



Revision – kvalitet inom äldreomsorgen med fokus på hemtjänsten

Deloitte har av de förtroendevalda revisorerna i Vaggeryds kommun fått uppdraget att genomföra en granskning avseende kvaliteten inom äldreomsorgen med fokus på hemtjänsten. Revisionsfrågan var följande; *bedriver socialnämnden en tillräcklig styrning och uppföljning av kvalitet inom äldreomsorg (fokus på hemtjänsten)?* Revisionen genomfördes under vintern 2021/2022 och Socialnämnden erhöll 2022-05-24 Deloitte's rekommendationer. Socialnämndens svar ska vara Deloitte tillhanda 2022-08-31.

Deloitte's rekommendationer	Socialnämndens svar
<i>Anta ett övergripande styrdokument avseende ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete inom äldreomsorgen (hemtjänsten)</i>	Bedömningen är att socialnämnden idag uppfyller flera delar av SOSFS 2011:9, dock finns inget formellt antaget styrdokument för detta. Arbete med ett övergripande styrdokument är pågående och planeras att antas av socialnämnden i mars 2023.
<i>Ta en aktivare roll i kvalitetsarbetet inom hemtjänsten</i>	<p>Inom ramen för tidigare kvalitetsarbete (förbättringsresan) har verksamheterna inrättat förbättringscoacher som ska stötta övriga medarbetare och chef i det dagliga arbetet med ständiga förbättringar. Dock har arbetet med stabsstöd till förbättringscoacherna avstannat, men planering för vidareutveckling av detta finns. Arbete med ständiga förbättringar pågår dock dagligen i verksamheterna, dock inte i formaliserad eller systematiserad form.</p> <p>Parallellt med detta påbörjades under 2019 ett arbete med kvalitetsmöten med verksamheterna. Kvalitetsmöte är ett möte mellan stabfunktion och områdeschef som innebär fokus på brukarundersökningar och öppna jämförelser. Detta arbete avstannade dessvärre under pandemin. Under 2022 har planeringsarbete pågått med att vidareutveckla hur kvalitetsmöten ska genomföras och vad de ska innehålla för att främja kvalitet och effektivitet i verksamheterna. Likaså förväntas kvalitetsmöten bidra till att stärka verksamheterna i det dagliga arbetet med ständiga förbättringar genom fortsatt utveckling av förbättringscoacherna.</p> <p>Inom förvaltningen pågår också ett arbete med att kartlägga viktiga processer. Arbetet planeras att intensifieras framöver. I dagsläget pågår kartläggning av viktiga processer i äldreomsorgen däribland hemtjänsten.</p> <p>Planeringsmässigt kommer politiken ta en mer aktiv roll och det kommer att beskrivas i det övergripande styrdokumentet avseende ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbetet som planeras antas av nämnd i mars 2023.</p>



	<p>Bedömningen är att styrdokumentet och kvalitetsmöten kommer bidra med förtydliga processen avseende kvalitetsarbetet i hemtjänsten.</p>
<p><i>Vidta åtgärder för ökad personalkontinuitet i hemtjänsten</i></p>	<p>Arbetet med ökad personalkontinuitet är påbörjat. Ansvariga områdeschefer har delat in sina två stora grupper i 3-4 smågrupper som kommer att verka inom särskilda geografiska områden. Tidigare har en grupp i vardera tätort på ca 35 medarbetare arbetat över hela området. På natten har varje medarbetare en fast placering, där man utgår från sin arbetsplats.</p>
<p><i>Vidta åtgärder för ökad utförandegrad och högre andel brukartid</i></p>	<p>De sista två åren har en pandemi påverkat att vi inte har kunnat uppnå önskvärd personaltäthet. Pandemin har inneburit hög frånvaro och därmed har verksamheten fått prioritera att utföra insatsen med befintlig personal. Detta har inneburit att utförandegraden och brukartiden har minskat. Detta har inte varit planerat men varit nödvändigt för att kunna utföra nödvändiga insatser. Allt eftersom frånvaron minskar kommer vi kunna återgå till normalläge. Vi har också förhoppning om att arbetet med att öka personalkontinuiteten samt arbetet med rambeslut ska bidra till högre brukartid.</p>
<p><i>Vidta åtgärder för att minska avvikelserna kopplade till läkemedelshantering</i></p>	<p>Arbete med detta är pågående. System för digital läkemedelssignering är avtalat och inköpt, vilket förväntas ha en positiv inverkan avseende att minska antalet läkemedelsavvikelser. Implementering planeras påbörjas i pilotform i januari 2023. Utöver detta så pågår planering för digitala läkemedelsskåp inom hemtjänsten.</p> <p>MAS tillsammans med ansvariga områdeschefer inom ÄO- och HS-organisationerna har haft uppstartsmöte och lagt en plan om hur de ska arbeta med avvikelserna kopplade till läkemedel. De har inplanerat möte och uppföljningar med start hösten 2022.</p> <p>Rutinen för att få delegering är under revidering. Löpande diskussion om avvikelse kommer fortsättningsvis lyftas på APT. Att säkerställa vårdpersonalens kunskaper i läkemedelshantering inför delegering är en viktig uppgift för sjuksköterskan. För att säkerställa och kvalitetssäkra kompetensen hos personalen använder sjuksköterskan webbaserat kunskapstest.</p>
<p><i>Säkerställ kopplingen mellan handläggares utredning/beslut och innehållet i och</i></p>	<p>Revisionsrapporten hänvisar till internkontrollrapporten för 2020 (s. 16-17), i vilket internkontrollen identifierade förbättringspotential i kopplingen mellan handläggares</p>



<p><i>upprättande av genomförandeplan och social journal</i></p>	<p>utredning/beslut och genomförandeplan och social journal. Kontrollområdet genomfördes även under 2021 och där visade internkontrollen på förbättringar i kopplingen mellan handläggares utredning/beslut och genomförandeplan och social journal. Dock så pågår fortsatt arbete med att stärka kopplingen. I samband med införande av nytt verksamhetssystem och arbetssätt genom IBIC förtydligas kopplingen mellan utredning/beslut och verkställighet. Fortsatt arbete med dokumentationsombud och dokumentation av viktiga processer i verksamheterna är pågående vilket också förväntas stärka kopplingen mellan handläggarens utredning/beslut och genomförandeplan.</p> <p>Utifrån ovanstående är bedömningen att nämnden arbetar med att säkerställa kopplingen mellan handläggares utredning/beslut och innehållet i och upprättande av genomförandeplan och social journal.</p>
<p><i>Utveckla uppföljning av kvaliteten hos privata utförare</i></p>	<p>I dagsläget görs uppföljning hos privata utförare, inom ramen för myndighetsdelen, enligt följande socialförvaltning har fått ett nytt verksamhetssystem vilket utföraren ännu inte blivit delaktig i ännu. Arbetet pågår och beräknas kunna träda i kraft inom en snar framtid.</p> <p>I avvaktan på detta sköts uppföljningen via telefon och genom rapporter.</p> <p>Handläggare gör uppföljning på de brukare som valt den externa utföraren var sjätte månad eller på förekommen anledning som kan initieras av respektive part.</p> <p>Synpunkter från brukare lämnas även till handläggare.</p> <p>Förvaltningen kommer att nedteckna och fastställa en rutin för uppföljning av kvaliteten hos privata utförare.</p>