

Jönköpings kommun

Granskning av tillämpningen av LOV inom hemtjänsten i Jönköpings kommun

Innehåll

Sammanfattning	1
1. Inledning	3
2. Granskningsresultat	5

Sammanfattning

Deloitte AB har av Jönköpings kommuns förtroendevalda revisorer fått i uppdrag att granska tillämpningen av LOV inom hemtjänsten i Jönköpings kommun.

Revisionsfråga

Har äldregruppen en ändamålsenlig organisation av LOV inom hemtjänsten?

Svar på revisionsfråga

Vår bedömning är att äldregruppen till viss del har en ändamålsenlig organisation av LOV inom hemtjänsten.

Utifrån vad som framkommit i granskningen lämnas följande iakttagelser och rekommendationer:

Iakttagelser

- ✓ Sedan införandet av LOV har de privata utförarnas beviljade timmar ökat successivt. Idag är cirka 25 % av de totalt beviljade timmarna utförda av privata leverantörer.
- ✓ Ersättningsnivåerna anses av utförarna i huvudsak rimliga med undantag för ersättningen för anhöriganställda.
- ✓ Det råder delade meningar om hur väl tidsrapporteringssystemet TES fungerar.
- ✓ Tidsrapporteringssystemet uppfattas inte ändamålsenligt för flertalet anhöriganställda.
- ✓ Intervjuerna indikerar att en effekt av LOV är att utförarnas kundfokus har ökat.
- ✓ Granskningen visar att planering och schemaläggning bidrar starkt till enheternas resultat.

- ✓ De kommunala utförarna har en högre andel efterrapportering.
- ✓ De kommunala enheterna har 2013 ett underskott mot budget på 3,5 mkr.
- ✓ Av de 28 kommunala enheterna har 20 enheter gått med underskott under 2012 och 2013.
- ✓ Det är stora variationer mellan de olika arbetsgrupperna inom kommunen avseende utförd tid av beviljad tid, utförd tid av arbetad tid, efterrapportering samt resultat.
- ✓ De privata utförarna utför fler timmar hos brukarna i förhållande till beviljad tid än de kommunala utförarna.
- ✓ De kommunala utförarna ligger under den av kommunen kalkylerade nivån för utförd tid av arbetad tid.
- ✓ De enheter som har ett överskott mot budget har en högre andel utförd tid av arbetad tid än de enheter som har ett underskott.
- ✓ Intervjuerna indikerar att tiden hos brukarna har ökat sedan införandet av tidsmätningen.
- ✓ De flesta bedömare anser att kontinuitet är en kvalitetsfaktor. Officiell statistik visar att kontinuiteten i kommunens hemtjänst är lägre än genomsnittet för riket samt jämförbara kommuner.
- ✓ Granskningen indikerar en bristfällig samverkan med hemsjukvården.

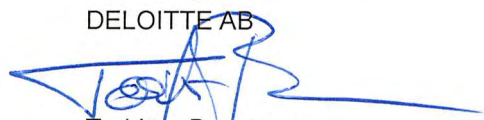
Rekommendationer

- ✓ LOV är en kundvalsmodell som innebär att kunden är ytterst den som kvalitetsbedömer insatsen. Vi bedömer det tveksamt att införa andra aspekter än antalet utförda timmar i ersättningsmodellen.

- ✓ Äldrenämnden måste tillse att andelen efterrapporterad tid sänks betydligt.
- ✓ Utförd tid av beviljad tid för kommunens enheter är för låg. Utveckla arbetssätt så att den utförda tiden hos brukarna ökar.
- ✓ De kommunala enheterna har ett underskott mot budget på 3,5 mkr. Äldrenämnden bör tillse att den utförda tiden av arbetad tid ökar.
- ✓ Utveckla en modell för jämförelser samt erfarenhetsutbyte mellan enheterna.
- ✓ Personalkontinuiteten hos brukaren är för låg. Äldrenämnden bör tillse att kontinuiteten ökar.
- ✓ Samverkan med hemsjukvården bör utvecklas.

Jönköping den 25 februari 2014

DELOITTE AB



Torbjörn Bengtsson
Certifierad kommunal revisor



Louise Abrahamsson
Revisor

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Deloitte AB har av Jönköping kommuns förtroendevalda revisorer fått i uppdrag att granska tillämpningen av lag om valfrihetssystem inom hemtjänsten Jönköpings kommun.

Lag om valfrihetssystem (LOV) reglerar vad som ska gälla för de kommuner och landsting som vill konkurranspröva kommunala och landstingskommunala verksamheter genom att överlåta valet av utförare av stöd, vård- och omsorgstjänster till brukaren eller patienten. Valfrihetssystem enligt LOV är ett alternativ till upphandling enligt Lagen om offentlig upphandling (LOU) och kan tillämpas på bland annat omsorgs- och stödverksamhet för äldre och för personer med funktionsnedsättning samt på Hälso- och sjukvårdstjänster.

I Jönköpings kommun finns fritt val enligt LOV inom hemtjänst och inom daglig verksamhet som vänder sig till personer under 65 år med intellektuellt funktionsnedsättning.

1.2 Syfte och avgränsning

Granskningens syfte är att få ett underlag att bedöma i vad mån äldrenämnden har organiserat valfrihetssystemet inom hemtjänsten avseende uppföljning, ekonomisk ersättning och kvalitet på ett ändamålsenligt sätt. Granskningen avgränsas till hemtjänsten i kommunen.

1.3 Revisionsfråga och revisionskriterier

Har äldrenämnden en ändamålsenlig organisation av LOV inom hemtjänsten?

Revisionskriterier mot vilka bedömningarna i granskningen ställs är kommunens interna riktlinjer och dokument, Lag (2008:962) om valfrihetssystem samt riktlinjer från Socialstyrelsen.

1.4 Underliggande frågeställningar

- ✓ Är det lämpligt att tillämpa LOV inom hemtjänst?
- ✓ Hur fungerar ersättningsmodellen till egna och privata utförare?
- ✓ Är ersättningen rimlig för att få lönsamhet i verksamheten?
- ✓ Finns andra aspekter än utförda timmar att inkludera i en ersättningsmodell?
- ✓ Vad har LOV haft för effekt på den utförda tiden hos brukare?
- ✓ Uppföljning av formella krav?
- ✓ Uppföljning av kvalitet?
- ✓ Hur hanterar man anhörganställda?

1.5 Metod och granskningsinriktning

Granskningen har genomförts genom dokumentanalys och intervjuer med samordnare för LOV, ekonom, myndighetschef, områdeschef, systemförvaltare, representanter från kommunala utförare samt representanter från privata utförare.

1.6 Faktakontroll

Rapporten är faktakontrollerad av kommunens representanter.

1.7 Lagstiftning

1.7.1 Lag om valfrihetssystem (LOV)

LOV tillämpas när en upphandlande myndighet beslutat att tillämpa valfrihetssystem vad gäller tjänster inom hälsovård och socialtjänster. Lagens omfattning framgår i första kapitlet 1 § Lag om valfrihetssystem:

”Med valfrihetssystem enligt denna lag avses ett förfarande där den enskilde har rätt att välja den leverantör som ska utföra tjänsten och som en upphandlande myndighet godkänt och tecknat kontrakt med. Den upphandlande myndigheten behöver inte tillämpa samma valfrihetssystem inom alla berörda områden.”

Jönköpings kommun har sedan 1 januari 2009 haft LOV i hemtjänsten.

2. Granskningsresultat

Utifrån genomförda intervjuer och dokumentstudier presenteras i följande kapitel resultatet av genomförd granskning.

2.1 Hemtjänsten i Jönköpings kommun

Den kommunala hemtjänsten har 28¹ arbetsgrupper med totalt 16 enhetschefer. I genomsnitt har varje enhetschef 28 underställda. Vidare finns 13 privata leverantörer av hemtjänst. Tre privata leverantörer erbjuder endast service och tio erbjuder både omvårdnad och service. Alla kommunala arbetsgrupper erbjuder både omvårdnad och service.

LOV infördes i Jönköpings kommun den 1 januari 2009. De första åren med LOV trädde ett fåtal privata utförare in i hemtjänsten. Intresset bland privata utförare har ökat de senaste åren och sedan januari 2012 har tio utförare stigit in i hemtjänsten.

När biståndshandläggarna gör hembesök får brukarna en presentation av utförarna i form av folders. Brukarna får sedan ett par dagar på sig att välja. Icke-väljarna tillfaller kommunen. De privata utförarna som inte blir valda under ett år faller ur systemet.

Biståndshandläggarna ska i samband med presentationen av de valbara utförarna vara neutrala. I några intervjuer med privata utförare har det framkommit uppgifter om att enskilda biståndshandläggare inte alltid uppträder neutralt.

¹ Totalt finns 30 kommunala arbetsgrupper. Bottnaryds hemtjänst tillhör Mogårdens äldreboende och Visingsös hemtjänst tillhör Annero äldreboende vilket gör att det finns 28 kommunala resultatenheter.

Tabell 1: Beviljad tid

Beviljade timmar			
	Internt	Externt	Totalt
2008	720 266	-	720 266
2009	538 451	23 180	561 631
2010	555 435	67 963	623 397
2011	538 186	106 803	644 989
2012	527 283	142 625	669 908
2013	522 234	174 319	696 553

(Källa: Socialförvaltningen)

Ovan tabell visar beviljad tid 2008 till och med november 2013. Statistiken visar att andelen timmar utförda av privata utförare har ökat successivt och utgör 2013 ca 25 % av den totala beviljade tiden. Det gjordes en förändring av de beviljade tiderna mellan 2008 och 2009. Till 2009 tog socialförvaltningen fram så kallade normaltider och sänkte de schablontider som fanns tidigare. Tidigare hade exempelvis städning en schablontid på 2 timmar och inför 2009 sänktes det till en normalt看 på 1,5 timmar. Det innebar att den totala beviljade tiden sänktes och därmed är det den stora skillnaden mellan 2008 och 2009.

2.1.1 Ansökningsprocess för privata utförare

De privata leverantörer som önskar bli utförare av hemtjänst i Jönköpings kommun startar ansökningsprocessen med att skicka in ett ansökningsformulär till kommunens upphandlingsenhet. Upphandlingsenheten kontrollerar bland annat att utföraren har ett registrerat bolag samt att utföraren inte har några skatteskulder. Sedan skickas ansökningsformuläret till socialförvaltningen. Representanter från socialförvaltningen träffar utföraren för en genomgång av ansökningsformuläret och eventuella oklarheter. Vidare lämnas förslaget till samverkansgruppen i socialförvaltningen. Då förslaget har samverkats i samverkansgruppen fattar socialförvaltningen ett beslut om godkännande som leverantör av hemtjänst enligt LOV. Beslutet tas på delegation av äldre nämnden.

2.1 Ersättningsmodell

Tabell 2: Ersättningsnivåer 2013

Ersättningsnivåer interna och externa utförare 2013			
	Intern	Extern omvårdnad	Extern service
Timpris tätort	357,90	379,15	287,70
Timpris villaområde	369,25	393,40	301,95
Timpris glesbygd	433,35	464,95	373,50
	Intern	Extern	
Matkorg i tätort/villaområde	46,95	46,95	
Matkorg i glesbygd	75,15	75,15	
Extra ersättning/matkorg med hjälp	23,45	23,45	
Timpris anhängigställd	240,90	256,25	

(Källa: Socialförvaltningen)

Ovan tabell visar ersättningsnivåerna för kommunala samt privata utförare av hemtjänst under 2013. Ersättning utgår per utförd timma och är baserad på hur befolkat området är. Tätort har en grundersättning, villaområde har

grundersättningen med tillägg och glesbygd har grundersättningen med ytterligare ett tillägg. För de privata utförare som endast erbjuder service utgår en lägre grundersättning men tilläggen är de samma. Vid upprättandet av ersättningsnivåerna utgick kommunen från vad de olika tjänsterna kostade i den kommunala verksamheten.

Vid intervjuer med representanter från kommunen framkom att ersättningsnivåerna ligger på en rimlig nivå. Intervjuer med privata utförare visar att ersättningsnivåerna ligger på en rimlig nivå med undantag av anhängigställda. Under 2013 sänktes ersättningen för anhängigställda med cirka 120 kronor. Anledningen till den sänkta ersättningen är att man som anhängigställd antas ha mindre omkostnader. Från några av de privata leverantörerna har framförts att den lägre ersättningen inte riktigt stämmer med de verkliga förhållandena. Vissa anhängigställda har två brukare vilket innebär restid, samtidigt som administrationen av tidsrapporteringen kräver en hel del tid.

Mycket talar för att planeringen och schemalaggningsen är en väldigt viktig faktor för att få ihop verksamheten med ersättningsnivåerna. Det krävs en kompetens hos planerarna att undvika spilltid samt att effektivisera restiderna för alla utförare. Schemat ändras dagligen och planeringen avgör nivån på utförd tid.

Vid intervjun med en intern enhet framkom att de har investerat i extra planeringstid, vilket de tror starkt har bidragit till enhetens överskott för 2012 och 2013.

2.2 Tidsrapportering

Hemma hos brukarna finns en tagg på väggen vilken utförarna blipper sina mobiltelefoner mot när de kommer och när de lämnar brukarnas hem. Det är hemtjänstpersonalen som installerar taggarna hos brukarna. I några intervjuer framkommer att ett fåtal brukare är motståndare till detta system och hemtjänstpersonalen får i de fallen inte sätta upp taggar hos brukarna. Ett önskemål har uttryckts från utförarna att biståndshandläggarna ska vara tydligare mot brukarna att taggen är ett krav för att få hemtjänst. Denna typ av tidsrapportering är införd för att kvalitetssäkra brukarnas utförda tid. Systemet som används till tidsrapportering heter TES och både kommunala och privata utförare använder sig av detta system.

Det råder delade meningar hur väl fungerande detta system är. En del av intervjuerna indikerar att det ofta förekommer problem med inloggning i systemet, vilket gör att insatserna får efterrapporteras. Dock ska vissa insatser så som inköp, matutkörning och apodos efterrapporteras. Andra intervjuer indikerar att systemet fungerar bra. Det kan ibland bli tekniska problem, dock inte på en nivå som påverkar arbetet negativt.

De utförare som har en positiv inställning till tidsrapporteringssystemet ser möjligheterna med systemet. Schemat, som konstant ändras, finns tillgängligt i mobiltelefonen, personalen får schemaändringar på en gång och brukarnas kontaktuppgifter finns i mobiltelefonerna. De anser att mobiltelefonerna underlättar planeringen och tror att de har bidragit till en högre andel utförd tid.

2.2.1 Efterrapportering

Tabell 3: Efterrapportering kommunala och privata utförare, december 2013

Efterrapportering	
Kommunala utförare	24 %
Privata utförare	17 %

(Källa: Socialförvaltningen)

Tabellen ovan visar den genomsnittliga efterrapporteringen för december 2013. Statistiken visar att de kommunala utförarna efterrapporterar sju procentenheter mer än de privata utförarna. Intervjuerna visar att kommunen anser att cirka 15 % är en rimlig nivå på efterrapportering. Statistiken visar att både de kommunala och privata utförarna ligger över detta genomsnitt i december 2013.

Våra dokumentanalyser visar även att det skiljer markant mellan de olika arbetsgrupperna. De kommunala utförarna har ett spann på efterrapportering från 10,6 % till 40,8 %. De privata utförarna har ett spann på efterrapportering från 0 % till 58,1 %. De privata utförarna som har en väldigt låg eller väldigt hög andel efterrapportering har i regel väldigt få antal beviljade timmar.

Anledningarna till en hög andel efterrapportering är många. Dålig täckning på mobiltelefonerna kan förhindra inloggning, en del personal tycker tekniken är svår, ibland görs systemuppdateringar då systemet ligger nere i ett par dagar och ett fåtal brukare har som nämnts ovan vägrat taggar i sitt hem. En annan anledning kan vara att vissa enskilda medarbetare är motståndare till tidsrapporteringssystemet och väljer att helt eller delvis inte tidsrapportera.

Oavsett anledning gör efterrapporteringen att den utförda tiden blir mindre trovärdig och det blir svårare att säkerställa att brukarna får sin beslutade tid. Sedan november 2013 får alla enheter samt privata utförare månatliga rapporter på deras efterrapportering.

2.3 Utfall mot budget

Tabell 4: Utfall kommunala utförare 2012 och 2013

	Utfall intern hemtjänst (mkr)	Omsättning intern hemtjänst (mkr)	Marginal
2012	- 3, 47	166	- 2,1 %
2013	- 3, 50	170	- 2,1 %

(Källa: Socialförvaltningen)

Ovan tabell visar de kommunala enheternas utfall, omsättning samt överskottsmarginal för 2012 och 2013. Statistiken visar att hemtjänsten gått med ett underskott mot budget på 3,5 mkr de senaste två åren.

Tabell 5: Enheternas utfall 2012 och 2013

Utfall mot budget på enhetsnivå		
	2012	2013
Antal enheter kommunala utförare	28	28
Varav överskott	8	8
Varav underskott	20	20

(Källa: Socialförvaltningen)

Ovan tabell visar hur många enheter som gått med underskott respektive överskott mot budget under 2012 och 2013. Statistiken visar att 20 enheter gick med underskott under båda åren. Intervjuerna visar, som nämnt ovan, dock att utförarna anser att ersättningsnivåerna är rimliga.

2.4 Utförd tid hos brukarna

2.4.1 Utförd tid av arbetad tid

Hemtjänstens kalkyl bygger på att 67 % av arbetad tid ska vara utförd tid. I genomsnittet nedan på 59 % ingår inte den utförda tiden för leverans av matkorg samt ersättningen i de fall brukarna inte är hemma, vilket gör att 59 % inte är helt rättvisande. Socialförvaltningen uppskattar att andelen utförd tid av arbetad tid inklusive matkorg uppgår till cirka 62 %. Socialförvaltningen uppskattar även att andelen utförd tid av arbetad tid inklusive matkorg samt ersättningen för frånvaro ligger mellan 62 % och 66 %. Denna nivå bedöms rimlig i förhållande till utfallet för 2013 vilket ligger på -3,5 mkr. Det är viktigt att notera att socialförvaltningen inte har någon tillförlitlig statistik på andelen utförd tid av arbetad tid. Siffrorna nedan är endast uppskattade.

Tabell 6: Andel utförd tid av arbetad tid

	Utförd tid*	Arbetad tid*	Andel utförd tid av arbetad tid
Intern utförare	285 163	486 162	59 %
Uppskattad andel intern utförare inkl matkorg			62 %
Uppskattad andel intern utförare inkl matkorg och ersättning vid frånvaro			(62 % - 66 %)
* avser jan-aug 2013			

(Källa: Socialförvaltningen)

Intervjuerna visar att medvetenheten avseende kommunens kalkyl på 67 % skiljer mellan de kommunala enheterna. Majoriteten av de intervjuade enheterna uttryckte att de inte följer upp utförandegraden. Dock visar granskningen att en enhet har månatliga uppföljningar av utförandegrad, både på individ- och gruppnivå. De anställda på den sistnämnda enheten får varje månad ett utdrag på arbetad, planerad samt utförd tid. Detta utdrag visar alltså utförandegrad av arbetstid samt utförandegrad av planerad tid. Enheten har lagt sin gräns på 70 %, alltså tre procentenheter över kommunens genomsnitt. De anställda har en positiv inställning till dessa uppföljningar då de tycker att de fungerar som en sporre för att alltid uppnå den önskade andelen utförd tid.

2.4.2 Utförd tid av beviljad tid

Tabell 7: Andel utförd tid av beviljad tid

Beviljade och utförda timmar 2013			
	Beviljade timmar	Utförda timmar	Utförda timmar av beviljade timmar
Intern utförare	522 234	439 559	84 %
Extern utförare	174 319	159 849	92 %

(Källa: Socialförvaltningen)

Ovan tabell visar genomsnittet för utförda timmar av beviljade timmar under 2013. Intervjuerna visar att det inte är realistiskt att uppnå 100 % då brukarna åker in på oplanerade sjukhusvistelser, ibland vill inte brukarna ha det städ, inköp eller den promenaden som är beslutat, ibland blir utförarna inte insläppta och ibland är brukarna bortresta. Även om det är praktiskt omöjligt att uppnå 100 % bör målet vara att utföra så många timmar som möjligt. Statistiken ovan visar att de kommunala utförarna utför 84 % av den beviljade tiden medan de privata utförarna utför 93 %.

Intervjuerna med utförare som har en lång erfarenhet inom hemtjänsten indikerar att den utförda tiden har ökat under de senaste 10 åren. Införandet

av LOV har gjort att utförarna blivit mer kundfokuserade och lyssnar mer på brukarnas önskemål vad gäller insatser, dagar och tider.

2.5 Korrelationsanalys

Tabell 8: Korrelation resultat och utförd tid, kommunala utförare 2013

	Resultat 2013		Utförd tid av arbetad tid	Utförd tid av beviljad tid
	0/+	-		
Enhet 1	X		68,13 %	83 %
Enhet 2	X		62,23 %	88 %
Enhet 3	X		60,67 %	85 %
Enhet 4	X		75,06 %	71 %
Enhet 5	X		61,09 %	86 %
Enhet 6	X		57,45 %	87 %
Enhet 7	X		63,01 %	81 %
Enhet 8	X		60,76 %	93 %
Genomsnitt			63,55 %	84 %
Enhet 9		X	61,25 %	87 %
Enhet 10		X	58,85 %	81 %
Enhet 11		X	63,59 %	83 %
Enhet 12		X	61,92 %	88 %
Enhet 13		X	59,88 %	82 %
Enhet 14		X	68,40 %	89 %
Enhet 15		X	62,04 %	80 %
Enhet 16		X	55,79 %	80 %
Enhet 17		X	57,15 %	83 %
Enhet 18		X	61,99 %	89 %
Enhet 19		X	60,07 %	74 %
Enhet 20		X	55,04 %	84 %
Enhet 21		X	69,55 %	92 %
Enhet 22		X	62,13 %	90 %
Enhet 23		X	55,71 %	84 %
Enhet 24		X	61,55 %	82 %
Enhet 25		X	55,54 %	87 %
Enhet 26		X	69,06 %	83 %
Enhet 27		X	61,45 %	85 %
Enhet 28		X	58,56 %	95 %
Genomsnitt			60,98 %	85 %

(Källa: Socialförvaltningen)

Ovan tabell visar korrelationen mellan resultat och andelen utförd tid hos brukarna av arbetad tid samt andelen utförd tid hos brukarna av beviljad tid. Den andel utförd tid av arbetad tid som använts i denna analys innehåller inte tiden för utdelning av matkorg samt ersättningen vid frånvaro vilket gör att siffrorna inte är helt rättvisande. Korrelationsanalysen syftar dock till att jämföra andelen utförd tid av arbetad tid mellan de enheter som går med underskott och de som går med överskott.

Statistiken visar att de enheter som har ett överskott har en genomsnittlig högre andel utförd tid av arbetad tid än de enheter som har ett underskott mot budget. Korrelationsanalysen visar alltså att det finns ett samband mellan andelen utförd tid hos brukarna av arbetad tid och resultat.

Statistiken visar även att andelen utförd tid av beviljad tid inte skiljer sig markant mellan de enheter som har ett överskott och de enheter som har ett underskott mot budget.

2.6 Anhöriganställda

Kommunens definition på en anhöriganställning är att anställningen sker på brukarens begäran. Det finns ingen uttalad minimumgräns för antalet timmar en anhöriganställd måste utföra. Intervjuerna indikerar att de anhöriganställda ofta utför mer tid än beviljad tid och även mer tid än vad som tidsrapporteras.

De anhöriganställda upplever det svårt att tidsrapportera då gränsen för när de börjar respektive slutar arbeta är svår att sätta eftersom de ofta bor tillsammans med brukaren. De anhöriganställda utför ofta mer tid än beviljad tid vilket leder till extra mycket administration på socialförvaltningen. Intervjuerna indikerar en önskan att ändra ersättningsmodellen för anhöriganställda till en fast andel av beviljad tid.

Statistiken i tabellen nedan visar att 63 % av anhörigvården utförs externt. Intervjuerna visar att vid införandet av LOV 2009 ökade de anhöriganställda. Sedan ersättningen för anhöriganställda sänktes 2013 har antalet anhöriganställda minskat.

Tabell 9: Anhörigvård 2013

Anhörigvård beviljat och utfört 2013			
	Beviljad tid	Utförd tid	Andel utförd tid av beviljad tid
Internt	17 384	14 561	84 %
Externt	29 265	35 165	120 %
Totalt	46 649	49 726	107 %

(Källa: Socialförvaltningen)

2.7 Uppföljning av formella krav hos privata utförare

Uppföljning av formella krav sker genom socialförvaltningens årliga revisionsbesök hos utförarna. Fokus i revisionerna ligger på, om och i vilken utsträckning utföraren har ett kvalitetsledningssystem. Utöver detta gör handläggare årliga uppföljningar i ärendena genom att titta på bland annat dokumentation och tillgänglighet. Vidare gör samordnaren av LOV på socialförvaltningen en årlig avstämning mot skatteverket vad gäller inbetalning av skatter och arbetsgivaravgifter. Socialförvaltningen begär också in utdrag ur belastningsregistret. Vad gäller den verksamhetsansvariges kompetens och erfarenhet följs det upp i samband med ett godkännande.

2.8 Uppföljning av kvalitet

För att omsätta kvalitetsuppföljningen inom fritt val hemtjänst genomförs tre parallella uppföljningsformer.

- ✓ Kvalitetsuppföljning på plats hos utförarna
- ✓ Handläggarvärdering
- ✓ Brukarenkäter.

Kvalitetsuppföljning på plats hos utförarna görs löpande en gång om året. Nya utförare får besök av socialförvaltningen tre månader efter att verksamheten startat. Vidare gör socialförvaltningen ytterligare besök på förekommen anledning.

Förvaltningen har en tydlig checklista för vilka områden som skall granskas och hur bedömningar skall göras. De områden som utvärderas är:

- Grundläggande värderingar
- Uppföljningsbara mål
- Händelser och störningar
- Synpunkter och klagomål
- Dokumentation
- Verksamhetsnära kvalitetsarbete
- Samverkan och samarbete
- Kompetensförsörjning
- Tillgänglighet
- Övriga rutiner.

En del av de rapporter som kommunen publicerar på sin hemsida är en handläggarvärdering där biståndshandläggarna löpande bedömer utförarens verkställighet. Biståndshandläggarna följer upp samtliga ärenden varje år. Denna värdering innefattar bland annat kvaliteten i utförarens dokumentation.

Kommunens brukarenkäter riktar sig till de personer som får hemtjänst och de som får stöd och hjälp i särskilt boende. Enkäten går årligen ut till samtliga brukare i kommunen. Frågorna i undersökningen bygger till stor del på Jönköpings kommuns utvecklingsplan för äldreomsorgen och är avsedda att avspegla olika förhållanden inom omsorgen som bedömts vara viktiga ur kvalitetssynpunkt.

Intervjuerna med utförare av hemtjänst visar att de två viktigaste kvalitetsmåten är kontinuitet och brukarnas delaktighet. Med delaktighet avses att brukarna ska få ha ett högt inflytande gällande vilken typ av insats de får, vilka dagar i veckan de får besök samt vilka tider under dagen de får besök.

Tabell 10: Brukarnas delaktighet

Andel som uppger att de alltid eller oftast kan påverka vilka tider de får hjälp av personalen. 2013.			Andel som uppger att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till åsikter och önskemål. 2013.	
	Andel (%)	Ranking	Andel (%)	Ranking
Riket	61	-	86	-
Jönköping	67	45	89	78
Borås	62	107	88	104
Lund	64	77	86	162
Västerås	73	11	90	52
Umeå	68	39	91	31
Karlstad	53	231	82	248
Halmstad	58	158	87	138

(Källa: Öppna jämförelser, Socialstyrelsen)

Ovan tabell är ett utdrag från Öppna jämförelser som Socialstyrelsen publicerar årligen. Statistiken ovan visar andel brukare som uppger att de alltid eller oftast kan påverka vilka tider de får hjälp av personalen samt andel brukare som uppger att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till åsikter och önskemål. Jönköpings kommun ligger över genomsnittet för riket med sex procentenheter vad gäller möjligheten för brukare att påverka tiderna. Andel brukare som upplever att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till åsikter och önskemål i Jönköpings kommun ligger tre procentenheter över genomsnittet för riket. Som nämnt ovan upplever utförarna att fokus på kunderna/brukarna har ökat i samband med införandet av LOV. Statistiken visar att Jönköping ligger bra till i dessa frågor, dock finns möjligheter till förbättring.

Tabell 11: Personalkontinuitet 2013

Personalkontinuitet, hemtjänst 2013		
	Genomsnittligt antal hemtjänstpersonal som hjälper den äldre under 14 dagar. 2013.	Ranking
Riket	14	-
Jönköping	18	154
Borås	17	138
Lund	17	138
Västerås	13	59
Umeå	13	59
Karlstad	13	59
Halmstad	16	126

(Källa: Öppna jämförelser, Socialstyrelsen)

Ovan tabell är även ett utdrag från Öppna jämförelser som Socialstyrelsen publicerar årligen. Tabellen visar genomsnittligt antal hemtjänstpersonal som hjälper den äldre under 14 dagar. Måttet avser de personer, 65 år eller äldre, som har två eller fler besök av hemtjänstpersonal varje dag. Undersökningen genomfördes under valfri sammanhängande normal fjortondagsperiod under hösten 2013. Statistiken visar att Jönköpings kommun ligger över genomsnittet för riket med fyra personer, samt över samtliga jämförbara kommuner.

2.9 Hemsjukvården

Under 2013 övertog kommunen hemsjukvården från landstinget i Jönköpings län. Intervjuerna indikerar att hemtjänsten och hemsjukvården har en bristfällig kommunikation vad gäller planering samt ett bristfälligt samarbete vad gäller brukare och deras insatser.

Med Deloitte avses en eller flera av Deloitte Touche Tohmatsu Limited, en brittisk juridisk person (Eng: "limited by guarantee"), och dess nätverk av medlemsfirmor, som var och en är juridiskt åtskilda och oberoende enheter. För en mer detaljerad beskrivning av den legala strukturen för Deloitte Touche Tohmatsu Limited och dess medlemsfirmor, besök www.deloitte.com/about.

Deloitte erbjuder tjänster inom revision, skatterådgivning, business consulting och finansiell rådgivning till offentliga och privata klienter inom en mängd branscher. Med ett globalt nätverk av medlemsfirmor i mer än 150 länder, kan Deloitte erbjuda spetskompetens av världsklass och djup lokal expertis för att hjälpa klienter med de insikter de behöver för att ta itu med sina mest komplexa utmaningar. Deloitte har 200 000 medarbetare i nätverket alla fast beslutna att bli standard of excellence.

Detta dokument innehåller endast allmän information. Varken Deloitte Touche Tohmatsu Limited, dess medlemsfirmor eller deras närstående företag (gemensamt kallade "Deloittes Nätverk") lämnar råd eller tjänster genom denna publicering. Innan beslut fattas eller åtgärd vidtas som kan påverka din ekonomi eller din verksamhet, bör du konsultera en professionell rådgivare. Inget företag inom Deloittes Nätverk är ansvarigt för någon skada till följd av att man har förlitat sig på information i detta dokument.