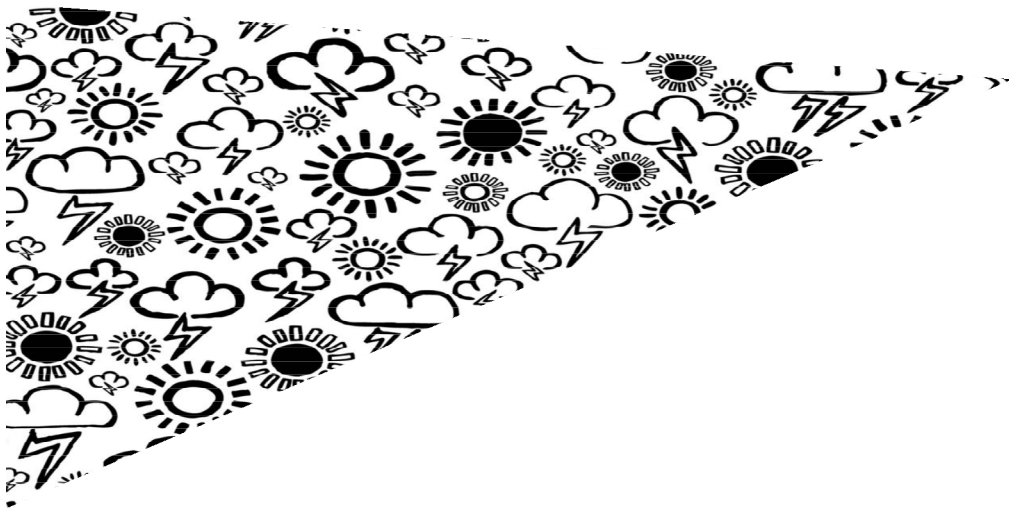


Haninge kommun

Granskning av införande av valfrihet inom
äldreomsorgen



Innehåll

1. Sammanfattning	2
2. Inledning	4
2.1. Bakgrund	4
2.2. Syfte och avgränsning	4
2.3. Revisionsfrågor	4
2.4. Revisionskriterier	4
2.5. Metod	5
3. Styrning	5
3.1. Nationell styrning	5
3.2. Kommunens styrning av valfrihetssystemet	6
4. Valfrihet inom hemtjänsten i Haninge kommun	8
4.1. Historik	8
4.2. Organisation	8
4.3. Volymer	9
5. Valfrihetssystemet i praktiken	11
5.1. Ur utförarnas perspektiv – från ansökan till drift	11
5.2. Uppföljning	11
6. Ur den enskildes perspektiv från ansökan till hemtjänst	13
7. Erfarenheter av två år med valfrihetssystem	15
8. Bedömning	16
8.1. Samlad bedömning	16
8.2. Svar på revisionsfrågorna	17
8.3. Identifierade förbättringsområden	19
9. Källförteckning	20

Bilaga 1. Kravmärkt yrkesroll

Bilaga 2. Mätplan för kvalitet, IKG/EXKG hemtjänst

1. Sammanfattning

Ernst & Young har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Haninge granskat införandet av valfrihetssystem på hemtjänstområdet. Syftet med granskningen är att bedöma om äldregruppen har en styrning och uppföljning som säkerställer att valfrihetssystemet bedrivs enligt fullmäktiges och lagstiftarens intentioner. I granskningen belyses dessutom uppföljning och erfarenheter.

Valfrihetssystemet inom hemtjänsten infördes år 2009 inom hemtjänsten och i november 2011 fanns 29 externa utförare. Sedan införandet har kommunens egenregiverksamhets marknadsandel vad gäller andel kunder minskat till 67 procent. Mätt i andel timmar svarar kommunens egenregiverksamhet för 62 procent av totala antalet timmar som har beviljats för hemtjänst.

Kommunen informerar de enskilda om vilka utförare som finns att välja på kommunens hemsida. Kommunens biståndshandläggare gör hembesök innan de beviljar hemtjänst. Under hembesöket informerar biståndshandläggaren om valfrihetssystemet och att de inte får bistå med vägledning i valet av utförare. Vid biståndsbeviljande får de enskilda en broschyr med översiktlig information om valfrihetssystemet samt en sammanställning med kort information om respektive utförare. De enskilda har dock ingen möjlighet att på ett översiktligt sätt jämföra kvaliteten hos olika utförare, utifrån informationsmaterialet. Vidare får de inte kontinuerlig information om sin möjlighet att göra omval.

Om den enskilde inte kan eller vill välja får kommunens egenregi i uppdrag att utföra hemtjänstinsatserna.

För att få delta i valfrihetssystemet måste de externa utförarna uppfylla de krav som ställs i kommunens förfrågningsunderlag. Kriterierna i förfrågningsunderlaget avspeglas i de avtal som finns upprättade mellan kommunen och utförarna. Avtalen följs upp dels genom att ekonomiska kontroller görs, dels inom ramen för vad kommunen kallar extern kvalitetsgranskning. Kvalitetsgranskningen bygger på två steg. Det första steget innebär att utförarna får fylla i ett frågeformulär om hur de aktivt arbetar med kvalitet. Det andra steget innebär en resultatmätning med utgångspunkt i bland annat en brukarundersökning. Brukarenkäten kommer att skickas ut till samtliga med hemtjänst under 2012. Med undantag för en utförare som fick sitt tillstånd indraget år 2011 bedöms de externa utförarna leva upp till de krav som ställs på dem.

Vid händelse av klagomål ska de enskilda i första hand vända sig till utföraren. Den enskilde kan också vända sig till kommunens biståndshandläggare som då gör en anteckning i ett elektroniskt klagomålshanteringssystem och underrättar utföraren. Det har i granskningen framkommit att rutinerna för klagomålshanteringen har vissa brister. De intervjuade biståndshandläggarna har vidare noterat att det är få klagomål som inkommer till förvaltningen.

Samtliga intervjuade betonar vikten av konkurrensneutralitet vid handläggning av ärenden. Biståndshandläggarna är tydliga vid hembesök och övrig kontakt med enskilda i att de inte har möjlighet att vägleda i valet av utförare. Beställaravdelningen är vidare avskild från egenregiverksamheten rent organisatoriskt. Vi gör därför bedömningen att nämnden och förvaltningen kan svara mot ansvaret att både vara huvudman för valfrihetssystemet och leverantör av hemtjänst.

Vår sammanfattade bedömning är att nämnden driver valfrihetssystemet i enlighet med lagstiftarens och fullmäktiges intentioner.

Inom ramen för granskningen har vi identifierat följande förbättringsområden:

- ▶ Nämnden bör verka för att informationen till de enskilda vid biståndsbeviljande utvecklas. Informationen bör vara mer jämförande i sin karaktär och innehålla kvalitetsmått.
- ▶ Nämnden bör se över klagomålshanteringen i syfte att säkerställa att klagomål/synpunkter verkligen registreras samt åtgärdas.
- ▶ Nämnden bör tillse att de enskilda har god kännedom om sina möjligheter att byta utförare genom att påminna om omvalsmöjligheten med viss kontinuitet samt att även informera om nya godkända utförare.
- ▶ Nämnden bör hålla sig informerad om de kommunala utförarnas fortsatta utveckling på marknaden.

2. Inledning

2.1. Bakgrund

Lag om valfrihetssystem, LOV, trädde i kraft 1 januari 2009. Enligt denna har den enskilde rätt att välja utförare av tjänsten utifrån de företag som kommunen har godkänt och tecknat avtal med. Kommunerna kan välja om de vill införa lagen eller inte.

Haninge kommun har infört LOV inom hemtjänsten. Oavsett om tjänsterna utförs i egen eller extern regi så ansvarar kommunens äldrenämnd för:

- ▶ att verksamheten bedrivs enligt gällande lagstiftning
- ▶ att verksamheten bedrivs enligt kommunens mål och riktlinjer
- ▶ att kommunen har möjlighet att kontrollera och följa upp verksamheten
- ▶ att tillse att allmänheten får information om verksamheten
- ▶ att tillse att, om utföraren får problem med att infria sina åtaganden enligt avtal, så ska brukaren drabbas så lite som möjligt.

2.2. Syfte och avgränsning

Granskningens syfte är att bedöma om äldrenämnden har en styrning och uppföljning som säkerställer att valfrihetssystem inom hemtjänsten bedrivs enligt fullmäktiges och lagstiftarens intentioner.

2.3. Revisionsfrågor

Granskningens syfte besvaras med hjälp av följande revisionsfrågor:

1. Hur informeras medborgarna om vilka leverantörer de kan välja bland?
 - ▶ Ex. former för kvalitetsuppföljning, hantering av klagomål, antal språk?
 - ▶ Utformning och erfarenheter från ickevalsalternativ.
2. Hur många företag har kommunen tecknat avtal med enligt LOV och hur stor andel timmar utför dessa i relation till det totala antalet hemtjänsttimmar i kommunen?
3. Hur sker uppföljning och utvärdering av de krav som ställts i förfrågningsunderlaget?
 - ▶ Bedöms företagen leva upp till ansvaret i tecknade avtal?
 - ▶ Resultat från externa kvalitetsgranskningar?
4. Vilka positiva och/eller negativa erfarenheter har hittills gjorts sedan införandet av LOV?
 - ▶ Erfarenheter av vad som krävs för att kunna garantera god kvalitet och samtidigt ge utrymme för nytänkande och innovationer?
5. Bedöms nämnden/förvaltningen kunna svara mot ansvaret att samtidigt vara huvudman för valfrihetssystemet och leverantör av hemtjänst?
6. Hur bedöms kommunens egenregiverksamhet klara konkurrensen med privata utförare?

2.4. Revisionskriterier

Revisionskriterier avser de bedömningsgrunder som används i granskningen som utgångspunkt för analys, slutsatser och bedömningar. I denna granskning är revisionskriterierna:

- ▶ Lag om valfrihetssystem (2008:962)
- ▶ Socialtjänstlag (2001:453)
- ▶ Kammarkollegiets rekommendationer
- ▶ Förfrågningsunderlag angående hemtjänst från Haninge kommun
- ▶ Budget, Haninge kommun 2011

Mer om innehållet i ovanstående finns i avsnitt 3.

2.5. Metod

Granskningen baseras på intervjuer och studier av relevanta dokument. Intervjuer har genomförts med följande funktioner:

- ▶ Förvaltningschef
- ▶ Utredare
- ▶ 2 biståndshandläggare

Samtliga intervjuade har fått möjlighet att faktakontrollera granskningsrapporten.

En förteckning av de dokument som ligger till grund för granskning och bedömningar återfinns i källförteckningen.

3. Styrning

3.1. Nationell styrning

3.1.1. Socialtjänstlag (2001:453)

Enligt socialtjänstlagen ska kommunen underlätta för enskilda att kunna bo hemma. Detta ska ske genom att socialnämnden, eller dess motsvarighet, ger de äldre det stöd och den hjälp de kan tänkas behöva i hemmet. Ansvarig nämnd ska också erbjuda annan lättåtkomlig service.

Omsorgen ska vara av god kvalitet och vara inriktad på att de enskilda får leva värdiga liv där välbefinnande präglar vardagen. Kvaliteten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. Den enskilde ska så långt som möjligt få välja hur hjälp i hemmet ska ges. Enligt 2 kap. 5 § får kommunen sluta avtal med en extern aktör om att utföra kommunens uppgifter. Ansvarig nämnd har vidare ansvar för att informera om socialtjänsten i kommunen.

3.1.2. Lag om valfrihetssystem

Lag om valfrihetssystem (2008:962) reglerar vad som gäller när en kommun överlåter till en enskild medborgare att själv välja utförare av en viss tjänst bland utförare som har godkänts av kommunen. Kommunen garanterar inte utförarna någon initial produktionsvolym.

Kommunen väljer själv hur valfrihetssystemet ska utformas samt vilka delar av verksamheten som ska ingå. Valfrihetsmodellen kan arrangeras med ett auktorisations- eller ett upphandlingsförfarande. Auktorisation innebär att alla som uppfyller kraven som kommunen har ställt får träda in på marknaden medan upphandling innebär att antalet aktörer kan begränsas. Kommunen kan exempelvis besluta sig för att teckna ett ramavtal med ett visst antal utförare.

Kommunen ska enligt lagen behandla alla godkända utförare inom valfrihetssystemet på ett likvärdigt och icke-diskriminerande sätt.

3.1.2.1 Kommunens informationsansvar

För att den enskilde ska kunna välja ska det finnas uttömmande information om alla utförare som ingår i kommunens valfrihetssystem. Enligt 9 kap. 1 § LOV är det den upphandlande myndighetens (kommunens) ansvar att lämna information som ska vara:

- ▶ Saklig, vilket innebär konkurrensneutral och inte till fördel för någon utförare.
- ▶ Relevant, vilket innebär betydelsefull utifrån den enskildes val. Det kan handla om olika kompetenser, språkkunskaper och så vidare.
- ▶ Jämförbar, innebär att den ska vara utformad på ett sådant sätt att jämförelser mellan olika utförare möjliggörs.
- ▶ Lättförståelig, informationen ska lämnas efter den enskildes behov och den ska vara skriftlig, muntlig, utformad på olika språk och anpassad till olika former av funktionsned-sättning.
- ▶ Lättillgänglig, vilket innebär att den ska vara enkel att få tag i för alla.

För att valfrihetssystemet ska fungera i enlighet med lagstiftarens intentioner ska den enskil- de även vara medveten om att det är möjligt att göra ett omval. Enligt kammarkollegiets re- kommandationer bör de enskilda informeras om hur ett omval går till, hur lång omställnings- tiden är, vart den enskilde ska vända sig samt vilka övriga regler som gäller för omval. Kom- munen bör även kontinuerligt påminna den enskilde om omvalsmöjligheten.

Kommunen är vidare skyldig att informera om vad som händer om den enskilde inte gör ett val. Kommunen ska tillhandahålla ett ickevalsalternativ enligt LOV. Det så kallade ickevalsal- ternativet ska vara formulerat i förfrågningsunderlaget och får inte innebära att kommunen slumpmässigt väljer mellan utförare. Förfarandet kan innebära att kommunens egenregi väljs, att en närhetsprincip praktiseras eller att en turordningslista används.

3.1.2.2 Förfrågningsunderlaget

Förfrågningsunderlaget är det underlag som kommunen tar fram och som enligt lag om val- frihetssystem utgör grund för ansökan om att få delta som utförare i ett valfrihetssystem. För- frågningsunderlaget måste vara utformat så att alla potentiella utförare behandlas lika.

I förfrågningsunderlaget ingår en kravspecifikationsdel. Där ska framgå att kommunen ställer vissa särskilda krav på exempelvis kompetens, tillgänglighet eller ekonomisk styrka. Kom- munen får ställa ekonomiska, sociala, miljömässiga och andra krav. I underlaget ska grun- derna för den ekonomiska ersättningen framgå. Därtill ska finnas information om hur utföra- ren ska inkomma med en ansökan samt hur denna ska handläggas. Det ska även anges inom vilken tid kommunen kommer att fatta beslut om godkännande.

Propositionen som ligger till grund för lagen anger att kommunen kan ställa krav på utföra-rens kunskaps- och erfarenhetsbakgrund, samt på att utföraren har rutiner för klagomål och missförhållandehantering. Eftersom de bestämmelser som finns i socialtjänstlagen och sek- retess- och offentlighetslagen bara gäller för personal i kommunens verksamhet bör det, en- ligt kammarkollegiets vägledning, i förfrågningsunderlaget ställas krav kring sekretess.

Kammarkollegiet är den statliga myndighet som har fått i uppdrag att hålla en nationell data- bas för annonsering av valfrihetssystem. Alla kommuner som inför valfrihetssystem ska an- nonsera förfrågningsunderlag för tjänster inom ramen för valfrihetssystem på den nationella webbplats som kollegiet har upprättat. Kammarkollegiet har även uppdraget att ta fram väg- ledningar.

3.2. Kommunens styrning av valfrihetssystemet

I kommunfullmäktiges mål och budget för 2011-2012 framgår att kommunen ska fortsätta att utveckla valfrihetssystemet. Det framgår också att det generellt ska finnas största möjliga frihet och delaktighet för medborgarna.

Kommunfullmäktige har i budgeten antagit ett antal strategiska mål för kommunens verksamhet. Dessa är indelade i de tre målområdena god ekonomisk hushållning, hållbar samhällsutveckling och god kommunal service. Inom ramen för god kommunal service finns tre mål som har bäring på denna granskning. De är:

- ▶ Invånarna ska vara nöjda med kommunens service
- ▶ den enskildes valfrihet och inflytande över den kommunala servicen ska öka
- ▶ den enskilde äldres nöjdhet avseende hemtjänst ska öka

3.2.1. Äldrenämndens styrning

I kommunfullmäktiges mål och budget för 2011-2012 framgår att äldrenämnden ansvarar för kommunens vård och omsorg till personer över 65 år. Äldrenämnden svarar vidare för att den enskilda människan tillförsäkras en säker och professionell behovsbedömning under juridiskt säkerställda former.

I verksamhetsplanen för äldrenämnden 2011-2012 har kommunfullmäktiges mål brutits ned till nämndstrategier. Följande strategier har relevans för denna granskning:

- ▶ Genom att utveckla och förbättra modeller och metoder som underlättar val av insatser och utförare ökas den enskildes valfrihet och inflytande.
- ▶ Genom att kvalitetsdeklarera samtliga tjänster som riktar sig till äldre skapas incitament för kvalitetsförbättringar.
- ▶ Genom att systematiskt arbeta med metodutveckling och kompetensutveckling ska kvaliteten på äldreförvaltningens verksamhet och service förbättras.

Strategierna har vidare brutits ned i åtaganden och uppföljningsindikatorer. Även aktiviteter för att uppnå åtagandena finns angivna i verksamhetsplanen. Relevanta åtaganden för denna granskning är:

- ▶ Det sammantagna resultatet för NöjdBrukarIndex ska öka från 73 till 74.
- ▶ Alla tjänster ska vara kvalitetsdeklarerade.
- ▶ Genomförandeplaner ska präglas av brukarnas önskemål och behov, delaktighet och inflytande samt uppfylla kraven utifrån rutiner och riktlinjer för individuell planering.
- ▶ Minst 75 procent av brukarna ska känna att de är delaktiga i och har inflytande över hur hjälpinsatserna utförs.

3.2.2. Riktlinjer för konkurrensutsättning

I kommunens policy för konkurrensutsättning anges riktlinjer för hur nämnder och kommunens helägda bolag ska konkurrensutsättas. Följande punkter har relevans för denna granskning:

- ▶ All konkurrensutsättning ska genomföras utifrån program och policies antagna av kommunfullmäktige.
- ▶ Arbetet med konkurrensutsättning ska i första hand inriktas mot kundvalssystem,
- ▶ Kommunen ska ge konkurrensneutral information om de alternativ medborgarna kan välja mellan.
- ▶ Konkurrensneutralitet ska råda mellan interna resultatenheter och externa utförare.
- ▶ Nämnderna ansvarar för allt som rör konkurrensutsättning inom sitt ansvarsområde, t ex förfrågningsunderlag, ta ställning till hur egenregi ska prövas samt garantera konkurrensneutralitet.

4. Valfrihet inom hemtjänsten i Haninge kommun

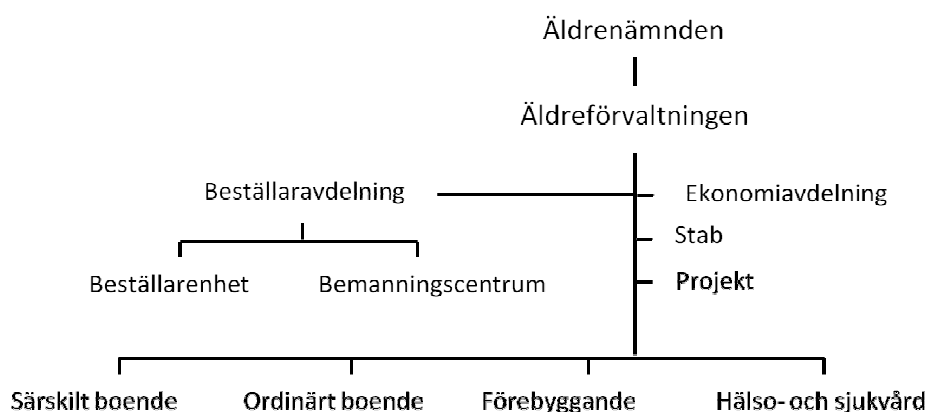
4.1. Historik

År 2006 gav kommunfullmäktige de olika nämnderna i kommunen i uppdrag att undersöka möjligheten att konkurrensutsätta sin verksamhet. Redan under 2008 pågick ett arbete i kommunen för att ta förbereda införandet av kundval, vilket påbörjades efter att kommunfullmäktige antagit riktlinjer för konkurrensutställning. Ekonomi- och upphandlingsenheten arbetade tillsammans med äldreförvaltningen för att ta fram förfrågningsunderlaget. Äldreomsorgen införde i januari 2009 valfrihetssystem inom hemtjänsten. Sedan valfrihetssystemet infördes har det enligt uppgift tillkommit nya utförare i ett jämnt flöde. Utöver den hemtjänst som bedrivs i kommunal regi fanns det i november 2011 29 godkända externa utförare.

Kommunen har inte infört valfrihetssystem beträffande hemtjänst nattetid. Kommunens egenregi ansvarar för all hemtjänst som är förlagd mellan klockan 22.00 och 07.00.

4.2. Organisation

Äldrenämndens verksamhet administreras av äldreförvaltningen. Förvaltningsorganisationen framgår av organisationsschemat nedan.



Inom beställarenheten, som organisatoriskt är en del av beställaravdelningen, verkar biståndshandläggarna. Dessa arbetar i team knutna till geografiska områden och de handlägger biståndsärenden samt hjälper de enskilda. Beställaravdelningen ansvarar för att göra kvalitetsgranskningar. Vid tidpunkten för denna granskning har den nuvarande förvaltningschefen rollen både som beställarchef samt enhetschef för beställarenheten.

Förvaltningens utförarverksamhet är indelad i fyra avdelningar: särskilt boende, ordinärt boende (hemtjänst), förebyggande verksamhet samt hälso- och sjukvård. Inom ramen för dessa återfinns kommunens egenregiverksamhet. Kommunen har delat upp sin egen hemtjänst i tre geografiska områden.

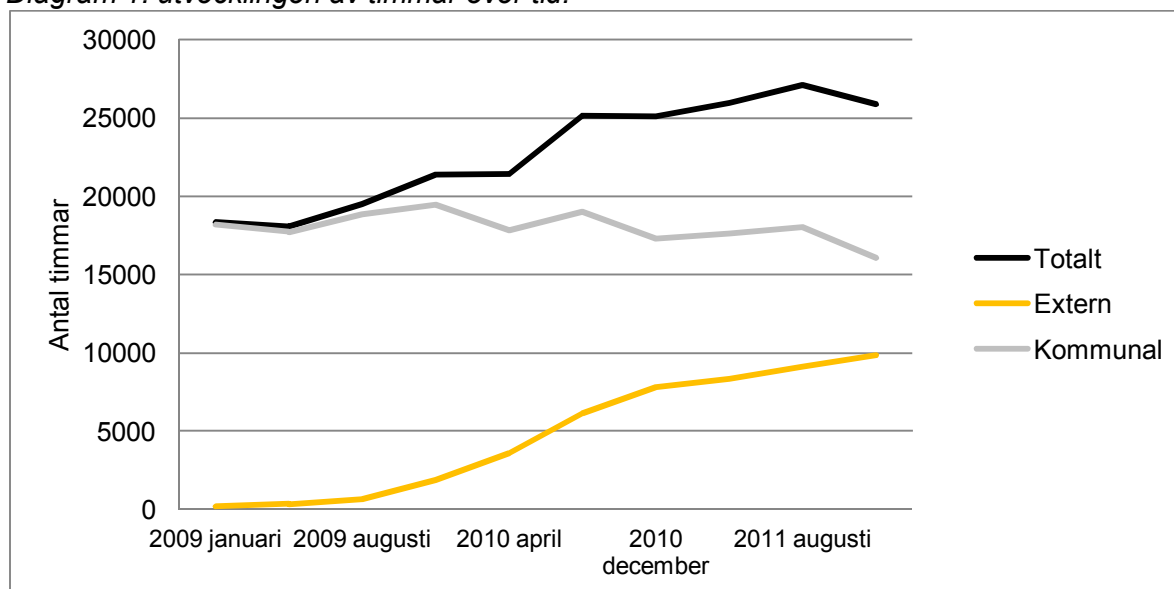
Upphandlingsenheten som samordnar kommunens upphandling av varor och tjänster, har även hand om det inledande arbetet vad gäller ansökningar om att få delta i valfrihetssystemet. Upphandlingsenheten ingår i kommunstyrelseförvaltningen.

4.3. Volymer

4.3.1. Antalet utförda timmar

Mellan januari 2009 och november 2011 ökade det totala antalet beviljande hemtjänsttimmar från 18 349 till 25 900 vilket motsvarar en ökning på 41 procent. Diagrammet nedan visar tillväxten för respektive typ av huvudman samt totala antalet timmar.

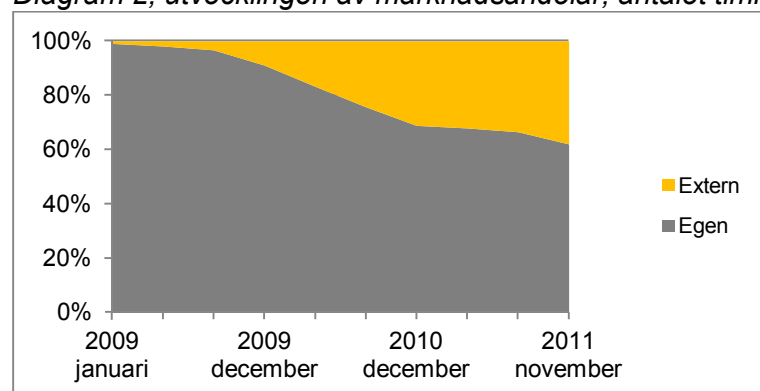
Diagram 1. utvecklingen av timmar över tid.



Det framgår av diagrammet ovan att de externa utförarna har haft en tillväxt medan de kommunala har haft en tillbakagång på 12 procent (-2 109 timmar). De externa utförarna utförde i november 2011 9 842 timmar.

De kommunala utförarnas marknadsandel¹ vad gäller antalet utförda timmar har sjunkit från 100 procent till 62 procent. Diagrammet nedan visar utvecklingen över tid.

Diagram 2, utvecklingen av marknadsandelar, antalet timmar.



I diagrammet ovan kan uttydas att de kommunala utförarnas andel av totalt antal utförda timmar har minskat avsevärt.

¹ Med marknadsandel avses en viss huvudmans andel av den totala volymen.

Förändringen i egenregins marknadsandelar vad gäller antalet utförda timmar har varierat mellan de tre åren som kommunen har haft valfrihetssystem. Tabellen nedan visar hur minskningen har sett ut under olika perioder.

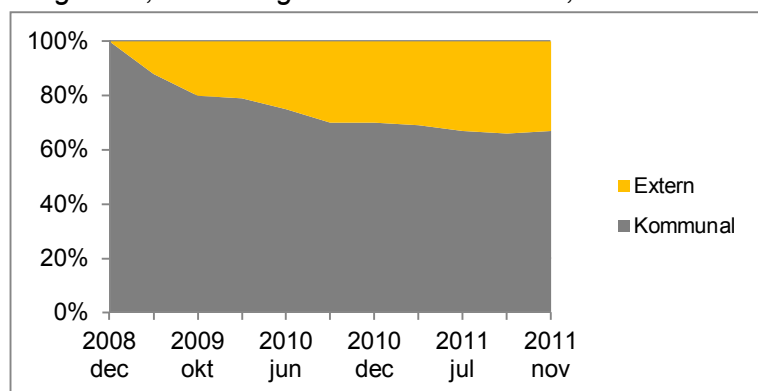
Jan 2009 – dec 2009	Dec 2009 – dec 2010	Dec 2010 – nov 2011
- 7 procentenheter	- 22 procentenheter	- 8 procentenheter

4.3.2. Antalet kunder

Antalet kunder inom hemtjänsten har ökat från 594 i juni 2009 till 754 i november 2011, vilket motsvarar en ökning på 27 procent. Av det totala antalet kunder i november inom hemtjänsten har det skett en minskning i de kommunala utförarnas kundbas till 505 personer från 522 i juni 2009. Sedan juni 2009 har de kommunala utförarna följaktligen förlorat ca 3 procent av sitt kundunderlag.

De externa utförarna hade i november 2011 en kundbas på 249 personer. Deras marknadsandel när det gäller antal kunder har ökat från 0 procent till 33 procent. Diagrammet nedan visar marknadsandelsutveckling över tid.

Diagram 4, utveckling av marknadsandelar, antalet kunder



Tabellen nedan visar utvecklingen för respektive kommunal utförare. Merparten av de kommunala utförarna har tappat såväl timmar som kunder.

Tabell 1. Data för respektive kommunal utförare

	Kundutveckling	Marknadsandel (kunder)	Timutveckling	Marknadsandel (timmar)
Brandbergen	- 8 %	- 28 %	- 7 %	- 34 %
Dalarö	+/- 0 %	- 21 %	- 8 %	- 35 %
Handen	+ 2 %	- 20 %	- 22 %	- 44 %
Västerhaninge	- 2 %	- 23 %	- 5 %	- 33 %
GENOMSnitt	- 2 %	- 23 %	- 10 %	- 37 %

Sammanfattningsvis kan konstateras att verksamheten i extern regi har vuxit sedan införandet av valfrihetssystemet. Marknadsandelen både vad gäller antalet utförda timmar och antalet kunder har fallit för de kommunala utförarna. Från att ha varit ensam aktör på marknaden och därmed utfört samtliga biståndsbeviljade timmar utförde kommunens verksamhet i november 2011 62 procent av alla timmar. De kommunala utförarna hade ansvar för 67 procent av totala antalet kunder inom hemtjänsten vid samma tidpunkt. Siffrorna bör ses i ljuset av

faktumet att det totalt har skett en ökning av såväl antalet beviljade hemtjänsttimmar som antalet kunder inom hemtjänsten i kommunen.

5. Valfrihetssystemet i praktiken

5.1. Ur utförarnas perspektiv – från ansökan till drift

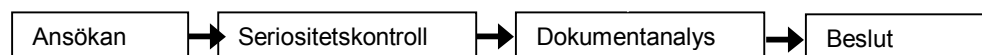
Kommunen annonserar sitt förfrågningsunderlag både på sin egen hemsida och på den nationella webbplats som sköts av kammarkollegiet. Den nationella webbplatsen är en elektronisk annonsplats för kommunala valfrihetssystem. De privata företag som är intresserade av att delta i valfrihetssystemet får inkomma med ansökan när som helst under året.

I kommunens förfrågningsunderlag finns allmän information om valfrihetssystemet och om hur ansökan administreras. I förfrågningsunderlaget anges även de krav som kommunen ställer på utförarna. Kommunen ställer krav på att utförarna ska ha en viss ekonomisk styrka och att de ska bedriva kontinuerligt kvalitetsarbete i enlighet med kommunens riktlinjer. Kommunen ställer inte krav på att de externa utförarna måste ta upp kunder från hela kommunen. De externa utförarna är fria att sätta ett kapacitetstak för antalet timmar per månad. De får inte neka någon enskild om kapacitetstaket inte har nåtts. I förfrågningsunderlaget finns också information om ickevalsalternativet och beskrivning av ersättningsmodellen.

Behandlingen av en ansökan inleds med att kommunens centrala upphandlingsenhet kontrollerar att den ansökande uppfyller de ekonomiska kraven och att erforderliga försäkringar och tillstånd finns. Därefter översänds ansökan till äldreförvaltningen som kontrollerar dokument och genomför kontroll av referenser. I vissa fall kan kompletterande uppgifter krävas in. Om de inkomna handlingarna är otillräckliga vägleder förvaltningen sökanden.

Godkännandebeslut fattas av förvaltningschefen på äldreförvaltningen varefter ansökan skickas tillbaka till upphandlingsenheten för beslutsmeddelande. Besked om godkännande alternativt avslag lämnas enligt förfrågningsunderlaget inom en månad från det att ansökan har registrerats hos kommunen.

Bild: Flödet från ansökan till drift



De externa utförare som godkänts rapporterar sedermera månadsvis in antalet utförda timmar till förvaltningens ekonomiavdelning. Avstämning sker mot antalet beviljade timmar enligt biståndsbesluten. Underlaget ger upphov till en betalningsattest som ligger till grund för utbetalning. Vid avvikelse eller differens åligger det ansvarig biståndshandläggare att följa upp med utförarna.

5.2. Uppföljning

5.2.1. Kvalitetsdeklarerad tjänst och Kravmärkt yrkesroll

Hemtjänsten i kommunen är en "kvalitetsdeklarerad tjänst", vilket innebär att kvalitetsnivån är fastställd av kommunen. Syftet med kvalitetsdeklareringen är dels att säkerställa en viss kvalitetsnivå på tjänsterna dels att klargöra för de enskilda vad de kan förvänta sig av hemtjänst-

ten. Den kvalitetsdeklarerade tjänsten beskriver tjänstens innehåll och kvalitet. Information om vad kvalitetsdeklareringen innebär framkommer i det informationsunderlag som den enskilde får vid biståndsbeviljande av hemtjänst.

I förfrågningsunderlaget har kommunen angett att alla utförare ska arbeta i enlighet med kommunens kvalitetsdeklarerade tjänst.

Utförarnas personal ska vidare vara validerade i enlighet med yrkeskriterierna i "Kravmärkt Yrkesroll". Validering beskrivs i förfrågningsunderlaget som en process som innebär en strukturerad bedömning, värdering, dokumentation och erkännande av kunskaper och kompetens som en person besitter. Ibland kan en komplettering behövas inom något område. Under valideringen får de anställda visa på sin kompetens genom tre moment; valideringsamtal i grupp, skrivuppgift samt muntlig och praktisk valideringsuppgift. En validering går ut på att en medarbetare får bekräftelse på att hon kan och om hon inte når ända fram ska hon ha möjlighet att komplettera och lära nytt. Varje moment genomförs med utgångspunkt i sex yrkeskrav med underkriterier. En förteckning över de sex yrkeskraven med de huvudsakliga underkriterierna finns som bilaga 1.

5.2.2. Avtalsuppföljning och kvalitetsgranskning

Kommunen genomför regelbundet kvalitets- och avtalsuppföljning inom ramen för vad de kallar intern kvalitetsgranskning®, IKG (för externa utförare används termen *extern kvalitetsgranskning*, EXKG). Syftet är att säkerställa att alla enheter följer tillämpliga regler och att de uppfyller de kvalitetskrav som är uppställda av kommunen. En ambition är också att stimulera till aktivt kvalitetsarbete i verksamheten. Kommunen har varumärkesregistrerat intern kvalitetsgranskning® och har arbetat med uppföljningsmodellen inom den egna verksamheten sedan 2005.

Utgångspunkterna för kvalitetsgranskningen är lagstiftning, kommunens kvalitetspolicy, äldreplanen, strategi och budget, verksamhetsplan, de kvalitetsdeklarerade tjänsterna, rutiner och riktlinjer för social dokumentation samt enhetens lokala verksamhetsplan/arbetsplan.

Kvalitetsgranskningen består av två delar. Den första delen av kvalitetsgranskningen bygger på ett frågeformulär som går ut till utförarna. Frågeformuläret behandlar följande punkter:

- ▶ Ledning och organisation
 - Ledning och information samt miljö.
- ▶ Brukare
 - Rutiner och arbetssätt, kontaktmannaskap, genomförandeplaner, kost, social dokumentation, synpunktshantering samt anmälningar om missförhållande (Lex Sarah)
- ▶ Personal
 - Bemanning, kompetens och kompetensutveckling, basala hygienrutiner, kravmärkt yrkesroll, handräckning av mediciner, arbetsmiljö och hälsa samt servicegivande.

Utifrån frågeformuläret svarar utförarna på hur de aktivt arbetar med kvalitet och övriga uppdrag. Efter att svar har inkommit till förvaltningen bedöms huruvida den enskilda utföraren lever upp till de krav som ställs för god kvalitetssäkrad verksamhet. I förekommande fall kan utföraren rekommenderas att vidta vissa åtgärder för att säkerställa att verksamheten uppfyller kraven.

Den andra delen av kvalitetsgranskningen mäter verksamheternas resultat med utgångspunkt i bland annat en brukarundersökning. Resultatmätningen genomförs året efter det att den första delen har genomförts. Bedömningen av kvalitet sker med hjälp av statistik, validering samt resultat från brukarenkät. Den mätplan som används vid IKG/EXKG återfinns som

bilaga 2. För de externa utförarna kommer den andra delen av EXKG att genomföras för första gången under 2012.

Om utförarna inte godkänns utifrån en eller flera kvalitetsindikatorer uppmanas de av förvaltningen att upprätta en handlingsplan. I denna ska det framkomma hur utföraren ämnar arbeta för att uppnå kraven. Handlingsplanen följs upp av granskarna inom 3-6 månader och resultat redovisas sedermera till äldrenämnden.

Granskning sker enbart av utförare med kundunderlag. Bara de utförare som har fler än 5 kunder granskas med hjälp av IKG/EXKG. Övriga utförares verksamheter granskas på brukarnivå.

I de rapporter som har tagits fram i samband med kvalitetsgranskningen under 2011 framkommer att förvaltningen bedömer att merparten av de granskade verksamheterna uppfyller kraven för god kvalitetssäkrad verksamhet. Det finns däremot förbättringsområden för vissa av utförarna. Förbättringsområden berör bland annat genomförandepaner, dokumentationsrutiner och utskick av brukarenkät.

Utöver den avtalsuppföljning som IKG/EXKG innebär genomför kommunens centrala upphandlingsenhet två gånger om året kontroll av att de externa utförarna har erforderliga försäkringar och tillräcklig ekonomisk styrka.

Nämnden har hittills tagit del av de alla de rapporter som har upprättats av förvaltningen rörande steg ett inom ramen för EXKG. Enligt intervjuerna omfattar den rapportering som sker ofta stora informationsmängder.

5.2.3. Brukarenkät

En brukarenkät skickas årligen ut till samtliga med biståndsbedömd hemtjänstinsats och som har en kommunal utförare. Äldreförvaltningen bestämmer frågorna i brukarenkäten och ett externt undersökningsföretag sköter sedermera utskick, sammanställning och administration av enkäten. Förvaltningen tar i första hand del av resultatsammanställningen och delger i sin tur utförare med fler än 6 respondenter resultat. Brukarenkäten uppges vara stommen i kvalitetsuppföljningen. Enkäten kommer att skickas ut till de externa utförarnas kunder för första gången under 2012. Det sker i samband med den andra delen av IKG/EXKG. Resultatet kan brytas ned på verksamhetsnivå.

Enligt förfrågningsunderlaget ska varje extern utförare själv ansvara för att genomföra en årlig brukarenkät. Förvaltningen tar del av resultatet och ber i förekommande fall utföraren att inkomma med en plan på hur kvaliteten ska förbättras. I samband med den andra delen av IKG/EXKG ska dock alltid kommunens egna brukarenkät användas.

6. Ur den enskildes perspektiv från ansökan till hemtjänst

Kommunens biståndshandläggare gör hembesök i syfte att kartlägga den enskildes behov av insatser enligt socialtjänstlagen. Hembesöket kan föranledas av att den enskilde själv hör av sig till kommunen för att anmäla behov av hjälp eller att en närstående kontaktar kommunen. Under hembesöket kartlägger biståndshandläggaren bland annat det allmänna hälsotillståndet, vanor, boende- samt den sociala situationen.

Biståndshandläggarna har informationsansvaret gentemot brukarna. Enligt de intervjuade biståndshandläggarna har de alltid med sig informationsunderlag till de enskilda. Informationen finns enbart tillgänglig på svenska. Vid beviljande av hemtjänstinsats berättar bistånds-

handläggaren för den enskilde om valfrihetssystemet. Den enskilde informeras om att det är upp till vederbörande att själv bilda sig en uppfattning om de olika utförarna och att biståndshandläggaren inte kan bistå med någon hjälp i valet av utförare. Den enskilde får vid hembesöket en broschyr med kortfattad information om hemtjänst i kommunen och om valfrihetssystemets grunder. I denna broschyr kommenteras ickevalsalternativet och möjligheten att byta utförare. Ickevalsalternativet innebär att om en enskild inte kan eller vill välja får kommunens egna utförare i uppgift att utföra hemtjänstinsatserna. Väljer en enskild kommunens egna hemtjänst tilldelas vederbörande den kommunala utförare som har verksamhet i det område som den enskilde bor. Ytterligare information för den enskilde finns på kommunens hemsida.

Information om de olika utförarna finns på respektive utförares hemsida och i det informationsmaterial som den enskilde får. I informationsmaterialet finns kortfattad information om respektive utförare samt kontaktuppgifter. För respektive utförare anges geografiskt upptagningsområde, vilka insatser och vilka språk som erbjuds. I tabellen nedan ges ett exempel på den information som de enskilda får om utförare vid biståndsbeviljande.

Kontakt	Insats	Geografiskt område	Språk
EXEMPEL Kontakt: Namn Namnsson 08 – 12 34 56 exempel@exempel.se	Omsorgstjänster samt servicetjänster gällande städ, tvätt och inköp.	Hela kommunen bortsett Dalarö, Muskö och övrig skärgård.	Flera språk förutom svenska.

Det informationsmaterial som går ut till de enskilda innehåller inte uppgifter om kvalitet eller resultat från brukarundersökningen. På hemsidan redovisas bara resultatet för den egna verksamheten. Anledningen härtill är att kommunen ännu inte skickat ut enkät till brukarna med extern utförare (se avsnitt 5.2.3).

6.1.1. Administration kring val av utförare

Efter det att en enskild har blivit beviljad hemtjänst och har valt en utförare underrättar biståndshandläggaren den aktuella utföraren om valet samt om vilka insatser den enskilde har blivit beviljad. Den enskilde ska kontaktas och erbjudas vård och omsorg inom två dagar från det att vederbörande har beviljats insats. Den enskilde har vidare möjlighet att påverka hur hemtjänstinsatser ska utföras genom att medverka vid framtagandet av en genomförandeplan. Planen ska signeras av den enskilde. Inom två veckor ska planen inkommit till förvaltningen där den kontrolleras av biståndshandläggaren. Vid underkännande av genomförandeplanen åligger det utföraren att ta fram en ny.

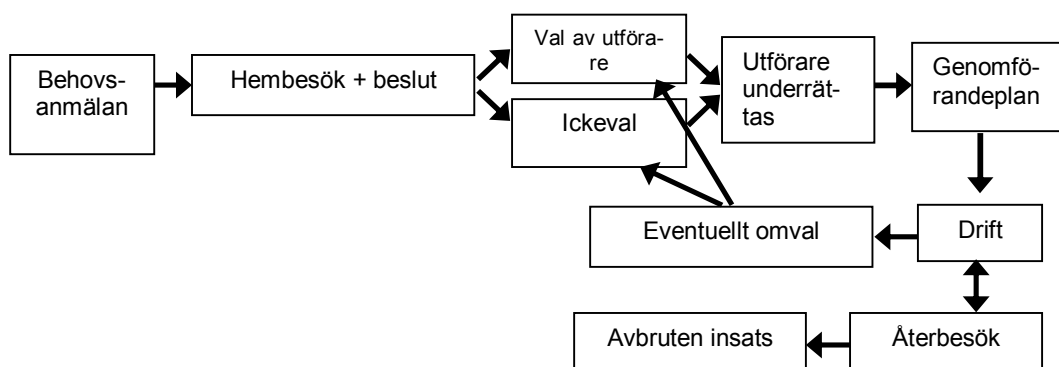
Om en enskild vill byta utförare ska vederbörande meddela biståndshandläggaren som meddelar nuvarande respektive ny utförare. Om en enskild meddelar biståndshandläggaren innan den 15:e sker överföring av hemtjänstinsatser den första i följande månad. Meddelar den enskilde biståndshandläggaren efter den 15:e sker överföring först månaden efter den följande. Det innebär att omställningstiden kan variera mellan två och sex veckor beroende på när anmälan om omval har inkommit till biståndshandläggaren. De intervjuade biståndshandläggarna uppger dock att de alltid försöker ordna så att bytet genomförs så fort som möjligt.

Information om möjligheten till omval ges av biståndshandläggaren vid det hembesök som görs i samband med att den enskilde har beviljats hemtjänst. Skriftlig information finns i den broschyr som den enskilde får vid biståndsbeviljande. På kommunens hemsida ges upplysning om att den som är missnöjd med sin hemtjänstutförare har rätt att byta utförare. De en-

skilda informeras inte fortlöpande om sin möjlighet att göra omval. De informeras heller inte löpande om nya utförare som blir godkända av kommunen.

Biståndshandläggarna har som ambition att göra ett återbesök per år hos respektive brukare med biståndsbedömd insats. Under detta besök omprövas biståndsbeslutet. Vissa insatser är tidsbegränsade och kan därmed upphöra att vara giltiga. I vissa fall kan det finnas fog för att förstärka hemtjänstinsatserna med ytterligare insatser. Årliga återbesök görs dock inte för tillfället enligt biståndshandläggarna p.g.a. brist på kapacitet. Istället meddelar brukarna alternativt utförarna på eget initiativ om det finns behov av förändringar av den biståndsbedömda insatsen.

Bild: Flödet utifrån den enskildes perspektiv



Bilden ovan illustrerar schematiskt hur förloppet från behovsanmälan till löpande drift och eventuellt avbrytande av hemtjänstinsats ser ut.

Under våren 2011 genomförde äldreförvaltningen en brukarenkät i syfte att kvalitetskontrollera biståndshandläggningen. Det framgår av rapporten att brukarna är mycket nöjda med biståndshandläggningen. Det framgår också att 69 procent av de tillfrågade anser att de erhållit tillräcklig information om att det finns kundval inom hemtjänsten och om rätten att välja mellan olika utförare. 21 procent anser dock att de inte har fått tillräcklig information av biståndshandläggaren.

6.1.2. Klagomålshantering

Enligt det informationsunderlag som de enskilda får vid biståndsbeviljande ska eventuella klagomål eller synpunkter på insatserna i första hand anmälas till utföraren. Det är även möjligt att göra en anmälan till kommunens biståndshandläggare. Handläggarna gör då en journalanteckning, inmatning i ett elektroniskt klagomålshanteringssystem (C2) samt underrättar utföraren i fråga om det problem som har påtalats. Kommunen följer upp att åtgärder har vidtagits.

7. Erfarenheter av två år med valfrihetssystem

Det har under intervjuerna framgått att intervjuade inom förvaltningen är nöjda med valfrihetssystemet. Kvalitetsledningssystemet har lyfts fram som en viktig faktor när det kommer till att tillförsäkra de enskilda en kvalitativ hemtjänst. Representanter från förvaltningen har noterat att tendensen att byta utförare är låg men att enstaka utförare utnyttjar sin omvalsrätt frekvent. Biståndshandläggarna har dessutom noterat att det är få äldre som aktivt väljer en utförare. Istället är ickevalsalternativet vanligt att välja. Valet ska enligt uppgift uppfattas som rörligt av de äldre.

Ett avtal har hittills sagts upp med en extern utförare. Anledningen var att den externa utföraren i fråga inte uppfyllde kommunens krav på kvalitetsledningssystem och att utföraren inte vidtog åtgärder efter det att kommunen uppmanat till förbättring. Den externa utföraren hade inga kunder.

I fråga om klagomålshanteringen framkommer att det i praktiken emellanåt brister i rutinerna. De intervjuade biståndshandläggarna har noterat att det är få klagomål som inkommer till förvaltningen. Registrering av klagomål i det elektroniska systemet sker enligt biståndshandläggarna alltför sällan.

Biståndshandläggarna träffas en gång per vecka för att diskutera biståndsfall i grupp. I detta forum tas svårigheter i bedömningen av vissa biståndsärenden upp. Enligt uppgift ska enhetschef i normalfallet delta men så sker för tillfället inte. De intervjuade biståndshandläggarna menar att det är svårt att få tid med enhetschefen då dennes tid ofta är uppbunden i andra ärenden.

8. Bedömning

8.1. Samlad bedömning

Granskningens syfte är att bedöma huruvida äldrenämnden har en styrning och uppföljning som säkerställer att valfrihetssystemet bedrivs enligt fullmäktiges och lagstiftarens intentioner. Vår samlade bedömning är att nämnden lever upp till sitt ansvar enligt lagen.

Vi har dock noterat att det informationsunderlag som går ut till de enskilda vid biståndsbeviljande har en viss förbättringspotential. När kommunen har uppmärksammats på att den enskilde är i behov av insats enligt socialtjänstlagen genomförs ett hembesök. Under detta hembesök informerar biståndshandläggaren om valfrihetssystemet samt delar ut en broschyr med information om vad valfrihetssystemet innebär, vad den enskilde kan förvänta sig av hemtjänsten samt vad som gäller vid byte av utförare. Den enskilde får också en information om de olika utförarna. Informationen är utformad utifrån en standardiserad mall. Informationsmaterialet innehåller inga uppgifter om utförarnas kvalitet. Vi ser det som väsentligt att informationen kompletteras med uppgifter om kvalitet. Detta med syfte att underlätta för den enskilde att på ett översiktligt sätt jämföra kvaliteten mellan de olika utförarna. Det är vår uppfattning att underlaget kan vidareutvecklas i fråga om jämförbarheten av utförarna i syfte att säkerställa att lag om valfrihetssystemets bestämmelser gällande information uppfylls.

Tendensen att byta är låg, vilket eventuellt kan förklaras med att de enskilda inte kontinuerligt påminns om att de har möjlighet att byta utförare. De enskilda uppmärksammas inte heller på när nya utförare tillkommer i valfrihetssystemet. Nämnden bör tillse att den enskilde informeras om ny aktör blir tillgänglig för val.

Sedan införandet av valfrihetssystem har de flesta kommunala aktörerna förlorat kunder och den totala marknadsandelen för de kommunala utförarna har minskat såväl avseende utförda timmar som antal kunder. Det är rimligt att anta att kommunens regi av samtlig natthemtjänst dämpar de externa utförarnas tillväxt, då det för en enskild kan vara omständligt att ha två hemtjänstutförare som tar hand om en.

Vid händelse av klagomål ska den enskilde kontakta den egna utföraren. Vederbörande kan också höra av sig till sin biståndshandläggare. Denne informerar då utföraren om det problem som har påtalats. Enligt de intervjuade biståndshandläggarna brister det i rutinerna för klagomålshanteringen i praktiken. Utifrån ett kvalitetsperspektiv respektive i syfte att förbättra

bilden av brukarnas syn på utförarnas tjänster finns det fog för att se över klagomålsrutinerna.

Nämnden har ett välutvecklat uppföljningssystem. Med utgångspunkt i intervjuer bedömer vi att nämnden får tillräcklig rapportering från förvaltningen.

8.2. Svar på revisionsfrågorna

1. Hur informeras medborgarna om vilka leverantörer de kan välja bland?

Information finns på utförarnas egna hemsidor. På kommunens hemsida länkas till respektive extern och kommunal utförare. När en enskild har blivit beviljad hemtjänst får personen informationsmaterial med en översiktlig beskrivning av samtliga utförare. Informationen finns enbart tillgänglig på svenska.

Vid biståndsbeviljande informeras de enskilda muntligen om valfrihetssystemets förutsättningar och vad det innebär för den enskilde. En broschyr om den kvalitetsdeklarerade tjänsten hemtjänst delas också ut. I denna finns det kort beskrivet att det är möjligt att byta utförare vid eventuellt missnöje. Det finns också information om att kommunens egna hemtjänst kommer att utföra insatserna om den enskilde inte kan eller vill välja.

För att valfrihetssystemet ska fungera enligt lagstiftarens intentioner måste den enskilde ha tillgång till skriftlig information som underlättar den enskildes val. Det är vår bedömning att det informationsmaterial som den enskilde får tillgång till vid biståndsbeviljande kan utvecklas. Det finns för tillfället inget översiktligt sätt för den enskilde att jämföra kvaliteten mellan samtliga godkända utförare. Möjligheten till detta finns under 2012 då en brukarenkät även ska skickas ut till de som har en extern utförare. Det är önskvärt att resultatet från innevarande års enkät tillgängliggörs så att de enskildas möjlighet att jämföra kvalitet förbättras.

För att valfrihetssystemet ska fungera måste också den enskilde vara medveten om att det är möjligt att göra ett omval. Kommunen bör kontinuerligt påminna de enskilda om sin omvalsmöjlighet exempelvis vid besök eller vid godkännande av ny utförare. Informationen bör vara skriftlig.

2. Hur många företag har kommunen tecknat avtal med enligt LOV och hur stor andel timmar utför dessa i relation till det totala antalet hemtjänsttimmar i kommunen?

Kommunen har tecknat avtal med 29 externa utförare. Hemtjänsten i Haninge omfattar 754 kunder och 25 900 timmar. De externa utförarna har 33 procent av totala antalet kunder och utför 38 procent av totala antalet timmar (november 2011).

3. Hur sker uppföljning och utvärdering av de krav som ställts i förfrågningsunderlaget?

- ▶ **Bedöms företagen leva upp till ansvaret i tecknade avtal?**
- ▶ **Resultat från externa kvalitetsgranskningar?**

Uppföljning av att de enskilda utförarna har erforderlig ekonomisk styrka och försäkringar kontrolleras av kommunens centrala upphandlingsenhet två gånger om året. Förvaltningen gör avtalsuppföljningar inom ramen för vad de kallar extern kvalitetsgranskning. Dessa består av två delar. Den första delen av kvalitetsgranskningen bygger på ett frågeformulär som går ut till utföraren angående hur de arbetar med kvalitet. Den andra delen mäter verksamheternas resultat med utgångspunkt i bland annat en brukarundersökning. Den andra delen av kvalitetsgranskningen har hittills enbart gjorts bland de egna utförarna, för de externa utfö-

rarna kommer den andra delen av kvalitetsuppföljningen genomföras för första gången under 2012.

Ett avtal har hittills sagts upp med en utförare då denna inte uppfyllt kommunens kvalitetskrav. Förvaltningen uppmanade utföraren att förbättra sina kvalitetsrutiner utan att få gehör. I övrigt bedöms de externa utförarna leva upp till ansvaret i tecknade avtal. Studier av uppföljningsrapporter visar att mindre förbättringsområden finns. Exempel på sådana är rutiner gällande genomförandepplaner, dokumentation och utskick av brukarenkät.

4. Vilka positiva och/eller negativa erfarenheter har hittills gjorts sedan införandet av LOV?

- ▶ **Erfarenheter av vad som krävs för att kunna garantera god kvalitet och samtidigt ge utrymme för nytänkande och innovationer?**

Kommunen införde valfrihetssystem år 2009. De intervjuade uppger att valfrihetssystemet generellt har fungerat bra sedan införandet. Förvaltningen har dock noterat att tendensen att byta är låg och att valet av utförare bland de äldre uppfattas som rörigt. Vidare har intervjuade uppgett att de äldre tenderar att inte vilja välja, varför ickevalsalternativet uppges vara ett vanligt förekommande beslut.

Klagomålshanteringen är en viktig del i arbetet med att kunna garantera god kvalitet vad gäller tjänsterna. Rutinerna för klagomålshanteringen bör ses över.

5. Bedöms nämnden/förvaltningen kunna svara mot ansvaret att samtidigt vara huvudman för valfrihetssystemet och leverantör av hemtjänst?

LOV föreskriver att kommunen ska vara icke-diskriminerande i sin handläggning av ärenden. Det är därför viktigt att beställar- och utförarorganisationen hålls väl isär. Inom äldreförvaltningen finns en avdelning som arbetar med egenregiverksamheten och en som arbetar med beställarfrågor. De intervjuade biståndshandläggarna uppger att de är tydliga med att inte rekommendera eller vägleda den enskilde i hans eller hennes val av utförare.

Mot bakgrund av vad som har framkommit under intervjuer och i dokument som vi har tagit del av gör vi bedömningen att nämnden kan svara mot ansvaret att både vara leverantör av hemtjänst och samtidigt huvudman för valfrihetssystemet.

6. Hur bedöms kommunens egenregiverksamhet klara konkurrensen med privata utförare?

Sedan införandet av valfrihetssystemet i hemtjänsten januari 2009 har det totala antalet beviljade hemtjänsttimmar ökat från 18 349 till 25 900, vilket motsvarar en ökning på 41 procent (november 2011). Kommunens egenregiverksamhet utförde i november 2011 totalt 16058 timmar, vilket motsvarar 62 procent av alla beviljade timmar.

De kommunala utförarna hade ansvar för 67 procent av totala antalet kunder inom hemtjänsten vid samma tidpunkt. Sedan juni 2009 har kommunens egenregiverksamhet förlorat ca 3 procent av sitt kundunderlag. Under motsvarande period har det totala antalet kunder vuxit med cirka 27 procent. Tre av fyra kommunala enheter har förlorat kunder.

Vi ser det som väsentligt att nämnden håller sig informerad om utvecklingen för att kunna säkerställa god kvalitet i den egna verksamheten.

8.3. Identifierade förbättringsområden

Utifrån granskningen och kopplat till vår sammanfattande bedömning har vi identifierat ett antal förbättringsområden:

- ▶ Nämnden bör verka för att informationen till de enskilda vid biståndsbeviljande utvecklas. Informationen bör vara mer jämförande i sin karaktär och innehålla kvalitetsmått.
- ▶ Nämnden bör se över klagomålshanteringen i syfte att säkerställa att klagomål/synpunkter verkligen registreras samt åtgärdas.
- ▶ Nämnden bör tillse att de enskilda har god kännedom om sina möjligheter att byta utförare genom att påminna om omvalsmöjligheten med viss kontinuitet samt att även informera om nya godkända utförare.
- ▶ Nämnden bör hålla sig informerad om de kommunala utförarnas fortsatta utveckling på marknaden.

Stockholm den 15 februari 2012

Helena Lind

Anna Eklöf

9. Källförteckning

Hemtjänst för dig som är 65 år och äldre – kvalitetsdeklarerad tjänst (tryck mars 2010)
Lag om valfrihetssystem (2008:962)
Proposition 2008/09:29 – Lag om valfrihetssystem
Socialtjänstlag (2001:453)
Kravspecifikation för upphandling av hemtjänst enligt LOV, vägledning kammarkollegiet
Upphandling enligt LOV – en processbeskrivning, vägledning; 2011:03 kammarkollegiet
Utformande av förfrågningsunderlag för upphandling enligt LOV, vägledning kammarkollegiet
Haninge kommuns policy för konkurrensutsättning, 2008 (reviderad 2009)
LOV-leverantörer i Haninge samt Haninge kommunala hemtjänstservice 2011-07-21
Intern kvalitetsgranskning® - ordinärt boende 2011
Rapporter från extern kvalitetsgranskning från 2011
Förfrågningsunderlag för bedrivande av hemtjänst enligt lagen om valfrihetssystem
Kommunfullmäktiges mål & budget 2011-2012
Äldreplan 2011-2018
Strategi och budget 2011-2012 samt verksamhetsplan äldrenämnden

Bilaga 1. Kravmärkt yrkesrolls sex yrkeskrav med de huvudsakliga underkriterierna

Kontakt och samspel

- ▶ Historia, traditioner och vanor
- ▶ Personlig hygien
- ▶ Måltider och måltiders sammansättning
- ▶ Kommunicera via kropp och beröring
- ▶ Demens
- ▶ Psykiska sjukdomstillstånd

Aktivitet och relationsskapande

- ▶ Motorik och fysik
- ▶ Arrangera och stimulera till aktiviteter
- ▶ Fördjupad dialog med nästastående
- ▶ Vård i livets slutskede

Servicegivande

- ▶ Vardagsstöd i hemmiljö
- ▶ Vardagsstöd, offentlig och privat service

Hälsofrämjande

- ▶ Geriatriska sjukdomar
- ▶ Hygienkunskap
- ▶ Sår- och hudvård
- ▶ Fall och fallprevention
- ▶ Stomi, kateter och inkontinensprodukter
- ▶ Läkemedel

Planering och administration

- ▶ Planera och prioritera i verksamheten
- ▶ Dokumentation
- ▶ Informationsöverföring

Aktivt deltagande i utveckling av arbetsplatsen

- ▶ Styrning mål och organisation
- ▶ Kommunikation i yrkesrollen
- ▶ Introduktion och handledning
- ▶ Yrkesutveckling

Bilaga 2. Mätplan för kvalitet IKG/EXKG, hemtjänst

Perspektiv	Kvalitetsindikator	Verktyg för mätning	Mått	Relateras till
Brukare	Brukamöjdhet	Brukarundersökning Nöjd Brukar Index	Bemötande Delaktighet och inflytande NBI, Nöjd Brukar Index	Åtagande i strategi och budget
Personal	Kompetens	Validering	Kan Kan med komplettering	Yrkeskrav Kravmärkt Yrkesroll
Personal	Hälsa och arbete	Statistik sjukfrånvaro Medarbetarenkät	Sjukfrånvaro Nöjd medarbetarindex (NMI)	Åtagande i strategi och budget Åtagande i strategi och budget
Organisation/ ledning	Social dokumentation	Granskning av genomförandeplaner	Andel inkomna genomförandeplaner Informationsmängd på inkomna genomförandeplaner	Åtagande i strategi och budget, kvalitetsdeklarerad tjänst, riktlinjer och rutiner för individuell planering, dokumentation och uppföljning av genomförandet av insatser inom äldreomsorgen i Haninge