



Kenneth Johansson
Avdelningschef
kenneth.johansson@trelleborg.se

Socialnämnden

Svar på revisionens granskning av hemvården i Trelleborgs kommun

Sammanfattning

De förtroendevalda revisorerna i Trelleborgs kommun har gett revisionsföretaget EY i uppdrag att granska arbetet inom hemvården. Granskningen syftar till att bedöma om socialnämnden har säkerställt att hemvård bedrivs på ett ändamålsenligt sätt. Granskningen har skett genom dokumentstudier, intervjuer och en enkät som skickats till samtliga tillsvidareanställda undersköterskor och vårdbiträden inom hemvården.

Den sammanfattande bedömningen är att socialnämnden delvis har säkerställt att hemvård bedrivs på ett ändamålsenligt sätt. Det råder utmaningar med personalbrist och kompetensförsörjning som påverkar möjligheterna att säkerställa att den motsvarar behoven fullt ut. Noterbart är den stora påverkan som pandemin inneburit.

Socialförvaltningens förslag till beslut

Socialnämnden föreslås besluta

att med tjänsteskrivelsen och dess förslag till åtgärder anse utredningen besvarad.

Beslutet skickas till

Kommunrevisionen

Ärendet

EY har ställt nedanstående revisionsfrågor vid sin granskning av hemvården i Trelleborgs kommun:

Har nämnden säkerställt en organisation som motsvarar behoven?

Har nämnden säkerställt en ändamålsenlig styrning av hemvårdsverksamheten?

Har nämnden säkerställt brukarnas delaktighet i vårdens utförande?

Har nämnden säkerställt personalens medverkan i kvalitetsarbetet inom hemvården?

Har nämnden säkerställt en ändamålsenlig uppföljning och kontroll av kvalitet inom hemvården?

Revisionens bedömning av respektive fråga samt nämndens svar och eventuella åtgärder

Har nämnden säkerställt en organisation som motsvarar behoven?

Bedömning: Vi bedömer att nämnden delvis säkerställt en organisation som motsvarar behoven. Bedömningen grundar sig på att det råder utmaningar med personalbrist och rekrytering av medarbetare med tillräcklig kompetens. Vi bedömer att det är av vikt att nämnden kartlägger i vilken utsträckning nuvarande bemanning och kompetens inom organisationen möter kundernas behov. Vi ser därför positivt på att förvaltningen har anställt en kompetensstrateg och att nämnden ska besluta om en kompetensförsörjningsplan. Vi noterar att endast hälften av medarbetarna som besvarade enkäten upplever att de har tillräcklig tid för att utföra sina arbetsuppgifter. Övriga svaranden och intervjuade medarbetare uppger att de inte alltid har tillräckligt med tid för att utföra sina arbetsuppgifter.

Nämndens svar:

Kartläggning av åtgärder pågår. En kompetensstrategi är antagen i socialnämnden. Utbildningsinsatser pågår via Äldreomsorgslyftet och ca 50 undersköterskor utbildas under perioden 2021–2022. Nämnden har antagit målet att samtliga medarbetare på sikt ska ha lägst undersköterskekompetens.

I tolkningen av bedömningen av bristen på resurser, baserat på om medarbetarna anser sig ha tillräckligt med tid för sitt arbete, har nämnden en avvikande åsikt. Endast ca 10 % anser sig inte ha tillräckligt med tid för uppdraget. Ca 50 % har alltid tillräckligt med tid, medan 40 % endast instämmer till viss del att man har tillräckligt med tid. Att arbete ibland innebär ett visst stresspåslag och man inte känner att tiden räcker till, är inte enbart relaterat till hemvården, utan något som finns inom de flesta yrken. Skulle detta däremot vara en återkommande upplevelse, ska det rapporteras till ledning för åtgärd. Förvaltningen kommer att få i uppdrag att informera samtliga medarbetare om skyldigheten att påtala om det finns tidsbrister i planeringen. Detta kommer att ske omgående och rutin kommer att arbetas fram.

Har nämnden säkerställt en ändamålsenlig styrning av hemvårdsverksamheten?

Bedömning: Vi bedömer att nämnden till stor del har säkerställt en ändamålsenlig styrning av hemvårdsverksamheten. Bedömningen grundar sig på att det finns mål för verksamheten som bryts ner till enhetsnivå utifrån lokala behov, där aktiviteter för att uppnå målen beslutas med tidplan och ansvariga. Utifrån intervjuer och enkätresultat konstaterar vi att personalen upplever styrningen som tydlig och att mål, processer och rutiner styr det dagliga arbetet. Vi bedömer dock att nämnden bör tillse konkretiserande tidplaner för genomförande och återrapportering av uppdrag som lämnas till förvaltningen. Granskningen visar att det finns ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete som innehåller de delar Socialstyrelsen föreskriver. Dock bedömer vi det som en brist att ledningssystemet inte är uppdaterat i enlighet med gällande lagstiftning samt rådande organisation och former för verksamhetsplanering och uppföljning. Detta medför enligt vår bedömning en risk för otydlig styrning för hur nämnden avser säkra och utveckla kvalitet

Nämndens svar:

Ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete är uppdaterat och antaget i socialnämnd i mars 2022.

Har nämnden säkerställt brukarnas delaktighet i vårdens utförande?

Bedömning:

Vi bedömer att nämnden delvis har säkerställt brukarnas delaktighet i vårdens utförande. Bedömningen grundar sig på att det finns ett strukturerat arbetssätt för att tillse att kontaktperson utses och för att genomförandeplaner upprättas och följs upp. Det framgår dock att pandemin medfört att kunden inte alltid är delaktig i upprättandet och att kvaliteten av dokumentationen har nedprioriterats. Vi bedömer att detta utgör en brist som nämnden bör arbeta aktivt för att åtgärda. Vidare noterar vi att resultatet på den nationella brukarundersökningens fråga om personalen tar hänsyn till kunders åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras är lågt. Vi ser positivt på att enheterna analyserar och vidtar åtgärder utifrån resultatet i Socialstyrelsens brukarundersökning.

Nämndens svar:

Att pandemin har påverkat brukarnas möjlighet till delaktighet i vårdens planerande och utförande är känt. Stor frånvaro bland medarbetare har påverkat möjligheten till ett strukturerat arbetssätt. Fokus har varit att klara av de dagliga insatserna. Nämnden har uppmärksammat detta och begärt att förvaltningen ska se över formerna för brukarinflytande och återkomma med en rapport.

Arbetet med genomförandeplaner kommer att intensifieras under hösten-vintern 2022. Uppföljning och kontroll av kvalitet på genomförandeplaner och brukarens delaktighet i dessa kommer att kontrolleras av Vård och omsorgs verksamhetsutvecklare innan 2022 års utgång.

Har nämnden säkerställt personalens medverkan i kvalitetsarbetet inom hemvården?

Bedömning:

Vi bedömer att nämnden delvis har säkerställt personalens medverkan i kvalitetsarbetet inom hemvården. Bedömningen grundar sig på att det finns forum för personalen att medverka i kvalitetsarbetet. Vi bedömer dock att granskningens enkätresultat och intervjuer indikerar att strukturer för att ta tillvara medarbetares förslag på förbättringar behöver utvecklas. Av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) framgår att en del i att tillse personalens medverkan i kvalitetsarbetet är att säkerställa att personalen arbetar i enlighet med de processer och rutiner som anges i ledningssystemet. Granskningen visar att medarbetarna inte har kunnat arbeta fullt ut i enlighet med processer och rutiner under pandemin på grund av personalbrist. Vi bedömer att detta utgör en risk för bristande kvalitet i utförandet och för att risker och brister inte uppmärksammas och åtgärdas. Vidare bedömer vi att det är av vikt för nämnden att tillse kunskap och följsamhet till gällande rutiner för avvikelshantering. Återkoppling kring vad rapporterade avvikelser har lett till kan enligt vår bedömning öka personalens motivation och engagemang i kvalitetsarbetet.

Nämndens svar:

Nämnden gör bedömningen att det finns rutiner och forum för medarbetare att delta i kvalitetsarbetet. Stress och bristande teknisk kunskap uppges som ett skäl till att samtliga avvikelser inte rapporteras in. Rutiner kommer att ses över under hösten 2022 och ansvarig chef kommer att få i uppdrag att kontinuerligt gå igenom rutinen på arbetsplatsträffar. Strukturerad rutin för återrapportering av avvikelser till medarbetare kommer att arbetas fram och implementeras under hösten 2022. Genom införandet av intraprenad inom ett hemvårdsområde, vill nämnden medverka till att öka medarbetarnas inflytande i den dagliga driften och därigenom skapa ökat engagemang med en kvalitetshöjning som effekt.

Har nämnden säkerställt en ändamålsenlig uppföljning och kontroll av kvalitet inom hemvården?

Bedömning:

Vi bedömer att nämnden till stora delar har säkerställt en ändamålsenlig uppföljning och kontroll av kvalitet inom hemvården. Bedömningen grundar sig på att det sker uppföljning av mål på samtliga nivåer i verksamheten samt att resultatet av nämndens kvalitets- och patientsäkerhetsarbete redovisas i årliga rapporter som till stora delar innehåller den information som Socialstyrelsen föreskriver. Vi bedömer dock att kvalitetsberättelsen bör kompletteras med information om arbetet med riskanalyser. Vidare vill vi uppmuntra nämnden att komplettera uppföljning och kontroll med nyckeltal som visar på volymer, planerad och utförd tid inom hemvården för att säkerställa att korrekta analyser och underlag ligger till grund för styrning och ledning av verksamheten

Nämndens svar:

Nämnden gör bedömningen att det finns en adekvat och ändamålsenlig uppföljning och kontroll av hemvårdens kvalitet på samtliga nivåer i verksamheten. Dialog mellan nämnd och förvaltning om eventuell komplettering av nuvarande kvalitetsberättelse kommer att ske inför kommande kvalitetsarbete.

Sammanfattande bedömning, EY:

Det är vår sammanfattande bedömning att socialnämnden delvis har säkerställt att hemvård för äldre bedrivs på ett ändamålsenligt sätt. Vår bedömning grundar sig på att det råder utmaningar med personalbrist och kompetensförsörjning i organisationen som påverkar möjligheterna att säkerställa att den motsvarar behoven fullt ut. Vi noterar att organisationen har påverkats av pandemin och ser positivt på att det kommer ske en översyn av hur verksamheten ska planera hemvården framgent för att säkerställa en god och likvärdig vård. Slutligen bedömer vi uppföljningen och kontrollen av kvaliteten inom hemvården som till stor del ändamålsenlig. Enligt vår bedömning bör kvalitetsberättelsen kompletteras med information om arbetet med riskanalyser och vi uppmuntrar nämnden att komplettera sin uppföljning med nyckeltal som visar på volymer samt planerad och utförd tid inom hemvården.

Nämndens sammanfattande svar:

Socialnämnden gör bedömningen att hemvården i de allra flesta delar bedrivs på ett ändamålsenligt sätt. Personal- och kompetensbrist är något som nämnden tar på största allvar och därför vidtagit kraftfulla åtgärder för att möta detta. Hemvården är under kontinuerlig genomlysning och effektiviseringsarbete pågår ständigt. I det pågående förändringsarbetet kommer hemvården fortsätta arbetet med att säkerställa en likvärdig och god vård där brukaren uppmuntras till ett aktivt deltagande i sin egen omvårdnad.