

Handläggare
Maria Altersten Premfors
Telefon: 08-50818170

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2024-03-07

Genomförandeplaner inom hemtjänsten. Revisionsrapport nr 6/2023

Yttrande till stadsrevisionen

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande till Stadsrevisionen som yttrande över revisionsrapport Genomförandeplaner inom hemtjänsten (nr 6/2023).

Sammanfattning

Stadsrevisionen har granskat hur stadsdelsnämnderna Farsta, Hässelby-Vällingby och Skarpnäck styr och följer upp genomförandeplaner inom hemtjänsten. Granskningens syfte var att bedöma om stadsdelsnämndernas styrning och uppföljning avseende genomförandeplaner inom hemtjänsten sker rättssäkert och likvärdigt i enlighet med socialtjänstlagen samt stadens riktlinjer och anvisningar. Revisionskontoret konstaterar att de granskade stadsdelsnämndernas kontroller och uppföljning av genomförandeplaner behöver utvecklas.

Förvaltningen instämmer i revisionens iakttagelser och kommer att följa stadsrevisionens rekommendationer genom att fortsätta arbetet med att genomföra sedan tidigare påbörjade och planerade åtgärder. Förvaltningen delar revisionskontorets uppfattning om att bristande efterlevnad kan innebära konsekvenser för den utförare som brister i hantering av genomförandeplaner och att detta bör regleras i de avtal och överenskommelser som finns mellan beställare och utförare av hemtjänstinsatser. Förvaltningen vill betona vikten av ett sammanhållet och likvärdigt arbetssätt i staden gällande hur avvikelser som kan föranleda sanktioner ska hanteras.

Bakgrund

Socialtjänstlagen anger att brukare ska ha inflytande vid planering och genomförandet av hemtjänstinsatser. Kommunfullmäktige, KF, har fattat beslut om att staden ska tillämpa ramtid vid beställning av hemtjänstinsatser samt att samtliga brukare ska vara delaktiga i

framtagandet av så kallade genomförandeplaner. Stadsgemensamma anvisningar för beställning och genomförandeplan för hemtjänst beskriver stadens krav på beställningar, genomförandeplaner och uppföljning av insatser. Därutöver finns riktlinjer för handläggning inom äldreomsorgen, vilka även de anger krav på hantering och innehåll i genomförandeplanerna. Staden tillämpar lagen om valfrihet inom insatsen hemtjänst. Varje stadsdelsnämnd har minst en utförare i egen regi och därutöver finns det cirka 70 valbara privata utförare. Enligt stadens årsrapport för äldreomsorgen 2022 framgår att drygt 64 procent av hemtjänstinsatserna utfördes av privata utförare.

Revisionskontoret har granskat hur stadsdelsnämnderna Farsta, Hässelby-Vällingby och Skarpnäck styr och följer upp genomförandeplaner inom hemtjänsten. Granskningens syfte var att bedöma om stadsdelsnämndernas styrning och uppföljning avseende genomförandeplaner inom hemtjänsten sker rättssäkert och likvärdigt i enlighet med socialtjänstlagen samt stadens riktlinjer och anvisningar. Granskningen har utförts genom intervjuer, dokumentstudier och granskning av social dokumentation. Granskningen har inte omfattat om beställda hemtjänstinsatser faktiskt har genomförts av utförare. Urvalet av biståndsbeslut, beställningar, genomförandeplaner och journalanteckningar har omfattat social dokumentation för brukare som har haft mer än 50 timmar hemtjänstinsatser per månad samt biståndsbeslut som gällt minst elva månader. Urvalet har bestått av 15 hemtjänstären den per stadsdelsnämnd och omfattat såväl kommunala som privata utförare.

Stadsrevisionen har skickat revisionsrapporten till stadsdelsnämnderna Farsta, Hässelby-Vällingby och Skarpnäck för yttrande senast den 29 mars 2024.

Rapporten i sammanfattning

Revisionskontoret noterar att det i stadens anvisningar för beställning och genomförandeplan för hemtjänst samt riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg finns tydliga krav avseende genomförandeplaner och hur stadsdelsnämnderna ska arbeta med styrning och uppföljning av genomförandeplanerna. Revisionskontoret anser att anvisningarna och riktlinjerna ger den styrning som stadsdelsnämnderna behöver för att uppnå lagkrav avseende brukarens inflytande i planering och genomförandet av hemtjänstinsatser.

Revisionskontoret anser att beställningarna tydligt beskriver brukarens behov och ger en grund för att kunna upprätta en detaljplanering i genomförandeplanen i enlighet med stadens

anvisningar. Granskningen visar samtidigt att det finns brukare som saknar genomförandeplaner och flertalet genomförandeplaner som upprättas och inkommer till beställarenheten färdigställs senare än 15-dagarsgränsen. I granskningen förekommer att både kommunala och privata utförare uppvisar avvikelser när det gäller att inkomma med genomförandeplaner inom 15 dagar.

Revisionskontorets granskning visar att det finns avvikelser i kvaliteten på genomförandeplanerna. Flertalet av genomförandeplanerna överensstämmer inte med beställningarnas beskrivningar av brukarens behov. Revisionskontoret konstaterar att stadsdelsnämndernas kontroller inte har fångat upp dessa avvikelser, att i princip samtliga ärenden saknar journalanteckningar om att genomförandeplan har inkommit eller granskats och att det inte är möjligt att följa och granska handläggningen av ärenden i alla delar.

Beställarenheterna har rutiner som omfattar avvikelshantering i vilka det anges att även äldreförvaltningen ska kontaktas om utföraren inte vidtar åtgärder. I intervjuerna anger beställarenheterna att de efterfrågar mandat att tillämpa ekonomiska sanktioner mot utförarna när genomförandeplanerna inte inkommer eller inte inkommer i tid. Granskningen visar att förfrågningsunderlag för privata utförare och uppdragsbeskrivning för kommunala utförare som reglerar förhållandet mellan beställare och utförare inom hemtjänsten inte är tydliga gällande konsekvenser om genomförandeplanerna inte inkommer eller inkommer sent. Enligt förfrågningsunderlag och uppdragsbeskrivning finns inte idag några möjligheter för varken äldrenämnden eller stadsdelsnämnderna att utkräva ekonomiska sanktioner, som till exempel vite eller ersättningsavdrag, om utförare inte inkommer med genomförandeplaner i tid eller inte alls.

Granskningen visar att brukarna alltid har varit delaktiga vid utarbetandet av genomförandeplanen. Kontaktmannen är den personal från utföraren som är ansvarig att upprätta genomförandeplanen tillsammans med brukaren. Utsedd kontaktman ska anges i genomförandeplanen och revisionskontorets granskning visar att uppgift om kontaktman finns dokumenterad i samtliga inkomna genomförandeplaner hos Farsta stadsdelsnämnd. Stadens uppföljning av brukarnas delaktighet sker på olika sätt. Resultat från Socialstyrelsens årliga brukarundersökning redovisas i stadsdelsnämndernas verksamhetsberättelser och för stadens årliga kvalitetsundersökning, kvalitetsuppföljning på individnivå, redovisas resultatet i äldrenämndens årsrapport för äldreomsorgen. Revisionskontoret anser att stadsdelsnämnderna inte har dokumenterat individuppföljningarna på ett tillräckligt sätt.

Revisionskontoret konstaterar att de granskade stadsdelsnämndernas kontroller och uppföljning av genomförandeplaner behöver utvecklas. Revisionskontoret anser att det är angeläget att stadsdelsnämnderna förbättrar sin styrning och uppföljning inom området. Vidare anser revisionskontoret att bristande efterlevnad ska innebära konsekvenser för den utförare som brister i hantering av genomförandeplaner och att detta bör regleras i de avtal och överenskommelser som finns mellan beställare och utförare av hemtjänstinsatser.

Stadsrevisionen lämnar följande rekommendationer till stadsdelsnämnderna:

- Säkerställa att samtliga brukare har genomförandeplaner och att de inkommer inom utsatt tid enligt stadens riktlinje och anvisningar.
- Säkerställa att beställning och genomförandeplan överensstämmer avseende insatser och brukarens behov.
- Säkerställa att individuppföljningar genomförs minst årligen för samtliga brukare samt dokumenteras i enlighet med stadens riktlinje.
- Använda genomförandeplaner vid individuppföljningar i enlighet med stadens riktlinje.
- Dokumentera hur brukarnas hemtjänstinsatser har fungerat efter genomförd individuppföljning.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldreomsorg.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen instämmer i revisionens iakttagelser och kommer att följa stadsrevisionens rekommendationer genom att fortsätta arbetet med att genomföra sedan tidigare påbörjade och planerade åtgärder.

För att säkerställa styrning och uppföljning av genomförandeplaner kommer förvaltningens beställarenhet äldre att under år 2024 genomföra följande aktiviteter:

- Systematiskt följa upp att brukare inom hemtjänst har en aktuell genomförandeplan genom särskild granskning av genomförandeplaner.
- Säkerställa dokumentation om att genomförandeplan har inkommit eller granskats.
- Säkerställa att individuppföljningar dokumenteras i enlighet med stadens riktlinje och säkerställa dokumentation om hur brukarnas hemtjänstinsatser har fungerat efter genomförd individuppföljning.

- Systematiskt arbeta för att andelen rambeställningar ska öka.

Beställarenheten äldre/förvaltningen kommer parallellt med ovanstående att fortsätta det löpande arbetet med sedan tidigare påbörjade aktiviteter. Bland dessa finns:

- Årliga egenkontroller av den sociala dokumentationen, där kontroll av genomförandeplaner ingår.
- Beställarenhetens brukarundersökning två gånger per år
- Deltagande i den arbetsgrupp som äldreförvaltningen bjudit in till för att diskutera individuppföljningar
- Etablerad samverkan med olika samverkanspartners såsom hemtjänstutförare. Hemtjänstutförare har vid samverkansmöten fått genomgång om rambeställningar och vikten av en tydlig koppling mellan beställning och genomförandeplan.

Beställarenheten i Farsta har rutiner som omfattar avvikelshantering vilket innebär att äldreförvaltningen kontaktas då avvikelser inträffar. Enligt förfrågningsunderlag och uppdragsbeskrivning finns inte idag några möjligheter för varken äldrenämnden eller stadsdelsnämnderna att utkräva ekonomiska sanktioner, som till exempel vite eller ersättningsavdrag, om utförare inte inkommer med genomförandeplaner i tid eller inte alls. Förvaltningen delar revisionskontorets uppfattning om att bristande efterlevnad kan innebära konsekvenser för den utförare som brister i hantering av genomförandeplaner och att detta bör regleras i de avtal och överenskommelser som finns mellan beställare och utförare av hemtjänstinsatser. Förvaltningen vill betona vikten av ett sammanhållet och likvärdigt arbetssätt i staden gällande hur avvikelser som föranleder sanktioner ska hanteras.

Förvaltningen vill samtidigt betona vikten av att utförare säkerställer följsamhet till och levererar utifrån förfrågningsunderlag eller uppdragsbeskrivning.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande till stadsrevisionen som yttrande över revisionsrapport nr 6/2023 Genomförandeplaner inom hemtjänsten.

Gunilla Ekstrand
Stadsdelsdirektör
Farsta stadsdelsförvaltning

Jonas Wilhelmsson
Avdelningschef
Farsta stadsdelsförvaltning

Bilaga

Genomförandeplaner i hemtjänsten. Revisionsrapport nr 6/2023

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Gunilla Ekstrand, Stadsdelsdirektör	2024-02-08
Jonas Wilhelmsson, Avdelningschef	2024-02-08