



Kommunstyrelsen
Claes Danielsson
Epost: claes.danielsson@vasteras.se

Kopia till
Äldrenämnden

Kommunstyrelsen

Tjänsteutlåtande - Yttrande revisionsrapport 2023:4 - Granskning av fast omsorgskontakt i hemtjänsten

Förslag till beslut

Förslag till kommunfullmäktige:

1. Stadsledningskontorets förslag till yttrande daterat den 4 april 2024 antas och överlämnas till Västerås stads revisorer.
2. Revisionsrapporten läggs till handlingarna.

Ärendebeskrivning

PwC har på uppdrag av Västerås stads förtroendevalda revisorer genomfört en granskning av fast omsorgskontakt i hemtjänsten. Syftet med granskningen har varit att bedöma om äldrenämnden säkerställer en ändamålsenlig tillämpning av lagens krav gällande fast omsorgskontakt samt om den interna kontrollen är tillräcklig.

Den samlade bedömningen är att äldrenämnden inte helt säkerställt en ändamålsenlig tillämpning av lagens krav gällande fast omsorgskontakt samt inte helt säkerställt tillräcklig intern kontroll.

Utifrån vad som framkommit i granskningen ges följande rekommendationer till äldrenämnden:

- Säkerställ att alla kunder inom offentlig regi som har rätt till fast omsorgskontakt erbjuds det.
- Säkerställ en enhetlig tillämpning av befintliga rutiner inom hemtjänstenheter i offentlig regi.
- Säkerställ att uppdraget som fast omsorgskontakt för hemtjänstenheter har tillräckliga förutsättningar och kunskaper.
- Säkerställ att ansvaret inom fast omsorgskontakt inom hemtjänstinsatser i offentlig regi utförs utan inverkan på beslutade biståndsinsatser.
- Förtydliga uppdragets eventuella skillnader gentemot det tidigare kontaktmannskapet för hemtjänstpersonal inom offentlig regi.
- Genom avtalsuppföljning säkerställa att privata utförare följer gällande lagstiftning kring fast omsorgskontakt.

Äldrenämnden har vid sitt sammanträde den 20 februari 2024 överlämnat ett yttrande över granskningsrapporten till kommunstyrelsen.

Stadsledningskontoret anser att revisorernas granskning på ett bra sätt genomlyser den granskade verksamheten och har inget att tillägga utöver det som nämnden framför i sitt yttrande.

Stadsledningskontoret har till kommunstyrelsen lämnat följande förslag till beslut:

Förslag till kommunfullmäktige:

1. Stadsledningskontorets förslag till yttrande daterat den 4 april 2024 antas och överlämnas till Västerås stads revisorer.
2. Revisionsrapporten läggs till handlingarna.

Juridisk bedömning

Kommunstyrelsen är behörig att fatta beslutet i enlighet med kommunstyrelsens reglemente och kommunallagen.

Ekonomisk bedömning

Perspektivet ej relevant med anledning av ärendets karaktär och innehåll.

Hållbar utveckling

Perspektivet ej relevant med anledning av ärendets karaktär och innehåll.

Helene Öhrling
Stadsdirektör

Katarina Thorsell
Administrativ direktör



Kommunstyrelsen
Claes Danielsson
Epost: claes.danielsson@vasteras.se

Västerås stads revisorer

Yttrande - Revisionsrapport, Granskning av fast omsorgskontakt i hemtjänsten

PwC har på uppdrag av Västerås stads förtroendevalda revisorer genomfört en granskning av fast omsorgskontakt i hemtjänsten. Syftet med granskningen har varit att bedöma om äldrenämnden säkerställer en ändamålsenlig tillämpning av lagens krav gällande fast omsorgskontakt samt om den interna kontrollen är tillräcklig.

Äldrenämnden har vid sitt sammanträde den 20 februari 2024 överlämnat ett yttrande över granskningsrapporten till kommunstyrelsen.

Stadsledningskontoret anser att revisorernas granskning på ett bra sätt genomlyser den granskade verksamheten och har inget att tillägga utöver det som nämnden framför i sitt yttrande.

I yttrandet ger äldrenämnden följande kommentarer på de rekommendationer som revisorerna framför i sin rapport:

Säkerställ att alla kunder inom offentlig regi som har rätt till fast omsorgskontakt erbjuds det

Alla kunder inom egen regi som har rätt till fast omsorgskontakt får ett erbjudande utifrån en framtagen rutin och instruktion som beskriver hur den fasta omsorgskontakten ska bedrivas i praktiken. Enligt rutinen ska alla kunder erbjudas en fast omsorgskontakt i enlighet med Socialstyrelsens direktiv. Det finns i dagsläget ingen sammanställd statistik över vilka som erbjudits fast omsorgskontakt men som valt att avstå. Utifrån aktuella dokumentationskrav kommer dock sådan statistik att tas fram och finnas tillgänglig framöver, vilket möjliggör uppföljning av andelen som fått erbjudande men som valt att avstå.

Säkerställ en enhetlig tillämpning av befintliga rutiner inom hemtjänstenheter i offentlig regi

För att säkerställa en enhetlig tillämpning av befintliga rutiner inom egen regi finns en gemensam rutin framtagen av verksamhetsledningen och en gemensam instruktion framtagen för enheterna. Alla enheter ska följa samma instruktion. Tillsättandet av fast omsorgskontakt ska följas i praktiken. Efterlevnad av enhetlig tillämpning av rutin och instruktion för fast omsorgskontakt följs upp via kvalitetsgruppen för hemtjänsten och via egenkontroller i enlighet med det systematiska kvalitetsarbetet.

Säkerställ att uppdraget som fast omsorgskontakt för hemtjänstenheter har tillräckliga förutsättningar och kunskaper

Inom egen regi finns inte någon särskild behörighet fastställd för att kunna utse en fast omsorgskontakt. Det är dock fastställt genom både rutin och instruktion att den fasta kontakten ska vara en undersköterska och utses av enhetens assistent. Den fasta omsorgskontakten utses utifrån den geografiska slinga som passar bäst. Kunden har möjlighet att byta fast omsorgskontakt om hen tycker att det inte fungerar.

Säkerställ att ansvaret inom fast omsorgskontakt inom hemtjänstinsatser i offentlig regi utförs utan inverkan på beslutade biståndsinsatser

Tilldelning av tid för arbetsuppgifter inom uppdraget som fast omsorgskontakt anses ligga inom den totala tiden för övriga insatser. I samband med att en fast kontakt utses bokas ett första besök hos kunden in och samtalet utgår från en framtagen checklista. Informationen från samtalet fungerar sedan som underlag för genomförandeplanen, vilken upprättas och fastställs inom två veckor av den fasta omsorgskontakten med stöd av assistent. Kunden ska också vara delaktig i planen. Tiden för det första besöket ligger utanför ordinarie biståndsbedömd insats.

Förtydliga uppdragets eventuella skillnader gentemot det tidigare kontaktmannaskapet för hemtjänstpersonal inom offentlig regi

Sedan tidigare har egen regi en inarbetad rutin och instruktion för kontaktmannaskap som i stort sett kan appliceras på Socialstyrelsens direktiv för fast omsorgskontakt. Den stora skillnaden mellan de olika uppdragen är att fast omsorgskontakt ska vara en undersköterska. För insatserna städ, tvätt och inköp utses en kontaktman som kan vara vårdbiträde. Informationsinsatser för att ytterligare tydliggöra skillnaden mellan de olika uppdragen kommer att genomföras i samband med arbetsplatsträffar under 2024 och därefter följas upp via kvalitetsgruppen för hemtjänsten samt via egenkontroller i enlighet med det systematiska kvalitetsarbetet.

Genom avtalsuppföljning säkerställa att privata utförare följer gällande lagstiftning kring fast omsorgskontakt

För att genom avtalsuppföljning säkerställa att privata utförare följer gällande lagstiftning uppdaterade äldrenämnden den 19 juni 2023 förfrågningsunderlaget med de krav som lagstiftningen ställer på utföraren avseende fast omsorgskontakt. Dokumentet verkställdes sedan den 2 januari i år. Vid planerade avtalsuppföljningar framgent är det ett kontraktsvillkor som övriga och kommer att följas upp därefter.

I enlighet med riktlinjen för avtalsuppföljning som är fastställd av nämnden har enheten BUA, som även omnämns i rapporten, inlett en tematisk uppföljning av hemtjänsten gällande privata utförare och egenregin med anledning av det nya lagkravet. Uppföljningen startade med en kartläggning under augusti 2023 och med en planerad fortsättning under våren 2024 för att säkerställa att utförarna följer lagstiftning och regler avseende fast omsorgskontakt. Äldrenämnden har tidigare beslutat om kontinuerlig avtalsuppföljning av privata utförare och egen regi, där tematiska uppföljningar avseende ändrade krav omfattas.

§ 36

Dnr AN 2023/01726-1.7.1

Beslut - Remiss - Revisionsrapport 2023:4 Granskning fast omsorgskontakt i hemtjänsten

Beslut

1. Vård- och omsorgsförvaltningens förslag till yttrande daterad 23 januari 2024 antas och överlämnas till Västerås stads revisorer och Kommunstyrelsen.
2. Revisionsrapporten läggs till handlingarna.
3. Förvaltningen uppdras att återkomma med uppföljning av åtgärder och hur arbetet pågår i slutet av året.

Ärendebeskrivning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Västerås stad genomfört en granskning av fast omsorgskontakt i hemtjänsten. Granskningens syfte har varit att bedöma om äldrenämnden säkerställer en ändamålsenlig tillämpning av lagens krav gällande fast omsorgskontakt samt om den interna kontrollen är tillräcklig. Granskningen har i huvudsak avgränsats till den hemtjänst som drivs i egen regi. I granskningen har ett antal förbättringsområden identifierats och följande rekommendationer lämnats:

Äldrenämnden bör säkerställa att alla kunder inom offentlig regi som har rätt till fast omsorgskontakt erbjuds det.

Äldrenämnden bör säkerställa en enhetlig tillämpning av befintliga rutiner inom hemtjänstenheter i offentlig regi.

Äldrenämnden bör säkerställa att uppdraget som fast omsorgskontakt för hemtjänstenheter har tillräckliga förutsättningar och kunskaper.

Äldrenämnden bör säkerställa att ansvaret inom fast omsorgskontakt inom hemtjänstinsatser i offentlig regi utförs utan inverkan på beslutade biståndsinsatser.

Äldrenämnden bör förtydliga uppdragets eventuella skillnader gentemot det tidigare kontaktmannskapet för hemtjänstpersonal inom offentlig regi.

Äldrenämnden bör genom avtalsuppföljning säkerställa att privata utförare följer gällande lagstiftning kring fast omsorgskontakt.

Vård- och omsorgsförvaltningen har till äldrenämnden lämnat följande förslag till beslut:

1. Vård- och omsorgsförvaltningens förslag till yttrande daterad 23 januari 2024 antas och överlämnas till Västerås stads revisorer och Kommunstyrelsen.
2. Revisionsrapporten läggs till handlingarna.

Yrkanden

Anna Nordin (M) yrkar tillägg till förvaltningens förslag till beslut om att förvaltningen uppdras att återkomma med uppföljning av åtgärder och hur arbetet pågår i slutet av året.

Proposition

Ordföranden finner att det finns ett förslag till beslut med tillägg från Anna Nordin (M) och finner att äldrenämnden beslutar i enlighet med det.

Kopia till

Kommunstyrelsen, Västerås stad



Vård- och omsorgsförvaltningen
Eva Holm
Epost: eva.holm@vasteras.se

Kommunstyrelsen

Yttrande över remiss - Revisionsrapport 2023:4 - Granskning fast omsorgskontakt i hemtjänsten

En remiss har inkommit från kommunstyrelsen där äldrenämnden ges möjlighet att yttra sig över revisionsrapport 2023:4- Granskning fast omsorgskontakt i hemtjänsten.

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Västerås stad genomfört en granskning av fast omsorgskontakt i hemtjänsten. Granskningens syfte har varit att bedöma om äldrenämnden säkerställer en ändamålsenlig tillämpning av lagens krav gällande fast omsorgskontakt samt om den interna kontrollen är tillräcklig. Granskningen har i huvudsak avgränsats till den hemtjänst som drivs i egen regi. I granskningen har ett antal förbättringsområden identifierats och rekommendationer lämnats.

PwC har rekommenderat att Äldrenämnden:

- Säkerställer att alla kunder inom offentlig regi som har rätt till fast omsorgskontakt erbjuds det.
- Säkerställer en enhetlig tillämpning av befintliga rutiner inom hemtjänstenheter i offentlig regi.
- Säkerställer att uppdraget som fast omsorgskontakt för hemtjänstenheter har tillräckliga förutsättningar och kunskaper.
- Säkerställer att ansvaret inom fast omsorgskontakt inom hemtjänstinsatser i offentlig regi utförs utan inverkan på beslutade biståndsinsatser.
- Förtydligar uppdragets eventuella skillnader gentemot det tidigare kontaktmannaskapet för hemtjänstpersonal inom offentlig regi.
- Genom avtalsuppföljning säkerställer att privata utförare följer gällande lagstiftning kring fast omsorgskontakt

Utifrån ovanstående rekommendationer pågår följande arbete inom Äldrenämndens förvaltningsområde:

- Alla kunder inom egen regi som har rätt till fast omsorgskontakt erbjuds det, genom framtagen rutin och instruktion som beskriver hur erbjudandet av fast omsorgskontakt ska bedrivas i praktiken. Enligt

rutinen erbjuds alla kunder en fast omsorgskontakt i enlighet med Socialstyrelsens direktiv. Det finns i dagsläget ingen sammanställd statistik från verksamhetssystemet över vilka som erbjudits fast omsorgskontakt men som valt att avstå. Utifrån aktuella dokumentationskrav kommer statistik att tas fram och finnas tillgänglig framöver vilket möjliggör uppföljning av andelen som erbjudits fast omsorgskontakt men som valt att avstå.

- För att säkerställa enhetlig tillämpning av befintliga rutiner inom egen regi finns en (1) gemensam rutin framtagen av verksamhetsledning och en (1) gemensam instruktion framtagen för enheterna. Alla enheter skall följa samma instruktion. Tillsättandet av fast omsorgskontakt skall följas i praktiken. Efterlevnad av enhetlig tillämpning av rutin och instruktion för fast omsorgskontakt följs upp via kvalitetsgruppen för hemtjänsten och via egenkontroller i enlighet med det systematiska kvalitetsarbetet.
- Inom egen regi finns inte fastställt någon särskild behörighet för att kunna utse fast omsorgskontakt. Det är dock fastställt i både rutin och instruktion att den fasta omsorgskontakten ska vara undersköterska och utses av enhetens assistent. Fast omsorgskontakt utses utifrån den geografiska slinga som passar bäst. Kunden har möjlighet att byta fast omsorgskontakt om hen tycker att det inte fungerar.
- Tilldelning av tid för arbetsuppgifter inom uppdraget som fast omsorgskontakt anses ligga inom den totala tiden för övriga insatser. I samband med att fast omsorgskontakt utses bokas ett första besök hos kunden in och samtalet utgår ifrån framtagen checklista och informationen som kommer in fungerar som underlag för genomförandeplanen. Den upprättas och fastställs inom två veckor av fast omsorgskontakt med stöd av assistent och kunden skall vara delaktig i planen. Tid för det första besöket är utanför ordinarie biståndsbedömd insats.
- Sedan tidigare har egen regi en inarbetad rutin och instruktion för kontaktmannaskap som i stort sett kan appliceras på Socialstyrelsens direktiv för fast omsorgskontakt. Den stora skillnaden mellan de olika uppdragen är att fast omsorgskontakt, ska vara undersköterska. För insatserna städ, tvätt och inköp utses en kontaktman som kan vara vårdbiträde. Informationsinsatser för att tydliggöra skillnaden mellan de olika uppdragen ytterligare, kommer att genomföras i samband med APT under 2024 och följs upp via kvalitetsgruppen för hemtjänsten och via egenkontroller i enlighet med systematiska kvalitetsarbetet.
- För att genom avtalsuppföljning säkerställa att privata utförare följer gällande lagstiftning kring fast omsorgskontakt uppdaterades förfrågningsunderlaget som Äldrenämnden beslutade om 2023-06-19 och som verkställdes från 2 januari i år – med de krav som lagstiftningen ställer på utföraren avseende fast omsorgskontakt. Vid

planerade avtalsuppföljningar framgent är det ett kontraktsvillkor som övriga och kommer att följas upp därefter.

- I enlighet med riktlinjen för avtalsuppföljning som är beslutad av Äldrenämnden har enheten BUA, som även omnämns i rapporten, inlett en tematisk uppföljning av hemtjänsten gällande privata utförare och egenregi med anledning av det nya lagkravet. Uppföljningen startades upp med en kartläggning under augusti 2023 och med en planerad fortsättning under våren 2024 för att säkerställa att utförarna följer lagstiftning och regler avseende fast omsorgskontakt. Äldrenämnden har därmed tidigare beslutat om kontinuerlig avtalsuppföljning av privata utförare och egen regi, där tematiska uppföljningar avseende ändrade krav omfattas.

Fast omsorgskontakt i hemtjänsten

Västerås stad

december

Pär Koyanagi-Gustafsson, Projektledare

Ellen Håkansson, Projektmedarebetare

Malou Olsson, Kvalitetsäkrare






Rebecka Hansson, Certfierad Kommunal Revisor

Jörgen Eklund, kontaktrevisor

Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Västerås stad genomfört en granskning av fast omsorgskontakt i hemtjänsten. Granskningens syfte har varit att bedöma om äldregruppen säkerställer en ändamålsenlig tillämpning av lagens krav gällande fast omsorgskontakt samt om den interna kontrollen är tillräcklig. Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att äldregruppen **inte helt** säkerställt en ändamålsenlig tillämpning av lagens krav gällande fast omsorgskontakt samt **inte helt** säkerställt tillräcklig intern kontroll.

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

Revisionsfrågor	Bedömning	
Finns riktlinjer och rutiner avseende fast omsorgskontakt inom hemtjänsten i enlighet med gällande lagstiftning?	Delvis	
Säkerställer äldregruppen att information om möjligheten till att få en fast omsorgskontakt ges på ett tydligt och för den enskilde anpassat sätt?	Delvis	
Säkerställer äldregruppen att fast omsorgskontakt inom hemtjänsten erbjuds i enlighet med gällande lagstiftning?	Nej	
Säkerställer äldregruppen att den som utses som fast omsorgskontakt har tillräckliga förutsättningar och kunskap för uppdraget?	Delvis	
Säkerställer äldregruppen att även privata utförare följer gällande lagstiftning kring fast omsorgskontakt?	Delvis	

Rekommendationer

Utifrån de iakttagelser och bedömningar vi har gjort i denna granskning lämnar vi följande rekommendationer till äldregruppen:

- Säkerställer att alla kunder inom offentlig regi som har rätt till fast omsorgskontakt erbjuds det.
- Säkerställer en enhetlig tillämpning av befintliga rutiner inom hemtjänstenheter i offentlig regi..

- Säkerställer att uppdraget som fast omsorgskontoret för hemtjänstenheter har tillräckliga förutsättningar och kunskaper.
- Säkerställer att ansvaret inom fast omsorgskontakt inom hemtjänstinsatser i offentlig regi utförs utan inverkan på beslutade biståndsinsatser.
- Förtydligar uppdragets eventuella skillnader gentemot det tidigare kontaktmannaskapet för hemtjänstpersonal inom offentlig regi.
- Genom avtalsuppföljning säkerställer att privata utförare följer gällande lagstiftning kring fast omsorgskontakt

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
Inledning	4
Bakgrund	4
Syfte och revisionsfrågor	4
Revisionskriterier	5
Avgränsning	5
Metod	5
Juridiska förutsättningar	6
Granskningsresultat	8
1. Riktlinjer och rutiner kring omsorgskontakt	8
2. Tydlig information om möjligheten till fast omsorgskontakt	11
3. Erbjuds fast omsorgskontakt i enlighet med gällande lagstiftning	13
4. Förutsättning och kunskap för uppdraget	14
5. Privata utförare och fast omsorgskontakt	16
Samlad bedömning	20
Rekommendationer	20
Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor	21

Inledning

Bakgrund

Från och med 1 juli 2022 ska den som har hemtjänst erbjudas en fast omsorgskontakt enligt SoL (2001:453), om det inte bedöms vara uppenbart obehövligt. Syftet är att den enskilda individen ska få ökad kontinuitet i kontakterna med hemtjänsten, ökad trygghet och mer individanpassade och samordnade hemtjänstinsatser. Personer med hemtjänst kan i sin vardag möta personal från olika verksamheter och utförare och från olika yrkesgrupper.

Undersökningar visar att de flesta som har hemtjänst tycker det är tryggare att få stöd och hjälp av personal som de känner igen och har en relation till. En fast omsorgskontakt i hemtjänsten kan bidra till att öka delaktighet och självbestämmande för de personer som har hemtjänst. Det kan även öka tryggheten för deras anhöriga. Den 1 juli 2023 blir undersköterska en skyddad yrkestitel och från och med samma datum får endast undersköterska utses till fast omsorgskontakt.

Kommunens revisorer har med hänsyn till risk och väsentlighet bedömt det angeläget att göra en granskning inom ovan rubricerat område.

I samband med Västerås Stads sakgranskning av rapporten framfördes att granskning i huvudsak har skett av kommunens hemtjänst i egen regi. Andelen hemtjänstenheter i offentlig regi var 29% 2023¹ och är enligt kommunens egen uppgift 40-50% av den hemtjänst som utförs i Västerås stad.

Syfte och revisionsfrågor

Granskningens syfte har varit att bedöma om äldrenämnden säkerställer en ändamålsenlig tillämpning av lagens krav gällande fast omsorgskontakt samt om den interna kontrollen är tillräcklig.

1. Finns riktlinjer och rutiner avseende fast omsorgskontakt inom hemtjänsten utförd i offentlig i enlighet med gällande lagstiftning?
2. Säkerställer äldrenämnden att information om möjligheten till att få en fast omsorgskontakt ges på ett tydligt och för den enskilde anpassat sätt hos hemtjänstenheter i offentlig regi?
3. Säkerställer äldrenämnden att fast omsorgskontakt inom hemtjänsten i offentlig regi erbjuds i enlighet med gällande lagstiftning?
4. Säkerställer äldrenämnden att den som utses som fast omsorgskontakt i hemtjänstenheter i offentlig regi har tillräckliga förutsättningar och kunskap för uppdraget?
5. Säkerställer äldrenämnden att även privata utförare följer gällande lagstiftning kring fast omsorgskontakt?

Revisionsfråga 1, 3 och 5 används som för att pröva om verksamheten bedrivs på ett ändamålsenligt sätt. Övriga frågor bildar underlag för om den interna kontrollen är tillräcklig.

¹ Fri sökning Kolada - Hemtjänstenheter äldreomsorg i offentlig regi, andel (%) 2023

Revisionskriterier

Kommunallagen (2017:725) 6 kap §6

Socialtjänstlagen SoL (2001:453) 3 kap §3d och 4 kap §2b

Socialstyrelsens riktlinjer - Fast omsorgskontakt i hemtjänsten, - Vägledning för att planera och genomföra arbetet

Avgränsning

Granskningen avgränsas i första hand till kalenderår 2023.

Granskningen har även avgränsats till i huvudsak den hemtjänst som drivs i egen regi.

Övrig avgränsning, se avsnitt "Bakgrund" respektive "Syfte och revisionsfrågor".

Metod

Granskning av relevanta styrdokument inom området, se avsnitt "Juridiska förutsättningar".

Intervjuer har genomförts med ett urval av fasta omsorgskontakter (undersköterskor) och enhetschefer inom egen regi, samt med verksamhetschef och beställarchef inom äldreomsorgen. Inga intervjuer har genomförts med privata utförare av hemtjänst i Västerås stad.

Genomgång av nämndens protokoll mellan juni 2022 och september 2023.

De intervjuade har beretts möjlighet att sakgranska rapporten.

I enlighet med PwC:s interna riktlinjer för kvalitetssäkring är rapporten kvalitetssäkrad av Malou Olsson och Rebecka Hansson, certifierad kommunal revisor.

Rapporten har även kvalitetssäkrats av Västerås stads kontaktrevisor

Juridiska förutsättningar

Av kommunallagen (2017:725) 6 kap §6 framgår att nämnden ska se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har beslutat om samt de bestämmelser i lag eller annan författning som gäller för verksamheten.

Enligt Socialtjänstlagen (2001:453) (SoL) 4 kap 2 b § ska den som har hemtjänst erbjudas en fast omsorgskontakt, om det inte bedöms vara uppenbart obehövt. Den fasta omsorgskontakten ska tillgodose den enskildes behov av trygghet, kontinuitet, individanpassad omsorg och samordning när hemtjänstinsatser verkställs.

För Västerås stad innebär det att även hemtjänsttagare som nämnden för personer med funktionsnedsättning ansvarar för ska erbjudas en fast omsorgskontakt. Granskningen är avgränsad till äldrenämnden och inkluderar inte övriga hemtjänsttagare.

Enligt SoL (2001:453) 3 kap 3 d §) får endast den som har ett sådant bevis om rätt att använda yrkestiteln undersköterska som avses i 4 kap. 5 a § patientsäkerhetslagen (2010:659) utses till fast omsorgskontakt. Som övergångsbestämmelser enligt SoL (2001:453) får den som är tillsvidareanställd med yrkestiteln undersköterska utses att vara fast omsorgskontakt, trots att han eller hon inte har fått bevis enligt patientsäkerhetslagens rätt att använda yrkestiteln undersköterska. Detta gäller dock längst fram till och med den 30 juni 2033, då rätt att använda yrkestiteln undersköterska som avses i 4 kap. 5 a § patientsäkerhetslagen kommer att gälla till fullo.

Socialstyrelsen har tagit fram ett vägledningsmaterial som syftar till att ge ett stöd till kommuner och verksamheter att planera och bedriva arbetet med fast omsorgskontakt, på ett sätt som gör att målen uppfylls². Hur arbetsrutinerna med fast omsorgskontakt ska organiseras och bedrivs praktiskt bestäms på lokal nivå, med utgångspunkt i de nationella målen och den enskildes behov.

Socialtjänstlagen reglerar inte omsorgskontaktens arbete i detalj. Däremot beskriver socialstyrelsens riktlinje att den som bedriver verksamhet kan välja att ställa ytterligare krav och mål utöver dem som anges i författningar och beslut. För offentliga verksamheter kan det vara kommunala riktlinjer eller andra prioriteringar och särskilda satsningar beslutade av kommunfullmäktige.

Socialnämnden eller den nämnd som ansvarar för hemtjänsten ska säkerställa att den som har beviljats hemtjänst erbjuds en fast omsorgskontakt. Det är upp till den ansvariga nämnden att närmare beskriva hur arbetet med den fasta omsorgskontakten ska bedrivs i praktiken. Det kan göras i riktlinjer, rutiner eller andra styrdokument. Nämnden ska följa upp och utvärdera verksamhetens kvalitet och resultat.

Även om det är någon annan än nämnden som ansvarar för utförandet av insatsen har nämnden fortfarande ansvar för att den enskilde får den beviljade insatsen och att den är av god kvalitet. Med detta ansvar följer en skyldighet att dokumentera att beslutet har verkställts samt att följa upp det beviljade biståndet.

² I Socialstyrelsens dokument; Fast omsorgskontakt i hemtjänsten, - Vägledning för att planera och genomföra arbetet (Socialstyrelsens riktlinjer hädanefter)

I Västerås Stads har följande interna dokument granskats:

Äldrenämndens verksamhetsplan 2023³

Äldrenämndens delårsrapport 2023⁴

Instruktion för Fast omsorgskontakt och Kontaktmannaskap (2023-04-20)

Rutin för fast omsorgskontakt (2023-02-20)

³ 2023-01-24 § 14

⁴ 2023-06-19 § 159

Granskningsresultat

Enligt vård- och omsorgsförvaltningens egen analys har hemtjänsten i egen regi i dagsläget 965 kunder som har behov av en fast omsorgskontakt. Enligt förvaltningen är dessa fördelade på 243 undersköterskor.

Riktlinjer och rutiner kring omsorgskontakt

Revisionsfråga 1: Finns riktlinjer och rutiner avseende fast omsorgskontakt inom hemtjänsten utförd i offentlig regi i enlighet med gällande lagstiftning?

lakttagelser

Nämnden ska säkerställa att den som har hemtjänst erbjudas en fast omsorgskontakt, om det inte bedöms vara uppenbart obehövt i enlighet med kommunallagen (2017:725) kap 6 § 6 samt socialtjänstlagen (2001:453) (SoL) 4 kap 2 b §.

Socialstyrelsens riktlinjer Fast omsorgskontakt i hemtjänsten fungerar som vägledning för att planera och genomföra arbetet. Där anges att :

- Den som bedriver Socialtjänstens arbete ansvarar för att det finns ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.
- Riktlinjer och rutiner för arbetet med fast omsorgskontakt behöver ingå i ledningssystemet.
- Samtliga hemtjänsttagare, oavsett ålder, ska erbjudas en fast omsorgskontakt (Utrymmet för att avstå från att erbjuda detta är mycket begränsat).
- Hemtjänstutföraren torde ha bäst förutsättningar att utse den mest lämpade omsorgskontakten.
- Den enskildes behov och önskemål ska vara utgångspunkten för den fasta omsorgskontaktens roll och arbetsuppgifter.
- Fast omsorgskontakt ska inte erbjudas inom ramen för biståndshandläggningen.
- Det är viktigt att den enskilde känner sig trygg med sin omsorgskontakt
- Den enskilde ska ha möjlighet att byta omsorgskontakt om relationen inte fungerar
- Utföra beviljade hemtjänstinsatser är en del av den fasta omsorgskontaktens uppgifter.
- Den fasta omsorgskontakten ska tillgodose samordning när hemtjänstinsatser verkställs.
- Omsorgskontakten kan även verka för samordning med andra yrkesgrupper, som till exempel legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal eller multiprofessionella team.
- Den fasta omsorgskontakten behöver ha tid för uppgiften att förmedla information (med beaktande av reglerna om sekretess och tystnadsplikt)
- Verksamheterna ska utformas med vägledning av de mål och syften som anges i bestämmelsen.

Lokala mål

I äldrenämndens verksamhetsplan 2023 beskrivs att äldre som har hemtjänst ska erbjudas en fast omsorgskontakt under rubriken "Framtida krav på anställda". Detta i syfte att möta behoven av kontinuitet, trygghet, individanpassad omsorg och samordning för den äldre. Verksamhetsplanen betonar lagändringen samt

övergångsbestämmelserna kring nödvändigheten att fast omsorgskontakt är undersköterska, vilket innebär även att verksamheterna behöver tid för omställning, rekrytering av nya medarbetare och vid behov utbildning av personal. Sammantaget beskrivs det i verksamhetsplanen för 2023 att den förändrade lagstiftningen innebär ett behov för nämnden att utveckla arbetssätt och metoder inom hemtjänstens verksamhet.

Äldrenämnden har för 2023 antagit målet "Vi har nöjda kunder och invånare". I nämndens delårsrapport 2023 framgår att uppföljning av detta mål bland annat innefattar om fast omsorgskontakt erbjuds. Inget specifikt nyckeltal kopplat till uppföljningen av detta mål är fastställt. *Instruktion för Fast omsorgskontakt och Kontaktmannaskap* innefattar mål att fast omsorgskontakt ska tillgodose den enskildes behov av trygghet, kontinuitet, individanpassning och samordning.

Utse och tilldela fast omsorgskontakt

Inom hemtjänsten som utförs i offentlig regi har Västerås Stad tidigare arbetat med kontaktmannaskap som enligt intervjuerna påminner om uppdraget som fast omsorgskontakt. Förvaltningens *Instruktion för Fast omsorgskontakt och Kontaktmannaskap* för hemtjänst utförd i offentlig regi anger att alla som har insatser från hemtjänsten ska erbjudas en fast omsorgskontakt, med undantag för insatser med trygghetslarm och matdistribution eller städning/inköp. Det anges att undantag kan göras, men att en individuell bedömning ska genomföras i varje enskilt fall. Av delårsrapporten för 2023 framgår att brukare med omsorgsinsatser erbjuds fast omsorgskontakt samt att de som endast har serviceinsatser, såsom städ och matinköp, även fortsättningsvis kommer att erbjudas kontaktman enligt tidigare arbetssätt.

I Västerås stad finns det för hemtjänst utförd i offentlig regi, enligt vad som framkommer vid intervjuerna, ingen fastställd rutin för hur fast omsorgskontakt utses, detta sker genom dialog mellan enhetschef, personal och assistenterna med fokus att hitta någon som kommer att fungera väl med kunden.

I förvaltningens *Rutin för Fast omsorgskontakt* framkommer att bara den som har titeln undersköterska får vara fast omsorgskontakt. Av rutinen framgår att varje enhet inom offentlig regi skapar en egen instruktion för att säkerställa tillämpningen av rutinen. I intervjuer bekräftas att instruktionerna om fast omsorgskontakt varierar mellan enheterna, dock utan att skillnaderna mellan enheterna är välkända eller dokumenterade. I intervjuer uppges det att vissa kunder som erbjuds undersköterska som fast omsorgskontakt önskar ha kvar den kontaktman de har sedan tidigare. I fall då vårdbiträden fungerar som kontaktman kompletteras denna med en fast omsorgskontakt som är undersköterska. I intervjuer uppges att hemtjänst inom offentlig regi har relativt god andel legitimerade undersköterskor, varvid inget specifikt arbete sker för att utöka ansökningar om legitimerad titel. Den faktiska andelen legitimerade undersköterskor i hemtjänst utförd i offentlig regi har inte framkommit i granskningen.

Vid intervjuer genomförda med representanter för hemtjänst i offentlig regi uppges att det inte finns någon sammanställd statistik för det totala antalet vårdbiträden som är fortsatt utsedda som kontaktman. Som ovan nämnts finns statistik på hur många kunder som har behov av fast omsorgskontakt som den offentliga regin har ansvar för, samt hur många undersköterskor som finns tillgängliga för att möta detta behov. Ingen

sammanställd statistik förs dock över antalet kunder som har erbjudits eller som har utsedd fast omsorgskontakt. I intervjuer uppges att andelen fasta omsorgskontakter diskuterats i verksamhetens ledningsgrupp, med konstaterande från enhetschefer inom hemtjänsten i offentlig regi att tillsättningen av fast omsorgskontakt har skett i tillfredsställande omfattning, dock utan redovisad statistik presenterats. I intervjuer förklaras att enhetschefer tillfrågas vid beslut om byte av fast omsorgskontakt vid eventuella önskemål, men att enhetscheferna inte är de som fattar beslut om byta av fast omsorgskontakt.. I delegationsordningen finns inga uppgifter om vilken funktion som har behörighet att utse eller byta fasta omsorgskontakter. I sakgranskning av rapporten uppges att delegationsordningen syfte inte är att detaljstyra verksamheten, vilket fast omsorgskontakt inom offentlig regi anses vara.

Genomförande och genomförandeplan

I Västerås Stad beskrivs arbetsuppgifter för hemtjänstpersonal i offentlig regi i *Rutin för Fast omsorgskontakt* och *Instruktionen för fast omsorgskontakt och kontaktmannaskap* i enlighet med Socialstyrelsens riktlinjer för utförande. I materialet samt intervjuer framkommer dock att fast omsorgskontakt inte är en del av ledningssystemet för det systematiska kvalitetsarbetet. Det framgår att den fasta omsorgskontakten ska vara den som i huvudsak genomför de planerade insatserna i enlighet genomförandeplanen. Ambitionen att någon av de två i omsorgsparen ska vara tillgängliga för kunden under dagtid måndag till fredag uppges ligga till grund för planering och schemaläggning inom offentlig regi. Under hemtjänstpersonalens första möte besöker fast omsorgskontakt och/eller assistentpersonal kunden. Enligt *Instruktionen för fast omsorgskontakt och kontaktmannaskap* utgår samtalet vid första träffen från en framtagen checklista. Den information som erhålls vid samtalet ligger till grund för upprättande av genomförandeplanen. Genomförandeplanen ska enligt instruktionen upprättas och fastställas inom två veckor av fast omsorgskontakt med stöd av assistent, samt att kunden ska vara delaktig i planen. I intervjuer framkommer att efterlevnaden av denna rutin varierar och att genomförandeplanen upprättas av den som var med på första mötet med kunden, oavsett om detta är den som blir den fasta omsorgskontakten eller inte. I *Rutin för Fast omsorgskontakt* samt i schemaläggning framgår att fast omsorgskontakt så långt det är möjligt är den som sedan ska utföra de planerade insatserna i genomförandeplanen.

Samordning

Enligt *Instruktionen för fast omsorgskontakt och kontaktmannaskap* och *Rutin för Fast omsorgskontakt* framgår att samordning med andra yrkesgrupper ingår i arbetsuppgifterna för fast omsorgskontakt, vilket även bekräftas i intervjuerna. Arbetsuppgifterna konkretiseras i instruktioner och rutiner som är tillgängliga digitalt för de som är fasta omsorgskontakter. I intervjuer framgår att ett informationsarbete på enhetsmöten och liknande pågår för att uppmärksamma hur dessa instruktioner och rutiner ska användas. Trots detta beskrivs användningen av rutinerna fortfarande variera bland personalen.

I intervjuer med representanter för offentlig regi bekräftas att den tid som uppdraget som fast omsorgskontakt tar, i första hand bokas in som insats hos kund, trots att det inte är del i biståndsbesluten. I *Rutin för Fast omsorgskontakt* görs hänvisning i detta fall till

Teamträff Hemvård på intranätet. Samarbetet med hälso- och sjukvårdsverksamheten av hemtjänsten kommer enligt intervjuerna förenklas av att mötena kommer ske ute på enheterna framgent.

Bedömning

Finns riktlinjer och rutiner avseende fast omsorgskontakt inom hemtjänsten utförd i offentlig regi i enlighet med gällande lagstiftning?

Delvis.

Bedömningen baseras på följande:

Det finns rutin och instruktion som beskriver delar avseende hantering av fast omsorgskontakt inom hemtjänsten. Dessa är framtagna av verksamhetsledning för hemtjänst inom offentlig regi och vi noterar att det finns enhetsspecifika instruktioner, samt att vissa rutiner gällande tillsättandet av fast omsorgskontakt uppges inte följas i praktiken. Detta riskerar variationer i utförandet av fast omsorgskontakter för verksamhet i offentlig regi.

Varken rutin, instruktion eller delegationsordning för verksamhet inom offentlig regi fastställer behörighet att utse, tilldela eller byta fasta omsorgskontakter. Vi noterar dock att det finns inarbetade arbetsrutiner för detta.

Fast omsorgskontakt är inte en del av ledningssystemet för det systematiska kvalitetsarbetet. Socialstyrelsens riktlinje påminner om att den som bedriver socialtjänst ansvarar för att det finns ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Processer och rutiner som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet ska ingå i ledningssystemet. Riktlinjen anger att det innebär att riktlinjer och rutiner för arbetet med fast omsorgskontakt behöver ingå i ledningssystemet.

Instruktioner och rutiner för tilldelning av tid för arbetsuppgifter inom uppdraget som fast omsorgskontakt saknas. Detta riskerar drabba den beslutade tiden för biståndsinsatser.

Tydlig information om möjligheten till fast omsorgskontakt

Revisionsfråga 2: Säkerställer äldrenämnden att information om möjligheten till att få en fast omsorgskontakt ges på ett tydligt och för den enskilde anpassat sätt hos hemtjänstenheter i offentlig regi?

lakttagelser

Som tidigare nämnts ska den som har beviljats hemtjänst, om det inte bedöms uppenbart obehövt, erbjudas en fast omsorgskontakt oavsett ålder. När en person har tackat ja till ett erbjudande om fast omsorgskontakt behöver en sådan utses.

Socialstyrelsens riktlinje klargör att erbjudandet och informationen om fast omsorgskontakt behöver, för att nå fram och vara meningsfull:

- Ges vid rätt tidpunkt och på rätt plats
- Vara saklig och utan värderingar
- Vara klar och tydlig

Socialstyrelsens riktlinjer innefattar även rekommendationer hur informationen ska lämnas samt vad den bör innehålla, exempelvis ska den lämnas både skriftligt och muntligt samt innehålla kontaktuppgifter till relevanta funktioner. I *Rutin för fast omsorgskontakt* beskrivs att kunden och närstående vid första samtalet får information om vad fast omsorgskontakt innebär. Som tidigare nämnts skapar enheterna egna instruktioner för att säkra tillämpningen av rutinen. I intervjuer framkommer att informationen delges muntligt samt ingår i välkomstpärmen, vilken även informerar om möjligheterna att byta fast omsorgskontakt. Denna pärm överlämnas till kunden vid första mötet med hemtjänsten.

Instruktionen för fast omsorgskontakt beskriver att kunden har möjlighet att byta fast omsorgskontakt och att ett nej till fast omsorgskontakt ska dokumenteras. I intervjuer framkommer att byte sällan önskas, men att informationen om hur man byter finns i tillhandahållen välkomstpärm. I delårsrapporten framkommer att det inom hemtjänsten pågår ett arbete med att genomföra en kartläggning kring vem kunderna vill ha kontakt med. Arbetet ska presenteras i delårsrapport 2. I intervjuer uppges att denna kartläggning inte är kopplad till processen att utse fast omsorgskontakt.

Bedömning

Säkerställer äldrenämnden att information om möjligheten till att få en fast omsorgskontakt ges på ett tydligt och för den enskilde anpassat sätt hos hemtjänstenheter i offentlig regi?

Delvis.

Bedömningen baseras på följande:

Verksamheten utförd i offentlig regi har skriftliga rutiner samt arbetsrutiner som kan säkerställa att information om möjlighet att få fast omsorgskontakt ges på ett tydligt och för den enskilde anpassat sätt.

Dessa rutiner är framtagna av verksamhetsledning för hemtjänst inom offentlig regi och inte fastställda av nämnden, vilket tyder på att nämnden inte har säkerställt rutinernas överensstämmelse med gällande lagstiftning.

Liksom i revisionsfråga 1 noterar vi att det finns enhetsspecifika instruktioner vilket riskerar variationer i informationen avseende fast omsorgskontakter.

Granskningen har inte visat på att någon kartläggning eller analys av användandet av befintliga rutiner har genomförts.

Erbjuds fast omsorgskontakt i enlighet med gällande lagstiftning

Revisionsfråga 3: Säkerställer äldrenämnden att fast omsorgskontakt inom hemtjänsten i offentlig regi erbjuds i enlighet med gällande lagstiftning?

Socialstyrelsens riktlinjer

Socialnämnden eller den nämnd som ansvarar för hemtjänsten, ska enligt Socialstyrelsens riktlinje "säkerställa att den som har beviljats hemtjänst erbjuds en fast omsorgskontakt. Det är upp till den ansvariga nämnden att närmare beskriva hur arbetet med den fasta omsorgskontakten ska bedrivas i praktiken. Det kan göras i riktlinjer, rutiner eller andra styrdokument." En omsorgskontakt kan utses i ett tidigt skede eller i ett senare skede, beroende på den enskildes behov. Det är upp till kommunen att sätta upp riktlinjer för när en fast omsorgskontakt ska utses. Ibland kan det vara bra att vänta lite, så att hemtjänstpersonalen hinner lära känna personen. Oavsett hur och när en fast omsorgskontakt utses är det viktigt att den enskilde känner sig trygg med sin omsorgskontakt

Instruktion för fast omsorgskontakt och kontaktmannaskap och en *Rutin för fast omsorgskontakt* har som tidigare nämnts beslutats av förvaltningen och är inte fastställd av nämnden.

Enligt socialstyrelsens riktlinjer ska nämnden även följa upp och utvärdera verksamhetens kvalitet och resultat. I genomgång av äldrenämndens protokoll framkommer att personalkontinuitet diskuteras inom ramen för månadsrapporteringen som skett i januari, februari, april och juni 2023. Övrig rapportering om fast omsorgskontakt finns som en informationspunkt under rubriken "Förväntad utveckling" i delårsrapporten 1 för 2023 där det även framgår att

"Från 1 juli blir undersköterska skyddad titel. Detta innebär att samtliga timanställda undersköterskor ändrar titel till vårdbiträde. Titeln undersköterska kan de återfå när de sökt tillstånd från Socialstyrelsen. " De undersköterskor som har en tillsvidareanställning den 1 juli får behålla sin titel i 10 år."

I intervjuer bekräftas att personalkontinuitet rapporterats till nämnd under en längre tid, men att övervakning av status inom fast omsorgskontakt inte adderats sedan lagändringen.

Protokollsgenomgången och intervjuer bekräftar att nämnden inte har begärt in uppgifter om alla kunder har erbjudits fast omsorgskontakt. Uppgifter om antal fast omsorgskontakt per undersköterska och om alla har erbjudits hämtas in inom ramen för avtalsuppföljningen (se revisionsfråga 5), denna uppföljning är pågående vid tidpunkten för granskningen. *Rutin för Fast omsorgskontakt* och *Instruktionen för fast omsorgskontakt och kontaktmannaskap* säger att varje kund inom hemtjänst för offentlig regi som har ett beslut på hemtjänst får en fast omsorgskontakt utsedd när beställning om hemtjänst sker, vilket i intervjuer uppges efterlevas i praktiken.

Bedömning

Säkerställer äldrenämnden att fast omsorgskontakt inom hemtjänsten i offentlig regi erbjuds i enlighet med gällande lagstiftning?

Nej.

Bedömningen baseras på följande:

Nämnden har inte närmare beskrivit hur erbjudandet av den fasta omsorgskontakten ska bedrivas i praktiken. Nämnden ska i enlighet med socialstyrelsens riktlinje säkerställa att den som har beviljats hemtjänst erbjuds en fast omsorgskontakt, via rutiner, riktlinjer eller andra styrdokument.

Nämnden har inte följt upp eller fastställt riktlinjer för uppföljning av andelen som har eller som har erbjudits fast omsorgskontakt.

Enligt uppgift kan förvaltningen inte ur verksamhetssystemet ta fram sammanställda eller övergripande för vilka som erbjudits eller inte erbjudits fast omsorgskontakt inom hemtjänsten utförd i offentlig regi. Enligt dokumentationskrav ska denna statistik finnas tillgänglig.

Förutsättning och kunskap för uppdraget

Revisionsfråga 4: Säkerställer äldregruppen att den som utses som fast omsorgskontakt i hemtjänstenheter i offentlig regi har tillräckliga förutsättningar och kunskap för uppdraget?

Förutsättningar

Enligt Socialstyrelsens riktlinjer ska som tidigare nämnts beslutet om fast omsorgskontakt inte vara del i biståndsbeslutet för hemtjänsttagare. Socialstyrelsens riktlinjer konstaterar dock att biståndsbeslut behöver lämna utrymme för utformningen av uppdraget till utföraren att genomföra insatserna till den enskilde och den ekonomiska styrningen, med kontinuitet, tid och flexibilitet i genomförandet av insatserna. Om inte detta utrymme finns uppstår svårigheter för den fasta omsorgskontakten att möta individens behov i det dagliga utförandet av insatserna.

Biståndsbeslutet om hemtjänst ska däremot ange vilka mål som gäller för hemtjänstinsatsen. Den enskilde ska enligt 5 kap. 5 § SoL så långt det är möjligt kunna välja när och hur stöd ska ges. Den fasta omsorgskontakten såväl som annan personal i hemtjänsten behöver ha ett visst handlingsutrymme som gör det möjligt för den enskilde att i viss mån själv få bedöma och avgöra vad hon eller han har behov av just idag. Det är enligt Socialstyrelsens riktlinjer av vikt att både personen som har hemtjänst och den fasta omsorgskontakten känner till rätten till inflytande för att kunna påverka vad som ska göras vid ett visst tillfälle och på vilket sätt.

I intervjuerna framkommer att fast omsorgskontakt i offentlig regi har uppföljning av genomförandeplanen tillsammans med hemtjänsttagaren en gång per år. Rutin för fast omsorgskontakt uppger att detta ska ske två gånger per år. I *Rutin för Fast omsorgskontakt* framkommer att fast omsorgskontakt ska rapportera avvikelser, problem och annat från ett flertal aktörer såsom sjuksköterska, rehab och andra. I intervjuer framkommer att avvikelshanteringssystemet är tillgängligt för alla samt att det dessutom finns möjlighet att rapportera om avvikelser som fast omsorgskontakt till övrig hemtjänstpersonal på den enheternas månadsmöten. Biståndsbesluten uppges inte

innefatta någon tid avsatt till uppdraget som fast omsorgskontakt , och arbetsuppgifterna ingår inte heller tydligt i de schabloner som beräknas för insatser. Betalning erhålls för utförd tid (både inom egen regi och privat regi) vid utförande av följande uppgifter hos kund:

- Samverka med anhöriga efter samtycke från kund. En fast omsorgskontakt bidrar till att även anhöriga kan känna sig trygga.
- Upprättande, revidering och uppföljning av genomförandeplan och dess delmål samt social dokumentation.
- Medverka vid teamträff och bistå HSL-personal vid genomgång av kvalitetsregister.
- Samverka med olika aktörer kring hälsotillstånd, trygghetslarm, hjälpmedel mm
- Beställa inkontinensprodukter i samråd med sjuksköterska.
- Samordna läkar- och tandläkarbesök, fotvård, frisör mm och i första hand följa med på dessa besök.
- Beställa transporter.
- Ansvar kring inköp och/eller matbeställning.

I genomgång av nämndens protokoll framkommer att insatsernas flexibilitet diskuterats vid ett flertal tillfällen. Inga beslut om förändrade uppgifter har noterats, vilket även bekräftas i intervjuer.

Kunskap

Sedan 1 juli 2023 ska⁵ den fasta omsorgskontakten vara undersköterska. I Västerås stads *Rutin för Fast omsorgskontakt* noteras införandet av bestämmelsen samt att syftet med fast omsorgskontakt är att "tillgodose behov av kontinuitet, trygghet samt en individanpassad omsorg och samordning utifrån beviljade insatser för den kund som har hemtjänst". Det innebär att den som utses till fast omsorgskontakt bör ges möjlighet att arbeta i nära relation till sina kunder. Medarbetaren behöver därför ha god kännedom om kundens vanor samt omsorgs- och vårdbehov.

I intervjuerna framkommer att ett arbete med kontaktmannaskap innan införandet av fast omsorgskontakt inneburit att startsträckan för arbetet med omsorgskontakt har förkortats. En hög andelen undersköterskor uppges vara orsak till att det inte funnits hinder för att verkställa det nya kravet på fast omsorgskontakt. I intervjuer framkommer dock att det råder viss otydlighet både bland personal och kunder vad skillnaderna mellan fast omsorgskontakt och kontaktmannaskapet är.

⁵ Socialtjänstlagen 2001:453, kap 3 §3

Bedömning

Säkerställer äldrenämnden att den som utses som fast omsorgskontakt i hemtjänstenheter i offentlig regi har tillräckliga förutsättningar och kunskap för uppdraget?

Delvis.

Bedömningen baseras på följande:

I instruktioner och rutiner för hemtjänst inom offentlig regi framgår vilken kunskap som krävs för att utses som fast omsorgskontakt.

Av intervjuer framgår trots detta att det inom hemtjänsten i offentlig regi råder en viss oklarhet i vad som har förändrats från arbetet med kontaktmannaskap till fast omsorgskontakt.

Det framkommer även att det råder oklarhet hur tid för uppdraget som fast omsorgskontakt ska hanteras, vilket riskerar innebära att uppgifterna utförs på bekostnad av tid i biståndsbeslut.

Privata utförare och fast omsorgskontakt

Revisionsfråga 5: Säkerställer äldrenämnden att även privata utförare följer gällande lagstiftning kring fast omsorgskontakt?

Enligt Socialstyrelsens riktlinje har nämnden fortfarande ett ansvar för att den enskilde får den beviljade insatsen och att den är av god kvalitet även om det är någon annan än nämnden som ansvarar för utförandet av insatsen. Med detta ansvar följer en skyldighet att dokumentera att beslutet har verkställts samt att följa upp det beviljade biståndet.

Uppföljning av upphandlad verksamhet (inklusive egen regi)

I *Upphandlingsplan-för drift av vård och omsorg och varor och tjänster*⁶ beskrivs den avtalsuppföljning som ska ske under åren 2023-2026. Fast omsorgskontakt är inte en detaljerad del av den planerade uppföljningen, då planeringen inte är detaljstyrd och sträcker sig över flera år. Tematiska uppföljningar ingår i upphandlingsplanen, vilket genomförs utifrån uppkomna förändringar såsom nya lagkrav. I riktlinjen *Avtalsuppföljningen - vård och omsorg för privata utförare*⁷ är inte fast omsorgskontakt omnämnt specifikt. Däremot beskrivs det i denna riktlinje att det finns utrymme att "Minst en gång per år genomföra tematiska uppföljningar för att följa upp implementering av en ny metod/ett nytt krav".

I intervju med förvaltningens enhet för beställning, upphandling och avtalsuppföljning framkommer att en tematisk uppföljning av fast omsorgskontakt initierats. Denna startades i juni och pågår vid tidpunkten för granskningen. Uppföljningen innefattar fyra

⁶ *Ingår i verksamhetsplan för äldrenämnden 2023–2026* Äldrenämnden 2023-01-24

⁷ 2021-08-24

frågor samt begäran om att få in befintliga skriftliga rutiner avseende ”Fast omsorgskontakt”: Frågorna är följande:

1. Hur har ni som leverantör arbetat med att säkerställa rätt formell kompetens för att uppnå lagkraven avseende fast omsorgskontakt?
2. Ange antal enskilda som har dokumenterad namngiven fast omsorgskontakt samt var detta är dokumenterat
3. Ange högst antal enskilda som är kopplade till en fast omsorgskontakt
4. Beskriv hur ni arbetar med schemaläggning för att verka för kontinuitet för den enskilde kopplat till fast omsorgskontakt

Den tematiska uppföljningen gäller för såväl egen regi som privata utförare. Tematiska uppföljningar presenteras övergripande för nämnden i samband med årsredovisning. Varken Socialtjänstlagen eller Socialstyrelsens riktlinjer har specificerade krav på vad som ska följas upp. I intervju framkommer att förvaltningens enhet för beställning, upphandling och avtalsuppföljning vid tidpunkten för granskningen inte erhållit svar från hemtjänstenheter i offentlig regi för de frågor som ingår i den tematiska uppföljningen. Av granskningen efterfrågad statistik av uppgifter (eller liknande) som PWC anser kan vara relevant för att följa verksamheten har inte tillhandahållits. I sakgranskning uppges att dessa finns tillgängliga i verksamhetssystemet, samt att vissa ingår i den pågående tematiska uppföljningen. :

- Hur många kunder inom offentlig regi har utsedd fast omsorgskontakt
- Hur många kunder inom offentlig regi har valt att behålla sin kontaktman
- Hur många kunder inom offentlig regi har en kompletterande fast omsorgskontakt till sin kontaktman sedan tidigare.
- Hur många kunder är en undersköterska inom offentlig regi fast omsorgskontakt för

Ett av syftena med tematiska uppföljningar är enligt intervjuerna att det ger en möjlighet att inkludera temat i ordinarie avtalsuppföljningar, och på så sätt ha en jämförelsepunkt om detta inkluderas i kommande avtalsuppföljningar. Protokollsgenomgången visar att nämnden tidigare har initierat en tematisk uppföljning⁸ på förekommen anledning, och förvaltningen uppmanades återkomma med resultatet. I kontakt med förvaltningens enhet för beställning, upphandling och avtalsuppföljning framkommer att det planeras en uppföljning av svaren som inkommit inom ramen för den tematiska uppföljningen av fast omsorgskontakt. Dessa svar ska enligt intervjuer sammanställas och tillsammans med lagkraven utgöra grund för en uppföljning (inkluderande intervjuer med undersköterskor som arbetar som fast omsorgskontakt) under hösten 2023. Syftet beskrivs vara för att säkerställa att leverantörerna förhåller sig till sina angivna rutiner och lagkravet. Mer specifikt avseende att endast de som har titulaturen undersköterska är de som utses till fast omsorgskontakt. Inom ramen för detta kommer en personalförteckning inhämtas.

Förfrågningsunderlag inför nya upphandlingar

⁸ 2023-01-24 § 26

2022-07-31 överlämnades den rapport som Äldrekommisionen i Västerås stad har haft i uppdrag av äldrenämnden att skriva under tidsperioden 2020-01-01-2022-08-31. Ett av huvudsyften med rapporten beskrivs vara att genom kommissionen fånga upp målgruppens tankar, idéer och behov för att omsätta dessa i förbättringsförslag. Äldrenämnden har beslutat⁹ att ge förvaltningen i uppdrag att hantera och vidta de åtgärder som rapporten presenterar. Det är totalt fyra förslag till verksamhetsutveckling varav ett av förslagen berör granskningsområdet och lyder

“Utreda möjligheten att i förfrågningsunderlag och uppdragsbeskrivningar fastställa tydligare kontinuitetskrav för såväl de omvårdnadsinsatser som bedrivs av egenregin som av externa utförare.”

Återrapporteringen ska enligt tjänsteskrivelsen ske inom ramen för befintliga rapporteringar såsom delårsrapporter och bokslut. I nämndsbeslutet 2022-08-23 framgår att: Äldrenämnden beslutar att ge förvaltningen i uppdrag att återkomma till nämnden vilket resulterar i rapportering av punkten om personalkontinuitet¹⁰.

Protokollsgranskning visar att äldrenämnden¹¹ antagit ett nytt förfrågningsunderlag för hemtjänstutförare som enligt intervjuerna kommer att börja gälla 6 månader efter antagandet. Förfrågningsunderlag innehåller krav på fast omsorgskontakt. Det nuvarande förfrågningsunderlag som gäller fram tills dess omfattar inte fast omsorgskontakt, det innehåller däremot kontaktmannaskap som Västerås stad arbetat utifrån innan lagändringen. Avtalsuppföljning initieras utifrån gällande avtals- och kontraktperioder, vilket framgår i upphandlingsplan som nämnden fastställt. I den framgår till exempel att hemvärnskontrakt (hemtjänst och hemvård) följs upp vartannat år. En avtalsuppföljning innefattar alltid en granskning huruvida leverantören efterlever i var tid gällande lagar, riktlinjer och styrdokument som antas i staden. Den tematiska uppföljningen av fast omsorgskontakt är utöver ordinarie avtalsuppföljning.

Fast omsorgskontakt har som tidigare nämnts ett syfte att bidra till kontinuitet. För nämnden presenteras månadsrapporter i januari, februari, april och juni vilka enligt intervjuer innehåller personalkontinuitet inom egen regi. Enligt intervjuerna följs även personalkontinuitet inom privat regi upp inom ramen för dessa månadsrapporter, dock utan att ingå i det presenterade materialet. Fast omsorgskontakt är inte specifikt del av månadsrapporterna, där fokus är personalkontinuitet.

I protokollsgenomgången framgår i övrigt ett nämndinitiativ¹² för personalkontinuitet. Som svar på nämndinitiativet¹³ blir att ansvaret för initiativets tre punkter¹⁴ ryms inom

⁹ 2022-08-23 § 173

¹⁰ 2022-09-20 § 202

¹¹ 2023-06-19 § 153

¹² 2022-10-25 §229

¹³ 2022-11-22 §265

¹⁴ 1. Att förvaltningen omvärldsspanar för att inhämta information och erfarenheter från kommuner som lyckas bättre än Västerås, förslagsvis de som nämns i brödtexten.

2. Att personalplanering och schemaläggning ses över i syfte att öka personalkontinuiteten inom hemtjänsten.

3. Att personalfördelningen mellan hemtjänstkontoren ses över i syfte att säkerställa en stärkt personalkontinuitet.

avtal med utförare då det av nuvarande kontrakt framgår att "Den enskilde ges kontinuitet när det gäller personal" Det anses inte vara en fråga för äldrenämnden att hantera, det är leverantörerna som själva ansvarar för frågor om sin egen personalkontinuitet. Beslutet blir därmed att nämndinitiativet i sin helhet inte föranleder ytterligare åtgärd.

Bedömning

- Säkerställer äldrenämnden att även privata utförare följer gällande lagstiftning kring fast omsorgskontakt?

Delvis.

Äldrenämnden har inte initierat den tematiska uppföljningen av fast omsorgskontakt, eller efterfrågat att den presenteras för nämnd. Vi noterar att en tematisk uppföljning är under genomförande, samt att denna rapporteras i samband med årsredovisning om inte annat anges.

Vi noterar att äldrenämnden antagit ett nytt förfrågningsunderlag för hemtjänstutförare innehållande krav på fast omsorgskontakt (från januari 2024). Sedan tidigare reglerar nuvarande kontrakt av leverantörer av hemtjänst och hemsjukvård att gällande lagstiftning alltid ska följas, vilket numera inkluderar fast omsorgskontakt.

Vi noterar att uppföljning av privata utförare är pågående, men att nämnden inom granskningsperioden inte beslutat om avtalsuppföljning av privata utförares efterlevnad av riktlinjer eller befintliga rutiner och instruktioners enlighet med gällande lagstiftning.

Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Västerås stad genomfört en granskning av fast omsorgskontakt. Granskningens syfte är att bedöma om äldrenämnden säkerställer en ändamålsenlig tillämpning av lagens krav gällande fast omsorgskontakt samt om den interna kontrollen är tillräcklig.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att äldrenämnden **inte helt** säkerställt en ändamålsenlig tillämpning av lagens krav gällande fast omsorgskontakt samt med **inte helt** säkerställt tillräcklig intern kontroll.

Utifrån de iakttagelser och bedömningar vi har gjort i denna granskning lämnar vi följande rekommendationer till äldrenämnden:

Rekommendationer

- Säkerställer att alla kunder inom offentlig regi som har rätt till fast omsorgskontakt erbjuds det.
- Säkerställer en enhetlig tillämpning av befintliga rutiner inom hemtjänstenheter i offentlig regi.
- Säkerställer att uppdraget som fast omsorgskontoret för hemtjänstenheter har tillräckliga förutsättningar och kunskaper.
- Säkerställer att ansvaret inom fast omsorgskontakt inom hemtjänstinsatser i offentlig regi utförs utan inverkan på beslutade biståndsinsatser.
- Förtydligar uppdragets eventuella skillnader gentemot det tidigare kontaktmannaskapet för hemtjänstpersonal inom offentlig regi.
- Genom avtalsuppföljning säkerställer att privata utförare följer gällande lagstiftning kring fast omsorgskontakt

Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor

Revisionsfråga	Bedömning
1. Finns riktlinjer och rutiner avseende fast omsorgskontakt inom hemtjänsten i enlighet med gällande lagstiftning?	Delvis Rutin och instruktion som beskriver delar avseende hantering av fast omsorgskontakt inom hemtjänsten i offentlig regi finns framtagna av förvaltningen. Tydlig delegation eller arbetsuppgift för att tilldela eller byta fasta omsorgskontakt saknas. Fast omsorgskontakt är inte en del av ledningssystemet för det systematiska kvalitetsarbetet. Instruktioner och rutiner för tilldelning av tid för arbetsuppgifter inom uppdraget som fast omsorgskontakt inom offentlig regi saknas.
2. Säkerställer äldrenämnden att information om möjligheten till att få en fast omsorgskontakt ges på ett tydligt och för den enskilde anpassat sätt?	Delvis Skriftliga rutiner samt arbetsrutiner som kan säkerställa att information om möjlighet att få fast omsorgskontakt ges på ett tydligt och för den enskilde anpassat sätt finns framtagna för hemtjänst inom offentlig regi. Vi noterar att det finns enhetsspecifika instruktioner vilket riskerar variationer i informationen avseende fast omsorgskontakter. Granskningen har inte visat på att någon kartläggning eller analys av användandet av befintliga rutiner har genomförts.

3. Säkerställer äldrenämnden att fast omsorgskontakt inom hemtjänsten erbjuds i enlighet med gällande lagstiftning?

Nej

Nämnden har inte närmare beskrivit hur erbjudandet av den fasta omsorgskontakten ska bedrivas i praktiken för hemtjänst inom offentlig regi.. Nämnden har inte följt upp eller fastställt riktlinjer för uppföljning av andelen som har eller som har erbjudits fast omsorgskontakt inom offentlig regi. Enligt uppgift kan verksamhetssystemet ta fram uppgifter för vilka som erbjudits eller inte erbjudits fast omsorgskontakt, detta har dock inte kunnat tillhandahållas granskningen.



4. Säkerställer äldrenämnden att den som utses som fast omsorgskontakt har tillräckliga förutsättningar och kunskap för uppdraget?

Delvis

Vilken kunskap som krävs för att utses som fast omsorgskontakt framgår av instruktioner och rutiner för hemtjänst inom offentlig regi. Av intervjuer framgår trots detta att det råder en viss oklarhet i vad som har förändrats från arbetet med kontaktmannaskap till fast omsorgskontakt. Det råder även oklarhet hur tid för uppdraget som fast omsorgskontakt ska hanteras, vilket riskerar innebära att uppgifterna utförs på bekostnad av tid i biståndsbeslut.



5. Säkerställer nämnden att även privata utförare följer gällande lagstiftning kring fast omsorgskontakt?

Delvis

Äldrenämnden har inte initierat den tematiska uppföljningen av fast omsorgskontakt. Vi noterar att äldrenämnden antagit ett nytt förfrågningsunderlag för hemtjänstutförare innehållande krav på fast omsorgskontakt. Vi noterar att uppföljning av privata utförare är pågående, men att nämnden inte beslutat



om avtalsuppföljning av privata
utförarens efterlevnad av riktlinjer
eller befintliga rutiner och
instruktioner.

2023-12-12

Pär Koyanagi-Gustafsson

Projektledare

Rebecka Hansson

Uppdragsledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Västerås stad enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 2023-02-13. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.

§ 191

Dnr KS 2023/01031-1.6.1

Beslut - Svar på revisionsrapport 2023:4 Granskning fast omsorgskontakt i hemtjänsten

Beslut

Förslag till kommunfullmäktige:

1. Stadsledningskontorets förslag till yttrande daterat den 4 april 2024 antas och överlämnas till Västerås stads revisorer.
2. Revisionsrapporten läggs till handlingarna.

Särskilt yttrande

Elisabeth Unell (M), Anna Nordin (M), Johan Henriksson (M), Stefan Lindh (M) och Klara Helin (M) inkommer med ett särskilt yttrande enligt följande:

"Fast omsorgskontakt inom hemtjänsten är en viktig kvalitetsreform som syftar till att öka kontinuiteten i hemtjänstkontakterna, skapa ökad trygghet och mer individanpassade insatser. Revisorerna konstaterar att Äldrenämnden inte säkerställer en ändamålsenlig tillämpning av lagens krav för fast omsorgskontakt och inte heller har en tillräcklig intern kontroll på området. Det är därför viktigt att Äldrenämnden tar granskningens resultat på allvar och fullföljer de insatser som nu påbörjats för att komma till rätta med de brister som revisionsrapporten belyser."

Roger Haddad (L) och Anna Nordanberg (L) inkommer med ett särskilt yttrande enligt följande:

"Liberalerna anser att den liberala reformen med fast omsorgskontakt inom äldreomsorgen är en oerhört viktig del för att skapa och öka kontinuiteten vid omsorgen om de äldre. Det skapar också trygghet när man får omsorg och stöd utan att hela tiden möta nya medarbetare. Det är allvarligt att granskningen påvisar så pass allvarliga brister och Liberalerna menar att samtliga rekommendationer måste åtgärdas snarast och att detta återspeglaras till kommunfullmäktige i nästa steg."

Ärendebeskrivning

PwC har på uppdrag av Västerås stads förtroendevalda revisorer genomfört en granskning av fast omsorgskontakt i hemtjänsten. Syftet med granskningen har varit att bedöma om äldrenämnden säkerställer en ändamålsenlig tillämpning av lagens krav gällande fast omsorgskontakt samt om den interna kontrollen är tillräcklig.

Den samlade bedömningen är att äldrenämnden inte helt säkerställt en ändamålsenlig tillämpning av lagens krav gällande fast omsorgskontakt samt inte helt säkerställt tillräcklig intern kontroll.

Utifrån vad som framkommit i granskningen ges följande rekommendationer till äldrenämnden:

- Säkerställ att alla kunder inom offentlig regi som har rätt till fast omsorgskontakt erbjuds det.
- Säkerställ en enhetlig tillämpning av befintliga rutiner inom hemtjänstenheter i offentlig regi.
- Säkerställ att uppdraget som fast omsorgskontakt för hemtjänstenheter har tillräckliga förutsättningar och kunskaper.
- Säkerställ att ansvaret inom fast omsorgskontakt inom hemtjänstinsatser i offentlig regi utförs utan inverkan på beslutade biståndsinsatser.
- Förtydliga uppdragets eventuella skillnader gentemot det tidigare kontaktmannaskapet för hemtjänstpersonal inom offentlig regi.
- Genom avtalsuppföljning säkerställa att privata utförare följer gällande lagstiftning kring fast omsorgskontakt.

Äldrenämnden har vid sitt sammanträde den 20 februari 2024 överlämnat ett yttrande över granskningsrapporten till kommunstyrelsen.

Stadsledningskontoret anser att revisorernas granskning på ett bra sätt genomlyser den granskade verksamheten och har inget att tillägga utöver det som nämnden framför i sitt yttrande.

Stadsledningskontoret har till kommunstyrelsen lämnat följande förslag till beslut:

Förslag till kommunfullmäktige:

1. Stadsledningskontorets förslag till yttrande daterat den 4 april 2024 antas och överlämnas till Västerås stads revisorer.
2. Revisionsrapporten läggs till handlingarna.