



Datum: 2023-02-20  
Handläggare: Camilla Liljegren  
Direktnr: 6005  
Diariernr: 2022.332 VON

Vård- och omsorgsnämnden

## Vård- och omsorgsnämndens yttrande över revisionsrapport gällande granskning av äldreomsorgen

### Ärendebeskrivning

På revisorernas uppdrag har KPMG genomfört en granskning av äldreomsorgen.

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.

KPMG:s 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.

Revisorerna har skickat ett missiv och överlämnat revisionsrapporten till vård- och omsorgsnämnden för yttrande. I yttrandet ombeds nämnden att svara på vilka åtgärder nämnden avser att genomföra med avseende på den genomförda granskningen.

Mot bakgrund av granskningen rekommenderas vård- och omsorgsnämnden att:

1. säkerställa att arbetet med implementering av IBIC fullföljs och ger avsedda effekter, se avsnitt 4.3.2.
2. säkerställa brukarnas inflytande och delaktighet, se avsnitt 4.3.6.
3. 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.
4. analyserar resultatet mot bakgrund av den stora försämringen i den senaste brukarundersökningen avseende aktiviteter, och vidtar erforderliga åtgärder, se avsnitt 4.3.10.
5. analysera utvecklingen av personalkontinuiteten inom hemtjänst och vidta erforderliga åtgärder, se avsnitt 4.3.12.
6. vidta åtgärder för att minska personalomsättning, som ett led i att säkerställa kompetensförsörjning och bemanning, se avsnitt 4.4.2.

Svaret ska revisorerna tillhanda senast den 23 mars 2023.

### Förvaltningens yttrande

Förvaltningen har tagit del av rekommendationerna och anger följande förslag på åtgärder:

1. Implementering av IBIC (Individens behov i centrum) pågår inom förvaltningen. Projektplanen för införandet är klar och en projektledare är utsedd för att säkerställa en tidig och bred förankring i linjen. Implementeringen inkluderar bland annat utbildning av personal och politiker. Nuvarande riktlinjer och rutiner, samt dokument behöver förändras och anpassas. En utveckling av arbetssätten behöver göras. Implementeringen av IBIC påverkas i hög grad av införandet av verksamhetssystemet Combine.

Nämnden behöver säkerställa att implementeringen av IBIC verkställs. En viktig framgångsfaktor i ett lyckat förbättringsarbete är bland annat att det finns politiskt stöd och ett tydligt beslut i organisationen. Vård- och omsorgsnämnden fattade 2015-09-21 § 71 beslut om att införa ÄBIC (Äldres behov i centrum). 2016 bytte ÄBIC namn till Individens behov i centrum, IBIC. IBIC är en vidareutveckling av arbetssättet Äldres behov i centrum (ÄBIC)

Det framgår av vård- och omsorgsnämndens kvalitetsberättelse för 2022 att införande av IBIC är ett prioriterat område under 2023. Förvaltningen förslår att vård- och omsorgsnämnden fattar ett förnyat beslut om att införa IBIC, samt att nämnden ger förvaltningen i uppdrag att skriva fram ett förslag till beslut och inkomma med ärendet till nämndens sammanträde i april 2023.

- 2–4. Gällande resultaten avseende inflytande och delaktighet, förtroende för personalen, samt nöjdhet med aktiviteter i särskilt boende uppmärksammas motsvarande frågor i nämndens kvalitetsberättelse 2022.

Nämndens generella målsättning när det gäller mål för god kvalitet i äldreomsorgen kopplat till brukarundersökningen, är att resultatet ska vara minst i nivå med resultatet för strukturellt liknande kommuner. Nämndens styrning avseende kvalitetsmålen i brukarundersökningen sker genom att prioriterade områden för nästkommande år pekas ut och fördelas till berörda verksamheter i kvalitetsberättelsen.

Med utgångspunkt i nämndens kvalitetsstyrning åtar sig förvaltningen att inom ramen för nämndens befintliga systematiska kvalitetsarbete analysera och följa upp nämndens kvalitetsmål avseende brukarundersökningen. Uppföljning och analys av hur målen utvecklas sker till nämnden två gånger per år, en gång på hösten, samt i nämndens kvalitetsberättelse 2023.

5. Likaså uppmärksammas utvecklingen av personalkontinuiteten i hemtjänsten och lyfts fram som ett av nämndens prioriterade område i vård- och omsorgsnämndens kvalitetsberättelse 2022.

Förvaltningen åtar sig att analysera utvecklingen av personalkontinuiteten i hemtjänsten och att genomföra fler mätillfällen utöver KKIK (Kommunens kvalitet i korthet). Dessutom gav vård- och omsorgsnämnden 2023-02-21 § 21 förvaltningen i uppdrag att mäta utförd tid i kommunal hemtjänst i relation till beviljad tid.

6. Personal- och kompetensförsörjning är ett prioriterat område. Följande åtgärder har redan påbörjats i syfte att stärka arbetsmiljön och öka trivselen på arbetsplatsen, samt minska personalomsättningen och bibehålla kompetens:
- Resursteam inom hemtjänsten i syfte att öka personalkontinuiteten genom färre delade turer och timvikarier, samt att avlasta enheterna vid tillfälliga arbetstoppar.
  - Utbildningssatsning på medarbetarskap för att ge verktyg för att öka sammanhållningen i arbetsgrupperna.
  - Utbildning i belastningsergonomi i avsikt att kompetensutveckla medarbetarna och gynna ett långt och hållbart arbetsliv.
  - OPUS har införts för att säkerställa att det systematiska arbetsmiljöarbetet.
  - Pulsämätningar genomförs fyra gånger per år för att följa upp personalens arbetsmiljö, samt för att ge ökad kunskap om vilka områden som är viktiga att vidta åtgärder inom för respektive chef.
  - Ledarskapsprogram erbjuds förvaltningens chefer.
  - Personal inom kommunals avtalsområde och erbjuds att arbeta heltid.
  - Arbetet med en handlingsplan för strategisk kompetensförsörjning pågår.
  - Samverkan sker med Vård- och omsorgscollege och med Göteborgsregionen exempelvis genom.
    - Äldreomsorgslyftet för att vidareutbilda medarbetare till undersköterskor inom äldreomsorgen.
    - Studenter från vård- och omsorgs- eller barn- och fritidsprogrammet kommer erbjudas anställning inom dessa yrken i kommunen från hösten 2023.

### **Ekonomisk bedömning**

Förslaget innebär inga kostnader.

### **Förslag till beslut**

#### **Förslag till beslut i vård- och omsorgsnämnden**

1. Vård- och omsorgsnämnden antar vård- och omsorgsförvaltningens yttrande som svar till kommunens revisorer.
2. Vård- och omsorgsförvaltningen får i uppdrag att skriva fram ett förslag till beslut om införande av IBIC och inkomma med ärendet till vård- och omsorgsnämndens sammanträde i april 2023.
3. Vård- och omsorgsförvaltningen får i uppdrag att återrapportera av utvecklingen av personalkontinuiteten vid två tillfällen under 2023.
4. Vård- och omsorgsförvaltningen får i uppdrag analysera och följa upp KPMG:s rekommendationer gällande kvalitet i brukarundersökningen inom ramen för nämndens systematiska kvalitetsarbete.

**Beslutet ska skickas till**  
Kommunens revisorer

Anita Hedström  
Förvaltningschef

Camilla Liljegen  
Utvecklingsledare