistånd i form av hemtjänst för att få hjälp med inköp och städ i badrum. Beställning av inköp och städ skickas till den utföraren som den enskilde har valt. Utföraren tar därefter fram en genomförandeplan tillsammans med den enskilde som istället vill köpa ett speciellt schampo hos sin frisör och vill putsa av koppartallrikar på väggen i köket. Detta är inte det som hemtjänstutföraren fått i sin beställning, men den enskilde -som har rätt att få vara med och utforma insatsen, är nöjd med genomförandeplanen.

(exemplet är fiktivt och inte taget ifrån den granskade verksamhetens verkliga genomförandeplaner)

Enligt kommunens riktlinjer för inköp av dagligvaror så görs detta digitalt och varor hos den upphandlade leverantören av varor levereras till dörren. Biståndsbeslutet bygger på det som socialtjänstlagen anger som skälig levnadsnivå. Den enskilde har alltså rätt att få hjälp med att få städ i sitt badrum och med att få göra inköp av dagligvaror. När utförandet sedan omformats till något som ligger utanför det som är skäligt så finns risken att behovet inte tillgodoses. När den enskilde sedan verkligen har behov av att få sin hjälp utförd av städ i badrummet och inköp av dagligvaror och ansöker om mer hjälp hos sin biståndshandläggare så kan inte mer hjälp beviljas eftersom den enskilde har samma behov som när beslutet fattades.

Verksamheten som ska utföra ett biståndsbeslut ska ha ett rehabiliterande arbetssätt så att den enskilde får ett rättssäkert utförande av biståndsbeslut. Det som är skäligt enligt socialtjänstlagen att få hjälp med är också det som den enskilde har möjlighet att få. Man kan som enskild individ ha andra önskemål och prioriteringar, men det innebär inte att det rymms inom det som anses som skälig levnadsnivå enligt socialtjänstlagen.

Bedömning

I vissa fall skiljer sig genomförandeplanen hos den granskade verksamheten från de beslutade insatserna. I granskningen av genomförandeplaner kan därför kritik riktas till utföraren för att inte fullt ut ha ett rehabiliterande arbetssätt.

Den enskilde har i flera fall fått hjälp med andra saker än vad som formulerats i beslut/beställningar. Detta är inte isolerat till den granskade verksamheten, utan kan mer eller mindre ses hos alla utförare av hemtjänst.

5.1.2 Ändrat behov

Synpunkter har inkommit från biståndsenheten där utförare (LOV-företag) uppges sällan kontakta myndighetsavdelningen vid ändrat behov.

Utförare, både egenregi och LOV, får ersättning för beställd tid.

Granskning

Vid en övergripande granskning av utförd tid kontra beställd tid har det granskade företaget Allegio en i jämförelse hög andel utförd tid. Det som också framkommer av granskningen är att det finns ärenden där utförandet inte stämmer överens med beställningen. Detta förekommer dock hos alla utförare av hemtjänst. Behovet av omsorg kan variera över tid men om en förändring/förbättring av funktionsförmåga verkar vara bestående ska utföraren kontakta myndighetsavdelningen för att handläggaren ska ha möjlighet att ompröva beslut och skicka ny beställning.



Bedömning

Den föreliggande granskningen visar att förändringar i behov behöver kommuniceras till myndighetsavdelningen men att också myndighetsavdelningen behöver ha en systematik där besluten följs upp med ett tätt intervall för att inte ligga som inaktuella beställningar hos utföraren. Bedömningen av granskningen är alltså att utförare behöver förbättra sina rutiner kring att kontakta bistånd vid förändrade behov, samt att myndighetsavdelningen behöver se över sin systematik i att följa upp sina beslut.

5.1.3 Tilläggstjänster

Företaget har möjlighet att sälja tilläggstjänster till alla kommunens invånare. Detta görs med avdrag för hushållsnära tjänster och ska anges i företagspresentationen.

Granskning

Kommunen har samlat in information av alla hemtjänstutförare till en informationsfolder. Det är den information som går ut till brukare som ska välja utförare av sina hemtjänstinsatser enligt lagen om valfrihetssystem. Den kommer också att publiceras på kommunens hemsida för att utgöra en neutral redovisning av vilka utförare av hemtjänst som finns att välja per geografiskt område. Informationen fylls i en mall där utföraren uppger en rad information, bland annat om vilka tilläggstjänster som företaget säljer. I ärendet för granskningen har företaget uppgett: städ, tvätt, enklare trädgårdsskötsel samt lunchleverans.

Kommunen har inget uppföljningsansvar vad gäller de tjänster som säljs utanför det som utförs som biståndsbedömda insatser. Det vill säga om städ utförs som biståndsbedömd insats i form av hemtjänst enligt socialtjänstlagen så följs det upp av kommunen. Om städ däremot köps av den enskilde som en tilläggstjänst så har inte kommunen ansvar att följa upp kvaliteten på tjänsten. I detta fall är kvalitet på tjänsten om den motsvarar beställningen, inte huruvida den enskilde är nöjd med själva städningen.

Företaget har inte uppgett omsorgsinsatser som tilläggstjänst, så om företaget avser att sälja den typen av tilläggstjänst måste detta uppdateras i informationen som publiceras och som lämnas ut till brukarna.

Åtgärd

Uppdatera information om vilka tjänster som säljs utöver de serviceinsatser som uppgetts tidigare.

Bedömning

Efter granskning av utförande via genomförandeplaner framgår inte att tilläggstjänster utförs på den tiden som anses vara biståndsbedömd. Det framkom också av intervjuer att personal registrerar tilläggstjänster i ett annat system, som också ledningen bekräftar. Bedömningen är således att utföraren inte kan finnas ha gjort fel när det gäller utförande av tilläggstjänster.

I vissa ärenden finns exempelvis städ som både biståndsbeslut och som tilläggstjänst. Det är inte möjligt att ta reda på om det städ som enligt genomförandeplanen utförs på ett tillfredställande sätt enligt den nivån som är skälig. Om brukaren vill köpa extra städ så finns



inga avtalsförhållanden som utgör hinder att köpa en högre nivå av städning. Skälig levnadsnivå enligt socialtjänstlagen anges som en lägstanivå, inte ett tak. Den enskilde har möjlighet att köpa så mycket städ som denne önskar, utan att det påverkar rätten till bistånd.

6. Slutsats

Den granskade verksamheten Allegio har i vissa fall inte genomförandeplaner som följer beställningen (grundat i biståndsbeslut). Detta gör att verksamheten ibland utför andra saker än det som är beställt vilket då kan ses som att verksamheten inte har ett rehabiliterande synsätt där den enskilde brukarens funktionsförmåga bibehålls, tränas och utvecklas. Detta är dock inte unikt för detta företag utan ses överallt och antas vara en del i att vara mån om att ha nöjda kunder.

Vid ändrat omsorgsbehov behöver både beställare (myndighetsavdelningen) och utförare (hemtjänstföretag) se över sina rutiner för kommunikation och systematisk uppföljning.

Det finns ingenting i granskningen som tyder på att tilläggstjänster har utförts felaktigt på biståndsbedömd tid. Däremot finns inte uppgifter om att det granskade företaget utför omsorgsinsatser vilket behöver kommuniceras till kommunen för publicering.