

**Handläggare**  
Emma Åkerlind  
Telefon: 08-50805258

**Till**  
Hässelby-Vällingby  
stadsdelsnämnd  
2024-03-21

## Revisionsrapport Genomförandeplaner inom hemtjänsten

Svar på revisionsrapporten, dnr HV 2024/120

### Förvaltningens förslag till beslut

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på revisionsrapporten.

### Sammanfattning

Revisionskontoret har granskat om stadsdelsnämnderna i Farsta, Hässelby-Vällingby och Skarpnäck styr och följer upp genomförandeplaner inom hemtjänsten i enlighet med socialtjänstlagen samt stadens riktlinjer och anvisningar. Samtliga brukare med hemtjänstinsatser ska ha en godkänd genomförandeplan. Granskningen visar att ungefär hälften av brukarna har en godkänd genomförandeplan. Dessutom inkommer genomförandeplanerna, från utförarna, till stadsdelsnämnderna långt senare än 15-dagars gränsen. Däremot visar granskningen att brukarna är delaktiga i de upprättade och inkomna genomförandeplanerna.

Den samlade bedömningen är att stadsdelsnämnderna bör stärka styrningen och uppföljningen av processen för att hantera genomförandeplanerna samt att förfrågningsunderlaget för privata utförare respektive uppdragsbeskrivningen för kommunala utförare bör ses över då det idag inte finns några möjligheter för varken äldrenämnden eller stadsdelsnämnderna att utkräva ekonomiska sanktioner såsom viten eller ersättningsavdrag vid uteblivna genomförandeplaner. Dessutom behöver stadsdelsnämnderna ha en intern kontroll för att säkerställa att samtliga brukare har aktuella genomförandeplaner som stämmer överens med biståndsbesluten och att individuppföljningar genomförs.

Följande rekommendationer lämnas:

- 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.
- Dokumentera hur brukarnas hemtjänstinsatser har fungerat efter genomförd individuppföljning.

Bifogad revisionsrapport gäller för stadsdelsnämnderna Farsta, Hässelby-Vällingby och Skarpnäck.

### **Bakgrund**

Granskningens syfte är att bedöma om stadsdelsnämndernas styrning och uppföljning gällande genomförandeplaner inom hemtjänsten sker på ett rättssäkert och likvärdigt sätt enligt socialtjänstlagen och stadens riktlinjer och anvisningar.

Under år 2022 hade ca nio procent av medborgarna i staden som var över 65 år ett verkställt beslut om hemtjänst vilket var 13 613 personer. Varje stadsdelsnämnd har minst en utförare i egen regi och därutöver finns det ca 70 valbara privata utförare inom staden. Enligt 2022 års rapport för äldreomsorgen framgick det att drygt 64 procent av insatserna inom hemtjänst utfördes av privata utförare.

Revisionen har tidigare gjort granskningar inom äldreomsorgen där det framkommit att det kan finnas avvikelser gällande genomförandeplaner. Även vid äldrenämndens inspektioner under 2021-2022 av stadsdelsnämndernas handläggning och dokumentation av ärenden framgick det att det vid flera fall saknas genomförandeplaner för brukare.

### **Ärendet**

Genomförandeplanernas viktigaste funktion är att beskriva hur en brukare vill ha sina hemtjänstinsatser utförda, om det är beskrivet på ett tydligt sätt ger det goda förutsättningar för en god omsorgskontinuitet.

I granskningen har intervjuer genomförts med chefer och biståndshandläggare på berörda beställarenheter samt intervjuer med chefer och hemtjänstpersonal hos kommunala utförare. Man har även gjort dokumentstudier för att granska rutiner och kontroller gällande genomförandeplaner i den sociala dokumentationen. Ett urval av biståndsbeslut, beställningar, genomförandeplaner samt journalanteckningar har granskats. Urvalet 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 hemtjänstärenden per stadsdelsnämnd och omfattat såväl kommunala som privata utförare.

#### *Brukare saknar genomförandeplan*

I Hässelby-Vällingbys stadsdel uppger granskningen att det 2023-10-24 totalt fanns 1106 stycken brukare med hemtjänstinsatser hos privata och kommunala utförare vilket innebär att man under granskningen tittade på 1,4 procent av dessa.

I granskningen gör man notering att brukarnas behov kan förändras relativt ofta under ett kalenderår vilket leder till att flera revideringar i beställningar görs som sedan renderar i en ny genomförandeplan som ska skapas. Detta är både tidskrävande och administrativt tungt för både beställarenheten och utförarna av hemtjänst. Systemstödet, it-systemet Paraplyet, stödjer inte arbetsprocessen för detta, till exempel ska en ny genomförandeplan skapas vid förlängning av en beställning även om insatserna är desamma som tidigare. Det blir registrerat som en ny beställning i systemet och systemet kan inte koppla ihop ny beställning med tidigare genomförandeplan. Ett annat exempel är att om det finns en giltig genomförandeplan men man vill göra en uppdatering så registrerar systemet att genomförandeplan saknas. Detta går emot idén om att genomförandeplaner ska vara ett levande dokument och som man ska justera och uppdatera över tid då brukarnas situation eller mående kan skifta. Rapporterna i systemet i bevakningsfliken för utförarna är missvisande, då genomförandeplaner är under bearbetning så räknas de inte med. Det ses som att dessa brukare saknar genomförandeplan enligt systemet. Detta kan förklara varför endast 50 procent av stadsdelens brukare hade en godkänd genomförandeplan vid granskningens genomförande. Att genomförandeplanerna ska uppdateras vid flertalet gånger kan även upplevas av brukare att det är omständligt och att de menar att de redan uppgett hur de vill ha sina insatser.

Den ena kommunala hemtjänstutföraren har infört ett kontrollsystem där samordnare skickar underlag till biträdande enhetschef som sedan kontrollerar om genomförandeplan finns eller behöver upprättas. De kommunala utförarna genomför även månatliga egenkontroller av genomförandeplaner och social dokumentation samt har ansvarig samordnare som kontaktman för de ärenden som gäller enbart larm eller serviceinsatser.

#### *Genomförandeplaner inkommer sent*

Revisionsrapporten visar att ungefär tio procent av genomförandeplanerna inlämnas i tid och ca 20 procent inom en

månad. Nästan 50 procent inkommer efter flera månader hos de berörda stadsdelsnämnderna. Utförarna uppger att tidsgränsen på 15 dagar är för kort att hinna upprätta en genomförandeplan av god kvalitet samt att det tar tid att lära känna en brukare och dess behov. Inga intervjuade i granskningen eller representanter från äldreförvaltningen kunde besvara frågan kring bakgrunden till tidsgränsen på 15 dagar.

Utförarna genomför ett flertal egenkontroller under året för att säkerställa att samtliga brukare har genomförandeplaner. Egenkontrollerna har visat på att det har saknats genomförandeplaner för vissa brukare, vilket då har lett till att det har upprättats aktuella genomförandeplaner.

Stadsdelens avdelning för äldreomsorg har under hösten 2023 påbörjat planeringen att införa ett nytt arbetssätt under ett projekt vid namn "Grimstamodellen" hos en av de kommunala hemtjänstutförarna. Projektet startade upp under januarimånad 2024 och pågår under hela våren. Utifrån en upprättad mall för hemtjänstinsatser kan samordnaren redan vid den första telefonkontakten med brukaren skapa en preliminär genomförandeplan som sedan utsedd omsorgskontakt tar med sig vid det första hembesöket för att där komplettera denna tillsammans med brukaren. Detta underlättar även samtalet och mötet med brukaren då det redan finns text i dokumentet ifyllt från samordnaren vilka hjälpinsatser den äldre ska få. Målsättningen är att man får in genomförandeplanerna inom 15 dagar efter att beställning mottagits och startats upp. Avdelningen kommer att följa upp under våren och slutsatser kan dras innan sommaren om det var ett lyckat arbetssätt.

#### *Beställarenheternas bevakning och uppföljning av genomförandeplaner*

Beställarenheten har rutin för kontroll av genomförandeplan samt att dessa stämmer överens med beställning men i granskningen framkommer det att det är upp till varje enskild biståndshandläggare om och hur bevakning och kontroll av genomförandeplaner genomförs. Bevakningsfliken i Paraplysystemet måste skötas manuellt, ansvarig biståndshandläggare lägger manuellt in bevakningsdatum. Det skulle underlätta om det skickades ett automatiskt meddelande till ansvarig kontaktman, utförare och biståndshandläggare.

Granskningen visar att i princip alla ärenden som granskats saknar journalanteckningar om att genomförandeplan inkommit eller granskats och beställarenheterna uppger att tidsbrist är en faktor som påverkar att bevakning och kontroll inte genomförs i enlighet

med rutiner. Beställarenheten i Hässelby-Vällingby genomför årliga egenkontroller av den sociala dokumentationen och där även kontroll av genomförandeplaner ingår. I Paraplysystemet finns en rapport om information per brukare och utförare som kan användas för att systematiskt följa upp att alla brukare har en aktuell genomförandeplan. Som nämnts ovan är dock inte rapporten helt tillförlitlig.

Beställarenheten har sedan november 2023 ett nytt arbetssätt där man genomför kontroller den 16:e varje månad om genomförandeplaner finns samt vilka brukare som saknar. Efter detta samlar man eventuella avvikelser per utförare och skickar till berörd part. Kontroller görs även till tertialrapport 1, tertialrapport 2 och till verksamhetsberättelsen. Även en rutin togs fram under november månad för att tydliggöra arbetet. Utöver detta genomför beställarenheten aktgranskningar med stickprov en gång per år.

*Avvikelsehantering om genomförandeplaner inte inkommer i tid*  
Rutiner finns hos beställarenheten om genomförandeplaner inte inkommer i tid och avvikelserrapporter sker då utförare inte följer uppdragsbeskrivning eller gällande avtal. Rutinerna säger även att Äldreförvaltningen ska kontaktas vid de fall utföraren inte vidtar åtgärder. Beställarenheterna uppger att avvikelsehantering sker långt efter de 15 dagarna eller inte alls. Vid granskningen så uppgav utförarna att de sällan eller aldrig får frågor från beställarenheten kring genomförandeplaner. Under hösten har beställarenheten skickat avvikelser till hemtjänsten där det saknats genomförandeplaner.

Utförarna upprättar en genomförandeplan om de får en signal från beställarenheten eller själva upptäcker att det finns brukare som saknar och skickar därefter in dessa till beställarenheten.

I dagsläget finns inga ekonomiska sanktioner om utförare inte inkommer med genomförandeplaner i tid eller inte alls.

*Brukarna är delaktiga och koppling mellan beställning och genomförandeplan*

Granskningen visar att brukarna alltid har varit delaktiga i framtagandet av genomförandeplanerna. Det är omsorgskontakten på hemtjänsten som är ansvarig att genomförandeplanen upprättas tillsammans med brukaren samt för de justeringar som behöver dokumenteras. Kvalitetsuppföljningen på individnivå 2022 visar höga siffror, till exempel anser 92 procent inom stadsdelen att de får insatser som är beviljade enligt biståndsbeslutet. De granskade nämnderna har en svarsfrekvens på 90-95 procent då det gäller den årliga kvalitetsundersökningen inom äldreomsorgen.

Beställarenheten har rutiner för hur individuppföljningarna ska gå till. Man kan dock behöva förtydliga att man utgår från genomförandeplanen i det samtal man håller vid individuppföljningen tillsammans med brukaren.

Revisionen visar att beställningarna tydligt beskriver brukarnas behov av hjälp och stöd men det framkommer att det finns avvikelser i överensstämmandet mellan beställningar och genomförandeplaner i samtliga granskade stadsdelsnämnder. Exempel som granskningen visar är att insatser slås samman som exempelvis inköp och promenad. Ett annat exempel är att det finns insatser som inte är nedskrivna i genomförandeplanerna men som finns med i beställningarna som till exempel apoteksärenden. Gällande detta kan man notera att det inte är någonting avvikande att man slår ihop inköp med promenad då detta kan göras vid ett och samma tillfälle tillsammans med brukaren, man tar en promenad tillsammans till affären och genomför där inköpet. Däremot så får man inte slå ihop de insatser som är tänkt att ses som tillsyn, besök för hygien eller liknande. Dessa besök ska ligga spridda över dagen, kvällen och eventuellt natten just av dessa anledningar. I exemplet med apoteksärende kan det i genomförandeplanen beskrivas som ett inköp därav att det inte bli tydligt att det just handlar om ett apoteksärende.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har utarbetats inom avdelningen för äldreomsorg i stadsdelsförvaltningen Hässelby-Vällingby.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Förvaltningen tar fram en förenklad modell ”Grimstamodellen” som ska underlätta upprättandet av genomförandeplaner. Nya rutiner har upprättats och införts som underlättar kontrollen att alla brukare har aktuella genomförandeplaner. Beställarenheten har infört kontroller att det finns aktuella genomförandeplaner samt i de fall det saknats skickar avvikelse till utföraren. Under 2026 kommer ett nytt verksamhetssystem att successivt införas och ersätta nuvarande verksamhetssystem, vilket bör underlätta upprättandet av genomförandeplaner samt kontrollen ytterligare för både beställare och utförare. Förvaltningen anser att tiden för upprättande av genomförandeplaner, 15 dagar, behöver ses över, då det tar tid att upprätta en väl bearbetad genomförandeplan.

Stadsdelsnämnden föreslås godkänna tjänsteutlåtandet som förvaltningens svar på revisionsrapporten.

Toni Mellblom  
Stadsdelsdirektör  
Hässelby-Vällingby  
stadsdelsförvaltning

Eva Frykler  
Avdelningschef  
Hässelby-Vällingby  
stadsdelsförvaltning

### **Bilagor**

1. Revisionsrapport Genomförandeplaner inom hemtjänsten  
Nr 6, 2023