

Tyresö kommun

Granskning av hemtjänsten



**Building a better
working world**

Innehållsförteckning

Sammanfattande bedömning och rekommendationer	2
1. Inledning	2
1.1. Bakgrund.....	2
1.2. Syfte och revisionsfrågor	2
1.3. Avgränsning och genomförande.....	2
1.4. Revisionskriterier.....	2
2. Styrning och ledning av hemtjänstverksamheten	4
2.1. Organisering av hemtjänstverksamheten	4
2.2. Ny styrprocess i Tyresö kommun	4
2.3. Mål som styr hemtjänstverksamheten i Tyresö kommun	4
2.4. Uppföljning till nämnd	5
2.5. Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete	6
2.6. Kommunens systematiska kvalitetsarbete	8
2.7. Bedömning	11
3. Resurs- och kompetensförsörjning	11
3.1. Arbetet med kompetensförsörjning är initierat och aktuellt inom nämnden	11
3.2. Kompetensförsörjning inom privata hemtjänstutförare i Tyresö kommun.....	12
3.3. Andelen timanställda inom kommunen	13
3.4. Hög personalkontinuitet i hemtjänstinsatser	13
3.5. Rättssäkerhet i biståndsbedömningen.....	14
3.6. Bedömning	14
4. Prognostisering av volymförändringar inom nämnden.....	15
4.1. Bedömning	15
5. Svar på revisionsfrågor	16
Källförteckning	18
Bilaga 1. Revisionskriterier.....	19

Sammanfattande bedömning och rekommendationer

EY har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna genomfört en granskning av kommunens hemtjänstverksamhet. Granskningens syfte har varit att bedöma om äldre- och omsorgsnämnden har säkerställt att hemtjänst för äldre bedrivs på ett ändamålsenligt sätt.

Vår sammanfattande bedömning är att nämnden till stora delar har tillsatt att hemtjänsten bedrivs på ett ändamålsenligt sätt. Det finns en tydlig målstyrkedja från kommunfullmäktiges beslutade mål ända ner på medarbetarnivå då ett nytt arbetssätt för måldelning implementeras under 2021.

Nämnden har säkerställt tydligt dokumenterade riktlinjer och rutiner för ett systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter. Kvalitetsbegreppet finns definierat och tillhörande mål och värdighetsgarantier finns antagna. Det bedöms dock oklart på vilket sätt som verksamheten styrs och följs upp i enlighet med definierade kvalitetsmål. Utöver detta konstateras att det saknas en kvalitetsberättelse för år 2020 vilket strider mot Socialstyrelsens allmänna råd.

Vår bedömning är att nämnden har säkerställt tillräcklig kapacitet och kompetens för att främja rättssäker och likvärdig hemtjänst med god kvalitet inom den kommunala verksamheten. Vi bedömer vidare att nämnden säkerställt en tillräcklig personalkontinuitet i hemtjänsten. Ett utvecklingsområde som identifierats är dock att de krav som ställs på privata utförare till viss del är otillräckliga när det gäller kapacitet och kompetenskrav.

Vi rekommenderar äldre- och omsorgsnämnden att:

- ▶ Säkerställa att kvalitetsmålen utgör en del av styrkedjan och att kvalitetsmålen följs upp
- ▶ Aktivt arbeta med uppföljning av implementeringsarbetet för att säkerställa erforderlig kunskap i organisationen gällande målstyrning och framtagande av indikatorer
- ▶ Se över de krav som kommunen ställer på privata utförare gällande utbildningsnivå och andelen tillsvidareanställda
- ▶ Säkerställa att en kvalitetsberättelse upprättas under 2021

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Hemtjänsten är en central kommunal angelägenhet och en viktig välfärdstjänst. De nationella befolkningsprognoserna visar att andelen äldre ökar vilket ställer högre krav på att kommuner har en fungerande verksamhet av god kvalitet.

Hemtjänsten har utvecklats från att vara mest inriktad på hjälp i hushållet till att bli en kvalificerad tjänst som ger vård och omsorg till svårt sjuka personer. Allt fler äldre bor kvar i sina hem livet ut, ofta med stort behov av stöd från hemtjänsten.

Insatser i hemtjänsten ska utformas och genomföras tillsammans med den enskilde. En god hemtjänstverksamhet bygger på relationen mellan den äldre och personalen, att den som hjälper har kunskap om den äldres livssituation och önskemål så att stödet kan ges med flexibilitet och inlevelse, och skapa välbefinnande hos den äldre.

1.2. Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen har varit att bedöma om äldre- och omsorgsnämnden har säkerställt att hemtjänst för äldre bedrivs på ett ändamålsenligt sätt. Följande revisionsfrågor besvaras inom granskningen:

- ▶ Har nämnden säkerställt tillräcklig kapacitet och kompetens för att kunna tillhandahålla en rättssäker och likvärdig hemtjänst med god kvalitet?
 - Hur stor andel av medarbetarna är timanställda? Hur försäkras sig nämnden om att dessa omfattas av utbildnings- och informationsinsatser?
- ▶ Finns det riktlinjer, rutiner och tillhörande system för hur styrning, ledning och uppföljning ska fungera i samtliga led från nämnden till utförare?
- ▶ Sker tillräcklig bevakning och prognostisering av volymförändringar?
- ▶ Har nämnden säkerställt en tillräcklig personalkontinuitet i hemtjänstinsatser?
- ▶ Sker en tillräcklig återrapportering avseende ekonomi och kvalitet från utförare till nämnden?

1.3. Avgränsning och genomförande

Granskningen avser äldre- och omsorgsnämnden. Granskningen genomfördes genom dokumentgranskning samt intervjuer med äldre- och omsorgsförvaltningschef, chef för myndighetsutövningen, chef för insatser i ordinärt boende och en biståndshandläggare.

1.4. Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som används i granskningen för analyser, slutsatser och bedömningar. Revisionskriterierna utgörs av:

- ▶ 6 §, 6 kap. Kommunallagen (2017:725)
- ▶ 3 §, 3 kap. Socialtjänstlagen (2001:453)
- ▶ Kommunplan 2021–2024 med budget för 2021
- ▶ Äldre- och omsorgsnämndens reglemente

- ▶ Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (2011:9)

Sammanfattade beskrivningar av revisionskriterierna redovisas i Bilaga 1.

2. Styrning och ledning av hemtjänstverksamheten

Hemtjänstverksamheten i kommunen ska bedrivas i enlighet med lagstiftning och styrs av kommunens fastställda mål. Utöver nämndmål styr kvalitetsmål och värdegrundsgarantier arbetet med hemtjänst. Det systematiska kvalitetsarbetet ska främja måluppfyllelse och kvalitet inom kommunen. Nedan följer en beskrivning av arbetet.

2.1. Organisering av hemtjänstverksamheten



Verksamhetschef för "insatser i ordinärt boende kommunal regi" ansvarar för hemtjänstverksamheten i egen regi och rapporterar till förvaltningschefen. Det finns tre hemtjänstenheter inom egenregi. Tyresö kommun har fem upphandlade privata utförare av hemtjänstinsatser i enlighet med lagen om valfrihet. "Myndigheten för äldre och funktionsnedsättning" ansvarar för upphandling och avtalsuppföljning av de privata hemtjänstutförarna.

2.2. Ny styrprocess i Tyresö kommun

Styrmodellen i kommunen har förändrats från 2020 till 2021. Nämndmålen har tidigare brutits ner till indikatorer på enhetsnivå men under 2021 ska de även brytas ner på medarbetarnivå för att främja medarbetarengagemanget genom måldelning. Medarbetarna återrapporterar hur verksamheten bedrivs vid måldialoger som genomförs varje månad. Utfallet från måldialogerna rapporteras till verksamhetschef som analyserar resultatet och informerar förvaltningschef som i sin tur rapporterar till nämnd.

Vid intervjuer uppges förvaltningen ha en positiv bild av det nya måldelningsarbetet och dess syfte. Flera intervjupersoner vittnar om ett ökat medarbetarengagemang till följd av det nya arbetssättet, men även en rad utmaningar. Bland annat uppges arbetet ta tid och resurser från verksamhetens huvuduppdrag i anspråk. Dessutom saknas fungerande digitala stöd för dokumentation och uppföljning. Den huvudsakliga utmaningen uppges vara att indikatorer som arbetas fram på medarbetarnivå är ändamålsenliga och representativa för vad som ska uppnås. Verksamheten har tilldelats metodstöd i implementeringen av måldelningen, men trots det uppges kvaliteten i framarbetade indikatorer vara varierande och inte alltid ändamålsenliga i förhållande till de mål som ska uppnås.

2.3. Mål som styr hemtjänstverksamheten i Tyresö kommun

I äldre- och omsorgsnämndens *nämnd- och förvaltningsplan 2021* redovisas nämndmål och indikatorer, vissa av målen har direkt bäring på äldreomsorgen och hemtjänsten, dessa exemplifieras nedan. Indikatorerna ska följas upp i delårsrapporterna och verksamhetsberättelsen.

Mål fastställt av kommunfullmäktige	Nämndmål	Mål 2021	Indikatorer
Tyresö kommun driver en verksamhet med god kvalitet.	Äldre- och omsorgsförvaltningen förbättras och utvecklas genom effektiva och innovativa vård- och omsorgsprocesser.	>75%	Lex Sarah
			Öppna jämförelser
			Kommunens kvalitet i korthet, KKIK
Tyresö kommun levererar bra välfärdstjänster för de som bor, verkar och vistas här, nu och i framtiden.	Tyresöborna känner sig nöjda, trygga och delaktiga i vård- och omsorgsinsatserna som ges.	>75%	Brukarundersökningar
			Synpunkter- och klagomål
			Avvikelser

I nämnd- och förvaltningsplan 2021 finns ingen djupare beskrivning av indikatorerna eller hur nämnden ska mäta och följa upp dessa. Det framgår i planen att tre av fyra verksamheter behöver redovisa uppnådda verksamhetsmål för att det övergripande nämndmålet ska beräknas som uppfyllt på en nivå över 75 procent. Nämndmålsuppfyllelsen följs upp i månadsrapporterna, de indikatorer som följs upp månadsvis är andelen uppnådda verksamhetsmål. Här är målnivån 75 %.

Av erhållna enhetsplaner för hemtjänster framgår att nämndens mål är nedbrutna till indikatorer på enhetsnivå/medarbetarnivå. För att illustrerar hur detta ser ut ges här ett exempel:

Förvaltningens mål: *Förvaltningens verksamheter förbättras och utvecklas genom effektiva och innovativa processer.*

Verksamhetens mål: *Verksamheten förbättras och utvecklas genom effektiva och innovativa vård- och omsorgsprocesser.*

Enhetens mål: *Vi bidrar till att förbättra våra rutiner och effektivisera hur vi arbetar.*

Utifrån enhetens mål tar medarbetarna fram indikatorer som redovisas i enhetsplanen, i enhetsplanen som vi tagit del av redovisas följande indikatorer; *Antal gånger jag får städa kvarglömt material efter kollegor hemma hos kund* och *Antal avvikelser som inkommer för att text i insattschema inte stämmer överens med kundens faktiska behov*. Uppföljning av enhetsmålet sammanställs vid måldelningsmöte 1 ggr/månad.

2.4. Uppföljning till nämnd

Det sker en kontinuerlig uppföljning till nämnd genom månadsrapporter, delårsrapporter och verksamhetsberättelser. Vi har granskat ett urval av dessa dokument för åren 2020–2021. För år 2021 har vi tagit del av månadsrapporterna för februari och mars samt delårsrapporten för tertial 1. För år 2020 har vi granskat verksamhetsberättelsen samt ett urval månadsrapporter.

Månadsuppföljningen 2021 skiljer sig från månadsuppföljningen 2020 på grund av den nya styrmodellen. Den huvudsakliga skillnaden är att de nya månadsrapporterna indikerar måluppfyllelse i färgerna grönt, gult och rött beroende på uppfyllelsegrad av nämndmål och att beskrivning av respektive målområde har minskat i omfattning.

Delårsrapport 1 för 2021 redovisar viktiga händelser, måluppfyllelse av de nämndövergripande målen för respektive verksamhet samt kommentarer kring utfallet, ekonomisk rapport, uppföljning av uppdrag, uppföljning av risker, uppföljning av årshjul och relevanta bilagor. Måluppfyllelsen rapporteras i färgerna grönt, gult och rött beroende på uppfyllelsegrad. Enligt *nämnd- och förvaltningsplanen för 2021* ska samtliga indikatorer som är fastställda i planen följas upp i delårsrapporterna, när nya resultat finns tillgängliga.

Att uppföljning av måluppfyllelse främst sker genom färgindikation är krävande uppger flera av de intervjuade. Dels ställer det krav på att de indikatorer som ska mäta måluppfyllelsen är rätt, dvs indikerar måluppfyllelsen utifrån vad som ska uppnås, dels ställer det krav på nämnden att kunna tolerera flera månader av "röda resultat" och se det som en del i förbättringsarbetet. Intervjuade uppger att detta har varit en utmaning i implementeringsarbetet.

Vi har tagit del av *verksamhetsberättelse för äldre- och omsorgsnämnden 2020* där viktiga händelser, måluppfyllelse, ekonomi och riskhantering följs upp. Verksamhetsberättelsen för 2021 kommer ha en annan utformning.

"Förvaltningschefens rapport" är en stående punkt vid nämndsammanträden där förvaltningschefen rapporterar om aktuella frågor. I december 2020 (2019/ÄON0185001) medverkade myndighetschef och informerade nämnden muntligt om statistiken för brukare som under den pågående pandemin avstått från hemtjänst. Vid två tillfällen under perioden 2020–2021 deltog verksamhetschefen för hemtjänst under ärendet "nämndspecifik utbildning" och informerade om hemtjänstverksamheten.

2.4.1. Ekonomisk uppföljning

Vi har tagit del av ett flertal månadsrapporter som ger en prognos av den ekonomiska situationen inom nämnden samt eventuella händelser som påverkar nämndens ekonomiska utfall. Nämnden får också ekonomisk uppföljning av verksamheten i delårsrapporterna och verksamhetsberättelsen.

Av *nämnd- och förvaltningsplanen 2021* framgår att nämndens mål för ekonomin är; "Äldre- och omsorgsförvaltningen har ett cirkulärekonomiskt perspektiv och kostnadseffektiva verksamheter". För att mäta måluppfyllelsen mäts följande indikatorer månatligen upp: alla verksamheter inom nämnden ska bedrivas inom budgetram (målnivå 100%).

2.5. Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Riktlinje för systematiskt kvalitetsarbete för verksamheter inom äldre- och omsorgsförvaltningen utgår från krav och rekommendationer i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Riktlinjen utgår även från Tyresö kommuns kvalitetsledningsmodell. Privata utförare omfattas inte av riktlinjen men ska säkerställa att det finns ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete inom verksamheten i enlighet med förfrågningsunderlag.

I *Riktlinje för systematiskt kvalitetsarbete för verksamheter inom äldre- och omsorgsförvaltningen* har förvaltningen definierat begreppet kvalitet som en förståelse av brukarnas behov och förväntningar och arbetet för att möta dessa. God kvalitet inom socialtjänsten beskrivs som respekt för individers integritet och rättssäkerhet, tillgänglighet och jämlikhet, kunskapsbaserad omsorg och effektivitet samt främja en helhetssyn och kontinuitet.

2.5.1. Kvalitetsmål

Äldre- och omsorgsnämnden har definierat kvalitetsmål för socialtjänstens verksamhetsområden i *Riktlinje för systematiskt kvalitetsarbete för verksamheter inom äldre- och omsorgsförvaltningen*:

- ▶ Socialtjänstens arbete är kunskapsbaserat och utförs av kvalificerad personal
- ▶ Personer som har stöd av socialtjänsten ges möjlighet till inflytande, delaktighet och självbestämmande
- ▶ Socialtjänsten har en rättssäker myndighetsutövning och verksamheterna är trygga och säkra
- ▶ Socialtjänstens tjänster är tillgängliga, jämlika och ges inom rimlig tid
- ▶ Samverkan är vägledande i socialtjänstens arbete, speciellt vad gäller människor med sammansatta behov

Av vad som framkommer i granskningen följs inte kvalitetsmålen upp på ett tydligt sätt. I intervjuer framkommer att medarbetare kan bryta ner kvalitetsmålen till indikatorer men det framgår inte med tydlighet hur målen är styrande eller hur de följs upp.

2.5.2. Värdegarantier

Äldre- och omsorgsnämnden har fastställt *värdegarantier för äldreomsorgen* som utgår från den nationella värdegrunden i socialtjänstlagen. Värdegrunden består av sju områden; privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande, individanpassning och delaktighet, god kvalitet, gott bemötande, trygghet och meningsfullhet.

Syftet med värdegarantierna är att alla äldre i kommunen ska känna sig trygga i att de kan vara med och påverka hur och när de beviljade insatserna ska utföras, vart de kan framföra synpunkter och ha visshet om att deras synpunkter beaktas. Brukarundersökningar används som uppföljningsmetod. Den 12 oktober 2020 presenterades resultatet av brukarundersökningen 2020 "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?" (2020/ÄON0104010) för nämnden. Den genomförs årligen av Socialstyrelsen på nationell nivå. Undersökningen riktar sig till personer som är 65 år och äldre som bor i ordinärt boende med stöd av hemtjänst eller bor på särskilt boende för äldre. Tyresö kommun genomför även egna brukarundersökningar två gånger om året som utgår från de förbättringsområden som identifierats i den nationella brukarundersökningen.

Av intervjuer framkommer att värdegarantierna är ett aktivt styrmedel och fungerar som utgångspunkter i de värdegrundsmöten som sker varannan vecka inom hemtjänstverksamheten. Mötena leds av en värdegrundshandledare.

2.6. Kommunens systematiska kvalitetsarbete

I *Riktlinje för systematiskt kvalitetsarbete för verksamheter inom äldre- och omsorgsförvaltningen* beskrivs stödprocessen för det systematiska kvalitetsarbetet inom äldre- och omsorgsförvaltningen. Processen består av fyra steg:

- Planera
- Genomföra
- Följa upp och analysera
- Åtgärda

Nedan beskrivs granskningsresultatet med utgångspunkt från processens fyra steg samt de delar som ingår i processtegen.

2.6.1. Planera



Avtalsuppföljning

Äldre- och omsorgsnämnden antar årligen en plan för avtalsuppföljning i enlighet med riktlinjen för kvalitetsarbete. Planen redovisas i *nämnd- och förvaltningsplan 2021*. Avtalsuppföljningen syftar till att utreda huruvida utförarna arbetar i enlighet med förfrågningsunderlag och andra avtalsbestämmelser. Vid noterade avvikelser hos privata utförare kan avtalsuppföljning initieras för det område där noterad avvikelse rapporterats.

Inom ramen för granskningen har vi tagit del av de avtal mellan Tyresö kommun och privata hemtjänstutförare som har tecknats i enlighet med förfrågningsunderlaget från 2020. I förfrågningsunderlaget framgår att "utföraren ska åta sig att gentemot Brukarna leva upp till Beställarens kvalitets- och värdighetsgarantier för hemtjänst". Andra krav i förfrågningsunderlaget är att utföraren ska ha ett kvalitetsledningssystem i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9), samt att utföraren årligen ska rapportera en verksamhetsberättelse/kvalitetsberättelse innehållande exempelvis måluppfyllelse och kompetensutvecklingsarbete.

Vid intervjuer framkommer att kvalitetskraven i förfrågningsunderlagen skulle kunna stärkas, främst när det gäller krav på kompetensnivåer. Kravet på andelen personal med formell utbildning anses vara lågt och det finns inget krav på andelen tillsvidareanställd personal.

Granskningsplan

Under granskningen har vi tagit del av granskningsplanen för 2021 (2020/ÄON 0114 010), som omfattar privat och kommunal regi, granskningsrapporter som genomförts av privata utförare och förvaltningens begäran om återrapportering vid noterade brister inom verksamheten.

Granskning genomförs av kvalitetscontrollers från enheten för juridik och utredning. Kvalitetsbedömningen vid granskningstillfället utgår från krav i Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Det framgår att kvalitetsgranskningen är mer

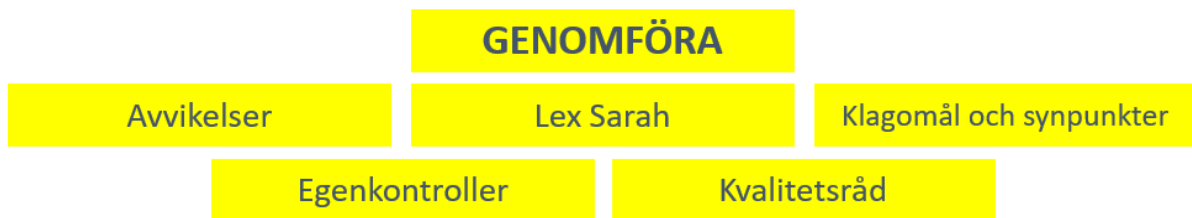
djupgående än avtalsgranskningen eftersom den baseras på verksamhetsbesök, intervjuer och dokumentgranskning medan avtalsgranskning främst innebär dokumentgranskning.

I intervjuer framkommer att det saknas resurser för att genomföra fördjupade kvalitetsgranskningar inom samtliga verksamheter årligen. Hemtjänstverksamheten granskades under 2019–2020, dessförinnan granskades hemtjänsten 2013 och en uppföljande granskning genomfördes 2015.

Kvalitetsrisker

Förvaltningsövergripande risker redovisas i nämndplan.

2.6.2. Genomföra



Kvalitetsråd

I kvalitetsrådet för hemtjänsten deltar myndighetschef, enhetschefer, avtalscontroller, boendesamordnare, medicinskt ansvarig sjuksköterska, gruppledare och vid vissa tillfällen verksamhetsutvecklare och kvalitetscontrollers. Kvalitetsrådet uppges vara ett välfungerande forum för dialog och kvalitetsutveckling samt ett sätt att uppmärksamma systematiska fel och brister.

Inom ramen för granskningen har vi delgivits den fasta agenda som ligger till grund för kvalitetsrådets möten;

- Genomgång av avvikelser samt synpunkter och klagomål
- Uppföljning tidigare åtgärder
- Utvecklingsarbete
- Utveckling av interna processer/rutiner

Avvikelser, klagomål och synpunkter

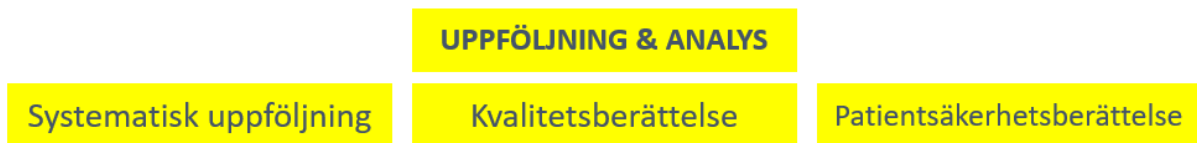
Avvikelser och synpunkter samlas in varje månad från verksamhetssystem där utförare, avgiftshandläggare och biståndshandläggare registrerar avvikelser och synpunkter och dessa hanteras löpande av kvalitetsrådet. Avvikelser och klagomål som berör en specifik individ hanteras i ett system och avvikelser som inte är personbundna registreras i ett annat system. Det uppges att avvikelser/klagomål som inkommer via hemtjänstpersonal till den operativa verksamheten inte systematiskt registreras utan hanteras direkt av samordnare och personal. Arbets sättet ska struktureras om i maj 2021 då samtliga avvikelser ska registreras i samma verksamhetssystem med syftet att få samlad översikt. Det nya arbets sättet kommer enligt uppgift även innebära minskad sårbarhet om exempelvis en handläggare blir sjuk. I *verksamhetsberättelsen för 2020* redovisas en sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål under året. Under 2020 inkom 60 synpunkter/klagomål vilket är en ökning från 2019 då 43 klagomål inkom.

Lex Sarah

I äldre- och omsorgsnämndens *nämnd- och förvaltningsplan 2021* framgår att avvikelser, klagomål och synpunkter samt missförhållanden som utreds enligt riktlinjen för Lex Sarah redovisas som indikatorer och analyseras i delårsrapporter och verksamhetsberättelse. Det sker en kontinuerlig uppföljning av dessa samt återrapportering till nämnd. I *verksamhetsberättelsen för 2020* redovisas en sammanställning av lex Sarah ärenden under verksamhetsåret. Det framgår att antalet lex Sarah rapporter har minskat sedan 2018 vilket tyder på en risk för låg rapporteringsbenägenhet.

Egenkontroller

Vi har tagit del av *enhetsplan (Enhet 1) för 2021* där egenkontrollplan redovisas. Verksamheterna ska genomföra egenkontroller utifrån riskhanteringsplanen som fastställs i nämndplanen. Egenkontroller är systematisk uppföljning av verksamheter för att kontrollera att verksamhet bedrivs utifrån de processer och rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem. Enligt plan ska 1–3 egenkontroller genomföras per månad som exempelvis berör hygien eller social dokumentation. Vi har tagit del av dokumentation som bekräftar att egenkontroller genomförs inom verksamheten.

2.6.3. Uppföljning och analys**Systematisk uppföljning**

Systematisk uppföljning (SU) handlar om att dokumentera arbetet med enskilda brukare för att möjliggöra uppföljning och sammanställning av information i syfte att utveckla och förbättra verksamheten.

Granskningen visar att den systematiska uppföljningen på individnivå sker i enlighet med ett pilotprojekt initierat av SKR. Utvalda parametrar följs upp och biståndshandläggare dokumenterar i den enskildes journal. Data som biståndshandläggarna samlar in analyseras och aggregeras till grupp- och verksamhetsnivå. Syftet är att följa upp nämnd- och förvaltningsmål men också kvalitetssäkra den egna verksamheten.

Kvalitetsberättelse enligt SOSFS 2011:9

Vid intervju och protokollgranskning framgår att förvaltningen inte arbetar med kvalitetsberättelser, varken på förvaltningsövergripande nivå eller enhetsnivå. Det uppges vid intervju att förvaltningen planerar att ta fram en kvalitetsberättelse för år 2021.

2.6.4. Åtgärda**ÅTGÄRDA**

Den sista fasen av det systematiska kvalitetsarbetet är att åtgärda. Av *Riktlinje för systematiskt kvalitetsarbete för verksamheter inom äldre- och omsorgsförvaltningen* innebär denna fas att verksamhetsuppföljningen och analysen ska ligga till grund för nästkommande års planering. Det detaljeras inte ytterligare hur detta ska ske.

2.7. Bedömning

Äldre- och omsorgsnämnden bedöms arbeta aktivt med målstyrning och uppföljning. Av granskande dokument kan vi konstatera att det finns en tydlig målstyrkedja från kommunfullmäktiges beslutade mål ända ner på medarbetarnivå. Detta bedöms positivt.

Vi kan konstatera att ett nytt arbetssätt för måldelning implementeras under år 2021. Nämnden rekommenderas att aktivt arbeta med uppföljning av implementeringsarbetet för att säkerställa erforderlig kunskap i organisationen gällande målstyrning och framtagande av indikatorer. Detta bedöms särskilt viktigt då en stor del av verksamhetsuppföljningen numera utgörs av färgindikatorer för måluppfyllelse som i sin tur bygger på indikatorer som arbetats fram i verksamheten.

Vi bedömer att äldre- och omsorgsnämnden har säkerställt tydligt dokumenterade riktlinjer och rutiner för ett systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter. Verksamheten efterlever riktlinjerna i huvudsak där en stor del av kvalitetsarbetet på förvaltningsnivå sker genom avtalsuppföljningar och egenkontroller samt kvalitetsråd.

Vidare kan vi konstatera att nämnden på ett tydligt sätt har definierat kvalitet med tillhörande mål och värdighetsgarantier. Det bedöms dock oklart på vilket sätt som verksamheten styrs och följs upp i enlighet med definierade kvalitetsmål. Nämnden bör vidta åtgärder för att säkerställa att kvalitetsmålen utgör en del av styrkedjan och att kvalitetsmålen följs upp. Utöver detta saknas även en kvalitetsberättelse i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd inte har tagits fram för år 2020. Sammanfattningsvis är vår bedömning att nämnden inte har säkerställt en tillräcklig återrapportering avseende kvalitet i hemtjänstverksamheten. Eftersom det nya målstyrningsarbetet innebär mindre analys i månadsrapporter och delårsrapporter bedöms det av särskild vikt att nämnden skyndsamt vidtar åtgärder för att säkerställa tillräcklig återrapportering av kvalitet från hemtjänstverksamheten.

Av vad som framkommit i granskningen är vår bedömning att återrapportering avseende ekonomi till nämnden är tillräcklig.

3. Resurs- och kompetensförsörjning

3.1. Arbetet med kompetensförsörjning är initierat och aktuellt inom nämnden

I riktlinje för systematiskt kvalitetsarbete för verksamheter inom äldre- och omsorgsförvaltningen har nämnden formulerat fem kvalitetsmål, som redovisas i avsnitt 2.5.1. Ett mål berör kompetensförsörjning: "Socialtjänstens arbete är kunskapsbaserat och utförs av kvalificerad personal". Målet syftar till att säkerställa rätt bemanning och kompetens inom förvaltningen. Personalen ska ges förutsättningar för fortlöpande kompetensutveckling som svarar mot verksamhetens behov och kunskapsutvecklingen inom verksamhetsområdet.

Vi har tagit del av den övergripande kompetensutvecklingsplanen för 2021 som tillämpas inom verksamhetsområdet för insatser i ordinärt boende för den kommunala verksamheten. Kompetensutvecklingsplanen inkluderar ett flertal webbutbildningar som berör bland annat social dokumentation, värdegrund, diskriminering och genomförandepplaner. Webbutbildningarna finns tillgängliga under en månad och personal ansvarar för att genomföra utbildningen när tid finns. Vissa webbutbildningar som anses vara speciellt viktiga schemaläggs för personalen. Utbildningarna följs upp månadsvis av enhetschef. Personalen ska enligt

kompetensutvecklingsplanen därutöver delta vid utbildningstillfällen som berör brandsäkerhet, HLR, våld i nära relationer och körkortsutbildning. Det framgår att samtliga fastanställda medarbetare inom äldreomsorgen i Tyresö kommun har genomgått Silviahemmets demensutbildning.

I enhetsplan för 2021 för hemtjänstenhet 1 i egenregi redovisas enhetens årshjul. Det framgår att enheten har APT (arbetsplatsträff) varje månad där olika teman berörs, exempelvis hot och våld, mutor och jäv eller diskriminering.

Tyresö deltar i den statliga satsningen Äldreomsorgslyftet. Satsningen innebär att kommunen kan erbjuda befintlig personal vidareutbildning under arbetstid genom att söka statligt bidrag. Inom ramen för äldreomsorgslyftet kan medarbetare utbilda sig till undersköterska eller vårdbiträde, det finns också möjligheter att delta i andra vuxenutbildningar med relevans för arbetet med vård och omsorg av äldre. Det framgår även vid intervju att tillsvidareanställd personal erbjuds utbildningsinsatser inom specialistområden för att säkra den framtida kompetensförsörjningen.

Timanställda som arbetar i kommunal regi erbjuds kompetensutveckling, exempelvis förflyttningsutbildningar och värdegrundsutbildningar. Timanställda uppges ha möjlighet att ta del av samtliga utbildningar som erbjuds inom den ordinarie verksamheten. Vid längre vikariat deltar timanställda i den kompetensutveckling som erbjuds tillsvidareanställd personal. I syfte att attrahera och behålla rätt personal erbjuds ibland timanställda vidareutbildning till undersköterska genom äldreomsorgslyftet samt tillsvidareanställning.

I intervju framkommer att av 154 fast anställda inom hemtjänsten i kommunens egenregi har 98 % undersköterskeutbildning.

3.2. Kompetensförsörjning inom privata hemtjänstutförare i Tyresö kommun

Tyresö kommun påbörjade den 5 november 2020 en ny upphandlingsperiod av privata utförare för hemtjänst. I förfrågningsunderlaget framgår att utföraren ska säkerställa att dess personalstyrka kan tillgodose brukarnas behov och erbjuda trygg och säker vård. Utföraren ska i enlighet med förfrågningsunderlag sträva efter att öka andelen medarbetare med formell utbildning och återrapportera arbetet i verksamhetsberättelsen. Utföraren ska skicka personal på utbildningar som kommunen anordnar och bjuder in till. Det är utföraren som ansvarar för att personalen får adekvat kompetensutveckling och långtidsvikarier ska ha samma kompetensutbildning som tillsvidareanställd personal.

I förfrågningsunderlaget finns bestämmelser om att 50 procent av utförarens personal ska ha formell utbildning. Vid intervju framgår att förvaltningen begär in listor på utförarnas personal för att få information om utbildningsnivån hos medarbetare. Inom ramen för granskningen har vi delgivits listorna och kan konstatera att följande områden följs upp: formell utbildning, antal års arbetserfarenhet och eventuell specialkompetens. I avtalsuppföljning kontrolleras att redogörelsen över kompetensen överensstämmer med verkligheten.

I intervjuer framkommer att det saknas incitament för hemtjänstutförare i privat regi att öka andelen utbildad personal eftersom lönekostnaderna ökar i takt med ökad utbildningsnivå. Kravställningen i avtalen mot utförare i privat regi kan stärkas uppger flera av de intervjuade.

3.3. Andelen timanställda inom kommunen

I intervjuer uppges en målsättning finnas inom egenregin att 80 procent av medarbetarna som är aktiva under en dag ska vara tillsvidareanställda och 20 procent ska vara timanställda. Enligt uppgift är detta en målsättning som efterlevs till hög grad. Fördelningen 80/20 uppges främja flexibilitet och kostnadseffektivitet.

3.4. Hög personalkontinuitet i hemtjänstinsatser

I nämnd- och förvaltningsplan 2021 är det prioriterat att öka kontinuiteten inom omsorgen för att säkerställa trygghet för brukarna. Kontinuiteten i omsorgen ska öka genom förbättrade arbetsvillkor för medarbetare och därav ska sjukfrånvaro och personalomsättning minska. Nämnden vill erbjuda fler heltidsanställningar med förhoppning om att attraktiviteten i arbetet ökar.

Inom hemtjänsten i Tyresö kommun är personalkontinuiteten hög. I statistik från Kolada, se nedan, framgår att Tyresös personalkontinuitet i hemtjänstinsatser är inom topp 10 för hela Sverige.

Det uppges idag finnas ett informellt mål om att öka kontinuiteten från att brukaren möter 9 medarbetare på 14 dagar till 8 medarbetare. Vid intervjuer framgår att arbetet med ökad kontinuitet också ses som ett effektiviseringsarbete då personal som har god kännedom kring individuella brukare snabbare kan genomföra insatser. Arbetet med personalkontinuitet är också prioriterat för att öka kvaliteten i vård- och omsorgsinsatserna.

Statistik hämtad från Kolada		2020
Brukarbedömning hemtjänst äldreomsorg - behov anpassas, andel (%)	Riket	74
	Liknande kommuner äldreomsorg, Tyresö, 2019 ¹	67
	Tyresö	71
Brukarbedömning hemtjänst äldreomsorg - tillräckligt med tid, andel (%)	Riket	82
	Liknande kommuner äldreomsorg, Tyresö, 2019	78
	Tyresö	83
Personalkontinuitet, antal personal som en hemtjänsttagare möter under 14 dagar, medelvärde	Alla kommuner (ovägt medel)	15
	Liknande kommuner äldreomsorg, Tyresö, 2019	12
	Tyresö	9

¹ Ekerö, Sigtuna, Sollentuna, Upplands Väsby, Vallentuna, Värmdö, Österåker

3.5. Rättssäkerhet i biståndsbedömningen

Socialstyrelsen tydliggör i sin informationsskrift "rättssäkerhet inom äldreomsorgen" ett antal viktiga faktorer som krävs för att kunna säkerställa rättssäkerhet i handlägningsprocessen inom äldreomsorgen, från ansökan till verkställigheten. En individuell biståndsbedömning, insatser enligt beslut och möjligheten för den enskilde att påverka verkställigheten är några av dessa.

Riktlinjer för biståndshandläggning enligt socialtjänstlagen (SoL) för personer över 18 år, antogs av äldre- och omsorgsnämnden den 22 maj 2019, fungerar som vägledning i biståndshandläggarnas arbete med rättssäker utredning, behovsbedömning och beslutsfattande samt uppföljning av insatser. Det framgår att beslut ska fattas utifrån den enskildes individuella behov. Riktlinjen reglerar arbetet kring samverkan, handläggning och dokumentation, planer och genomförande, utredning och behovsbedömning, vård- och omsorgsboende samt stöd och insatser i ordinärt boende. I riktlinjen för biståndshandläggning framgår att genomförandeplaner ska upprättas av utföraren i samförstånd med den enskilde. Genomförandeplanerna ska ligga till grund för uppföljning av beslutade insatser.

Vid intervjuer framkommer att Myndighet för äldre och funktionsnedsättning arbetar med kvalitetsförbättringar i myndighetsutövningen. Intervjuade biståndshandläggare framhåller att ett arbete pågår med att säkerställa kvaliteten dels i biståndsbedömningarna, dels i arbetet med genomförandeplaner.

Gällande arbetet med kvalitet i biståndsbedömningen sker kontinuerliga ärendedragningar inom enheten. Dessutom genomförs individuppföljningar i syfte att säkerställa att brukaren får de insatser som beviljats och att de överensstämmer med förväntningarna. I detta syfte genomförs exempelvis återkommande enkätundersökningar med brukare, målet är att varje brukare ska följas upp minst en gång per år.

Kvalitetsutvecklingen gällande genomförandeplaner uppges ha gått från att granska om utförare tar fram genomförandeplaner, till att istället granska innehållet i genomförandeplanerna. Detta eftersom bedömningen nu är att genomförandeplaner tas fram i samtliga fall.

3.6. Bedömning

Av vad som framkommit i granskningen bedömer vi att nämnden har säkerställt en tillräcklig personalkontinuitet i hemtjänsten. Tyresö kommun redovisar en hög nivå av kontinuitet och sätter upp nya mål för att fortsätta utvecklingsarbetet. Frågan om personalkontinuitet är prioriterad inom nämnden och arbetet uppges främja effektiviteten och kvaliteten i vård- och omsorgsinsatser.

Vår bedömning är att nämnden har säkerställt goda förutsättningar för kapacitet och kompetens för att främja rättssäker och likvärdig hemtjänst med god kvalitet inom den kommunala verksamheten. Det finns ett flertal kompetensfrämjande initiativ som bedrivs inom kommunen och kompetensutvecklingsplaner som medarbetarna arbetar utifrån. De timanställda får ta del av kompetensutveckling specifikt utformad för timpersonal samt den kompetensutvecklingen som erbjuds ordinarie personal. Avseende rättssäkerheten bedömer vi att det pågår ett aktivt arbete med att säkerställa kvaliteten i biståndsbedömningen och genomförandet av insatser.

I granskningen framkommer att kravställningen mot privata utförare av hemtjänst bör kunna skärpas gällande andelen anställda med formell utbildning. Vår bedömning är att nämnden bör se över möjligheten att öka utbildningskraven i avtalen.

4. Prognostisering av volymförändringar inom nämnden

Det tas årligen fram lokalförsörjningsplaner för Tyresö kommun där äldre- och omsorgsnämndens verksamhetsbehov inkluderas. I *anläggnings- och lokalförsörjningsplan Tyresö kommun 2021–2033*, som antogs av kommunstyrelsen den 9 mars 2021, framgår möjliga lösningar för de kortsiktiga behoven samt preliminära alternativ för de långsiktiga lokalbehoven. Syftet med planen är att få ett gemensamt grepp om de framtida lokalbehoven inom kommunen. Planen bygger på en uppdaterad befolkningsprognos samt nämndernas lokalbehovsanalyser.

Lokalbehovsanalys för äldre- och omsorgsnämndens verksamhetsområden till lokalförsörjningsplan 2021–2033, antogs av äldre- och omsorgsnämnden den 14 september 2020, redovisar framtida lokalbehov inom omsorgsverksamheten. Lokalbehovsanalysen tas fram av äldre- och omsorgsförvaltningen i samarbete med enheten för juridik och utredning på kommunstyrelseförvaltningen, samt i dialog med kommunens lokalstrateg. Underlaget bygger på kommunens befolkningsprognos, statistik och historik över utveckling av behov. Lokalbehovsanalysen redogör för ett ökat prognostiserat antal av ärenden och ansökningar om hjälp i hemmet. Det uttrycks ett framtida behov av att rekrytera fler biståndshandläggare samt ett behov av utökade kontorslokaler. Det finns dessutom behov av fler verksamhetslokaler, exempelvis i Trollbäcken, för att bättre kunna möta det ökade behovet av hemtjänstinsatser.

Vid intervju med verksamhetschef för insatser i ordinärt boende framgår att det sker ett kontinuerligt kortsiktigt arbete gällande volymförändringar som genomförs tillsammans med controller. Verksamhetschef tar del av befolkningsprognoser och analyser från myndighetsenheten men uppger att det är svårt att prognostisera volymförändringar inom hemtjänsten över en längre period. Vi har under granskningen tagit del av underlaget som myndighetsenheten förser verksamhetschef för den kommunala hemtjänsten med. Underlaget redovisar exempelvis en preliminär prognos kring hur många insatstimmar som kommer nyttjas inom den kommunala hemtjänstverksamheten under kommande månad. Prognosen baseras på antalet aktuella ärenden (antalet brukare) inom hemtjänsten multiplicerat med föregående månads insatstimmar per person. Underlagen som berör volymberäkningar uppdateras kontinuerligt och förvaltningen går igenom dem vid prognosmöten som hålls varje månad. Förvaltningen nyttjar ett systemstöd för att genomföra beräkningarna samt sammanställa data.

4.1. Bedömning

Vi bedömer att det sker en tillräcklig bevakning och prognostisering av volymförändringar. Varje år antar äldre- och omsorgsnämnden en lokal behovsanalys som ligger till grund för den kommunövergripande lokalförsörjningsplanen. Lokalbehovsanalysen baseras på befolkningsprognosen, statistik och historik. Lokalbehovsanalysen redovisar ett kortsiktigt och långsiktigt perspektiv. De kortsiktiga behoven hanteras löpande i förvaltningen och det genomförs kontinuerliga analyser av volymförändringar.

5. Svar på revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bedöma om äldre- och omsorgsnämnden har säkerställt att hemtjänst för äldre bedrivs på ett ändamålsenligt sätt. Nedan redovisas kortfattade svar på respektive revisionsfråga.

Fråga	Svar
<p>Har nämnden säkerställt tillräcklig kapacitet och kompetens för att kunna tillhandahålla en rättssäker och likvärdig hemtjänst med god kvalitet?</p> <p>► Hur stor andel av medarbetarna är timanställda? Hur försäkras sig nämnden om att dessa omfattas av utbildnings- och informationsinsatser?</p>	<p>Ja. Vår bedömning är att nämnden har säkerställt tillräcklig kapacitet och kompetens för att främja rättssäker och likvärdig hemtjänst med god kvalitet inom den kommunala verksamheten. Det finns ett flertal kompetensfrämjande initiativ som bedrivs inom kommunen och kompetensutvecklingsplaner som medarbetarna arbetar utifrån. De timanställda får ta del av kompetensutveckling specifikt utformad för timpersonal samt den kompetensutvecklingen som erbjuds till ordinarie personal.</p> <p>I granskningen framkommer att ca 80 % av de anställda inom hemtjänsten i egen regi är tillsvidareanställda. Såväl tillsvidareanställda som timanställda erbjuds kompetensutvecklande insatser.</p> <p>Nämnden ska även säkerställa att privata utförare har tillräcklig kapacitet och kompetens och vi bedömer att de krav som ställs på privata utförare till viss del är otillräckliga. Vår bedömning är att nämnden bör se över möjligheten att öka utbildningskraven i avtalen.</p>
<p>Finns det riktlinjer, rutiner och tillhörande system för hur styrning, ledning och uppföljning ska fungera i samtliga led från nämnden till utförare?</p>	<p>Till viss del. Vi bedömer att äldre- och omsorgsnämnden har säkerställt tydligt dokumenterade riktlinjer och rutiner för ett systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter. Verksamheten efterlever riktlinjerna i huvudsak.</p> <p>Av granskande dokument kan vi konstatera att det finns en tydlig målstyrkedja från kommunfullmäktiges beslutade mål ända ner på medarbetarnivå. Detta bedöms positivt. Vi kan konstatera att ett nytt arbetssätt för måldelning implementeras under 2021.</p> <p>Vidare kan vi konstatera att nämnden på ett tydligt sätt har definierat kvalitet med tillhörande mål och värdighetsgarantier. Det bedöms dock oklart på vilket sätt som verksamheten styrs och följs upp i enlighet med definierade kvalitetsmål.</p> <p>Vi bedömer att uppföljningskedjan kan förbättras. Det är ottydligt hur beslutade kvalitetsmål ska följas upp. Dessutom har ingen kvalitetsberättelse för år 2020 arbetats fram vilket strider mot Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.</p>
<p>Sker tillräcklig bevakning och prognostisering av volymförändringar?</p>	<p>Ja. Vi bedömer att det sker en tillräcklig bevakning och prognostisering av volymförändringar. Varje år antar äldre- och omsorgsnämnden en lokal behovsanalys som ligger till grund för den kommunövergripande lokalförslöjningsplanen.</p>

Lokalbehovsanalysen baseras på befolkningsprognosen, statistik och historik.

Har nämnden säkerställt en tillräcklig personalkontinuitet i hemtjänsten?

Ja. Vi bedömer att nämnden har säkerställt en tillräcklig personalkontinuitet i hemtjänsten. Tyresö kommun redovisar en hög nivå av kontinuitet och sätter upp nya mål för att fortsätta utvecklingsarbetet.

Sker en tillräcklig återrapportering avseende ekonomi och kvalitet från utförare till nämnden?

Nej. Vår bedömning är att nämnden inte har säkerställt en tillräcklig återrapportering avseende kvalitet i hemtjänstverksamheten eftersom en kvalitetsredovisning i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter inte har tagits fram för år 2020. Det nya målstyrarbetet innebär mindre analys i månadsrapporter och delårsrapporter, därav bedöms det av särskild vikt att nämnden skyndsamt vidtar åtgärder för att säkerställa tillräcklig återrapportering av kvalitet från hemtjänstverksamheten.

Vi bedömer däremot att återrapportering avseende ekonomi till nämnden är tillräcklig. Nämnden får ta del av ett flertal månadsrapporter, två delårsrapporter och verksamhetsberättelse för att följa upp ekonomi.

Tyresö kommun 16 juni 2021

Caroline Trowald
Verksamhetsrevisor, EY

Sara Jansson
Verksamhetsrevisor, EY

Källförteckning

Intervjupersoner:

- ▶ Förvaltningschef för äldre- och omsorgsnämnden
- ▶ Biståndshandläggare
- ▶ Verksamhetschef för myndighetsutövning
- ▶ Verksamhetschef för insatser i ordinärt boende, kommunal regi
- ▶ Enhetschef i hemtjänsten, kommunal regi

Dokumentgranskning:

- ▶ Kommunplan 2021–2024 med budget för 2021
- ▶ Reglemente för äldre- och omsorgsnämnden, 2018-11-12
- ▶ Nämnd- och förvaltningsplan 2021
- ▶ Riktlinjer för biståndshandläggning enligt socialtjänstlagen (SoL) för personer över 18 år, 2019-05-22
- ▶ Riktlinje för systematiskt kvalitetsarbete för verksamheter inom äldre- och omsorgsförvaltningen, 2019-12-18
- ▶ Ett urval av avtal mellan Tyresö kommun och privata hemtjänstutförare
- ▶ Samtliga protokoll 2020–2021
- ▶ Verksamhetsberättelse 2020 för äldre- och omsorgsnämnden
- ▶ Tyresö kommun kommunplan 2021–2024
- ▶ Nämnd- och förvaltningsplan 2021 Äldre- och omsorgsnämnden
- ▶ Kvalitetsledningsmodell – för verksamhetsutveckling
- ▶ Lokalbehovsanalys för äldre- och omsorgsnämndens verksamhetsområden till lokalförsörjningsplan 2021–2033
- ▶ Sammanställd patientsäkerhetsberättelse för vårdgivare, 2021-04-30

Bilaga 1. Revisionskriterier

6 §, 6 kap. Kommunallagen (2017:725)

Nämnden ska se till att verksamheten bedrivs i enlighet med mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt, samt de bestämmelser i lag eller annan författning som gäller för verksamheten.

3 §, 3 kap. Socialtjänstlagen (2001:453)

I socialtjänstlagen (SoL) fastställs att insatser ska vara av god kvalitet samt att det ska finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. Socialtjänstens äldreomsorg inriktas mot att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande.

Kommunplan 2021–2024 med budget för 2021

I *Tyresös kommunplan 2021–2024 med budget för 2021* finns inga målområden som specifikt berör hemtjänstverksamheten men tre av fyra målområden berör indirekt hemtjänsten. I kommunplanen presenteras politiskt prioriterade verksamhetsinsatser varav en är att öka kontinuiteten inom omsorgen. Äldre- och omsorgsnämnden fick i uppdrag av kommunfullmäktige att öka attraktivitet, kontinuitet och kompetens genom fler trygga anställningar i både egen och upphandlad regi. I tertialrapport 1 2021 ska nämnden redovisa en åtgärdsplan för uppdraget.

Äldre- och omsorgsnämndens reglemente

I äldre- och omsorgsnämndens reglemente framkommer att nämnden ska fullgöra Tyresö kommuns uppgifter inom socialtjänsten för äldreomsorg och fungera som huvudman. Nämndens uppdrag innefattar alla uppgifter som enligt lag eller annan författning ankommer på socialnämnd med undantag för de uppgifter som faller på arbetsmarknads- och socialnämnden.

Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem systematiskt kvalitetsarbete (2011:9)

Socialstyrelsen har fastställt föreskrifter och allmänna råd som utgår från att ett ledningssystem behövs för att systematiskt och fortlöpande kunna utveckla och säkra kvaliteten i verksamheterna. Ledningssystemet måste omfatta verksamhetens alla delar och vårdgivaren ska ansvara för att utveckla verksamhetens kvalitet med hjälp av ett fastställt ledningssystem. Ledningssystemet ska anpassas till verksamhetens inriktning och omfattning. Styrning ska genomföras av rutiner och samverkan. Det ska tydligt framgå hur rutiner och processer för samverkan i den egna verksamheten ska bedrivas.

Socialstyrelsen har arbetat fram en handbok för tillämpningen av föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9). Det framgår att definitionen av kvalitet utgör både grunden för hur ledningssystemet ska byggas upp samt det som ska uppnås med hjälp av ledningssystemet. Definitionen av kvalitet är därför av central betydelse. I enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete bör verksamheten upprätta en årlig kvalitetsberättelse.