



Handläggare: Barbro Trygg  
Tfn: 08-50818122

Till  
Farsta stadsdelsnämnd

**Yttrande över revisionsrapport nr 10, mars 2006  
”Hemtjänst för äldre - kvalitet och rättssäkerhet för den  
enskilde”**

**Förslag till beslut**

1. Farsta stadsdelsnämnd överlämnar och åberopar som sitt yttrande förvaltningens tjänsteutlåtande

Gillis Hammar  
Stadsdelsdirektör

Annica Blomsten  
Avd.chef, beställare

Annica Dominus  
Avd.chef, utförare

**Sammanfattning**

Revisionskontoret har 2005/2006 granskat och bedömt rättssäkerheten för äldre vid genomförandet av beviljat bistånd i form av hemtjänst. Syftet har varit att bedöma om den enskilde får det bistånd som han/hon har rätt till enligt biståndsbeslutet. Det gäller såväl insatsens innehåll, omfattning som kvalitet. Revisionsgruppen konstaterar, mot bakgrund av tidigare granskningar, att de brister och problem som framkommit vid granskningen är generella och gäller i större eller mindre omfattning alla stadsdelsnämnder.

Förvaltningen kommer att utifrån rapporten analysera arbetssätten inom biståndsenheten och hemtjänsten i Farsta. Där brister finns kommer dessa att åtgärdas och anpassas till de krav som är angivna i rapporten.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom avdelningen för vård och omsorg om äldre och funktionshindrade. Stadsdelsnämndens pensionärsråd har behandlat ärendet den 8 maj 2006.

### **Bakgrund**

Revisionskontoret har 2005/2006 granskat och bedömt rättssäkerheten för äldre vid genomförandet av beviljat bistånd i form av hemtjänst. Syftet har varit att bedöma om den enskilde får det bistånd som han/hon har rätt till enligt biståndsbeslutet. Det gäller såväl insatsens innehåll, omfattning som kvalitet. Granskningen har genomförts inom stadsdelsnämnderna Hägersten, Norrmalm och Skärholmen.

Med rättssäkerhet i genomförandet avses att

- den enskilde får det bistånd som han/hon har rätt till enligt biståndsbeslutet
- beslutade insatser följs upp systematiskt
- det finns tillräcklig, väsentlig och korrekt dokumentation av genomförandet i det enskilda ärendet.

Revisionskontorets granskning har omfattat intervjuer och dokumentationsgranskning hos både beställare och utförare av hemtjänst. Huvudprincipen har varit att granska samma ärenden hos beställare och utförare.

Revisionsgruppen konstaterar, mot bakgrund av tidigare granskningar, att de brister och problem som framkommit vid granskningen är generella och gäller i större eller mindre omfattning alla stadsdelsnämnder.

Revisionskontoret påpekar att:

1. Det saknas strukturerade former för samarbete och kommunikation mellan beställare och utförare såväl på ledningsnivå för övergripande verksamhetsfrågor som på handläggarnivå för enskilda ärenden.
2. Det finns allvarliga brister i dokumentation av genomförandet av beviljade insatser.
3. Stadsdelsnämnderna långt ifrån alltid anpassat och utvecklat arbetsformer och rutiner enligt stadens övergripande riktlinjer och tillämpningsanvisningar.
4. Det saknas en övergripande systematisk kvalitetsuppföljning av hemtjänstverksamheterna.
5. Det finns brister i uppföljning och kontroll av att beviljade insatser genomförs på avsett sätt.

Revisionskontoret avslutar med att konstatera att stadsdelsnämnderna har påbörjat ett arbete för att utveckla ärendehanteringsprocessen. Det saknas dock fortfarande rutiner för att systematiskt följa upp hela

ärendehanteringsprocessen, dvs. handläggning, genomförande och uppföljning samt dokumentation av ett ärende. Enligt revisionskontorets bedömning innebär detta att stadsdelsnämnderna inte kan säkerställa rättssäkerheten i ärendehantering.

### **Förvaltningens synpunkter**

Förvaltningen kommer att utifrån rapporten analysera arbetssätten inom biståndsenheten och utförarenheterna inom hemtjänsten i Farsta. Där brister finns kommer dessa att åtgärdas och anpassas till de krav som är angivna i rapporten. Nedan följer en beskrivning över de arbetssätt som finns inom hemtjänsten i Farsta både inom beställar- och utförarenheten.

1. I Farsta har beställare och utförare samarbete och kommunikation på ledningsnivå för övergripande verksamhets- och budgetfrågor. Biståndshandläggare och utförare har avstämningsmöten, ofta i samband med att interndebitering sker samt kontinuerlig uppföljning runt enskilda vårdtagare via telefonkontakter.

På handläggarnivå finns möten vid specifika ärenden, t.ex. om en vårdtagare inte själv kan redogöra för sina behov. I de flesta fall besöker biståndshandläggaren själv den enskilde vårdtagaren och skickar en beställning av insatser till utföraren. Om biståndshandläggaren behöver kontakt med vårdtagarens kontaktperson för att få uppgifter sker detta oftast via telefon. Vid besök hos vårdtagare med demenssjukdom är det en fördel om biståndshandläggaren har kontaktpersonen med vid besöken för att få korrekta uppgifter.

2. Utföraren ska svara med att i en genomförandeplan/arbetsplan, som är upprättad tillsammans med den enskilde, beskriva hur insatserna kommer att utföras. Detta arbete är påbörjat och kommer att förbättras efter hand som vårdbiträden/kontaktpersoner får utbildning i och lär sig dokumentation. I och med att ParaSol införs kommer en standardiserad blankett för genomförandeplan/arbetsplan att finnas och alla anställda kommer att ha behörighet att dokumentera.
3. Inom hemtjänstens utförarenheter finns gemensamma rutiner för dokumentation. De följer stadens övergripande riktlinjer. Alla enheter, utom en, används ett planerings- och dokumentationssystem med handdatorer, Permittio. De beställda insatserna för den enskilde läggs in i en arbetsplan/genomförandeplan (heter biståndsplan i systemet). Här beskrivs också hur insatserna i detalj ska utföras. Genomförandeplanen skrivs i de flesta fall under av både den enskilde och kontaktpersonen. Genomförandeplanen ska skickas till biståndshandläggaren som bekräftelse på beställningen. Dokumentationen i genomförandeplanen

kan förbättras och utvecklas liksom frekvensen på bekräftelsen till biståndshandläggaren. Fortlöpande dokumenteras i Permittio om någon insats inte genomförts enligt planen och varför.

4. Biståndshandläggarnas beslut som skrivs i Paraplyet och utförarnas dokumentation i Permittio följer stadens övergripande riktlinjer och tillämpningsanvisningar. I beställningarna till utförarna är behovet av insats till den enskilde väl beskriven men i många fall saknas mål. Målet finns i biståndshandläggarens utredning och beslut men står i de flesta fall inte på beställningen till utföraren. Detta kommer att åtgärdas omgående.
5. I december 2003 och våren 2005 har förvaltningen genomfört enkätundersökningar inom hemtjänsten. 2003 riktade sig enkäten enbart till dem med kommunal hemtjänst men 2005 ingick även de med hemtjänst utförd av privat utförare. Enkäterna har redovisats i stadsdelsnämnden i januari 2004 samt maj 2005. Enkätfrågorna handlar om kontaktperson och nöjdhet med utförande samt nöjdhet med bemötande från såväl biståndshandläggare som utförare.

Biståndsenheten genomför kontinuerlig internkontroll av fattade biståndsbeslut enligt lokalt utarbetade riktlinjer och rutiner. De lokala riktlinjerna bygger på den granskningsmall som stadens äldreomsorgsinspektörer och revisionskontoret använder.

Internkontrollen genomförs två gånger per år när i genomsnitt fem personakter per biståndshandläggare granskas av enhetschefen. Granskningen dokumenteras och respektive biståndshandläggare får återkoppling av resultatet. Även ärendehantering i Paraplyet granskas regelbundet med ett slumpmässigt urval av akter. Resultaten av granskningarna följs upp och diskuteras på biståndsenhetens arbetsplatsträffar.

6. Inom beställaravdelningen har antalet biståndshandläggare utökats under 2005 för att biståndshandläggaren ska ha utrymme i sin arbetstid för att följa upp enskilda ärenden. Biståndsenheten strävar efter att öka frekvensen av uppföljning i form av hembesök hos den enskilde. I dagsläget sker nyprövning alternativt omprövning minst en gång per år. I vissa enskilda fall kan omprövning ske upp till fem gånger per år.

## Bilagor

Revisionsrapport nr 10 mars 2006, Dnr 420/81-06 ”Hemtjänst för äldre – kvalitet och rättssäkerhet för den enskilde”