



Granskning av äldreomsorgen

Revisionsrapport
Alingsås kommun

KPMG AB

2022-12-13

Antal sidor: 29



Alingsås kommun
Granskning av äldreomsorgen

2022-12-13

Innehållsförteckning

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Sammanfattning | 3 |
| 2 | Bakgrund | 4 |
| 2.1 | Syfte, revisionsfrågor och avgränsning | 4 |
| 2.2 | Revisionskriterier | 5 |
| 2.3 | Metod | 5 |
| 3 | Lagstiftning och föreskrifter | 7 |
| 4 | Resultat av granskningen | 8 |
| 4.1 | Styrning | 8 |
| 4.2 | Värdighetsgarantier och kvalitetsdeklarationer | 11 |
| 4.3 | Brukarperspektiv | 12 |
| 4.4 | Kompetens och bemanning | 24 |
| 5 | Slutsats och rekommendationer | 28 |

1 Sammanfattning

Vi har av Alingsås kommuns revisorer fått i uppdrag att granska vård- och omsorgsnämndens förmåga att styra, leda och följa upp äldreomsorgsverksamheten med fokus på brukarperspektivet.

Syftet med granskningen är att bedöma om äldreomsorgen styrs och bedrivs på ett sätt som säkerställer kvalitet i enlighet med politiska mål samt om nämnden bedriver ett ändamålsenligt arbete utifrån den nationella värdegrunden för äldreomsorgen.

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens syfte är att nämndens styrning av äldreomsorgen sker systematiskt för att säkerställa kvalitet i enlighet med politiska mål, där ett i huvudsak ändamålsenligt arbete utifrån den nationella värdegrunden för äldreomsorgen utgör en integrerad del.

Vi kan konstatera att 94 procent av brukarna inom hemtjänsten uppger att de är mycket eller ganska nöjda med den hemtjänst de får, vilket kan jämföras med riksnittet 86 procent. För de särskilda boendena uppger 83 procent att de är mycket eller ganska nöjda med sitt särskilda boende, riksnittet är 77 procent.

Utifrån vår bedömning och slutsats rekommenderar vi vård- och omsorgsnämnden att:

- säkerställa att arbetet med implementering av IBIC fullföljs och ger avsedda effekter, se avsnitt 4.3.2.
- säkerställa brukarnas inflytande och delaktighet, se avsnitt 4.3.6.
- att analysera och vidta erforderliga åtgärder för att stärka utvecklingen av hur brukarna inom särskilda boenden upplever förtroendet för personalen, se avsnitt 4.3.8.
- analyserar resultatet mot bakgrund av den stora försämringen i den senaste brukarundersökningen avseende aktiviteter, och vidtar erforderliga åtgärder, se avsnitt 4.3.10.
- analysera utvecklingen av personalkontinuiteten inom hemtjänst och vidta erforderliga åtgärder, se avsnitt 4.3.12.
- vidta åtgärder för att minska personalomsättning, som ett led i att säkerställa kompetensförsörjning och bemanning, se avsnitt 4.4.2.

2 Bakgrund

Vi har av Alingsås kommuns revisorer fått i uppdrag att granska vård- och omsorgsnämndens förmåga att styra, leda och följa upp äldreomsorgsverksamheten med fokus på brukarperspektivet.

2.1 Syfte, revisionsfrågor och avgränsning

Granskningen syftar till att bedöma om äldreomsorgen styrs och bedrivs på ett sätt som säkerställer kvalitet i enlighet med politiska mål samt om nämnden bedriver ett ändamålsenligt arbete utifrån den nationella värdegrunden för äldreomsorgen.

Följande revisionsfrågor besvaras:

- Vilka mål och uppdrag har vård- och omsorgsnämnden ställt upp för verksamheten avseende äldreomsorgen? (uppdragsplan mm.)
- Finns en tydlig styrning och uppföljning för att säkerställa kvalitet? Är mål och prioriteringar gällande kvaliteten kända och förankrade inom verksamheten?
- Hur säkerställs att brukarnas individuella behov ligger till grund för planeringen av de dagliga insatserna? Är genomförandeplaner individuellt anpassade och uppdateras regelbundet?
- Har nämnden fastställt värdighetsgarantier och kvalitetsdeklarationer?
- Har de lokala värdighetsgarantierna och kvalitetsdeklarationerna implementerats?
- Genomförs en uppföljning av uppfyllelsen och implementeringen av de lokala värdighetsgarantierna och kvalitetsdeklarationerna?
- Hur arbetar nämnden med brukarperspektivet (säkerställande av bemötandefrågor både för brukare och anhöriga)?
- Har nämnden säkerställt delaktighet och inflytande hos brukarna?
- Hur upplever brukarna bemötande, delaktighet, integritet och självbestämmande?
- Hur ser resultatet ut från öppna jämförelser vad avser bemötande, delaktighet/ inflytande, påverka tid, måltider, möjligheter till aktiviteter, trygghet och förtroende?
- Hur ser bemanningen ut inom äldreomsorgen? Hur stor är personalomsättningen? I vilken utsträckning nyttjas timanställda?

2022-12-13

- Hur ser personalkontinuiteten ut inom hemtjänsten? Genomförs något arbete i syfte att minimera antalet arbetstagare som arbetar med varje enskild brukare? Följs personalkontinuiteten upp frekvent?
- Hur ser utbildningsnivån ut bland de anställda inom äldreomsorgen? Hur många har särskild utbildning gällande demens?
- Vilken introduktionsutbildning erhåller nyanställda samt vikarier? Sker fortbildning för alla anställda?
- Har vård- och omsorgsnämnden säkerställt en likvärdighet och samsyn vad avser kvalitet inom samtliga områden?

Granskningen avser äldreomsorgen inom vård- och omsorgsnämndens verksamhetsområde.

2.2 Revisionskriterier

Vi har bedömt om rutinerna uppfyller

- Kommunallagen 6 kap § 6
- Socialtjänstlagen
- Tillämpbara interna regelverk och policys.

2.3 Metod

Granskningen har genomförts genom:

- Dokumentstudier av relevanta dokument så som strategi för äldreomsorgen, vård- och omsorgsnämndens budget, kvalitetskrav, kvalitetsberättelse, patientsäkerhetsberättelse, redovisning av avvikelser etc.
- Intervjuer har genomförts med vård- och omsorgsnämndens presidium, förvaltningschef, verksamhetschefer för äldreomsorg, SAS, enhetschefer för hemtjänst samt enhetschefer för äldreboende.
- Statistik hämtad från Kolada och Öppna jämförelser, där Alingsås nyckeltal har jämförts över tid, men även med riket, Västra Götalands läns kommuner och gruppen liknande kommuner äldreomsorg, Alingsås, 2021 (Gislaved, Mjölby, Nässjö, Piteå, Strängnäs, Trelleborg och Värnamo).

I rapporten används genomgående de nationella databaserna Öppna jämförelser och Kolada (brukarundersökning och omsorgspersonal). Vår intention i rapporten är

2022-12-13

inte att jämföra de olika verksamheterna hemtjänst och särskilt boende med varandra. Socialstyrelsen uppmanar generellt att inte jämföra olika verksamheter med varandra. Däremot illustreras hemtjänsten och särskilda boendens specifika områden så som bemötande, trygghet etc. i samma tabell/diagram etc.

Syftet med Öppna jämförelser är att kommuner och regioner ska kunna använda data för att analysera sin verksamhet, lära av varandra, förbättra kvaliteten och effektivisera verksamheten.¹

Öppna jämförelser

I rapporten beskrivs resultatet från Öppna jämförelser för år 2021. Notera att brukarundersökningen inte genomfördes år 2021, varför data från år 2020 används. Brukarundersökningen över tid (åren 2017 – 2022, dock ej 2020) redovisas för nyckeltalen; helhetssyn, påverka tid, bemötande, hänsyn till åsikter och önskemål, trygghet och förtroende för både hemtjänsten och särskilt boende. För särskilt boende redogörs även för nyckeltalen möjlighet till aktiviteter och måltider.

Tabellerna i Öppna jämförelser som beskrivs är färgad med grönt, gult och rött. Grönt betyder att kommunvärdet på indikatorn hör till de 25 procent av kommunerna med bäst värde i förhållande till övriga kommuner. Rött får de 25 procent av kommunerna med sämst värde och gult får de 50 procent av kommunerna som ligger mitt emellan. I tabellhuvudet presenteras högsta och lägsta kommunvärde samt medelvärde och median.

Kolada (brukarundersökning)

Brukarundersökning/brukarbedömning beskriver hur många procent av brukarna som exempelvis uppgett att de är mycket eller ganska nöjd med hemtjänsten/särskilda boendet.

Rapporten är faktakontrollerad av ordförande, vice ordförande, förvaltningschef och verksamhetschefer äldreomsorg.

¹ <https://skr.se/skr/tjanster/statistik/oppnajokforelser>

3 Lagstiftning och föreskrifter

Nationell värdegrund

”Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund)”, (5 kap. 4§ Socialtjänstlagen, SoL).

Den 1 januari 2011 trädde en ny bestämmelse om värdegrund inom äldreomsorgen i kraft (SoL 2001:453). Förarbetena till bestämmelsen finns i regeringens proposition *Värdigt liv i äldreomsorgen* (prop. 2009/10:116). Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt iv och känna välbefinnande (värdegrund) vilket framgår av SoL (5 kap. 4 § första stycket).

Den nationella värdegrunden för äldreomsorgen har sin utgångspunkt i bestämmelser i socialtjänstlagen.

En värdegrund visar vilka etiska värden och normer som ska ligga till grund för en verksamhet. Den tydliggör värderingar och kan ses som ett etiskt förhållningssätt som ska fungera som ett stöd för alla medarbetare i deras arbete. För att en värdegrund ska kunna vara ett sådant stöd behöver den också bli konkret – värdegrunden visar inriktningen och i det dagliga arbetet måste den rent praktiskt påverka tankar och handlingar.²

Socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS 2012:3) om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre innehåller rekommendationer för tillämpningen av 5 kap. 4 § första stycket SoL. De allmänna råden ska vägleda verksamheterna och bidra till en enhetlig tillämpning av värdegrunden. Huvudsyftet är att detta ska bidra till att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande.

Ledningssystem

Av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete framgår att;

”Vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska ansvara för att det finns ett ledningssystem för verksamheten.”³

Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.

² <https://kunskapsguiden.se/omraden-och-teman/aldre/nationell-vardegrund-for-aldreomsorgen/om-nationell-vardegrund-for-aldreomsorgen/>

4 Resultat av granskningen

4.1 Styrning

Iakttagelser

Kommunfullmäktige har i Budget för Alingsås kommun 2022-2024³ beslutat om fem prioriterade mål, som tar sin utgångspunkt i kommunens vision. De prioriterade målen är:

- Alingsås växer genom att stärka och uppmuntra arbetsliv, näringsliv och föreningsliv
- I Alingsås finns goda livsmiljöer genom en långsiktig ekologisk, social och ekonomisk hållbar utveckling
- Alingsåsarna har inflytande, får god service och ett gott bemötande från kommunen
- Alingsås barn och elever erbjuds en av landets bästa utbildningar
- Alingsås ska utvecklas genom ett hållbart samhällsbyggande med bevarad natur och kulturmiljö

Utifrån de prioriterade målet "Alingsåsarna har inflytande, får god service och ett gott bemötande från kommunen" har vård- och omsorgsnämnden i budget 2022-2024⁴ utformat två mål som berör äldreomsorgen:

- Andelen som tar kontakt med vård- och omsorgsförvaltningen via telefon och som får ett direkt svar på en enkel fråga ska öka.
- Andelen som skickar e-post till vård- och omsorgsförvaltningen och som får svar inom 1 dygn ska vara 90 procent eller mer.

Båda målen följs upp med nyckeltal uppdelat på äldre respektive funktionshinder.

Därutöver framgår i budgeten tre uppdrag som berör äldreomsorgen:

- Utöka självbestämmande för äldre inom våra verksamheter
- Uppföljning av privata utförare (och egen regi)
- Utveckla former för att mäta brukartid i hemtjänsten

³ KF, 2021-11-03, § 232.

⁴ VON, 2021-12-17, § 84.

2022-12-13

I enlighet med Alingsås styrmodell och som en del av kvalitetsstyrningen identifierar och beslutar vård- och omsorgsförvaltningen årligen om kritiska verksamhetsfaktorer. En kritisk verksamhetsfaktor ringar in områden som är av särskild vikt för en god kvalitet i förvaltningens grunduppdrag. Faktorerna är styrande för utvecklings- och förbättringsarbetet. Nyckeltal/indikatorer målsätts och följs upp samt redovisas i bl a kvalitetsberättelsen. Exempel på kritiska verksamhetsfaktorer är att brukarna är nöjda med hemtjänsten respektive sitt särskilda boende. Nyckeltalen som används är brukarbedömning helhetssyn för respektive områden, där målvärde år 2022 är att ligga över genomsnittet för riket.

Vidare har kommunfullmäktige i slutet av år 2021⁵ antagit *Strategi för äldreomsorgen 2022-2030*, utifrån förslag från vård- och omsorgsnämnden. Strategin beskriver inriktningen för den omställning som äldreomsorgen står inför de kommande åren, och innebär kortfattat rätt insats till rätt brukare och är indelad i fem huvudområden;

- Högre ambition gällande digitalisering
- Satsa på utökat förebyggande arbete
- Effektivisera hemtjänsten
- Rätt insats till rätt brukare
- Fler trygghetsbostäder

Under år 2021 genomfördes en genomlysning av biståndsriktlinjer enligt socialtjänstlagen. Utifrån detta har nämnden har antagit nya *Riktlinjer för biståndshandläggning*⁶. Riktlinjerna utgör stöd och vägledning för biståndshandläggning och syftar till att säkerställa rättssäkerhet och likabehandling för Alingsåsborna. Ett arbete med införande av den strukturerade metoden Individens behov i centrum (IBIC) har påbörjats i form av utbildningsinsatser.

För att säkra verksamhetens kvalitet och patientsäkerhet har vård- och omsorgsnämnden sedan år 2014 utformat kvalitetskrav som anger en lägsta nivå för den vård och omsorg som ges. Kvalitetskraven omfattar all verksamhet, oavsett utförare, som arbetar på nämndens uppdrag och beskriver de grundläggande krav som ska uppfyllas. Kvalitetskrav finns specificerade för särskilt boende, hemtjänst samt hemsjukvård. Kraven utgår från de områden som Socialstyrelsen har angett vara viktiga för att uppnå en god och säker vård och omsorg;

1. Säker vård och omsorg
2. Självbestämmande och integritet

⁵ KF, 2021-11-24, § 240.

⁶ VON, 2021-06-14, § 35.

2022-12-13

3. Helhetssyn och samordning
4. Trygghet och säkerhet
5. Kunskapsbaserad säkerhet
6. Tillgänglighet
7. Effektivitet

I kvalitetskraven finns för varje område en övergripande beskrivning, samt underområden där specifika krav anges liksom hur varje krav följs upp. Kvalitetskraven ska revideras årligen för att ha en följsamhet till nya krav och åtaganden. Senaste revidering av kvalitetskrav beslutades i slutet av år 2021.⁷

Vid intervjuer uppgavs att kvalitetskraven är väl kända på alla nivåer, och även används t ex på planeringsdagar, tas upp på APT och utgör en utgångspunkt för uppföljning av verksamheten.

Nämnden antar årligen en *Verksamhetsplan för systematisk kvalitetsuppföljning och granskning*⁸. Syftet med verksamhetsplanen är tydliggöra vad vård- och omsorgsnämnden avser att fokusera på i den systematiska kvalitetsuppföljningen och granskningen av verksamheten under året. Under år 2021 låg fokus avseende systematisk kvalitetsgranskning på området "Säker vård och omsorg", och under år 2022 fokuserar kvalitetsgranskningen på "Dokumentation". I verksamhetsplanen finns också en årsplan med månadsindelning där även övriga aktiviteter som ska genomföras ingår.

I en årlig kvalitetsberättelse beskrivs hur nämndens arbete med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet har bedrivits, och utgör också ett underlag för planering av nästkommande års kvalitetsarbete. Vi har tagit del av *Kvalitetsberättelse 2021*⁹, som ger en utförlig beskrivning av kvalitetsarbetet, resultat samt analys och utvecklingsområden.

4.1.1 Kommentarer och bedömning

Vi konstaterar att vård- och omsorgsnämnden har ställt upp två mål som berör äldreomsorgen med koppling till kommunens prioriterade mål. Vi anser att målen endast i begränsad utsträckning har koppling till verksamhetens kvalitet. Vidare har nämnden gett tre uppdrag som berör äldreomsorgen, som tillsammans med de fastställda kritiska verksamhetsfaktorerna utgör en grund för utvecklings- och förbättringsarbete.

⁷ VON, 2021-12-17, § 81.

⁸ VON, 2021-12-17, § 80.

⁹ VON, 2022-05-18, § 40.

Ett huvudsakligt verktyg för att styra och följa upp kvalitet i verksamheten utgörs av kvalitetskraven. Vi bedömer att kvalitetskraven är väl kända och förankrade inom verksamheten, samt följs upp systematiskt på flera nivåer och därmed också har en tydligt styrande effekt. Vi anser att arbetet med kvalitetskraven, tillsammans med arbetet med riktlinjer för biståndsbedömning, utgör ett verkningsfullt sätt för nämnden att säkerställa en likvärdighet och samsyn vad avser kvalitet inom alla väsentliga områden.

4.2 Världighetsgarantier och kvalitetsdeklarationer

Kvalitetsgarantier - Världighetsgaranti

Kvalitetsgaranti/kvalitetsdeklaration beskriver vad du som medborgare kan förvänta dig av en tjänst som kommunen erbjuder. En kvalitetsdeklaration är ett "kvitto" där brukare, politiker och tjänstepersoner skriftligen blir överens om vad som gäller för en kommunal tjänst. Kvalitetsdeklarationer visar vad brukaren kan förvänta sig av kommunens tjänster så som exempelvis bemötande, stöd och omsorg dvs. en tjänstegaranti.

En världighetsgaranti syftar till att tydliggöra vad äldreomsorgen ska erbjuda och vad de äldre och deras anhöriga kan förvänta sig när de behöver äldreomsorg.

4.2.1 Iakttagelser

Vård- och omsorgsnämnden beslutade under år 2012 om att införa tre världighetsgarantier:

- Alingsås kommun garanterar att din genomförandeplan upprättas senast två veckor efter inflyttning på särskilt boende alternativt vid uppstart av hemtjänst.
- Alingsås kommun garanterar att du fyra veckor efter uppstart av insats får en personlig kontakt som följer upp att du fått en genomförandeplan upprättad och att denna är i överensstämmelse med det som du själv anser är viktigt för dig för att uppnå ett värdigt liv och välbefinnande.
- Alingsås kommun garanterar att vid bokning av flexibel växelvård kan verkställighet av beställning ske inom sju dagar.

Vid intervjuer framkommer att världighetsgarantierna under en längre tid inte aktivt hanterats. En förklaring är att de är inkluderade i kvalitetskraven, med undantag av den som omfattar växelvård. Dock uppges att den garantin ändå uppfylls och att det inte varit några problem kring att erhålla önskad växelvård. Vidare har den nationella värdegrunden för äldreomsorgen utgjort en av hörnstenarna och konkretiserats vid utformning av kvalitetskraven.

Under genomförandet av denna granskning har förberedelser vidtagits för att nämnden formellt ska avsluta världighetsgarantierna.

4.2.2 Kommentarer och bedömning

Vi konstaterar att nämnden har fastställt värdighetsgarantier, men att de under senare år inte använts aktivt vilket utgör en brist. Samtidigt noterar vi att två av värdighetsgarantierna är inarbetade i kvalitetskraven, och den tredje gällande växelvård uppfylls i praktiken. Vi anser att det arbete som görs kring kvalitetskrav i allt väsentligt är ett tydligt sätt att tydliggöra de krav som ställs på verksamheten, inte minst med koppling till värdegrundsarbete. Vi anser att värdighetsgarantier i viss mån kan vara ett sätt att för enskilda och anhöriga tydliggöra vad som kan erbjudas och vad de kan förvänta sig, men att det normalt är avgränsat till ett fåtal specifika områden.

4.3 Brukarperspektiv

4.3.1 Iakttagelser brukarens behov

I enlighet med *Riktlinjer för biståndsbedömning* görs en behovsbedömning av den enskildes behov, vilket avgör om bistånd ska beviljas. Beslutet ska bl a visa vilka insatser som beviljats, och konkretiseras genom ett uppdrag till utförare. Av kvalitetskraven framgår att utföraren ska säkerställa att en genomförandeplan upprättas i samråd med brukaren snarast men senast inom två veckor från verkställt biståndsbeslut. Vidare framgår att den enskilde och/eller dennes närstående ska vara delaktiga i upprättandet av genomförandeplanen och planeringen av insatserna. Vikten av delaktighet från den enskilde i arbetet med genomförandeplanen framhålls även vid intervjuer.

Inom hemtjänsten har personalen tillgång till genomförandeplanen via sin mobiltelefon. De finns även i pärm hos den enskilde. Genomförandeplanen uppdateras minst årligen, men det sker enligt intervjuade ofta flera gånger per år och ses som ett bra arbetsredskap.

Inom särskilt boende revideras genomförandeplanen var tredje månad men vid behov oftare. Enligt intervjuade utgör genomförandeplanen ett arbetsverktyg som går att jobba utifrån.

Enligt kvalitetskraven ska den enskilde ha en kontaktperson/fast vårdkontakt. Inom hemtjänsten utses en 1:a och 2:a kontaktperson. I uppdraget som kontaktperson ingår bland annat att underlätta samarbete mellan den enskilde, närstående och övrig personal, och ansvarar för arbetet med den enskildes genomförandeplan och arbeta för att tillgodose behov och samordning kring den enskilde.

Både särskilda boenden och hemtjänst arbetar med olika typer av möten för att gå igenom behov och planering kring enskilda. Särskilda boenden har teammöten veckovis eller varannan vecka, där även sjuksköterska kan delta. I samband med dessa möten går även avvikelshantering igenom, t ex avseende läkemedelsavvikelser. Veckovis sker även en genomgång veckovis av Senior Alert med sjuksköterska.

2022-12-13

Inom hemtjänsten sker enhetsmöten med all personal månadsvis eller var sjätte vecka, där patientansvarig sjuksköterska deltar.

Som tidigare nämnts har arbetet med implementering av Individens behov i centrum (IBIC) har återstartats. I nuläget genomförs utbildning för chefer och dokumentationsansvariga. Parallellt pågår ett förberedande arbete för införande av ett nytt verksamhetssystem som ersätter nuvarande verksamhetssystemet Magna Cura. Det finns inte ännu en fastställd tidplan för implementeringen, då upphandling inte är genomförd.

4.3.2 Kommentarer och bedömning

Vi konstaterar att genomförandeplanerna är ett centralt verktyg och används aktivt för att arbeta med brukarperspektivet på många plan, med fokus på individens behov och önskemål. Framtagande och frekvent uppdatering sker i samråd med den enskilde.

Olika typer av regelbundna möten sker inom verksamheterna, där ett övergripande syfte är att tillse och planera för att enskilda ska få sina behov tillgodosedda.

Vi ser positivt på att arbetet med implementering av IBIC påbörjats. Vi rekommenderar att nämnden säkerställer att arbetet med implementering av IBIC fullföljs och ger avsedda effekter.

4.3.3 Iakttagelser bemötande

Avseende bemötandefrågor har arbetet med genomförandeplanen en viktig roll, genom att därigenom exempelvis bidra till förutsägbarhet och förebygga kritiska situationer. Enligt kvalitetskraven ska personalen ha kunskap om metoder och arbetssätt för att möta den enskildes behov, och fortbildning i bemötandefrågor ske årligen.

Bemötande följs upp genom nationella brukarundersökningen för äldreomsorgen samt avvikelshantering, och resultaten redovisas bl a i den årliga kvalitetsberättelsen. Första halvåret 2022 rapporterades ca 10 avvikelser avseende bemötande, vilket är i nivå med föregående år.

Brukarbedömning

Brukare inom hemtjänsten upplever att de får ett mycket/ganska bra bemötande av personalen. Även brukare inom de särskilda boendena uppger att de till övervägande del är mycket eller ganska nöjda med personalens bemötande. För de särskilda boendena har nöjdheten över bemötande dock minskat år 2022 jämfört med tidigare år.

| Bemötande | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2022 |
|--|------|------|------|------|------|
| Personer i % i åldrarna 65 år och äldre i ordinärt boende med hemtjänst som uppgett att de var mycket/ganska nöjda med personalens bemötande | 99 | 98 | 99 | 98 | 98 |
| Personer i % i åldrarna 65 år och äldre i särskilt boende som uppgett att de var mycket/ganska nöjda med personalens bemötande | 93 | 96 | 95 | 96 | 92 |

Källa: www.kolada.se

Öppna jämförelser

Vid jämförelse med övriga kommuner i Sverige uppges bemötandet vara gott, främst avseende särskilt boende men även hemtjänst.

| Bemötande, hemtjänst (2020) | | | Bemötande, särskilt boende (2020) | | |
|-----------------------------|-----------|-------------|-----------------------------------|-----------|-------------|
| | Procent | | | Procent | |
| Min-max (riket) | 83-100 | Rang av 283 | Min-max (riket) | 85-100 | Rang av 212 |
| Vägt medel (riket) | 97 | | Vägt medel (riket) | 94 | |
| Median (riket) | 98 | | Median (riket) | 94 | |
| Västra Götalands län | 96 | | Västra Götalands län | 93 | |
| Alingsås | 98 | 71 | Alingsås | 96 | 46 |

Källa: Öppna jämförelser 2021 – Vård och omsorg för äldre. Socialstyrelsen.

4.3.4 Kommentarer och bedömning

Bemötande följs upp genom synpunktshantering och nationella brukarundersökningen, och redovisas till nämnden i årlig kvalitetsberättelse samt i delårsvisa rapporter avseende avvikelser, klagomål och synpunkter. För att säkerställa personalens bemötande sker aktivt arbete med genomförandeplanen tillsammans den enskilda samt att kvalitetskrav tydliggjorts.

Resultaten i brukarundersökningarna avseende bemötande visar på ett gott resultat de senaste åren. Dock har nöjdhetsgraden sjunkit något gällande särskilda boenden.

4.3.5 Iakttagelser delaktighet och inflytande

För att säkerställa delaktighet och inflytande sker arbete med genomförandeplanen, som utformas tillsammans med den enskilde avseende insatser och när de ska genomföras. Det är dock inte alltid möjligt att tillgodose alla önskemål fullt ut, t ex avseende när insatser eller besök genomförs. När den enskilde själv inte kan föra sin talan i arbetet med genomförandeplan är det oftast möjligt att anhörig deltar. Anhörigträffar hålls normalt en gång per år avdelningsvis inom särskilda boenden.

Möjligheter till inflytande ges också via brukarmöten inom hemtjänst och husråd samt kostråd inom särskilda boenden. Dessutom finns formen förtroenderåd etablerad, vilket innebär att nämndsledamöter har ett möte med t ex boenden på ett särskilt boende. På grund av pandemin har dessa former för brukarinflytande inte kunnat genomföras, men är nu på väg att återupptas.

Delaktighet och inflytande följs upp genom brukarundersökningar, och rapporteras bl a i kvalitetsberättelsen.

Brukarbedömning - åsikter och önskemål

Brukarbedömning av om hänsyn till åsikter och önskemål inom hemtjänsten är på en hög nivå och ligger stabilt över tid. Avseende särskilt boende har brukarbedömningen minskat något senaste året.

| Hänsyn till åsikter och önskemål | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2022 |
|---|------|------|------|------|------|
| Personer i % i åldrarna 65 år och äldre i ordinärt boende med hemtjänst som uppger att hemtjänstpersonalen alltid eller oftast tar hänsyn till åsikter och önskemål | 91 | 92 | 92 | 92 | 91 |
| Personer i % i åldrarna 65 år och äldre i särskilt boende som uppgett att hemtjänstpersonalen alltid eller oftast tar hänsyn till åsikter och önskemål | 79 | 87 | 86 | 86 | 83 |

Källa: www.kolada.se

Öppna jämförelser

Jämfört med övriga kommuner i Sverige bedöms hänsyn till åsikter och önskemål på en hög nivå, både avseende särskilt boende men även hemtjänst.

| Hänsyn till åsikter och önskemål, hemtjänst (2020) | | |
|--|-----------|-------------|
| Kommun och län | Procent | |
| Min-max (riket) | 69-100 | Rang av 283 |
| Vägt medel (riket) | 87 | |
| Median (riket) | 88 | |
| | | |
| Västra Götalands län | 85 | |
| Alingsås | 92 | 37 |

| Hänsyn till åsikter och önskemål, särskilt boende (2020) | | |
|--|-----------|-------------|
| | Procent | |
| Min-max (riket) | 57-97 | Rang av 198 |
| Vägt medel (riket) | 79 | |
| Median (riket) | 80 | |
| | | |
| Västra Götalands län | 81 | |
| Alingsås | 86 | 28 |

Källa: Öppna jämförelser 2021 – Vård och omsorg för äldre. Socialstyrelsen.

Brukarbedömning – påverka tid

Hur väl den enskilde kan påverka vilka tider de får hjälp har jämfört med tidigare års bedömning minskat både för hemtjänst och särskilt boende.

| Möjlighet att påverka tider | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2022 |
|--|------|------|------|------|------|
| Personer i % i åldrarna 65 år och äldre i ordinärt boende med hemtjänst som uppgett att de alltid eller oftast kan påverka vilka tider de får hjälp av hemtjänstpersonalen | 72 | 70 | 69 | 67 | 60 |
| Personer i % i åldrarna 65 år och äldre i särskilt boende som uppgett att de alltid eller oftast kan påverka vilka tider de får hjälp av personalen | 59 | 68 | 63 | 71 | 54 |

Källa: www.kolada.se

Öppna jämförelser

Brukarbedömningen av möjligheten att påverka tid var år 2020 jämfört med övriga kommuner hög. Resultatet år 2022 försämrades inte bara i Alingsås utan det noteras generellt för kommunerna. Dock sjönk resultatet avseende särskilt boende mer i Alingsås jämfört med riket.

Källa: Öppna jämförelser 2021 – Vård och omsorg för äldre. Socialstyrelsen.

| Påverka tid, hemtjänst (2020) | | |
|-------------------------------|-----------|-------------|
| | Procent | |
| Min-max (riket) | 36-79 | Rang av 281 |
| Vägt medel (riket) | 59 | |
| Median (riket) | 59 | |
| | | |
| Västra Götalands län | 55 | |
| Alingsås | 67 | 34 |

| Påverka tid, särskilt boende (2020) | | |
|-------------------------------------|-----------|-------------|
| | Procent | |
| Min-max (riket) | 36-90 | Rang av 195 |
| Vägt medel (riket) | 60 | |
| Median (riket) | 61 | |
| | | |
| Västra Götalands län | 62 | |
| Alingsås | 71 | 27 |

4.3.6 Kommentarer och bedömning

Delaktighet och inflytande säkerställs med ett aktivt arbete genomförandeplan tillsammans med den enskilde. Anhöriga kan delta som stöd till den enskilde. Även andra former av möjligheter till delaktighet och inflytande ges, i form av olika sorters brukargrupper. Resultatet följs upp genom brukarundersökningar, och redovisas i kvalitetsberättelsen.

Brukarbedömning av hänsyn till åsikter och önskemål har inom hemtjänsten legat på liknande nivå senaste åren, men minskat något gällande särskilt boende.

Gällande att påverka tider har resultaten avseende hemtjänst sjunkit de senaste åren. Resultatet är dock klart över rikssnittet. För särskilt boende har resultatet varierat relativt kraftigt mellan åren, med en tydlig försämring senaste året som också ligger något under rikssnittet.

Vi bedömer att nämnden behöver analysera resultaten och vidta erforderliga åtgärder för att resultaten ska förbättras.

4.3.7 Iakttagelser trygghet och förtroende

Brukarbedömning – trygghet

Tabellen visar att vad gäller trygghet att brukarbedömningen har minskat senaste året, avseende såväl hemtjänst som särskilt boende.

| Trygghet | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2022 |
|--|------|------|------|------|------|
| Personer i % i åldrarna 65 år och äldre som uppgett att de kände sig mycket trygga/ganska trygga med att bo kvar hemma med stöd från hemtjänsten | 90 | 89 | 90 | 93 | 90 |
| Personer i % i åldrarna 65 år och äldre som uppgett att de kände sig mycket trygga/ganska trygga med att bo på ett särskilt boende | 86 | 93 | 92 | 93 | 89 |

Källa: www.kolada.se

Öppna jämförelser

Jämfört med övriga kommuner uppvisas goda resultat avseende trygghet. Såväl i Alingsås som generellt i kommunerna har resultatet sjunkit senaste året.

| Trygghet, hemtjänst (2020) | | |
|----------------------------|-----------|-------------|
| | Procent | |
| Min-max (riket) | 68-100 | Rang av 283 |
| Vägt medel (riket) | 86 | |
| Median (riket) | 89 | |
| | | |
| Västra Götalands län | 86 | |
| Alingsås | 93 | 28 |

| Trygghet, särskilt boende (2020) | | |
|----------------------------------|-----------|-------------|
| | Procent | |
| Min-max (riket) | 73-100 | Rang av 210 |
| Vägt medel (riket) | 87 | |
| Median (riket) | 88 | |
| | | |
| Västra Götalands län | 88 | |
| Alingsås | 93 | 28 |

Källa: Öppna jämförelser 2021 – Vård och omsorg för äldre. Socialstyrelsen.

Brukarbedömning – förtroende

Förtroende för personalen har ökat något avseende hemtjänst. Däremot har det för särskilda boenden minskat senaste åren.

| Förtroende | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2022 |
|--|------|------|------|------|------|
| Personer i % i åldrarna 65 år och äldre som uppgett att de har förtroende för all eller flertal av personalen som kommer hem till brukaren | 93 | 93 | 96 | 94 | 96 |
| Personer i % i åldrarna 65 år och äldre som uppgett att de har förtroende för all eller flertal av personalen på boendet | 88 | 93 | 92 | 86 | 85 |

Källa: www.kolada.se

Öppna jämförelser

Förtroendet för personal är inom hemtjänst högt jämfört med andra kommuner, medan det inom särskilda boenden är något sämre men över rikssnitt.

| Förtroende för personal, hemtjänst (2020) | | |
|---|-----------|-------------|
| | Procent | |
| Min-max (riket) | 68-100 | Rang av 283 |
| Vägt medel (riket) | 89 | |
| Median (riket) | 92 | |
| Västra Götalands län | 90 | |
| Alingsås | 94 | 70 |

| Förtroende för personal, särskilt boende (2020) | | |
|---|-----------|-------------|
| | Procent | |
| Min-max (riket) | 62-98 | Rang av 211 |
| Vägt medel (riket) | 84 | |
| Median (riket) | 86 | |
| Västra Götalands län | 85 | |
| Alingsås | 86 | 102 |

Källa: Öppna jämförelser 2021 – Vård och omsorg för äldre. Socialstyrelsen.

4.3.8 Kommentarer och bedömning

Resultaten avseende trygghet att bo kvar hemma med stöd av hemtjänsten och bo på ett särskilt boende är goda, och ligger de senaste åren högre jämfört med rikssnitt.

Gällande förtroende för personalen har det ökat under de senaste åren inom hemtjänst. Inom särskilt boende har förtroendet för personal däremot minskat, men ligger över rikssnitt. Vi anser att nämnden bör analysera och vidta erforderliga åtgärder

för att stärka utvecklingen av hur brukarna inom särskilda boenden upplever förtroendet för personalen.

4.3.9 Iakttagelser måltider och aktiviteter, särskilda boenden

Brukarbedömning – måltider

Resultatet avser om måltiderna som serveras på det särskilda boendet alltid eller oftast är en trevlig stund på dagen. Resultatet minskade något, men är högre eller lika som tidigare år.

| Måltider, SÄBO | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2022 |
|---|------|------|------|------|------|
| Personer i % i åldrarna 65 år och äldre i särskilt boende som uppgett att måltiderna som serveras på det särskilda boendet alltid eller oftast är en trevlig stund på dagen | 70 | 72 | 63 | 74 | 72 |

Källa: www.kolada.se

Öppna jämförelser

Alingsås har ett högre resultat jämfört med medelvärde för alla kommuner avseende måltider särskilt boende. Resultatet har sjunkit mer i andra kommuner än Alingsås senaste året (2022).

| Måltider, särskilt boende (2020) | | |
|---|-----------|-------------|
| | Procent | |
| Min-max (riket) | 47-92 | Rang av 206 |
| Vägt medel (riket) | 70 | |
| Median (riket) | 71 | |
| Västra Götalands län | 71 | |
| Alingsås | 74 | 55 |

Källa: Öppna jämförelser 2021 – Vård och omsorg för äldre. Socialstyrelsen.

Brukarbedömning – aktiviteter

Nya arbetssätt kring aktiviteter infördes för några år sedan mot bakgrund av resultat i brukarundersökning. På varje boende finns några aktivitetsambassadörer utsedda bland de boende, som tillsammans med aktivitetsombudet har träff en gång per

schemaperiod för planering av aktiviteter. Ambitionen är att alla äldreboenden erbjuder minst 14 aktiviteter per vecka. Av kvalitetskraven framgår att den äldre ska erbjudas minst en daglig aktivitet i grupp eller enskilt. Utbudsmöjligheterna har påverkats av pandemin, då en omställning till individuella och anpassade gruppaktiviteter skett. Resultatet år 2022 är väsentligt lägre jämfört med tidigare år.

| Aktiviteter, SÄBO | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2022 |
|--|------|------|------|------|------|
| Personer i % i åldrarna 65 år och äldre i särskilt boende som är mycket eller ganska nöjda med aktiviteterna som erbjuds | 66 | 65 | 62 | 75 | 39 |

Källa: www.kolada.se

Öppna jämförelser

Brukarbedömningen år 2020 visar på en hög brukarbedömning jämfört med andra kommuner. Resultatet för kommunerna var generellt lägre år 2022 jämfört med tidigare år, men sjönk inte i samma utsträckning som i Alingsås.

| Aktiviteter, särskilt boende (2020) | | |
|---|-----------|----------------|
| | Procent | |
| Min-max (riket) | 25-91 | Rang av 183 |
| Vägt medel (riket) | 61 | |
| Median (riket) | 62 | |
| Västra Götalands län | 63 | |
| Alingsås | 75 | 12 |

Källa: Öppna jämförelser 2021 – Vård och omsorg för äldre. Socialstyrelsen.

4.3.10 Kommentarer och bedömning

Brukarbedömningen av om måltiderna som serveras på det särskilda boendet alltid eller oftast är en trevlig stund på dagen har minskat något senaste året, men inte i samma utsträckning som rikssnittet.

Avseende aktiviteter har brukarnas bedömning försämrats avsevärt senaste året och ligger klart under rikssnitt, efter att ha ökat under föregående år och då legat klart över rikssnitt. Vi bedömer att nämnden bör analysera resultatet mot bakgrund av den stora försämringen i den senaste brukarundersökningen, och vidtar erforderliga åtgärder.

4.3.11 Iakttagelser personalkontinuitet ur ett brukarperspektiv, hemtjänsten

För bemanningsplanering av insatser hos den enskilde finns en planerare per enhet. Planeringen sker med stöd av ett avancerat systemstöd, och besöksplaneringen för personalen sker dagligen. Även under dagen sker omplanering vid behov. Som utgångspunkt är personalen indelad i smågrupper, där varje grupp har hand om besöken för ett antal enskilda. En ambition är att kontaktpersonen ska utföra de flesta besöken, alternativt att en och samma person utför alla besök som görs hos den enskilde inom ramen för arbetspasset. Vid intervjuer framförs också att förutsättningarna kring bemanning påverkas av ekonomiska aspekter.

Personalkontinuiteten följs upp en gång per år, och utgör även underlag för inrapportering till Kolada/Kommuners kvalitet i korthet.

| Kontinuitet hos brukarna, hemtjänst | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|
| Personalkontinuitet, antal personal som en hemtjänsttagare möter under 14 dagar, medelvärde | 16 | 14 | 18 |

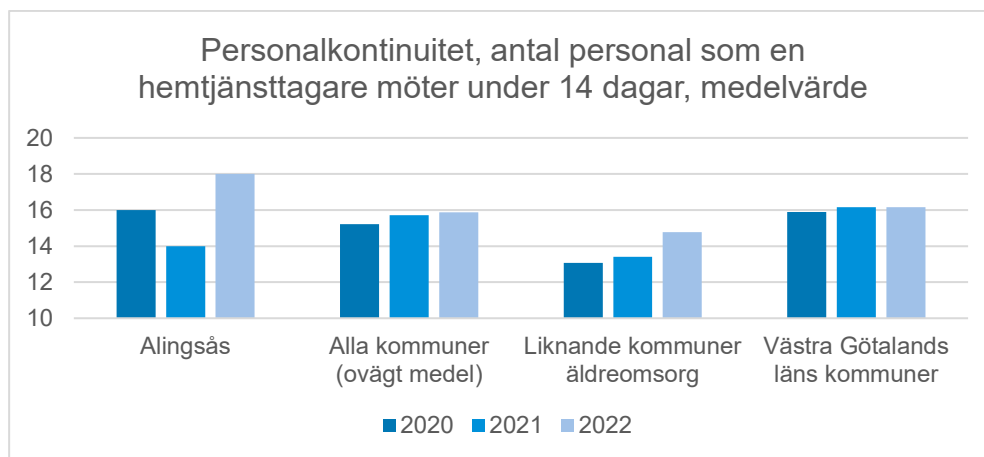
Källa: www.kolada.se

Öppna jämförelser

| Personalkontinuitet i hemtjänst (2021) | | |
|--|------------|-------------|
| | Procent | |
| Min-max (riket) | 7-24 | Rang av 221 |
| Vägt medel (riket) | 16 (ovägt) | |
| Median (riket) | 15 | |
| Västra Götalands län | 16 | |
| Alingsås | 14 | 50 |

Källa: Öppna jämförelser 2021 – Vård och omsorg för äldre. Socialstyrelsen.

Av tabellen nedan framgår att Alingsås år 2022 har en fler antal personal som möter brukaren jämfört med övriga kommungrupper. Det är en försämring jämfört med år 2021, då Alingsås hade högre personalkontinuitet än övriga kommuner utom liknande kommuner äldreomsorg.



Källa: www.kolada.se

4.3.12 Kommentarer och bedömning

Det sker ett aktivt arbete som syftar till att ha en så hög personalkontinuitet som möjligt, bland annat genom daglig planering och kontaktmannaskap.

Utfallet varierar över åren, och vi uppmanar därför nämnden att analysera utvecklingen av personalkontinuiteten inom hemtjänst och vidta erforderliga åtgärder, där exempelvis mer frekvent uppföljning kan utgöra en åtgärd.

4.3.13 Iakttagelser översikt hemtjänst och särskilt boende

Kopplat till kritiska verksamhetsfaktorer används nyckeltalen avseende brukarbedömning helhetssyn, såväl avseende hemtjänst som särskilda boenden. Resultaten redovisas i kvalitetsberättelsen.

Brukarbedömning – helhetssyn

Av tabellen nedan framgår att brukarna inom hemtjänsten under hela perioden i hög utsträckning varit nöjda. Även inom särskilt boende är brukarna också överlag nöjda, men resultatet har blivit lägre de senaste åren.

| Helhetssyn | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2022 |
|--|------|------|------|------|------|
| Personer i % i åldrarna 65 år och äldre som uppgett att de är mycket eller ganska nöjda med hemtjänsten | 94 | 94 | 94 | 95 | 94 |
| Personer i % i åldrarna 65 år och äldre i särskilt boende som är mycket eller ganska nöjda med sitt särskilda boende | 86 | 86 | 88 | 86 | 83 |

Källa: www.kolada.se

Öppna jämförelser

Brukarbedömningen ligger på en hög nivå i Alingsås jämfört med andra kommuner avseende såväl hemtjänst som särskilt boende. Resultaten för kommunerna har det senaste året minskat generellt mer än vad det har gjort i Alingsås.

Källa: Öppna jämförelser 2021 – Vård och omsorg för äldre. Socialstyrelsen.

| Hemtjänst i sin helhet (2020) | | |
|-------------------------------|-----------|----------------|
| | Procent | |
| Min-max (riket) | 65–100 | Rang av 282 |
| Vägt medel (riket) | 88 | |
| Median (riket) | 91 | |
| | | |
| Västra Götalands län | 87 | |
| Alingsås | 95 | 40 |

| Särskilt boende i sin helhet (2020) | | |
|-------------------------------------|-----------|----------------|
| | Procent | |
| Min-max (riket) | 52–95 | Rang av 210 |
| Vägt medel (riket) | 81 | |
| Median (riket) | 82 | |
| | | |
| Västra Götalands län | 82 | |
| Alingsås | 86 | 45 |

4.3.14 Kommentarer och bedömning

Vi konstaterar att brukarna ger ett gott betyg till såväl hemtjänst som särskilt boende utifrån en helhetssyn, även om det minskat något senare tid.

4.4 Kompetens och bemanning

4.4.1 Iakttagelser bemanning

Äldreboende

Inom äldreboende utför tillsvidareanställda drygt 75 procent av arbetad tid. Andel arbetad tid som utförs av tillsvidareanställda har de senaste åren sjunkit något årligen.

Timanställda har under januari-september 2022 utfört ca 10 procent av arbetad tid. Det är en tydlig minskning jämfört med tidigare år men kan till stor del hänföras till att sommarvikarier månadsanställts i större utsträckning än tidigare år. Andelen ökade dock under föregående år.

Personalomsättningen bland tillsvidareanställd personal uppgår till ca 13 procent januari-september 2022. Vid intervjuer nämns att personalomsättningen har ökat jämfört med före pandemin.

Vid intervjuer nämns att ett arbete pågår för att minska sårbarhet, t ex vid frånvaro, för att mellan avdelningar omfördela personal utifrån aktuell situation genom i förväg schemalagda roller. Gällande bemanning med vikarier finns en central enhet som ska

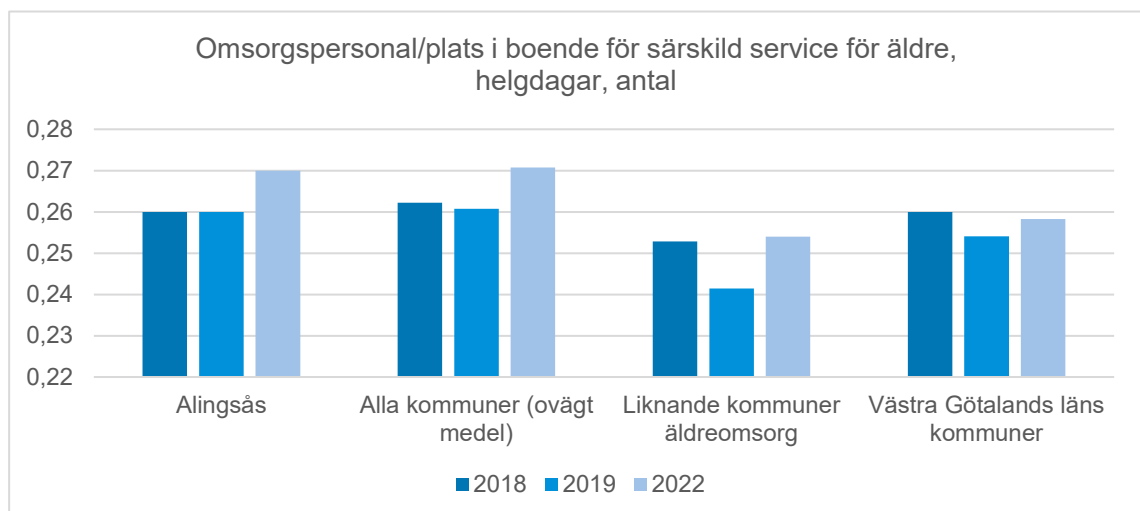
hantera detta, men vid intervjuer framkommer att det inte fungerar tillfredsställande och en betydande del av vikarieanskaffningen sker lokalt. Den senaste sommaren uppges vikarierekryteringen varit svårare än under föregående år.

Två semesterperioder tillämpas under sommaren, vilket upplevs fungera och vara en viktig aspekt för att utgöra en attraktiv arbetsgivare.

Av tabellerna nedan framgår bemanning i form av antal omsorgspersonal på plats i särskilt boende för vardagar och helger.



Källa: www.kolada.se Omsorgspersonal/plats, enligt schema. Snitt vardagar i oktober respektive år. Med omsorgspersonal avses all den personal som utför vård- och omsorgsuppgifter inom socialtjänstens äldreomsorg, inklusive delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter t.ex. undersköterskor, vårdbiträden, äldrepedagoger eller silviasystrar.



Källa: www.kolada.se

2022-12-13

Hemtjänst

Inom hemtjänst har tillsvidareanställda utför ca 73 procent av arbetad tid januari-september 2022. Andelen arbetad tid som utförs av tillsvidareanställda ökade fram till år 2020, men har därefter minskat.

Timanställda har under januari-september 2022 utfört knappt 13 procent av arbetad tid. Det är en tydlig minskning jämfört med tidigare år men kan till stor del hänföras till att sommarvikarier månadsanställts i större utsträckning än tidigare år. Andelen har dock minskat under flera år.

Personalomsättningen bland tillsvidareanställd personal uppgår till drygt 11 procent januari-september 2022. Generellt uppges att det är svårt att rekrytera personal med rätt kompetens.

Ett särskilt resursteam har tillsatts som stöttar upp vid särskilda insatser, t ex kortvariga eller tyngre ärenden. Diskussioner pågår om att ha en grupp tillsvidareanställda som verkar som vikarier, s k poolare.

4.4.2 Kommentarer och bedömning

Vi noterar att andelen arbetad tid av tillsvidareanställda minskar något över tid, och cirka tio procent av arbetstiden utförs av timanställda. En ökad andel arbetstid har under året utförts av visstidsanställda månadsavlönade, främst beroende på förändringar vid anställning av sommarvikarier.

Sett till bemanning kan vi avseende särskilda boenden utifrån tillgänglig nationell statistik se att Alingsås har en högre bemanning än jämförelsekommungrupperna på främst veckodagar, men även helger undantaget gruppen alla kommuner.

Personalomsättningen av tillsvidareanställd personal uppgår till 11 procent inom hemtjänst och 13 procent inom särskilda boenden. Vi rekommenderar att nämnden vidtar åtgärder för att minska personalomsättningen som ett led i att säkerställa kompetensförsörjning och bemanning.

4.4.3 Iakttagelser utbildning

Bland tillsvidareanställd personal inom särskilt boende är andelen utbildade undersköterskor drygt 87 procent, och inom hemtjänsten är motsvarande andel drygt 83 procent.

Avseende demens har utbildningen Stjärnmärkt genomförts inom verksamheten för huvuddelen av personalen. Det är en utbildningsmodell som syftar till att ge kunskap och verktyg för att utveckla det personcentrerade arbetet. Den har i Alingsås bestått av tre webbkurser, t ex Demens ABC, samt tre undervisningstillfällen. Inom varje arbetsgrupp har också en handledare utbildats. En erfarenhet är att det blev mer inriktat mot äldreboende jämfört med hemtjänst.

Under hösten har en demenssjuksköterska anställts, och ett demensteam har skapats för att hålla ihop arbetet.

Verksamheten arbetar även med det nationella kvalitetsregistret BPSD, för bedömning av beteendemässiga och psykiska symptom vid demens. Cirka 90 personer har genomgått BPSD administratörsutbildning.

Cirka 60 personer har genomgått äldreomsorgslyftet, som innebär att studier till undersköterska bedrivits parallellt med arbete. En fjärde utbildningsomgång pågår med ca 20 personer.

4.4.4 Kommentarer och bedömning

Av erhållna uppgifter kan vi konstatera att huvuddelen av tillsvidareanställd personal är undersköterskeutbildade, såväl inom särskilt boende som hemtjänst. Via äldreomsorgslyftet har hittills ca 60 personer vidareutbildats till undersköterskenivå.

Särskilda utbildningsinsatser har i omgångar genomförts avseende demens för en huvuddel av personal. Därutöver har resurser avsatts för att säkerställa och organisera ett fortsatt arbete inom förvaltningen.

4.4.5 Iakttagelser introduktion

En översyn pågår av rutinen för introduktion. Bakgrunden är att den behöver vara mer grundläggande samt även inkludera språk.

Nästan alla som arbetar som timvikarier under året har börjat som sommarvikarier. För sommarvikarier genomförs en central introduktion.

Som stöd vid introduktion finns checklistor. Det innefattar t ex utbildningsfilmer avseende t ex hygien och delegation. Enligt erhållna uppgifter har även flera enheter tagit fram egna kompletterande material som används under introduktion. Som en del av introduktionen ingår även att under två dagpass och två kvällspass gå dubbelt brevid erfaren personal, såväl inom särskilda boenden som hemtjänst.

Utbildning i anslutning till introduktion liksom fortbildning/repetitionsutbildning för befintlig personal sker frekvent inom ett flertal områden, t ex förflyttningsteknik, hjärt- och lungräddning, brandutbildning, delegering och dokumentation. Som nämndes ovan kommer utbildning inom IBIC att genomföras för all personal i samband med implementering.

Såväl delegering som dokumentation och avvikelshantering nämns vid intervjuer som områden som behöver utvecklas. En översyn pågår av delegeringsutbildningens upplägg, bland annat mot bakgrund av att många har svårt att klara kunskapstest. Avseende dokumentation genomförs under året egenkontroll inom respektive enhet, som också syftar till att skapa ökad förståelse och lärande inom området.

Inom verksamheten finns en utbildningssjuksköterska, som bland annat arbetar med handledning och utbildning av ombud på respektive enhet. Ombuden utbildar sedan vidare inom enheten.

Samarbete i Göteborgsregionen sker bl a avseende kompetensförsörjning, exempelvis gällande äldreomsorgslyftet, vård- och omsorgscollege och nära vård.

4.4.6 Kommentarer och bedömning

Det finns en vana att ta emot och introducera ny personal i verksamheten, såväl tillsvidareanställda som vikarier. Vi ser positivt på att det nu pågår en översyn av introduktionen, utifrån aktuella erfarenheter och behov som identifierats. Detta gäller även delegeringsutbildningen, där det också utifrån ett verksamhets- och bemanningperspektiv är väsentligt att alla medarbetare, inklusive vikarier, ges förutsättningar att klara utbildningen.

Fortbildning sker regelmässigt inom en rad områden, och för att sprida och befästa kunskaper inom arbetsgruppsnivå används ombudsroller.

De påbörjade utbildningen inom IBIC kommer att förutsätta betydande resurser för planering och genomförande för att ge avsett resultat (se även avsnitt 4.3.2).

5 Slutsats och rekommendationer

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens syfte är att nämndens styrning av äldreomsorgen sker systematiskt för att säkerställa kvalitet i enlighet med politiska mål, där ett i huvudsak ändamålsenligt arbete utifrån den nationella värdegrunden för äldreomsorgen utgör en integrerad del.

Vi kan konstatera att 94 procent av brukarna inom hemtjänsten uppger att de är mycket eller ganska nöjda med den hemtjänst de får, vilket kan jämföras med riksnittet 86 procent. För de särskilda boendena uppger 83 procent att de är mycket eller ganska nöjda med sitt särskilda boende, riksnittet är 77 procent.

Utifrån vår bedömning och slutsats rekommenderar vi vård- och omsorgsnämnden att:

- säkerställa att arbetet med implementering av IBIC fullföljs och ger avsedda effekter, se avsnitt 4.3.2.
- säkerställa brukarnas inflytande och delaktighet, se avsnitt 4.3.6.
- att analysera och vidta erforderliga åtgärder för att stärka utvecklingen av hur brukarna inom särskilda boenden upplever förtroendet för personalen, se avsnitt 4.3.8.



Alingsås kommun
Granskning av äldreomsorgen

2022-12-13

- analyserar resultatet mot bakgrund av den stora försämringen i den senaste brukarundersökningen avseende aktiviteter, och vidtar erforderliga åtgärder, se avsnitt 4.3.10.
- analysera utvecklingen av personalkontinuiteten inom hemtjänst och vidta erforderliga åtgärder, se avsnitt 4.3.12.
- vidta åtgärder för att minska personalomsättning, som ett led i att säkerställa kompetensförsörjning och bemanning, se avsnitt 4.4.2.

KPMG AB

Mikael Lindberg

Certifierad kommunal revisor

Viktoria Bernstam

Certifierad kommunal revisor

Detta dokument har upprättats enbart för i dokumentet angiven uppdragsgivare och är baserat på det särskilda uppdrag som är avtalat mellan KPMG AB och uppdragsgivaren. KPMG AB tar inte ansvar för om andra än uppdragsgivaren använder dokumentet och informationen i dokumentet. Informationen i dokumentet kan bara garanteras vara aktuell vid tidpunkten för publicerandet av detta dokument. Huruvida detta dokument ska anses vara allmän handling hos mottagaren regleras i offentlighets- och sekretesslagen samt i tryckfrihetsförordningen.