



Tjänsteskrivelse

Datum

2024-10-07

Vår referens

Matilda Quisbert

Utredningssekreterare

matilda.renkvist-quisbert@malmö.se

Fördjupad granskning av utförande av hemtjänst HVO-2023-4282

Sammanfattning

KPMG har på uppdrag av Malmö stadsrevision genomfört en granskning avseende utförande av hemtjänsten. Granskningens syfte har varit att bedöma om hälsa-, vård- och omsorgsnämnden genom styrning, uppföljning och kontroll säkerställt att utförandet av hemtjänst bedrivs i enlighet med lagstiftning, föreskrifter och andra relevanta styrdokument. Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden yttrade sig i januari 2024 och har anmodats inkomma med ett uppföljande yttrande senast 30 oktober 2024. I det uppföljande yttrandet ska nämnden inkomma med ett sammanfattande svar utifrån granskningens slutsats som redovisas i rapporten.

Nämnden ska också redovisa vilka åtgärder som har vidtagits under 2023–2024 och redogöra för vilken effekt dessa har haft i verksamheten. Redovisningen görs separat för varje bedömning och rekommendation, på samma vis som det första yttrandet.

Förslag till beslut

1. Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden godkänner förvaltningens förslag till uppföljande yttrande.

Beslutsunderlag

- Granskning avseende utförande av hemtjänsten
- Yttrande
- Förslag till uppföljande yttrande
- Tjänsteskrivelse HVON 2024-10-24 Fördjupad granskning av utförande hemtjänst

Beslutsplanering

Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens arbetsutskott 2023-12-12



Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden 2023-12-20
Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens arbetsutskott 2024-01-23
Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden 2024-01-31
Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens arbetsutskott 2024-10-15
Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden 2024-10-24

Beslutet skickas till

Revisorskollegiet

Ärendet

KPMG har på uppdrag av Malmö stadsrevision genomfört en granskning avseende utförande av hemtjänsten. Granskningens syfte har varit att bedöma om hälsa-, vård- och omsorgsnämnden genom styrning, uppföljning och kontroll säkerställt att utförandet av hemtjänst bedrivs i enlighet med lagstiftning, föreskrifter och andra relevanta styrdokument. Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden yttrade sig i januari 2024 och har anmodats inkomma med ett uppföljande yttrande senast 30 oktober 2024. I det uppföljande yttrandet ska nämnden inkomma med ett sammanfattande svar utifrån granskningens slutsats som redovisas i rapporten.

Nämnden ska också redovisa vilka åtgärder som har vidtagits under 2023–2024 och redogöra för vilken effekt dessa har haft i verksamheten. Redovisningen görs separat för varje bedömning och rekommendation, på samma vis som det första yttrandet.

Granskningens bedömningar

Sammanfattande bedömning

Att nämnden inte helt genom styrning, uppföljning och kontroll att utförandet av hemtjänst bedrivs i enlighet med lagstiftning, föreskrifter och andra relevanta styrdokument.

Organisation, mål och riktlinjer i hemtjänsten

Att det finns en tillräcklig organisation och ansvarsfördelning som skapar förutsättningar för en likvärdig hemtjänst i staden. Malmömodellen för kontinuitet samt utfallen vad gäller personalkontinuiteten har förbättrats över tid. Det finns dock, likt förvaltningen konstaterar, behov av att genomföra fortsatta analyser av likvärdigheten kopplat till hemtjänsten i staden.

Att det inte helt finns mål, riktlinjer och rutiner som skapar tillräckliga förutsättningar för styrning av hemtjänstverksamheten. Det finns riktlinjer och rutiner som enligt vår bedömning skapar tillräckliga förutsättningar för styrning av verksamheten. Däremot finns inga av nämnden beslutade mål för hemtjänstverksamheten. Politiska mål är ett verktyg för att styra verksamheten. Vi konstaterar att nämndens styrning av hemtjänstverksamheten inte är ändamålsenlig.



Att det inte helt vidtagits tillräckliga åtgärder för att minska personalomsättningen vad gäller sektionschefer. Det saknas en samlad analys och förklaring avseende personalomsättningen. Vidare saknas även tydliga erfarenhets- och kvalifikationskrav vid rekrytering av sektionschef.

Styrning och uppföljning av hemtjänsten

Att det inte helt bedrivs en tillräcklig ekonomisk styrning och uppföljning avseende utförandet av hemtjänst och att det vidtas korrigerande åtgärder vid behov. Nämnden har upprättat riktlinjer för ekonomisk styrning utifrån kommunfullmäktiges beslut som enligt vår bedömning är tillräckliga. Vi konstaterar dock att kunskapen om ersättningsmodellen är låg i driften vilket riskerar att påverka planeringen i sektionerna.

Att det inte helt finns en tydlig styrning utifrån kvalitetsuppföljningsmodellen som förvaltningen tillämpar. Samtliga sektioner har inte upprättat kvalitetsplaner. Enligt kvalitetsuppföljningsmodellen ska samtliga sektioner upprätta kvalitetsplaner.

Kvalitet och genomförandeplaner i hemtjänsten

Att det inte helt säkerställs att personalen har grundläggande kunskaper i omsorgen av äldre. Det finns utvecklingsområden vad gäller kunskaper om avvikelser- och journalhantering. Enligt Socialstyrelsens föreskrifter är avvikelser- och journalhanteringen centrala delar för att utveckla och säkerställa kvaliteten.

Att det inte helt bedrivs en tillräcklig uppföljning avseende utförandet av hemtjänst på aggregerad nivå till nämnden. Avdelningen följer på olika sätt upp utförandet av hemtjänsten medan nämnden erhåller begränsad uppföljning. Det sker ingen uppföljning av genomförandeplaner varken i avdelningen eller till nämnden. Enligt Socialstyrelsen bidrar genomförandeplanen till att brukaren blir delaktig och kan utöva inflytande över insatsens genomförande.

Att insatsens genomförande inte dokumenteras i tillräcklig omfattning. Stickprovsgranskningen visar att det finns brister vad gäller följsamheten till rutin för social dokumentation och Socialstyrelsens föreskrifter. Stickprovsgranskningen visar att följsamheten till rutiner för social dokumentation och Socialstyrelsens föreskrifter är låg.

Att det inte helt säkerställs att brukarna får beviljat bistånd av hemtjänst och en omvårdnad med god kvalitet. Det finns ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Hemtjänstverksamheten redovisar enligt vår bedömning goda resultat vad gäller personalkontinuiteten samt utfallen i brukarundersökning och veckofrågor. Däremot är, liksom tidigare konstaterat, följsamheten till rutin för social dokumentation och Socialstyrelsens föreskrifter låg vad gäller hur genomförandeplaner upprättas.

Granskningens rekommendationer



- Tydliggöra nämndens styrning av hemtjänstverksamheten i form av mål för verksamheten antagna av nämnden.
- Genomföra en analys avseende personalomsättningen av sektionschefer och utifrån analysen upprätta en handlingsplan för att minska personalomsättningen.
- Fastställa kvalifikationskrav avseende sektionschefer som ligger till grund vid rekrytering.
- Säkerställa att det finns kunskap om hur ersättningsmodellen fungerar i driften.
- Säkerställa att samtliga sektioner upprättar sektionsplaner i enlighet med kvalitetsuppföljningsmodellen.
- Säkerställa att omsorgspersonalen har kunskap om avvikelshantering och journalföring.
- Dokumentera omsorgspersonalens grund- och repetitionsutbildning, förslagsvis i en utbildningsplan.
- I likhet med rekommendationen i revisionsrapporten om ”handläggning av hemtjänstären ” tillse att aggregerad systematisk uppföljning av verksamhetens kvalitet sker och rapporteras till nämnden.
- Säkerställa att det sker kontroller av genomförandeplanernas kvalitet och innehåll.
- Säkerställa att genomförandeplaner upprättas utifrån befintliga rutiner och föreskrifter.

Ansvariga

Anna Friberg, avdelningschef
Sergio Garay, förvaltningschef