

Beställarenheten för äldreomsorg, Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning

Inspektionsrapport

INSPEKTIONSRAPPORT

Beställarenheten för äldreomsorg, Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning

Föranmäld inspektion genomfördes den 1 oktober 2019 av inspektörerna Kristina Hagström och Anki Ottenby.

Anledning till inspektion

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

Stockholms stad införde 2017 ett nytt arbetssätt inom hemtjänsten¹. 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 för hembesök*
 - *Rutin för individuppföljning av hemtjänstinsatser*
 - *Rutin för klagomålshantering*
- beställningar hemtjänst ÄO, ordinärt boende
- genomförandeplaner

Metod

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

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

Kontroll av fakta

Faktakontroll från inspektionen har skickats till enhetschef på beställarenheten för äldre den 10 oktober. Enhetschefen har meddelat att de inte har några synpunkter på faktakontrollen.

Resultat av inspektion

Beskrivning av enheten

Beställarenheten för äldreomsorg leds av en enhetschef och en biträdande enhetschef.

På enheten arbetar tolv biståndshandläggare. Tre handläggare arbetar med utskrivningsplaneringar, åtta handläggare har ansvar för samtliga ärenden i ordinärt boende inklusive servicehus och en handläggare följer specifikt upp vård- och omsorgsboende och ansvarar för dessa ärenden.

Biståndshandläggarna har delegation på hemtjänst, dagverksamhet, ledsagning och hemvårdsbidrag. Korttidsboende och stödboende beslutas av biträdande enhetschef och särskilt boende beslutas av enhetschef. Hemtjänstärenden över 50 timmar dras på ärendedragning för att bidra till likställighet i bedömningarna.

Cirka 418 personer över 65 år var i september 2019 beviljade insatsen hemtjänst i ordinärt boende.

Styrkor enligt ledning och handläggare

Ledningen berättar att samtliga handläggare är engagerade och vill göra ett bra arbete. Handläggarna vill bidra till enhetens utveckling och kan specialisera sig inom olika områden, exempelvis psykisk ohälsa och demens. Andra styrkor är enligt ledningen att handläggarna delar med sig av sina kunskaper och att handläggarna bemöter den äldre i dennes aktuella situation.

Handläggarna säger att kollegorna är hjälpsamma och ger varandra ett bra stöd. Alla handläggare har egna telefontider och de har en gemensam mottagningstelefon vilket de anser bidrar till tillgänglighet. Handläggarna arbetar nära varandra, går in för varandra om någon är frånvarande och tar varandras telefontider vid behov. De tycker att det ger en trygghet för de som är nyanställda att det finns erfarna kollegor att fråga.

En annan styrka enligt handläggarna är att det finns tydliga rutiner. Ur den äldres perspektiv ser handläggarna det som en fördel att de har tydliga rutiner kring ärendedragningar, något som förhoppningsvis ger rättvisa bedömningar och blir rättssäkert. Handläggarna lyfter även att det ur den äldres perspektiv är bra att de har möjlighet att vara två handläggare vid hembesök. Exempelvis när det finns

en anhörig med vid hembesöket och den äldre kan ha behov av att samtala enskilt med handläggaren.

Verksamhetsutveckling

Det senaste året har enheten arbetat med ett flertal olika frågor, berättar ledningen. Fokus har legat på handläggarnas gemensamma kompetensutveckling och att ta tillvara på handläggarnas engagemang. Två handläggare, som ingått i en specialistgrupp, har till exempel utvecklat arbetet med våld i nära relationer och kan ge stöd till övriga handläggare. Handläggarna berättar att de deltar i och känner sig delaktiga i verksamhetens utvecklingsarbete.

Ledning och handläggare berättar att de har metodmöten en gång per månad där samtliga handläggare deltar. Varje möte har ett tema utifrån aktuella frågor, behov och ämnen som handläggarna har lyft. Till exempel våld i nära relationer, hur de handskas med svåra samtal, riktlinjer och metodfrågor. Handläggarna säger att det finns behov av kompetensutveckling gällande avgiftsfrågor.

Framöver ska enheten, enligt ledning och handläggare, utveckla arbetet med specialistgrupperna. Ledningen säger att de ska använda sig av arbetssättet de utvecklade när de arbetade med våld i nära relationer. De tycker att det arbetssättet har fungerat bra. Alla handläggare ska ha möjlighet att ingå i en specialistgrupp och det ska bli tydligt vad grupperna förväntas bidra med. Grupperna ska ha spetskompetens inom olika områden och vara ett stöd för övriga handläggare.

Värdegrunden

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning har en vision och värdegrund *Rondellen* som inspektörerna har tagit del av. Av denna framgår bland annat stadsdelens vision ”Vi gör skillnad för människan i vardagen” och värdegrunden; kompetens, bemötande, engagemang och resultat.

Ledningen berättar att enhetens värdegrundsarbete fokuserat på stadsdelens vision. Enheten har inte arbetat specifikt med äldreomsorgens nationella värdegrund² eller Stockholms stads värdegrund men de har tagit del av stadens värdegrundsmaterial och spelat värdegrundsspelet. Enligt ledningen håller de värdegrunden levande genom att handläggarna utgår från *Kartläggnings- och bedömnings-*

² 5 kap. 4 § socialtjänstlagen (SoL).

instrumentet och att de i det dagliga arbetet talar om bemötandefrågor och den äldres delaktighet.

På frågan hur enheten arbetar med värdegrunden säger handläggarna att de samtalar om den äldres självbestämmande på ärendedragningarna. De tycker att det är viktigt att den äldre har självbestämmande. Handläggarna lyfter även att de får handledning av en extern handledare en gång per månad. I handledningen talar de bland annat om vad ett respektfullt bemötande är och hur de kan anpassa sitt bemötande i mötet med den äldre och deras anhöriga.

Äldres inflytande och delaktighet

Ledningen berättar att handläggarna har fokus på vad den enskilde uttrycker när det gäller vad denne klarar själv och vill ha hjälp med. Hur de handskas med den enskildes integritet och hur de ska motivera personer med psykisk ohälsa och demenssjukdom diskuteras ofta på metodmöten. Handläggarna får utbildning i motiverande samtal och de har börjat med kollegial granskning. En del i den kollegiala granskningen är att notera om samtycke har dokumenterats i utredningen.

När det gäller delaktighet och inflytande säger handläggarna att de alltid vänder sig till den enskilde i samtalet. De lyssnar på den äldre när de kartlägger behoven och de informerar om valfrihetssystemet. I samband med individuppföljning ställer de frågor som berör bland annat självbestämmande.

Beställning av hemtjänst

Rambeställningar

Ledningen berättar att alla handläggare har gått utbildningen i ramtid som anordnades av äldreförvaltningen och att enheten har haft förändringsledare³. Förändringsledarna stöttade handläggarna och tog under införandet av ramtid fram en ny beställningsmall. Som ledningen ser det är det en utmaning att skriva rambeställningar och de har konstaterat att de behöver utveckla arbetet med ramtid. Enligt dem är införandet en process där de bland annat behöver lämna mer ansvar till utförarna, utveckla beställningsmallen och utlämna detaljerna i beställningarna.

Handläggarna har uppmärksammat att det finns risker och kan uppstå svårigheter för den äldre när handläggarna ska skriva rambe-

³ Förändringsledarna har via äldreförvaltningen fått särskild utbildning för att leda arbetet med ramtid på respektive arbetsplats.

ställningar. Det försvårar också vid uppföljning när det inte finns en detaljerad beställning att stämma av emot.

Ledning och handläggare tycker att det är en utmaning när utförare utför insatser som inte är beviljade och som den äldre inte efterfrågat. En annan utmaning är att det finns utförare som slår ihop besök, något som kan leda till att syftet med insatserna försvinner. Handläggarna vet att de ska skriva rambeställningar men tycker att det är viktigt att skriva detaljerat, exempelvis när det gäller antalet toalettbesök. En detaljerad beställning bidrar enligt dem till att utföraren förstår att insatserna ska utföras kontinuerligt över dygnet.

Syfte och mål i beställningen

Enligt ledningen är arbetet med målformulering i beställningen ett fortsatt utvecklingsområde. De tycker att det är relativt svårt att formulera mål och de har tagit fram rutinstöd och mallstöd till handläggarna. Ledningen säger att enheten har gått från att skriva ”skälig levnadsnivå” till att fånga upp vad den enskilde själv uttrycker och bryta ner det till mer specifika mål.

Handläggarna säger att de försöker fånga upp vad den äldre själv uttrycker för mål med insatsen och i beställningen skriver de mål för varje insats.

Information till de äldre

Handläggarna berättar att de äldre informeras om att handläggaren skickar en beställning till utföraren. De får även information om att utföraren ska upprätta en genomförandeplan samt att den äldre får diskutera med utförarna vilken dag och tid som insatserna ska utföras.

Uppföljning av beställning

Enheten har två rutiner, *Rutin för hembesök* och *Rutin för individuppföljning av hemtjänstinsatser*, som inspektörerna tagit del av. Av enhetens *Rutin för hembesök* framgår bland annat att handläggaren ska förbereda sig inför hembesöket samt ta del av separata checklistor för individuppföljning och intervjuguide. Av *Rutin för individuppföljning av hemtjänstinsatser* framgår bland annat att handläggaren har ansvar för att den äldres hemtjänstinsatser följs upp årligen.

Ledningen berättar att alla ordinarie handläggare följer upp beställningarna genom att göra en nyprövning som vanligtvis sker en gång per år. En del av uppföljningen är även att ta del av genomförandeplaner och rapporter för tidsregistrering i det sociala systemet.

Handläggarens uppgift är att fokusera på innehållet i genomförandeplanen och att det speglar beställningen, säger ledningen. Enheten har enligt dem ingen strukturerad information hur handläggarna ska gå tillväga om genomförandeplanen inte speglar beställningen, men de ska skapa en rutin.

Det varierar hur biståndshandläggarna använder genomförandeplanen för att följa upp beställningen enligt ledningen. Under föregående år gjorde ledningen stickprovskontroller och noterade att många äldre saknade genomförandeplan. Enligt ledningen har det inneburit ett omfattande arbete att få in genomförandeplaner från utförarna. Samordnaren följer, sedan en tid tillbaka, månatligen upp att det finns genomförandeplaner. Om de inte inkommer kontaktar samordnaren utföraren. Detta arbetssätt har lett till att de får in fler planer.

Enligt ledningen har det varit dålig kvalitet på genomförandeplanerna och de tycker att det förefaller som om de äldre inte varit delaktiga i upprättandet. Nästa steg i enhetens arbete med genomförandeplanerna är att lägga fokus på det faktiska innehållet i planerna.

Handläggarna berättar att de följer upp beställningen genom att kontrollera att den har accepterats. I beställningen skriver de att utföraren ska inkomma med en genomförandeplan inom 15 dagar samt att utföraren ska kontakta dem om hjälpbehovet förändras. Handläggarna kollar om alla insatser finns med i genomförandeplanen. Det har hänt att utföraren lagt till insatser som den äldre fått avslag på, säger handläggarna. Om genomförandeplanen inte speglar beställningen kontaktar de utföraren som får upprätta en ny plan.

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 dagliga insatser i ordinärt boende. I granskningen ingick såväl kommunala som privata utförare av hemtjänst.

Beställningar

Beställningar skickade mellan oktober 2018 och september 2019 granskades. I merparten av beställningarna var det beskrivet vad och hur ofta insatserna ska utföras, exempelvis:

- byte av inkontinensskydd och förflyttning: åtta gånger dagligen varav två gånger nattetid
- tillredning och servering av måltid: frukost och middag

- på- och avklädning och stödstrumpor: två gånger per dag
- disk, bäddning och tillsynsstädning: två gånger per dag
- stöd vid måltider: tre gånger per dag
- promenad: två gånger per vecka
- dusch: två gånger per vecka

I samtliga beställningar framgick den äldres behov och mål med insatserna fanns beskrivna. Här följer exempel på målformuleringar som återfanns i beställningarna: *bibehålla sin vikt, få i sig näringsrik och regelbunden kost, få aktivering och stimulering i sin vardag, motverka isolering, kunna upprätthålla en fungerande vardag, förebygga isolering och få frisk luft och välfungerande hushåll*. Utöver ovan nämnda mål återfanns även *skälig levnadsnivå* i fem beställningar. I flera beställningar fanns det mål kopplat till specifika insatser.

Genomförandeplaner

För 14 av 15 beställningar fanns en genomförandeplan. Åtta av planerna var upprättade inom 15 dagar⁴, övriga mellan en till två månader efter att beställningen börjat gälla. Planeringen i fem genomförandeplaner motsvarade behoven som framkom av respektive beställning. Nedan följer exempel på insatser/behov som saknades i genomförandeplanerna:

- dubbelbemanning
- munvård
- följeslagning
- apoteksärenden
- promenader
- nattbesök
- disk
- sophantering.

Samverkan med hemtjänstutförare

Ledningen berättar hur de genom åren på olika sätt har arbetat för att förbättra samverkan med hemtjänstutförarna. Handläggarna har till exempel varit kontaktperson för olika utförare, enheten har träffat vissa utförare enskilt och de har haft gemensamma möten med flera utförare. För närvarande är det samordnaren som har som uppdrag att ha samverkansmöten med de utförare som har ett större antal brukare. Omorganisation och chefsbyten hos utförarna försvårar samverkan enligt ledningen.

⁴ Riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg, dnr. KF 105-1044/2017.

Samverkan på individnivå sker framför allt via telefon. Att handläggarna är tillgängliga och har telefontid varje dag samt att enheten har en mottagningstelefon dit Äldre Direkt, utförarna och andra samverkanspartners kan ringa, underlättar samverkan, säger ledningen.

Handläggarna berättar att de ofta gör hembesök tillsammans med hemtjänsten och i vissa fall gör de en samordnad individuell planering (SIP⁵). De tycker att samverkan och kommunikationen med utförarna fungerar ganska bra. Enligt dem har de regelbunden kontakt med vissa utförare, särskilt de som är större. Att träffas på möten förbättrar enligt handläggarna samverkan och ökar förståelsen för varandras roller.

Synpunkter och klagomål

Beställarenheten har en *Rutin för klagomålshantering* som inspektörerna har tagit del av. Av rutinen framgår process och ansvarsfördelning för klagomålshantering både vad gäller klagomål på utförare och klagomål på beställarenheten. I rutinen står bland annat att samordnaren ansvarar för att skicka iväg klagomålet till utföraren, skicka en kopia till biståndshandläggaren, ta emot svar från utföraren och informera handläggaren om svaret har inkommit.

Ledning och handläggare berättar att i samband med hembesök informeras de äldre om hur de kan lämna synpunkter och klagomål. Handläggarna lämnar muntlig och skriftlig information och har klagomålsbroschyrer på flera språk. De säger att de uppmanar de äldre att framföra synpunkter och klagomål och betonar vikten av att de äldre ska känna sig lyssnade på.

Ledningen berättar att de registrerar och diarieför alla klagomål. Klagomål som inkommer på handläggarna hanteras av ledningen. De utreder, ger återkoppling till den som lämnat klagomålet samt följer upp klagomålet vid behov. När det gäller klagomål på utförare är det samordnaren som ansvarar för att skicka klagomålet till utföraren. Ledningen följer upp hur utföraren hanterar klagomålet samt informerar utföraren om hur de ser på det som skett. Ibland informerar de utföraren att det bör göras en lex Sarah anmälan. Ibland informerar ledningen även äldreförvaltningen om klagomålet.

Handläggarna berättar att samordnaren tar hand om de klagomål som inkommer på utförare. De tar del av det skriftliga svaret när det

⁵ **Samordnad individuell plan, SIP**, ska upprättas tillsammans med brukare om insatser från både socialtjänst och hälso- och sjukvård behöver samordnas.

inkommer. Om det är klagomål på handläggarna hänvisar de till biträdande enhetschef.

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 enhetschef och biståndshandläggare samt granskning av dokument och dokumentation.

Verksamhetsutveckling

Det är viktigt att ledningen möjliggör för handläggarna att vara delaktiga och medverka i enhetens utvecklingsarbete⁶. Inspektörerna gör bedömningen att enheten har identifierat arbetssätt som kan ge förutsättningar för handläggarna att vara delaktiga i utvecklingsarbetet. Exempel på detta är den kollegiala granskningen, regelbundna metodmöten, kompetensutveckling och arbete i specialistgrupper.

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 handläggningsprocessen som i utförandet av insatser⁷. Alla som arbetar inom äldreomsorgen ska känna till värdegrunden och hur var och en utifrån sin profession ska tillämpa den.

Inspektörerna blev väl bemötta av samtliga som vi mötte under inspektionen och även om de vi talade med uppgav att enheten inte arbetar aktivt med värdegrunden, bedömer vi att värdegrunden till

⁶ Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9).

⁷ Riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg. Handläggning av bistånd enligt SoL och insatser enligt LSS till personer över 65 år och äldre, dnr ÄN 3.1-517/2017.

viss del är förankrad i enhetens arbete. Det är positivt att handläggarna får handledning i bemötandefrågor samt att de äldres självbestämmande tas upp i samband med ärendedragningar. De äldres delaktighet och inflytande möjliggörs genom att handläggarna lyssnar på de äldre samt informerar om valfrihetssystemet och genomförandeplan.

Vår bedömning är dock att enhetens arbete med värdegrunden kan utvecklas. Ledningen ansvarar för att tillse att värdegrunden är 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 hemsida⁸ 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 Kommunfullmäktige⁹ under 2016 och gäller för samtliga beställningar av hemtjänst och genomförandeplaner för utförande av hemtjänst. Beställningarna ska utformas på ett likartat sätt och inte innehålla detaljer om hur och när de beviljade insatserna ska utföras¹⁰.

Av *Stockholms stads handlingsplan för att förbättra arbetssituationen för socialsekreterare och biståndshandläggare*¹¹, framgår att administrationen för handläggarna har ökat. En del av syftet med

⁸ stockholm.se/vardegrund.

⁹ Rapport om utveckling av hemtjänst, dnr 152-643/2016.

¹⁰ Anvisningar för beställning och genomförandeplan för hemtjänst, dnr 3.1-470/2017.

¹¹ Revidering av Stockholms stads handlingsplan för att förbättra arbetssituationen för socialsekreterare och biståndshandläggare, dnr 3.5-287/2018.

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 visar att enheten behöver utveckla arbetet med ramtid. I merparten av beställningarna var insatserna, så som ledning och handläggare själva uppgav, preciserade på detaljnivå, vilket inte är i enlighet med anvisningarna och riktlinjer.

Angående målformulering i beställningen, bör den om möjligt vara den äldres egen beskrivning. Den äldres mål ska följa med under hela handläggningsprocessen. Handläggarna behöver inte formulera syfte och mål för varje insats och övergripande mål utifrån socialtjänstlagen ska undvikas¹². I de beställningar som ingick i granskningen fanns det några exempel där målsättningen bland annat beskrivs som ”skälig levnadsnivå”. Det fanns även flera exempel på att enheten arbetat med att utveckla målformuleringar.

På Stockholms stads hemsida finns anvisningar och stödmaterial för arbetet med ramtid¹³. Enheten kan även skicka frågor till äldreförvaltningens funktionsbrevlåda¹⁴. 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

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.¹⁵

¹² Dnr 3.1-470/2017.

¹³ stockholm.se/ramtid.

¹⁴ ramtid@stockholm.se.

¹⁵ Dnr 3.1-470/2017.

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 beställningen för handläggaren och är av särskilt stor betydelse i de fall den enskilde har nedsatt beslutsförmåga.¹⁶

Av de 15 akter som vi granskade innehöll 14 en genomförandeplan. Åtta av planerna var upprättade inom 15 dagar. Av samtalen framkom att verksamheten har ett arbetssätt för att följa upp att det inkommer genomförandeplaner. Resultatet från granskningen indikerar att detta gett resultat. Inspektörerna rekommenderar enheten att upprätta en rutin för uppföljning av beställning. I denna rutin kan förslagsvis ingå både avvikelshantering när genomförandeplan inte inkommer samt hur handläggarna ska gå tillväga när genomförandeplanen inte speglar beställningen.

Inspektörerna brukar rekommendera att i de fall privata utförare av hemtjänst inte följer förfrågningsunderlaget¹⁷, bör avtalsförvaltare på äldreförvaltningen underrättas om detta. I de fall utförare i kommunal regi inte följer uppdragsbeskrivningen¹⁸, bör ansvarig på stadsdelsförvaltningen underrättas om detta. Utav vad som framgick av 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 ser det som positivt att enheten bjuder in utförare till samverkansmöten, att samverkan med hemtjänst och primärvård sker tillsammans med den i äldre i dennes hem och att handläggarna strävar efter att vara tillgängliga. Positivt är även att enheten prövat olika metoder för samverkan med utförarna med syftet att utveckla samverkan ytterligare.

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

¹⁶ Dnr 3.1-470/2017 samt dnr ÄN 3.1-517/2017.

¹⁷ Upphandling hemtjänst – Stockholms stad. Dnr 5.1.1-395/2017.

¹⁸ Uppdragsbeskrivning för stadsdelsnämndernas verksamhet, hemtjänst i ordinärt boende, dnr ÄF 1-511-368/2018, dnr KF 2018/751.

eller klagomålet hanteras skyndsamt. Äldre och närstående behöver även få information om hur de lämnar en synpunkt eller ett klagomål på beställarenhetens arbete. Samtliga inkomna klagomål ska sammanställas och analyseras för att se mönster eller trender som indikerar brister i enhetens kvalitet¹⁹.

Det är viktigt med en sammanhängande process för hantering av synpunkter och klagomål och inspektörerna ser det som positivt att enheten har en tydlig rutin för klagomålshantering samt att denna förefaller vara känd och implementerad. Vi tycker även att det är positivt att enheten strävar efter att ha hög tillgänglighet då det kan öka möjligheten för den äldre och anhöriga att lämna synpunkter och klagomål.

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

Kristina Hagström
Inspektör

Anki Ottenby
Inspektör

¹⁹ SOSFS 2011:9.