



## Tjänsteskrivelse

### Datum

2024-12-02

### Vår referens

Rebecca Nannsjö  
Utvecklingssekreterare  
rebecca.nannsjö@malmo.se

## Utvärdering av arbetssätt för uppföljning på aggregerad nivå utifrån individuppföljningar HVO-2024-3967

### Sammanfattning

Med anledning av en fördjupad granskning av handläggningen av hemtjänstären gav nämnden förvaltningen i uppdrag att under 2023 återkomma med förslag på hur förvaltningens uppföljning av kvalitet i nämndens verksamheter på aggregerad nivå kan utvecklas (HVO-2022-5709). En åtgärd i förvaltningens rapportering av uppdraget handlade om att ta fram ett arbetssätt för att rapportera kvalitet på aggregerad nivå utifrån de individuppföljningar som biståndshandläggarna genomför.

Nu har myndighetsavdelningen genomfört en pilot som analyserats och slutsatsen är att arbetssättet leder till ökad administration för biståndshandläggarna, men inte till ny kunskap i kvalitetsarbetet. Förvaltningen föreslår därför nämnden att godkänna att inte breddinföra arbetssättet för uppföljning på aggregerad nivå utifrån individuppföljningar av biståndsbeslut.

### Förslag till beslut

1. Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden godkänner förvaltningens förslag att inte breddinföra arbetssättet för uppföljning på aggregerad nivå utifrån individuppföljningar av biståndsbeslut.

### Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse HVON 2024-12-19 Uppföljning av insatsens kvalitet på myndighetsavdelningen

### Beslutsplanering

Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens arbetsutskott 2024-12-10

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden 2024-12-19



## Ärendet

### Bakgrund

År 2022 genomförde Malmö stadsrevision en granskning med syftet att bedöma om hälsa-, vård- och omsorgsnämnden bedriver ett ändamålsenligt arbete med handläggning av hemtjänstärenden. Med ändamålsenligt arbete avsågs att handläggningen sker i enlighet med lagar, föreskrifter, allmänna råd och interna styrdokument.

Granskningen ledde till tre rekommendationer riktade till hälsa-, vård- och omsorgsnämnden:

1. Att säkerställa att det pågående utvecklingsarbetet gällande samverkan mellan stadens sociala nämnder får avsedd effekt.
2. Att säkerställa att uppföljning av förekomst av genomförandeplan sker.
3. Att tillse att aggregerad systematisk uppföljning av verksamhetens kvalitet sker och rapporteras till hälsa-, vård- och omsorgsnämnden.

I samband med nämndens yttrande till revisorskollegiet fick förvaltningen i uppdrag att under 2023 återkomma med förslag på hur förvaltningens uppföljning av kvalitet i nämndens verksamheter på aggregerad nivå kan utvecklas (HVO-2022-5709).

Förvaltningen återrapporerade uppdraget i december 2023 och nämnden godkände förslagen till åtgärder:

- Framtagande av arbetssätt för avdelning myndighet att följa upp och rapportera uppföljningen av kvalitet på aggregerad nivå utifrån de individuppföljningar som görs i dagsläget.
- Muntliga dragningar i hälsa-, vård- och omsorgsnämnden gällande kvalitetsarbete ska föregås av skriftligt material.
- Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen ska med regelbundenhet rapportera aktuellt kvalitetsarbete och uppföljningen av denna till nämnd under en egen punkt på dagordningen.

### Arbetssätt för att rapportera kvalitet utifrån individuppföljningar

Det här ärendet gäller den första åtgärden som handlade om att ta fram ett arbetssätt för att rapportera kvalitet på aggregerad nivå utifrån de individuppföljningar som biståndshandläggarna genomför.

Syftet med arbetssättet var att eventuella brister i kvaliteten ska kunna synliggöras och åtgärdas, samt att kunna ge en samlad bild av detta till nämnd. För att säkerställa att



arbetssättet gav önskad effekt och inte ledde till alltför stor administrativ börda för biståndshandläggarna, beslutades att framtaget arbetssätt skulle testas i en pilot innan ett eventuellt breddinförande. Det framtagna arbetssättet innebär att biståndshandläggarna utför individuppföljningar utifrån rådande vägledning och arbetssätt eftersom detta fungerar väl. Dokumentationen vid dessa uppföljningar kompletteras med ifyllande av en enkät via systemet Webropol då det inte går att hämta ut de specifika uppgifterna från ordinarie verksamhetssystem. Detta innebär ett extra administrativt moment för biståndshandläggarna, men ska inte påverka samtalet med brukare och anhöriga.

Piloten har under 2024 genomförts på avdelning myndighet. Piloten pågick under april och maj och genomfördes i myndighetens enhet för ordinärt boende (två sektioner) och enhet för särskilt boende. Sammanlagt inkom 322 enkätsvar under de två månader som piloten pågick. Efter pilotens avslut har resultatet sammanställts och analys av underlaget genomförts. Inom ordinärt boende, dit revisionens rekommendationer var riktade, visade resultaten vissa skillnader i den upplevda kvaliteten beroende på vilken hemtjänstsektion som brukaren tillhör. I jämförelse med resultaten i brukarundersökningen och de veckofrågor som sektionscheferna i verksamheten ställer som en del av sitt kvalitetsarbete, framkommer dock inget nytt. Samma mönster i resultatet återfinns i alla tre former av uppföljning.

Myndighetens uppdrag att följa upp kvaliteten i individärenden och arbetssättet för detta är välfungerande idag, vilket även revisionens rapport visade. Utöver den dokumentation som sker utifrån samtalet med den enskilde och anhörige används avvikelssystemet för att registrera synpunkter, klagomål samt brister som framkommer vid uppföljningarna. Avvikelserna hanteras sedan av socialt ansvarig samordnare samt inom ramen för verksamheternas kvalitetsråd.

### **Förslag till beslut**

Det framtagna arbetssättet i avdelning myndighet leder till ökad administration för biståndshandläggarna, men inte till ny kunskap i kvalitetsarbetet. Eftersom det redan finns former för uppföljning av kvaliteten i verksamheten planerar förvaltningen inte för att införa arbetssättet på bredden i avdelning för myndighet.

Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner att förvaltningen inte går vidare med tidigare beslutad åtgärd, alltså att inte breddinföra arbetssättet för uppföljning på aggregerad nivå utifrån individuppföljningar av biståndsbeslut.

### **Ansvariga**

Sofie Westlund, avdelningschef