



## SENASTE NYTT Nr 88 – 2020

### Granskning av styrning och uppföljning av kvalitet och valfrihet inom hemtjänsten

#### Granskningens inriktning

EY har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Västerås stad genomfört en granskning av äldrenämndens styrning och uppföljning av kvalitet och valfrihet inom hemtjänsten. Granskningen visar på en rad utvecklingsområden gällande styrning och uppföljning av kvalitet och valfrihet inom hemtjänsten.

#### Iakttagelser och slutsatser

Äldrenämndens avsaknad av ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter (2011:9) utgör den huvudsakliga bristen. Nämnden har kravställt att systematiskt kvalitetsarbete ska bedrivas inom hemtjänstenheterna, men avsaknaden av ett ledningssystem på förvaltningscentral och nämndnivå gör att systematik i nämndens styrning och uppföljning av kvalitet uteblir.

Det saknas en tydlig plan/strategi/styrparametrar eller definition av kvalitet inom hemtjänsten i Västerås stad. Kvalitetsmålen i verksamhetsplanen är inte tillräckliga för att kunna utgöra en erforderlig grund för styrning och uppföljning av kvalitet. Nämndens styrning av kvalitet baseras istället på kontroll av avvikelser. Detta sker dels genom avtalsuppföljning av hemtjänstutförare, dels via uppföljning av synpunkter. Vi bedömer att avtalsuppföljning är centralt i ett LOV-system och att synpunktsuppföljning ska utgöra en del av en äldrenämnds kvalitetsuppföljning, men dessa delar kan inte helt ersätta andra centrala områden såsom uppföljning utifrån definierade kvalitetsparametrar etc. Dessutom sker ingen avtalsuppföljning inom egenregin.

Gällande valfrihet är vår bedömning att nämnden inte tillsett styrindikatorer med bäring på valfrihet. En privat utförare kan idag fritt välja var etablering ske. Ersättningsystemet är en anledning till att privata utförare väljer att inte etablera sig på landsbygden. I de flesta nyckelkodsområden på landsbygden finns bara egenregin som utförare.

Ytterligare utvecklingsområden som har framkommit i granskningen gäller brister i nämndens roll som arbetsgivare, brister i dialog mellan nämnd och förvaltning samt ett utbrett missnöje med ersättningsystemet som inte tydligt främjar kvalitet och valfrihet.

#### Rekommendationer

Utifrån granskningens iakttagelser rekommenderar vi äldrenämnden att:

- ▶ Nämnden rekommenderas att säkerställa uppbyggnad av ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter.
- ▶ Nämnden bör säkerställa ett system för styrning och ledning som bygger på dialog, uppföljning och långsiktig strategisk planering i nära samråd med förvaltningen.
- ▶ Nämndens beslut och prioriteringar under innevarande budgetår bör med ökad tydlighet utgå från verksamhetsplan, budget och kommande ledningssystem för systematisk kvalitetsutveckling.
- ▶ Nämnden bör säkerställa en tydlig koppling mellan krav och kvalitet i avtalen/förfrågningsunderlagen med utförare av hemtjänst.
- ▶ Nämnden rekommenderas att tydliggöra äldreombudsmannens roll i det systematiska ledningssystemet för kvalitet.
- ▶ Nämnden rekommenderas att säkerställa erforderlig avtalsuppföljning av egenregins verksamhet.
- ▶ Nämnden bör se över arbetet med framtagande av indikatorer i verksamhetsplanen.
- ▶ Nämnden bör säkerställa att dialogträffar med utförare sker i syfte att möjliggöra för kvalitetsutveckling och förbättring i dialog.
- ▶ Nämnden rekommenderas att öka transparensen i det ekonomiska beslutsfattandet.
- ▶ Nämnden rekommenderas att vidta åtgärder för att säkerställa att identifierade brister i ersättningsystemet åtgärdas.
- ▶ Nämnden rekommenderas att vidta åtgärder för att säkerställa att nämndens roll och ansvar som arbetsgivare fungerar ändamålsenligt.

Revisionen har överlämnat revisionsrapporten till kommunfullmäktige. Rapporten är publicerad på stadens hemsida [www.vasteras.se](http://www.vasteras.se)  
För ytterligare information, kontakta revisionens ordförande Asta Matikainen Lecklin tfn: 076-896 43 86 eller revisionssekreterare Christel Modin tfn: 076-569 48 43.