

Handläggare
Åsa Tenggren
Kommunstyrelseförvaltningen
Kvalitetscontroller
Asa.tenggren@tyreso.se
08-578 294 81

Handlingstyp
Tjänsteskrivelse

Datum
2021-10-20

Sida
1 (4)
Diarienummer
2021/ÄON

Mottagare
Äldre- och omsorgsnämnden

Svar på revisionsrapport gällande granskning av hemtjänsten i Tyresö kommun

Äldre- och omsorgsförvaltningens förslag till beslut till äldre- och omsorgsförvaltningen

- Äldre- och omsorgsförvaltningens tjänsteutlåtande antas som äldre- och omsorgsnämndens svar på revisionsrapporten gällande granskning av hemtjänsten i Tyresö kommun.

Äldre- och omsorgsförvaltningen

John Henriksson
Förvaltningschef

Beskrivning av ärendet

Revisionsbyrån EY har på uppdrag av förtroendevalda revisorer i Tyresö kommun 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. Sammanfattningsvis konstateras att nämnden till stora delar har tillsett att hemtjänsten bedrivs på ett ändamålsenligt sätt. Kommunrevisionen bedömer dock att vissa förbättringar behöver vidtas och rekommenderar äldre- och omsorgsnämnden att:

- Säkerställa att uppföljning av kvalitetsmålen integreras i verksamhetens styrning.
- Utveckla implementeringsarbetet för att säkerställa erforderlig kunskap i organisationen gällande målstyrning och framtagande av indikatorer.

- Säkerställa att de krav som kommunen ställer på privata utförare gällande utbildningsnivå och andelen tillsvidareanställda motsvarar kraven i egen regi.
- Säkerställa att en kvalitetsberättelse upprättas under 2021.

Förvaltningens synpunkter och svar

Revisionens rekommendation: Säkerställa att uppföljning av kvalitetsmålen integreras i verksamhetens styrning

Förvaltningens svar:

Kvalitetsmålen som revisionen hänvisar till i *Riktlinje för systematiskt kvalitetsarbete för verksamheter inom äldre- och omsorgsförvaltningen* (antagen av äldre- och omsorgsnämnden 2019-12-18, § 1102) formulerades utifrån kvalitetsområdena i lagstiftningen som reglerar socialtjänstens huvuduppdrag. Kvalitetsmålen antogs när tidigare styrmodell var gällande, och ingick som en del i grundförutsättningarna för hållbar kvalitetsutveckling. I den styrmodellen var nämndmålen mer specifikt formulerade som till exempel att måltider på vård- och omsorgsboenden skulle förbättras eller att tryggheten inom LSS-boendena skulle öka. Det fanns i och med det behov av övergripande mål för verksamheter och enheter att koppla det kvalitetssäkrande och – utvecklande arbetet och resultat till. Syftet var även att utgå från kvalitetsmålen i kvalitetsredovisningen till nämnden vid delårs- och verksamhetsberättelse, som till exempel redovisning av lex Sarah, resultat i brukarundersökning, öppna jämförelser och kommunens kvalitet i korthet, KKI K.

I den nya styrmodellen är övergripande mål för kvalitets och leverans formulerade, och bryts sedan ner på verksamhets- och enhetsnivå enligt målkedjan. I målformuleringen utgår man från nämndens/verksamhetens/enhetens målgrupp samt nämndens/verksamhetens/enhetens grunduppdrag och de krav som finns förenat med det uppdraget. Det som är uttryckt i kvalitetsmålen i riktlinjen ingår därmed numera i målkedjan, och följs upp i samband med måldialogen. Förvaltningen kommer att under 2022 förstärka kopplingen mellan kvalitetskraven i lagstiftningen och målen genom att ta med egenkontroll och kvalitetssäkrande indikatorer i målkedjan.

Revisionens rekommendation: Utveckla implementeringsarbetet för att säkerställa erforderlig kunskap i organisationen gällande målstyrning och framtagande av indikatorer.

Förvaltningens svar:

Pandemin omöjliggjorde tyvärr för förvaltningen att fullt ut ta del av det omfattande coachstöd som fanns vid införandet av den nya styrmodellen. Många av förvaltningens utförarenheter, bland annat hemtjänstenheterna, hade inte förutsättningar att genomföra digitala workshops för att tillsammans med medarbetare arbeta fram mål och indikatorer. Det innebär att en djupare förankring av den nya styrmodellen samt stöd i att ta fram relevanta indikatorer inte blev av som planerat. Förutsättningarna för målarbetet 2022 är annorlunda, och enheterna har andra möjligheter att träffas fysiskt för att tillsammans ta fram mål och indikatorer. Förvaltningen kommer att ta stöd av coach i detta arbete. Som nämnts tidigare har förvaltningen även tagit fram kvalitetssäkrande indikatorer som tillsammans med egenkontrollarbetet kommer integreras i målarbetet. Säkerställande av detta arbete kommer att följas upp i förvaltningens ledningsgrupp.

Revisionens rekommendation: Säkerställa att de krav som kommunen ställer på privata utförare gällande utbildningsnivå och andelen tillsvidareanställda motsvarar kraven i egen regi.

Förvaltningens svar:

Förvaltningen har i intervjuer som ligger till grund för revisionsrapporten uppgett att incitament för hemtjänstutförare i privat regi att öka andelen utbildad personal saknas eftersom lönekostnaderna ökar i takt med ökad utbildningsnivå. Det innebär att en högre kravställning gällande utbildningsnivå måste kompletteras med en högre ersättning för att kompensera den kostnadsökning kravet skulle innebära för hemtjänstutföraren. Förvaltningen anser inte att ett högre krav i avtalet kan införas utan justering i ersättningen. Det kombinerat med att det är brist på utbildade undersköterskor skulle innebära en risk för att kommunen tappar hemtjänstutförare, och att kvalitets- och leveransmål inte uppnås.

Inom förvaltningen pågår ett arbete med att höja kontinuiteten inom äldreomsorgens verksamheter genom att erbjuda mera fasta tjänster och minska antalet timanställningar. Detta omställningsarbete kommer i ett första skede endast omfatta den egna regin, men på sikt även kommunens privata utförare. En sådan utveckling är dock även den beroende av att förvaltningen får finansiering för de ökade kostnader som omställningen innebär.

Revisionens rekommendation: Säkerställa att en kvalitetsberättelse upprättas under 2021.

Förvaltningens svar:

Förvaltningen under flera år redogjort för kvalitetsresultat som antal lex Sarah, synpunkter- och klagomål, resultat i brukarundersökningar, öppna jämförelser

och KKIK i samband med delårs- och verksamhetsberättelse. Det är till stora delar sådant som brukar redovisas i en kvalitetsberättelse. Denna redovisning kan dock utvecklas och förbättras, till exempel genom att ta med fler kvalitetsmått och bredda analyserna. Förvaltningen avser att till verksamhetsberättelsen 2021 göra en sådan utökad kvalitetsredogörelse för hemtjänstens verksamhet.

Förvaltningen vänder sig mot revisionsrapportens beskrivning av att en avsaknad av kvalitetsberättelse skulle strida mot Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Kvalitetsberättelse är inte ett krav i föreskriften, utan ett råd.

Förvaltningen instämmer inte heller i revisionsrapportens beskrivning om att verksamhetsberättelsen för 2021 kommer ha en annan utformning än den för 2020. Även i verksamhetsberättelsen för 2021 kommer viktiga händelser, måluppfyllelse, ekonomi och riskhantering följs upp. Precis som tidigare kommer också kvalitetsresultat redovisas och analyseras.

Förvaltningen föreslår att äldre- och omsorgsförvaltningens tjänsteutlåtande antas som äldre- och omsorgsnämndens svar på revisionsrapporten gällande granskning av hemtjänsten i Tyresö kommun

Förslaget till beslut har inga ekonomiska konsekvenser.

En prövning av barnets bästa har inte genomförts eftersom ärendet inte bedöms vara av den karaktären att det antas ha påverkan på barn i någon betydelsefull utsträckning.