

Uppföljande granskning av kvalitén inom hemtjänsten

Äldre och omsorgsnämndens svar till kommunens revisorer gällande granskningen kvalitet inom hemtjänsten

Beskrivning av ärendet

På uppdrag av revisorerna i Tyresö kommun har Ernest & Young (E&Y) genomfört en granskning med syftet att bedöma om kommunen säkerställer ett ändamålsenligt arbete med att utveckla och säkra kvaliteten inom hemtjänsten.

Efter den uppföljande granskningen som genomfördes av EY under hösten 2023 lämnade kommunens revisorer fem rekommendationer till äldre och omsorgsnämnden att svara på. Av dessa fem var tre riktade specifikt till den kommunala utföraren inom hemtjänsten:

- Säkerställa att förvaltningen och den kommunala hemtjänstens påbörjade utvecklingsarbeten, till exempel implementering av en ny organisation samt översyn av rutiner och tillämpning av dessa fortgår enligt plan
- Följa och utvärdera pågående arbete med att utveckla medarbetarnas delaktighet i kvalitetsarbetet
- Överväga hur de interna granskningsrapporterna kan användas i verksamheternas kvalitetsutvecklingsarbete och som underlag för nämndens styrning och prioriteringar

De övriga två rekommendationerna var riktade till förvaltningen

- Säkerställa att översyn av överenskommelse gällande hemtjänst i egen regi genomförs
- Tillse att uppdraget inom projektet God och Nära vård, att ta fram samverksansöverenskommelser mellan regionen och kommunen, slutförs och implementeras i verksamheterna

Efter den senaste granskningsrapporten av hemtjänsten 2021 pågår det redan inom den kommunala hemtjänsten ett aktivt utvecklingsarbete och initiativ för att öka medarbetarnas delaktighet i målformulering och uppföljning, vilket EY också lyfter i sin rapport. Samtidigt pågår parallella utvecklingsprojekt för att förbättra tillgången och tillämpningen av relevanta rutiner och ett arbete med att etablera den nya organisationen.

Den kommunala hemtjänstens förslag till fortsatt uppföljning och återkoppling

Den kommunala hemtjänsten vill förtydliga att uppdatering och översyn av processer, processdokumentation och rutiner görs regelbundet inom verksamheten. Det utvecklingsarbete som nu genomförs syftar till att tillgängliggöra denna dokumentation för medarbetare under tiden då de inte "sitter på kontoret" utan är "ute" i verksamheten. Med införandet av AI och personliga mobiltelefoner för samtliga medarbetare inom den kommunala hemtjänsten tillgängliggörs kvalitetsledningssystemet på ett annat sätt än tidigare.

Under hösten 2023 påbörjades projektet ”Det handlar om oss”. En del av det projektet syftar till att öka medarbetarnas delaktighet i kvalitetsarbetet. Utgångspunkten är att kvalitet skapas i mötet mellan medarbetarnas och den enskilde brukaren. Kvalitetsförbättringar och delaktighet skapas genom att utveckla det professionella omdömet och skapandet av en lärande organisation där den psykologiska tryggheten utgör en viktig del i förändringsarbetet.

Under 2024 kommer specifika indikatorer tas fram utifrån arbetet med ”Det handlar om oss” och följas upp inom ramen för verksamhetens styr och uppföljningsprocess. Den kommunala hemtjänstens har också fått i uppdrag av äldre och omsorgsnämndens ordförande att genomföra en pilotmodell där medarbetare och brukare ges ett större inflytande över insatsplaneringen än vad som är fallet idag. Detta uppdrag överensstämmer också väl med ambitionerna för projektet ”Det handlar om oss”.

De tidigare interna och externa granskningar som genomförts används idag för att följa upp kvalitét och leveransmålen i verksamheten. Utfallen i granskningarna redovisas i månadsrapporter och i verksamhetsberättelsen. Resultaten analyseras och ligger också till grund för verksamhetens indikatorer och mål i enhets- och verksamhetsplan.

Den kommunala hemtjänsten avser fortsatt att redovisa de utvecklingsarbeten som genomförs inom ramen för styr och uppföljningsprocessen med återrapportering i månadsrapporterna, verksamhetsberättelse och årliga kvalitetsberättelsen.

Översynen av överenskommelser kommer gällande hemtjänsten i kommunal regi följs upp och säkerställs vid månadsrapporteringar och vid tertialboksluten samt årsredovisning

Omställningen till en god och nära vård bedrivs inom ramen för ett kommunövergripande projekt. Inom projektet pågår två utvecklingsprojekt med fokus på äldreomsorg och hemtjänst. Det ena är ett samarbete mellan FoU Nestor och den kommunala hemtjänsten med mål att utveckla en mer hälsofrämjande hemtjänst. Syftet med projektet är att utveckla och stödja arbetssätt i hemtjänsten som kan stödja äldre personers hälsa, och som är hållbara över tid. I förlängningen är syftet att stärka möjligheten för äldre personer som har hemtjänstinsatser att känna en ökad subjektiv hälsa i sin vardag, samt att öka kompetensen hos medarbetare och göra arbetsplatsen och hemtjänstyrket mer attraktiv. Det andra utvecklingsprojektet - *Kommunikativ - Förebyggande och hälsofrämjande insatser i kommunal omsorg med hjälp av IoT* - bedriver kommunens kommunala hemtjänst tillsammans med forskningsinstitutet RISE och Cuviva (utvecklare av e-hälsolösningar). Syftet är att genom innovativa arbetssätt och stöd av IoT möta den utmaning samhället står inför med en åldrande befolkning där allt fler kommer behöva hjälp och stöd från socialtjänsten och hälso- och sjukvården. Projektet syftar även till förflyttning till ett mer personcentrat arbetssätt som ligger i linje med omställningen till god och nära vård samt omställning av verksamheten utifrån den nya Socialtjänstlagen.

Som en del i omställningen arbetar även kommunen och regionen med att förbättra den lokala samverkansstrukturen. Under 2024 kommer en lokal samverkansöverenskommelse för äldres hälsa samt en lokal samverkansöverenskommelse vid utskrivning från slutenvården (LUS) arbetas

fram. Utvecklingsarbete för förbättrad samverkan kring äldre med beroendeproblematik samt samsyn kring egenvård och egenvårdsintyg kommer att fortgå. Även kommunens arbete med att förbättra arbetet med samordnad individuell plan, SIP, kommer fortsätta. Arbetet går enligt plan.