



Handläggare: Doris Modig, Kjell O Jansson
Tfn: 08 508 14 520 08 508 14 542

Till
Enskede-Årsta stadsdelsnämnd

Hemtjänst för äldre - Kvalitet och rättssäkerhet för den enskilde – svar på remiss

Förslag till beslut

Förvaltningens tjänsteutlåtande överlämnas som svar till revisionskontoret.

Ulla Thorslund
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring
Chef, beställaravdelningen
äldre och funktionshindrade

Lena Rosdahl
Chef, utföraravdelningen äldre,
särskilda boendeformer

Sammanfattning

Revisionskontoret har granskat och bedömt rättssäkerheten vid genomförandet av beviljat bistånd av hemtjänst för äldre i tre stadsdelsnämnder, Hägersten, Norrmalm och Skärholmen. Revisionskontoret konstaterar allvarliga brister i såväl handläggning som utförande och att det finns ett stort behov av utvecklingsarbete. Inom Enskede-Årsta stadsdelsnämnd finns strukturerade former för kommunikation mellan beställare och utförare. De riktlinjer och anvisningar som finns gällande myndighetsutövning beaktas och inom beställaravdelningen finns ett kvalitetssystem med handlingsplaner utifrån lagar, anvisningar och riktlinjer. Utföraravdelningen följer upp verksamheten med brukarundersökningar och utvecklar systemet för dokumentation. Revisionskontoret konstaterar att det finns ett stort behov av utveck-

lingsarbete inom förvaltningarna. Förvaltningen instämmer i att den av kommunfullmäktige beslutade gemensamma modellen för kvalitetsuppföljning med riktlinjer för uppföljning av kvaliteten inom hemtjänst, ledsagning och avlösning blir ett viktigt stöd i förvaltningens arbete med att utveckla kvaliteten i verksamheten.

Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre och funktionshindrade och utföraravdelningen särskilda boendeformer.

Ärendet inkom 2006-04-05 för besvarande senast 2006-05-31 till revisionskontoret.

Bakgrund

Enligt revisionsplanen för 2005/2006 har revisionskontoret granskat och bedömt rättssäkerheten vid genomförandet av beviljat bistånd. Granskningen är utförd i tre stadsdelsnämnder, Hägersten, Norrmalm och Skärholmen.

Syftet med granskningen har varit att bedöma om stadsdelsnämnderna kan säkerställa rättssäkerheten för den enskilde, d.v.s. om den enskilde får det bistånd som hon/han har rätt till enligt biståndsbeslutet. Det gäller såväl insatsens innehåll och omfattning som kvalitet. Granskningen har avgränsats till hemtjänst för äldre. Intervjuer och dokumentationsgranskning har genomförts med både beställare och utförare.

Revisionsrapporten i sammanfattning

Inom hemtjänsten tillämpas en kundvalsmodell som innebär att rollerna som beställare och utförare tydligt åtskiljs och att det finns en tydlig ansvarsfördelning. Organisationsmodellen ställer särskilda krav på styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten. Granskningen visar att detta inte har uppmärksamrats tillräckligt i stadens riktlinjer och tillämpningsföreskrifter och inte hellre i stadsdelsnämndernas lokala anvisningar och rutinbeskrivningar.

I revisionsrapporten framförs att:

- Stadsdelsnämnderna har inte en tillräcklig styrning, uppföljning och kontroll över hemtjänstverksamheten.
- Det saknas en systematisk uppföljning och kontroll av att beviljade insatser genomförs på avsett sätt.
- Det finns allvarliga brister i dokumentationen av genomförandet av beviljade insatser.
- Biståndshandläggarnas roll och ansvar måste förtydligas.
- Nämnderna måste säkerställa att ärendehantering sker på ett för den enskilde rättssäkert sätt.

- Stadens nya modell för uppföljning av kvaliteten inom hemtjänst, led-sagning bedöms som ett viktigt stöd i stadsdelsnämndernas arbete med att utveckla kvaliteten i verksamheten.

Förvaltningens synpunkter

Kvalitetsuppföljning av hemtjänsten ska omfatta stadsövergripande brukarundersökningar, utförarnas egen uppföljning, stadsdelsnämndens uppföljning av utförarnas verksamhet samt biståndshandläggarnas uppföljning av enskilda ärenden.

I Enskede-Årsta har brukarenkäter genomförts inom hemtjänsten under åren 2001 och 2003. Helhetsintrycket av enkätundersökningarna är att brukarna av hemtjänst i det stora hela är nöjda med insatser och personal. En ny brukarundersökning kommer att genomföras inom hemtjänsten under hösten 2006.

Ett utvecklingsarbete vad gäller dokumentation enligt socialtjänstlagen (SoL) pågår. Utbildningsinsatser genomförs kontinuerligt under året till samtliga hemtjänstenheter. Det datoriserade dokumentationssystemet Para-SoL införs i slutet av år 2006, vilket förväntas förbättra dokumentationen. Kontaktmannen är ansvarig för dokumentation och att beviljade insatser utförs i samråd med den enskilde.

I Enskede-Årsta genomför biståndshandläggarna i samband med nyprövning en uppföljning av den enskildes synpunkter på hur hemtjänstinsatserna utförs i enlighet med en särskild mall från beställaravdelningens kvalitetssystem.

Det finns inom Enskede-Årsta strukturerade former för kommunikation mellan beställare och utförare. Möten mellan biståndshandläggare och utförare av hemtjänst i egen regi genomförs regelbundet varje månad och med privata utförare per telefon eller vid möten. Avdelningscheferna för utföraravdelningen respektive beställaravdelningen genomför regelbundet möten och under året har även gemensamma planeringsdagar med primärvården, enhetschefer inom hemtjänsten, avdelningschefer och biståndshandläggare inletts. Allt i syfte att säkerställa att den enskildes insatser av omvårdnad och hälso- och sjukvård säkerställs.

Biståndshandläggarnas beställning bekräftas av utförarna och biståndshandläggarna begär av utföraren en arbetsplan över hur beställda insatser kommer att utföras. Utföraravdelningen har inletts ett utvecklingsarbete för att utarbeta arbetsplaner i enlighet med riktlinjerna för kundvalsmodellen.

De riktlinjer och anvisningar som finns gällande myndighetsutövning beaktas och inom beställaravdelningen finns ett kvalitetssystem med handlings-

planer utifrån lagar, anvisningar och riktlinjer. Dessa handlingsplaner följs regelbundet upp och revideras vid behov vid beställaravdelningens planeringsdagar som genomförs kontinuerligt under året.

Biståndshandläggarna ny- och omprövar regelbundet alla beslut och inga beslut gäller längre än ett år. I verksamhetsberättelsen redovisas att målet, gällande ny- eller omprövning av samtliga beslut, i stort sett har uppfyllts. De marginella avvikelser från måluppfyllelsen som förekommer har förädlats av att många brukares insatser nyprövas oftare än en gång per år.

Revisionskontoret konstaterar att det finns ett stort behov av utvecklingsarbete inom förvaltningarna. Förvaltningen instämmer i att den av kommunfullmäktige beslutade gemensamma modellen för kvalitetsuppföljning med riktlinjer för uppföljning av kvaliteten inom hemtjänst, ledsagning och avlösning blir ett viktigt stöd i förvaltningens arbete med att utveckla kvaliteten i verksamheten.

Bilagor

1. Hemtjänst för äldre – kvalitet och rättsäkerhet för den enskilde.
2. Kvalitetsmätning i samband med nyprövning hos öppen hemtjänst och servicehusboende.