



# Granskning av kontinuitet inom hemtjänsten

Revisionsrapport  
Växjö kommun

KPMG AB

2021-06-15

Antal sidor 14



Växjö kommun  
Granskning av kontinuitet inom hemtjänsten

2021-06-15

## Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	2
2	Inledning/bakgrund	4
2.1	Syfte, revisionsfråga och avgränsning	4
2.2	Revisionskriterier	4
2.3	Metod	5
2.4	Om kontinuitet inom hemtjänsten	5
3	Resultat av granskningen	5
3.1	Uppgifter om kontinuitet	5
3.2	Nämndens styrning gällande kontinuitet	6
3.3	Rutiner och arbetssätt för kontinuitet inom nämndens hemtjänstverksamheter	7
3.4	Krav på kontinuitet hos privata utförare av hemtjänst	10
3.5	Uppföljning av kontinuitet inom hemtjänstverksamheterna	11
4	Slutsats och rekommendationer	13
4.1	Rekommendationer	14

## 1 Sammanfattning

Vi har av Växjö kommuns revisorer fått i uppdrag att granska omsorgsnämndens rutiner för kontinuitet inom hemtjänsten. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2021.

Vår sammanfattande bedömning är att omsorgsnämndens styrning och uppföljning av hemtjänsten, när det gäller kontinuitet i utförandet av beviljade insatser, i många avseenden är ändamålsenlig men i några andra är i behov av utveckling.

Vi grundar vår bedömning på att personalkontinuiteten i hemtjänsten i Växjö kommun inte skiljer sig nämnvärt från andra kommuner och att det för personalkontinuiteten i huvudsak finns ändamålsenliga arbetssätt. Samtidigt behöver åtgärder vidtas för att säkra full implementering av rutinerna i hela organisationen. Detta då personalkontinuiteten skiljer sig mycket åt mellan enheterna. Vidare grundas bedömningen på att arbetssätten med inriktning på omsorgs- och tidskontinuitet kan vidareutvecklas.

Vidare grundas bedömningen på att det saknas tydliga uppdrag från nämnden till förvaltningen avseende kontinuitet. Däremot kan vi se att förvaltningen i sin övergripande verksamhetsplan anger personalkontinuitet som ett fokusområde. Vår bedömning är att det är en brist att det saknas en koppling mellan nämndens uppdrag och förvaltningsledningens uppdrag avseende kontinuiteten. Vår bedömning är också att det är en brist att det inte tydligare anges vare sig från nämnden eller från förvaltningsledningen vilken personalkontinuitet som ska uppnås. En konsekvens av detta är att det idag finns olika ambitionsnivåer kring detta ute i verksamheten.

Vår sammanfattande bedömning grundas också på att det ställs tillräckliga och relevanta krav på privata utförare avseende personal- och omsorgskontinuitet men att det saknas sådana gällande tidskontinuitet. Vår granskning visar också att de formuleringar om krav som ställs på utförare inom LOV hemtjänst gällande personalkontinuitet inte är uppdaterade. Detta då det i förfrågningsunderlaget nämns bland kraven ett specifikt antal personal som en hemtjänstmottagare högst ska behöva möta. Någon liknande formulering finns inte för egenregin. Det finns därför en risk att kraven kan uppfattas vara olika mellan de privata utförarna och egenregin.

Vi bedömer att nämnden har en ändamålsenlig uppföljning av personalkontinuiteten, men att den borde utvecklas avseende omsorgs- och tidskontinuitet.

Utifrån vår bedömning och slutsats rekommenderar vi omsorgsnämnden att

- fastställa uppdrag till förvaltningen gällande kontinuitet, förslagsvis i internbudgeten,
- dokumentera framgångsrika arbetssätt gällande bemanningsplaneringen,
- för in formulering gällande krav om tidskontinuitet i förfrågningsunderlagen för LOV hemtjänst,
- säkerställ att samma mål för personalkontinuiteten gäller för både egenregin och externa utförare,
- utveckla formerna för uppföljning av omsorgs- och tidskontinuitet,



**Växjö kommun**

Granskning av kontinuitet inom hemtjänsten

2021-06-15

- utreda möjligheterna att ta fram uppgifter ur verksamhetssystemet som kan användas för uppföljning av tidskontinuitet.

## 2 Inledning/bakgrund

Vi har av Växjö kommuns revisorer fått i uppdrag att granska omsorgsnämndens rutiner för kontinuitet inom hemtjänsten. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2021.

Kontinuitet är en viktig kvalitetsaspekt i omsorgen om äldre. För de flesta äldre är det en trygghetsaspekt att insatserna 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. För omsorgstagare med komplexa vård- och omsorgsbehov eller demenssjukdomar är kontinuitet särskilt viktigt.

Med anledning av ovanstående drar kommunens revisorer slutsatsen i sin riskanalys, att omsorgsnämndens rutiner för kontinuitet inom hemtjänsten behöver granskas.

### 2.1 Syfte, revisionsfråga och avgränsning

Granskningen syftar till att bedöma om omsorgsnämndens styrning och uppföljning av hemtjänsten säkerställer att det finns kontinuitet i utförandet av beviljade insatser.

För att uppnå syftet har nedanstående revisionsfrågor besvarats.

- Har nämnden fastställt uppdrag eller liknande för kontinuitet?
- Finns rutiner och arbetssätt som ger förutsättningar för kontinuitet inom hemtjänsten?
- Hur många olika anställda inom hemtjänsten möter en hemtjänstmottagare under en tvåveckorsperiod?
- Hur säkerställs att den sociala dokumentationen används (genomförandeplaner mm) så att insatsen ges på det sätt som hemtjänstmottagaren vill, oavsett vilken personal som tjänstgör?
- Ställs det krav på privata utförare avseende personal-, omsorgs- och tidskontinuitet och är det samma som ställs på egenregi?
- Följer nämnden upp egen regi och privata hemtjänstutförare avseende personal-, omsorgs- och tidskontinuitet?

Granskningen omfattar hemtjänst som ges till personer 65 år och äldre och som utförs av kommunala och privata utförare inom kommunens valfrihetssystem. Granskningen omfattar inte uttryckning vid och åtgärd av trygghetslarm. Granskningen omfattar inte heller olika personalfrågor såsom arbetstid, arbetsmiljö etc. eller bedömning av verksamheternas effektivitet.

Granskningen avser omsorgsnämnden.

### 2.2 Revisionskriterier

- Kommunallagen 6 kap. 6 §
- Socialtjänstlagen

- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamheter som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2014:5).

## 2.3 Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier, intervjuer och analys av statistiska uppgifter.

Dokumentstudierna har främst fokuserat på mål- och styrdokument, process- och rutinbeskrivningar, mallar, förfrågningsunderlag till LOV, uppföljningsplaner och dokumentation av genomförda uppföljningar och kontroller.

Intervjuer har genomförts med omsorgsnämndens ordförande, förvaltningschef, omsorgschef hemvård, avdelningschef uppdrag och uppföljning, utredare vid avdelningen uppdrag och uppföljning och två enhetschefer inom hemvården.

Rapporten är faktakontrollerad av de intervjuade.

## 2.4 Om kontinuitet inom hemtjänsten

Inom omsorgen om äldre kan begreppet kontinuitet delas upp i tre aspekter.

- personalkontinuitet – att det är så få personer som möjligt som besöker brukaren
- omsorgskontinuitet – att hjälpen eller stödet ges på lika sätt oavsett vem som kommer
- tidskontinuitet – att hjälpen eller stödet ges vid ungefär samma tid varje gång, eller så nära brukarens önskemål som möjligt

För de flesta hemtjänstmottagarna är det viktigt med kontinuitet, men olika typer av kontinuitet kan vara olika viktigt för omsorgstagarna. Verktyg för att åstadkomma en bra kontinuitet för varje enskild äldre är att det finns ett systematiskt och genomtänkt arbete med genomförandeplaner och ett arbete med schemaläggning och planering som stödjer detta.

## 3 Resultat av granskningen

### 3.1 Uppgifter om kontinuitet

I kommun- och landstingsdatabasen (KOLADA) finns ett nationellt nyckeltal gällande kontinuitet inom hemtjänsten. Det gäller personalkontinuitet och redovisar antal olika personal som en hemtjänsttagare möter under en 14-dagarsperiod. Talet avgränsas till att gälla personer, 65 år eller äldre, som har två eller fler besök av hemtjänsten varje dag. Trygghetslarm och matleveranser räknas ej. Det saknas nyckeltal för att mäta de andra sorternas kontinuitet, dvs. omsorgskontinuitet och tidskontinuitet.

Av uppgifterna från Kolada framgår att Växjö kommuns värde för personalkontinuitet inte skiljer sig nämnvärt varken från medelvärdet för kommuner med liknande

strukturella förutsättningar som Växjö, eller från det för alla kommuner i landet. Det kan också konstateras att Växjös värde har varit relativt konstant de senaste åren.

### Personalkontinuitet, antal personal som en hemtjänsttagare möter under 14 dagar, medelvärde

	2018	2019	2020
Växjö	16	15	15
Liknande kommuner	16	17	16
Alla kommuner ovägt medel	15	16	15

Källa: Kolada

Efter en genomgång av data från nämndens verksamhetssystem framgår att personalkontinuiteten skiljer sig markant åt mellan de olika hemvårdsenheterna. Vi fokuserade på uppgifterna för 2021. Det visade sig att på den enhet med bäst kontinuitet fick hemtjänsttagaren i medel träffa 10 hemtjänstpersonal medan motsvarande värde på den sämsta var 18 hemtjänstpersonal.

Av uppgifterna framgår att de privata utförarna överlag har en bättre personalkontinuitet. Av våra intervjuer framgår att det troligtvis beror på att de privata utförarna i snitt har färre hemtjänsttagare och färre medarbetare samt att uppgifterna från dem tas fram genom endast stickprov.

#### 3.1.1 Bedömning

Vi bedömer att personalkontinuiteten i hemtjänsten i Växjö kommun inte skiljer sig nämnvärt varken från kommuner med liknande strukturella förutsättningar eller från medelvärdet för alla kommuner i landet.

Vi konstaterar att det råder stora skillnader mellan nämndens enheter när det gäller personalkontinuitet, vilket ställer krav på vidare analys över orsaker till skillnaderna.

#### 3.2 Nämndens styrning gällande kontinuitet

Av internbudgeten framgår de uppdrag som nämnden antagit utifrån kommunens huvudprocesser och de av fullmäktige antagna riktningssmålen. Vid en genomgång av uppdragen i internbudgeten 2021 framgår att det inte finns några med bäring på någon av de tre formerna av kontinuitet (personal, omsorg och tid).

Förvaltningschefen antar en förvaltningsgemensam verksamhetsplan. Av den framgår bland annat fokusområden för årets verksamhet. I planen för 2021 finns bland de elva fokusområdena området: *God personalkontinuitet för omsorgstagarna*. Till fokusområdet anges nyckeltalet antal undersköterskor eller motsvarande per omsorgstagare.

Av våra intervjuer framgår att det tidigare har funnits ett tydligare uppdrag gällande personalkontinuitet. Vid den tiden satte nämnderna mål och då var målet från nämnden att en omsorgstagare inom hemtjänsten skulle högst möta elva olika anställda under en tvåveckorsperiod. Från förvaltningsledningen framförs att målet om elva olika anställda

alltjämt är det organisationen utgår ifrån. I april 2021 behandlade kommunfullmäktige en motion om personalkontinuitet inom hemtjänsten. Motionären ville att ett tydligare måltal för personalkontinuiteten skulle fastställas och föreslog att det skulle vara att en hemtjänstmottagare skulle möta tio anställda under en tvåveckorsperiod. Fullmäktige besvarade motionen med att notera att omsorgsnämnden redan hade ett inarbetat mål om elva anställda och att det var det som gällde. Som framgår ovan har dock inte omsorgsnämnden antagit ett sådant mål. Av våra intervjuer med personal ute i hemtjänstenheterna får vi uppfattningen att kontinuitet är en prioriterad fråga, men inte att talet elva anställda skulle vara ett särskilt inarbetat mål. I våra intervjuer framförs istället olika måltal.

### 3.2.1 Bedömning

Granskningen har visat att det saknas tydliga uppdrag från nämnden till förvaltningen avseende kontinuitet. Däremot kan vi se att förvaltningen i sin övergripande verksamhetsplan anger personalkontinuitet som ett fokusområde. Vår bedömning är att det är en brist att det idag inte finns en koppling mellan nämndens uppdrag och förvaltningsledningens uppdrag avseende kontinuiteten. Vår bedömning är också att det är en brist att det inte tydligare anges vare sig från nämnden eller från förvaltningsledningen vilken personalkontinuitet som ska uppnås. En konsekvens av detta är att det idag finns olika ambitionsnivåer kring detta ute i verksamheten.

## 3.3 Rutiner och arbetsätt för kontinuitet inom nämndens hemtjänstverksamheter

### 3.3.1 Personalkontinuitet

Av våra intervjuer framgår att personalkontinuitet, det vill säga att så få personer som möjligt kommer till hemtjänstmottagaren, varit ett fokus för utvecklingsarbetet inom hemtjänsten under en tid. Det framförs att bakgrunden var att personalkontinuiteten under några år hade försämrats.

Av våra intervjuer framförs att bemanningsplaneringen ute på enheterna är av stor vikt för god personalkontinuitet. Även korttidsfrånvaron lyfts upp i intervjuerna som en viktig faktor. Vidare framförs att planering inom hemtjänsten är en komplicerad uppgift. Behoven skiftar över tid och flera perspektiv ska beaktas i arbetet, t.ex. effektivitet, kontinuitet och personalens arbetssituation. Som stöd i planeringsarbetet används datorstöd.

På varje enhet inom hemvården finns en så kallad samordnare med särskilda uppgifter inom planeringen. Det finns en framtagen översiktlig processbeskrivning över planeringsprocessen från det att beslut om en ny hemtjänstmottagare kommer in till att personalen registrerar genomförda besök hos hemtjänstmottagaren med sin arbetsmobil. Av dokumentet framgår inte tydliga arbetsrutiner för hur planering ska genomföras utifrån kontinuitetsperspektivet. I våra intervjuer framförs emellertid att kunskapen finns i organisationen om hur man ska lyckas. Chefer i organisationen kan lätt ur verksamhetssystemet följa nyckeltal om personalkontinuitet på både förvaltningsnivå och enhetsnivå. Vidare har inom hemvårdens ledningsgrupp olika



arbetssätt och metoder identifierats för att öka personalkontinuiteten i planeringen. Ett sådant är att i själva planeringsarbetet dela upp enhetens personal i grupper. Vidare framgår av våra intervjuer med enhetschefer olika framgångsfaktorer för att få en god planering utifrån personalkontinuitet. Av genomgången av nyckeltalet om personalkontinuitet ovan framgår att det råder stora skillnader mellan enheterna.

### 3.3.2 Omsorgskontinuitet

#### 3.3.2.1 Social dokumentation

En god omsorgskontinuiteten, det vill säga att insatserna genomförs på samma sätt oavsett vilken hemtjänstpersonal som utför dem, förutsätter en fungerande social dokumentation. Av den sociala dokumentationen framgår då för all personal hur insatserna ska genomföras och vad som är viktigt just för den aktuella omsorgstagaren. Ovanstående är även av vikt för att verksamheten ska lyckas att genomföra åtgärderna i enlighet med hemtjänstmottagarens önskemål.

Omsorgsförvaltningen har skriftliga instruktioner för social dokumentation. Av den skriftliga instruktionen framgår att det är enhetschefen som har ansvar för att upprätta en genomförandeplan, men att uppgiften utförs av en av enhetschefen utsedd vård- och omsorgspersonal. I våra intervjuer framförs att det ofta är omsorgstagarens kontaktman som upprättar planen. Vidare framgår att genomförandeplanen utgår från beslutet och beställningen från handläggaren och beskriver mer i detalj hur och när den beviljade insatsen ska utföras och om omsorgstagarens särskilda önskemål gällande utförandet. Det framgår också av instruktionen att omsorgstagaren, och i förekommande fall dennes rättslige företrädare, ska vara delaktig i utformningen av planen. Att omsorgstagaren har varit delaktig i upprättandet av genomförandeplanen markeras i verksamhetssystemet.

Genomförandeplanen ska hållas aktuell och revideras en gång per år eller vid behov i samråd med omsorgstagaren. Enhetschef får en påminnelse i verksamhetssystemet när det är dags för den årliga revisionen av planen.

Det finns en skriftlig mall för upprättandet av genomförandeplan. Av mallen framgår bland annat de områden för vilka det ska beskrivas hur hjälpen ska ges. Kopplat till respektive område finns en checklista med frågor som ska belysas. Områdena framgår nedan.

#### Områden för vilka utförandet ska beskrivas i genomförandeplanen

- Kommunikation
- Förflyttning
- Personlig vård
- Hemliv
- Mellanmänniska interaktioner och relationer
- Utbildning, arbete, sysselsättning, ekonomiskt liv
- Samhällsgemenskap, socialt och medborgerligt liv
- Känsla av trygghet
- Person som vårdar eller stödjer en närstående

Av våra intervjuer framgår att olika åtgärder har vidtagits för att implementera instruktionerna och ett gemensamt arbetssätt för social dokumentation och genomförandeplaner. Bland annat har utbildningar hållits och digital teknik köpts in för att underlätta genomförandet av dessa uppgifter. Av våra intervjuer framgår att kvaliteten på den sociala dokumentationen och genomförandeplanerna generellt har förbättrats, men att det fortfarande finns utvecklingsmöjligheter. Det framförs vidare att kvaliteten på arbete skiljer sig mellan enheterna. Vid genomförda kontroller som förvaltningen genomfört inom internkontrollen framkommer att många omsorgstagare har planer av tillräcklig kvalitet, men att det samtidigt finns de som saknar eller har en som är inaktuell. Vid den senaste granskningen, den för 2020, framkom det att en av de 15 granskade ärendena saknade genomförandeplan. Granskningen visade också att standarden på genomförandeplanerna hade höjts betydligt jämfört med de senaste årens granskningar. Samtidigt konstaterades att det fortfarande fanns brister i hur genomförandeplanerna upprättades. Detta då några var mer än ett år gamla och några var mycket kortfattade. När vi går igenom dokumentationen för de årliga granskningarna för perioden 2014-2019 framgår att resultatet varierat mellan åren. Ett år med förbättringar i planernas kvalitet kunde följas av ett med försämringar. Det konstateras också att genomförandeplanerna i hemtjänsten generellt höll sämre kvalitet än de i särskilt boende.

### **3.3.2.2 Kontaktmannaskap**

I våra intervjuer framförs att kontaktmannaskapet generellt fungerar väl men att innehållet i uppdraget som kontaktman kan se olika ut mellan enheterna. Det finns ett framtaget dokument som beskriver syftet med och uppdraget för kontaktman.

Flera av de intervjuade menar att inriktningen i bemanningsplaneringen är att det är kontaktmannen som först och främst ska bemanna passen hos de hemtjänstmottagare för vilka han eller hon är kontaktman. Det gäller särskilt när insatser såsom dusch och social aktivitet ska ges samt vid kontakter med anhöriga. Det framförs att det vanligtvis är kontaktmannen som upprättar genomförandeplanen. Det är dock inget krav och det framgår inte av instruktionen för social dokumentation.

### **3.3.3 Tidskontinuitet**

I våra intervjuer framförs att verksamheten generellt håller en god nivå på tidskontinuitet, det vill säga att omsorgen utförs på överenskommen tid. Tidskontinuitet följs dock inte upp på ett systematiskt sätt, så att det går att få en säker bild av hur det faktiskt förhåller sig. Hemtjänstpersonalen registrerar insatser i ett program i mobiltelefonen. Men uppgifter ur programmet tas inte ut på samma sätt som för personalkontinuiteten.

Data från programmet används däremot till att följa upp den faktiska tidsåtgången för genomförandet av de planerade insatserna. Med hjälp av uppgifterna justeras sedan tiderna i planeringsverktyget efter verklig tid. På detta sätt förbättras tidsplaneringen, vilket bland annat verkar för bättre tidskontinuitet, då risken minskar för att hemtjänstpersonalen kommer för sent till hemtjänstmottagarna.

Vidare framförs att arbetssätten gällande bemanningsplanering, som beskrivs ovan under avsnittet om personalkontinuitet, också verkar positivt på tidskontinuiteten. Detta då en god bemanningsplanering även minskar riskerna för avvikelser gällande tiderna.

### 3.3.4 Bedömning

Vi bedömer att det för personalkontinuiteten i huvudsak finns ändamålsenliga rutiner och arbetssätt medan de med inriktning på omsorgs- och tidskontinuitet kan vidareutvecklas.

Vi bedömer dock att arbetssätten gällande personalkontinuitet inte är fullt ut implementerade i hela organisationen. Detta då personalkontinuiteten skiljer sig mycket åt mellan enheterna. Vidare bedömer vi att rutindokumentet för bemanningsplaneringen inte tillräckligt fokuserar på hur en god personalkontinuitet kan uppnås i planeringen. I våra intervjuer på enheterna framkommer goda exempel på rutiner som med fördel skulle kunna dokumenteras för att lättare kunna spridas.

Vår bedömning är att en av de viktigaste grunderna för en god omsorgskontinuitet är arbetet med socialdokumentation, genomförandeplaner och kontaktmannaskapet. Av granskningen framgår att det finns fastställda rutiner för dessa områden. Förvaltningen egna uppföljningar vidare dock att dessa inte har haft fullt genomslag även om förbättring har skett under åren. Av våra intervjuer framkommer att uppdraget för kontaktmannen delvis tolkas på olika sätt i organisationen.

## 3.4 Krav på kontinuitet hos privata utförare av hemtjänst

Eftersom Växjö kommun har valfrihetssystem inom hemtjänsten har hemtjänstmottagaren rätt att välja vilken som ska utföra de beslutade insatserna. De företag som vill leverera hemtjänst ansöker hos nämnden om att få godkännas som utförare. I Växjö kommun kan utförarna välja att söka godkännande för att endast leverera serviceinsatser, dvs. inte personlig omvårdnad och hemsjukvård. Kraven som de sökande företagen ska uppfylla framgår av särskilda dokument, kallade förfrågningsunderlag för LOV hemtjänst.

Nämnden har två förfrågningsunderlag, ett för de företag som önska leverera all sorts hemtjänst och hemsjukvård och ett för de som endast vill leverera serviceinsatser. Av båda förfrågningsunderlagen nämns vikten av personalkontinuitet i flera sammanhang. Framförallt lyfts det fram när det gäller utgångspunkter för genomförande av uppdraget, under vilket det framgår att den enskilde ska ges kontinuitet när det gäller personal. Av förfrågningsunderlaget gällande hemtjänst och hemsjukvård hänvisas även till ett av nämndsmålen från 2017: att varje omsorgstagare endast ska möta elva vård- och omsorgsarbetare under en tvåveckorsperiod. I de båda underlagen framgår att kontaktmann ska utses för varje omsorgstagare och att denne i så stor utsträckning som möjligt ska utföra insatserna. När det gäller organisering och planering av hemtjänstarbetet lyfts det fram att detta ska ske så att det blir kontinuitet i insatserna. Gällande anställning av personal framgår att utföraren ska använda sig av anställningsformer som garanterar rätt kompetens och kontinuitet för den enskilde. Timanställningar får inte användas på ett sätt som äventyrar kontinuiteten för den enskilde.

När det gäller omsorgskontinuitet framgår att kontaktmannen har ett särskilt ansvar att skaffa sig goda kunskaper om sina omsorgstagares behov och önskemål. När det gäller individuell planering av insatserna framgår att utföranden har att ta fram en genomförandeplan tillsammans med den enskilde. Vidare framgår att den enskilde i största möjligaste mån ska göras delaktig i upprättandet av genomförandeplanen.

Det framgår ingen formulering gällande krav om tidskontinuitet.

### 3.4.1 Bedömning

Vi bedömer att det ställs tillräckliga och relevanta krav på privata utförare avseende personal- och omsorgskontinuitet men att det saknas sådan gällande tidskontinuitet.

Vår granskning visar också att de formuleringar om krav som ställs på utförare inom LOV hemtjänst gällande personalkontinuitet inte är uppdaterade. Detta då det i förfrågningsunderlaget nämns bland kraven ett specifikt antal personal som en hemtjänstmottagare högst ska behöva möta. Någon liknande formulering finns inte för egenregin. Det finns därför en risk att kraven kan uppfattas vara olika mellan de privata utförarna och egenregin.

## 3.5 Uppföljning av kontinuitet inom hemtjänstverksamheterna

Omsorgsnämnden har ett särskilt styrdokument för uppföljning, kallat *Uppföljningsmodell kvalitet för Omsorgsnämnden Växjö kommun*. Dokumentet reviderades senast av nämnden i april 2019 och avser såväl privata utförare som egenregin. En del av uppföljningsarbetet består av mätningar av nyckeltal, vilka årligen fastställs i en så kallad mätplan.

Det övriga uppföljningsarbetet delas upp i två delar som kallas baspaket och fördjupningspaket. Baspaketet innehåller uppföljningsmoment som årligen genomförs på alla enheter inom förvaltningen.

## Baspaket

- **Egenkontroll**

Alla enheter ansvarar själva för att genomföra så kallade egenkontroller. Förvaltningens avdelning uppdrag och uppföljning följer upp att detta görs genom att några enheter årligen väljs ut för uppföljande besök.

- **Brukarundersökningar**

Olika brukarundersökningar genomförs, både nationellt och lokalt.

- **Processmätningar av vissa nämndmål**

Årligen sker mätningar på enhetsnivå av de mål och uppdrag som fastslagits i nämndens verksamhetsplan och patientsäkerhetsplan.

- **Individ/dokumentationsuppföljning**

Biståndshandläggare ansvarar för att följa upp att beviljade insatser genomförs på avsett vis.

- **Avstämningsmöte måluppfyllelse/ uppföljningsdialog**

Ett årligt avstämningsmöte genomförs med alla enheter. Mötena med de privata utförarna leds av representanter från förvaltningens avdelning uppdrag och uppföljning. Mötena med enheter inom egenregin leds av dess chef (omsorgschef).

Utöver baspaketet kan fördjupade uppföljningsinsatser vidtas om särskilda behov uppkommer. Denna mer händelsestyrda uppföljningen kan genomföras på olika sätt, t.ex. genom särskilda utredningar eller observerande besök.

Utöver uppföljning och kontroller som presenteras i ovanstående dokument genomför förvaltningen kontroller i enlighet med nämndens internkontrollplan.

Av våra intervjuer och vår genomgång av dokumentation framgår hur uppföljningsmetoder och kontroller enligt ovan har använts för att följa upp kontinuiteten inom hemtjänsten. Samtliga verksamheter följs årligen upp gällande personalkontinuiteten genom det särskilda nyckeltal som har presenterats tidigare. Vidare genomförs kontroller av genomförandeplaner. Dessa kontroller har tagits med i nämndens internkontrollplan de senaste åren, så även för 2021. Övrigt gällande omsorgskontinuitet framkommer att frågor tas upp om kontaktmannaskap i de årliga uppföljningsdialogerna med de privata utförarna. Något liknande genomförs inte gentemot egenregin och de innebär inte några regelrätta kontroller. Gällande tidskontinuitet genomförs inga särskilda mätningar eller kontroller.

Resultatet av uppföljningar och kontroller redovisas för nämnden i årsrapporten respektive redovisningen av genomförd internkontroll.

### 3.5.1 Bedömning

Vi bedömer att nämnden har en ändamålsenlig uppföljning av personalkontinuiteten men att den borde utvecklas avseende omsorgs- och tidskontinuitet.

Vi grundar vår bedömning på att det nationellt framtagna nyckeltalet som finns gällande personalkontinuitet är ett effektivt sätt att följa upp den aspekten av kontinuitetsbegreppet. Uppföljningen av omsorgskontinuitet sker främst genom granskning av genomförandeplaner och den sociala dokumentationen där avvikelser i förhållande till genomförandeplanen ska noteras. Uppföljningen skulle med fördel kunna utvecklas till att även inbegripa andra aspekter, såsom kontaktmannaskapet. Vidare borde aspekter gällande tidskontinuitet tas med i uppföljningsarbetet.

## 4 Slutsats och rekommendationer

Vår sammanfattande bedömning är att omsorgsnämndens styrning och uppföljning av hemtjänsten, när det gäller kontinuitet i utförandet av beviljade insatser, i många avseenden är ändamålsenlig men i några andra är i behov av utveckling.

Vi grundar vår bedömning på att personalkontinuiteten i hemtjänsten i Växjö kommun inte skiljer sig nämnvärt från andra kommuner och att det för personalkontinuiteten i huvudsak finns ändamålsenliga arbetssätt. Samtidigt behöver åtgärder vidtas för att säkra full implementering av rutinerna i hela organisationen. Detta då personalkontinuiteten skiljer sig mycket åt mellan enheterna. Vidare grundas bedömningen på att arbetssätten med inriktning på omsorgs- och tidskontinuitet kan vidareutvecklas.

Vidare grundas bedömningen på att det saknas tydliga uppdrag från nämnden till förvaltningen avseende kontinuitet. Däremot kan vi se att förvaltningen i sin övergripande verksamhetsplan anger personalkontinuitet som ett fokusområde. Vår bedömning är att det är en brist att det saknas en koppling mellan nämndens uppdrag och förvaltningsledningens uppdrag avseende kontinuiteten. Vår bedömning är också att det är en brist att det inte tydligare anges vare sig från nämnden eller från förvaltningsledningen vilken personalkontinuitet som ska uppnås. En konsekvens av detta är att det idag finns olika ambitionsnivåer kring detta ute i verksamheten.

Vår sammanfattande bedömning grundas också på att det ställs tillräckliga och relevanta krav på privata utförare avseende personal- och omsorgskontinuitet men att det saknas sådana gällande tidskontinuitet. Vår granskning visar också att de formuleringar om krav som ställs på utförare inom LOV hemtjänst gällande personalkontinuitet inte är uppdaterade. Detta då det i förfrågningsunderlaget nämns bland kraven ett specifikt antal personal som en hemtjänstmottagare högst ska behöva möta. Någon liknande formulering finns inte för egenregin. Det finns därför en risk att kraven kan uppfattas vara olika mellan de privata utförarna och egenregin.

Vi bedömer att nämnden har en ändamålsenlig uppföljning av personalkontinuiteten, men att den borde utvecklas avseende omsorgs- och tidskontinuitet.

## 4.1 Rekommendationer

Utifrån vår bedömning och slutsats rekommenderar vi omsorgsnämnden att

- fastställa uppdrag till förvaltningen gällande kontinuitet, förslagsvis i internbudgeten,
- dokumentera framgångsrika arbetssätt gällande bemanningsplaneringen,
- för in formulering gällande krav om tidskontinuitet i förfrågningsunderlagen för LOV hemtjänst,
- säkerställ att samma mål för personalkontinuiteten gäller för både egenregin och externa utförare,
- utveckla formerna för uppföljning av omsorgs- och tidskontinuitet,
- utreda möjligheterna att ta fram uppgifter ur verksamhetssystemet som kan användas för uppföljning av tidskontinuitet.

Datum som ovan

KPMG AB

Fredrik Ottosson  
*Certifierad kommunal revisor*

Mikael Lind  
*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.