

Kommunstyrelsen

Anmälan av vård- och omsorgsnämndens svar på kommunrevisionens granskning av kontinuitet inom hemtjänsten

Förslag till beslut

Förslag till kommunfullmäktige

Kommunrevisionens granskningsrapport om kontinuitet inom hemtjänsten samt vård- och omsorgsnämndens svar anmäls och läggs till handlingarna.

Ärendebeskrivning

Kommunrevisionen har genomfört en granskning av kontinuitet inom hemtjänsten daterad 2021-10-11.

Syftet med granskningen var att bedöma om vård- och omsorgsnämndens styrning och uppföljning av hemtjänsten säkerställer att det finns kontinuitet i utförandet av beviljade insatser.

Revisionen lämnar rekommendationer till vård- och omsorgsnämnden.

Rekommendationerna är att;

- Ta fram korrekta uppgifter om personalkontinuiteten i hemtjänstverksamheten
- Utvärdera inrättandet av serviceenheten utifrån kontinuitetsperspektivet
- Följ upp effekterna av de åtgärder som vidtas för att förbättra kontinuiteten
- Anta mål för kunder/brukare inom ordinärt boende avseende kontinuitet

Vård- och omsorgsnämnden konstaterar i sitt yttrande den 1 februari 2022 § 13 att det finns behov av utvecklingsarbeten vad gäller kontinuitet inom hemtjänsten.

Vård- och omsorgsnämnden beskriver att visst utvecklingsarbete i form av utvecklat datorstöd för personalplanering pågår. Enheterna delas upp i mindre grupper och riktade satsningar görs för att förbättra den sociala dokumentationen och användandet av genomförandeplaner.

Revisionen fokuserar i sin granskning mycket på inrättandet av serviceenheten som gjordes 2019 och att uppgifterna för enhetens besök inte räknas med. Vård- och omsorgsnämnden anger att anledningen till att serviceenhetens besök inte räknats med är att det är svårt att få fram uppgifter ur verksamhetssystemet. Framgent, för

att få ett mer rättvisande resultat, förväntar sig vård- och omsorgsnämnden att det möjliggörs i systemet att inhämta korrekta uppgifter. Fram till dess räknas serviceenhetens besök manuellt och adderas till siffran ur systemet.

Tidigare fanns ett tydligt mål om hur många personal en hemtjänsttagare maximalt skulle möta under en 14-dagarsperiod. För 2018 var målet 15, vilket också är medelvärdet för resultatet i landets kommuner år 2020. Vård- och omsorgsnämnden anser att de därmed bör anta mål om att hemtjänsten i Eskilstuna har bättre resultat eller lika med genomsnittet för landets kommuner när det gäller kontinuitet.

Vård- och omsorgsnämnden uppger att ett utvecklingsarbete vad gäller planeringssystemet inletts. Där kan planeringen göras för flera veckor i taget, i stället för som tidigare dag för dag. Man har även ökat antalet tillsvidareanställd personal, i stället för timanställda, vilket bör ha effekten att hemtjänsttagaren möter färre antal obekanta personal.

Vård- och omsorgsförvaltningen har också fastställt en rutin för kontaktpersonal inom hemtjänstverksamhet. I den framgår att det är viktigt att kontaktpersonen träffar hemtjänsttagaren regelbundet och ska därför också planeras in så mycket som möjligt hos den de är kontaktperson för. Kontroll för den rutinen finns med i internkontrollplanen för 2022.

Satsningen på kvalitetssamordnare och kvalitetsombud för att komma till rätta med den sociala dokumentationen, inte minst arbetet med genomförandeplaner, kommer med stor sannolikhet att påverka den så kallade omsorgskontinuiteten, det vill säga att personalen som besöker hemtjänsttagaren, vet vad som ska göras och hur. Och att hemtjänsttagaren därmed känner sig mer delaktig.

Vård- och omsorgsnämnden anser att man i sitt yttrande tar revisionens kritik på stort allvar och att nämnden med de beskrivna utvecklingsarbetena möter upp revisionens rekommendationer.

Kommunstyrelsen delar revisionens uppfattning om att rekommendationerna som föreslås ytterligare säkerställer kontinuiteten för kvinnor och män med insatser inom hemtjänsten och anser att vård- och omsorgsnämnden i sitt yttrande svarar upp mot rekommendationerna.

Finansiering

Inga specifika kostnader kan kopplas till detta beslut.

Konsekvenser för hållbar utveckling och en effektiv organisation

Rekommendationerna revisionen föreslår skapar förutsättningar för att kvinnor och män i vård- och omsorgsförvaltningens hemtjänst får ändamålsenliga insatser.

KOMMUNLEDNINGSKONTORET

Tommy Malm
Kommundirektör

Anna Giotas Sandquist
Social hållbarhetsdirektör

Beslutet skickas till:

Kommunstyrelsen, Kommunledningskontoret, Social Hållbarhet
Vård- och omsorgsnämnden
Kommunrevisionen

§ 13 Yttrande över granskning av kontinuitet inom hemtjänsten (VON/2021:163)

Beslut

Förvaltningens förslag till yttrande godkänns samt överlämnas till Kommunrevisionen.

Ärendebeskrivning

KPMG AB har av Eskilstuna kommuns revisorer fått i uppdrag att granska vård- och omsorgsnämndens rutiner för kontinuitet inom hemtjänsten. Syftet med granskningen har varit att bedöma om vård- och omsorgsnämndens styrning och uppföljning av hemtjänsten säkerställer att det finns kontinuitet i utförandet av beviljade insatser. Kommunrevisionen emotser vård- och omsorgsnämndens yttrande senast 2022-02-28.

Kommunrevisionens samlade bedömning är att vård- och omsorgsnämndens styrning och uppföljning av hemtjänsten inte i tillräcklig omfattning säkerställer att det finns kontinuitet i utförandet av beviljade insatser.

Bakgrunden till bedömningen grundar sig på flera viktiga iakttagelser. Vård- och omsorgsnämnden har inte en fullständig bild av personalkontinuiteten då korrekta data för det nyckeltal som idag följs upp saknas. Besöken som görs av serviceenheten, en enhet som inrättades 2019, är inte medräknade. Enheten har heller inte utvärderats avseende effekterna på kontinuitet. Det går därmed inte att på ett tillförlitligt sätt mäta hur olika åtgärder och arbetssätt haft för effekt på personalkontinuiteten. Detta försvårar i sin tur styrningen mot en bättre personalkontinuitet.

Revisionen noterar också att vård- och omsorgsnämndens hemtjänstverksamhet har sämre värden än jämförbara kommuner och likaså sämre än medelvärdet för alla landets kommuner, i nationella mätningar vad gäller personalkontinuitet. Vidare grundas bedömningen på att nämndens styrning inte är tillräckligt tydlig, då det saknas tydliga mål för kontinuiteten. En konsekvens och risk av detta är att det kan finnas olika ambitionsnivåer kring kontinuiteten i verksamheten.

I revisionsrapporten beskrivs begreppet kontinuitet i tre aspekter:

- Personalkontinuitet – att det är så få personer som möjligt som besöker hemtjänsttagaren
- Omsorgskontinuitet – att hjälpen eller stödet ges på lika sätt oavsett vem som kommer.
- Tidskontinuitet – att hjälpen eller stödet ges vid ungefär samma tid varje gång, eller så nära hemtjänsttagarens önskemål som möjligt.

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

Granskningen visar också att det saknas fastställda rutiner för personalplaneringen och att det finns brister i efterlevnaden av rutinerna för den sociala dokumentationen och för arbetet med genomförandeplaner. Revisionen konstaterar dock att det pågår ett utvecklingsarbete när det gäller personalplanering och att riktade satsningar görs för att förbättra den sociala dokumentationen och användandet av genomförandeplaner. Mot bakgrund av iakttagelserna rekommenderas vård- och omsorgsnämnden att:

- Ta fram korrekta uppgifter om personalkontinuiteten i hemtjänstverksamheten.
- Utvärdera inrättandet av serviceenheten utifrån kontinuitetsperspektivet.
- Följa upp effekterna av de åtgärder som vidtas för att förbättra kontinuiteten.
- Anta mål för brukare inom ordinärt boende avseende kontinuitet.

Yttrande

Vård- och omsorgsnämnden konstaterar att det finns behov av utvecklingsarbeten vad gäller kontinuitet inom hemtjänsten. Det pågår också, precis som revisionen konstaterar, visst utvecklingsarbete i form av utvecklat datorstöd för personalplanering. Enheterna delas också upp i mindre grupper och riktade satsningar görs för att förbättra den sociala dokumentationen och användandet av genomförandeplaner.

Syftet med hög kontinuitet inom hemtjänsten är att skapa trygghet för den äldre. Med personalkontinuitet menas att inte allt för många personer hjälper den enskilde i hemmet. Om många personer kommer in i hemmet för att utföra insatser så finns det risk att kvaliteten blir lidande. Det kan också bli svårt för den enskilde att lära känna personalen och förklara vad som ska göras och hur. Alltså är det också viktigt att personalen som kommer hem, vet vad som ska göras och hur insatsen ska göras (omsorgskontinuitet). Att personalen kommer vid den överenskomna tiden (tidskontinuitet) är också en aspekt att ta hänsyn till.

Årligen genomförs en nationell enkät, ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?” Resultatet för 2020 visar att lägre andel hemtjänsttagare i Eskilstuna, jämfört med riket i helhet, anser att hemtjänstpersonalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras. Likaså anser en lägre andel att de kan påverka vilka tider personalen kommer.

Revisionen fokuserar i sin granskning mycket på inrättandet av serviceenheten som gjordes 2019 och att uppgifterna för enhetens besök inte räknas med. Anledningen till att de inte räknas med uppges vara att det är svårt att få fram ur verksamhetssystemet. Framgent, för att få ett mer rättvisande resultat, förväntar sig vård- och omsorgsnämnden att det möjliggörs i systemet att inhämta korrekta uppgifter. Fram till dess räknas serviceenhetens besök manuellt och adderas till siffran ur systemet.

Separeringen av hemtjänsten i service- respektive omvårdnadsenhet föregicks av en utredning, där försämrad kontinuitet lyftes upp som en risk. Det kommunala pensionärsrådets bedömning var att medarbetarnas kompetens var viktigare än personalkontinuiteten. Vård- och omsorgsnämnden fattade beslutet om separeringen

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

med kunskap om detta. Nämnden tog därmed till sig synpunkten, om att det är bättre att enskilda får sin personliga omvårdnad av personer med högre kompetens än att personalen är färre till antal.

Revisionen anger i sin rapport att det inte går att utvärdera förändringen från 2019 med särskild serviceenhet avseende personalkontinuiteten, ändock rekommenderar de att vård- och omsorgsnämnden ska göra det.

Personalkontinuiteten i Eskilstuna, det vill säga medelvärdet för det antal personal som en hemtjänstmottagare möter under 14 dagar var 20 år 2018, 17 år 2019 och 18 år 2020. Rent hypotetiskt skulle följande resonemang kunna föras: I siffran från 2018 ingår samtliga insatsbesök, då delningen av hemtjänstverksamheten ännu inte var genomförd. Personal från serviceenheten borde numera rimligtvis, utifrån sitt uppdrag och insatsens karaktär (städ, tvätt, inköp av dagligvaror) maximalt besöka hemtjänstmottagaren vid tre tillfällen under två veckor och också rent hypotetiskt maximalt innebära tre olika personal. Lägg då till siffran tre till den siffra som inrapporterats. Resultatet visar då att personalkontinuiteten inte blivit så mycket sämre med anledning av inrättandet av en serviceenhet, men heller inte bättre. Kontakt som tagits med några andra kommuner i landet som också separerat service från omvårdnad visar på samma problematik avseende besöksstatistik. I redovisningen har någon kommun använt schablon och någon annan har räknat manuellt.

Tidigare fanns ett tydligt mål om hur många personal en hemtjänsttagare maximalt skulle möta under en 14-dagarsperiod. För 2018 var målet 15, vilket också är medelvärdet för resultatet i landets kommuner år 2020. Vård- och omsorgsnämnden bör därmed anta mål om att hemtjänsten i Eskilstuna har bättre resultat eller lika med genomsnittet för landets kommuner när det gäller kontinuitet.

Revisorerna beskriver det utvecklingsarbete som pågår kring bemanningsplanering. Olika åtgärder som vidtas inom ramen för det utvecklingsarbetet har sannolikt större effekt på möjligheten att komma till rätta med personalkontinuiteten. Det gäller det nya planeringssystemet, där planeringen kan göras för flera veckor i taget, i stället för som tidigare dag för dag. Ökningen av antal tillsvidareanställd personal, i stället för timanställda, bör också kunna få effekten att hemtjänsttagaren möter färre antal obekanta personal.

Vård- och omsorgsförvaltningen har också fastställt en rutin för kontaktpersonal inom hemtjänstverksamhet. I den framgår att det är viktigt att kontaktpersonen träffar hemtjänsttagaren regelbundet och ska därför också planeras in så mycket som möjligt hos den de är kontaktperson för. Kontroll för den rutinen finns med i internkontrollplanen för 2022.

Satsningen på kvalitetssamordnare och kvalitetsombud för att komma till rätta med den sociala dokumentationen, inte minst arbetet med genomförandeplaner, kommer med stor sannolikhet att påverka den så kallade omsorgskontinuiteten, det vill säga att

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

personalen som besöker hemtjänsttagaren, vet vad som ska göras och hur. Och att hemtjänsttagaren därmed känner sig mer delaktig.

Oavsett vilket utvecklingsarbete som görs är det av stor vikt att följa effekterna av dem med utgångspunkt i nuläget 2021. Vård-och omsorgsförvaltningen har att fortsätta utveckla metoder och arbetssätt samt kontinuerligt redovisa för nämnden de effekter som erhålls.

Med detta yttrande menar vård- och omsorgsnämnden att man tar revisionens kritik på stort allvar och att nämnden med de beskrivna utvecklingsarbetena möter upp revisionens rekommendationer.

Beslutet skickas till:

Kommunrevisionen

Kommunstyrelsen

Justerandes sign			Utdragsbestyrkande
------------------	--	--	--------------------

Vård- och
omsorgsnämnden

Yttrande angående revisionens granskning av kontinuitet inom hemtjänsten

Förslag till beslut

Vård- och omsorgsnämnden godkänner förvaltningens förslag till yttrande samt överlämnar ärendet till Kommunrevisionen.

Ärendebeskrivning

KPMG AB har av Eskilstuna kommuns revisorer fått i uppdrag att granska vård- och omsorgsnämndens rutiner för kontinuitet inom hemtjänsten. Syftet med granskningen har varit att bedöma om vård- och omsorgsnämndens styrning och uppföljning av hemtjänsten säkerställer att det finns kontinuitet i utförandet av beviljade insatser. Kommunrevisionen emotser vård- och omsorgsnämndens yttrande senast 2022-02-28.

Kommunrevisionens samlade bedömning är att vård- och omsorgsnämndens styrning och uppföljning av hemtjänsten inte i tillräcklig omfattning säkerställer att det finns kontinuitet i utförandet av beviljade insatser.

Bakgrunden till bedömningen grundar sig på flera viktiga iakttagelser. Vård- och omsorgsnämnden har inte en fullständig bild av personalkontinuiteten då korrekta data för det nyckeltal som idag följs upp saknas. Besöken som görs av serviceenheten, en enhet som inrättades 2019, är inte medräknade. Enheten har heller inte utvärderats avseende effekterna på kontinuitet. Det går därmed inte att på ett tillförlitligt sätt mäta hur olika åtgärder och arbetssätt haft för effekt på personalkontinuiteten. Detta försvårar i sin tur styrningen mot en bättre personalkontinuitet.

Revisionen noterar också att vård- och omsorgsnämndens hemtjänstverksamhet har sämre värden än jämförbara kommuner och likaså sämre än medelvärdet för alla landets kommuner, i nationella mätningar vad gäller personalkontinuitet. Vidare grundas bedömningen på att nämndens styrning inte är tillräckligt tydlig, då det saknas tydliga mål för kontinuiteten. En konsekvens och risk av detta är att det kan finnas olika ambitionsnivåer kring kontinuiteten i verksamheten.

I revisionsrapporten beskrivs begreppet kontinuitet i tre aspekter:

- Personalkontinuitet – att det är så få personer som möjligt som besöker hemtjänsttagaren
- Omsorgskontinuitet – att hjälpen eller stödet ges på lika sätt oavsett vem som kommer.
- Tidskontinuitet – att hjälpen eller stödet ges vid ungefär samma tid varje gång, eller så nära hemtjänsttagarens önskemål som möjligt.

Granskningen visar också att det saknas fastställda rutiner för personalplaneringen och att det finns brister i efterlevnaden av rutinerna för den sociala dokumentationen och för arbetet med genomförandeplaner. Revisionen konstaterar dock att det pågår ett utvecklingsarbete när det gäller personalplanering och att riktade satsningar görs för att förbättra den sociala dokumentationen och användandet av genomförandeplaner. Mot bakgrund av iakttagelserna rekommenderas vård- och omsorgsnämnden att:

- Ta fram korrekta uppgifter om personalkontinuiteten i hemtjänstverksamheten.
- Utvärdera inrättandet av serviceenheten utifrån kontinuitetsperspektivet.
- Följa upp effekterna av de åtgärder som vidtas för att förbättra kontinuiteten.
- Anta mål för brukare inom ordinärt boende avseende kontinuitet.

Yttrande

Vård- och omsorgsnämnden konstaterar att det finns behov av utvecklingsarbeten vad gäller kontinuitet inom hemtjänsten. Det pågår också, precis som revisionen konstaterar, visst utvecklingsarbete i form av utvecklat datorstöd för personalplanering. Enheterna delas också upp i mindre grupper och riktade satsningar görs för att förbättra den sociala dokumentationen och användandet av genomförandeplaner.

Syftet med hög kontinuitet inom hemtjänsten är att skapa trygghet för den äldre. Med personalkontinuitet menas att inte allt för många personer hjälper den enskilde i hemmet. Om många personer kommer in i hemmet för att utföra insatser så finns det risk att kvaliteten blir lidande. Det kan också bli svårt för den enskilde att lära känna personalen och förklara vad som ska göras och hur. Alltså är det också viktigt att personalen som kommer hem, vet vad som ska göras och hur insatsen ska göras (omsorgskontinuitet). Att personalen kommer vid den överenskomna tiden (tidskontinuitet) är också en aspekt att ta hänsyn till.

Årligen genomförs en nationell enkät, ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?” Resultatet för 2020 visar att lägre andel hemtjänsttagare i Eskilstuna, jämfört med riket i helhet, anser att hemtjänstpersonalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras. Likaså anser en lägre andel att de kan påverka vilka tider personalen kommer.

Revisionen fokuserar i sin granskning mycket på inrättandet av serviceenheten som gjordes 2019 och att uppgifterna för enhetens besök inte räknas med. Anledningen till att de inte räknas med uppges vara att det är svårt att få fram ur verksamhetssystemet. Framgent, för att få ett mer rättvisande resultat, förväntar sig vård- och

omsorgsnämnden att det möjliggörs i systemet att inhämta korrekta uppgifter. Fram till dess räknas serviceenhetens besök manuellt och adderas till siffran ur systemet.

Separeringen av hemtjänsten i service- respektive omvårdnadsenhet föregicks av en utredning, där försämrade kontinuitet lyftes upp som en risk. Det kommunala pensionärsrådets bedömning var att medarbetarnas kompetens var viktigare än personalkontinuiteten. Vård- och omsorgsnämnden fattade beslutet om separeringen med kunskap om detta. Nämnden tog därmed till sig synpunkten, om att det är bättre att enskilda får sin personliga omvårdnad av personer med högre kompetens än att personalen är färre till antal.

Revisionen anger i sin rapport att det inte går att utvärdera förändringen från 2019 med särskild serviceenhet avseende personalkontinuiteten, ändock rekommenderar de att vård- och omsorgsnämnden ska göra det.

Personalkontinuiteten i Eskilstuna, det vill säga medelvärdet för det antal personal som en hemtjänstmottagare möter under 14 dagar var 20 år 2018, 17 år 2019 och 18 år 2020. Rent hypotetiskt skulle följande resonemang kunna föras: I siffran från 2018 ingår samtliga insatsbesök, då delningen av hemtjänstverksamheten ännu inte var genomförd. Personal från serviceenheten borde numera rimligtvis, utifrån sitt uppdrag och insatsens karaktär (städ, tvätt, inköp av dagligvaror) maximalt besöka hemtjänstmottagaren vid tre tillfällen under två veckor och också rent hypotetiskt maximalt innebära tre olika personal. Lägg då till siffran tre till den siffran som inrapporterats. Resultatet visar då att personalkontinuiteten inte blivit så mycket sämre med anledning av inrättandet av en serviceenhet, men heller inte bättre. Kontakt som tagits med några andra kommuner i landet som också separerat service från omvårdnad visar på samma problematik avseende besöksstatistik. I redovisningen har någon kommun använt schablon och någon annan har räknat manuellt.

Tidigare fanns ett tydligt mål om hur många personal en hemtjänsttagare maximalt skulle möta under en 14-dagarsperiod. För 2018 var målet 15, vilket också är medelvärdet för resultatet i landets kommuner år 2020. Vård- och omsorgsnämnden bör därmed anta mål om att hemtjänsten i Eskilstuna har bättre resultat eller lika med genomsnittet för landets kommuner när det gäller kontinuitet.

Revisorerna beskriver det utvecklingsarbete som pågår kring bemanningsplanering. Olika åtgärder som vidtas inom ramen för det utvecklingsarbetet har sannolikt större effekt på möjligheten att komma till rätta med personalkontinuiteten. Det gäller det nya planeringssystemet, där planeringen kan göras för flera veckor i taget, i stället för som tidigare dag för dag. Ökningen av antal tillsvidareanställd personal, i stället för timanställda, bör också kunna få effekten att hemtjänsttagaren möter färre antal obekanta personal.

Vård- och omsorgsförvaltningen har också fastställt en rutin för kontaktpersonal inom hemtjänstverksamhet. I den framgår att det är viktigt att kontaktpersonen träffar hemtjänsttagaren regelbundet och ska därför också planeras in så mycket som möjligt hos den de är kontaktperson för. Kontroll för den rutinen finns med i internkontrollplanen för 2022.

Satsningen på kvalitetssamordnare och kvalitetsombud för att komma till rätta med den sociala dokumentationen, inte minst arbetet med genomförandeplaner, kommer med stor sannolikhet att påverka den så kallade omsorgskontinuiteten, det vill säga att personalen som besöker hemtjänsttagaren, vet vad som ska göras och hur. Och att hemtjänsttagaren därmed känner sig mer delaktig.

Oavsett vilket utvecklingsarbete som görs är det av stor vikt att följa effekterna av dem med utgångspunkt i nuläget 2021. Vård- och omsorgsförvaltningen har att fortsätta utveckla metoder och arbetssätt samt kontinuerligt redovisa för nämnden de effekter som erhålls.

Med detta yttrande menar vård- och omsorgsnämnden att man tar revisionens kritik på stort allvar och att nämnden med de beskrivna utvecklingsarbetena möter upp revisionens rekommendationer.

Johan Lindström
Förvaltningschef

Åsa Tavemark
Utredningschef

Beslutet skickas till: Kommunrevisionen

Till: Vård och omsorgsnämnden
För kännedom: Kommunfullmäktige

Revisionens granskning av kontinuitet inom hemtjänsten

Vi har med stöd av KPMG genomfört en granskning av vård- och omsorgsnämndens rutiner för kontinuitet inom hemtjänsten. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2021. Syftet med granskningen har varit att bedöma om vård- och omsorgsnämndens styrning och uppföljning av hemtjänsten säkerställer att det finns kontinuitet i utförandet av beviljade insatser.

Bakgrunden till granskningen är att vi i vår riskanalys och omvärldsanalys noterat att kontinuitet är en viktig kvalitetsaspekt i omsorgen om äldre. För de flesta äldre är det en trygghetsaspekt att insatserna utförs av personal som de känner igen. Det är också viktigt att det, oavsett vem av personalen som kommer hem till den äldre, finns en kontinuitet i hur insatserna utförs samt att personalen kommer på utsatta och överenskomna tider. I jämförelser med andra kommuner liknande Eskilstuna har kommunen ett sämre resultat på detta område.

Vår sammanfattande bedömning är att vård- och omsorgsnämndens styrning och uppföljning av hemtjänsten inte i tillräcklig omfattning säkerställer att det finns kontinuitet i utförandet av beviljade insatser.

Bakgrunden till vår bedömning grundar sig i flera viktiga iakttagelser i vår granskning. Vi kan av granskningen se att nämnden inte har en fullständig bild av personalkontinuiteten i hemtjänstverksamheten genom att korrekta data för det nyckeltal som idag följs upp saknas. Här anser vi det vara en brist att effekterna på kontinuiteten av ett inrättande av en särskild serviceenhet inte har utvärderats.

Utöver ovanstående noterar vi att nämnden i nationella mätningar har sämre värde än jämförbara kommuner samt att även uppgifter om hemtjänstmottagarnas uppfattning av tidskontinuiteten är något sämre i kommunen än jämförelsekommunerna och riket.

Vidare grundas bedömningen på att nämndens styrning gällande kontinuitet inte är tillräckligt tydlig. Detta då nämnden saknar tydliga mål avseende kontinuitet. Granskningen visar också att det saknas fastställda rutiner för personalplaneringen inom förvaltningen och att det finns brister i efterlevnaden av rutinerna för den sociala dokumentationen och för arbetet med genomförandeplaner.

Vi konstaterar dock att det pågår ett visst utvecklingsarbete i form av utvecklat datorstöd för personalplaneringen, enheterna delas upp i mindre grupper samt att riktade satsningar görs för att förbättra den sociala dokumentationen och användandet av genomförandeplaner.

Mot bakgrund av ovanstående iakttagelser vill ge följande rekommendationer till vård och omsorgsnämnden:

- Ta fram korrekta uppgifter om personalkontinuiteten i hemtjänstverksamheten
- Utvärdera inrättandet av serviceenheten utifrån kontinuitetsperspektivet
- Följ upp effekterna av de åtgärder som vidtas för att förbättra kontinuiteten
- Anta mål för kunder/brukare inom ordinärt boende avseende kontinuitet

Vår gransknings totala resultat presenteras i bifogad rapport.

Mot bakgrund av vår granskning emotser vi vård och omsorgsnämndens yttrande till den genomförda granskningen i bifogad rapport senast 2022-02-28

Eskilstuna 2021-11-12

För revisorerna i Eskilstuna kommun

Tommy Kvarsell
Ordförande

Majvor Gyllhamn
Vice ordförande



Granskning av kontinuitet inom hemtjänsten

Revisionsrapport
Eskilstuna kommun

KPMG AB

2021-10-11

Antal sidor 12

Antal bilagor Skriv antalet bilagor.



Eskilstuna kommun
Granskning av kontinuitet inom hemtjänsten

2021-10-11

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	2
2	Bakgrund	3
2.1	Syfte, revisionsfråga och avgränsning	3
2.2	Revisionskriterier	4
2.3	Metod	4
2.4	Om kontinuitet inom hemtjänsten	4
3	Resultat av granskningen	5
3.1	Uppgifter om kontinuitet	5
3.2	Nämndens styrning gällande kontinuitet	6
3.3	Rutiner och arbetssätt för kontinuitet inom nämndens hemtjänstverksamheter	7
3.4	Uppföljning av kontinuitet inom hemtjänstverksamheterna	9
4	Slutsats och rekommendationer	10

1 Sammanfattning

Vi har av Eskilstuna kommuns revisorer fått i uppdrag att granska vård- och omsorgsnämndens rutiner för kontinuitet inom hemtjänsten. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2021.

Syftet med granskningen är att bedöma om vård- och omsorgsnämndens styrning och uppföljning av hemtjänsten säkerställer att det finns kontinuitet i utförandet av beviljade insatser.

Vår sammanfattande bedömning är att vård- och omsorgsnämndens styrning och uppföljning av hemtjänsten inte i tillräcklig omfattning säkerställer att det finns kontinuitet i utförandet av beviljade insatser.

Vi grundar vår bedömning på att nämnden inte har en bild av personalkontinuiteten i hemtjänstverksamheten. Personalkontinuiteten följs upp både på förvaltningsnivå och enhetsnivå genom ett särskilt nationellt framtaget nyckeltal. Nämnden saknar dock korrekta data för detta nyckeltal sedan januari 2019. Det går därmed inte att på ett tillförlitligt sätt mäta hur olika åtgärder och arbetssätt har för effekt på personalkontinuiteten. Detta försvårar i sin tur styrningen mot en bättre personalkontinuitet. Vi anser att det är en brist att effekterna på kontinuiteten av ett inrättande av en särskild serviceenhet inte har utvärderats.

Bedömningen grundar sig också på att de uppgifter som ändå finns tyder på att personalkontinuiteten i hemtjänsten i Eskilstuna kommun är sämre än den i kommuner med liknande strukturella förutsättningar eller från medelvärdet för alla kommuner i landet. Likaså ger uppgifter om hemtjänstmottagarnas uppfattning av tidskontinuiteten vid handen att Eskilstuna kommun har något sämre värde än jämförelsekommunerna och riket. Vidare grundas bedömningen på att nämndens styrning gällande kontinuitet inte är tillräckligt tydlig. Detta då nämnden saknar tydliga mål avseende kontinuitet. En konsekvens och risk av detta är att det idag kan finnas olika ambitionsnivåer kring detta ute i verksamheten.

Bedömningen vilar också på att arbetssätt och rutiner för kontinuitet inom hemtjänsten inte i alla delar är ändamålsenliga. Detta då det saknas fastställda rutiner för personalplaneringen inom förvaltningen och att det finns brister i efterlevnaden av rutinerna för den sociala dokumentationen och för arbetet med genomförandeplaner. Vi konstaterar samtidigt att det pågår ett utvecklingsarbete. Datorstödet för personalplaneringen utvecklas, enheterna delas upp i mindre grupper och riktade satsningar görs för att förbättra den sociala dokumentationen och användandet av genomförandeplaner.

Utifrån vår bedömning och slutsats rekommenderar vi vård- och omsorgsnämnden att:

- Ta fram korrekta uppgifter om personalkontinuiteten i hemtjänstverksamheten
- Utvärdera inrättandet av serviceenheten utifrån kontinuitetsperspektivet
- Följ upp effekterna av de åtgärder som vidtas för att förbättra kontinuiteten
- Anta mål för kunder/brukare inom ordinärt boende avseende kontinuitet

2 Bakgrund

Vi har av Eskilstuna kommuns revisorer fått i uppdrag att granska vård och omsorgsnämndens rutiner för kontinuitet inom hemtjänsten. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2021.

Kontinuitet är en viktig kvalitetsaspekt i omsorgen om äldre. För de flesta äldre är det en trygghetsaspekt att insatserna utförs av personal som de känner igen. Det är också viktigt att det, oavsett vem av personalen som kommer hem till den äldre, finns en kontinuitet i hur insatserna utförs samt att personalen kommer på utsatta och överenskomna tider. I jämförelser med andra kommuner liknande Eskilstuna har kommunen ett sämre resultat på detta område.

Inom omsorgen om äldre kan begreppet kontinuitet delas upp i tre delar.

- personalkontinuitet – att det är så få personer som möjligt som besöker brukaren
- omsorgskontinuitet – att hjälpen eller stödet ges på lika sätt oavsett vem som kommer
- tidskontinuitet – att hjälpen eller stödet ges vid ungefär samma tid varje gång

Med anledning av ovanstående drar kommunens revisorer slutsatsen i sin riskanalys, att omsorgsnämndens rutiner för kontinuitet inom hemtjänsten behöver granskas.

Granskningen omfattar hemtjänst som ges till personer 65 år och äldre. Granskningen omfattar inte uttryckning och åtgärd av trygghetslarm. Inte heller görs granskning av personalfrågor såsom arbetstid, arbetsmiljö etc. eller bedömning av verksamheternas effektivitet.

2.1 Syfte, revisionsfråga och avgränsning

Granskningen syftar till att bedöma om vård- och omsorgsnämndens styrning och uppföljning av hemtjänsten säkerställer att det finns kontinuitet i utförandet av beviljade insatser.

För att uppnå ovanstående syfte har nedanstående revisionsfrågor att besvarats.

- Har nämnden fastställt något mål eller liknande för kontinuitet?
- Finns rutiner och arbetssätt som ger förutsättningar för kontinuitet inom hemtjänsten?
- Hur många olika anställda inom hemtjänsten möter en hemtjänstmottagare under en tvåveckorsperiod?
- Hur säkerställs att den sociala dokumentationen används (genomförandeplaner mm) så att insatsen ges på det sätt som hemtjänstmottagaren vill, oavsett vilken personal som tjänstgör?
- Följer nämnden hemtjänstutförare avseende personal-, omsorgs- och tidskontinuitet?

2.2 Revisionskriterier

- Kommunallagen 6 kap. 6 §
- Socialtjänstlagen
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamheter som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2014:5).

2.3 Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier, intervjuer och analys av statistiska uppgifter.

Ett antal dokument har granskats och analyserats. Det har främst rört sig om mål- och styrdokument, skriftliga rutiner, genomförda internkontroller och verksamhetsuppföljning.

Intervjuer har genomförts med verksamhetschef äldreomsorg, kvalitets- och utvecklingschef vård- och omsorgsförvaltningen, avdelningschef för hemtjänst, enhetschef för utveckling och kvalitetssäkringssamordning, socialt ansvarig samordnare och två enhetschefer för hemtjänst.

Statistiska uppgifter om personalkontinuitet och tidskontinuitet har tagits in och analyserats. Uppgifter har hämtats både från Kolada och vård- och omsorgsförvaltningen.

Rapporten har varit föremål för faktakontroll av förvaltningen.

2.4 Om kontinuitet inom hemtjänsten

Inom omsorgen om äldre kan begreppet kontinuitet delas upp i tre aspekter.

- personalkontinuitet – att det är så få personer som möjligt som besöker brukaren
- omsorgskontinuitet – att hjälpen eller stödet ges på lika sätt oavsett vem som kommer
- tidskontinuitet – att hjälpen eller stödet ges vid ungefär samma tid varje gång, eller så nära brukarens önskemål som möjligt

För de flesta hemtjänstmottagarna är det viktigt med kontinuitet, men olika typer av kontinuitet kan vara olika viktigt för omsorgstagarna. Verktyg för att åstadkomma en bra kontinuitet för varje enskild äldre är att det finns ett systematiskt och genomtänkt arbete med genomförandeplaner och ett arbete med schemaläggning och planering som stödjer detta.

3 Resultat av granskningen

3.1 Uppgifter om kontinuitet

I kommun- och landstingsdatabasen (KOLADA) finns ett nationellt framtaget nyckeltal gällande personalkontinuitet inom hemtjänsten. Det redovisar antal olika personal som en hemtjänsttagare möter under en 14-dagarsperiod. Talet avgränsas till att gälla personer, 65 år eller äldre, som har två eller fler besök av hemtjänsten varje dag. Trygghetslarm och matleveranser räknas ej.

Av uppgifterna från Kolada framgår att Eskilstuna har ett högre (sämre värde) än både medelvärdet för kommuner med liknande strukturella förutsättningar som Eskilstuna och för det för alla kommuner i landet. Enligt Kolada har dock Eskilstuna förbättrat sina värden över åren.

Personalkontinuitet, antal personal som en hemtjänsttagare möter under 14 dagar, medelvärde

	2018	2019	2020
Eskilstuna kommun	20	17	18
Liknande kommuner	15	15	15
Alla kommuner (ovägt medel)	15	16	15

Källa: Kolada

När vi analyserar hur uppgifterna för Eskilstuna kommun tas fram framgår att nämnden inte följer definitionen för nyckeltalet och inte tar med de anställda som faktiskt möter hemtjänstmottagaren. Bakgrunden till detta är en omorganisation som genomfördes 2019. Då delades hemtjänstens uppdrag upp så att serviceinsatser, såsom städ och tvätt, skulle utföras av en särskild enhet. Omsorgsinsatser skulle utföras av resterande 20 enheter, geografiskt spridda i kommunen. Hemtjänstmottagare som både har serviceinsatser och omsorgsinsatser träffar på detta sätt anställda från två enheter. Av våra intervjuer framkommer att besöken från serviceenheten inte tas med i förvaltningens statistik över personalkontinuitet. Orsaken uppges vara att det visat sig svårt att få fram sådana uppgifter ur verksamhetssystemet. Ovanstående medför att hemtjänstmottagaren som både har service- och omsorgsinsatser träffar fler anställda än vad den officiella statistiken visar och att det inte heller med säkerhet går att fastställa hur många.

Granskningen visar också att det saknas uppgifter när det gäller tidskontinuitet och omsorgskontinuitet. Den uppföljning som görs är uppgifter om hemtjänstmottagarnas upplevelser av kontinuiteten som fångas upp i nationella brukarundersökningar. I den nationella brukarundersökningen inom äldreomsorgen ställs en fråga om hemtjänstmottagaren upplever att personalen kommer i tid.

Uppgifterna från brukarundersökningen ger vid handen att hemtjänstmottagarna i Eskilstuna kommun har något sämre erfarenhet av tidskontinuitet än de i de liknande kommunerna och riket.

Personal kommer på avtalad tid %, brukarbedömning från enkät

	2018	2019	2020
Eskilstuna	79%	78%	77%
Liknande kommuner	82%	81%	81%
Alla kommuner (ovägt medel)	86%	86%	85%

Källa: Kolada

3.1.1 Bedömning

Vi bedömer att personalkontinuiteten i hemtjänsten i Eskilstuna kommun är sämre än den i kommuner med liknande strukturella förutsättningar och medelvärde för alla kommuner i landet. Bedömningen grundar sig på att Eskilstuna kommuns värde i Kolada är sämre än de andra kommunernas och att kommunens faktiska värde är ännu sämre än det redovisade i Kolada. Detta då inte Eskilstuna kommun tar med alla besök hos hemtjänstmottagaren i beräkningen av sitt värde för personalkontinuiteten.

Det bedöms att Eskilstuna kommun har något sämre värde gällande hemtjänstmottagarnas uppfattning av tidskontinuiteten än andra liknande kommuner och kommunerna i riket.

3.2 Nämndens styrning gällande kontinuitet

Nämndens mål för hemtjänstverksamheten finns i två styrdokument, *strategisk utvecklingsplan för äldreomsorgen i Eskilstuna kommun för perioden 2017-2030* och *vård- och omsorgsnämndens verksamhetsplan*.

Vid en genomgång av ovanstående dokument framgår att det inte finns mål eller åtaganden med bäring på någon av de tre formerna av kontinuitet (personal, omsorg och tid). Av våra intervjuer med förvaltningsledningen framgår att det tidigare har funnits ett tydligare uppdrag gällande personalkontinuitet. Målet skulle då ha varit att varje hemtjänstmottagare skulle högst behöva möta 14 personal under en tvåveckorsperiod. Av våra intervjuer med personal ute i hemtjänstenheterna får vi uppfattningen att kontinuitet är en prioriterad fråga, men inte att talet 14 personal skulle vara ett särskilt inarbetat mål.

3.2.1 Bedömning

Vi bedömer att nämndens styrning gällande kontinuitet inte är tillräckligt tydlig. Detta då nämnden saknar tydliga mål avseende kontinuitet. Med denna bakgrund ser vi en risk att det kan finnas olika ambitionsnivåer i verksamheten, vilket i sin tur kan påverka kvaliteten i tjänsterna för den enskilde.

3.3 Rutiner och arbetssätt för kontinuitet inom nämndens hemtjänstverksamheter

3.3.1 Personalkontinuitet

I våra intervjuer lyfts åtgärder fram som vidtas för att förbättra personalkontinuiteten. Åtgärder sker främst inom bemanningsplaneringen ute på enheterna. Det framförs att detta arbete är av stor vikt för god personalkontinuitet. Vidare framförs att planering inom hemtjänsten är en komplicerad uppgift. Behoven skiftar över tid och flera perspektiv ska beaktas i arbetet, t.ex. effektivitet, kontinuitet och personalens arbetssituation. Som stöd i planeringsarbetet används datorstöd. Av våra intervjuer framgår att det har funnits flera synpunkter på systemet. En ny mer utvecklad modul för planeringen har därför köpts in och håller på att implementeras. Med den nya modulen läggs planeringen i så kallade slingor som varar flera veckor istället för som tidigare mer dag för dag. I intervjuerna lyfts endast positiva omdömen om det nya datorstödet.

På varje enhet inom hemtjänsten finns en så kallad gruppleddare som har särskilda uppgifter inom planeringen. Det finns en skriftlig instruktion för gruppleddarrollen som beskriver uppdraget. I övrigt saknas skriftlig processbeskrivning och rutiner för planeringsarbetet och hur planering ska genomföras utifrån kontinuitetsperspektivet. Av våra intervjuer framförs att mycket av kunskapen om hur en god planering med god personalkontinuitet ska uppnås finns hos gruppleddarna. I våra intervjuer lyfts tanken om utökad utbyte mellan gruppleddarna gällande det praktiska planeringsarbetet. En metod som används på flera enheter är att i själva planeringsarbetet dela upp enhetens personal i grupper utifrån planering.

3.3.2 Omsorgskontinuitet

3.3.2.1 Social dokumentation

En god omsorgskontinuiteten, det vill säga att insatserna genomförs på samma sätt oavsett vilken hemtjänstpersonal som utför dem, förutsätter en fungerande social dokumentation. Av den sociala dokumentationen framgår då för all personal hur insatserna ska genomföras och vad som är viktigt just för den aktuella omsorgstagaren. Ovanstående är även av vikt för att verksamheten ska lyckas att genomföra åtgärderna i enlighet med hemtjänstmottagarens önskemål.

Vård- och omsorgsförvaltningen har fastställt en handbok för social dokumentation inom äldreomsorgen. Den är tydlig med både information om rutinernas innehåll och praktiska instruktioner om hur dokumentationen ska ske i verksamhetssystemet. Av handboken framgår bland annat att en genomförandeplan ska upprättas inom tre veckor från det att beslutet har börjat verkställas. Genomförandeplanen ska beskriva hur insatsen praktiskt ska genomföras och utgå ifrån brukarens förmågor och behov av hjälp och stöd. Det lyfts fram att genomförandeplanen ska ses som en överenskommelse mellan utföraren och brukaren om hur den beviljade insatsen ska utföras. Det framgår också att det i journalen ska registreras på vilket sätt brukaren har varit delaktig vid upprättandet eller vid uppföljning av genomförandeplanen. I journalen ska det även noteras om insatsen har utförts på annat sätt än som beskrivs i planen.

Handboken innehåller även föreskrifter för uppföljning av genomförandeplanen. Det föreskrivs att en plan ska följas upp minst en gång per år och att hemtjänstmottagaren i samband med det ska erbjudas ett uppföljningssamtal. Om inte uppföljningen sker inom föreskriven tid, ska en avvikelse enligt socialtjänstlagen upprättas samt en anteckning föras in i journalen.

Arbetet med genomförandeplanen var 2019 föremål för särskild granskning inom ramen för nämndens internkontrollplan. Av denna granskning framgår att 72 procent av hemtjänstmottagarna som ingick i stickprovet hade en plan. Det visade sig att 28 procent av hemtjänstmottagarna hade fått planen upprättad efter sina egna önskemål. Vidare framgick att 17 procent av planerna var lästa och godkända av hemtjänstmottagarna. När det gäller beskrivning av hur hjälpen skulle ges framgick det i 72 procent av de granskade planerna. Femtiosex procent av genomförandeplanerna var uppföljda inom föreskriven tid.

För att komma tillrätta med ovanstående brister pågår en satsning på social dokumentation. Förvaltningens organisation med kvalitetssamordnare och kvalitetsombud har förstärkts med hjälp av statsbidrag. Kvalitetsombuden, undersköterskor ute i hemtjänstenheterna, har som uppdrag att stötta personalen i frågor kopplat till dokumentation. Ombuden har även getts ansvaret att upprätta genomförandeplan. Av våra intervjuer framgår att delar av den sociala dokumentationen har blivit bättre men att de utmaningar som identifierades i internkontrollerna 2019 till stora delar kvarstår.

3.3.2.2 Kontaktmannaskap

Vård- och omsorgsförvaltningen har fastställt en rutin för kontaktpersonal inom hemtjänstverksamheten. Med kontaktpersonal, även kallat kontaktperson, menas en anställd som tilldelas ett särskilt ansvar över en person som är mottagare av en tjänst, i detta fall hemtjänst. Av rutinen framgår bland annat att för att kunna utföra sitt uppdrag på ett bra sätt är det viktigt att kontaktpersonalen träffar brukaren regelbundet. Därför ska kontaktpersonalen planeras in så mycket som möjligt hos de brukare för vilka denne är kontaktperson. Vidare framgår tydligt kontaktpersonalens uppdrag. Utöver rutinen har en checklista tagits fram för kontaktpersonalens arbete. Checklistan räknar upp kontaktpersonalens arbetsuppgifter på ett konkret sätt.

Av våra intervjuer framgår att risken för att rutinen för kontaktpersonal inte efterlevs har identifierats i riskanalysen som föregick nämndens internkontrollplan. Det finns därför en kontroll framtagen för detta i nämndens interna kontrollplan för 2022.

3.3.3 Tidskontinuitet

I våra intervjuer framförs att verksamheten generellt håller en god nivå på tidskontinuitet, det vill säga att omsorgen utförs på överenskommen tid. Tidskontinuitet följs dock inte upp på ett systematiskt sätt, så att det går att få en säker bild av hur det faktiskt förhåller sig. Hemtjänstpersonalen registrerar insatser i ett program i mobiltelefonen, men det går inte ur programmet att ta ut uppgifter om tidskontinuitet.

Vidare framförs att arbetssätten gällande bemanningsplanering, som beskrivs ovan under avsnittet om personalkontinuitet, också verkar positivt på tidskontinuiteten. Detta då en god bemanningsplanering även minskar riskerna för avvikelser gällande tiderna.

Vidare framförs av intervjuerna att sedan alla medarbetare inom hemtjänsten utrustats med en mobiltelefon har det blivit lättare för personalen att kontakta hemtjänstmottagare och meddela en försening. Även om inte detta ökar tidskontinuiteten i sig, gör det att en försening inte upplevs lika negativ.

3.3.4 Bedömning

Vi bedömer att nämndens arbetssätt och rutiner för kontinuitet inom hemtjänsten inte i alla delar är ändamålsenliga.

Vi grundar vår bedömning på att det saknas fastställda rutiner för personalplaneringen inom förvaltningen. Vidare har det konstaterats brister i efterlevnaden av rutinerna för den sociala dokumentationen och för arbetet med genomförandeplaner.

Vi konstaterar samtidigt att det pågår ett utvecklingsarbete. Datorstödet för personalplaneringen utvecklas, enheterna delas upp i mindre grupper och riktade satsningar görs för att förbättra den sociala dokumentationen och användandet av genomförandeplaner.

3.4 Uppföljning av kontinuitet inom hemtjänstverksamheterna

Vård- och omsorgsförvaltningens system för uppföljning består av flera delar. Verksamhetsuppföljningar genomförs för att följa upp hur kvalitetskraven i uppdragsbeskrivningarna som tilldelats hemtjänsten efterlevs. Det är förvaltningens kvalitets- och utvecklingsenhet som svarar för denna uppföljning. Uppföljningen fokuserar på ett eller flera kvalitetsområden/tema per verksamhet. Av våra intervjuer framgår att kontinuitet inte har utgjort tema för verksamhetsuppföljningen.

Personalkontinuitetsstaten, som presenteras i avsnitt 3.1, används i uppföljningen av enheternas och förvaltningens personalkontinuitet inom hemtjänsten. Som också framgår av avsnitt 3.1 finns felaktigheter i uppgifterna som tas fram. Eftersom inte uppgifter från serviceenheten tas med i beräkningen vet vi egentligen inte hur många anställda en hemtjänstmottagare möter. Det går inte heller att utvärdera förändringen från 2019 med särskild serviceenhet avseende personalkontinuiteten.

Som framgår ovan genomfördes kontroller av genomförandeplaner inom ramen för internkontrollen år 2019. Liknande kontroller planeras för 2022 av rutinerna för kontaktpersonal.

3.4.1 Bedömning

Vi bedömer att nämnden inte har en ändamålsenlig uppföljning av kontinuiteten inom sina verksamheter.

Vi grundar vår bedömning på att uppgifter om personalkontinuitet som används inom ramen för uppföljningen inte är korrekta och att det saknas en helhetsbild av vilken personalkontinuitet som faktiskt finns i verksamheten. Det går därmed inte att mäta

vilken effekt olika åtgärder och arbetssätt har på personalkontinuiteten, t.ex. inrättandet av en särskild serviceenhet. Detta försvårar i sin tur styrningen mot en bättre personalkontinuitet.

Vidare har inte kontinuitet varit i fokus för verksamhetsuppföljningen under året. Tidigare år har däremot förekomst och kvalitet på genomförandeplaner varit föremål för internkontroll och nästa år kommer ett fokus vara på kontaktpersonal.

4 Slutsats och rekommendationer

Vår sammanfattande bedömning är att vård- och omsorgsnämndens styrning och uppföljning av hemtjänsten inte i tillräcklig omfattning säkerställer att det finns kontinuitet i utförandet av beviljade insatser.

Vi grundar vår bedömning på att nämnden inte har en rättvisande bild av personalkontinuiteten i hemtjänstverksamheten. Personalkontinuiteten följs visserligen upp både på förvaltningsnivå och enhetsnivå genom ett särskilt nationellt framtaget nyckeltal, men nämnden saknar dock korrekta data för detta nyckeltal sedan januari 2019. Det går därmed inte att på ett tillförlitligt sätt mäta hur olika åtgärder och arbetssätt påverkar personalkontinuiteten. Detta försvårar i sin tur styrningen mot en bättre personalkontinuitet. Vi anser att det är en brist att effekterna på kontinuiteten av ett inrättande av en särskild serviceenhet inte har utvärderats, samt att nämnden inte i sin uppföljning tagit hänsyn till enhetens arbete

Vår bedömning grundar sig också på att de uppgifter som ändå finns tyder på att personalkontinuiteten i hemtjänsten i Eskilstuna kommun är sämre än den i kommuner med liknande strukturella förutsättningar och i förhållande till medelvärdet för alla kommuner i landet. Likaså ger uppgifter om hemtjänstmottagarnas uppfattning av tidskontinuiteten vid handen att Eskilstuna kommun har något sämre resultat än jämförelsekommunerna och riket.

Vidare grundas bedömningen på att nämndens styrning gällande kontinuitet inte är tillräckligt tydlig. Detta då nämnden saknar tydliga mål avseende kontinuitet. En konsekvens och risk utifrån detta är att det idag kan finnas olika ambitionsnivåer i verksamheten.

Bedömningen vilar också på att arbetssätt och rutiner för kontinuitet inom hemtjänsten inte i alla delar är ändamålsenliga. Granskningen visar att det saknas fastställda rutiner för personalplaneringen inom förvaltningen och att det även finns brister i efterlevnaden av rutinerna för den sociala dokumentationen och för arbetet med genomförandeplaner. Vi konstaterar samtidigt att det pågår ett utvecklingsarbete. Exempel på detta är att datorstödet för personalplaneringen utvecklas, enheterna delas upp i mindre grupper och riktade satsningar görs för att förbättra den sociala dokumentationen och användandet av genomförandeplaner.

Utifrån vår bedömning och slutsats rekommenderar vi vård- och omsorgsnämnden att:

- Ta fram korrekta uppgifter om personalkontinuiteten i hemtjänstverksamheten
- Utvärdera inrättandet av serviceenheten utifrån kontinuitetsperspektivet
- Följ upp effekterna av de åtgärder som vidtas för att förbättra kontinuiteten



Eskilstuna kommun
Granskning av kontinuitet inom hemtjänsten

2021-10-11

— Anta mål för kunder/brukare inom ordinärt boende avseende kontinuitet

Datum som ovan

KPMG AB

Fredrik Ottosson

Mikael Lind

Certifierad kommunal revisor

Kundansvarig certifierad kommunal
revisor

Detta dokument har upprättats enbart för i dokumentet angiven uppdragsgivare och är baserat på det särskilda uppdrag som är avtalat mellan KPMG AB och uppdragsgivaren. KPMG AB tar inte ansvar för om andra än uppdragsgivaren använder dokumentet och informationen i dokumentet. Informationen i dokumentet kan bara garanteras vara aktuell vid tidpunkten för publicerandet av detta dokument. Huruvida detta dokument ska anses vara allmän handling hos mottagaren regleras i offentlighets- och sekretesslagen samt i tryckfrihetsförordningen.

§ 286

Anmälan av kommunrevisionens granskning av kontinuitet inom hemtjänsten (KSKF/2021:355)

Beslut

1. Kommunrevisionens granskning av kontinuitet inom hemtjänsten anmäls.
Vård- och omsorgsnämndens svar ska redovisas till kommunfullmäktige.

Ärendebeskrivning

Kommunrevisionen har genomfört en granskning av kontinuitet inom hemtjänsten.
Vård- och omsorgsnämnden ska lämna svar på granskningen till kommunrevisionen.

Beslutet skickas till:

Vård- och omsorgsnämnden

Justerandes sign			Utdragsbestyrkande
------------------	--	--	--------------------