

Kommunstyrelsen
För kännedom:
Kommunfullmäktiges presidium

Granskning av kvalitet och effektivitet inom hemtjänsten

Vi bifogar revisionsrapporten ”Granskning av kvalitet och effektivitet inom hemtjänsten”.

Rapporten visar att styrningen av verksamheten kan utvecklas. Bland annat är den sammantagna tiden hos brukarna mycket låg i förhållande till den totala arbetstiden. Brukartiden är i Ulricehamns kommun 28% av den tillgängliga arbetstiden. För riket är motsvarande siffra 51%.

Vi anser att kommunstyrelsen bör genomföra följande:

- Besluta om mål avseende kvalitet inom hemtjänsten och/eller för hela äldreomsorgen
- Utred resursfördelningsmodellen utifrån de olika förutsättningar som finns för stad och landsbygd
- Revidera riktlinjerna för biståndshandläggning
- Öka tiden hos brukarna i förhållande till total arbetstid
- Implementera IBIC* i verksamheten

Vi emotser ert svar senast 2022-10-25

För valda revisorer

Lars-Erik Josefson
Ordförande

Marianne Henningsson
Vice ordförande

*

Individens behov centrum, se avsnitt 3.7 I rapporten.



Granskning av kvalitet och effektivitet inom hemtjänsten

Revisionsrapport

Ulricehamns kommun

KPMG AB

2022-04-05

Antal sidor 18



Ulricehamns kommun

Granskning av kvalitet och effektivitet inom hemtjänsten

2022-04-05

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	2
2	Bakgrund	4
2.1	Syfte, revisionsfråga och avgränsning	4
2.2	Revisionskriterier	5
2.3	Metod	5
3	Resultat av granskningen	5
3.1	Organisation och ansvarsfördelning	5
3.2	Styrning och uppföljning	9
3.3	Hemtjänstens kostnader	9
3.4	Resursfördelningsmodell	12
3.5	Kvalitetsarbetet	13
3.6	Ej verkställda beslut	14
3.7	Myndighetsutövning	14
4	Slutsats och rekommendationer	15

1 Sammanfattning

Vi har av Ulricehamns kommuns revisorer fått i uppdrag att genomföra en granskning av hemtjänstverksamheten. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2021.

Granskningen syftar till att bedöma om kommunstyrelsen har en ändamålsenlig styrning och ledning (med avseende på ekonomi och kvalitet) av hemtjänsten.

Vår sammanfattande bedömning är att kommunstyrelsen delvis har en ändamålsenlig styrning och ledning (med avseende på ekonomi och kvalitet) av hemtjänsten. Vi grundar vår bedömning på nedanstående iakttagelser från vårt granskningsarbete.

Kostnadsläget för hemtjänsten i Ulricehamns kommun är påtagligt lägre än det i jämförbara kommuner. Det framgår vid en jämförelse med uppgifter om kostnader hos andra kommuner. Vidare är hemtjänstens organisation, struktur och ansvarsfördelningen i huvudsak ändamålsenlig. Ansvarsfördelningen att kommunens utförarenheter fokuserar på omvårdnadsinsatser och att städinsatser i stället kan utföras av andra utförare är i grunden ändamålsenlig. Det finns dock en risk att detta försämrar personalkontinuiteten, då hemtjänstmottagaren behöver möta personal från flera enheter. Hur personalkontinuiteten påverkas går dock inte att fastställa, eftersom kommunstyrelsen inte kan ta fram fullständiga uppgifter. Detta anser vi vara en brist.

Bedömningen grundas också på att kommunstyrelsen inte i tillräcklig omfattning har konkretiserat ambitionsnivå och mål för kvaliteten i hemtjänsten. Detta då kommunstyrelsen inte har antagit mål för hemtjänstverksamheten. Vi anser att hemtjänsten är en för stor och betydelsefull verksamhet i kommunen för att helt sakna politiskt antagna mål.

Vi konstaterar att det finns riktlinjer för biståndsbedömningen men att dessa är i behov av en uppdatering. Inom biståndshandläggningen används till viss del bedömningsinstrument för att göra rättssäkrare bedömningar av behov inför beslut om insats. Vi anser att användningen borde öka genom att IBIC¹ implementerades. Vidare bedömer vi att uppföljningen av beslut inte genomförs tillräckligt ofta.

Vidare grundas vår bedömning på att kommunstyrelsens resursfördelning inom hemtjänsten är tydlig men bara delvis ändamålsenlig. Modellen tar nämligen inte hänsyn till skillnaderna i förutsättningar som finns mellan stad och landsbygd. Detta försvårar den ekonomiska styrningen och uppföljningen av hemtjänstenheternas ekonomi.

Bedömningen grundas också på att det finns en förbättringspotential vad gäller andelen brukartid (andelen av arbetad tid som avsätts till brukarna). En större andel av tiden bör komma brukarna direkt till del. Kommunstyrelsen behöver än mer fokusera på att få till en effektiv planering av bemanningen.

Vi bedömer att det delvis finns ändamålsenliga system, processer och rutiner för kvalitetsarbetet. Detta då det finns framtagna rutiner för hemtjänstverksamheten, men

¹ Individens behov i centrum, IBIC.



Ulricehamns kommun

Granskning av kvalitet och effektivitet inom hemtjänsten

2022-04-05

att styrelsen inte har ett fullt uppbyggt ledningssystem enligt Socialstyrelsens föreskrifter.

Utifrån vår bedömning och slutsats rekommenderar vi kommunstyrelsen nedanstående.

- Utred resursfördelningsmodellen utifrån de olika förutsättningar som finns för stad och landsbygd.
- Revidera riktlinjerna för biståndshandläggningen.
- Implementera IBIC² i verksamheten.
- Anta mål med bäring på kvaliteten inom hemtjänsten specifikt eller för hela äldreomsorgen.

² IBIC står för individens behov i centrum. För mer information om IBIC se avsnitt 3.7

2 Bakgrund

Vi har av Ulricehamns kommuns revisorer fått i uppdrag att översiktligt granska kommunens hemtjänst. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2021.

Kommunen har ett ansvar för att insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. I begreppen inryms bl. a rättssäkerhet, kompetens, bemötandefrågor, den enskildes medinflytande samt att vården är lättillgänglig. Det krävs även att det finns en tydlig struktur och tydliga processer för att bedriva en bra verksamhet. För att säkerställa detta ska kvaliteten systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkerställas.

Kommunernas hemtjänst står inför stora utmaningar, inte minst till följd av antalet äldre förväntas öka påtagligt. Detta ställer stora krav på att verksamheten utformas på ett långsiktigt hållbart sätt. Ett bristfälligt arbete och organisation inom området riskerar att verksamheten inte bedrivs och utvecklas på ett effektivt sätt. Det är därför viktigt att det finns en långsiktig planering inom området och en tydlig och ändamålsenlig strategi.

Med tanke på ovanstående bedömer revisorerna i Ulricehamns kommun som angeläget att granska styrning och ledning (med avseende på ekonomi och kvalitet) av hemtjänsten. Ulricehamns ytmässiga storlek beaktas.

2.1 Syfte, revisionsfråga och avgränsning

Granskningen syftar till att bedöma om kommunstyrelsen har en ändamålsenlig styrning och ledning (med avseende på ekonomi och kvalitet) av hemtjänsten.

För att uppnå ovanstående syfte har nedanstående revisionsfrågor att besvarats.

- Är organisation, struktur och ansvarsfördelning inom hemtjänsten ändamålsenlig?
- Ligger kostnadsnivå och kostnadsutveckling inom hemtjänsten i Ulricehamns kommun i linje med jämförbara kommuner?
- Har ambitionsnivå, kriterier och indikatorer för kvaliteten i hemtjänsten konkretiserat och fastställts? Följer nämnden upp kvalitetsindikatorerna?
- Finns riktlinjer, rutiner och bedömningsinstrument för myndighetsutövning som är kända och tillämpas?
- Är resursfördelning inom hemtjänsten ändamålsenlig och tydligt? Finns en tydlig koppling mellan omsorgstyngd, kvalitet och tilldelade resurser?
- Finns ändamålsenliga system, process och rutiner för kvalitetsarbetet och ökad kvalitet för hemtjänstmottagarna säkerställt? Följer nämnden upp kvalitetsarbetet hos privata utförare som anlitas?
- Hur har ej verkställda beslut utvecklats under perioden 2020–2021?

Granskningen fokuserar på öppen hemtjänst och omfattar därför inte särskilt boende eller hemsjukvård.

2.2 Revisionskriterier

Vi har bedömt om rutinerna/verksamheten uppfyller

- Kommunallagen 6 kap. 7 §
- Socialtjänstlagen
- Socialtjänstförordningen
- Föreskrifter
- Politiska beslut, interna riktlinjer och rutinbeskrivningar

2.3 Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier och intervjuer med berörda tjänstemän och förtroendevalda. Intervjuer har genomförts med biträdande kommunalråd, verksamhetschef Hemtjänst och Hemsjukvård, två enhetschefer för kommunens utförarenheter, enhetschef handläggarenheten, ekonom och systemförvaltare.

Ett antal dokument har gått igenom och analyserats, exempelvis budget, verksamhetsplan, riktlinjer, rutiner och uppföljningar. Vidare har uppgifter gällande verksamhetens ekonomi tagits in från ekonomienheten. Jämförande uppgifter har tagits in från databasen Kolada.

Rapporten är faktakontrollerad av samtliga intervjuade.

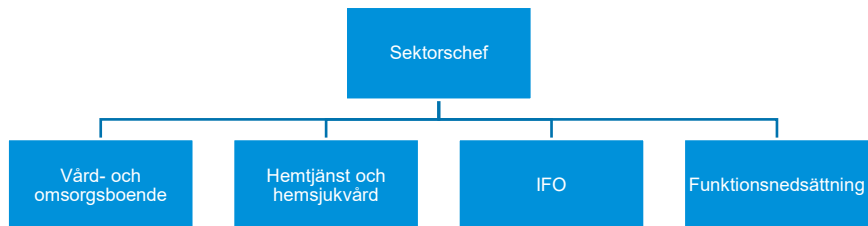
3 Resultat av granskningen

3.1 Organisation och ansvarsfördelning

3.1.1 Organisation

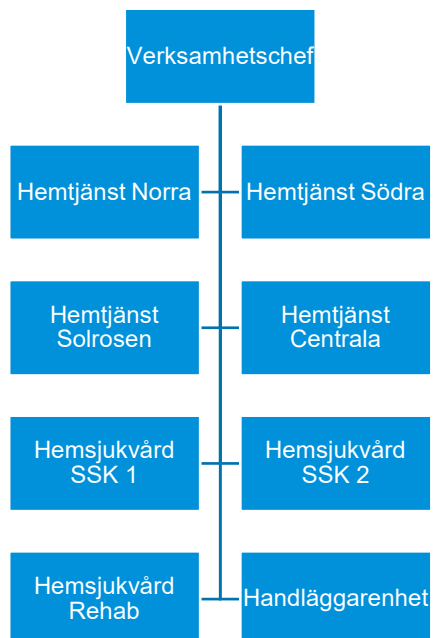
Hemtjänstverksamheten ingår i Sektor Välfärd. Inom sektorn finns en sedan 1 januari 2021 verksamheten hemtjänst och hemsjukvård. Utöver hemtjänsten inryms i verksamheten korttidsboende, biståndsbedömning, hemsjukvård, färdtjänst, bostadsanpassning och specialistfunktioner såsom medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) och ansvar för LOV-verksamheten.

Sektor välfärd, organisationskiss



Verksamheten hemtjänst och hemsjukvård består i sin tur av sex enheter.

Verksamheten hemtjänst och hemsjukvård, organisationskiss



Ulricehamns kommun

Granskning av kvalitet och effektivitet inom hemtjänsten

2022-04-05

Det är inom myndighetsutövningseenheten som beslut om hemtjänstinsatser fattas och inom de fyra enheterna Norra, Södra, Solrosen och Centrum som insatser verkställs. Utöver dessa enheter verkställs insatser av privata företag inom ramen för lagen om valfrihet (LOV). Kommunens utförarenheter har totalt 140 anställda undersköterskor och vårdbiträden. Bland denna personal har 71 procent undersköterskeutbildning. Enheterna är uppdelade utefter geografin.

Kommunens utförarenheter

Norra hemtjänsten

Dalum och Hökerum

2 arbetsgrupper

91 hemtjänstmottagare

Centrala hemtjänsten

Ulricehamn

2 arbetsgrupper

105 vårdtagare

Södra hemtjänsten

Gällstad och nattpatrullen med hela kommunen som arbetsområde

2 arbetsgrupper

Gällstad (dag) 55 vårdtagare

Nattpatrullen, 63 vårdtagare

Solrosens hemtjänst

Ulricehamn

2 arbetsgrupper

71 vårdtagare

3.1.2 Ansvarsfördelning

I Ulricehamns kommun tillämpas lagen om valfrihet inom hemtjänsten (LOV). Hemtjänstmottagaren kan alltså välja om beviljad insats ska utföras av privat eller kommunal utförare. Vidare har det beslutats i Ulricehamn att privata utförare ska kunna beviljas tillstånd att ge både omvårdnadsinsatser och serviceinsatser. Insatsen städ utförs endast av privata utförare. Syftet med det sistnämnda är att personalen inom kommunens hemtjänst i större utsträckning ska kunna fokusera på omvårdnadsinsatser, insatser till vilka de främst utbildat sig. Rekryteringen av personal underlättas också när det är möjligt för personer utan utbildning och tidigare erfarenhet av äldreomsorg att anställas till utförare som bara utför städinsatserna. En positiv bieffekt är också att tröskeln sänks för grupper utan särskild utbildning att komma in på arbetsmarknaden.

Modellen får dock som effekt att hemtjänstmottagare som både har städinsatser och omvårdnadsinsatser träffar på detta sätt anställda från två enheter, vilket gör att personalkontinuiteten blir sämre. För att undersöka hur detta påverkar personalkontinuitet har vi försökt att jämföra Ulricehamns personalkontinuitet med andra liknande kommuner. När vi analyserar hur uppgifterna för Ulricehamns kommun

tas fram framgår att kommunen inte följer definitionen för nyckeltalet och inte tar med alla de anställda som faktiskt möter hemtjänstmottagaren. Av våra intervjuer framkommer att uppgifter om personalkontinuitet endast finns på enhetsnivå och inte räknas fram per hemtjänstmottagare. Ovanstående medför att hemtjänstmottagaren som både har städ och andra insatser träffar fler anställda än vad den officiella statistiken visar och att det inte heller med säkerhet går att fastställa hur många.

En annan nackdel är att planeringen av personalens arbetstid under dagen. All hemtjänstverksamhet har en tydlig arbetstopp under morgonen och en mindre på kvällen medan övrig tid, främst eftermiddagen inte är lika intensiv. Städinsatsen är en insats som kan göras närsomhelst under dagen. De verksamheter som både utför omsorgsinsatser och städ, fyller ut eftermiddagstiden med städinsatser för att på öka effektiviteten, något som inte är möjligt i Ulricehamn. I våra intervjuer framförs att frågan i Ulricehamn hanteras på andra sätt i bemanningsplaneringen, till exempel förläggs interna arbetsuppgifter i möjligaste mån på eftermiddagen. Av våra intervjuer framförs att detta kan påverka andelen brukartid, dvs. andelen av den arbetade tiden som utförs direkt åt hemtjänstmottagaren. Vi har därför gjort en jämförelse med andra kommuner utifrån uppgifter om brukartid hämtade från databasen Kolada. Uppgifterna från Kolada avser både hemtjänstpersonal, administrativ personal och chefer. Dessa uppgifter rapporteras in från kommunerna själva. Av dem framgår att Ulricehamn har lägre andel brukartid än både jämförbara kommuner och riket.

Brukartid³ i procent, åren 2019-2021

Kommun	2019	2020	2021
Ulricehamn	34%	34%	28%
Liknande kommuner ⁴	43%	39%	51%
Riket	54%	52%	51%

Källa: Kolada

3.1.3 Bedömning

Vi bedömer att organisationen, struktur och ansvarsfördelningen inom hemtjänsten i huvudsak är ändamålsenlig. Det är positivt att kommunens utförarenheter kan fokusera på omvårdnadsinsatser och att städinsatser istället kan utföras av andra utförare. Detta ökar kvalitet på insatserna och underlättar rekrytering av utbildad personal. Det finns dock en risk att detta försämrar personalkontinuiteten. Exakt hur personalkontinuiteten påverkas går dock inte att fastställa, eftersom fullständiga uppgifter inte kan tas fram. Detta är en brist.

Vidare bedömer vi att det finns en förbättringspotential vad gäller andelen brukartid (andelen av arbetad tid som avsätts till brukarna). En större andel av tiden bör komma

³ Definition: Timmar utförd tid under oktober månad dividerat med timmar arbetad tid för anställda under oktober månad, multiplicerat med 100. Avser både hemtjänstpersonal, administrativ personal, chefer.

⁴ Med liknande kommuner menas de kommuner som Kolada bedömer har liknande strukturella förutsättningar som Ulricehamn när det gäller äldreomsorg.

brukar direkt till del. Kommunstyrelsen behöver än mer fokusera på att få till en effektiv planering av bemanningen.

3.2 Styrning och uppföljning

I kommunens budget för 2021 antar kommunfullmäktige ett antal mål för kommunens verksamheter. Ett av målen vänder sig mot äldreomsorgsverksamheten. Det gäller väntetiden från ansökningsdatum till erbjudet inflyttningsdatum till särskilt boende. Några motsvarande mål för hemtjänsten har inte antagits.

Fullmäktigemålen utgår från det kommunalpolitiska handlingsprogrammet antaget av kommunfullmäktige. Programmet tydliggör den politiska målsättningen för mandatperioden och anger på det sättet inriktningen. Ett avsnitt i rör vård och omsorg. Bland annat lyfts det upp att kompetensförsörjningen är viktigt med tanke på att mer och mer avancerad sjukvård utförs i det egna hemmet. Några mål för hemtjänsten anges däremot inte. Av våra intervjuer framgår att kommunstyrelsen inte antar mål för sina verksamheter, varför det även saknas sådana för hemtjänstverksamheten.

Inom förvaltningen upprättas verksamhetsplaner. Inom verksamheten hemtjänst och hemsjukvård har fullmäktigemålet om väntetid till inflytt till särskilt boende lyfts in. Ett antal åtgärder för att uppnå detta mål har utarbetats av förvaltningen. Kommunen använder sig utav ett styrnings- och ledningsverktyg. Genom det kan mål brytas ned och arbetas med i organisationen. Av våra intervjuer framgår att detta ännu inte har implementerats ut till enhetsnivå.

Förvaltningens verksamhetsplan följs upp genom kommunens styrnings- och ledningsverktyg. Vi har tagit del av uppföljningen för helår 2021. I den framgår uppföljningen av tidigare nämnt mål om väntetid till särskilt boende. Utöver dessa framgår inga uppgifter om andra kvalitetskriterier eller indikatorer. Av våra intervjuer framgår att några ytterligare uppgifter inte heller presenteras för kommunstyrelsen. Det framförs dock i intervjuerna att uppgifter ur olika databaser till exempel Kolada informellt går igenom på arbetsgruppen välfärd och lärande.

3.2.1 Bedömning

Vi bedömer att kommunstyrelsen inte i tillräcklig omfattning har konkretiserat ambitionsnivå och mål för kvaliteten i hemtjänsten. Vi grundar vår bedömning på att kommunstyrelsen inte har antagit mål för hemtjänstverksamheten. Vi anser att hemtjänsten är en för stor och betydelsefull verksamhet i kommunen för att helt sakna politiskt antagna mål.

Vidare bedömer vi att kommunstyrelsen som ansvarig nämnd inte i tillräcklig omfattning följer upp och tar del av tillräckliga kvalitetsindikatorer.

3.3 Hemtjänstens kostnader

Då hemtjänstverksamheten i kommunen inte utgör en egen verksamhet, utan ingår i verksamheten hemtjänst och hemsjukvård, budgeteras och följs inte den upp särskilt. Därför tas inte rapporter fram om budget och budgetföljsamhet för denna verksamhetsform. Det finns uppgifter om kostnader, då detta redovisas in till SCB inom

Ulricehamns kommun

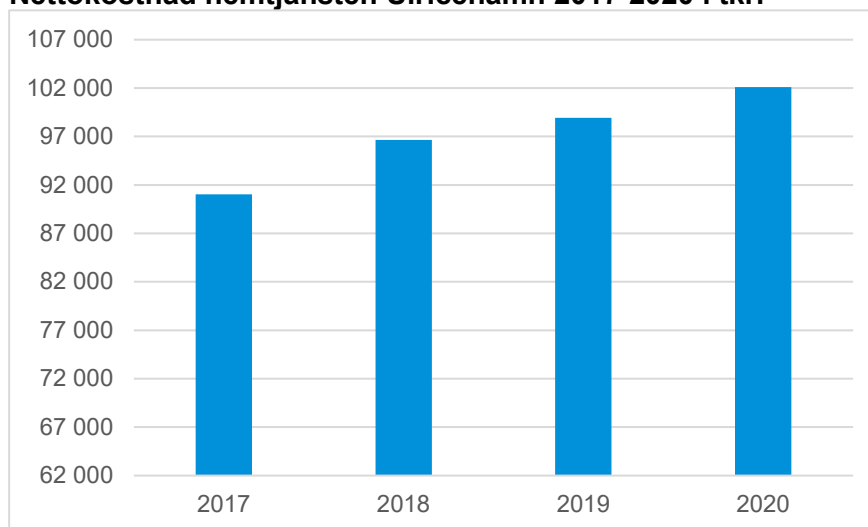
Granskning av kvalitet och effektivitet inom hemtjänsten

2022-04-05

ramen för räkenskapsammandraget. Då uppgifterna för 2021 ännu inte har sammanställts, är de senaste siffrorna för år 2020.

Av uppgifterna framgår att hemtjänstens nettokostnad i Ulricehamn har varit runt 100 mnkr de senaste åren. År 2020 var nettokostnaden 102 mnkr.

Nettokostnad hemtjänsten Ulricehamn 2017-2020 i tkr.



Källa: Ekonomifunktionen

Nettokostnad hemtjänsten Ulricehamn 2017-2020 i tkr

År	Tkr
2017	91 032
2018	96 660
2019	98 937
2020	102 105

Källa: Ekonomifunktionen

Uppgifterna ovan visar på kostnaderna i Ulricehamn. För att sätta Ulricehamns siffror i ett sammanhang behöver vi göra jämförelser med andra kommuner. Detta har gjorts genom databasen Kolada. Jämförelser har där gjorts gällande kostnader med dels kommuner med liknande strukturella förutsättningar som Ulricehamn, dels med övriga kommuner i Sverige. Jämförelsetalen ger vid handen att Ulricehamns hemtjänst har lägre kostnader än både de liknande kommunerna och medelvärdet för alla kommuner i Sverige. Av Koladas uppgifter framgår att Ulricehamn har lägre värden både för kostnad per hemtjänstmottagare och kostnad per invånare 80 år och äldre.

Jämförelsetal för hemtjänstkostnader år 2020 i kronor

Nyckeltal	Ulricehamn	Liknande kommuner	Riket
Kostnad i kr/hemtjänstmottagare	305 520	370 432	334 071
Kostnad hemtjänst kr/inv. 80 år +	73 719	91 896	88 309

Källa: Kolada

3.3.1 Budgetföljsamhet inom kommunens utförarenheter

Som tidigare nämnts genomförs hemtjänst i Ulricehamns kommun både av privata utförare och av kommunala. Vi har analyserat de kommunala utförarenheternas ekonomi och budgetföljsamhet under 2021.

År 2021 redovisades en negativ avvikelse gentemot budget. Orsakerna till avvikelserna förklaras till bland annat av Coronapandemin. Vidare kan konstateras att budgetföljsamheten skiljer sig tydligt mellan enheterna. Den centrala enheten som endast har Ulricehamns tätort som upptagningsområde har en liten avvikelse medan de rena landsbygdsområdena Norra och Södra har betydligt större. Samtidigt framförs att skillnaderna i resultat mellan enheterna inte främst beror på olika effektivitet utan på att enheterna har skilda ekonomiska förutsättningar. Det går därför inte med hjälp av dessa uppgifter att bedöma de olika enheternas resurseffektivitet och hur de lyckas med planering av bemanningen osv. Detta kommer analyseras utförligare i nästa avsnitt som handlar om kommunstyrelsens resursfördelningsmodell för hemtjänsten.

De kommunala utförarenheternas ekonomi under 2021 (netto)

Område	Budget	Utfall	Avvikelse
Norra	2 323	4 828	-2 504
Centrala	2 301	2 384	-83
Solrosen	2 139	2 885	-746
Södra	10 876	12 860	-1 984

Källa: Ekonomienheten

3.3.2 Bedömning

Vi kan konstatera att den totala kostnaden för hemtjänstverksamhet uppgick till cirka 100 mnkr år 2020. Vidare bedömer vi att kostnadsläget för hemtjänsten i Ulricehamns kommun är påtagligt lägre än det i jämförbara kommuner. Hemtjänstverksamheten i Ulricehamn bedöms därför vara kostnadseffektiv.

Vidare konstateras att kommunens utförarenheter inte hade en budget i balans år 2021. Avvikelsen från budget skiljde sig tydligt mellan de olika enheterna.

3.4 Resursfördelningsmodell

Ulricehamn tillämpar en resursfördelningsmodell för hemtjänsten. De kommunala utförarenheternas ekonomi består både av ett fast anslag och en rörlig intäktsdel, medan de privata utförarna endast har en rörlig. Det fasta anslaget avser att täcka kostnader för administration, bilar, hyror och lokalvård. Den rörliga ersättningen lämnas för beviljad tid och innehåller även ersättning för kringtid, t.ex. restid. Timprisets storlek är beroende av vilken sorts insats som ges och om den ges av kommunal eller privat utförare. Timpriset till de privata utförarna är högre än till de kommunala, eftersom priset ska täcka samtliga kostnader medan det för kommunala endast ska täcka personalkostnaderna. Övriga kostnader för de kommunala utförarna ersätts av ett fast anslag i budgeten. De privata utförarna har också fler nivåer, detta då de kan utföra fler olika insatser. Däremot görs ingen skillnad om insatsen utförs inom stad eller landsbygd. Detta trots att personalen på landsbygden oftare har längre resor till hemtjänstmottagarna. Enheterna på landsbygden får därför en sämre täckning för sina restidskostnader än de inne i Ulricehamns stad.

Timpriser för privata utförare

Insats	Timpris	Kommentar
Städ	312 kr/h	Städning utförs endast av privata utförare.
Service	369 kr/h	
Omvårdnad	472 kr/h	

Timpris för kommunala utförare

Insats	Timpris	Kommentar
Alla insatser	463 kr/h	Kommunen utför inte städ utan endast omvårdnad och några serviceinsatser, t.ex. tvätt och inköp. De kommunala utförarna får utöver timersättningen även en fast ersättning.

3.4.1 Bedömning

Vi bedömer att kommunstyrelsens resursfördelning inom hemtjänsten är tydlig men bara delvis ändamålsenlig. Detta då resurser i stor utsträckning fördelas utifrån omsorgstygnd och att modellen är relativt enkel. Modellen tar dock inte hänsyn till skillnaderna i förutsättningar som finns mellan stad och landsbygd. Detta försvårar den ekonomiska styrningen och uppföljningen av hemtjänstenheternas ekonomi. Eftersom enheternas ekonomiska förutsättningar ser så olika ut, går det inte att ur deras resultat bedöma effektivitet.

3.5 Kvalitetsarbetet

På kommunens intranät finns rutiner och riktlinjer för Sektor Vålfärd tillgängligt för alla medarbetare. På detta sätt når även medarbetare inom hemtjänsten viktiga rutiner för arbetet. I våra intervjuer framförs att rutinerna som tagits fram är till stöd i det praktiska arbetet. Ett arbete pågår att införa ett komplett ledningssystem för kvalitet i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter. Inom ramen för detta pågår ett arbete att samla alla rutinbeskrivningar digitalt i styrnings- och ledningsverktyget. En annan del i arbetet är att välja ut och beskriva centrala processer för sektorns verksamheter. Till processbeskrivningen kopplas sedan mer detaljerade rutiner för olika moment. Biståndshandläggning valdes ut bland de första processerna och ett arbete påbörjades i november 2021 att beskriva denna process. Nu återstår att få in processbeskrivningen i det digitala systemet. Planen är att arbetet med processerna inom hemtjänstens utförarverksamhet komma att genomföras under 2022.

Förvaltningen följer också upp de privata utförarnas kvalitetsarbete. Detta sker genom att utförarnas verksamhetsberättelser årligen samlas in och går igenom. Det ställs krav från kommunen att det av dessa berättelser ska framgå uppgifter om hur kvalitetsarbetet bedrivits under året. Bland annat redovisas arbetet med genomförandeplaner uppgifter om åtgärder för kompetensutveckling, redovisning av klagomålshantering samt en sammanställning av verksamhetens volym med antal brukare och utförda timmar. De som utför personlig omvårdnad genomförs årligen två uppföljningsmöten på vilka arbetet mellan kommunen och utföraren diskuteras.

Det finns rutiner för en mer fördjupad uppföljning som görs vart tredje år. En sådan skulle genomföras under 2021 men ställdes in på grund av Coronapandemin.

3.5.1 Bedömning

Vi bedömer att det delvis finns ändamålsenliga system, process och rutiner för kvalitetsarbetet och ökad kvalitet för hemtjänstmottagarna säkerställt. Vi grundar vår bedömning på att det finns framtagna rutiner inom området men att styrelsen inte har ett fullt uppbyggt ledningssystem enligt Socialstyrelsens föreskrifter.

Vi bedömer att styrelsen följer upp kvalitetsarbetet hos de privata utförarna på ett tillräckligt sätt. Detta då beskrivningar av kvalitetsarbetet årligen tas in och går igenom.

3.6 Ej verkställda beslut

Beslut enligt socialtjänstlagen bland annat om hemtjänst ska i princip verkställas omedelbart. Om det tar längre än tre månader att verkställa ett beslut är kommunen skyldig att rapportera detta till bland annat Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Under 2020 hade kommunen fyra beslut om hemtjänst som inte hade verkställts inom tre månader. I två av fallen berodde detta på att den enskilde inte hade valt utförare och i de två andra hade personerna tackat nej till insatsen.

Under 2021 hade kommunen två beslut om hemtjänst som inte hade verkställts inom tre månader. I både fallen var orsaken till utebliven verkställighet att personen hade tackat nej till insatsen.

3.6.1 Bedömning

Vi bedömer att hemtjänstverksamheten inte har några särskilda problem att verkställa beslutade insatser. Vi grundar vår bedömning på att endast ett fåtal insatser rapporterats in som ej verkställda och att det i samtliga fall berott på den enskilde.

3.7 Myndighetsutövning

Enheten som handlägger ansökan om hemtjänst och fattar beslut om insats ingår i verksamheten hemtjänst och hemsjukvård. Inom enheten finns i budget 11,7 årsarbetare biståndshandläggare, när granskningen genomfördes var 10,5 av dessa besatta.

Enheten har under perioder haft hög omsättning på personal och chef. År 2021 var personalomsättningen 23 procent. Av våra intervjuer framgår samtidigt att medarbetarundersökningar den senaste tiden har visat på goda resultat och att personalen numera bedöms trivas bra. En av orsakerna till dagens personalomsättning bedöms vara förhållandet att handläggartjänst ofta blir ett första jobb efter socionomexamen och att personen sedan söker sig vidare.

Som styrande för biståndshandläggningen har kommunstyrelsen antagit dokumentet *Riktlinjer för biståndshandläggning enligt socialtjänstlagen inom äldreomsorgen och omsorgen om personer med funktionsnedsättning*. Dokumentet innehåller regler för handlägningsarbetet och hur det ska dokumenteras. Vidare definieras vad som kan bedömas som särskild levnadsnivå för några av hemtjänstens insatser. Bland annat framgår att städ i regel avser ett rum och kök om en timma och 25 minuter per månad. Dokumentet antogs år 2013 av kommunstyrelsen och har inte reviderats sedan dess. Av våra intervjuer framgår att det 2018 påbörjades ett arbete att se över riktlinjernas aktualitet för att revidera dem. På grund av personalomsättningen fick arbetet pausas tills vidare.

I Ulricehamn används bedömningsinstrumentet BAS som tagits fram av Socialstyrelsen för handläggning inom äldreomsorgen. BAS består främst av ett frågeformulär som används i samtalet med den sökande. Formuläret utgår från nio aktivitetsområden för vilka den sökandes svårigheter kartläggs. I Ulricehamn används tre av de nio aktivitetsområdena för att kartlägga oro och ensamhet. I övriga situationer används inte instrumentet.

Ett annat viktigt verktyg i handlägningsarbetet är Individens behov i centrum, IBIC. Detta har inte implementerats inom handläggningen av hemtjänstinsatser eller inom verkställigheten. IBIC är ett arbetssätt för att identifiera och beskriva individens behov, resurser, mål och resultat. En del i det arbetet är att dokumentera på ett strukturerat sätt inom den process individen genomgår i äldreomsorgen. Av våra intervjuer framgår att försök gjordes för några år sedan att implementera delarna i systemet och själva arbetssättet IBIC men att detta misslyckades.

När det gäller uppföljning av beviljade insatser framgår av riktlinjerna att detta ska ske minst en gång per år, och inför att beslutstiden upphör. Av våra intervjuer framgår att denna riktlinje inte går att hålla. Uppskattningsvis 40 till 50 procent av besluten följs upp inom denna tidsram. Det framförs dock att beslut om hemtjänstinsats prioriteras framför beslut om särskilt boende.

3.7.1 Bedömning

Vi bedömer att det finns riktlinjer för biståndsbedömningen men att dessa är i behov av en uppdatering. Vidare bedömer vi att bedömningsinstrument delvis används. Detta då instrumentet BAS används i vissa situationer och att IBIC inte har implementerats. Vidare bedömer vi att det finns brister gällande uppföljning av insatserna på individnivå. Detta då biståndshandläggarna inte inom fastlagd tid följer upp beslut om insatser. Bristen på uppföljningen kan få flera effekter. Det kan bland annat göra att biståndshandläggaren inte hinner skaffa sig en tillräckligt god bild av brukaren och dess behov. Vidare får inte biståndshandläggaren information om förändringar i behovet i tillräckligt god tid för att snabbt anpassa insatserna. Detta minskar förutsättningarna för att tidigt gå in med kompletterande insatser och undvika situationer där hemtjänstmottagaren tappar ytterligare funktioner.

4 Slutsats och rekommendationer

Vår sammanfattande bedömning är att kommunstyrelsen delvis har en ändamålsenlig styrning och ledning med avseende på ekonomi och kvalitet) av hemtjänsten. Vi grundar vår bedömning på nedanstående iakttagelser från vårt granskningsarbete.

Kostnadsläget för hemtjänsten i Ulricehamns kommun är påtagligt lägre än det i jämförbara kommuner. Det framgår vid en jämförelse med uppgifter om kostnader hos andra kommuner. Vidare är hemtjänstens organisation, struktur och ansvarsfördelningen i huvudsak ändamålsenlig. Ansvarsfördelningen att kommunens utförareheter fokuserar på omvårdnadsinsatser och att städinsatser i stället kan utföras av andra utförare är i grunden ändamålsenlig. Det finns dock en risk att detta försämrar personalkontinuiteten, då hemtjänstmottagaren behöver möta personal från flera enheter. Hur personalkontinuiteten påverkas går dock inte att fastställa, eftersom kommunstyrelsen inte kan ta fram fullständiga uppgifter. Detta anser vi vara en brist.

Bedömningen grundas också på att kommunstyrelsen inte i tillräcklig omfattning har konkretiserat ambitionsnivå och mål för kvaliteten i hemtjänsten. Detta då kommunstyrelsen inte har antagit mål för hemtjänstverksamheten. Vi anser att hemtjänsten är en för stor och betydelsefull verksamhet i kommunen för att helt sakna politiskt antagna mål.

2022-04-05

Vi konstaterar att det finns riktlinjer för biståndsbedömningen men att dessa är i behov av en uppdatering. Inom biståndshandläggningen används till viss del bedömningsinstrument för att göra rättssäkrare bedömningar av behov inför beslut om insats. Vi anser att användningen borde öka genom att IBIC⁵ implementerades. Vidare bedömer vi att uppföljningen av beslut inte genomförs tillräckligt ofta.

Vidare grundas vår bedömning på att kommunstyrelsens resursfördelning inom hemtjänsten är tydlig men bara delvis ändamålsenlig. Modellen tar nämligen inte hänsyn till skillnaderna i förutsättningar som finns mellan stad och landsbygd. Detta försvårar den ekonomiska styrningen och uppföljningen av hemtjänstenheternas ekonomi.

Bedömningen grundas också på att det finns en förbättringspotential vad gäller andelen brukartid (andelen av arbetad tid som avsätts till brukarna). En större andel av tiden bör komma brukarna direkt till del. Kommunstyrelsen behöver än mer fokusera på att få till en effektiv planering av bemanningen.

Vi bedömer att det delvis finns ändamålsenliga system, processer och rutiner för kvalitetsarbetet. Detta då det finns framtagna rutiner för hemtjänstverksamheten, men att styrelsen inte har ett fullt uppbyggt ledningssystem enligt Socialstyrelsens föreskrifter.

Utifrån vår bedömning och slutsats rekommenderar vi kommunstyrelsen nedanstående.

- Utred resursfördelningsmodellen utifrån de olika förutsättningar som finns för stad och landsbygd.
- Revidera riktlinjerna för biståndshandläggningen.
- Implementera IBIC⁶ i verksamheten.
- Anta mål med bäring på kvaliteten inom hemtjänsten specifikt eller för hela äldreomsorgen.

⁵ Individens behov i centrum, IBIC.

⁶ IBIC står för individens behov i centrum. För mer information om IBIC se avsnitt 3.7



Ulricehamns kommun
Granskning av kvalitet och effektivitet inom hemtjänsten

2022-04-05

Datum som ovan
KPMG AB

A handwritten signature in blue ink that reads 'Fredrik Ottosson'.

Fredrik Ottosson
Certifierad kommunal revisor

Detta dokument har upprättats enbart för i dokumentet angiven uppdragsgivare och är baserat på det särskilda uppdrag som är avtalat mellan KPMG AB och uppdragsgivaren. KPMG AB tar inte ansvar för om andra än uppdragsgivaren använder dokumentet och informationen i dokumentet. Informationen i dokumentet kan bara garanteras vara aktuell vid tidpunkten för publicerandet av detta dokument. Huruvida detta dokument ska anses vara allmän handling hos mottagaren regleras i offentlighets- och sekretesslagen samt i tryckfrihetsförordningen.



Tid och plats Torsdag den 10 november 2022 kl. 08:00-16:25, i kommunfullmäktiges sessionssal, stadshuset. Mötet ajournerades kl. 15:38-15:42.

Paragrafer 275-316

Beslutande ledamöter	Roland Karlsson	C	Ordförande §§ 275-284, 286-316
	Wiktor Öberg	M	Vice ordförande
	Klas Redin	S	
	Mikael Dahl	C	
	Leif Dahl	S	§§ 275-284, 286-316
	Niclas Sunding	Oberoende (SD)	
	Mikael Levander	NU	Ordförande § 285
	Sebastian Gustavsson	M	
	Lisa Åkesson	NU	
	Inga-Kersti Skarland	S	
	Dan Ljung	V	§§ 275-292
	Mats Bogren	NU	§§ 275-299, 301-316
	Frida Edberg	KD	
	Sten Selin	L	
	Mattias Bengtsson	SD	

Tjänstgörande ersättare	Liselotte Andersson	C	Ersätter Roland Karlsson § 285 p.g.a. jäv och ersätter Mats Bogren § 300 p.g.a. jäv
	Anna Vallin	S	Ersätter Leif Dahl § 285 p.g.a. jäv
	Kerstin Berggren	MP	Ersätter Dan Ljung §§ 293-316

Ersättare	Liselotte Andersson	C	§§ 275-284, 286-299, 301-316
	Ziad Makrous	C	
	Catharina Örtendahl Rylid	M	
	Stein Erik Norderhaug	M	
	Anna Vallin	S	§§ 275-284, 286-316
	Aila Kiviharju	SD	
	Jan-Henric Henningsson	SD	

Tillkännagivande av justerat protokoll

Nämnd	Kommunstyrelsen		
Sammanträdesdatum	2022-11-10		
Paragrafer	275-316		
Datum då anslaget publiceras	2022-11-15	Datum då publiceringen upphör	2022-12-07
Förvaringsplats för protokollet	Stadshuset		

Protokollet justeras digitalt

Maria Winsten

Underskrift

Ordförande sign

Justerande sign

Utdragsbestyrkande



Ireen Wolter L
Cristina Bernevång KD
Kerstin Berggren MP §§ 275-292

Justerare Klas Redin (S)

Justeringsdag 14 november 2022

Övriga

Gustaf Olsson	kommunchef
Magnus Andersson Neumann	socialchef
Anna-Lena Johansson	servicechef
Ulrica Fagerson	ekonomichef
Roland Ödh	HR-chef
Fredrik Linusson	samhällsbyggnadschef §§ 275-280, 284-316
Susanne Åhman	planeringschef §§ 275-280
Andreas Ekman	plan-och exploateringschef § 294, ej beslut
Ludvig Simonsson	samhällsplanerare § 294, ej beslut
Gustav Larsson	planarkitekt § 294, ej beslut
Sebastian Norgren	planarkitekt § 294, ej beslut
Erik Johansson	fritidskonsulent §§ 293-294, 298, ej beslut
Tomas Dahl	fritidsintendent §§ 293-294, 298, ej beslut
Hans Andersson	enhetschef fritid, §§ 293-294, 298, ej beslut
Linnéa Svensson	kommunsekreterare
Maria Winsten	kommunsekreterare

Allmänheten Öppet sammanträde §§ 281-316

Underskrifter

Protokollet justeras digitalt

Sekreterare _____
Maria Winsten

Protokollet justeras digitalt

Ordförande _____
Roland Karlsson §§ 275-284, 286-316

Protokollet justeras digitalt

Ordförande _____
Mikael Levander § 285

Protokollet justeras digitalt

Justerare _____
Klas Redin

Justerare _____

Ordförande sign	Justerande sign		Utdragsbestyrkande
-----------------	-----------------	--	--------------------



§ 291/2022

Svar på revisionsrapport avseende granskning av kvalitet och effektivitet inom hemtjänsten

Dnr 2022/344

Kommunstyrelsens beslut

Kommunstyrelsen ställer sig bakom förvaltningens svar på granskningsrapporten om kvalitet och effektivitet inom hemtjänsten och översänder svaret till revisorerna.

Sammanfattning

KPMG har av Ulricehamns kommuns revisorer fått i uppdrag att översiktligt granska kommunens hemtjänst. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2021. Granskningen syftar till att bedöma om kommunstyrelsen har en ändamålsenlig styrning och ledning med avseende på ekonomi och kvalitet av hemtjänsten. Rapporten överlämnades till kommunstyrelsen 2022-05-09.

Revisorerna anser att kommunstyrelsen bör genomföra följande:

- Besluta om mål avseende kvalitet inom hemtjänsten och/eller för hela äldreomsorgen
- Utred resursfördelningsmodellen utifrån de olika förutsättningar som finns för stad och landsbygd
- Revidera riktlinjerna för biståndshandläggning
- Öka tiden hos brukarna i förhållande till total arbetstid

Implementera IBIC i verksamheten

Beslutsunderlag

- 1 Tjänsteskrivelse 2022-09-06 från socialchef
- 2 Gr hemtjänst Ulricehamn 220405
- 3 Mi hemtjänst

Ordförandens förslag till kommunstyrelsens beslut

Kommunstyrelsen ställer sig bakom förvaltningens svar på granskningsrapporten om kvalitet och effektivitet inom hemtjänsten och översänder svaret till revisorerna.

Beslut lämnas till

Revisionen
Kommunchef
Socialchef
Hemsidan

Ordförande sign	Justerande sign		Utdragsbestyrkande
-----------------	-----------------	--	--------------------



2022-09-06

Tjänsteskrivelse Revisionsrapport - Granskning av kvalitet och effektivitet inom hemtjänsten

Diarienummer 2022/344, löpnummer 3211/2022

Förvaltningens förslag till beslut

Kommunstyrelsen ställer sig bakom förvaltningens svar på granskningsrapporten om kvalitet och effektivitet inom hemtjänsten och översänder svaret till revisorerna.

Sammanfattning

KPMG har av Ulricehamns kommuns revisorer fått i uppdrag att översiktligt granska kommunens hemtjänst. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2021. Granskningen syftar till att bedöma om kommunstyrelsen har en ändamålsenlig styrning och ledning med avseende på ekonomi och kvalitet av hemtjänsten. Rapporten överlämnades till kommunstyrelsen 2022-05-09.

Revisorerna anser att kommunstyrelsen bör genomföra följande:

- Besluta om mål avseende kvalitet inom hemtjänsten och/eller för hela äldreomsorgen
- Utred resursfördelningsmodellen utifrån de olika förutsättningar som finns för stad och landsbygd
- Revidera riktlinjerna för biståndshandläggning
- Öka tiden hos brukarna i förhållande till total arbetstid
- Implementera IBIC i verksamheten

Ärendet

KPMG har av Ulricehamns kommuns revisorer fått i uppdrag att översiktligt granska kommunens hemtjänst. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2021. Granskningen syftar till att bedöma om kommunstyrelsen har en ändamålsenlig styrning och ledning med avseende på ekonomi och kvalitet av hemtjänsten. Rapporten överlämnades till kommunstyrelsen 2022-05-09.

Revisorerna anser att kommunstyrelsen bör genomföra följande:

- Besluta om mål avseende kvalitet inom hemtjänsten och/eller för hela äldreomsorgen
- Utred resursfördelningsmodellen utifrån de olika förutsättningar som finns för stad och landsbygd
- Revidera riktlinjerna för biståndshandläggning
- Öka tiden hos brukarna i förhållande till total arbetstid
- Implementera IBIC i verksamheten

Förvaltningens yttrande fokuserar i första hand på de fem punkterna som revisorerna uppmärksammat.

Besluta om mål avseende kvalitet inom hemtjänsten och/eller för hela äldreomsorgen

Kommunstyrelsen har haft en process under några år att minska olika styrdokument och mål för att man inte ville ha för omfattande, vägledande styrning. Tanken var tydligare stringent ledning med fokus på områden som man behöver förbättra. Kommunfullmäktige beslutar om målen och det hålls samma linje med få antal mål för de olika verksamhetsområdena. De mål som finns ska det aktivt arbetas med.

Enligt socialstyrelsens brukarenkät "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2022" uppgav 93% av de svarande i Ulricehamns kommun att man var nöjd med sin hemtjänst. Kommunens egna utförare låg på 95 % kundnöjdhet. Enligt enkäten upplever de äldre ett bra bemötande av personalen till 99%. Personalen utför sina arbetsuppgifter ligger Ulricehamn på 25% bästa i Sverige. Hemtjänsten i Ulricehamn ligger bland de 25 % bästa i Sverige inom kostnadseffektivitet i kr per invånare för både 65+ och 80+.

Förvaltningen delar revisorernas bedömning om att det saknas mål där hemtjänsten innefattas. I verksamheten finns idag endast ett politiskt satt mål. Det handlar om måttet antal dagar från ansökan om särskilt boende till inflytt på särskilt boende. Vilket berör verksamhet Vård och omsorgsboende och myndighetssidan av verksamhet Hemtjänst och hemsjukvård. Förvaltningen rekommenderar kommunstyrelsen att se över mål för hemtjänsten och föra fram det till 2023. Mål som förvaltningen rekommenderar är ökad kontinuitet inom hemtjänsten, att samtliga vårdtagare skall ha en fast omsorgskontakt samt att öka andelen utbildade undersköterskor till 80 %.

Utred resursfördelningsmodellen utifrån de olika förutsättningar som finns för stad och landsbygd

Förvaltningen delar uppfattning med revisorerna om att rådande resursdelningsmodell tar för lite hänsyn till skillnaderna mellan stad och landsbygd. Ett arbete med en översyn har påbörjats 2022. Förvaltningen föreslår att en förändrad modell kan arbetas fram under 2023 och vara igång 2024. Den totala budgeten kommer vara samma men en modell kan välja att fördelas på annat sätt än vad hemtjänstens köp och sälj modell gör idag. En modell kan vara antingen mer detaljstyrd eller mindre, och vilket medför olika för och nackdelar. En översyn av andra kommuners modeller i Sjuhärad gjordes av förvaltningen år 2021.

Revidera riktlinjerna för biståndshandläggning

Förvaltningen delar revisorernas bedömning att riktlinjer för biståndshandläggning behöver revideras. Enligt fastlagd planering kommer ett större arbete ske för att revidera riktlinjer för biståndsbedömningen. Arbetet kommer ske under höstterminerna över två års tid, 2022 och 2023. Anledningen till att arbetet kommer pågå under två års tid är förvaltningen inväntar mer information och utbildning kring den nya äldreomsorgslagen och revideringen av socialtjänstlagen. Socialtjänstlagen beräknas antas januari 2023. Ulricehamns kommun har blivit utsedd till remisskommun för den nya äldreomsorgslagen. Tjänstemännen kommer svara på remissen för äldreomsorgslagen parallellt med arbetet med revidering av riktlinjerna för biståndshandläggning. Enhetscheferna inom hemtjänst och hemsjukvård har som förberedelse gått utbildning inom äldreomsorgslagen och socialtjänstlagen. Biståndshandläggarna har fått utbildning i föreslagna förändringar i socialtjänstlagen.

Öka tiden hos brukarna i förhållande till total arbetstid

Enligt revisionsrapporten, som har hämtat uppgifter från Kolada, har Ulricehamns kommun 28 % i brukartid i förhållande till total arbetstid 2021. Kolada har en instruktion för hur förvaltningen skall svara på måttet. Instruktionen innefattar förutom den direkta personalen gentemot vårdtagaren, även chefer, administratörer och planerare. Det finns 4 chefer och en administratör till kommunens egen hemtjänst som har 125 anställda undersköterskor och vårdbiträden. Hemtjänsten har cirka 700 vårdtagare.

Jämförande kommuner låg i kolada på 51 % brukartid. Med liknande kommuner menas de kommuner som har liknande strukturella förutsättningar som Ulricehamn. Kolada har inget system för att kontrollera att korrekta uppgifter lämnas från kommunerna. Ulricehamn sticker ut med sin storlek till ytan, vilket innebär att hemtjänsten har långa restider. Enligt våran resursfördelningsmodell har hemtjänsten budget för att ligga på 45% direkt brukartid. Förvaltningen tar ut statistik från TES för att under hela året följa den direkta brukartiden. Här räknar förvaltningen inte in chefer och administratörer. TES visar att för

hela hemtjänstområdet ligger den direkta brukartiden på 42,5% år 2021 och på 48,1% brukartid 2020, vilket är en markant skillnad förhållandevis till Kolada.

Det förvaltningen däremot kan se är att hemtjänst natt avviker i procent jämförelsevis med hemtjänst dag. Hemtjänst natt har 33,5% år 2021 och 39,9% år 2020 i brukartid. Hemtjänst dag har 43,7% år 2021 och 49,0% år 2020. När förvaltningen tittar på nuläget så ligger den direkta brukartiden för hemtjänst över hela dygnet från januari till juni år 2022 på 43,7%. Samtliga enheter dagtid ligger på samma tidsspann på 45,5%. Natten ligger på 28,1%. Det skiljer sig inte mellan ytterområdena och innerstan detta året.

I verksamheten pågår ett förbättringsarbete där målet är att öka brukartiden på natten genom att optimera planeringen. Vårdtagaren får som vanligt besökstid efter behov, istället ska kringtiden minska. Kringtid är all tid personalen inte är hos vårdtagaren. Förvaltningen ser en försämring över den direkta brukartiden sedan 2018 då heltid som norm infördes och då förvaltningen tog bort flexitid i schemat. Efter det har det legat puckeltid i schemat som genererar en högre kringtid. År 2016 låg hemtjänsten på en direkt brukartid på 40% enligt Kolada, vilket var nära vårt mål på 45% direkt brukartid. Förvaltningen kommer att kontrollera att korrekt data lämnas in för 2022 års resultat. Det finns olika parametrar som kan göra att det inte blivit korrekt data i Kolada. Förvaltningen föreslår att kommunstyrelsen följer arbetet med att öka den direkta brukartiden.

Implementera IBIC i verksamheten

Individens behov i centrum, IBIC, är ett arbetssätt som kan användas i socialtjänsten för att beskriva resurser, behov och mål för personer med behov av stöd i det dagliga livet. IBIC ger dels stöd för gemensam syn på hur människan fungerar i det dagliga livet, och dels stöd för både handläggare och utförande att beskriva och dokumentera uppgifter om individens resurser behov, mål och resultat med ett gemensamt språk. För att dokumentera dessa uppgifter används Internationellt klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa, ICF. När alla som arbetar kring individen använder sig av ett gemensamt språk blir uppgifterna mer enhetliga vilket gör det lättare för individen att få rätt stöd. IBIC ger stöd för att tillsammans med individen formulera nuläget och mål med fokus på de individuella behoven och det som är viktigt för individen.

Införandet av IBIC startade 2015 i Sektor välfärd. Nuvarande verksamhetssystem Treserva stödjer inte administrationen för införandet av IBIC. Handläggningstiden blev för omfattande per ärende. Arbetet pausades under ett par omgångar och sista gången 2018 när äldreomsorgen gick in i Heltid som norm. Välfärd ledning beslutade då att pausa arbetet med IBIC.

Det som verksamheten hade hunnit arbeta fram innan arbetet pausades var en mall för utredningar av ansökan av vård och omsorgsboende. Handläggarsidan använder denna mall av IBIC för utredningar, och inte modulen som finns i Treserva. Förvaltningen ämnar göra ett liknande arbetssätt för utredningar i hemtjänst. Arbetet planeras starta med ett pilotområde. Alla handläggare går en utbildning inom IBIC vid deras introduktion. Verksamheten ämnar införa IBIC i utförande delen i och med ett större arbete med fast omsorgskontakt. Det kommer ske med projektledare och utvalda undersköterskor inom hemtjänsten. Genomförandeplaner ska skrivas utifrån IBIC.

Övriga punkter

Förvaltningen vill påtala att sidan 6 under "Verksamhet hemtjänst och hemsjukvård, organisationsskiss" inte är korrekt. Revisorerna har missat Resursenheten där korttidsenheten för målgruppen äldre finns.

Beslutsunderlag

- 1 Gr hemtjänst Ulricehamn 220405
- 2 Mi hemtjänst

Beslut lämnas till

Revisionen
Kommunchef
Socialchef
Hemsidan

Magnus Andersson Neumann
Socialchef
Sektor välfärd

Nathalie Johansson
Utredare
Sektor välfärd

Nina Landström
Verksamhetschef hemtjänst och
hemsjukvård
Sektor välfärd