

**Handläggare**  
Eva-Lena Eirefelt  
Telefon: 08-508 12 192

**Till**  
Södermalms stadsdelsnämnd  
2019-02-21

## **Kontinuitet inom hemtjänsten, revisionsrapport nr 11/2018**

Yttrande till revisionskontoret, dnr 3.1.3 – 85/2018

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på revisionsrapporten.

Ann-Christin Jenvén  
stadsdelsdirektör

Patric Rylander  
avdelningschef

### **Sammanfattning**

Revisionskontoret har överlämnat revisionsrapport nr 11/2018, Kontinuitet inom hemtjänsten, till Södermalms stadsdelsnämnd för yttrande senast den 15 mars 2019.

Förvaltningen anser att revisionsrapporten pekar på viktiga utvecklingsområden. Förvaltningen har uppmärksammat rekommendationen som revisorerna lyfter fram i rapporten: Säkerställ att uppföljning av beslutade hemtjänstinsatser sker minst en gång per år, säkerställ att beställarenheten har tillgång till aktuella genomförandeplaner samt att den enskildes önskemål om när och hur insatserna ska utföras går att utläsa i genomförandeplanerna.

Då kontinuiteten är en utmaning för hemtjänsten ser förvaltningen gärna ett fortsatt stadsövergripande arbete i frågan. Kontinuitet handlar inte bara om att det är samma personer som kommer hem till den äldre, det vill säga personalkontinuitet. Idag får personalkontinuiteten stort fokus. Omsorgskontinuiteten som innebär att alla medarbetare vet vad och på vilket sätt insatserna ska utföras hos den äldre är en annan viktig faktor att ta hänsyn till liksom att personalen kommer på den tid som är överenskommen.

## **Bakgrund**

Revisionskontoret har överlämnat revisionsrapport nr 11/2018, Kontinuitet inom hemtjänsten, till Södermalms stadsdelsnämnd för yttrande senast den 15 mars 2019. Rapporten har även remitterats till Bromma stadsdelsnämnd och äldrenämnden.

## **Ärendet**

Kontinuitet är en viktig kvalitetsaspekt i omsorgen om äldre. För de flesta äldre är det en trygghetsaspekt att hemtjänsten 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.

En granskning har genomförts i syfte att bedöma om stadens styrning och uppföljning av hemtjänsten säkerställer att det finns kontinuitet i utförandet av beviljade insatser. Granskningen har omfattat äldrenämnden samt stadsdelsnämnderna Bromma och Södermalm.

Utifrån granskningen kan konstateras att kontinuitet inom hemtjänsten är en aktuell fråga bland såväl beställare som utförare inom staden. Den sammanfattande bedömningen är dock att nämndernas styrning och uppföljning inte är helt tillräcklig för att säkerställa att det finns kontinuitet i utförandet av beviljade hemtjänstinsatser.

Såväl äldrenämnden som stadsdelsnämnderna ställer krav på kontinuitet i utförandet av hemtjänstinsatser. Definitionerna av kraven bedöms dock inte vara helt tydliga.

Genomförandeplaner och kontaktpersonskap har av staden lyfts fram som viktiga metoder för att stärka kontinuiteten inom hemtjänsten. Granskningen visar att det i många fall inte går att utläsa av innehållet i genomförandeplanen om den äldres önskemål om hur och när utförandet ska ske har tillgodosetts. Vidare används genomförandeplanerna inte i någon större utsträckning av omvårdnadspersonalen i deras dagliga arbete. Planerna ger inte heller alltid tillräcklig information för att ge stöd till personalen vid utförandet av insatser. Genomförandeplanerna bedöms därmed inte utgöra det verktyg för att uppnå god tids- och omsorgskontinuitet som fullmäktige avsett.

Hemtjänstutföraren ska utse en kontaktperson för den enskilde. Kontaktpersonen ska ha en central roll i planeringen av beviljade hemtjänstinsatser samt i så stor utsträckning som möjligt vara den som utför dem. I majoriteten av granskade genomförandeplaner gick det inte att utläsa om kontaktpersonen hade varit delaktig i planeringen eller inte. Granskningen visar emellertid att kontaktpersonen regelbundet utför insatser hos dem de är kontaktpersoner för, vilket bedöms vara positivt avseende personal- och omsorgskontinuiteten. I granskningen har det dock framkommit att utförarnas behov av en effektiv planering av bemanningen kan medföra risk för att kontinuiteten i kontaktpersonskapet åsidosätts.

Det finns möjlighet att följa upp kontinuiteten i utförandet vid så kallad individuppföljning. Inte minst vad gäller den äldres uppfattning om utförandet. Granskningen visar dock att det inte alltid framgår av dokumentationen om pågående insatser har följts upp vad gäller innehåll, omfattning och kvalitet minst en gång per år. Den äldres uppfattning om utförandet framgår inte heller på ett tydligt sätt av dokumentationen. Risk finns därmed att kontinuitetsaspekter inte följs upp på ett systematiskt sätt på individnivå.

När det gäller avtals- och verksamhetsuppföljning av hemtjänstutförare inom stadens valfrihetssystem kan konstateras att det finns flera former av uppföljning. Med anledning av att centrala begrepp gällande kontinuitet inte är definierade i stadens kravställning mot hemtjänstutförare är det dock svårt att göra en bedömning av om uppföljningen avseende kontinuitetsaspekter är tillräcklig.

Utifrån redovisade iakttagelser och bedömningar lämnas följande rekommendationer:

Äldrenämnden:

- Tydliggör definitionen av ställda krav avseende kontinuitet i förfrågningsunderlaget för upphandling av hemtjänst och uppdragsbeskrivning för verksamheter i egen regi.

Bromma och Södermalms stadsdelsnämnder:

- Säkerställ att uppföljning av beslutade hemtjänstinsatser sker minst en gång per år. Uppföljningsdokumentationen bör omfatta insatsernas innehåll, omfattning och kvalitet samt den enskildes uppfattning om utförandet.

- Säkerställ att beställarenheten har tillgång till aktuella genomförandeplaner för samtliga brukare och att dessa kontrolleras mot beställning.
- Säkerställ att den enskildes önskemål om när och hur insatserna ska utföras går att utläsa av genomförandeplanen för varje enskilt ärende.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts i stadsdelsdirektörens stab i samråd med äldreomsorgsavdelningen. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen, pensionärsrådet och i ungdomsrådet den 11 februari och i rådet för funktionshindersfrågor den 12 februari 2019.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Förvaltningen anser att revisionsrapporten pekar på viktiga utvecklingsområden. Förvaltningen har uppmärksammat rekommendationen som revisorerna lyfter fram i rapporten.

Då kontinuiteten är en utmaning för hemtjänsten ser förvaltningen gärna ett fortsatt stadsövergripande arbete i frågan. Kontinuitet handlar inte bara om att det är samma personer som kommer hem till den äldre, det vill säga personalkontinuitet. Idag får personalkontinuiteten stort fokus. Omsorgskontinuiteten som innebär att alla medarbetare vet vad och på vilket sätt insatserna ska utföras hos den äldre är en annan viktig faktor att ta hänsyn till liksom att personalen kommer på den tid som är överenskommen.

Förvaltningen ser gärna ett stadsövergripande utvecklingsarbete som tittar på förutsättningarna för att kunna nå ett resultat för kontinuiteten som gör skillnad för den enskilda äldre. Utvecklingsarbetet kan bestå av att se över de praktiska förutsättningarna som finns för hemtjänsten och beställarenheter idag såsom systemstöd, utmaningar kring äldre med psykosociala problem och äldre som är eller riskerar att bli hemlösa.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på revisionsrapporten.

### **Bilagor**

Revisionsrapport nr 11/2018. Kontinuitet inom hemtjänsten.