



Handläggare: Ariane Andersson
Telefon: 08-508 20 065

HEMTJÄNST FÖR ÄLDRE

Yttrande över rapport från Revisionskontoret

FÖRSLAG TILL BESLUT

Vantörs stadsdelsnämnd åberopar förvaltningens tjänsteutlåtande, daterat 2006-04-26, som sitt svar till revisorsgrupp 3 och 4.

Monika Viklander
Stadsdelsdirektör

Margaretha Selin
Avdelningschef

SAMMANFATTNING

Revisionskontoret har granskat hemtjänsten vid stadsdelsnämnderna i Hägersten, Norrmalm och i Skärholmen och drar slutsatserna att de funna bristerna är mer eller mindre generella för alla stadsdelsnämnder. Bland annat bedömer Revisionskontoret att stadsdelsnämnderna inte har en tillräcklig styrning, uppföljning och kontroll över hemtjänstverksamheten samt att det finns allvarliga brister i dokumentationen av genomförda insatser. Förvaltningen utvecklar styrningen, uppföljningen och dokumentationen bland annat inom ett pågående projekt om en ny arbetsmodell mellan beställare och utförare. Förvaltningen föreslår att nämnden åberopar förvaltningens tjänsteutlåtande som sitt yttrande över rapporten.

ÄRENDETS BEREDNING

Ärendet har beretts inom äldre- och handikappomsorgen inklusive socialpsykiatrin.

BAKGRUND

Revisorsgrupp 3 och 4 har överlämnat rapporten ”Hemtjänst för äldre – kvalitet och rättsäkerhet för den enskilde” till samtliga stadsdelsnämnder för yttrande senast den 31 maj 2006.

RAPPORTEN SAMMANFATTAD

Revisionskontoret har granskat rättsäkerheten för äldre vid genomförandet av beviljat bistånd inom hemtjänsten vid stadsdelsnämnderna i Hägersten, Norrmalm och Skärholmen. Mot bakgrund av tidigare granskningar och verksamhetsuppföljningar drar Revisionskontoret slutsatsen att de brister som har konstaterats i de granskade stadsdelsnämndernas styrning och uppföljning är generella och att de i större eller mindre utsträckning gäller alla stadsdelsnämnder.

Enligt Revisionskontoret så ställer beställar-/utförarmodellen särskilda krav på styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten. Revisionskontoret anser att *stadens riktlinjer behöver förtydligas* när det gäller beställarens ansvar för att följa upp och att dokumentera att utföraren genomför beviljad insats. Kontoret anser också att det på ett tydligt sätt bör markeras i riktlinjerna att det är nödvändigt med strukturerade samarbetsformer mellan beställare och utförare.

Revisionskontoret bedömer att det saknas en övergripande systematisk kvalitetsuppföljning av hemtjänstverksamheten. Det saknas även strukturerade former för samarbete och kommunikation mellan beställare och utförare såväl på ledningsnivå som på handläggarnivå. Enligt Revisionskontorets bedömning *har inte stadsdelsnämnderna en tillräcklig styrning, uppföljning och kontroll över hemtjänstverksamheten.*

Granskningen har visat på *allvarliga brister i dokumentationen av genomförandet av beviljade insatser*. Varken beställare eller utförare följer stadens riktlinjer.

Granskningen har också visat på att *stadsdelsnämnderna långt ifrån alltid har anpassat och utvecklat sina arbetsformer och rutiner* på ett sätt som ligger i linje med stadens övergripande riktlinjer och tillämpningsanvisningar. Enligt Revisionskontorets bedömning innebär detta att stadsdelsnämnderna inte kan säkerställa att ärendehantering sker på ett för den enskilde rättsäkert sätt.

Revisionskontoret är *positiv till stadens nya Riktlinjer för uppföljning av kvaliteten inom hemtjänst, ledsagning och avlösning* eftersom det tidigare har saknats en gemensam modell för att följa upp kvaliteten inom hemtjänsten.

Revisorsgrupperna 3 och 4 instämmer i de bedömningar och slutsatser som Revisionskontoret gör i rapporten.

STADSDELSFÖRVALTNINGENS SYNPUNKTER

De områden som Revisionskontoret lyfter fram i rapporten är områden som bör vara, och är, föremål för fortlöpande utvecklingsinsatser. Kritiken i den nu aktuella revisionsrapporten ligger nära den kritik som Revisionskontoret framförde i rapporten *Styckevis och delat – om vården och omsorgen till multisjuka äldre som bor kvar i det egna hemmet*. Vantörs stadsdelsförvaltning redogjorde i sitt yttrande över den rapporten för en rad förbättringsinsatser som pågår inom förvaltningen, som också är relevanta när det gäller den nu framförda kritiken (SDN 2006-04-20, dnr 104-072/2006).

En av de insatser som förvaltningen redogjorde för i det tidigare yttrandet var den nya arbetsmodellen mellan beställare och utförare som prövas inom hemtjänsten i Vantör. Försöket sker inom ramen för ett kompetensfondsprojekt. Arbetsmodellen som prövas innebär att biståndsbedömarna tar beslut om insatser i så kallade huvudbegrepp till exempel omvårdnad, mathållning, service och trygghetslarm. Modellen lämnar sedan ett stort utrymme för pensionären att, tillsammans med den som ska utföra insatsen, i en genomförandeplan lägga upp vad som ska göras när och hur det ska göras.

Den nya arbetsmodellen har att göra med samtliga de områden som Revisionskontoret tar upp: samarbetet mellan beställare och utförare, styrningen, uppföljningen, kontrollen, dokumentationen, rutinerna och arbetsformerna. Formerna för samarbete mellan beställare och utförare ses, tillsammans med styrningen och uppföljningen av insatserna, över och nya arbetsformer och rutiner utvecklas, där dokumentationen ingår som en del. Sedan mars 2005 finns dock inom äldreomsorgen en skriftlig rutin för handläggning och dokumentation.

Både denna och den föregående revisionsrapporten behandlar uppföljningen och utveckling av arbetsformer och rutiner i enlighet med stadens riktlinjer. Ambitionen vid förvaltningen är självklart att följa riktlinjerna. Men det förekommer i enstaka fall att biståndshandläggarnas uppföljning av enskilda ärenden blir nedprioriterade. Nedprioriteringen sker främst i ärenden med få insatser och där man vet att pensionären för närvarande inte önskar någon förändring kring de beviljade insatserna. Denna prioritering är till förmån för att biståndshandläggarna ska hinna utreda nytillkomna ärenden och finnas tillgänglig för planerade och akuta vårdplaneringar.

Förvaltningen anser att det finns en god kontakt mellan beställare och utförare inom äldreomsorgen; till exempel genomförs gemensamma uppföljningar. Utvecklingen av dokumentation sker inom hemtjänsten i Vantör genom att ett nytt sätt att dokumentera har införts, som omfattar att hemtjänstpersonalen signerar när de utfört de insatser som ingår i genomförandeplanen.

I uppföljningen av genomförda insatser ingår också de avvikelshanteringssystem som finns för både hälso- och sjukvårdsinsatser och insatser enligt socialtjänstlagen. Personalen ska skriva ner eventuella avvikelser från biståndsbeslut och från genomförandeplan. Inför tertiärrapporter och verksamhetsberättelser ska rapporterade avvikelser, men också inkomna klagomål, analyseras såväl på enhetsnivå som på avdelningsnivå. Detta ska ske i syfte att förebygga fel.

En förändring som är aktuell på sikt inom hemtjänst i Vantör, och som har att göra med utvecklingen av arbetsformer och rutiner, är att förvaltningen avser att införa den så kallade Brynäsmodellen även inom hemtjänsten. Idag tillämpas den vid vård- och omsorgsboendet Mårtensgården och håller på att införas inom Rågsveds Äldrecentrum. Brynäsmodellen bidrar till att strukturera arbetet genom att man ser över de olika situationerna som ingår i omsorgen och därefter utvecklar rutiner för dessa.

Förvaltningen föreslår att nämnden åberopar detta tjänsteutlåtande som sitt yttrande över granskningsrapporten.

BILAGOR

1. Rapport Hemtjänst för äldre kvalitet och rättsäkerhet för den enskilde