

Till: Äldrenämnden

För kännedom: Kommunfullmäktige och Kommunstyrelsen

### Granskning av uppföljning och kvalitetskrav inom hemtjänsten

Vi revisorer har låtit EY genomföra en granskning med syftet att bedöma om äldrenämnden bedriver en tillräcklig uppföljning av anordnare av hemtjänst och om kvalitetskraven är ändamålsenliga. All hemtjänst i kommunen utförs av privata anordnare. Sammantaget gör vi bedömningen att äldrenämnden i stor utsträckning har säkerställt att kvalitetskraven i auktorisationsvillkoren är ändamålsenliga men att nämnden inte har bedrivit en tillräcklig uppföljning av anordnarna.

Granskningen visar att äldrenämnden kravställer kvalitet genom de auktorisationsvillkor som är underlag för godkännande av hemtjänst. Avtal sluts, om anordnaren uppfyller kraven. Av 33 krav bedömer vi att 29 är mätbara. De är huvudsakligen utförliga och tydliga, vilket medger uppföljning och insyn. I och med att den stora merparten är uppföljningsbara ser vi dem som ändamålsenliga.

Vi noterar dock att det inte förekommer så kallade effektkrav i auktorisationsvillkoren, det vill säga krav som avser resultatet av insatser snarare än hur insatserna genomförs. Granskningen visar att det pågår ett arbete med att utöka antalet krav samt höja kvalitetskraven inom vissa områden. Detta genom det av äldrenämnden antagna förslaget på nya auktorisationsvillkor som börjar gälla den 1 december 2021. Men vi konstaterar att de huvudsakliga förändringarna i auktorisationsvillkoret inte är av karaktären effektkrav.

Ett antal krav är kopplade till språklig kompetens och utbildningsnivå. Kravet att behärska det svenska språket i tal och skrift bedöms i granskningsrapporten inte vara uppföljningsbart då verksamheten inte har definierat vad som bedöms vara tillräckligt i sammanhanget. Vi menar att det bör följas upp, även om det är svårt. Kraven på utbildningsnivå och sjukvårdskompetens är mätbara och förefaller ändamålsenliga. De bedöms utgöra en god grund för uppföljning. Vidare innefattar kundvalet en möjlighet att välja språkliga preferenser för personal som utför vården. Detta sker i kommunens digitala portal för jämförande av anordnare av hemtjänst, ledsagning och avlösning, Jämföraren. Av vad som framkommer i granskningen bedömer vi att äldrenämnden, genom Jämföraren, möjliggjort för brukare att på ett ändamålsenligt sätt kunna göra aktiva val. Men vi har inte i granskningen kunnat se i vilken utsträckning brukaren använder just språklig kompetens som parameter för val eller byte av anordnare.

Vi kan konstatera att det finns mål uppsatta på övergripande nivå för kvalitet inom hemtjänsten. Målen fastställs i övergripande styrdokument såsom mål och budget samt i äldrenämndens kvalitetsplan. Vi ser detta som positivt och kan konstatera att det är tydligt definierat vad kvalitet inom hemtjänsten i kommunen innebär. Nämnden följer kontinuerligt upp målen genom tertialrapporter. Dessutom deltar företrädare för kvalitetsenheten kontinuerligt vid nämndens sammanträden. Vår bedömning är att systemet för måluppföljning av kvalitetsmål på övergripande nivå är ändamålsenlig.

Men granskningen visar enligt vår bedömning att nämnden brister i sina skyldigheter när det gäller uppföljning av anordnare av hemtjänst. Bedömningen grundar sig i att nämnden inte, enligt kommunens riktlinjer, har beslutat om en årlig uppföljningsplan för anordnare. Vi konstaterar dock att det av förvaltningen arbetats fram en sådan plan men att det hittills i år inte genomförts några uppföljningar. Flera intervjuade uppger att det saknas resurser för att



genomföra uppföljningar i önskad utsträckning. Det finns även en avsaknad av uppföljning på individnivå av utförda hemtjänstinsatser. Vi kan konstatera att avauktoriseringer har skett tidigare år med anledning av vad kvalitetsuppföljningar har visat. Avauktoriseringer med anledning av uppvisade kvalitetsbrister i verksamheten har inte skett under år 2021.

Systemet för hantering av synpunkter och klagomål förefaller ändamålsenligt. I mars 2020 infördes en ny process för avvikelshantering, synpunkter och klagomål. Detta har resulterat en ökning i antalet registrerade klagomål och synpunkter, vilket blir en del av underlaget till det systematiska kvalitetsarbetet. I auktorisationsvillkoret finns krav på anordnaren att rapportera allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser till kommunen samt redovisa åtgärdsplaner kopplade till dessa.

Vi rekommenderar äldrenämnden att:

- ▶ Se över möjligheten att i större utsträckning använda krav som avser effekter för kunden.
- ▶ Se över uppföljningsbarheten i de krav som avser språklig kompetens.
- ▶ Vidta åtgärder för att säkerställa en tillräcklig och ändamålsenlig uppföljning av hemtjänstens anordnare.
- ▶ Vidta åtgärder för att säkerställa att hemtjänstens insatser följs upp i tillräcklig utsträckning på individnivå.

Vi önskar äldrenämndens svar på våra rekommendationer senast 2022-02-25.

För revisorerna i Nacka kommun

  
Yvonne Wessman  
Ordförande

  
Lars Berglund  
Vice ordförande

Bilaga: Revisionsrapport 7/2021 Granskning av uppföljning och kvalitetskrav inom hemtjänsten