



Datum

2023-02-07

Vår referens

Irma Cupina

Utredningssekreterare

irma.cupina@malmö.se

Tjänsteskrivelse**Malmö stadsrevisions fördjupade granskning av handläggning av hemtjänstären**
HVO-2022-5709**Sammanfattning**

Malmö stadsrevision har genomfört en fördjupad granskning av handläggning av hemtjänstären. Syftet med granskningen var att se om hälsa-, vård- och omsorgsnämnden bedriver ett ändamålsenligt arbete med handläggning av hemtjänstären.

Den sammanvägda bedömningen är att hälsa-, vård- och omsorgsnämnden bedriver ett i huvudsak ändamålsenligt arbete med handläggning av hemtjänstären. Bedömningen grundar sig på att arbetet i huvudsak bedrivs enligt gällande lagstiftning och övriga regelverk. Dock görs bedömningen att nämndens styrning och uppföljning inom området brister och behöver utvecklas.

Utifrån granskningens resultat har tre rekommendationer lämnats till hälsa-, vård- och omsorgsnämnden. Nämnden har ombetts lämna ett yttrande om de åtgärder som planeras med anledning av de bedömningar och rekommendationer som redovisas i rapporten, hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen har tagit fram ett förslag till yttrande.

Förslag till beslut

1. Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden godkänner förvaltningens förslag till yttrande gällande revision av *Fördjupad granskning av handläggning av hemtjänstären*.
2. Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden ger hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen i uppdrag att under 2023 återkomma med förslag på hur förvaltningens uppföljning av kvalitet i nämndens verksamheter på aggregerad nivå kan utvecklas.

Beslutsunderlag

- Fördjupad granskning - Handläggning av hemtjänstären
- Tjänsteskrivelse HVON 2023-02-22 Fördjupad granskning av handläggning av hemtjänstären
- Förvaltningens förslag till yttrande

Beslutsplanering

Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens arbetsutskott 2023-02-14

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden 2023-02-22

Beslutet skickas till

Revisorskollegiet

Ärendet

Malmö stadsrevision har genomfört en fördjupad granskning av handläggning av hemtjänstärenden. Syftet med granskningen var att se om hälsa-, vård- och omsorgsnämnden bedriver ett ändamålsenligt arbete med handläggning av hemtjänstärenden. Med ändamålsenligt arbete avses att handläggningen sker i enlighet med lag, föreskrifter, allmänna råd och interna styrdokument.

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden ska återkomma med svar på granskningen vid två tillfällen. Vid det första tillfället som ska inkomma senast februari 2023 ska nämnden yttra sig gällande de utvecklingsområden som revisionen lyfter fram och beskriva vilka åtgärder som planeras att genomföras för varje rekommendation. Det uppföljande yttrandet ska inkomma senast februari 2024 där nämnden ska redogöra för de åtgärder som har vidtagits under 2023 och beskriva vilken effekt dessa har haft i verksamheten. För att svara på granskningens syfte och revisionsfrågor har intervjuer och dokumentstudier genomförts. Det har även genomförts en granskning av sociala journaler.

Den sammanvägda bedömningen är att hälsa-, vård- och omsorgsnämnden bedriver ett i huvudsak ändamålsenligt arbete med handläggning av hemtjänstärenden. Granskningen visar att det i huvudsak bedrivs ett ändamålsenligt arbete med att följa upp insatser på individnivå. Det genomförs uppföljning av hemtjänstinsatser och arbetet dokumenteras. Bedömningen grundar sig på att arbetet i huvudsak bedrivs enligt gällande lagstiftning och övriga regelverk.

I arbetet med att utreda och fatta beslut om bistånd på individnivå har dock vissa brister och utvecklingsområden identifierats, exempelvis gällande samverkan med de andra socialnämnderna och att det är otydligt vad som avses med att beakta ett barnrättsperspektiv samt säkerställande av att en genomförandeplan blir upprättad. Vidare görs bedömningen att nämndens styrning och uppföljning inom området brister och behöver utvecklas samt att det behövs ytterligare uppföljning på aggregerad nivå.

Granskningens rekommendationer och synpunkter**Nämnden rekommenderas att:**

Säkerställa att det pågående utvecklingsarbetet gällande samverkan mellan stadens sociala nämnder får avsedd effekt.

Bedömningen är att det i huvudsak bedrivs ett ändamålsenligt arbete med att utreda och fatta beslut om bistånd på individnivå. I granskningen har dock vissa brister och utvecklingsområden identifierats.

Granskningen visar att det finns brister i nämndens samverkan med funktionsstödsnämnden och arbetsmarknads- och socialnämnden. Granskningen visar även att det finns vissa brister och förbättringsområden som rör samverkan med dels Region Skåne, dels nämndens interna samverkan.

Granskningen visar att anhörigperspektivet beaktas vid utredning och beslut som rör

hemtjänstinsatser. Granskningen visar även att barnrättsperspektivet beaktas, exempelvis genom att bevilja mer omfattande stöd till brukare som har minderåriga barn. Dock framkommer att flera biståndshandläggare anser att det är otydligt vad som menas med att beakta ett barnrättsperspektiv, och att de efterfrågar mer stöd gällande detta.

Granskningen visar att brukare görs delaktiga i utredningsarbetet. Granskningen visar samtidigt att delaktigheten påverkas negativt i perioder med hög arbetsbelastning, exempelvis genom att samtal med brukaren då genomförs per telefon i högre utsträckning, även om bedömning görs att det vore mer lämpligt med ett fysiskt möte. Granskningen visar att arbetet med myndighetsutövning och dokumentation i huvudsak fungerar väl men att löpande dokumentation kan nedprioriteras vid hög arbetsbelastning.

Av journalgranskning framkommer även att det av dokumentationen inte alltid framgår hur beslutsunderlag kommunicerats med brukaren. Beslut om hemtjänstinsatser har i huvudsak verkställts utan längre dröjsmål under 2022.

Nämnden rekommenderas att:

Säkerställa att uppföljning av förekomst av genomförandeplan sker.

Bedömningen är att det i huvudsak bedrivs ett ändamålsenligt arbete med att följa upp insatser på individnivå. I granskningen har dock vissa brister och utvecklingsområden identifierats.

I nämndens rutin om uppföljning av biståndsbeslut anges att biståndshandläggare ska följa upp om en genomförandeplan är upprättad i samband med uppföljning. En sådan plan ska vara påbörjad av utföraren inom två veckor från beslutet blev verkställt. Granskningen visar att flera biståndshandläggare inte känner till ansvaret att följa upp att en genomförandeplan är upprättad i samband med uppföljning. Vidare fungerar samverkan med hemtjänsten i avdelningen för ordinärt boende inte alltid i samband med uppföljning, exempelvis för att brukare saknar fast omsorgskontakt inom hemtjänsten eller för att hemtjänsten ibland behöver avboka sitt deltagande i uppföljning.

Granskningen visar att uppföljning av insatser på individnivå i huvudsak genomförs inom tidsgränsen på ett år och dokumenteras. I nämndens delårsrapport 2022 framkommer att andelen uppföljda biståndsbeslut inom tidsgränsen på ett år uppgick till 93,5 procent i juni 2022 inom enheten ordinärt boende. Granskningen visar samtidigt att uppföljning ibland får skjutas fram upp till någon månad i perioder med hög arbetsbelastning. Av granskningen framkommer även att tidsgräns för uppföljning ibland sätts längre fram än nödvändigt.

Nämnden rekommenderas att:

Tillse att aggregerad systematisk uppföljning av verksamhetens kvalitet sker och rapporteras till nämnden.

Bedömningen är att hälsa-, vård- och omsorgsnämnden inte bedriver en tillräcklig uppföljning på aggregerad nivå för att säkerställa möjligheten att sätta in åtgärder vid konstaterade brister.

Granskningen visar att den aggregerade uppföljningen avseende handläggning av hemtjänst till nämnden är begränsad. Även den övriga aggregerade uppföljningen till nämnden om det systematiska kvalitetsarbetet är sparsam och avser främst muntliga framställningar. När det gäller nämndens riskanalys och uppföljning av internkontrollplanen redovisas inte några specifika risker avseende handläggning av hemtjänstären, eller annan handläggning.

Granskningen visar att hälsa-, vård- och omsorgsnämnden har antagit ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete som bland annat hänvisar till ansvaret för att följa upp, utvärdera och kvalitetssäkra sin verksamhet utifrån sitt reglemente och Socialstyrelsens föreskrifter samt lagstiftning. Det har dock inte fattats beslut om hur det systematiska kvalitetsarbetet ska sammanställas, dokumenteras och rapporteras till nämnden för att säkerställa följsamhet till gällande regelverk. Det upprättas inte heller någon kvalitetsberättelse. Det kan konstateras att det pågår utvecklings- och kvalitetsarbete i förvaltningen. Arbetet skulle dock behöva utvecklas gällande dokumentation, systematik och aggregerade sammanställningar.

När det gäller övrig verksamhetsuppföljning avseende handläggning av hemtjänst visar granskningen att det i förvaltningen i huvudsak sker uppföljning av kvantitativa data, exempelvis in-ledda utredningar, uppföljningar, bifall, avslag och hemtjänsttimmar utifrån beviljade beslut. Vidare sker det uppföljning ungefär var tredje månad av avdelningsplan, enhetsplaner och sektionsplaner genom dialog i chefsledet. Dock sker inte detta enligt någon fastställd struktur och arbetet dokumenteras inte.

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen har utgått från revisorernas rekommendationer och synpunkter och tagit fram förslag på åtgärder vilka redovisas i förvaltningens förslag till yttrande.

Ansvariga

Sofie Westlund, avdelningschef

Anne Wolf, tf. förvaltningschef