



Granskning av bemanning inom hemtjänsten

Rapport
Region Gotland

KPMG AB

2023-11-08

Antal sidor 16



Region Gotland
Granskning av bemanning inom hemtjänsten

2023-11-08

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	3
2	Bakgrund	4
2.1	Syfte, revisionsfrågor och avgränsning	4
2.2	Revisionskriterier	5
2.3	Metod	5
3	Resultat av granskningen	6
3.1	Kompetensförsörjning	6
3.2	Kompetensutveckling	10
3.3	Sjukfrånvaro	11
3.4	Hemtjänsttimmar	12
3.5	Kontinuitet	14
4	Slutsats och rekommendationer	16

1 Sammanfattning

KPMG har av Region Gotlands revisorer fått i uppdrag att granska kommunens hemtjänst. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2023.

Syftet med granskningen är att bedöma om ändamålsenlig planering och bemanning säkerställs inom hemtjänstverksamheten.

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens syfte är att socialnämnden delvis säkerställer en ändamålsenlig planering och bemanning inom hemtjänstverksamheten.

Vid vår granskning har framkommit att det pågår ett aktivt arbete kring kompetensförsörjning och bemanningsarbete. Även åtgärder som nyttjande av välfärdsteknik och att frigöra vård- och omsorgskompetens genom renodling av arbetsuppgifter genomförs. Trots detta kan vi konstatera att bemanningssituationen är utmanande och att denna riskerar att bestå en tid framöver, varför en kontinuerlig prövning bör ske av om vidtagna åtgärder är effektiva samt om ytterligare eller effektivare åtgärder behöver vidtas.

Kompetensutveckling genomförs systematiskt via exempelvis återkommande aktiviteter i årshjul, nyttjande av äldreomsorgslyftet och tematisk satsning utifrån uppmärksammade behov.

Data visar på att det finns en tendens till lägre sjukfrånvaro. Åtgärder pågår för ökad frisknärvaro och ett nytt arbetssätt för hantering av sjukfrånvaro har implementerats. Det är dock för tidigt att se tydliga eller ihållande effekter, och vi bedömer att åtgärderna behöver följas upp avseende resultat och resursåtgång.

Samtidigt som volymen hemtjänsttimmar har minskat med ca 6 procent, har antalet arbetade timmar ökat med närmare 16 procent under samma period. Vi bedömer att ytterligare åtgärder behöver vidtas för ökad följsamhet mellan hemtjänsttimmar och arbetade timmar.

Vi bedömer att det finns ett inarbetat och vedertaget arbetssätt som ger förutsättningar för kontinuitet för den enskilde.

Utifrån vår bedömning och slutsats rekommenderar vi socialnämnden att:

- Kontinuerligt pröva och följa upp att effektiva och tillräckliga åtgärder vidtas för att säkerställa tillgång till bemanning, se avsnitt 3.1.2.
- Följa upp vidtagna åtgärder avseende sjukfrånvaro, se avsnitt 3.3.1.
- Vidta åtgärder för ökad följsamhet av mängden arbetade timmar i förhållande till hemtjänsttimmar, se avsnitt 3.4.1.

2 Bakgrund

Vi har av Region Gotlands revisorer fått i uppdrag att granska kommunens hemtjänst. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2023.

Hemtjänsten är en central och viktig välfärdstjänst, som har utvecklats till att bli en kvalificerad tjänst som ger vård och omsorg till ibland svårt sjuka personer i deras hem. Allt fler äldre bor kvar i sitt hem hela livet ut, vilket också kan innebära ett stort behov av stöd från hemtjänsten.

En bra hemtjänstverksamhet bygger på relationen mellan den äldre och personalen, att den som hjälper har kunskap om den äldres livssituation och önskemål. I socialtjänstlagen framhålls som värdegrund att "socialtjänstens omsorg om äldre inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande" (5 kap 4 §).

Revisorerna bedömer att det finns risk för att nämnden inte vidtar tillräckliga åtgärder för att få en effektiv verksamhet.

Med anledning av ovanstående drar kommunens revisorer slutsatsen i sin riskanalys, att området behöver granskas.

2.1 Syfte, revisionsfrågor och avgränsning

Granskningen syftar till att bedöma om ändamålsenlig planering och bemanning säkerställs inom hemtjänstverksamheten.

Granskningen har omfattat följande revisionsfrågor:

- Hur säkerställs att det finns tillgång till bemanning inom verksamheten?
- Sker kompetensutvecklingsinsatser systematiskt till såväl tillsvidare som vikarierande personal?
- Har verkningfulla åtgärder för att minimera sjukfrånvaro vidtagits?
- Hur hanteras förändrat antal hemtjänststimmar avseende verksamhetens bemanning?
- Finns rutiner och arbetssätt som ger förutsättningar för kontinuitet inom hemtjänsten?

Granskningen avgränsas till hemtjänstverksamheten inom socialförvaltningen.

2.2 Revisionskriterier

I granskningen utgörs revisionskriterierna av:

- Kommunallagen 6 kap § 6
- Socialtjänstlagen (2001:453)
- Tillämpbara interna regelverk, policys och beslut

2.3 Metod

Granskningen har genomförts genom:

- Dokumentstudier av dokument så som verksamhetsplan, delårsrapport, grundläggande uppdrag- och kvalitetskrav för utförare av socialtjänst, kompetensförsörjningsplan, årshjul, rekryterings- och bemanningsenhetens uppdrag 2022–2023, Aktiv sjukskrivning- mall och uppdrag och kvalitetskrav hemtjänsten.
- Intervjuer med berörda tjänstemän däribland avdelningschef hemtjänsten, enhetschef rekryterings- och bemanningsenheten, utbildningssamordnare samt gruppintervju med ett urval av enhetschefer.

Rapporten är faktakontrollerad av avdelningschef hemtjänsten, två enhetschefer samt utbildningssamordnare. Samtliga intervjuade tjänstepersoner har getts möjligheten att faktakontrollera rapporten.

3 Resultat av granskningen

3.1 Kompetensförsörjning

Socialförvaltningens övergripande kompetensförsörjningsplan för 2023, fastställd av socialnämnden¹, utgår ifrån Regions Gotlands styrkort, målområde *medarbetare* med följande tre mål:

- Region Gotland präglas av en tillitsbaserad kultur.
- Region Gotland lyckas kompetensförsörja genom aktivt och strategiskt arbete.
- Region Gotland är en hälsofrämjande organisation där det aktiva förebyggande arbetsmiljöarbetet är i fokus.

För att säkerhetsställa förvaltningens långsiktiga kompetensförsörjningsbehov riktas den övergripande planen mot att ge strategiska ramar för ett aktivt arbete med att attrahera, rekrytera, utveckla/engagera/behålla och avveckla medarbetare. I enlighet med delar av ARUBA-modellen² som är en vedertagen modell som används för att fånga samtliga delar i kompetensförsörjningscykeln.

De planerade aktiviteterna som ingår i kompetensförsörjningsarbetet ska bidra till måluppfyllelse till de ovannämnda målen i kategorin *medarbetare* och ska ingå i respektive förvaltnings verksamhetsplan enligt kompetensförsörjningsplanen.

I socialnämndens verksamhetsplan för 2023³ framhålls kompetensförsörjning som ett prioriterat område. Verksamhetsplanen innehåller framtagna aktiviteter som utgör riktningen på kompetensförsörjningsarbetet inom socialnämndens verksamheter och lyder som följer:

- Samtliga chefer ska gå utbildning i tillitsbaserad kultur och tillitsbaserat ledarskap.
- Samtliga ledningsgrupper ska ta fram en aktivitetsplan i arbetet med tillitsbaserad kultur.
- Öka sysselsättningsgrader
- Öka andelen grundutbildade medarbetare i omvårdnad
- Öka andelen arbetande efter 65 år

¹ Socialnämnden 2022-12-08 §181

² ARUBA, Attrahera-Rekrytera-Utveckla-Behålla och Avsluta

³ Socialnämnden 2023-12-08 § 177

- Minska personalomsättning bland enhetschefer
- Öka andelen medarbetare som kan rekommendera socialförvaltningen som arbetsgivare
- Minska antal stora chefsområden med fler än 30 medarbetare
- Öka lönespridning inom respektive yrkesgrupp
- Avdelningarna arbetar med aktiviteter för att minska andelen konflikter på arbetsplatsen som påverkar arbetet negativt
- Avdelningar tar fram hälsofrämjande aktiviteter för att öka frisknärvaron.

I verksamhetsplanen finns beskrivning av hur respektive aktivitet ska arbetas med samt framtagna mätbara mål på förvaltningsnivå.

Uppföljning av måluppfyllelsen av aktiviteterna i verksamhetsplanen ska göras regelbundet under året. I delårsrapport 2⁴ beskrivs målen *Regions Gotland präglas av tillitsbaserad kultur* och *Regions Gotland lyckas kompetensförsörja genom aktivt och strategiskt arbete* vara delvis uppfyllt, medan målet *Region Gotland är en hälsofrämjande organisation där det aktiva förebyggande arbetsmiljöarbetet är i fokus* bedöms i hög grad vara uppfyllt.

I delårsrapporteringarna lyfts höga sjuktal och rekryteringssvårigheter som de primära faktorerna som påverkar förvaltningens verksamheter negativt. Vad det avser hemtjänsten framgår det i delårsrapport 2 att det förekommer att medarbetare önskar visstidsanställning i stället för tillsvidareanställning, vilket även bekräftas via intervju där anledningen till detta anses vara större frihet att kunna välja sina arbetstider. Likaså framgår det vid intervju att rekryteringssvårigheterna i hemtjänstverksamheten har geografiska skillnader, där personaltillsättning i ytterområdena beskrivs som en större utmaning än vid mer centralt belägna hemtjänstenheter.

Delårsrapporteringen innehåller en statusuppdatering över pågående aktiviteter med koppling till kategorin *medarbetare*, exempelvis via redogörelse av sjukfrånvaro och utbildningssatsningar. Vid intervjuer framförs att bemanningsfrågor varit i fokus de senaste åren, att arbetet bedrivs brett och med utgångspunkt i SKR:s nio strategier.

3.1.1 Organisering av bemanningsprocesser

Inom Region Gotland finns det 12 hemtjänstenheter med lika många enhetschefer. Varje enhetschef har cirka 30 underställda medarbetare.

Varje hemtjänstenhet har två teamledare. Respektive teamledare arbetsleder cirka 15 medarbetare och har bland annat till uppgift att säkerställa schema och den dagliga bemanningen inom enheten.

⁴ Socialnämnden 2023-09-14 § 112

Enligt intervju har funktionen teamledare funnits sedan knappt 2 år. Syftet med inrättandet av funktionen var att avlasta enhetscheferna, så att mer tid kan frigöras till planering och strategiskt arbete. Vid intervju framförs att samarbetet mellan enhetschef och teamledarna fungerar bra och att inrättandet av funktionen har underlättat för enhetscheferna. Dock behöver enhetscheferna fortfarande bistå i frågor som berör bemanning med hänvisning till den ansträngda bemanningssituationen inom hemtjänsten. Enligt uppgift pågår en översyn av teamledarrollen med förhoppning att kunna få ännu större effekt av funktionen teamledare.

Enheten rekryterings- och bemanningsenheten (RoB) består totalt av 13 anställda. Enheten organiseras under en enhetschef där de anställda innehar olika funktioner och arbetsbeskrivningar så som exempelvis bemanningsassistenter, rekryterare och utbildnings- och praktiksamordnare.

Inom Socialförvaltningen har RoB till uppdrag att trygga utförande verksamheters behov av medarbetare på lång och kort sikt genom:

- Marknadsföring
- Rekrytering
- Bemanning
- Praktiksamordning
- Kompetensutveckling

Via upprättat serviceavtal som är framtaget av socialförvaltningen och fastställt av socialnämnden framgår ansvarsfördelning och riktlinjer mellan RoB och utförande verksamheter.

Bemanningsprocessen som avser långtidsvikariat/tillsvidareanställningar initieras via blankett på Docpoint, och fortsatt tillvägagångssätt i processen sker via dialog mellan rekryterare alternativt teamledare och rekryterande chef.

Arbets sättet inom bemanningsprocessen som avser korttidsbemanning sker via vikariebeställning av respektive hemtjänstenhet till RoB via verksamhetssystemen. I serviceavtalet framgår rutin och förutsättningar för korttidsbemanningsprocessen.

Andelen beställda pass som tillsätts av timvikarier har minskat över tid. Enligt intervju har tillsättningen gått från ca 90% till att vara nere på ca 50%, beroende på vikariebrist. Om RoB inte kan tillsätta passbeställningen med timvikarie återgår ansvaret för tillsättning till beställande hemtjänstgrupp.

Vid intervjuer framgår att samarbetet mellan hemtjänstenheterna och RoB fungerar bra. Exempelvis genomförs veckovisa avstämningsmöten gällande aktuell bemanningssituation med representanter från RoB och hemtjänsten.

Verksamhetssystem används i den operativa bemanningsplaneringen. Funktion i verksamhetssystemet *Intraphone* möjliggör översyn av tillgänglighetspass som kallas "gröna turer". Dessa "gröna turer" kan exempelvis uppstå vid händelse av att en hemtjänstenhet har brukare som blir inlagd på sjukhus, detta innebär att den enheten tillfälligt har mer personal än behov. Vid händelse av att sjukdom har uppstått på annan hemtjänstenhet kan således teamledarna koordinera pass och flytta personal mellan

hemtjänstenheterna för att täcka behoven med befintlig personal. Teamledarna träffas flera gånger per vecka för att gemensamt hantera avdelningens dagsoperativa bemanningsbehov.

Arbets sättet med att flytta personal till annan enhet syftar till en mer effektiv personalplanering och bygger på frivillighet, vilket betyder att medarbetaren själv ska godkänna att genomföra sitt arbetspass på annan enhet. Vid intervjuer framkommer det att hemtjänstgrupperna har kommit olika långt med arbets sättet. Likaså framgår det i intervju att enhetscheferna kan uppleva ett visst motstånd från delar av personalen gällande att få arbetspass flyttade till annan hemtjänstenhet.

Vid intervju framgår att 10-veckorsschema har implementerats i närtid inom flertal enheter, och kommer inom kort att vara gällande för samtliga hemtjänstgrupper. Vid intervju uttrycks en oro över införandet av 10-veckorsschema utifrån hemtjänstverksamhetens varierande behov. Vidare framgår att passförläggningen är relativt samma mellan enheterna, vilket kan underlätta samplanering för teamledarna.

Övriga åtgärder med bäring på bemanningsområdet

Under granskningen framgår att ett antal aktiviteter har genomförts eller är under genomförande som bland annat syftar till att påverka behovet av bemanning. Exempelvis har läkemedelsautomater och tillsyn med nattkamera införts, vilket bland annat kan minska antalet besök. Enligt intervjuade kan dock nyttjandegraden öka. Serviceinsatser som städning hos brukare utförs av annan upphandlad aktör i Visbyområdet. Även vissa ledsagningsinsatser utförs av upphandlad aktör, och är i nuläget under uppstartsskede för att finna formerna och för vilka typer av ledsagning som är lämpliga.

3.1.2 Bedömning

Vi konstaterar att den övergripande kompetensförsörjningsplanen är inarbetad i verksamhetsplanering och utgör en god grund för arbetet med kompetensförsörjning och bemanning.

Vi bedömer även att det finns en tydliggjord struktur och organisation gällande bemanningsprocessen på kort sikt. Främst ser vi positivt på det påbörjade arbets sättet med "gröna turer" som vid full implementering skapar förutsättningar till att bidra till en effektivare personalplanering som minskar behovet av korttidsvikarier. Vi ser också positivt på andra åtgärder som nyttjande av välfärdsteknik och att frigöra vård- och omsorgskompetens genom renodling av arbetsuppgifter.

Trots vidtagna och pågående åtgärder kan vi dock konstatera att bemanningssituationen är utmanande och att denna riskerar att bestå en tid framöver. Vi anser att arbetet med ett brett spektra av åtgärder behöver fortgå. Vi bedömer att det bör genomföras en kontinuerlig prövning av om vidtagna åtgärder är effektiva samt om ytterligare eller effektivare åtgärder behöver vidtas.

3.2 Kompetensutveckling

Årshjul används inom verksamheten, som är ett arbetssätt vilket innebär att enhetscheferna har fastlagda och tidsbestämda aktiviteter som ska genomföras årligen. Årshjulet innehåller aktiviteter med bäring på kompetensutveckling via exempelvis tandvårdsutbildning och avvikelshantering. Årshjulet innehåller likaså aktiviteter och genomgångar som syftar till informations-spridning och säkerställande av rutiner så som fall, kasserade läkemedel, hygienriktlinjer, genomförandeplaner och kränkande särbehandling. Aktiviteterna genomförs främst under arbetsplatsträffar och enligt intervjuade är flera av aktiviteterna i årshjulet för 2023 årligen återkommande. Via intervju framgår att arbetssättet med årshjul fungerar väl och ger en systematik och utgör ett bra stöd.

Vikarierande personal som accepterat ett vikariat överstigande tre månader, ska bli erbjuden medarbetarsamtal och ska delta på aktiviteter vid arbetsplatsträffar.

Vid intervju framgår att vikarierande personal har avstämningsmöten med funktion inom RoB om behov finns samt inför konvertering. Syftet med avstämningsmötet inför konvertering är bland annat för att säkerhetsställa att tillräcklig information har givits för att klara uppdraget.

Vid nyanställningar av tillsvidarepersonal och vikarierande personal åligger det RoB att utföra generell introduktion som exempelvis omfattar digitala system, hygienrutiner, sekretess, rapportering av vårdavvikelse, lex Maria och lex Sarah. Likaså genomför RoB grundläggande utbildningar med nyanställda som exempelvis webbutbildningar för covid-19, hygien och DemensABC.

Övergripande kompetensutvecklingsinsatser

I det redan nämnda serviceavtalet framgår att RoB är delaktiga vid behov av utbildning och kompetenshöjning. Via intervju framgår att branschråd genomförs fyra gånger per år där berörda funktioner inom RoB träffar samtliga utförare. Via dessa mötesforum diskuteras bland annat framtida utbildningsbehov och specifika satsningar.

Enheten RoB ansvarar för att ta fram utbildningsförslag som sedan fördelas på ett visst antal platser per avdelning. Respektive enhetschef gör sedan bedömning av vilka medarbetare som ska genomföra utbildningen. Under hösten 2023 pågår en fortbildningssatsning för ca 80 yrkesverksamma undersköterskor inom förvaltningen utifrån två teman – Hälso- och sjukvård med särskilt fokus på palliativ vård, samt Psykiatri, beroendesjukdomar och våld i nära relation (med fokus på äldre).

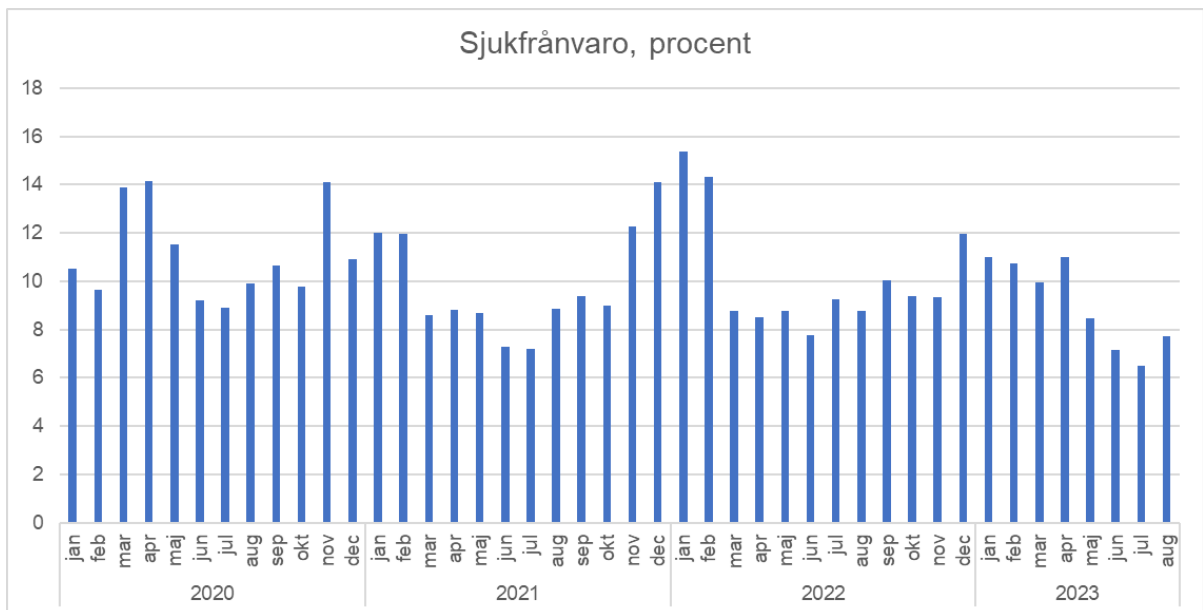
Satsning för att stärka och höja kompetensen för äldreomsorgens medarbetare pågår också inom ramen för regeringens satsning *Äldreomsorgslyftet*. Ca 40 medarbetare genomgår under 2023 utbildning till undersköterska på betald arbetstid.

3.2.1 Bedömning

Vi bedömer att det finns en inarbetad systematik främst via återkommande aktiviteter i årshjul, nyttjande av äldreomsorgslyftet och tematisk satsning utifrån uppmärksammade behov. Gällande vikarierande personal finns en övergripande struktur som vi uppfattar vara tillfredsställande via utbildningsinsatser vid nyanställning, rutin vid längre vikariat att delta på APT, samt avstämningsmöten vid behov och inför konvertering.

3.3 Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron har minskat något över tid även om det finns en variation mellan månader. Under perioden januari-augusti 2023 är årsmedel 9 procent sjukfrånvaro, medan det under helåret 2022 var 10,2 procent, 9,8 procent under 2021 och 11 procent under 2020.



Källa: Data erhållen från Gotlands kommun. Avser 52004 Hemtjänst, alla anställnings- och löneformer.

Utöver att drabba den enskilde medarbetaren inverkar sjukfrånvaro negativt på verksamheten på flera sätt, exempelvis genom behov av planeringsjusteringar, ökad belastning på befintliga medarbetare och eventuella vikarieintag, samt kostnader för sjuklön och eventuellt även rehabiliteringsinsatser, övertidsersättning och vikarier.

Åtgärder för minskad sjukfrånvaro

Ett nytt arbetssätt vid sjukfrånvarohantering och rehabilitering har tillkommit i närtid inom hemtjänsten och kallas "Aktiv sjukskrivning". Syftet med det nya arbetssättet är bland annat att tidigt upptäcka ohälsa, öka frisknärvaro och stärka arbetsmiljön. I samband med det nya arbetssättet har en ny rutin vid sjukanmälan upprättats som

2023-11-08

bland annat innehåller en roll- och ansvarsbeskrivning för medarbetare och enhetschef i sjukanmälningsprocessen. Den nya rutinen innebär bland annat att medarbetarna dag 1 alltid ska sjukanmäla sig till arbetsplatsen/teamledare samt ringa enhetschef på överenskommen tid. Dag 2 ringer chefen medarbetaren för ett "bry-sig-om-samtal" samt planera framåt.

Under 2023 påbörjades en hälsosatsning för medarbetare inom socialförvaltningens omsorgsområden som inbegriper en schemalagd friskvårdstimme samt ett friskvårdsbidrag på 5 000 kr. Hälsosatsningen görs på försök och kommer att pågå i ett år. Satsningen finansieras med hjälp av statsbidrag och kommer att följas av läkare och forskare inom socialmedicin vid Uppsala universitet.

Till stöd för enhetschefer i arbetet med rehabilitering finns företagshälsovård och en central HR-grupp. Vid intervju framgår att HR-stödet som finns att tillgå är en central stödfunktion som innebär att respektive enhetschef arbetar med olika personer inom HR-gruppen i olika rehabiliteringsärenden. Vid intervju delges att arbetsuppgifterna gällande rehabiliteringsfrågor kan upplevas betungande och att ansvarsfördelningen mellan HR-funktion och enhetschef i rehabiliteringsprocessen inte är helt tydliggjord.

Enligt intervju har en process startats upp i närtid tillsammans med HR-chef som ämnar att tydliggöra rollfördelningen och se över kommande behov i rehabiliteringsprocessen.

Återrapportering av sjukfrånvaro till nämnd sker kontinuerligt, främst via muntlig dragnig av HR-chef under den återkommande punkten: "*HR-chef informerar*".

3.3.1 Bedömning

Vi konstaterar att det finns tendenser till en lägre sjukfrånvaro. Vi bedömer att åtgärder som vidtagits i form av projekt för ökad frisknärvaro och nytt arbetssätt vid sjukfrånvarohantering och rehabilitering kan ge positiva resultat, även om det är för tidigt för att se tydliga eller ihållande effekter på sjukfrånvaron. Vi bedömer att åtgärderna behöver följas upp avseende resultat och resursåtgång.

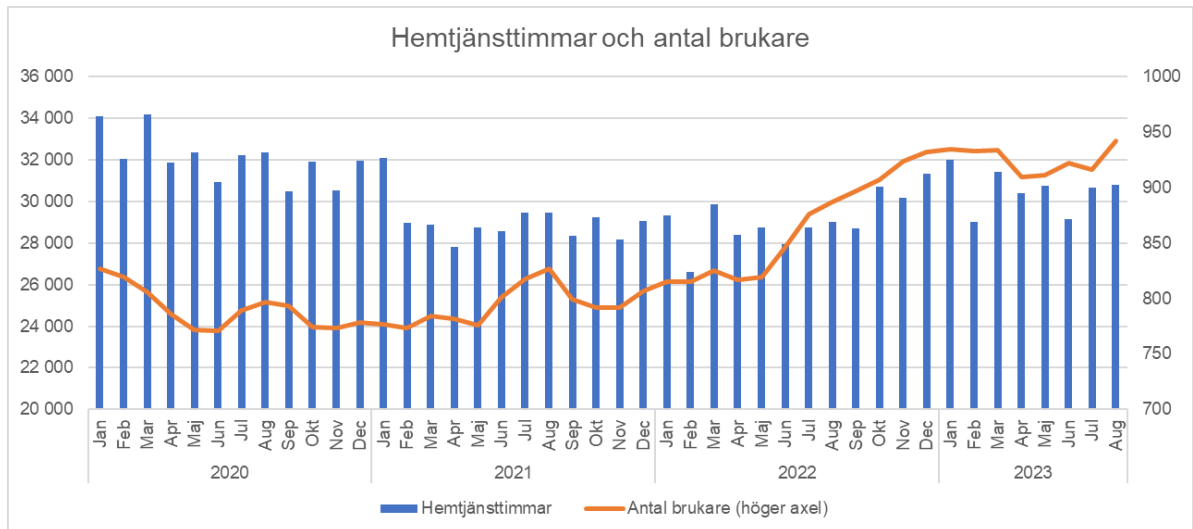
3.4 Hemtjänsttimmar

Antal hemtjänsttimmar minskade tydligt under 2021 jämfört med 2020, vilket troligen till viss del kan förklaras av pandemin. Vid faktakontrollen framkommer också att införandet av beräkningsverktyget "Kuben" 2021 hos myndighetsavdelningen medförde att den beviljade tiden minskade samtidigt som ersättningsnivån höjdes. En viss ökning i antal timmar kan ses under senare delen av 2022 och framåt. Det finns dock en variation över tid och inte minst mellan olika månader, vilket framgår av staplarna i figuren nedan.

Antal brukare har ökat särskilt under andra halvan av år 2022, vilket linjen i figuren nedan visar. Fler brukare kan för verksamheten innebära exempelvis fler besök och ökad restid. Teoretiskt beräknat har därmed antal timmar per brukare minskat, från drygt 40 timmar år 2020 till ca 33 timmar 2023.

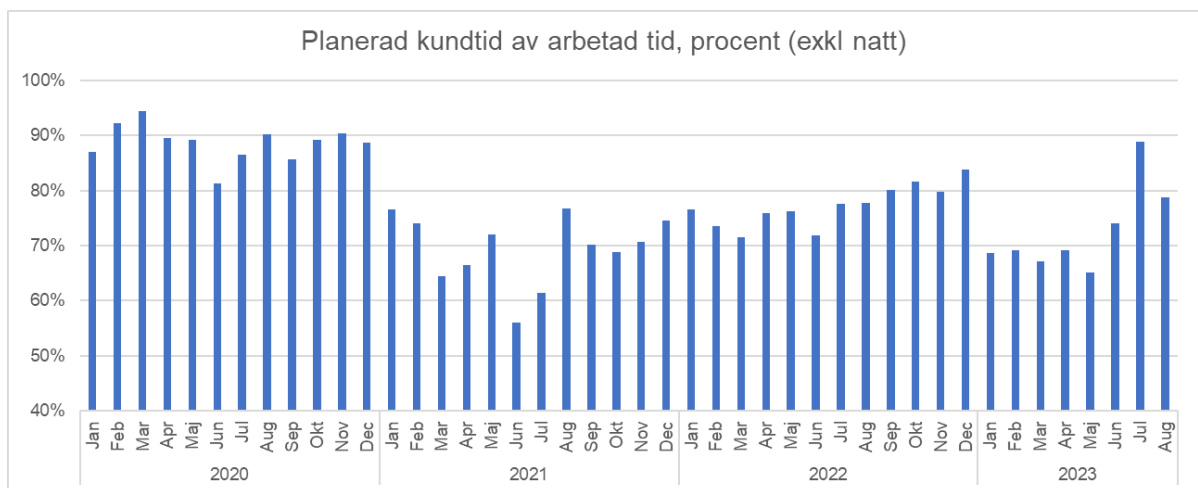
Region Gotland
Granskning av bemanning inom hemtjänsten

2023-11-08



Källa: Data erhållen från Gotlands kommun. Antal hemtjänsttimmar avser "S:a beviljad tid minus frånvaro".

Antal arbetade timmar har dock inte minskat över tid, utan ligger högre under perioden januari-augusti åren 2021-2023 jämfört med 2020. Samtidigt är planerad kundtid av arbetad tid trendmässigt lägre efter år 2020, även om det är en variation mellan månaderna.



Källa: Data erhållen från Gotlands kommun. Andelen är beräknad utifrån "Antal arbetade timmar" dividerat med "S:a beviljad tid minus frånvaro", då faktiska data för utförd kundtid uppges vara inte tillförlitliga ännu.

Som tidigare beskrivits sker ett samarbete mellan enheterna inom avdelningen för att hantera förändringar i behov i form av att flytta personal mellan enheter såväl mellan enskilda pass som mer stadigvarande för att undvika uppsägningar vid minskningar i hemtjänsttimmar på enskilda enheter.

3.4.1 Bedömning

Volymminskningen av hemtjänsttimmar är enligt ovanstående data ca 6 procent 2023 jämfört med 2020 (jan-aug). Samtidigt har antal arbetade timmar ökat med närmare 16 procent under samma period. Detta indikerar sammantaget att det finns potential i arbetet med att anpassa bemanning i form av arbetade timmar i förhållande till antal hemtjänsttimmar.

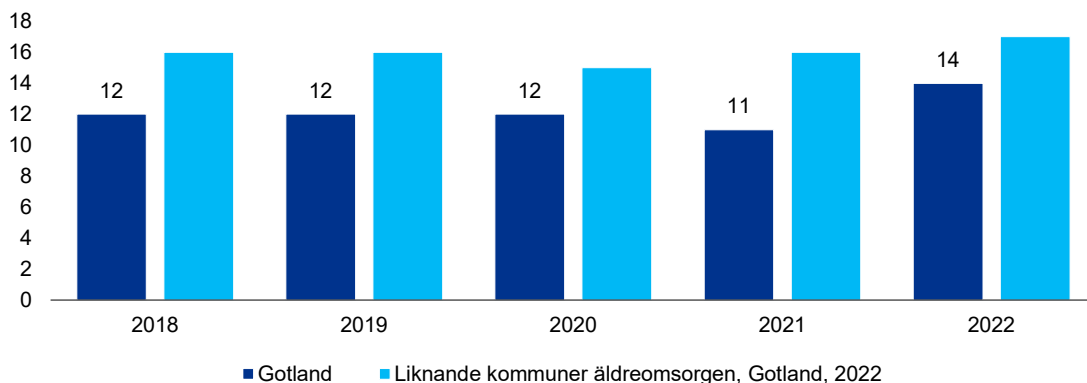
Åtgärder har genomförts som syftar till effektiv bemanningsplanering och löpande anpassningsåtgärder.

Vi bedömer att ytterligare åtgärder behöver vidtas för ökad följsamhet mellan hemtjänsttimmar och arbetade timmar.

3.5 Kontinuitet

I Kolada finns ett nationellt nyckeltal gällande kontinuitet inom hemtjänsten. Nyckeltal definieras som antalet olika personal som en hemtjänsttagare möter under en 14-dagersperiod. Det är endast hemtjänsttagare som har två eller fler besök av hemtjänsten varje dag som räknas med. Som framgår av tabellen nedan, har Gotland haft lägre antal personal som möter en hemtjänstmottagare än liknande kommuner under perioden 2018-2022. Dock noteras en ökning från 2021 till 2022.

Personalkontinuitet, antal personal som en hemtjänsttagare möter under 14 dagar, medelvärde



Källa: Kolada, ID: U21401

Enhetscheferna rapporterar in personkontinuitetsmått en gång per år till kvalitetsansvarig.

Vid intervju framhålls att kontinuitet tas i beaktande vid insatsplanering, främst genom att kontaktperson till respektive brukare utför besök i möjligaste mån. Enligt intervjuade tas likaså den enskildes önskemål i beaktning i den mån det går vid insatsplanering. Det svåra bemanningsläget nämns som en primär orsak till svårigheter att hålla nere personalkontinuitetsmålet.

Planeringssystem används som stöd i ruttplaneringen och benämns vid intervjuer som ett välfungerande system som möjliggör översyn och följsamhet till kontinuitet.

Vid intervju framgår att det finns fastlagda rutiner för fast omsorgskontakt, som kommer ersätta kontaktpersonsuppdraget i närtid. Arbetet med fast omsorgskontakt kommer enligt intervju genomföras genom att hemtjänsttagaren tilldelas en ordinarie omsorgskontakt och en vice omsorgskontakt. Den ordinarie omsorgskontakten ska vara utbildad undersköterska och ha det övergripande ansvaret. Medarbetarna som tilldelas rollen vice omsorgskontakt har inget utbildningskrav för rollen. Syftet med arbetssättet är att dels ta vara på erfarenhet och kompetens som icke utbildade medarbetare har anskaffat sig genom arbetslivserfarenhet, dels stärka arbetet kring den enskilde och kontinuiteten för denne genom växelverkan mellan ordinarie och vice omsorgskontakt.

3.5.1 Bedömning

Vi bedömer att det finns ett inarbetat och vedertaget arbetssätt som ger förutsättningar för personalkontinuitet. Vi bedömer också att arbetssättet med kontaktperson/fast omsorgskontakt utgör en god grund för att upprätthålla kontinuitet för den enskilde.

Angående hemtjänstens hantering av frånvaro genom samverkan över enhetsgränserna via arbetssättet med "gröna turer" bedöms detta kunna gynna hemtjänstverksamheten som helhet, men kan även bidra till lägre personalkontinuitet.

4 Slutsats och rekommendationer

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens syfte är att socialnämnden delvis säkerställer en ändamålsenlig planering och bemanning inom hemtjänstverksamheten.

Utifrån vår bedömning och slutsats rekommenderar vi socialnämnden att:


- Kontinuerligt pröva och följa upp att effektiva och tillräckliga åtgärder vidtas för att säkerställa tillgång till bemanning, se avsnitt 3.1.2.
- Följa upp vidtagna åtgärder avseende sjukfrånvaro, se avsnitt 3.3.1.
- Vidta åtgärder för ökad följsamhet av mängden arbetade timmar i förhållande till hemtjänsttimmar, se avsnitt 3.4.1.

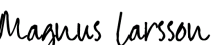
Datum som ovan

KPMG AB

DocuSigned by:

39C6E18BB5AB46F...
Gustav Vinterek
Kommunal revisor

DocuSigned by:

BDAFCEB422584B1...
Mikael Lindberg
Certifierad kommunal revisor

DocuSigned by:

6F38F37CB60443F...
Magnus Larsson
Certifierad kommunal revisor och kundansvarig

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.