

Revisorerna i Nordanstigs kommun

Nordanstigs kommun
Kommunstyrelsen

För kännedom: Kommunfullmäktiges
presidium

2017-11-14

Revisionsrapport ”Granskning av hemtjänst”

Revisionen har via KPMG genomfört en granskning inom ovanstående område.

Revisionen hemställer om att kommunstyrelsen lämnar synpunkter avseende de rekommendationer och förslag som lyfts fram i rapporten, företrädesvis de som framgår av rapportens sammanfattning.

Revisionen emotser svar senast den 19 februari 2018.

För Nordanstigs kommuns revisorer

Sverker Söderström
Ordförande



Granskning av hemtjänst

Granskningsrapport
Nordanstigs kommun

KPMG AB

2017-11-14

Antal sidor 16



Nordanstigs kommun
Granskning av hemtjänst

2017-11-14

Innehållsförteckning

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Sammanfattning | 2 |
| 2 | Inledning/bakgrund | 3 |
| 2.1 | Syfte och revisionsfråga | 3 |
| 2.2 | Avgränsning | 3 |
| 2.3 | Revisionskriterier | 4 |
| 2.4 | Ansvarig nämnd | 4 |
| 2.5 | Projektorganisation/granskningsansvariga | 4 |
| 2.6 | Metod | 4 |
| 3 | Lagen om valfrihet | 5 |
| 4 | Resultat av granskningen | 6 |
| 4.1 | Hemtjänstens volym- och kostnadsutveckling | 6 |
| 4.2 | Mål för verksamheten | 9 |
| 4.3 | Styrning och uppföljning av hemtjänstverksamheten | 11 |
| 4.4 | Styrning och uppföljning av utförare i egen regi | 14 |

1 Sammanfattning

Vi har av Nordanstigs kommuns revisorer fått i uppdrag att granska hemtjänst inom verksamhetsområdet vård och omsorg. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2017.

Granskningen syftar till att bedöma om ledning och styrning av hemtjänsten är effektiv och med tillräcklig intern kontroll.

Hemtjänst erbjuds för personer som vill bo kvar i sitt ordinära boende och behöver hjälp med vissa serviceinsatser och/eller omvårdnadsinsatser. Insatserna kräver biståndsbeslut och utgår från varje persons individuella behov.

Vår sammanfattande bedömning är att åtgärder för att utveckla verksamheten pågår, men att struktur och systematik i styrning och uppföljning är bristfällig och behöver utvecklas. En väsentlig åtgärd enligt vår mening är att rätt nivå får rätt information, så att t.ex. omsorgsutskottet hanterar övergripande analys framför detaljerad information.

Vi rekommenderar kommunstyrelsen att:

- arbetet med genomförandeplaner prioriteras och att målet följs upp kontinuerligt, se avsnitt 4.2.
- att utveckla arbetet med uppföljning samt övergripande analys av utfallet samt vidtar åtgärder för att säkra måluppfyllelse, se avsnitt 4.2.
- att en tidsplan för arbetet med att utveckla biståndsbedömning och uppföljning upprättas, se avsnitt 4.3.
- att utveckla strukturerad uppföljning och analys av hemtjänstverksamheten som underlag för åtgärder, samt att effekter avseende åtgärder tydliggörs och följs upp, se avsnitt 4.3.
- att utveckla struktur och systematik i styrning och uppföljning avseende egen regi utförare, se avsnitt 4.4.
- att säkerställa att utförande personal har tillgång till uppdaterad information och utbildning gällande hemsjukvårdsinsatser, se avsnitt 4.4.

2 Inledning/bakgrund

Vi har av Nordanstigs kommuns revisorer fått i uppdrag att granska hemtjänst inom verksamhetsområdet vård och omsorg. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2017.

Hemtjänst erbjuds för personer som vill bo kvar i sitt ordinära boende och behöver hjälp med vissa serviceinsatser och/eller omvårdnadsinsatser. Insatserna kräver biståndsbeslut och utgår från varje persons individuella behov.

Lagen om valfrihetssystem (LOV) infördes under år 2010 i Nordanstigs kommun. Lagen innebär att den som har hemtjänst får välja vem som ska utföra insatserna, kommunen eller en privat leverantör. Det finns för närvarande två privata utförare.

De senaste åren har äldreomsorgen uppvisat ett underskott jämfört med budget, kostnad per invånare 65+ har ökat liksom antalet beviljade hemtjänststimmar.

Nordanstigs kommuns revisorer bedömer att det finns *risk* för att kostnadsutvecklingen fortsätter öka. Revisorerna anser det *väsentligt* att ledning och styrning bedrivs så att verksamheten bedrivs effektivt och inom givna ekonomiska ramar.

2.1 Syfte och revisionsfråga

Granskningen syftar till att bedöma om ledning och styrning av hemtjänsten är effektiv och med tillräcklig intern kontroll.

Granskningen ska besvara följande revisionsfrågor:

- Finns tydliga mål för hemtjänstverksamheten som är kända och tillämpas inom organisationen?
- Finns riktlinjer, rutiner och tillhörande verktyg/system för hur styrning och uppföljning ska fungera från biståndsbedömning till verkställighet som är kända och tillämpas?
- Finns riktlinjer, rutiner och tillhörande verktyg/system för hur styrning och uppföljning ska fungera gällande egen regi utförare som är kända och tillämpas?
- Finns en tydlig rollfördelning samt en fungerande kommunikation mellan de olika nivåerna/delarna i organisationen?
- Sker en aktiv styrning och åtgärder vidtas då ekonomiska och kvalitativa avvikelser uppmärksammas?

2.2 Avgränsning

Granskningen omfattar ordinärt boende (hemtjänst) inom omsorgsutskottets verksamhetsområde.

2.3 Revisionskriterier

Vi har bedömt om verksamheten/rutinerna uppfyller:

- Kommunallagen 6 kap. 7 §
- Socialtjänstlagen
- Hälso- och sjukvårdslagen
- Socialstyrelsens föreskrifter
- Tillämpbara interna regelverk, policys och beslut

2.4 Ansvarig nämnd

Granskningen avser kommunstyrelsen.

Rapporten är faktagranskad av Malin Rutström, verksamhetschef, enhetschefer inom egen regi, verksamhetsutvecklare samt intervjuade företrädare för personalen.

2.5 Projektorganisation/granskningsansvariga

Granskningen har utförts av Mikael Lindberg, kommunal revisor, under ledning av Lena Medin, kundansvarig och certifierad kommunal revisor.

2.6 Metod

Granskningen har genomförts genom:

- Nyckeltalsjämförelse
- Dokumentstudier
- Intervjuer med berörda tjänstemän och politiker
- Intervjuer med personal/fackliga företrädare

3 Lagen om valfrihet

Lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV) trädde ikraft 1 januari 2009. LOV reglerar vad som ska gälla när upphandlande myndigheter konkurrensutsätter delar av sin verksamhet genom att överlåta till brukaren att välja utförare bland leverantörer i ett valfrihetssystem. Lagen gäller för kommuner, landsting och regioner när de inför valfrihetssystem för hälsovård- och socialtjänster. LOV är ett alternativ till upphandling enligt lag (2016:1145) om offentlig upphandling, och innebär att upphandlingen sker löpande istället för ett visst tidsintervall.

Valfrihetssystem ska utformas i enlighet med EU-rättens grundläggande principer om likabehandling och icke-diskriminering samt principerna om öppenhet, ömsesidigt erkännande och proportionalitet. Det innebär bland annat att alla leverantörer i valfrihetssystemet ska behandlas lika och att kraven som ställs på leverantörerna ska vara rimliga.

Kommunen upprättar ett förfrågningsunderlag, där krav och villkor tydliggörs. Leverantörer kan när som helst ansöka om att få delta i systemet. Kommunen tecknar avtal med alla som uppfyller förfrågningsunderlagets krav, och de blir då godkända som utförare i valfrihetssystemet. Om kommunen väljer att driva verksamhet i egen regi, räknas även dessa som utförare. Den enskilde har sedan möjlighet att välja bland de godkända utförarna.

Den ekonomiska ersättningen är densamma till alla utförare. Vanligt är att kommunen tecknar tillsvidareavtal med samtliga utförare, och att det i avtalet ingår klausuler kring omförhandling av villkor, uppsägning etc. Syftet är att ge lika förutsättningar för samtliga utförare och minimera avtalsadministrationen.

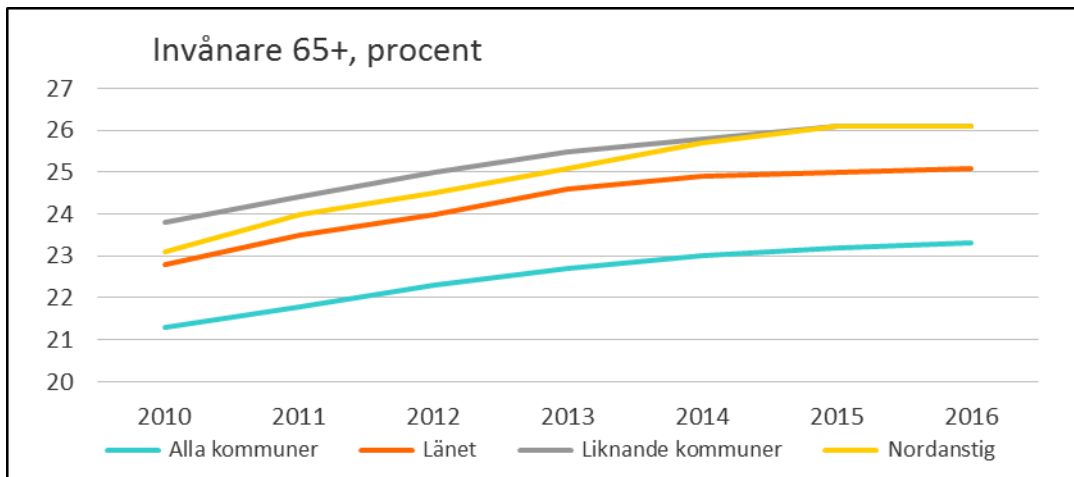
Nordanstig införde LOV inom hemtjänst år 2010. För närvarande finns två privata utförare, Båda utförarna började utföra hemtjänst åt Nordanstigs kommun år 2010.

Vi har inte närmare granskat avtalet enligt LOV utöver vad som framgår under avsnitt 4.2 och 4.3.

4 Resultat av granskningen

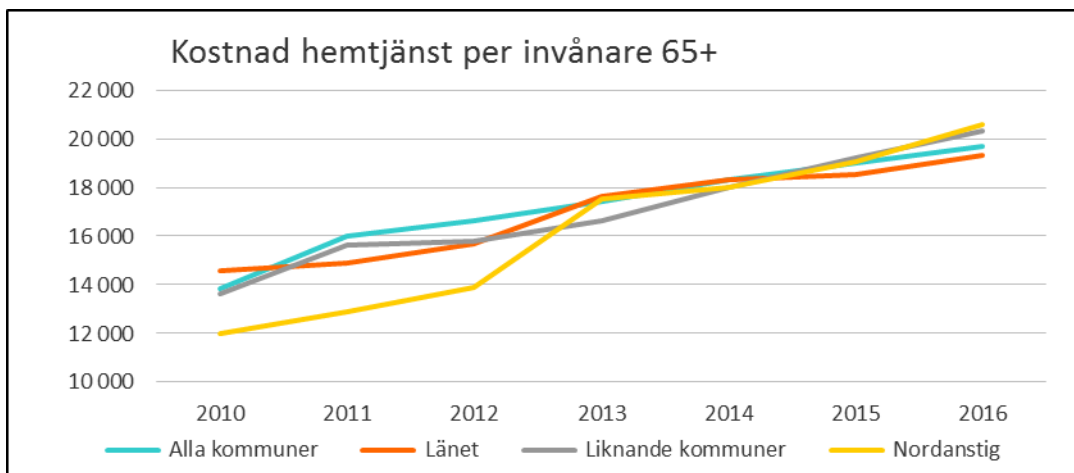
4.1 Hemtjänstens volym- och kostnadsutveckling

Huvuddelen av brukarna av hemtjänst är över 65 år. I Nordanstigs kommun har andelen av befolkningen över 65 år ökat de senaste åren, och utgjorde 26,1 procent år 2016. Andelen äldre är högre än riket.



Källa: www.kolada.se. I gruppen Liknande kommuner äldreomsorg Nordanstig 2016 ingår Degerfors, Eda, Haparanda, Årjäng, Olofström, Ödeshög och Oxelösund.

Kostnaden för hemtjänst per invånare 65+ år har ökat de senaste åren. Fram till år 2012 låg kostnaderna per invånare lägre än riket, länet och liknande kommuner, men har därefter varit ökande.

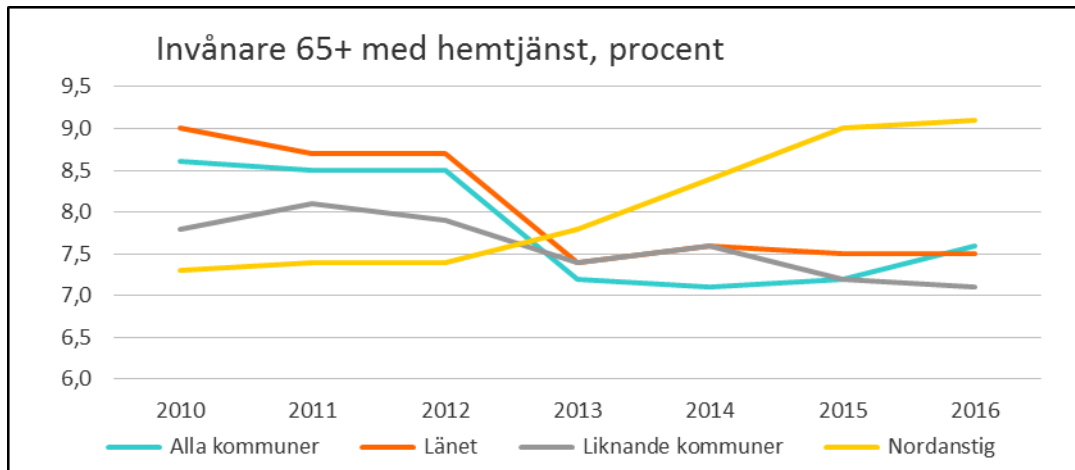


Källa: www.kolada.se

Nordanstigs kommun
Granskning av hemtjänst

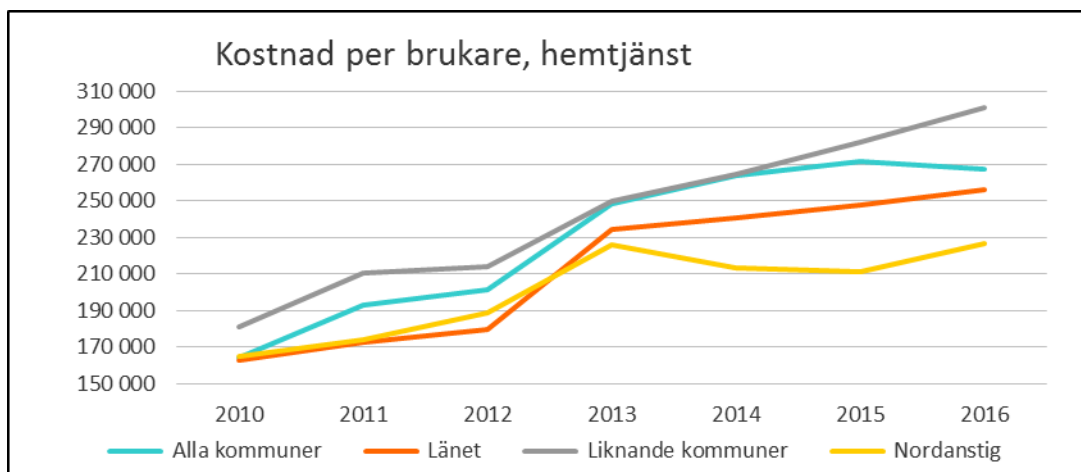
2017-11-14

Andelen av invånare 65+ som har hemtjänst har ökat de senaste åren, medan andelen i riket, länet och liknande kommuner har minskat under motsvarande period.



Källa: www.kolada.se

Kostnaden per brukare som har hemtjänst följer däremot inte samma utveckling, och är för år 2016 på samma nivå som år 2013. Avseende riket, länet och liknande kommuner har dock kostnaden per brukare ökat under motsvarande period.

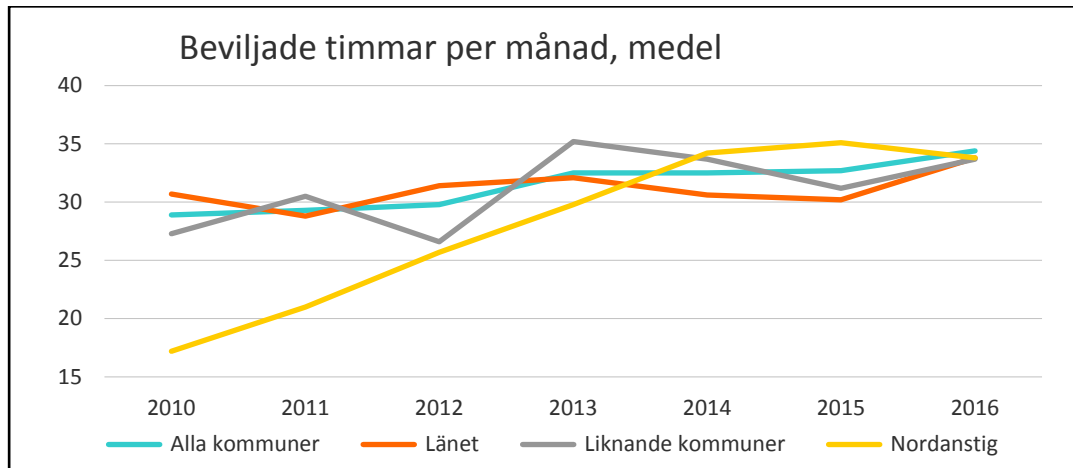


Källa: www.kolada.se

Nordanstigs kommun
Granskning av hemtjänst

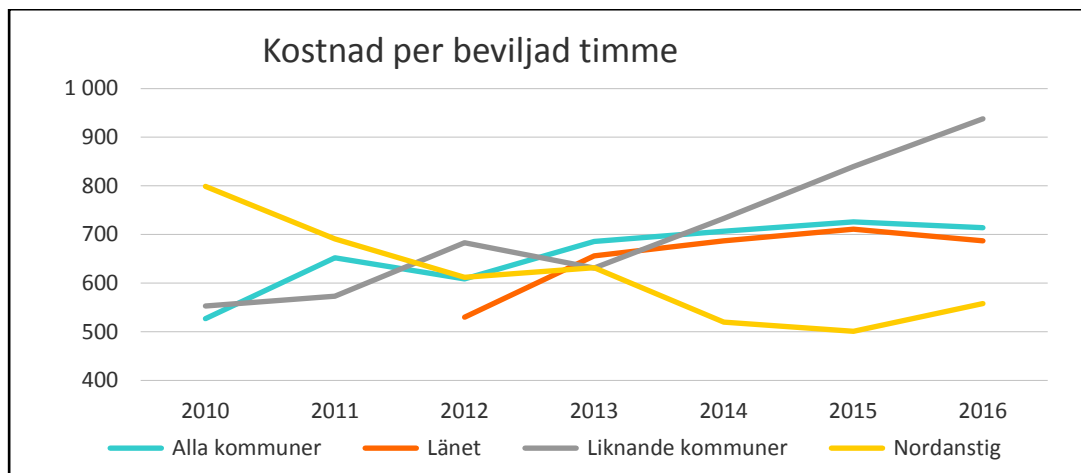
2017-11-14

Antal beviljade timmar ökade i Nordanstig fram till år 2014, och har därefter varierat något och är år 2016 i nivå med riket, länet och liknande kommuner.



Källa: www.kolada.se. Notera att fr.o.m. 2013 exkluderas personer som enbart har trygghetslarm, matdistribution eller mindre än två timmar hemtjänst per månad.

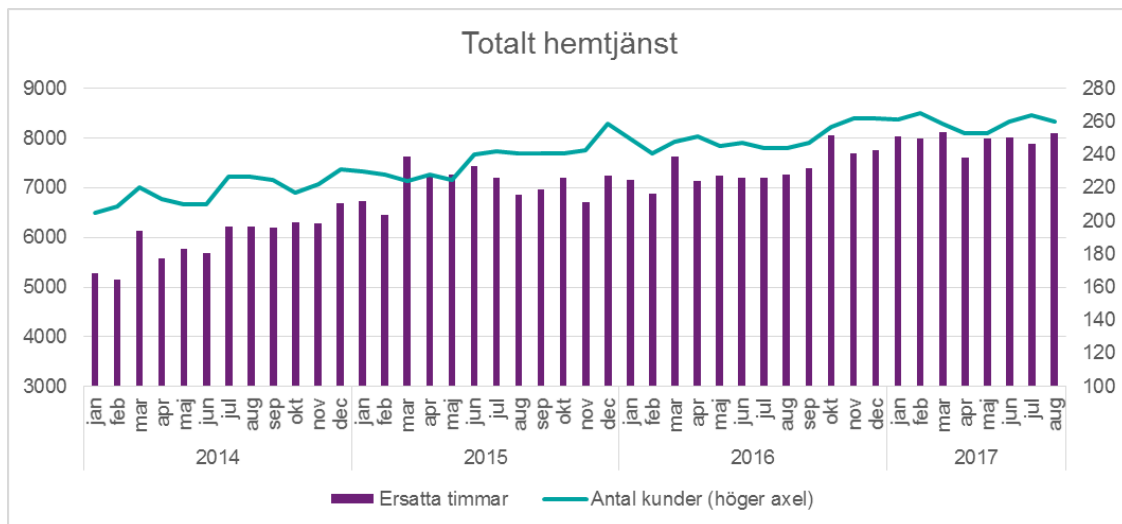
Kostnaden per beviljad timme har minskat fram till år 2015, för att öka under år 2016. Kostnaden per beviljad timme ligger sedan år 2014 på en lägre nivå jämfört med riket, länet och liknande kommuner.



Källa: www.kolada.se

2017-11-14

Data för perioden januari 2014 till augusti 2017 visar att såväl antal ersatta timmar som antal kunder ökat över tid. Antal timmar har ökat med drygt 2 000 timmar per månad när perioderna januari - augusti 2017 jämfört med samma period 2014. Antalet kunder har ökat från med knappt 60 personer.



Källa: Nordanstigs kommun.

Vår bedömning

Vi anser att det är viktigt att Nordanstigs kommun som en del av ledningsprocessen följer och analyserar information motsvarande ovanstående.

4.2 Mål för verksamheten

I budget 2017 - 2020 finns två mål angivna för vård och omsorg. Båda målen är tillämpliga på hemtjänstverksamheten. Det ena målet är att 90 procent av kunderna ska ha en upprättad och aktuell genomförandeplan för 2017. Det andra målet är att den kommunala hemtjänsten ska uppnå minst 65 procent effektivitet 2017 - 2019.

Genomförandeplan

Enligt LOV förfrågningsunderlag¹ ska en genomförandeplan vara upprättad inom fem vardagar efter att uppdraget mottagits. I den årliga kvalitetsuppföljningen av utförare av LOV görs en dokumenterad uppföljning avseende de privata utförarna, där bland annat en beskrivning och bedömning finns avseende utförarens arbete med genomförandeplaner. Bedömningen är att de privata utförarna har upprättade genomförandeplaner som efterlevs.

Vad gäller egen regi följs inte målet "upprättad och aktuell genomförandeplan" upp kontinuerligt. Såsom vi uppfattar är målet inte direkt känt, men vid intervjuer framkommer att personalen är medveten om och arbetar med att utveckla

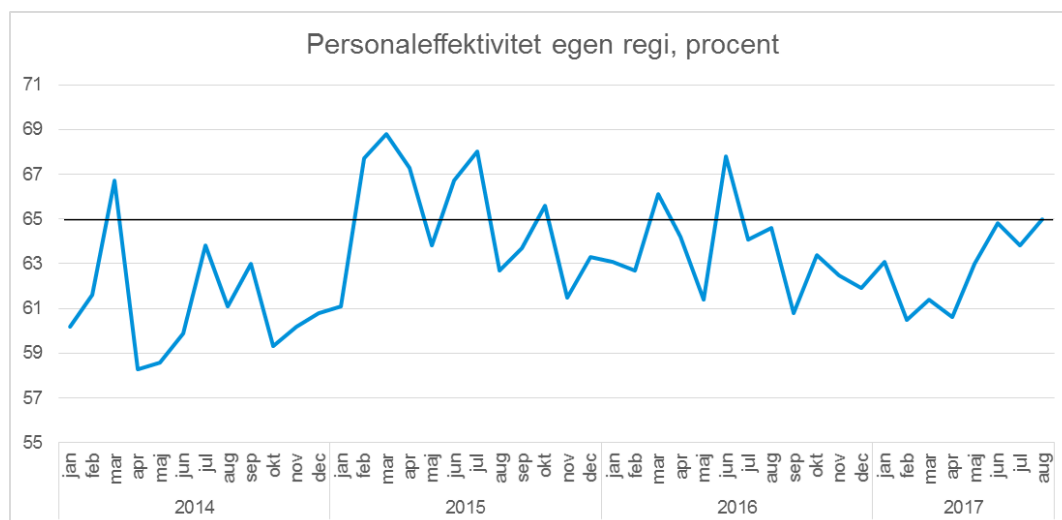
¹ Förfrågningsunderlag gällande hjälp i hemmet enligt Socialtjänstlagen, reviderad 2012-09-19.

2017-11-14

dokumentation och genomförandeplaner. Arbetet är dock eftersatt vilket förklaras med att det är knappt om tid för att upprätta och hålla genomförandeplanerna aktuella.

Effektivitet

Effektivitetsmålet berör endast egen regi utförare, och beräknas utifrån beställd tid i förhållande till arbetad tid. Vid intervjuer framkommer att det finns god kännedom om målet gällande effektivitet. Data tas fram månadsvis, både för hela egen regiverksamheten och på gruppnivå. Vi har inte fått sammanställt material, men kan utifrån erhållen data redovisa utveckling över tid i nedanstående figur. Vi konstaterar utifrån nedanstående sammanställning att målet inte uppnås för flertalet av månaderna, och att den synes ha minskat sedan år 2015. Genomsnittet i effektivitetsgraden i egen regi är knappt 63 procent år 2017.



Källa: Nordanstigs kommun.

Omsorgsutskottet får regelbundet uppföljning på gruppnivå av effektivitetsmålet, däremot inte avseende målet gällande genomförandeplaner. I delårsrapporten per 2017-06-30 redovisas varken utfall eller prognos gällande dessa två mål. Under rubriken "Mål och måluppfyllelse" framgår att vård och omsorg omfattas främst av att skapa trygga boendemiljöer. Detta mål kan vi inte hitta i några styrdokument varför det är oklart vem som fastställt målet och hur det ska utvärderas.

Vår bedömning

Vi noterar att det finns två fastställda och uppföljningsbara mål som är tillämpliga på hemtjänstverksamheten. Vi bedömer att målen är kända i verksamheten. Vi konstaterar att målen inte följs upp i delårsrapporten och att kommunstyrelsen därför inte får någon uppföljning av utfallet. Vi anser att kommunstyrelsen som ansvarig styrelse måste få regelbunden uppföljning på övergripande nivå av de beslutade målen. Eftersom kommunstyrelsen inte har fått några rapporter har styrelsen inte heller fattat några beslut för att förbättra måluppfyllelsen.

2017-11-14

Vi ser allvarigt på arbetet med genomförandeplaner är eftersatt, vilket bör finnas enligt föreskrift² och ska finnas enligt LOV förfrågningsunderlag. Syftet med en genomförandeplan är att stärka kundens inflytande, vara ett arbetsverktyg för personal samt utgöra underlag för uppföljning av insatsen.

Vi rekommenderar kommunstyrelsen att arbetet med genomförandeplaner prioriteras och att målet följs upp kontinuerligt.

Såsom vi uppfattat har det inte genomförts någon strukturerad analys på verksamhets- eller enhetsnivå om varför effektivitetsmålet inom egen regi inte uppnås. Vår uppfattning är att användningen av arbetstid som inte är brukartid behöver ses över (kringtid i form av t ex restid och administration). Eftersom målet är väsentligt för att klara den egna utförarverksamhetens ekonomi är det viktigt att vidta måluppfyllande åtgärder.

Vi anser att det finns ett behov av att tydliggöra struktur och innehåll i rapporteringen från verksamheten till de politiska organen. För närvarande ges information på mycket detaljerad nivå, vilket vi menar kan försämra möjligheterna till övergripande analyser med tillhörande beslut om åtgärder. Det finns därför skäl att överväga om mer övergripande information och strukturerad analys bör prioriteras.

Vi rekommenderar kommunstyrelsen att utveckla arbetet med uppföljning samt övergripande analys av utfallet samt vidtar åtgärder för att säkra måluppfyllelse.

4.3 Styrning och uppföljning av hemtjänstverksamheten

I detta avsnitt berörs kommunens samhällsuppdrag avseende hemtjänst, d.v.s. biståndsbedömning och det övergripande ansvaret oavsett utförare.

På övergripande nivå används kommunens ledningssystem (Stratsys) för bland annat riskbedömning, planering och uppföljning av ekonomi, verksamhet och arbetsmiljö.

Som utgångspunkt för arbetet med biståndsbedömning finns fastställda riktlinjer. Vid intervjuer framkommer att riktlinjerna för biståndsbedömning för närvarande är under översyn och på väg att uppdateras. Samtidigt pågår införande av IBIC³, där utbildning pågår och testmiljö finns upprättad. Införandet kommer att påverka såväl myndighetsutövning och utförare, bland annat genom att ett nationellt gemensamt fackspråk införs, individens behov styr istället för vilka insatser som finns och systematisering av uppföljningar. Någon tidsplan för när dessa åtgärder ska vara klar har inte framkommit.

² Se HSLF-FS 2016:89 Dokumentation som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS, 6 kap 2 §.

³ Individens Behov i Centrum är ett behovsriktat och systematiskt arbetsätt för arbete med vuxna personer oavsett ålder eller funktionsnedsättning som utgår från individens behov, resurser, mål och resultat inom olika livsområden i dagliga livet, www.socialstyrelsen.se/individensbehovicentrumibic.

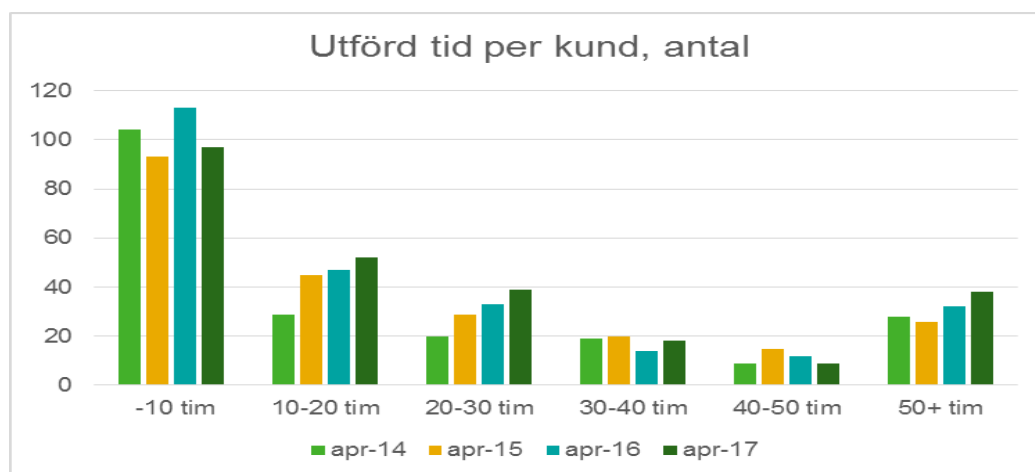
2017-11-14

När kunden fått biståndsbeslut och valt utförare skickas en beställning via IT-stöd (ProCapita) till utföraren, som tar emot uppdraget och verkställer insatserna. För beviljade insatser används schablontider, d.v.s. en genomsnittlig tid som en viss insats förväntas ta vilken utgör grund för beräkning av beställd tid. Avseende handläggningen av ärenden har en checklista tagits fram och det sker återkommande dialog kring biståndsbedömning för att utveckla ett gemensamt synsätt för en jämn och rättssäker bedömning oavsett handläggare. Detta är ett pågående arbete som också påvisar att det finns ett utvecklingsbehov inom området. I LOV förfrågningsunderlag anges även övriga förutsättningar och krav på enskilda utförare, exempelvis kompetens, dubbelbemanning, användande av verksamhetssystem och ekonomisk ersättning.

Om utföraren uppmärksammar förändring av behovet ska biståndshandläggare kontaktas för att göra en ny bedömning av behovet av insatser. Från intervjuade inom egen regi framkommer att biståndshandläggarna inte hinner med att dokumentera förändringar, så att det blir ett glapp i tid mellan det som faktiskt utförs och vad som finns dokumenterat.

Vid intervjuer framkommer att uppföljning av insatser inte har genomförts regelmässigt på grund av tidsbrist. Därför har extra resurser tagits in under året för att genomföra uppföljningar, men såsom vi uppfattat är den resursen inte längre på plats och av olika skäl inte kunnat ersättas. Det finns därför risk för att uppföljning inte sker kontinuerligt.

För att analysera och bedöma framtida utveckling behövs ett sammanställt underlag för att slutsatser och åtgärder ska vara relevanta. Vid flertalet intervjuer nämns bl a att det skett en ökning av antalet kunder som har < 10 timmar. Av figuren nedan framgår utveckling över tid, som dock visar att antalet kunder med < 10 timmar inte ökat.



Källa: Nordanstigs kommun.

2017-11-14

Roller och ansvarsfördelning i verksamheten upplevs som tydliga i vardagen. Det upplevs också som en fördel att biståndshandläggare, sjuksköterskor och enhetschefer egen regi finns i samma lokaler och att kontaktvägarna därigenom förenklas. Samtidigt nämns vid intervjuer även behovet att vara uppmärksam på att det finns risker med de korta kontaktvägarna, t.ex. avseende tydlighet i dokumentation. Därutöver finns risk för att de privata utförarna inte har samma möjligheter, vilket också behöver beaktas.

Ett antal åtgärder är under genomförande, som syftar till att ge ekonomiska och/eller kvalitetsmässiga effekter. För närvarande pågår bland annat införande av mobil hemtjänst, d v s utförarna ska registrera tid och dokumentation hos kund i mobiltelefon. Vidare pågår upphandling av trygghetslarm samt revidering av förfrågningsunderlag LOV hemtjänst (att gälla från 2018-01-01). De ekonomiska och/eller kvalitetsmässiga effekterna är dock inte tydliggjorda eller kvantifierade.

Vår bedömning

Vi noterar att revidering av riktlinjer för biståndsbedömning och införande av IBIC pågår. Vi bedömer att det finns ett behov av fortsatt och intensifierat utvecklingsarbete avseende jämn och rättssäker biståndsbedömning samt att uppföljning av ärenden genomförs, då det är väsentligt för den enskilde samtidigt som det påverkar verksamhetens omfattning i form av beviljade timmar och därmed kommunens kostnadsnivå.

Vi rekommenderar kommunstyrelsen att upprätta en tidsplan för arbetet med att utveckla biståndsbedömning och uppföljning.

Vi bedömer att det finns en tydlig rollfördelning och en fungerande kommunikation inom verksamheten.

Vi bedömer att det finns ett behov av att utveckla arbetet med strukturerad uppföljning och analys av hemtjänstverksamheten som underlag för beslut om åtgärder, samt att förväntade effekter avseende åtgärder tydliggörs inför prioritering av åtgärder och som grund för uppföljning av åtgärdernas effekter. Vi anser exempelvis att de uppgifter som framgår ovan i figuren avseende utförd tid per kund samt under avsnitt 4.1, bl.a. varför andelen invånare 65+ med hemtjänst är förhållandevis hög, bör analyseras. Som nämntes i avsnitt 4.2 behöver även struktur och innehåll i rapportering och underlag från verksamheten till de politiska organen ses över.

Vi rekommenderar kommunstyrelsen att utveckla strukturerad uppföljning och analys av hemtjänstverksamheten som underlag för åtgärder, samt att effekter avseende åtgärder tydliggörs och följs upp.

4.4 Styrning och uppföljning av utförare i egen regi

Verksamheten inom hemtjänst utförare egen regi utgår från de förutsättningar som anges i LOV förfrågningsunderlag. Därutöver tillkommer besvarande av larm och nattillsyn (kl 22 - 07) oavsett vilken utförare kunden har.

Verksamheten består av fyra grupper som leds av två enhetschefer med en form av delat ledarskap. En enhetschef har fokus på kundarbetet och en enhetschef har fokus på personal och administration. Totalt består enheten av ca 60 medarbetare.

Antal kunder för egen regi har varit på samma nivå de senaste två åren, men marknadsandelen sett till andel kunder visar på en trendmässig minskning. Marknadsandelen av ersatta timmar har däremot inte minskat i samma omfattning. Vid intervjuer framgår att det inte förts något närmare resonemang eller analys utifrån detta perspektiv.

Uppdrag tas emot av enhetschef i Procapita. Därefter överförs uppdraget till kundplaneringsverktyget LapsCare, som används för dagsplanering av kundbesök. Uppdraget inleds med besök där upplägg och planering av insatserna görs tillsammans med kunden. Varje kund har en kontaktperson, som har ett särskilt ansvar för kundkontakten. Tid hos kund registreras med särskild penna (ska enligt ovan om mobil hemtjänst införs bytas till mobiltelefon). Dokumenterade rutiner finns tillgängliga via intranätet, t ex kring hygien, genomförandeplan, kund som inte öppnar och dödsfall.

Registrerade kvalitetsavvikelser tas upp på månadsvisa arbetsplatsträffar tillsammans med annan information. Antalet avvikelser sammanställs i Stratsys, men någon analys av typ av avvikelser för att t ex se återkommande mönster på enhetsnivå görs inte.

De vardagliga rollerna inom enheten är tydliga, och det finns även funktionsbeskrivning av t ex kontaktperson (som för närvarande uppges vara under översyn). Vid intervjuer framkommer att utförande personal inte alltid har tillgång till uppdaterad information samt att det förekommer otydliga instruktioner och/eller bristande introduktion/utbildning gällande vissa hemsjukvårdsinsatser. För närvarande pågår försök att förbättra information via IT-stödet. Det finns också olika uppfattning om enhetschefsnärvaro på plats i verksamheten är tillräcklig, även om de är tillgängliga via telefon.

Vid intervjuer framkommer att verksamhetsplanering inte gjorts på senare år, och att resurser saknas för t ex planeringsdag med personal. Flera olika uppföljningsdokument tas fram för egen regi, bl a kvalitetsredovisning, internkontrollrapport och delårsredovisning, som kan utgöra ett underlag för verksamhetsplanering och prioritering av åtgärder. Vi kan vid en genomläsning dock inte se att dokumentens innehåll följer en röd tråd. Samtidigt nämns såväl i dokument som intervjuer ett antal utmaningar och problem som finns i enheten. Exempel på sådana är vikariebrist, kompetensutveckling, fordonsproblematik, tidstjuvar som apoteksbesök och den nya rutinen gällande matbeställning, samt rekrytering/introduktion av sommarvikarier som också påverkar behovet att erbjuda ersättning för att avstå sommaresemester (flera av dessa gäller den kringtid vi bedömer behöver analyseras se avsnitt 4.2).



Nordanstigs kommun
Granskning av hemtjänst

2017-11-14

Utöver de åtgärder som nämns i avsnitt 4.3 som påverkar alla utförare pågår en översyn av hemtjänstgruppernas geografiska indelning inom enheten.

Vår bedömning

Vi bedömer att det i huvudsak finns rutiner och verktyg i det dagliga arbetet rörande kund.

Vi bedömer att det finns en avsaknad av struktur och systematik i styrning och uppföljning på enhetsnivå. Detta synliggörs bland annat av de exempel på utmaningar och problem som funnits under lägre tid inte avhjälpats. Vi anser att det är väsentligt att det finns en strukturerad uppföljning och analys som ger enheten och dess medarbetare en gemensam bild av nuläge och behov av åtgärder. Det skulle också bidra till att tydliggöra vad som åligger enhetschefens ansvar, respektive när högre beslutsnivåer behöver agera.

Vi rekommenderar kommunstyrelsen att utveckla struktur och systematik i styrning och uppföljning avseende egen regi utförare.

Vi bedömer att det finns en tydlig rollfördelning, men att kommunikationen mellan hemtjänstpersonal och hemsjukvård behöver utvecklas.

Vi rekommenderar kommunstyrelsen att säkerställa att utförande personal har tillgång till uppdaterad information och utbildning gällande hemsjukvårdsinsatser.

KPMG, dag som ovan

Mikael Lindberg

Kommunal revisor

Lena Medin

Certifierad kommunal revisor

Detta dokument har upprättats enbart för i dokumentet angiven uppdragsgivare och är baserat på det särskilda uppdrag som är avtalat mellan KPMG AB och uppdragsgivaren. KPMG AB tar inte ansvar för om andra än uppdragsgivaren använder dokumentet och informationen i dokumentet. Informationen i dokumentet kan bara garanteras vara aktuell vid tidpunkten för publicerandet av detta dokument.

Huruvida detta dokument ska anses vara allmän handling hos mottagaren regleras i offentlighets- och sekretesslagen samt i tryckfrihetsförordningen.