

Granskning av kontinuitet inom äldreomsorg i hemtjänsten

Söderköpings kommun

Juni 2024

Louise Tornhagen, certifierad kommunal revisor

Caroline Löfstedt, revisionskonsult





Malou Olsson, kvalitetssäkrare

Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Söderköpings kommun genomfört en granskning av kontinuitet inom äldreomsorg i hemtjänsten. Granskningens syfte är att bedöma om socialnämnden säkerställer en ändamålsenlig styrning, uppföljning och kontroll av kontinuitet inom hemtjänsten.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att socialnämnden *inte helt* säkerställer en ändamålsenlig styrning, uppföljning och kontroll av kontinuiteten inom hemtjänsten.

Nedan ses bedömning för varje revisionsfråga. För fullständiga bedömningar se respektive revisionsfråga i rapporten eller det avslutande avsnittet "Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor".

| Revisionsfrågor | Bedömning |
|--|--|
| Säkerställer socialnämnden en ändamålsenlig styrning av kontinuitet inom hemtjänst? | Delvis  |
| Finns rutiner och arbetssätt som ger förutsättningar för kontinuitet inom hemtjänsten? | Delvis  |
| Säkerställer socialnämnden en ändamålsenlig uppföljning av kontinuitet inom hemtjänst? | Delvis  |
| Har åtgärder vidtagits? | Nej  |

Rekommendationer

Utifrån genomförd granskning lämnas följande rekommendationer till socialnämnden:

- Säkerställ att det sker att det sker en styrning och uppföljning av kontinuitet inom hemtjänsten.
- Tydliggör ansvar för den systematiska uppföljningen av kontinuitet.
- Följ upp att de åtgärder som genomförs för att förbättra kontinuiteten ger effekt.

Innehållsförteckning

| | |
|---|-----------|
| Sammanfattning | 1 |
| Inledning | 3 |
| Bakgrund | 3 |
| Syfte och revisionsfrågor | 3 |
| Revisionskriterier | 3 |
| Avgränsning | 4 |
| Metod | 4 |
| Granskningsresultat | 5 |
| Inledande iakttagelser | 5 |
| Styrning av kontinuitet | 5 |
| Rutiner och arbetssätt | 7 |
| Uppföljning och åtgärder | 9 |
| Samlad bedömning | 15 |
| Rekommendationer | 15 |
| Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor | 16 |

Inledning

Bakgrund

Brukare med hemtjänst kan i sin vardag möta personal från olika verksamheter och utförare och från olika yrkesgrupper. För att kommunal omsorgsverksamhet ska kunna svara mot brukarnas behov behöver den fungera dygnet runt, årets alla dagar. Personalkontinuiteten i hemtjänsten följs med måttet "antal olika hemtjänstpersonal som hjälper den äldre personen under 14 dagar".

Socialstyrelsen följer kontinuerligt upp och beskriver kvaliteten på vården och omsorgen för personer 65 år och äldre, bland annat genom den nationella enkätundersökningen "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? År 2022 mötte en äldre person i genomsnitt 16 olika individer ur hemtjänstpersonalen under en 14-dagarsperiod. Myndighetens rapporter har tidigare bland annat visat att personalkontinuiteten inom hemtjänsten har försämrats jämfört med för tio år sedan. Då mötte äldre med hemtjänst i genomsnitt 13 olika personer under en 14-dagarsperiod.

Måttet för personalkontinuiteten i hemtjänsten i Söderköpings kommun visar att resultatet är högre än snittet i både riket och strukturellt liknande kommuner. Brukare får därmed träffa fler olika hemtjänstpersonal. Resultatet för 2022 visar att det i genomsnitt är 21 olika personer under en 14-dagarsperiod.

Av socialnämndens tertialrapport 2 framgår att det under 2023 har funnits utmaningar med att bemanna hemtjänsten som har inneburit högre kostnader för övertid. Vidare framgår att det finns stora utmaningar i att rekrytera medarbetare då det pågår en kompetenskris på området.

Revisorerna har utifrån sin risk- och väsentlighetsanalys beslutat att granska området under revisionsåret 2024.

Syfte och revisionsfrågor

Granskningens syfte är att bedöma om socialnämnden säkerställer en ändamålsenlig styrning, uppföljning och kontroll av kontinuitet inom hemtjänsten?

- Säkerställer socialnämnden en ändamålsenlig styrning av kontinuitet inom hemtjänst?
- Finns rutiner och arbetssätt som ger förutsättningar för kontinuitet inom hemtjänsten?
- Säkerställer socialnämnden en ändamålsenlig uppföljning av kontinuitet inom hemtjänst?
- Har åtgärder vidtagits?

Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser och bedömningar.

- Kommunallagen 6 kap. 6 §
- Socialtjänstlagen (2001:453)
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9)
- Reglemente för socialnämnden

Avgränsning

Granskningen avgränsas i enlighet med revisionsfrågorna.

Metod

Granskningen har genomförts genom intervjuer med berörda tjänstepersoner, dokumentgranskning, protokollgranskning perioden april 2023 - maj 2024 samt statistik på området såsom kontinuitet.

Följande personer har intervjuats eller haft en mailkontakt med i granskningen:

- Socialchef
- Verksamhetschef vård och omsorg
- Ekonom Socialförvaltningen
- Medarbetare Bemanningenheten
- Insatsplanerare hemtjänst
- Sakkunnig Socialförvaltningen

De intervjuade har beretts möjlighet att sakgranska rapporten. Rapporten är kvalitetssäkrad av Malou Olsson, i enlighet med PwCs interna riktlinjer.

De intervjuade har beretts möjlighet att sakgranska rapporten.

Granskningsresultat

Inledande iakttagelser

Enligt Statistiska centralbyrån (SCB) har Söderköpings kommun en ökning med 50 procent av personer 80 år och äldre från 2022 till 2032, samtidigt som personer i arbetsför ålder inte ökar i den takt som motsvarar behovet inom äldreomsorgen. Söderköpings kommun har infört valfrihetssystem inom hemtjänsten (LOV). Det är kommunen som beviljar behovet av hemtjänst. LOV innebär att den som har blivit beviljad hemtjänst kan välja vem som ska utföra hemtjänsten om det ska vara kommunen eller privata utförare.

Hemtjänsten utfördes fram till 2022 av två privata aktörer samt egen regi. Egen regi utförde cirka 50 procent av hemtjänst och de två privata aktörerna utförde cirka 50 procent av hemtjänsten. Det fanns också en geografisk uppdelning mellan egen regi och de privata aktörerna. Förutsättningar för att erbjuda hemtjänst i privat regi förändrades dock när Inspektionen för vård och omsorg IVO drog in tillståndet för de privata aktörerna. I och med detta övergick hemtjänsten som tidigare varit privata till kommunal regi. I nuläget finns det en privat utförare som erbjuder hemtjänst i form av serviceinsatser. Idag består den kommunala hemtjänsten av fyra hemtjänstområden som leds av fyra enhetschefer. Efter övertagandet av privat hemtjänst har hemtjänsten blivit en stor organisation och respektive enhetschef ansvarar för cirka 40 medarbetare. Vid utgången av 2023 hade 471 personer fått insatser via hemtjänsten. I Söderhamns kommun har Söderhamnsmodellen införts. Modellen innebär att ofrivilligt delade turer utan kompensation har tagits bort. Medarbetarna kan frivilligt mot ersättning (pengar eller tid) arbeta med delade turer enligt Söderhamnsmodellen.

Uppgifter om kontinuitet

Ett stort antal av landets kommuner mäter varje år personkontinuitet inom ramen för kommunernas kvalitet i korthet (förkortat KKiK). Måttet gäller personer, 65 år eller äldre, som har två eller fler besök av hemtjänsten varje dag (måndag-söndag). Trygghetslarm och matleveranser räknas ej. Mätningen avser tiden 07.00- 22.00.

Hemsjukvårdspersonal redovisas inte. Brukare som inte bott i det egna hemmet under hela eller delar av mätperioden exkluderas ur mätningen. I kommun- och landstingsdatabasen (KOLADA) finns ett nationellt framtaget nyckeltal gällande personalkontinuitet inom hemtjänsten. Det redovisar antal olika personer som en hemtjänsttagare möter under en 14-dagarsperiod.

Styrning av kontinuitet

Revisionsfråga 1: Säkerställer socialnämnden en ändamålsenlig styrning av kontinuitet inom hemtjänst?

Iakttagelser

Mål och uppdrag

I socialnämndens *Uppdragsplan 2023 och flerårsplan 2024-2026* (beslutad av socialnämnden 2023-01-24 §7) fanns under det långsiktiga målet *“Bidra till att kommuninvånarna kan leva hälsosamma liv samt uppleva välbefinnande och trygghet”* ett mål för nämndens verksamhet om att personalkontinuiteten inom hemtjänst ska förbättras. Under 2022 var utfallet 21, målet för 2023 var lägre än 18. Att följa kontinuiteten inom hemtjänsten utgjorde ett kontrollmoment i nämndens internkontrollplan 2023.

I socialnämndens *Uppdragsplan 2024-2026* (beslutad av socialnämnden 2023-12-05 §105) finns det långsiktiga målet kvar. I intervjuer beskrivs att nämndens mål för 2024 skulle minska i förhållande till antalet mål under 2023. Inför upprättandet av uppdragsplan 2024 skulle alla nämnder enbart ha en indikator per mål vilket innebar att nämnderna var tvungna att prioritera och personalkontinuiteten togs därför bort från deras uppdragsplan 2024. Mål för nämndens verksamhet är under 2024 *“De som är i behov av nämndens verksamheter är nöjda med sin omsorg och upplever trygghet”*. Indikatorn för målet *“Brukaren känner sig trygg med alla i personalen, andel (procent) sammanvägt resultat från genomförda brukarundersökningar”*. Resultat från Kolada från 2023 visar ett resultat på 74,5 procent. Målet för 2024 är att bli bättre än föregående år. Uppdragsplanen innehåller därför inte längre något mål kopplat till personalkontinuitet för nämndens verksamhet. De intervjuade beskriver att personalkontinuitet är en viktig del för att brukarna ska känna sig trygga. Av intervjuer framgår att vård- och omsorg arbetat särskilt med frågan kring personalkontinuitet under både 2023 och har även fortsatt detta arbete under 2024. De beskriver att det fortsatt finns stora utmaningar kring att uppnå en god personalkontinuitet i hemtjänstens verksamhet. Vid intervjuer beskrivs att det är flera förutsättningar nämndens verksamheter behöver arbeta med kopplat till kontinuiteten, såsom den höga sjukfrånvaron, hög andel vikariepass och ny organisering av grupperna. Kopplat till dessa förutsättningar, finns mål för nämndens verksamhet uppdragsplanen 2024-2026 om individstärkande trygghet, rätt kompetens på rätt plats samt kompetensutveckling. Av nämndens internkontrollplan 2024 framgår att frisknärvaro samt andel fast personal och andel timanställda ska följas upp varje tertiäl.

Personalkontinuitet

Statistik från Kolada visar att resultatet för Söderköpings kommun försämrades mellan 2022 och 2023. Under 2022 träffade brukarna i snitt 21 personer under en 14-dagarsperiod. Under 2023 träffar brukaren i genomsnitt 26 olika personer. Av uppgifterna från Kolada framgår att Söderköping har ett högre (sämre värde) än både medelvärdet för kommuner med liknande strukturella förutsättningar som Söderköping och för det för alla kommuner i landet.

Tabell 1

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|------|------|------|
| | | | |

| | | | |
|-----------------------------|----|----|----|
| Söderköpings kommun | 18 | 21 | 26 |
| Liknande kommuner | 18 | 18 | 17 |
| Alla kommuner (ovägt medel) | 16 | 16 | 16 |

Källa statistik från Kolada

Utöver de årliga nationella mätningarna har Söderköpings kommun gjort egna extra fördjupningar för att följa och öka kunskapen i hur det ser ut och om det är olika för olika målgrupper inom hemtjänsten.

Bedömning

Säkerställer socialnämnden en ändamålsenlig styrning av kontinuitet inom hemtjänst?

Delvis.

Vi bedömer att socialnämnden delvis säkerställer en ändamålsenlig styrning av kontinuitet inom hemtjänsten.

Granskningen visar att det finns mål i uppdragsplanen som innefattar trygga brukare, rätt kompetens på rätt plats samt kompetensutveckling. Det saknas dock ett specifikt mål samt intern kontroll för personalkontinuitet inom hemtjänsten i uppdragsplanen 2024. Resultat från Kolada från 2023 visar att personalkontinuiteten har försämrats ytterligare sedan 2022, och att Söderköpings kommun sticker ut negativt både i förhållande till riket och liknande kommuner.

Rutiner och arbetssätt

Revisionsfråga 2: Finns rutiner och arbetssätt som ger förutsättningar för kontinuitet inom hemtjänsten?

Iakttagelser

Som beskrivs i de inledande iakttagelserna utförs hemtjänsten i egen regi. I och med övertaget av hemtjänsten som tidigare genomförts av privata aktörer förändrades förutsättningarna för den kommunala hemtjänsten. Verksamheten blev större, fick fler medarbetare, fler kunder samt ett större geografiskt område. De intervjuade beskriver att komplexiteten ökade. Bland annat beskrivs att grundbemanningen har varit för låg och vikarier har behövt täcka upp på ordinarie schemarader. Hemtjänsten har också haft stora utmaningar kring korttidsfrånvaro. Det fanns därmed ett behov att se över organiseringen, rutiner och arbetssätt inom hemtjänstverksamheten.

Organisation och arbetssätt

Under 2022 genomfördes en större genomlysning av verksamheten. Genomlysningen resulterade i en ny organisationsstruktur inom hemtjänsten. Hemtjänsten delades in i två lag, fyra enhetschefer och samordnare. Medarbetarna är knutna till dedikerade team i syfte att skapa bättre kontinuitet för hemtjänsttagare och en bättre arbetsmiljö för

medarbetarna. Tidigare fanns en central enhet för schemaplanering och planering under kommunledningsförvaltningen. Enheten avvecklades och socialförvaltningen övertog ansvaret för fem planerare som kopplades till hemtjänsten. Intervjuade beskriver att förändringar som innebär att planerarna kommer nära verksamheten och dess medarbetare, vilket uppges vara en framgångsfaktor och av stor vikt för kontinuiteten. Tidigare fanns även många tillbud kopplat till planeringen, och dessa uppges ha minskat. Bemanningseenheten som tillsätter vikarier i hemtjänsten finns kvar under kommunledningsförvaltningen. Några av de intervjuade beskriver att det skapar sämre förutsättningar för samverkan samt en förståelse för hemtjänstens behov av kompetens.

I intervjuer framgår att arbetet pågår inom hemtjänsten i syfte att öka andelen brukartid av den totala arbetstiden i hemtjänsten samt ett mål om att ha så god kontinuitet som möjligt. För att samla de åtgärder som pågår inom hemtjänstens verksamheter har en *Strategisk åtgärdsplan Hemtjänst 2024-2026* (uppdaterad 2024-05-15) tagits fram. Bland övriga delar av åtgärdsplanen finns bland annat frisknärvaro, bemanning i hemtjänst och planeringens uppdrag och arbetsuppgifter. För varje del finns beskrivna mål, förutsättningar och åtgärder.

I åtgärdsplanen och i intervjuer beskrivs kompetensförsörjningen inom hemtjänsten som en utmaning. De intervjuade beskriver att det finns en svårighet att rekrytera och behålla utbildade medarbetare. Även korttidsfrånvaron uppges skapa utmaningar i verksamheten, och påverka kontinuiteten. Vid tid för revisorernas granskning beskrivs att det är få undersköterskor som sökt sig till hemtjänsten. Många av de som söker saknar både formell kompetens, erfarenhet på området och även tillräckliga kunskaper i det svenska språket. Av statistik som presenteras i åtgärdsplanen framgår att antal årsarbetare timanställda har ökat med cirka tio årsarbetare på ett år. Samtidigt visar statistiken att 79 procent av de timanställda saknar vård- och omsorgsutbildning, i jämförelse med tillsvidareanställda på 42 procent. Detta sammantaget skapar sämre förutsättningar för delegering av arbetsuppgifter såsom läkemedelshantering som görs inom ramen för hemsjukvården, men ofta utförs av samma person. Enligt de intervjuade resulterar detta i att de med rätt kompetens istället får åka till fler kunder, och vilket uppges påverka kontinuiteten. En annan utmaning som beskrivs i intervjuer är sjukfrånvaron som stundtals är hög. I åtgärdsplanen uppges regler kring dygns- och veckovila som en förutsättning som bör ge återhämtning över tid. Andra insatser för att generera bättre frisknärvaro beskrivs som att identifiera medarbetare som behöver hälsosamtal.

I åtgärdsplanen beskrivs att i slutet av februari 2024 fördelades planerarnas arbetsuppgifter om, för att uppnå bättre kontinuitet. Även samordnarnas arbete har fördelats dem emellan, för att uppnå bättre kontinuitet. Förändringen av arbetssätten är på försök och pågår till 15 september.

Rutiner

Bemanningshandbok - bemanningsplanering och schemaläggning inom Vård och omsorg samt Stöd och service (antagen 2024-01-25 av socialförvaltningens

ledningsgrupp i samråd med HR) innehåller rutiner och arbetssätt kopplat till bemanning som i sin tur formar medarbetarnas förutsättningar att bedriva verksamhet med god kvalitet. För att uppnå det övergripande målet om att ha en god bemanning finns flera uppsatta strategier såsom att nya medarbetare anställs på heltidstjänster samt att skapa en grundbemanning i balans genom en högre andel tillsvidaretjänster. Handboken beskriver både bemanningsprocessen och schemalägningsprocessen och vänder sig därför i första hand till roller som är involverade i schemaläggning och bemanning.

Hemtjänsten har även en *Aktivitetsplan* för enhetens genomförande av uppsatta verksamhetsmål. I planen beskrivs olika aktiviteter kopplade till respektive mål. De mål kopplade till kontinuitet inom hemtjänsten omfattar bland annat:

- Möjliggöra för så många medarbetare som möjligt att genomgå utbildning till undersköterska via Äldreomsorgslyftet
- Arbeta med att öka medarbetarnas frisknärvaro
- Omstrukturera arbetsuppgifter i hemtjänstens planeringsgrupp på försök i syfte att få en mer verksamhetsanpassad planering
- Följa den egna verksamhetens nyckeltal enligt Bemanningshandboken

I socialnämndens tertialrapport 2 2023 redovisas personalkontinuiteten för de 10 brukare med störst vårdbehov och de 10 brukare som har genomsnittligt vårdbehov. Analysen visar att personalkontinuiteten är lägre bland de brukare som har det största vårdbehovet. Personalkontinuiteten är högre för den genomsnittliga brukaren.

Bedömning

Finns rutiner och arbetssätt som ger förutsättningar för kontinuitet inom hemtjänsten?

Delvis.

Vi bedömer att det delvis finns rutiner och arbetssätt som ger förutsättningar för kontinuitet inom hemtjänsten.

Bedömningen grundar sig på att det genomförts en organisationsförändring där förändringar i arbetssättet har gjorts. Det finns ett pågående arbete kring planering, bemanning och schemaläggning. Vår bedömning är dock att dessa förändringar inte har hunnit få effekt i verksamheten, och kan därför på kort sikt inte se att kontinuiteten har förbättrats. Vi anser att detta kan skapa förutsättningar för en hög personalkontinuitet på längre sikt.

Utmaningar kring att rekrytera och behålla medarbetare med rätt kompetens samt sjukfrånvaro har en fortsatt negativ inverkan på kontinuiteten i Söderköpings kommuns hemtjänst, vilket också nämndens uppföljning visar.

Uppföljning och åtgärder

Revisionsfråga 3: Säkerställer socialnämnden en ändamålsenlig uppföljning av kontinuitet inom hemtjänst?

Revisionsfråga 4: Har åtgärder vidtagits?

lakttagelser

Socialnämnden får vid varje sammanträde uppföljning enligt ett särskilt årshjul. I *Verksamhetsplan 2024 Vård och omsorg* finns ett årshjul för socialnämnden 2024 som beskriver vad nämnden handlägger vid respektive sammanträde under året. Motsvarande för 2023 återfinns i *Verksamhetsplan 2023* (beslutad av socialnämnden 2023-03-28 §37).

Socialnämndens följer tertialvis upp de förväntade resultat som formulerats i den årliga uppdragsplanen. Under 2023 gavs nämnden en uppföljning av kontinuitet i tertialrapportering. Av tertialrapport 1 och 2 framgår att statistik från Kolada redovisas i tertialrapport 3 då statistiken endast uppdateras en gång per år. Socialförvaltningen har därför gjort egna mätningar då det beskrivs vara en prioriterad fråga. I de egna mätningarna visas de 10 brukare som har störst vårdbehov och de 10 brukare som har ett genomsnittligt vårdbehov. Mätningarna visar att personalkontinuiteten är lägre och har försämrats i jämförelse 2022 för de 10 brukare som har störst vårdbehov. För 10 brukare som har ett genomsnittligt vårdbehov har kontinuiteten förbättrats i jämförelse med föregående år. Av Socialnämndens verksamhetsberättelse 2023 (T3) framgår att under tertial 3 redovisas också den nationella jämförelsen över personalkontinuitet i Kolada. Detta visar att Söderköping med resultatet 26 placerar sig näst sist bland alla deltagande kommuner. Vidare framgår att detta resultat visar att mycket arbete återstår för att nå bättre resultat. Utfallet av indikatorn bedöms i verksamhetsberättelsen som röd. Även indikatorn Brukarbedömning, hemtjänst, äldreomsorg, bedöms som ej uppfylld och där resultatet försämrats sedan 2022.

Som beskrivs i revisionsfråga 1 har nämnden inte formulerat något mål för 2024 för kontinuitet inom hemtjänst. Därmed innebär uppföljning av uppdragsplanen inte någon särskild uppföljning av personalkontinuitet inom hemtjänsten. Under 2024 har nämnden inte tagit del av någon uppföljning avseende personalkontinuitet. Enligt intervjuer kommer vård- och omsorg under hösten 2024 i och med upprättandet av bemanningshandboken börja följa personalkontinuiteten som ett av fler nyckeltal. Det framgår dock inte om dessa nyckeltal kommer att redovisas för socialnämnden.

Protokollgranskning april 2023-maj 2024

Vid genomgång av protokoll från socialnämndens sammanträden från april 2023 till och med maj 2024 framgår att nämnden har tagit del av en rapportering inom ramen för nämndens årshjul. Nedan finns de som särskilt berör hemtjänstens verksamhet, och har en viss bäring på bemanning, kontinuitet och förbättringsåtgärder.

- **2023-05-30 (§ 59) - Tertialrapport T1 2023** - Socialnämnden beslutar att tillskriva kommunfullmäktige om prognostiserat underskott på 26 miljoner kronor. Trots pågående och beslutade åtgärder ser nämnden inte att det är möjligt att utföra nämndens uppdrag inom den befintliga ramen. Nämnden beslutar även att med mesta möjliga skyndsamhet och bibehållen stabilitet för verksamheterna, fortsätta de under mars månad av Socialnämnden beslutade åtgärder som omnämns i tertialrapporten. Vid sammanträdet **2023-08-29 (§74)** redovisar förvaltningen kompletterande uppgifter, på nämndens uppdrag, kring personalomsättning och identifierade orsaker till att medarbetare byter till annan eller avslutar sin anställning.
- **2023-08-29 (§ 71) - Ekonomisk rapport** - Inom vård och omsorg överskrider antalet utförda hemtjänsttimmar budget även i juli, vilket medför ett volymrelaterat överdrag om -0,3 mnkr för juli. Utförarsidan inom hemtjänsten når fortsatt inte budget relaterat till en lägre brukartid än budgeterat. Uttaget av övertid ligger fortsatt på låga nivåer i utfallet för juli (arbetad tid juni). Nämnden antar förslag till rapport som sin egen och redovisar den till kommunstyrelsen.
- **2023-10-03 (§ 84) - Tertialrapport T2 2023** - Redan beslutade åtgärder har ännu inte nått full effekt och bedöms vara fortsatt nödvändiga för att långsiktigt nå en budget i balans. Nämnden beslutar om ytterligare åtgärder.
- **2023-11-07 (§ 97) - Ekonomisk rapport** - Underskottet som nämnden går med är hänförligt till ökade volymer, tillkommande beslut samt ökade personalkostnader. Ökade personalkostnader återfinns främst på gruppboenden inom stöd och service samt på utförarsidan inom hemtjänst. Vid mötet signaleras att det är ett fortsatt mycket ansträngt läge. En särskild genomgång av status i beslutade åtgärder gjordes. Nämnden antar förslag till rapport som sin egen och redovisar den till kommunstyrelsen.
- **2023-12-05 (§105) - Uppdragsplan 2024-2026** - Nämnden godkänner planen och ger förvaltningen uppdrag att arbeta i enlighet med planens mål och uppdrag.
- **2024-02-26 (§ 16) - Bokslut 2023 med verksamhetsberättelse** - Rapporten godkänns och överlämnas till kommunstyrelsen.
- **2024-02-26 (§ 17) - Ekonomisk rapport** - Inom vård och omsorg landar utfallet på +108 tkr. I utfallet ingår cirka 1/12 av statsbidraget God vård för äldre (460 tkr) som fortsatt under året kommer att användas till hemtjänstens pågående omställning. Nämnden beslutar i enlighet med beslutet av ekonomirapporten vid decembersammanträdet.
- **2024-04-22 (§ 44) - Ekonomisk rapport** - Nämnden beslutar i enlighet med beslutet av ekonomirapporten vid decembersammanträdet med ett tillägg att särskilt vidta åtgärder beträffande de verksamheter som tills nu överskrider budget.

Utöver detta har nämnden tagit del av följande rapportering:

- **2023-04-25 (§ 48) - Remiss: motion om att stärka möjligheten att utvecklas och specialisera sig i undersköterskeyrket** - Socialnämnden beslutar att ge sig själva i uppdrag att; (1) utreda möjligheten att stimulera och underlätta utbildning och efterfrågan på specialistundersköterskor, (2) utforma anställningen som undersköterska i Söderköpings kommun så att det finns en tydlig möjlighet till vidareutveckling och specialisering.
- **2023-05-30 (§57) - Utvärdering av schemalägningsprocessen** - Under 2022 genomfördes en omfattande utvärdering av schemaläggning och bemanningsplanering inom stöd och service samt vård och omsorg. Utvärderingen resulterade i ett nytt uppdrag från kommunstyrelsen respektive socialnämnden för att arbeta med det resultat som presenteras i rapporten. För att fullfölja uppdraget skapades en aktivitetsplan med fyra arbetsgrupper. Socialnämnden godkänner denna delredovisning av uppdraget avseende att revidera och utveckla schemalägningsprocessen, bemanningshandboken och samarbetet mellan socialförvaltningen och kommunstyrelseförvaltningen. Återrapportering avseende förutsättningar, resursfördelning, och ansvarsfördelning gjordes vid sammanträdet **2023-11-07 (§94)**, och godkändes av nämnden.
- **2023-05-30 (§58) - Hållbara insatser och måltidsleveranser** - Delrapportering av tidigare utfärdat uppdrag med bakgrund i välfärdens kompetensutmaning kopplat till prognosen om en ökande äldre befolkning i kontrast till marginell ökning av antalet i arbetsför ålder. Detta kräver förändringar av arbets sätt inom hemtjänsten för att frigöra hemtjänstpersonal till att utföra omvårdnadsarbete i syfte att säkerställa ett hållbart arbete som över tid tillgodoser hemtjänsttagarnas behov. Nämnden fattar ett inriktningsbeslut om att insatsen matdistribution ska ändras till leverans en gång i veckan. Nämnden ger förvaltningen i uppdrag att fortsätta utreda vilket alternativ som är mest lämpligt att införa. Återrapportering sker vid sammanträdet **2023-10-03 (§82)**, där nämnden beslutar om ett leveransalternativ som ska införas senast vid årsskiftet och återrapporteras till nämnden i maj 2024. Nämnden uppdrar förvaltningen att ta fram en handlingsplan utifrån riskanalysens identifierade delar.
- **2023-08-29 (§73) - Äldreomsorgsstrategi** - Kommunens invånare får idag sin vård och omsorg utförd i lokaler som inte uppfyller kraven enligt förvaltningens riktlinje. Behovet av en strategisk plan för kommunens framtida äldreomsorg är nödvändig för en hållbar äldreomsorg med särskilda boenden och lokaler för hemtjänst men även för att berörda parter ska få rätt planeringsförutsättningar. Nämnden beslutar att överlämna strategin till kommunstyrelsen.
- **2023-11-07 (§ 92) -Läkemedelsautomat** - Socialchef har tidigare utfärdat ett uppdrag att genomföra en förstudie gällande införande av läkemedelsautomater i Söderköpings kommun. Med ökat införande av automatiserad läkemedelshantering ses en kvalitetssäkring av läkemedelsprocessen, ökat bibehållande av självständighet hos patienter och även förbättrad resursanvändning inom hemtjänsten och hemsjukvården. Nämnden ger socialchef i uppdrag att upphandla läkemedelsautomater.

- **2023-12-05 (§108) - Äldreundersökningarna 2023; Vad tycker de äldre om äldreomsorgen** - Nämnden får information om resultaten och beslutar att notera informationen till protokollet.
- **2024-02-26 (§21) - Måltider inom äldreomsorgen** - Socialnämnden beslutar att upphäva tidigare beslut om att erbjuda två alternativa rätter inom äldreomsorgen. Förändringen innebär förutsättningar för en mer resurseffektiv verksamhet för kostenheten samtidigt som det fortfarande finns möjlighet att erbjuda alternativ vid behov utifrån medicinska, religiösa eller etiska skäl.
- **2024-03-25 (§38) - Hållbara insatser, digital hemvård 2024** - Som en ny del i utredning av hållbara insatser (se ärendet måltidsleveranser, 2023-05-30 §58) ges ett nytt uppdrag till förvaltningen att utreda förutsättningarna för att införa digital hemvård inom kommunen. Digital hemvård bedöms vara ett bra komplement till nuvarande tjänster inom hemtjänsten och bör kunna leda till en mer effektiv resursanvändning. Exempel där digital hemvård kan vara ett alternativ är för insatserna tillsyn och social samvaro.
- **2024-04-22 (§45) - Åtgärds paket för en ekonomi i balans** - Kommunstyrelsen gav den 18 mars 2024 kommundirektören i uppdrag att utifrån beslut om varsel om 50 personer ta fram förslag på en ny organisation, definiera vilka roller och funktioner som ska finnas i den nya organisationen samt hantera den arbetsbristsituation som uppstår. Parallellt fick nämnderna i uppdrag att ta erforderliga beslut om nämndens omfattning och kvalitet i den mån arbetsbristen påverkar detta. Kommundirektören med flera har tagit fram ett åtgärds paket för en ekonomi i balans. Socialnämnden ställer sig bakom de åtgärder i åtgärds paketet som berör nämndens verksamhet. Nämnden bedömer att vissa åtgärder har en direkt påverkan och specificerade åtgärder i övrigt bedöms ge socialnämnden och dess verksamheter en indirekt påverkan. I separat ärende (§46) hanteras nämndens egna åtgärder. Bland besparingsåtgärder utläser vi flera kopplade till hemtjänsten, såsom att minska seniorcenter och att utveckla digital hemtjänst som insats. Nämnden beslutar att genomföra de föreslagna besparings- och effektiviseringsförslagen och ger socialchef i uppdrag att genomföra de totalt 20 föreslagna besparingsåtgärderna.

Bedömning

Säkerställer socialnämnden en ändamålsenlig uppföljning av kontinuitet inom hemtjänst?

Delvis.

Vi bedömer att socialnämnden delvis har säkerställt en ändamålsenlig uppföljning av kontinuitet inom hemtjänst. Socialnämnden gavs uppföljning av personalkontinuiteten i tertialrapporter under 2023.

Bedömningen grundar sig på att det inte skett någon uppföljning av personalkontinuiteten under 2024. Socialnämnden tar del av uppföljning enligt årshjulet med fasta ärendepunkter, och vi bedömer att de får en relevant uppföljning av såväl

ekonomi som sjukfrånvaro, bemanning och pågående uppdrag. Vi bedömer att det finns ett behov av att fortsatt följa personalkontinuiteten.

Bedömning

Har åtgärder vidtagits?

Nej.

Vi bedömer nämnden inte har vidtagit åtgärder avseende den rapportering som framkommit avseende kontinuitet.

I verksamhetsberättelsen för 2023 rapporteras att Söderköpings kommun hamnar som näst sist av alla kommuner när det kommer till personalkontinuitet. Nämnden konstaterar att målet för 2023 inte är uppnått, och att det finns mer att göra på området. Utifrån rapporteringen har nämnden inte fattat några beslut om åtgärder. Vi kan inte heller utifrån rapporteringen se att nämnden har fortsatt att följa frågan under 2024.

Vår bedömning är att nämnden behöver fortsätta att följa frågan om kontinuitet även under 2024 och säkerställa att åtgärder vidtas.

Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Söderköpings kommun genomfört en granskning av kontinuitet inom äldreomsorg i hemtjänsten. Granskningens syfte är att bedöma om socialnämnden säkerställer en ändamålsenlig styrning, uppföljning och kontroll av kontinuitet inom hemtjänsten.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att socialnämnden *inte helt* säkerställer en ändamålsenlig styrning, uppföljning och kontroll av kontinuiteten inom hemtjänsten.

Nedan ses bedömning för varje revisionsfråga. För fullständiga bedömningar se respektive revisionsfråga i rapporten eller det avslutande avsnittet "Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor".

Rekommendationer

Utifrån genomförd granskning lämnas följande rekommendationer till socialnämnden:

- Säkerställ att det sker att det sker en styrning och uppföljning av kontinuitet inom hemtjänsten.
- Tydliggör ansvar för den systematiska uppföljningen av kontinuitet.
- Följ upp att de åtgärder som genomförs för att förbättra kontinuiteten ger effekt.

Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor

| Revisionsfråga | Bedömning | |
|---|---|---|
| 1. Säkerställer socialnämnden en ändamålsenlig styrning av kontinuitet inom hemtjänst? | Delvis Granskningen visar att det finns mål i uppdragsplanen som innefattar trygga brukare, rätt kompetens på rätt plats samt kompetensutveckling. Det saknas dock ett specifikt mål samt intern kontroll för personalkontinuitet inom hemtjänsten i uppdragsplanen 2024. Resultatet visar att personalkontinuiteten har försämrats ytterligare sedan 2022. |  |
| 2. Finns rutiner och arbetssätt som ger förutsättningar för kontinuitet inom hemtjänsten? | Delvis Det har genomförts en organisationsförändring med förändringar i arbetssättet. Det finns ett pågående arbete kring planering, bemanning och schemaläggning. Vår bedömning är dock att dessa förändringar inte har hunnit få effekt i verksamheten. |  |
| 3. Säkerställer socialnämnden en ändamålsenlig uppföljning av kontinuitet inom hemtjänst? | Delvis Socialnämnden gavs uppföljning av personalkontinuiteten i tertialrapporter under 2023, men inte för 2024. Socialnämnden tar del av uppföljning enligt årshjulet med fasta ärendepunkter, och vi bedömer att de får en relevant uppföljning av såväl ekonomi som sjukfrånvaro, bemanning och pågående uppdrag. |  |

4. Har åtgärder vidtagits?

Nej

Nämnden bedömer att målet för 2023 inte är uppnått, och att det finns mer att göra på området. Utifrån rapporteringen har nämnden inte fattat några beslut om åtgärder. Vi kan inte heller utifrån rapporteringen se att nämnden har fortsatt att följa frågan under 2024.



2024-06-19

Rebecka Hansson

Louise Tornhagen

Uppdragsledare

Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Söderköpings kommun enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från 2024-02-12. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.