

Sn § 165

Dnr SN 2015/0082

Yttrande – Revisionsrapport Granskning av hemtjänsten

Beslut

Socialnämnden beslutar att

- godkänna förvaltningens förslag till yttrande daterat 26 augusti 2015 som sitt eget och överlämna det till kommunens revisorer.

Beskrivning av ärendet

KPMG har på uppdrag av kommunens revisorer genomfört en granskning av egenregins hemtjänst i Varbergs kommun.

Granskningen har innefattat socialnämndens styrning, ledning och uppföljning av hemtjänsten med fokus på brukarperspektiv, planering av verksamheten, schemaläggning samt resursfördelning.

Resultaten i rapporten är generellt sett bra. KPMG har dock gett några rekommendationer, bland annat gällande uppföljning av effektiviteten i hemtjänsten, mer analyser av utfall från enkätundersökningen samt tydligare analyser av overtiden inom de olika enheterna.

Yttrande

Förvaltningen redovisar i tjänsteutlåtande daterat 26 augusti 2015 förslag till yttrande över revisionsrapport Granskning av hemtjänsten

Förvaltningen gör bedömningen att ett specifikt mått och angivelse av kundtid inte bör införas för tillfället. Kundtid är ett komplicerat mått och det är flera viktiga aspekter att ta hänsyn till. Förvaltningen instämmer med den åsikt som förs fram i rapporten om att mer analyser kan göras av kundenkäterna, och då särskilt att analyser görs gemensamt med uppdragsavdelnings undersökningar och Varbergs Omsorgs enkäter.

Arbets- och planeringsutskottet har behandlat ärendet den 14 september 2015 § 175.

Protokollsutdrag: Kommunens revisorer
Enhetschef uppdragsavdelningen – äldre
Kvalitetschef Varbergs Omsorg
Handläggaren

Justerandes sign	Utdragsbestyrkande	Datum
------------------	--------------------	-------



Varbergs
kommun

Socialförvaltningen
Lisa Hagstedt, 0340-883 33

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2015-08-26

1 (4)
Dnr: SN 2015/0082-3

Socialnämnden

Yttrande- Revisionsrapport: Granskning av hemtjänsten

Förslag till beslut

Socialnämnden beslutar att

- godkänna förvaltningens förslag till yttrande daterat 26 augusti 2015 som sitt eget och överlämna det till kommunens revisorer.

Sammanfattning

KPMG har på uppdrag av kommunens revisorer genomfört en granskning av egenregins hemtjänst i Varbergs kommun.

Granskningen har innefattat socialnämndens styrning, ledning och uppföljning av hemtjänsten med fokus på brukarperspektiv, planering av verksamheten, schemaläggning samt resursfördelning.

Resultaten i rapporten är generellt sett bra. KPMG har dock gett några rekommendationer, bland annat gällande uppföljning av effektiviteten i hemtjänsten, mer analyser av utfall från enkätundersökningen samt tydligare analyser av övertiden inom de olika enheterna.

Förvaltningen gör bedömningen att ett specifikt mått och angivelse av kundtid inte bör införas för tillfället. Kundtid är ett komplicerat mått och det är flera viktiga aspekter att ta hänsyn till. Förvaltningen instämmer med den åsikt som förs fram i rapporten om att mer analyser kan göras av kundenkäterna, och då särskilt att analyser görs gemensamt med uppdragsavdelnings undersökningar och Varbergs Omsorgs enkäter.

Beskrivning av ärendet

KPMG har på uppdrag av kommunens revisorer genomfört en granskning av hemtjänsten i Varbergs kommun. I den aktuella granskningen ingår endast hemtjänsten inom kommunens egen regi, Varbergs Omsorg.

Granskningen har innefattat socialnämndens styrning, ledning och uppföljning av hemtjänsten med fokus på brukarperspektiv, planering av verksamheten,

schemaläggning samt resursfördelning. Granskningen har ställt ett antal frågor som har besvarats med hjälp av styrande dokument, intervjuer med avdelningschefen, kvalitetschefen, enhetschefer och hemtjänstpersonal inom Varbergs Omsorg.

Resultaten i rapporten är generellt sett bra. Undersökningen visar på att det finns goda förutsättningar för cheferna inom Varbergs Omsorg att utföra sitt ledarskap, schemaläggning, planering och logistikfrågor fungerar väl.

I rapporten framkommer även några rekommendationer från KPMG:

- tydligare analyser av övertiden inom de olika enheterna för hemtjänstverksamhet bör genomföras
- förtydligande bör ske för personal om att administration gällande schemaläggning ingår i ordinarie arbetstid
- för att följa upp effektiviteten inom hemtjänsten bör, förutom måtten beviljade/biståndsbedömda timmar och faktiskt utförda timmar, socialnämnden ange ett mått för rimlig *kundtid*, som kan ställas i förhållande till tillgängliga personaltimmar,
- mer analyser av utfall från enkätundersökningen krävs.

Förvaltningens överväganden

Ledarskap, schemaläggning och övertid

Bedömningen i rapporten är förutsättningarna är goda för ledarskap, schemaläggning och delvis när det gäller övertid. Dock ställdes en fråga gällande övertiden och varför inte bemanningspoolens resurser räcker till för att täcka de behov som finns. Svar har getts i rapporten att under vissa perioder kan behovet vara större, som exempelvis vid nyrekrytering och övrig sjukfrånvaro. Bemanningpoolen ska täcka upp för hela det behov som finns inom egenregins verksamheter, men kan inte vara dimensionerad efter de tillfälliga toppar som ibland uppstår.

Övertiden analyseras i Varbergs Omsorgs månadsrapporter. Respektive enhetschef ansvarar för analys av övertiden inom sitt område och att planera in relevanta åtgärder som dokumenteras i månadsrapporten. En planerad åtgärd utifrån resultaten i granskningsrapporten är att alla enhetschefer kommer att informera om att schemaläggning ska göras på arbetstid, och att det ingår i det ordinarie schemat att göra detta.

Undersökningar av kundnöjdhet

I rapporten gavs en rekommendation om att mer analyser bör göras av de kundenkäter som egenregin genomför. I rapporten gavs dock ingen motivering till varför de ser ett ökat behov av analyser.

Socialförvaltningen gör ett flertal kvalitetskontroller av olika karaktär gällande kunders nöjdhet. Även Socialstyrelsen gör undersökningar genom *öppna jämförelser* där socialförvaltningen får del av resultaten och analyser görs. Uppdragsavdelningen gör kvalitetsuppföljningar där man dels följer upp beslut om insats och att insatsen fungerar, och dels görs uppföljningar utifrån de krav som ställs i kvalitetsdeklaration och kvalitetskrav. Förvaltningen instämmer med den åsikt som förs fram i rapporten om att mer analyser kan göras, och då särskilt att analyser görs gemensamt med uppdragsavdelningens undersökningar och Varbergs Omsorgs enkäter. Mer av gemensamma analyser kan bidra till en mer enhetlig bild och ge svar på frågor som i vissa fall kan anses vara motstridiga.

Effektivitet och tidsanvändning

I rapporten framförs att för att kunna följa effektiviteten inom hemtjänsten behövs förutom måtten beviljad/biståndsbedömda timmar och faktiskt utförda timmar även *tillgängliga personaltimmar* ingå. Utifrån granskningen framkom även att det är väsentligt att socialnämnden anger ett mått för vad som är rimlig *kundtid*. Det handlar därmed om att undersöka och analysera effektiviteten och tidsanvändning inom hemtjänstverksamheten.

Förvaltningen gör bedömningen att ett specifikt mått och angivelse av kundtid inte bör införas för tillfället. Kundtid är ett komplicerat mått och det är flera viktiga aspekter att ta hänsyn till. En viktig del i frågeställningen är vad som menas med tillgängliga personaltimmar, vad som ingår och vilka uppgifter som utföraren lägger in i begreppet. Den beställda tiden för att utföra insatser är inte densamma som tillgängliga personaltimmar och är en schablontid för kunden. I den ersättning som går till utföraren ingår utöver kundtid även kringtid, så som resor, dokumentation och övrig administration.

En förutsättning för att mått ska tas fram och kunna användas på ett korrekt sätt är att det finns tydliga definitioner på vad respektive begrepp innebär samt att det finns ett hållbart system för registrering av utförda insatser för respektive kund. I dagsläget sker registrering genom IntraPhone. Genom det befintliga systemet uppkommer ett antal så kallade felkällor. Felkällorna beror bland annat på att kundtid inte registreras korrekt. Under hösten kommer ett projekt inledas för egenregin, som har som syfte att finna lösningar till en mer korrekt registrering kommer till framöver.

Som framkommer i rapporten finns inte något effektivitetsmått, det görs dock kontroller redan idag gällande tiden ute hos kund. Socialförvaltningens egna kontroller påvisar precis som i rapporten att det finns skillnader mellan olika hemtjänstgrupper. Den variation som finns kan ha flera olika orsaker, ex. om placeringen är i centralort eller landsbygd vilket också påverkas av var

hemtjänstlokalerna är placerade, vilket bidrar till olika restider till respektive kund.

En viktig aspekt att lyfta fram i diskussionen gällande effektivitetsmått är att kunden blir beviljad en insats, utan någon tidsangivelse. Det viktigaste är att utgå från respektive kunds behov och att dessa blir tillgodosedda.

SOCIALFÖRVALTNINGEN

Håkan Strömberg
Förvaltningschef

Bilagor

Revisionsrapport "Granskning av hemtjänsten"

Protokollsutdrag

Kommunens revisorer
EC UA – äldre
Kvalitetschef VO
Handläggaren