

## Uppföljningsplan 2017 för uppföljning av utförare inom hemtjänst, ledsagning och avlösning samt dagverksamhet för äldre

Planen upprättad av Sofia Rooth Andersson i samråd med chef för äldreheten Anna-Lena Möllstam. Planen är godkänd av gruppchef vid Sociala kvalitetsenheten, Kristina Östergren

### 1. Verksamhetsområde

Inom kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning finns för närvarande 30 valbara anordnare. Anordnarna består av privata företag i varierande storlek. Vissa av företagen är enbart verksamma i Nacka kommun medan andra är verksamma i flera kommuner och inom olika områden. I kundvalet dagverksamhet för äldre finns för närvarande tre valbara anordnare, alla är kommunala.

### 2. Riskanalys

Anordnare som ännu inte har kvalitetsgranskas av kommunen ska granskas under året. Det handlar om tre anordnare av hemtjänst, ledsagning och avlösning och samtliga dagverksamheter. Anordnare som kvalitetsgranskades för mer än två år sedan kommer också att granskas.

Anordnare som har många kunder är en annan prioriterad grupp då kvalitetsbrister hos anordnaren får konsekvenser för många.

Flera anordnare varnades under 2016 för allvarliga brister. Uppföljning av varningar kommer att prioriteras för att utreda om anordnaren har åtgärdat bristerna. Uppmärksammas brister hos en anordnare kan en påkallad granskning inledas.

Nya anordnare ska besökas sex månader efter första kund. Verksamhetsbesöket är ett uppföljningsbesök av auktorisationen. Under 2016 har tre nya anordnare tillkommit i kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning, nämligen Alice Hemtjänst och läkemedelsservice AB, AB Nordgrens hemtjänst, assistans och boendestöd samt HS Trygg Tillvaro AB.

### 3. Planerade granskningar och uppföljningar

- Kvalitetsgranskningarna följer riktlinjen ”Uppföljning och granskning av upphandlad och kundvalsstyrd verksamhet inom socialtjänsten”.
- Vid kvalitetsgranskningarna tillfrågas kunder om deras syn på insatsen i stort och om anordnaren specifikt.

- Prioritering över vilka anordnare som ska följas upp utgår från ovan beskrivna riskanalys.
- Året efter att en anordnare kvalitetsgranskats kommer uppföljning av anordnaren att göras. Fokus blir då att titta på hur de arbetat med eventuella förbättringsområden och vad de åstadkommit.
- Riktad granskning sker på förekommen anledning. Granskningen fokuserar då på utvalda delar.

#### **Anordnare inom hemtjänst, ledsagning och avlösning som granskas under 2017**

- Bamboo Care Team AB
- Hemtjänst och Omsorg i Stockholm, HOME`S AB
- Inblasa
- Annas vård och hemtjänstteam
- Olivia Hemtjänst AB
- Enklare Vardag Sverige AB
- Lövholmens hemtjänst AB
- Orrens vård & Omsorg AB
- Annelies hemtjänstteam AB
- Oliva hemtjänst AB

#### **Anordnare inom dagverksamhet för äldre som ska granskas under 2017**

- Nacka seniorcenter Ektorp
- Nacka seniorcenter Sjöträppan
- Nacka seniorcenter Sofiero

#### **Uppföljningsbesök hos anordnare som kvalitetsgranskades under 2016/ nya anordnare**

- Alerta Omsorg AB
- Curanda Vårdassistans AB
- Domicare AB
- Efoel assistans och hemtjänst AB
- Ideal vård och service i Stockholm AB
- Nacka hemservice AB
- Nyponrosens hemtjänst AB
- Saltsjöbadens hemtjänst Nilsson/Hannebo AB
- Alice Hemtjänst & läkemedelsservice AB
- AB Nordgrens hemtjänst, assistans och boendestöd
- HS Trygg Tillvaro AB.

## **4. Handläggarnas erfarenheter**

Handläggarnas erfarenheter samlas in av planerare/utvecklare genom att delta i gruppmöten med handläggargrupperna minst två gånger per termin. Biståndshandläggare kontaktar på



olika sätt planerare/utvecklare när de upptäcker brister som behöver följas upp. Deras synpunkter inhämtas även i samband med alla kvalitetsgranskningar.

## **5. Anordnarmöten**

Under året bjuds alla anordnare in till anordnarmöten för information och diskussion. Nya former för anordnarmöten för kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning kommer att utvecklas under året.

## **6. Uppföljning av formella krav**

Kommunens avtalssystem bevakar att företagen sköter sina skatter och avgifter.

## **7. Dokumentation och årlig redovisning av kvalitet från utförare, samlad rapport**

Verksamhetsuppföljningarna sammanställs och dokumenteras. De redovisas sedan för äldrenämnden och återförs till utförarna. Under oktober skickas en enkät ut till samtliga utförare. Uppgifterna från enkäter till utförare sammanställs tillsammans med information som samlats in under året vid verksamhetsuppföljning, till en skriftlig rapport till äldrenämnden i februari 2018.