

Förebyggande arbete inom äldreomsorgen i hemtjänsten - Fast omsorgskontakt

Danderyds kommun

Februari 2025

Malou Olsson, projektledare

Elin Rylander, revisionskonsult





Kristian Damlin, kvalitetssäkrare, certifierad kommunal revisor

Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Danderyds kommun genomfört en granskning avseende det förebyggande arbetet inom hemtjänsten - fast omsorgskontakt. Granskningens syfte är att bedöma om socialnämnden erbjuder fast omsorgskontakt i enlighet med de krav som lagen ställer.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att socialnämnden **inte helt** bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt sätt. Vi bedömer vidare att den interna kontrollen **inte helt** är tillräcklig.

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

Revisionsfrågor	Bedömning	
1. Finns riktlinjer och rutiner avseende fast omsorgskontakt inom hemtjänsten i enlighet med gällande lagstiftning?	Ja	
2. Säkerställer nämnden att information om möjligheten till att få en fast omsorgskontakt ges på ett tydligt och för den enskilde anpassat sätt?	Delvis	
3. Säkerställer nämnden att fast omsorgskontakt erbjuds med de krav som lagen ställer?	Delvis	
4. Säkerställer nämnden att den som utses som fast omsorgskontakt har tillräckliga förutsättningar och kunskap för uppdraget?	Delvis	

Rekommendationer

Efter genomförd granskning lämnas följande rekommendationer till socialnämnden:

- Säkerställa att information om möjligheten till att få en fast omsorgskontakt och dess uppdrag ges till den enskilde, både skriftligt och muntligt, i enlighet med Socialstyrelsens riktlinjer och rekommendationer.
- Säkerställa att fast omsorgskontakt erbjuds i enlighet med lagens krav och dokumentera vem som är utsedd fast omsorgskontakt eller att det bedöms vara uppenbart obehövt.
- Säkerställa att uppföljning av implementering av arbetssätt i verksamheterna genomförs i syfte att nyttja rollen fast omsorgskontakt.
- Säkerställa att dokumentera vem som utses som fast omsorgskontakt i social journal.
- Säkerställa att den som utses till fast omsorgskontakt har tillräckliga förutsättningar och kunskap för uppdraget.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
Inledning	3
Bakgrund	3
Syfte och revisionsfrågor	3
Revisionskriterier	4
Avgränsning	4
Metod	4
Granskningsresultat	5
Riktlinjer och rutiner avseende fast omsorgskontakt	5
Information om möjligheten till fast omsorgskontakt	8
Erbjuds fast omsorgskontakt i enlighet med gällande lagstiftning	9
Förutsättningar och kunskap för uppdraget	12
Samlad bedömning	15
Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor	15
Rekommendationer	16

Inledning

Bakgrund

I Socialstyrelsens pressmeddelande *Äldreomsorgens förebyggande arbete skiljer stort över landet* påtalas att det är angeläget att kommuner analyserar sina resultat på lokal nivå för att se hur de kan stärka det förebyggande arbetet för de äldre. Enligt nationell statistik är det knappt 50 procent av de som bor i ordinärt boende med hemsjukvård som har fått en förebyggande åtgärder som följts upp mot 60 procent för de som bor på särskilt boende.

Ett sätt att identifiera och stärka det förebyggande arbetet hos äldre kan vara genom en fast omsorgskontakt för den äldre.

Från och med 1 juli 2022 ska den som har hemtjänst erbjudas en fast omsorgskontakt enligt Socialtjänstlagen (SoL), om det inte bedöms vara uppenbart obehövt. 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.

Revisorerna i Danderyds kommun ser i sin risk- och väsentlighetsbedömning ett behov av att granska det förebyggande arbetet inom hemtjänsten genom att se hur kommunen arbetar med fast omsorgskontakt inom äldreomsorgen.

Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bedöma om socialnämnden erbjuder fast omsorgskontakt i enlighet med de krav som lagen ställer.

Revisionsfrågor:

1. Finns riktlinjer och rutiner avseende fast omsorgskontakt inom hemtjänsten i enlighet med gällande lagstiftning?
2. Säkerställer nämnden att information om möjligheten till att få en fast omsorgskontakt ges på ett tydligt och för den enskilde anpassat sätt?
3. Säkerställer nämnden att fast omsorgskontakt erbjuds med de krav som lagen ställer?
4. Säkerställer nämnden att den som utses som fast omsorgskontakt har tillräckliga förutsättningar och kunskap för uppdraget?

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

Revisionskriterier

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

- Socialtjänstlagen (2001:453) 3 kap. 3d §, 4 kap. 2b §
- Socialstyrelsens vägledning om fast omsorgskontakt inom hemtjänsten
- Kommunallagen (2017:725) 6 kap 6 §

Avgränsning

Granskningen avgränsas i första hand till kalenderår 2024. Granskningen har även avgränsats till i huvudsak om fast omsorgskontakt erbjuds för de som erhåller hemtjänst.

Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier av för granskningen relevanta styrdokument. Genomgång av socialnämndens protokoll för perioden januari till december 2024 har genomförts.

Intervjuer har genomförts med:

- Avdelningschef, avdelning för äldre
- Gruppchef biståndshandläggare
- Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)

De intervjuade har beretts möjlighet att sakgranska rapporten.

Rapporten är kvalitetssäkrad av Kristian Damlin, certifierad kommunal revisor, i enlighet med PwCs interna riktlinjer för kvalitetssäkring.

Granskningsresultat

Riktlinjer och rutiner avseende fast omsorgskontakt

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

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 §. Den fasta omsorgskontakten har som ansvar att tillgodose den enskildes behov av trygghet, kontinuitet, individanpassad omsorg och samordning när hemtjänstinsatsen verkställs.

I Socialstyrelsens vägledning för att planera och genomföra arbetet *Fast omsorgskontakt i hemtjänsten* framgår 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 begränsat¹).
- 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 (biståndsbeslut).
- 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 enligt ovan.

¹ Enligt Socialstyrelsens vägledning är huvudregeln att en fast omsorgskontakt alltid ska erbjudas. Exempel på när en fast omsorgskontakt skulle kunna vara uppenbart obehövt är om en person endast har trygghetslarm, matdistribution eller hjälp med städning eller inköp. För mer information, se Socialstyrelsens vägledning *Fast omsorgskontakt i hemtjänsten*.

lakttagelser

Sedan 2020 bedrivs hemtjänsten i Danderyds kommun i extern regi. Ingen hemtjänst erbjuds i egen regi. Upphandlingen av hemtjänst genomförs enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV) och under 2024 har socialnämnden haft avtal med fyra privata utförare.

Vi har tagit del av statistik över antal hemtjänsttagare i Danderyds kommun för år 2022, 2023 och 2024. Per november 2024 har kommunen 1 084 hemtjänsttagare. Antalet hemtjänsttagare har ökat något från år 2022 och 2023, då kommunen hade 977 respektive 1 006 hemtjänsttagare.

Riktlinjer och rutiner

Av dokumentet *Anvisningar - Fast omsorgskontakt i hemtjänsten*² framgår att personer med hemtjänst ska erbjudas fast omsorgskontakt. Insatsen är inte biståndsbedömd, utan ska ses som en del i verkställigheten. Det är biståndsbedömaren som vid ansökan om hemtjänstinsatser ska informera den enskilde, skriftligt och muntligt, om att erbjudande om fast omsorgskontakt kommer att lämnas av hemtjänstutförare. Administration kring erbjudande om fast omsorgskontakt beskrivs mer under revisionsfråga 2.

Vidare framgår av anvisningen att det endast är medarbetare med yrkestitel undersköterska som får tilldelas uppdraget fast omsorgskontakt. Av anvisningen framgår vilka arbetsuppgifter som ingår i uppdraget. Det framgår bland annat att den fasta omsorgskontakten ska upprätta och revidera genomförandeplan, delta på eventuella möten för samordnad individuell plan (SIP), samordna och samverka så att kundens kontakt med anhöriga, hälso- och sjukvård, biståndshandläggare med flera fungerar. Den fasta omsorgskontakten ska även agera stödjande och informera anhöriga, vara uppmärksam för behov i kundens hem samt dela information med kollegor som ska utföra insatser hos kunden. Utöver det samordnande ansvaret är utförandet av hemtjänstinsatser en central del av den fasta omsorgskontaktens uppdrag. Det åvilar inte den fasta omsorgskontakten att bedöma den enskildes behov, utan beslut om insatsernas omfattning beslutas alltid av biståndshandläggare.

Enligt anvisningen är det den som är ansvarig för daglig drift hos utföraren som har det övergripande ansvaret för att tilldela rollen som fast omsorgskontakt. Det framgår att det är viktigt att de som är fast omsorgskontakt har ett lagom antal kunder, beroende på anställningsgrad och omfattning på kundernas biståndsbeslut. Den som är ansvarig för daglig drift ska även säkerställa att den fasta omsorgskontakten tilldelas tid för att fullgöra sitt uppdrag, utse en ersättare vid längre frånvaro samt utse en ny fast omsorgskontakt inom 14 dagar om kunden önskar ett byte.

Av intervjuer framgår att anvisningen vänder sig till utförare och biståndshandläggare. Anvisningen syftar till att ge bakgrund och inriktning till arbetet med fast omsorgskontakt

² Beslutsinstans Socialförvaltningen. Senast uppdaterad 2023-10-31.

och ska brytas ned i enheternas egna rutiner. Intervjuade beskriver att anvisningen är i visst behov av revidering för att säkerställa att denna är heltäckande.

Inom ramen för granskningen har vi efterfrågat respektive LOV-avtal för externa utförare inom hemtjänsten. Vi har erhållit ett upphandlingsformulär som uppges vara samma underlag som respektive avtal. Av underlaget framgår att kunden får möjlighet att välja utförare inom kommunens valfrihetssystem i samband med att kunden beviljas hemtjänst. I de fall kunden inte kan eller vill välja utförare av hemtjänst finns ett ickevalsalternativ i enlighet med 9 kap. 2 § LOV. Vilken utförare som blir ickevalsalternativet bestäms utifrån en fastställd turordningslista där alla godkända utförare av hemtjänst finns med.

Vidare redovisar upphandlingsformuläret verksamhetsspecifika krav på hemtjänstutförarna, där fast omsorgskontakt och kontaktmannaskap finns med i kravställningen. Det framgår att det är utföraren som utser en fast omsorgskontakt när kunden tackat ja till erbjudandet. Den fasta omsorgskontakten ska vara en utpekad person med god personkännedom om kunden. Det finns samtidigt möjlighet att utse vice fasta omsorgskontakter eller motsvarande. Underlaget specificerar även att hemtjänstutförarna ska ha en skriftlig rutin för fast omsorgskontakt samt följa de lokala tillämpningsanvisningar som fastställts av Danderyds kommun.

Enligt upphandlingsformuläret ska de kunder som tackar nej till fast omsorgskontakt istället få en, av utföraren, utsedd kontaktman. Kontaktmannen har det främsta ansvaret gällande dokumentation, genomförandeplan samt kontakt med anhöriga och externa om kunden önskar. Kontaktmannen ska även ha en regelbunden kontakt med kunden för att få en kännedom om kundens behov av service, omvårdnad och önskemål.

Av intervjuer framgår att kunden får möjligheten att välja utförare i samband med att de beviljas hemtjänst. När kunden har valt eller tilldelats en hemtjänstutförare skickar biståndshandläggaren ett uppdrag till den berörda utföraren. Verkställigheten ligger sedan på utföraren.

Bedömning

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

Ja.

Vi bedömer att det finns riktlinjer och rutiner avseende fast omsorgskontakt i hemtjänsten. Utöver upprättad anvisning, regleras även uppdraget om fast omsorgskontakt i upphandlingsformuläret avseende LOV inom hemtjänst.

Information om möjligheten till fast omsorgskontakt

Revisionsfråga 2: Säkerställer nämnden att information om möjligheten till att få en fast omsorgskontakt ges på ett tydligt och för den enskilde anpassat sätt?

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 vägledning *Fast omsorgskontakt i hemtjänsten* 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 om hur informationen ska lämnas samt vad den bör innehålla, exempelvis ska den lämnas både skriftligt och muntligt samt innehålla kontaktuppgifter till relevanta funktioner.

lakttagelser

I *Anvisningar - Fast omsorgskontakt i hemtjänsten* beskrivs att för att innebörden av fast omsorgskontakt ska nå fram till kunden och vara meningsfull, behöver informationen lämnas på ett, för den enskilde, anpassat sätt. Utförare av hemtjänst ansvarar för att erbjuda fast omsorgskontakt till kunden. När kunden fått erbjudande om fast omsorgskontakt ska biståndshandläggare meddelas om vem som tilldelats rollen och när detta skett. Utföraren ska även dokumentera i social journal³ när erbjudandet gjorts samt om kunden tackat ja eller nej till erbjudandet. Om kunden tackat ja ska det även framgå av dokumentationen vem som har tilldelats uppdraget. Det är sedan biståndshandläggaren som ansvarar för att journalföra när erbjudandet är gjort, om kunden tackat ja samt namn på den fasta omsorgskontakten. Biståndshandläggare lägger även in kontaktuppgifter till den fasta omsorgskontakten i verksamhetssystemet.

Av anvisningen framgår vidare att ett välkomstsamtal ska initieras och genomföras. Välkomstsamtalet ska bland annat innehålla information om rollen fast omsorgskontakt och kontaktuppgifter till kundens utsedda omsorgskontakt. Samtalet ska även innehålla information om hemtjänstens arbetssätt och rutiner samt information om att kunden kan byta omsorgskontakt om relationen inte fungerar. Utföraren ska också ta reda på om anhöriga eller närstående ska kontaktas eller hållas informerade samt inhämta deras kontaktuppgifter.

Intervjuade beskriver att både biståndshandläggare och utförare har möjlighet att informera kunden om möjligheten att få en fast omsorgskontakt. Det beskrivs att

³ En journal inom socialtjänsten är en del av en personakt. Syftet med journalen är att det ska gå att följa vad som görs och hur situationen ser ut för den enskilde i förhållande till kundens ansökan, behov och genomförande av beslutade insatser.

informationen lämnas muntligt och att den också finns tillgänglig på kommunens webbplats. Vi kan vid sökning på kommunens hemsida inte hitta någon information till kunder eller anhöriga om rollen fast omsorgskontakt. Av intervjuer framgår vidare att Danderyds kommun inte har upprättat något informationsblad eller motsvarande för att skriftligt informera kunderna, utöver den anvisning som redogjorts för ovan. De intervjuade har inte heller någon kännedom om hemtjänstutförarna har upprättat något eget informationsmaterial.

Vidare framgår av intervjuer att hemtjänstutförarna i allt mindre utsträckning återkopplar till biståndshandläggare att fast omsorgskontakt har tilldelats. Upplevelsen bland de intervjuade är att begreppet "fast omsorgskontakt" fortfarande är relativt okänt i verksamheterna och att kunderna är mer bekanta med begreppet "kontaktperson". Det beskrivs att kunder ibland uttryckt att de inte har kännedom om vad en fast omsorgskontakt är. Intervjuade framhåller att det kvarstår arbete med att fullt ut implementera arbetssättet i verksamheterna och nyttja rollen fast omsorgskontakt som lagstiftningen avser. En utmaning beskrivs vara att skapa en förståelse hos kunder och hemtjänstutförare att det nya arbetssättet är något positivt.

Bedömning

Säkerställer nämnden att information om möjligheten till att få en fast omsorgskontakt ges på ett tydligt och för den enskilde anpassat sätt?

Delvis.

Vi bedömer att det till viss del finns information om möjligheten till att få en fast omsorgskontakt som, enligt uppgift, ges till den enskilde muntligen genom kommunens biståndshandläggare i samband med att insats hemtjänst beviljas.

Vi kan konstatera att skriftlig information riktat mot den enskilde avseende fast omsorgskontakt och dess uppdrag saknas på kommunens hemsida.

Erbjuds fast omsorgskontakt i enlighet med gällande lagstiftning

Revisionsfråga 3: Säkerställer nämnden att fast omsorgskontakt erbjuds med de krav som lagen ställer?

Som tidigare nämnts framgår i Socialtjänstlagen och Socialstyrelsens riktlinjer att den som har hemtjänst ska erbjudas en fast omsorgskontakt, om det inte bedöms vara uppenbart obehövt.

Det är upp till den ansvariga nämnden att närmare beskriva hur arbetet med den fasta omsorgskontakten ska erbjudas och bedrivas i praktiken. Det kan göras i riktlinjer, rutiner eller andra styrdokument. När en person har tackat ja till ett erbjudande om fast omsorgskontakt behöver en sådan utses.

lakttagelser

Enligt *Anvisningar - Fast omsorgskontakt i hemtjänsten* sker uppföljning av fast omsorgskontakt på individnivå i regel i samband med att beslut löper ut, vid behov samt vid förnyat biståndsbeslut. I samband med uppföljning ansvarar biståndshandläggare för

att följa upp individens resurser, behov, mål och resultat. På verksamhetsnivå är det verksamheten som ansvarar för att i sitt kvalitetsledningssystem planera, leda, kontrollera, följa upp och utvärdera insatsen fast omsorgskontakt.

Vad gäller socialnämndens ansvar framgår att nämnden ansvarar för att följa upp de nationella målen som anges i lagstiftning samt nämndens egna målsättningar. Exempel på uppföljningsområden kan vara:

- Hur många kunder som erbjudits och tackat ja till fast omsorgskontakt
- Personalkontinuitet
- Hur omsorgskontakten har arbetat med uppföljning av genomförandeplanen och hur anhöriga har involverats

Anvisningen tydliggör även att socialförvaltningen årligen ska följa upp hur insatsen bedrivs och efterlevs genom avtalsuppföljning. I den årliga uppföljningen för 2023 kan vi utläsa att majoriteten av verksamheterna har inlett ett arbete för implementering av fast omsorgskontakt. Det framgår att tillvägagångssättet skiljer sig åt och har omfattat att kontakta samtliga kunder såväl skriftligt som muntligt. Det har även omfattat att inventera vilka i verksamheten som får arbeta som fast omsorgskontakt utifrån lagstiftningen.

Av intervjuer framgår att förvaltningen inför varje avtalsuppföljning väljer ut ett antal fokusområden som uppföljningen ska fokusera på. För 2023 fokuserade uppföljningen på arbetsmiljö, arbetsgivaransvar och arbetsvillkor, kompetenskrav hos personalen samt nyttjande av statsbidrag. För 2024 fokuserade uppföljningen på underleverantör, kompetenskrav hos personalen, teknisk utrustning, digitalisering och välfärdsteknik samt samverkan med kommunen. Intervjuade beskriver att området fast omsorgskontakt ännu inte har inkluderats i avtalsuppföljningen för hemtjänsten. Planen är att fast omsorgskontakt kommer att följas upp i avtalsuppföljningen för år 2025.

Enligt socialstyrelsens riktlinjer ska nämnden följa upp och utvärdera verksamhetens kvalitet och resultat. Vid genomgång av socialnämndens protokoll för år 2024 finner vi att nämnden får månatlig rapportering av socialdirektören avseende aktuella frågor och pågående arbete i verksamheterna. Vid nämndens sammanträde i februari 2024 fick nämnden bland annat information om att avtalet med en hemtjänstutförare har hävts. De hemtjänstkunder som berörts av detta har fått välja en ny utförare.

I socialnämndens verksamhetsplan för 2024, fastställd av nämnden 2024-01-30 § 1, framgår att nämnden har de två nämndmålen:

- *Service och insatser till kommuninvånarna är av hög kvalitet. Tidiga insatser är förebyggande och hälsofrämjande*
- *Kommuninvånarna får vägledning och stöd som ger möjlighet till välinformerade val inom kommunens valfrihetsreformer*

Till nämndmålen finns fastställda nyckeltal avseende hemtjänst med målvärde för 2024. Nyckeltalen som nämnden följer är *Brukarbedömning sammantaget hemtjänst* och *Brukarbedömning hemtjänst äldreomsorg - välja utförare*. Nyckeltalen hämtas från Kolada.

Nämnden har fått del av viss uppföljning gällande hemtjänst i samband med årsredovisning 2023 (SN 2024-03-20 § 18) och delårsrapport per augusti (SN 2024-09-25 § 76). Av uppföljningen framgår att verksamheterna under 2023 har infört den nya insatsen fast omsorgskontakt och att det pågår ett utvecklingsarbete för att förstärka ett teambaserat arbetssätt tillsammans med primärvårdssamverkan inom omställningen till God och nära vård. Det framgår även att det under 2023 och fortsatt under 2024 funnits ett lägre behov inom hemtjänsten och att antalet hemtjänsttimmar varit lägre än budgeterat. Av delårsrapporten per augusti framgår uppföljning av nämndens mål för 2024. Prognosen för helåret är att målen uppfylls. För de två indikatorerna med koppling till hemtjänsten redovisas inget utfall per augusti.

Enligt intervjuer skickar Danderyds kommun inte ut några egna brukarenkäter för att mäta kundnöjdheten inom hemtjänsten. Anledning till detta beskrivs vara att undvika dubbla enkäter till kunderna, då vissa utförare skickar egna undersökningar. Istället följer kommunen nyckeltal från Kolada för att mäta hur de äldre upplever sin äldreomsorg och hemtjänst.

Som nämnts under revisionsfråga 2 ska utföraren meddela biståndshandläggare när tilldelning av fast omsorgskontakt har skett. Utföraren ska även dokumentera kundens svar i social journal, vilket sedan journalförs av biståndshandläggaren. Vid intervjuer framgår att förvaltningen ser en förändring i rapporteringsgrad från utförarna, där färre återkopplar till biståndshandläggare att fast omsorgskontakt har tilldelats. Intervjuade beskriver även att utförarna i lägre grad begär ersättning för fast omsorgskontakt.

Vi har tagit del av statistik som visar på antal fast omsorgskontakt som hemtjänstutförarna anmält ersättning för. Per oktober 2024 hade hemtjänstutförarna anmält ersättning för 988 fasta omsorgskontakter. Som framgår inledningsvis i rapporten hade Danderyds kommun 1 084 hemtjänsttagare per november 2024. Således kan konstateras att det finns en differens mellan antal hemtjänsttagare i kommunen och antal hemtjänsttagare med fast omsorgskontakt där utförarna också anmält om ersättning.

Av intervjuer framgår att en del av uppföljningen av hemtjänstutförarna sker inom ramen för de samverkansmöten som Danderyds kommun har tillsammans med utförare. Samverkansmöten genomförs fyra gånger om året och kommunen är sammankallande. Vid dessa möten deltar verksamhetschefer från hemtjänsten, representanter från biståndsavdelningen samt representanter från anhörigstöd vid behov. Syftet med mötena är främst informationsdelning och skapa en yta för dialog mellan beställare och utförare.

Vi har tagit del av protokoll från samverkansmöten mellan hemtjänstutförare och socialförvaltningen. Av protokoll framgår att kommunen påmint utförare om att meddela biståndshandläggare vem som är fast omsorgskontakt och att det är biståndshandläggaren som meddelar när det inte är aktuellt med en fast omsorgskontakt vid ny kund.

Bedömning

Säkerställer nämnden att fast omsorgskontakt erbjuds med de krav som lagen ställer?

Delvis.

Vi bedömer att nämnden har mål som har bäring på granskningens område. Vi bedömer vidare att nämnden till viss del erhåller uppföljning genom delårsrapport och årsredovisning där det framgår att verksamheterna under 2023 har infört den nya insatsen fast omsorgskontakt och att det pågår ett utvecklingsarbete.

Vi bedömer vidare att det finns dokumenterade anvisningar och tillämpningar som tydliggör att en fast omsorgskontakt ska erbjudas enligt lagens krav. De styrande och stödjande dokumenten tydliggör på vilket sätt fast omsorgskontakt ska erbjudas och att det ska dokumenteras i social journal.

Vi kan dock konstatera genom statistik och förändrad rapporteringsgrad från utförarna att fast omsorgskontakt inte helt erbjuds i enlighet med lagens krav. Vi ser positivt på att det inom ramen för avtalsuppföljningen av de externa leverantörerna 2025 finns planer på att följa upp fast omsorgskontakt.

Vidare kan vi konstatera att verksamheten själv har identifierat ett utvecklingsområde att erbjuda fast omsorgskontakt genom samverkansmöten med de externa leverantörerna. Vi kan inte i nämndens protokoll finna någon spårbarhet att denna information har delgivits nämnden som är ytterst ansvarig för att säkerställa att fast omsorgskontakt ska erbjudas.

Förutsättningar och kunskap för uppdraget

Revisionsfråga 4: Säkerställer nämnden att den som utses som fast omsorgskontakt har tillräckliga förutsättningar och kunskap för uppdraget?

Sedan 1 juli 2023 tydliggör Socialtjänstlagen att den som utses som fast omsorgskontakt ska ha yrkestiteln undersköterska. Den fasta omsorgskontakten förväntas kunna utföra kvalificerade uppgifter, såväl omsorgsinsatser som egenvård i samverkan med primärvården, oftast själva och under tidspress.

lakttagelser

Enligt dokument *Anvisningar - Fast omsorgskontakt i hemtjänsten* framgår att endast undersköterska kan vara fast omsorgskontakt från 1 juli 2023. Vidare framgår att den fasta omsorgskontakten ska ha rätt kompetens och anpassa stödet utifrån den enskildes behov och situation. Att utföra hemtjänstinsatser är en central del av omsorgskontaktens arbete och tidsutrymme ska finnas för detta.

I september 2023 beslutade socialnämnden att införa fast omsorgskontakt som ny insats i kommunens tidsregistreringssystem för hemtjänst. Från och med 1 oktober 2023 ersätts insatsen enligt ersättningsmodell. Av tjänsteutlåtande *Fast omsorgskontakt i hemtjänsten*⁴ framgår bland annat vilken kompetens, arbetsuppgifter, beräknad tid för insats, ersättning och ekonomiska konsekvenser. Anslutna leverantörer av hemtjänst har expedierats underlaget.

Av upphandlingsformulär för hemtjänst till Danderyds kommun framgår kompetenskrav som utföraren ska säkerställa. Av underlaget framgår att 60 procent av verksamhetens personal ska inneha yrkestiteln undersköterska. Resterande personal ska ha utbildning inom vård och omsorg motsvarande vårdbiträde eller förvärvat kunskap inom vård och omsorg. Underlaget specificerar även att endast de medarbetare som har ett bevis om rätt att använda yrkestiteln undersköterska får utses till fast omsorgskontakt.

Som nämnt under revisionsfråga 3 var "kompetensförsörjning hos personalen" ett av fokusområdena i avtalsuppföljningen år 2023 och år 2024. Uppföljningarna redogör för resultatet per verksamhet och respektive fokusområde. Av uppföljningen för år 2023 framgår att tre utförare inte uppfyller kompetenskravet om att 60 procent av verksamhetens personal ska inneha yrkestiteln undersköterska. Av hemtjänstutförarnas personal är cirka 30-40 procent anställda som undersköterska. En utförare uppfyller kravet om 60 procent undersköterska. Det framgår dock att delar av personalgruppen är intervaliderade, vilket innebär att verksamheten själv bedömt att medarbetaren har den erfarenhet eller utbildning som krävs för att anställa medarbetaren som undersköterska. Det framgår även att verksamheten meddelat att den internvaliderade personalen planeras genomgå utbildning för att erhålla skyddad titel och att verksamheten har medarbetare under utbildning.

Resultatet av avtalsuppföljningen för år 2024 redovisar att ingen av de fyra hemtjänstutförarna uppfyller kompetenskravet om att 60 procent av medarbetarna ska vara undersköterska. Hos två utförare är 38 procent och 45 procent av medarbetarna anställda som undersköterska. Dessa utförare begärs inkomma med en skriftlig åtgärdsplan för sin kompetensförsörjning, vilken ska godkännas av socialförvaltningen. Hos två utförare är 57 procent respektive 58 procent av medarbetarna anställda som undersköterska. Dessa utförare begärs inkomma med en kompetensförsörjningsplan.

Av intervjuer framgår att andelen undersköterskor i personalgruppen ger förvaltningen en signal om hur bra förberett det är för att den enskilda kunden kan tilldelas en fast omsorgskontakt med rätt kompetens. Intervjuade upplever även att det finns förutsättningar för att identifiera och hantera eventuella brister som kan uppstå. Möjligheten för kunder att lämna synpunkter och klagomål beskrivs vara en viktig del för att identifiera brister och utvecklingsområden. Uppfattningen bland de intervjuade är att inkomna klagomål sällan berör fast omsorgskontakt. Det förekommer dock att klagomål är formulerade på ett sådant sätt att de kan kopplas till den fasta omsorgskontaktens uppdrag, även om klagomålet inte direkt berör insatsen. Situationer som beskrivs är

⁴ Daterat 2023-09-08. Diarienummer SN2022/0161.

bland annat utskrivning från slutenvård, där kunder ibland upplever att de inte fått tillräcklig information. I sådana situationer beskrivs rollen som fast omsorgskontakt vara viktigt för en god kommunikation och informationsöverföring.

Enligt upphandlingsformulär för hemtjänst framgår att utförarna ska säkerställa att medarbetare tar del av webbutbildningar inom bland annat demens, fallprevention och basala hygienrutiner som socialnämnden anordnar eller anvisar. Vid intervjuer framgår att det i dagsläget inte genomförs någon uppföljning av medarbetarnas kompetens utöver de kontroller som genomförs i avtalsuppföljningen. Det beskrivs även att det pågått en diskussion kring huruvida hemtjänstutförarnas interna utbildningarna varit av tillräcklig kvalitet.

Bedömning

Säkerställer nämnden att den som utses som fast omsorgskontakt har tillräckliga förutsättningar och kunskap för uppdraget?

Delvis.

Vi bedömer att nämnden till viss del säkerställer att den som utses som fast omsorgskontakt har tillräckliga förutsättningar och kunskap för uppdraget. Vi kan konstatera att uppföljning och kontroll av medarbetarnas kompetens genomförs inom ramen för avtalsuppföljningen. Vid genomförd avtalsuppföljning avseende år 2023 och år 2024 kan vi konstatera att flera utförare inte uppfyller kompetenskravet om att 60 procent av verksamhetens personal ska inneha yrkestiteln undersköterska. I avtalsuppföljningen år 2024 var det ingen av utförarna som uppfyllde kompetenskravet om 60 procent.

Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Danderyds kommun genomfört en granskning avseende det förebyggande arbetet inom hemtjänsten - fast omsorgskontakt. Granskningens syfte är att bedöma om socialnämnden erbjuder fast omsorgskontakt i enlighet med de krav som lagen ställer.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att socialnämnden **inte helt** bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt sätt. Vi bedömer vidare att den interna kontrollen **inte helt** är tillräcklig.

Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor

Revisionsfråga	Bedömning	
1. Finns riktlinjer och rutiner avseende fast omsorgskontakt inom hemtjänsten i enlighet med gällande lagstiftning?	Ja Det finns riktlinjer och rutiner avseende fast omsorgskontakt i hemtjänsten. Utöver upprättad anvisning regleras uppdraget om fast omsorgskontakt i upphandlingsformuläret avseende LOV inom hemtjänst.	
2. Säkerställer nämnden att information om möjligheten till att få en fast omsorgskontakt ges på ett tydligt och för den enskilde anpassat sätt?	Delvis Det finns till viss del information om möjligheten att få en fast omsorgskontakt. Biståndshandläggare informerar muntligen den enskilde om fast omsorgskontakt i samband med att hemtjänst beviljas.	
3. Säkerställer nämnden att fast omsorgskontakt erbjuds med de krav som lagen ställer?	Delvis Det finns dokumenterade anvisningar och tillämpningar som tydliggör att fast omsorgskontakt ska erbjudas, hur det ska ske och att det ska dokumenteras i social journal. Statistik och förändrad rapporteringsgrad från utförarna visar dock att fast omsorgskontakt inte helt erbjuds i enlighet med lagens krav. Vi ser positivt på att fast omsorgskontakt planeras att följas upp i samband med avtalsuppföljningen 2025.	

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

Delvis

Vi bedömer att nämnden till viss del säkerställer att den som utses som fast omsorgskontakt har tillräckliga förutsättningar och kunskap för uppdraget. Vi kan konstatera att uppföljning och kontroll av medarbetarnas kompetens genomförs inom ramen för avtalsuppföljningen. Vid genomförd avtalsuppföljning avseende år 2023 och år 2024 kan vi konstatera att flera utförare inte uppfyller kompetenskravet om att 60 procent av verksamhetens personal ska inneha yrkestiteln undersköterska. I avtalsuppföljningen år 2024 var det ingen av utförarna som uppfyllde kompetenskravet om 60 procent.



Rekommendationer

Efter genomförd granskning lämnas följande rekommendationer till socialnämnden:

- Säkerställa att information om möjligheten till att få en fast omsorgskontakt och dess uppdrag ges till den enskilde, både skriftligt och muntligt, i enlighet med Socialstyrelsens riktlinjer och rekommendationer.
- Säkerställa att fast omsorgskontakt erbjuds i enlighet med lagens krav och dokumentera vem som är utsedd fast omsorgskontakt eller att det bedöms vara uppenbart obehövt.
- Säkerställa att uppföljning av implementering av arbetssätt i verksamheterna genomförs i syfte att nyttja rollen fast omsorgskontakt.
- Säkerställa att dokumentera vem som utses som fast omsorgskontakt i social journal.
- Säkerställa att den som utses till fast omsorgskontakt har tillräckliga förutsättningar och kunskap för uppdraget.

3 februari 2025

Kristian Damlin

Malou Olsson

Uppdragsledare

Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Danderyds kommun enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 2024-05-28. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.