

**Enheten för bistånds-  
bedömning äldreomsorg  
Östermalm stadsdelsförvaltning**

---

**Inspektionsrapport**

## INSPEKTIONSRAPPORT

### Östermalm stadsdelsförvaltning, Enheten för biståndsbedömning äldreomsorg

Föranmäld inspektion genomfördes den 17 oktober 2019 av inspektörerna Anki Ottenby och Åsa Berge.

### Anledning till inspektion

Äldreförvaltningen har i uppdrag att inspektera, granska och följa upp stadens äldreomsorg.

Stockholms stad införde 2017 ett nytt arbetssätt inom hemtjänsten<sup>1</sup>. Det främsta syftet är att ge ett större inflytande till den enskilde. En förändring är att staden har fått ett gemensamt sätt att skriva beställningar på, i form av en så kallad rambeställning. Beställning av hemtjänst ska beskriva behov och syfte med de beviljade insatserna. Detaljplaneringen, det vill säga *hur* och *när* insatserna ska genomföras, gör utföraren upp tillsammans med den enskilde och ska dokumenteras i genomförandeplanen.

Syftet med inspektionen är att följa upp enhetens arbete med de äldres delaktighet och inflytande. Fokus är *beställning av hemtjänst, samverkan med utförare av hemtjänst* samt *uppföljning av genomförandeplaner*. Syftet med inspektionen är även att bidra till enhetens fortsatta utvecklingsarbete.

### Underlag

- enhetens rutiner/dokument:
  - *Rutin avstämningsmöten beställare och utförare*
  - *Rutin för synpunkts- och klagomålshantering*
  - *Uppföljning av beviljad insats hemtjänst och trygghetslarm*
  - *Utredning*
  - *Genomförandeplan*
- beställningar av hemtjänst i ordinärt boende
- genomförandeplaner

---

<sup>1</sup> Rapport om utveckling av hemtjänst, dnr 152-643/2016.

## **Metod**

- samtal med enhetschef och biträdande enhetschefer (ledning)
- samtal med nio biståndshandläggare (handläggare)
- granskning av dokument och dokumentation

## **Kontroll av fakta**

Faktakontroll från inspektionen har skickats till enhetschef på enheten för biståndsbedömning, äldreomsorg den 7 november 2019. Synpunkter har inkommit och faktauppgifterna har korrigerats efter påpekandet.

## Resultat av inspektion

Beskrivning av Enheten för biståndsbedömning, äldreomsorg  
Enheten för biståndshandläggning, äldreomsorg, Östermalms stadsdelsförvaltning leds av en enhetschef och två biträdande enhetschefer

30 biståndshandläggare arbetar på enheten varav 27 arbetar med biståndshandläggning av hemtjänstinsatser. Sex av dessa ingår i vårdplaneringsteamet. Handläggarna är indelade i fyra basgrupper. De handläggare som har arbetat minst sex månader har delegation på hemtjänst upp till 136 timmar, dagverksamhet, ledsagning och avlösning. Handläggarnas ärenden är indelade utifrån datum och gatuadress. 1333 personer över 65 år var den 10 oktober 2019 beviljade insatsen hemtjänst i ordinärt boende.

Enheten befinner sig i en omorganisation. Förändringen kommer innebära att samtliga ärenden fördelas på 27 handläggare. Ledningen berättar att de har arbetat med handlingsplanen för handläggare<sup>2</sup> och utökat antalet handläggare i syfte att få ner ärendeantalet. Två specialisthandläggare har anställts som bland annat arbetar med introduktionen av nyanställda. Specialisthandläggarna kan även följa med handläggarna vid hembesök.

### Styrkor enligt ledning och handläggare

Ledningen berättar att de som ingår i arbetsgruppen trivs väldigt bra tillsammans och hjälper varandra. Trivsel på arbetsplatsen gör, enligt ledningen, att handläggarna känner sig tryggare i rollen som biståndshandläggare. Specialisthandläggarna bidrar till ökad kvalitet i och med deras trygghet och erfarenhet. Ledningen tycker även att handläggarna lyssnar på de äldre. Vidare säger ledningen att handläggarna har möjlighet till kompetensutveckling och att handläggarna visar en vilja att förkovra sig. De tycker att handläggarna är bra på att informera och vägleda de äldre om valfrihetssystemet.

Handläggarna lyfter att de är tillgängliga för de äldre och deras anhöriga då de inte har telefontid utan som regel går att nå hela dagen. De säger även att de är måna om att informera de äldre som får ta del av både beslut och utredning. Handläggarna tycker att de är snabba på att ta till sig information och vid behov snabbt vidta åtgärder. Vid avstämningsmöten (se rubriken *Samverkan med hemtjänstutförarna*) brukar de få återkoppling från utförarna om att den

---

<sup>2</sup> Revidering av Stockholms stads handlingsplan för att förbättra arbetssituationen för socialsekreterare och biståndshandläggare, dnr 3.5-287/2018.

beviljade tiden stämmer överens med de äldres behov, säger handläggarna. Vidare berättar handläggarna att de har satsat på introduktion av nyanställda och att specialisthandläggare tar hand om nya medarbetare de första veckorna samt stöttar dem det första året. De säger att specialisthandläggarna även finns till för de som arbetat längre, om de exempelvis behöver stöd eller medföljare vid hembesök. Handläggarna berättar att personalutökningen också gynnar de äldre eftersom det innebär mer tid att utföra arbetsuppgifter. Att de ligger i fas med nyprövningarna tycker handläggarna är en trygghet för de äldre.

### Verksamhetsutveckling

Under året har enheten flyttat till nya kontorslokaler och ledningen berättar att det har fört med sig tankar om att hitta nya sätt att arbeta. Under 2019 har de även arbetat med *Tryggt mottagande i hemmet*<sup>3</sup> och Lag (2017:612) om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård. Enheten strävar efter kontinuitet och trygghet för den äldre och genomför därför omorganisationen, där ordinarie biståndshandläggare även kommer att ansvara för planering i samband med utskrivning från sjukhus. Handläggarna säger att kontinuiteten kommer göra det bättre för den äldre och att de kommer få mer tid att noggrant följa upp genomförandeplanerna och att göra nyprövningar.

Framöver ska enheten fortsätta arbetet med Lag (2017:612) om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård, ökad samverkan med primärvården, *Tryggt mottagande i hemmet*, uppföljning av genomförandeplaner, utbildning i psykisk ohälsa samt se över ledningsstrukturen.

Ledning och handläggare berättar att handläggarna görs delaktiga i utvecklingsarbetet genom att anmäla intresse till olika arbetsgrupper. Handläggarna känner sig delaktiga i utvecklingsarbetet och säger att oavsett vilket sorts möte det är, finns det utrymme för dem att komma med åsikter. Några lyfter att de skulle vilja ha mer tid att delta i utvecklingsarbete.

### Värdegrunden

Ledningen berättar att de tillsammans med specialisthandläggarna har samtalat om att äldreomsorgens nationella värdegrund bör ingå i introduktionen. Ledningen känner till att Stockholms stad har ett

---

<sup>3</sup> Ett särskilt team av undersköterskor ger den äldre extra stöd de första dagarna vid hemkomst från sjukhus eller korttidsvård.

värdegrundsmaterial men det är inget som de har använt sig av. Efter faktakontroll tillägger ledningen att en av specialisthandläggarna har påbörjat en värdegrundsledarutbildning på Karolinska institutet.

Handläggarna säger att de resonerar kring värdigt liv och välbefinnande vid ansökan om till exempel vård- och omsorgsboende samt dagverksamhet. De berättar även att värdegrunden finns med i arbetet med verksamhetsplanen och på planeringsdagar. Handläggarna tycker att värdegrunden skulle kunna synliggöras mer och lyftas regelbundet.

#### *Äldres delaktighet och inflytande*

Ledningen berättar att den äldre är involverad i hela processen från ansökan till beslut. På enheten brukar de prata om att handläggarna ska säkerställa att ansökan är den äldres vilja. På ärendedragningen samtalar de om att handläggarna ska involvera den äldre och försöka få fram vad den äldre vill få ut av insatsen.

Ledningen tycker att *Kartläggnings- och bedömningsinstrumentet* hjälper till att skapa inflytande och delaktighet för de äldre. En administrativ personal på Östermalms stadsdelsförvaltnings äldreomsorgsavdelning, har granskat handläggarnas utredningar och granskningens resultat såg bra ut, berättar ledningen.

Handläggarna säger att den äldre ska vara delaktig vid ansökan och att de vid hembesök informerar om hur processen går till med beställning och genomförandeplan. De säger även att när de skriver rambeställningar, är det ett sätt att göra den äldre delaktig och skapa inflytande. Handläggarna tycker även att frågorna i *kvalitetsuppföljning på individnivå*<sup>4</sup> är bra.

#### Beställning av hemtjänst

##### *Rambeställningar*

Under arbetet med ramtid har enheten haft förändringsledare<sup>5</sup> och på gruppmöten diskuterat utifrån exempel hur en rambeställning kan skrivas. Ledningen berättar att de utgick från anvisningarna om ramtid och att de samtalade mycket om målformuleringar, tillit mellan beställare och utförare samt att handläggarna ska beskriva vad den enskilde kan själv. Ledningen säger att de vid införandet av ramtid gjorde en granskning av beställningarna som visade att hälft-

---

<sup>4</sup> Uppföljningen utförs enligt en stadsgemensam frågemall i samband med biståndshandläggarnas årliga uppföljning av biståndsbeslut.

<sup>5</sup> Förändringsledarna har via äldreförvaltningen fått särskild utbildning för att leda arbetet med ramtid på respektive arbetsplats.

ten var rambeställningar. Enheten har även genomfört en kollegial granskning. Ledningen tänker att handläggarna skriver rambeställningar även om det kan komma frågor från handläggarna hur de ska skriva. Enhetens förändringsledare stämmer en gång i månaden av med sin basgrupp hur arbetet med ramtid går och lyfter till ledningen om det finns något som de behöver arbeta vidare med.

Handläggarna berättar att förändringsledare och ledning under införandet var noga med att de skulle skriva rambeställningar och det följdes upp på basgruppsmöten en gång i månaden. Handläggarna säger att ledningen har velat hålla arbetet med ramtid levande men att de inte längre samtalar så ofta om det på enheten. Handläggarna tycker att de borde fortsätta att samtala om ramtid i basgrupperna som de gjorde i början, för att påminnas om hur de ska skriva.

Några handläggare säger att de skriver rambeställningar men att de ibland skriver mer detaljerat. Anledningen till det kan enligt handläggarna vara att det under introduktionen inte framgått hur beställningen ska se ut eller att en beställning snabbt måste skrivas efter en planering i samband med utskrivning från sjukhus. En del handläggare säger att de försöker skriva rambeställningar och att de har mallen att utgå ifrån men att de inte alltid hinner ”tänka ram”.

Handläggarna ser inga svårigheter med att skriva rambeställningar och tycker att det är bra att *hur* insatserna ska utföras, ligger på utförarna att bestämma tillsammans med den äldre. Handläggarna undrar dock hur de ska tänka kring insatser som inte infaller dagligen, exempelvis dusch. De säger att det verkar som att de ska skriva frekvens på dem. Vid dagliga insatser tycker de att det är lättare och mer naturligt att skriva en rambeställning.

Handläggarna berättar att om de får feedback från ledningen på beställningarna, så är det vid väldigt specifika ärenden. De tycker att det vore utvecklande att få feedback. Handläggarna lägger även till att det vore bra med kollegial granskning av beställningarna och att få ta del av goda exempel.

#### *Syfte och mål i beställningen*

Enligt enhetens dokument *Utredning*, ska handläggaren tillsammans med den äldre formulera ett mål för biståndet.

Ledningen berättar att handläggarna kan ta hjälp av specialisthandläggarna eller varandra om de behöver stöd i att formulera mål. De har även diskuterat målformuleringar i basgrupperna och enheten har tagit fram dokument med exempel på mål som handläggarna

kan utgå ifrån. Ledningen säger att metoddiskussioner bland annat sker på veckovisa hemmahandläggarmöten och vid handledning en gång i månaden.

Handläggarna berättar att de goda exemplen på målformuleringar som de tagit fram, fungerar som inspiration när de ska skriva mål med beviljade insatser. Någon säger att de har samtalat om att sammanställa ett dokument med goda exempel men hen tror inte att det har gjorts.

Handläggare berättar att de ibland involverar den äldre när mål ska formuleras. De kan fråga vad den äldre vill uppnå med insatsen. Det kan exempelvis vara att den äldre ska klara sig så mycket som möjligt själv. Handläggarna tycker att det kan vara svårt att ta fram mål med exempelvis städ och tvätt, och att de på rutin då skriver ”fungerande vardag” som mål. Några uttrycker att de kan bli bättre på att involvera den äldre och fråga vad dennes mål är. Handläggarna tycker att de tidigare på enheten samtalade mer om målformuleringar men att det avstannat. Gällande om mål ska formuleras för varje insats, säger några att de ska göra det och några att de inte behöver göra det.

#### *Information till de äldre*

Ledningen säger att handläggarna informerar den äldre om ramtid och att det är en del av processen. På enheten samtalar de även om den äldres rätt att kunna påverka sin vardag. Handläggarna berättar att de informerar den äldre om att de beviljar en ramtid och att utföraren tillsammans med den äldre upprättar en genomförandeplan.

#### Uppföljning av beställning

##### *Rutiner*

Enligt enhetens rutin *Uppföljning av beviljad insats hemtjänst och trygghetslarm*, daterad 2013-03-14, ska handläggarna följa upp beslutade insatser och att de beslutade insatserna blir utförda i enlighet med beställningen. Handläggarna ska då bland annat hämta information från genomförandeplanen. Uppföljningen görs två månader efter att beslutet verkställts eller innan beslutets utgång.

Av enhetens rutin *Genomförandeplan*, framgår att genomförandeplanen ska fungera som ett underlag för uppföljning samt ny- respektive omprövning av beslut.



### *Arbetsätt*

Ledningen berättar att när ramtid infördes framkom det vid enhetens metodmöten att vissa handläggare upplevde att det var svårt att släppa detaljerna i beställningen. Ledning och handläggare samtalade då om vikten av att följa upp genomförandeplanen när beställningen utformas som en rambeställning.

Ledningen säger att enheten har en checklista för uppföljning av genomförandeplan. I checklistan ingår bland annat att kontakta utföraren och efterfråga genomförandeplan om den inte har kommit in inom 15 dagar. Om genomförandeplanen inte motsvarar behoven ska handläggaren skicka tillbaka planen till utföraren. Enligt ledningen är arbetssättet inte helt implementerat och de skulle behöva följa upp att enhetens rutiner gällande uppföljning av genomförandeplan följs.

Inför avstämningsmötet med utföraren skickar den handläggare, som är respektive utförares kontaktperson, en e-post till övriga handläggare med fråga om hur utförarens arbete med genomförandeplanerna ser ut. Om det finns brister som utföraren trots återkoppling inte åtgärdar, är nästa steg att ledningen kan ta kontakt med utföraren. Slutligen kan det bli aktuellt för enhetens ledning att informera avdelningschef alternativt avtalsförvaltare på äldreförvaltningen.

Ledningen tror att handläggarna läser genomförandeplanerna när de är godkända, vid förändrade behov hos den äldre och vid nyprövning. Ledningen säger dock att det inte finns genomförandeplaner till alla beställningar. När handläggarna inför avstämningsmötena med utförarna går igenom genomförandeplanerna, blir det tydligt vilka utförare som inte upprättar genomförandeplaner, berättar ledningen.

Handläggarna berättar att de skriver i beställningen att genomförandeplanen förväntas inkomma inom 15 dagar. De säger att de använder genomförandeplanen för att följa upp beställningen vid nyprövning, om anhöriga hör av sig eller om utföraren meddelar att det behövs mera tid. Om möjlighet finns när planen kommer in i det sociala systemet, läser handläggarna den för att se hur den speglar beställningen och att den äldre har varit delaktig. När genomförandeplanen inte speglar behovet, hör de av sig till utföraren. Handläggarna säger att de förstår syftet med att följa upp att det kommer in en genomförandeplan samt läsa den för att se om den speglar behovet men tycker att det kan vara svårt att hinna med och att det prioriteras bort. Handläggarna tycker att utförarna har blivit bättre på att

upprätta genomförandeplaner sedan de började med avstämningsmötena.

### Granskning av dokumentation

Som en del i inspektionen granskades beställningar och genomförandeplaner för 15 äldre. Dessa valdes slumpmässigt ut med den gemensamma nämnanaren att samtliga hade beviljats hemtjänstinsatser i ordinärt boende om cirka 40 till 100 timmar per månad. I granskningen ingick såväl kommunala som privata utförare av hemtjänst.

### *Beställningar*

Beställningar skickade mellan november 2018 och september 2019 granskades. I drygt hälften av beställningarna var insatserna beskrivna utifrån olika områden, exempelvis:

- hjälp och stöd med att tillreda/värma och servera samtliga måltider
- påminna och stötta vid hygien och klädsel
- stöd vid förflyttningar dagligen.

I resterande beställningar var insatserna mer detaljerat beskrivna så som:

- kväll, tillsyn, hjälpa till med kvällsmål
- tillsyn mellan eftermiddag och kväll samt kväll
- hjälp med tillagning av lunch och servering.

I samtliga beställningar framgick den äldres behov och mål med insatser fanns beskrivna. Två mål var otydliga. I sju av beställningarna nämns *skälig levnadsnivå*, som ett av målen.

### *Genomförandeplaner*

För tio av de 15 beställningarna fanns en genomförandeplan. Två av planerna var upprättade inom 15 dagar<sup>6</sup>, övriga mellan knappt en månad till sex månader efter att beställningen börjat gälla. Planeringen i en genomförandeplan motsvarade helt behoven som framkom av beställningen. Nedan följer exempel på insatser/behov som saknades i genomförandeplanerna:

- följeslagning
- tvätt
- hygien
- på- och avklädning
- förflyttning

---

<sup>6</sup> Riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg, dnr. KF 105-1044/2017.

- sällskap vid måltid
- tillsyn nattetid.

I två genomförandeplaner fanns det insatser som inte fanns med i beställningen, exempelvis:

- toalettbesök
- byte av inkontinensskydd
- förflyttning.

### Samverkan med hemtjänstutförare

#### *Rutin*

Enheten har en *Rutin avstämningsmöten beställare och utförare*. Enligt rutinen är syftet med avstämningsmötena att skapa ett forum där handläggarna och utförarna samverkar kring det gemensamma uppdraget. Mötet ska även ge möjlighet till ett ökat samförstånd kring varandras arbete. Möten för avstämning sker tre tillfällen per år i januari, maj och september. Två handläggare ansvarar för respektive avstämningsmöte. Rutinen innehåller en dagordning som används vid mötet samt en checklista inför mötet. Bland annat ska handläggarna som ansvarar för mötet ha med sig information om genomförandeplaner har inkommit samt genomförandeplanernas innehåll.

#### *Avstämningsmöten*

Ledning och handläggare berättar att handläggarna träffar de utförare som har 20 eller fler ärenden tre gånger per år. Mötena äger varannan gång rum hos beställarenheten och varannan gång hos respektive utförare. De har även telefonmöten med utförare som har sex till 19 ärenden. Några av ämnena som tas upp vid avstämningsmötena är: rambeställningar, avböjda besök, genomförandeplaner, synpunkter och klagomål samt fakturafrågor. Utföraren har möjlighet att ta upp frågor och meddela handläggarna om det är några förändringar i verksamheten. Ledningen berättar att inför mötet ska handläggarna ta fram exempel på bra respektive mindre bra genomförandeplaner som de kan diskutera med utföraren.

Handläggarna som är med på avstämningsmötena informerar kollegorna om vad som tagits upp. Ledning och handläggare är positivt inställda till avstämningsmötena. Enligt ledningen är avstämningsmötena väldigt uppskattade av utförarna och mötena bidrar till förbättrad samverkan mellan enheten och utförarna.

#### *Löpande kontakt*

Handläggarna berättar att den löpande kontakten med utförarna till största delen sker via telefon och/eller per e-post. De säger att det

skiljer sig åt hur ofta utförarna hör av sig när den äldre har förändrade behov och att det skapar förtroende när utförarna hör av sig.

Ledningen berättar att om handläggaren inte svarar på sitt direktnummer eller e-post, har enheten en jourtelefon för samarbetspartners. De säger att utförarna verkar tycka att enhetens tillgänglighet är bra och att det är lätt att komma i kontakt med handläggarna. På avstämningsmötena får utförarna uppdaterad kontaktlista.

### Synpunkter och klagomål

Östermalms stadsdelsförvaltning har en *Rutin för synpunkts- och klagomålshantering* som inspektörerna har tagit del av. I korthet beskriver rutinen att alla som arbetar inom äldreomsorgen ska känna till rutinen. De ska informera äldre och anhöriga om dessa rutiner och hur de ska gå tillväga om de vill framföra synpunkter eller klagomål. Från det att enheten tar emot ett klagomål ska den som inkommit med klagomålet få svar inom 14 dagar. När ärendet är avslutat ska administratör meddela aktuell handläggare diarienummer och detta ska handläggaren skriva in i brukarens akt.

Ledning och handläggare berättar att de på arbetsplatsträffar (APT) tar upp synpunkter och klagomål som inkommit på beställarenheten. Det kan leda till att enheten ser över en rutin. För två år sedan hade de exempelvis många klagomål på avgifter vid flytt till särskilt boende. De utökade då personalgruppen med en avgiftshandläggare vilket gjorde att klagomålen upphörde.

Alla som arbetar på enheten ska kunna hantera ett klagomål som inkommer per telefon, säger ledningen. Vid hembesöken ska handläggarna informera de äldre muntligt och skriftligt om hur de kan lämna en synpunkt eller klagomål. De ska även informera om kvalitetsgarantierna samt direktnummer till ledningen.

Handläggarna säger att de har en tydlig rutin för hantering av synpunkter och klagomål. När någon hör av sig med ett klagomål, ber handläggarna i första hand att personen vänder sig till utföraren. De flesta som hör av sig vill inte att handläggarna tar upp klagomålet med utföraren. Handläggarna försöker motivera till att klagomålet lämnas, då de tycker att det är viktigt att det kommer till utförarens kännedom.

Några handläggare berättar att de vid nyprövning lämnar synpunkts- och klagomålsblanketter och påminner om att den äldre kan lämna synpunkter och klagomål. Några handläggare säger att de inte läm-

nar någon information. Den som ansöker för första gången får information om hur hen lämnar synpunkter och klagomål samt information om kvalitetsgarantierna. Handläggarna nämner *Tyck till-blanketten* och att de kan hjälpa den äldre att fylla i den.

## Bedömning

Syftet med inspektionen var att följa upp enhetens arbete med de äldres delaktighet och inflytande. Fokus är *beställning av hemtjänst, samverkan med utförare av hemtjänst* samt *uppföljning av genomförandeplaner*. Syftet med inspektionen är även att bidra till enhetens fortsatta utvecklingsarbete.

Bedömningen bygger på samtal med enhetschef, biträdande enhetschefer och biståndshandläggare samt granskning av dokument och dokumentation.

## Verksamhetsutveckling

Inspektörerna blev väl bemötta under inspektionen och såväl ledning som handläggare talade om utvecklingsområden inom enheten. Det är positivt att omorganisationen som genomförs syftar till ökad handläggarkontinuitet. Inspektörerna upplever ledning och handläggare som engagerade och med ett fokus på de äldre.

Det är viktigt att ledningen möjliggör för handläggarna att vara delaktiga och medverka i verksamhetens utvecklingsarbete<sup>7</sup>. Inspektörerna gör bedömningen att enheten har identifierat arbetssätt som kan ge förutsättningar för handläggarna att vara delaktiga i utvecklingsarbetet. Exempel på detta är att enheten bildar arbetsgrupper när de ska utveckla enhetens arbete. Det är positivt att handläggarna kan få stöd och vägledning från såväl ledning som specialisthandläggare.

## Värdegrund

Den 14 mars 2011 fastställde kommunfullmäktige i Stockholms stad den värdegrund som ska gälla för all äldreomsorg i Stockholms stad. Den baseras på den nationella värdegrunden och syftar till att äldre personer ska få möjlighet att leva ett värdigt liv och känna välbefinnande, trygghet och meningsfullhet. Värdegrunden omfattar all verksamhet inom äldreomsorgen, såväl beställarenheter som utförare.

Den som handlägger ett ärende ansvarar för att gällande lagstiftning tillämpas och att handläggningen sker med en etisk utgångspunkt med fokus på värdegrunden. Den enskilde ska garanteras inflytande i alla beslut som rör denne. Detta gäller såväl i handlägningspro-

---

<sup>7</sup> Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9).

cessen som i utförandet av insatser<sup>8</sup>. Alla som arbetar inom äldreomsorgen ska känna till värdegrunden och hur var och en utifrån sin profession ska tillämpa den.

I äldreförvaltningens introduktion av nyanställda biståndshandläggare, ingår information om den nationella värdegrunden samt Stockholms stads värdegrund. Detta blir en introduktion för handläggarna i värdegrunden och ett fortsatt arbete med värdegrunden bör fortsätta på enheten.

Det är positivt att enheten utbildar en värdegrundsledare. I likhet med ledning och handläggare ser inspektörerna dock arbetet med värdegrunden som ett utvecklingsområde. Värdegrunden ska vara tydlig och förankrad i allt arbete som utförs inom enheten. Implementering av värdegrunden kan ske på olika sätt, till exempel genom att:

- det är tydligt vem som ansvarar för att driva arbetet med värdegrunden
- ha återkommande genomgångar av enhetens värdegrundsdokument
- samtala om värdegrunden på APT eller under andra möten
- utbilda och kompetensutveckla medarbetarna i värdegrunden.

Stockholms stad tillhandahåller värdegrundsmaterial som kan användas för att reflektera kring värdegrundsfrågor och inspirera till utvecklande samtal. På Stockholms stads hemsida<sup>9</sup> finns en länk till Socialstyrelsens webbutbildning, *Äldreomsorgens nationella värdegrund* samt tips om värdegrundsmaterial som går att beställa. Värdegrundsmaterialet består bland annat av filmer, spel och discussionsunderlag, för stöd och inspiration.

### Beställning av hemtjänst

Det nya arbetssättet med ramtid som har införts i Stockholms stad är i linje med socialtjänstlagen samt Stockholms stads värdegrund. Beslutet om att införa det nya arbetssättet togs av Kommunfullmäktige<sup>10</sup> under 2016 och gäller för samtliga beställningar av hemtjänst och genomförandeplaner för utförande av hemtjänst. Beställningar-

---

<sup>8</sup> Riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg. Handläggning av bistånd enligt SoL och insatser enligt LSS till personer över 65 år och äldre, dnr ÅN 3.1-517/2017.

<sup>9</sup> stockholm.se/vardegrund.

<sup>10</sup> Rapport om utveckling av hemtjänst, dnr 152-643/2016.

na ska utformas på ett likartat sätt och inte innehålla detaljer om hur och när de beviljade insatserna ska utföras<sup>11</sup>.

Av *Stockholms stads handlingsplan för att förbättra arbetssituationen för socialsekreterare och biståndshandläggare*<sup>12</sup>, framgår att administrationen för handläggarna har ökat. En del av syftet med ramtid, förutom att öka den äldres inflytande och delaktighet, är även att minska administrationen för handläggarna. För att administrationen ska minska bör anvisningarna följas.

För att ramtid ska fungera som tänkt, är det viktigt att samtliga beställningar av hemtjänst skrivs enligt anvisningarna. Beställarenheten ansvarar för att skriva en rambeställning med beskrivning av behov, syfte, insatser och beräknad tidsåtgång. Under inspektionen granskades 15 akter. Resultatet av inspektionen indikerar att ledning och handläggare behöver återuppta samtal om ramtid. Det är även något som efterfrågas av handläggarna. Exempelvis kan enhetens basgruppsmöten fungera som forum för handläggarna att kontinuerligt reflektera kring arbetet med ramtid samt utbyta erfarenheter. Vi ser även ett värde i att enheten gör egenkontroller av beställningarna och att handläggarna får feedback.

Handläggarna lyfte frågan hur de ska tänka kring att ange frekvens i beställningen på insatser som inte infaller dagligen, exempelvis dusch. Då frekvens framkommer av beräkningsunderlaget behöver handläggarna i texten i beställningen, inte ange frekvens. Det går dock bra att skriva dusch en till två gånger per vecka. Handlar det om promenader kan det hända att dessa kombineras med ärenden och/eller inköp vid några tillfällen under månaden, så för den insatsen kan det vara bättre att inte ange frekvens, även om också detta framgår av beräkningsunderlaget.

Angående målformulering i beställningen, bör den om möjligt vara den äldres egen beskrivning. Den äldres mål ska följa med under hela handlägningsprocessen. Det är positivt att det i enhetens rutin *Utredning*, tydligt framgår att mål med biståndet ska formuleras tillsammans med den äldre.

---

<sup>11</sup> Anvisningar för beställning och genomförandeplan för hemtjänst, dnr 3.1-470/2017.

<sup>12</sup> Revidering av Stockholms stads handlingsplan för att förbättra arbetssituationen för socialsekreterare och biståndshandläggare, dnr 3.5-287/2018.



Inspektörerna vill poängtera att handläggarna inte behöver formulera syfte och mål för varje insats och övergripande mål, till exempel *skälig levnadsnivå*, utifrån socialtjänstlagen ska undvikas<sup>13</sup>.

På Stockholms stads hemsida finns anvisningar och stödmaterial för arbetet med ramtid<sup>14</sup>. Enheten kan även skicka frågor till äldreförvaltningens funktionsbrevlåda<sup>15</sup>. Om enheten önskar besök av äldreförvaltningens strateger för att till exempel diskutera möjligheter och hinder i arbetet med ramtid, går det bra att höra av sig till äldreförvaltningen.

### Uppföljning av beställning

Av de 15 akter som granskades innehöll tio en genomförandeplan. Två av planerna var upprättade inom 15 dagar och en av planerna motsvarade behoven som framkom av beställningen. Resultatet av granskningen tyder på att enheten, i likhet med vad ledning och handläggare sagt, behöver se över uppföljningen av beställningarna.

Inspektörerna rekommenderar enheten att uppdatera rutinen *Uppföljning av beviljad insats hemtjänst och trygghetslarm*. I rutinen kan förslagsvis ingå både avvikelshantering när genomförandeplan inte inkommer samt hur handläggarna ska gå tillväga när genomförandeplanen inte speglar beställningen. Av rutinen skulle även kunna framgå betydelsen av genomförandeplan när beställningen utformas enligt anvisningarna för ramtid.

Ett av redskapen för den äldres möjlighet till inflytande och delaktighet gällande insatsernas utformning, är genomförandeplanen. Beställarenheten ansvarar för att göra en individuppföljning där genomförandeplanen ligger till grund för uppföljning av beställningen. Utifrån genomförandeplanen avgör handläggaren om den enskildes beskrivna behov bedöms kunna tillgodoses genom vad som framgår av genomförandeplanen eller inte.<sup>16</sup>

När handläggaren får genomförandeplanen ska den läsas för att säkerställa att utföraren har uppfattat beställningens mål och syfte samt att planeringen motsvarar de behov som formulerats i beställningen. Genomförandeplanen är en viktig återkoppling på beställ-

---

<sup>13</sup> Dnr 3.1-470/2017.

<sup>14</sup> [stockholm.se/ramtid](http://stockholm.se/ramtid).

<sup>15</sup> [ramtid@stockholm.se](mailto:ramtid@stockholm.se).

<sup>16</sup> Dnr 3.1-470/2017.

ningen för handläggaren och är av särskilt stor betydelse i de fall den enskilde har nedsatt beslutsförmåga.<sup>17</sup>

Ett sätt att följa upp att de äldre har en genomförandeplan, är att enheten använder sig av rapporten *Genomförandeplaner*, i det Sociala systemet. Av den går att utläsa vilka äldre som har, respektive inte har en genomförandeplan. Inspektörerna vill poängtera att det, förutom via genomförandeplanen, finns andra sätt att följa upp beställningen.

Inspektörerna brukar rekommendera att i de fall privata utförare av hemtjänst inte följer förfrågningsunderlaget<sup>18</sup>, bör avtalsförvaltare på äldreförvaltningen underrättas om detta. I de fall utförare i kommunal regi inte följer uppdragsbeskrivningen<sup>19</sup>, bör ansvarig på stadsdelsförvaltning underrättas om detta. Enligt samtalen med ledningen, arbetar enheten på detta sätt.

### Samverkan med hemtjänstutförare

En fungerande samverkan mellan beställare och utförare kring den äldres behov är viktig. Såväl beställare som utförare ska arbeta för att skapa ömsesidig tillit. Inspektörerna tycker att enhetens *Rutin avstämningsmöten beställare och utförare* är tydlig. Då enheten använder sig av checklista inför mötet och följer en dagordning på mötet, ger det förutsättningar för strukturerade möten. Ledning och handläggare förmedlar att avstämningsmötena främjar samverkan vilket inspektörerna ser som positivt. Det är även positivt att utförarna ges möjlighet att på avstämningsmötena lyfta för dem viktiga frågor. Att handläggarna två och två är kontaktpersoner gentemot hemtjänsten minskar sårbarheten i samverkan.

### Synpunkter och klagomål

Det är viktigt att säkerställa att den äldre och dennes närstående får tydlig information om hur de går tillväga när de ska lämna en synpunkt eller ett klagomål samt hur hanteringen och återkopplingen går till. De ska även kunna känna sig trygga med att synpunkten eller klagomålet hanteras skyndsamt. Äldre och närstående behöver också få information om hur de lämnar en synpunkt eller ett klagomål på beställarenhetens arbete. Samtliga inkomna klagomål ska

---

<sup>17</sup> Dnr 3.1-470/2017 samt dnr ÄN 3.1-517/2017.

<sup>18</sup> Upphandling hemtjänst – Stockholms stad. Dnr 5.1.1-395/2017.

<sup>19</sup> Uppdragsbeskrivning för stadsdelsnämndernas verksamhet, hemtjänst i ordinärt boende, dnr ÄF 1-511-368/2018, dnr KF 2018/751.

sammanställas och analyseras för att se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet<sup>20</sup>.

Inspektörerna ser det som positivt att enheten strävar efter att ha hög tillgänglighet då det kan öka möjligheten för den äldre och anhöriga att lämna synpunkter och klagomål. Det kan dock finnas anledning för ledningen att följa upp att stadsdelsförvaltningens rutin för hantering av synpunkter och klagomål följs. Inspektörerna vill även påminna om att funktionen *Tyck till* på Stockholm.se inte längre är i bruk.

Denna inspektionsrapport överlämnas till enheten för biståndsbedömning äldreomsorg, för analys och som underlag i enhetens fortsatta kvalitetsutvecklingsarbete.

Anki Ottenby  
Inspektör

Åsa Berge  
Inspektör

---

<sup>20</sup> SOSFS 2011:9.