



Till:  
Socialnämnden

*För kännedom:  
Kommunstyrelsen  
Kommunfullmäktige*

### **Revisionsrapport: Uppföljning av hemtjänst – med fokus på utförda insatser**

Vi, de förtroendevalda revisorerna i Vaxholms stad, har uppdragit till PwC att granska Socialnämndens styrning och ledning hemtjänst med fokus på uppföljning av utförda insatser. Syftet med granskningen är att bedöma om Socialnämnden har ett ändamålsenligt system för denna uppföljning.

Efter genomförd granskning görs den sammanfattande revisionella bedömningen att Socialnämnden inte har ett helt ändamålsenligt system för uppföljning av att brukarna får beviljade insatser utförda.

Nämnden har beslutat om riktlinjer och det finns ett verksamhetssystem för uppföljning som stöd. Kontroller genomförs med fokus på att utbetalda ersättningar alternativt kostnader redovisas korrekt. Omprövning ska göras minst vartannat år, men det sker vanligtvis oftare, för att säkerställa att biståndsbeslut är korrekta det vill säga att de speglar den enskildes behov.

Kontroll av utförd insats/tid bygger dels på uppgifter som lämnas av utföraren och en avstämning mot registrerat biståndsbeslut i verksamhetssystemet. Däremot genomförs inte några systematiska kontroller av att tid/insats de facto utförts. Utan information om den typen av avvikelser inhämtas från utföraren eller inkommer direkt från brukaren, anhörig eller biståndshandläggaren.

Den sammanfattande bedömningen baseras på bedömning av revisionsfrågorna som redovisas nedan. Granskningens fullständiga resultat och bedömningar framgår av bifogad revisionsrapport.

#### **Revisionsfrågor**

#### **Bedömning**

---

Säkerställer nämnden att en strukturerad uppföljning och utvärdering sker i förhållande till fattade beslut (biståndsbeslut)?

---

Delvis

Säkerställer nämnden att fattade beslut (biståndsbeslut) utförs?	Delvis
Det finns ett system för uppföljning?	Delvis
Resultatet av uppföljningen återkopplas till nämnden?	Delvis
Nämnden fattar formella beslut med anledning av uppföljningen?	Ja

I syfte att utveckla verksamheten och stärka den interna kontrollen lämnas följande rekommendation till Socialnämnden:

- Fortsätta arbetet med att utveckla förvaltningens systemstöd i syfte att i större utsträckning möjliggöra en systematisk kontroll och effektiv uppföljning av hemtjänsten.

Revisionen önskar få svar på vilka åtgärder som kommer att vidtas med anledning av granskningens resultat och särskilt nämndens uppfattning rörande kontroll av att tid/insatser de facto utförs samt synpunkter på den lämnade rekommendationen.

Revisionen beslutar att överlämna rapporten till Socialnämnden för yttrande senast den 25 november 2022 och Kommunstyrelsen samt Kommunfullmäktige för kännedom.

För Vaxholms stads förtroendevalda revisorer

Anders Haglund  
*Ordförande*

# Uppföljning av hemtjänst

Vaxholms stad

Augusti 2022

*Carin Hultgren*

*Oskar Månsson*

# Sammanfattning





PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Vaxholms stad genomfört en granskning av styrning och ledning av hemtjänst - med fokus på uppföljning av utförda insatser. Granskningens syfte är att bedöma om Socialnämnden har ett ändamålsenligt system för uppföljning av att brukarna får beviljade insatser utförda.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att Socialnämnden inte har ett helt ändamålsenligt system för uppföljning av att brukarna får beviljade insatser utförda.

Nämnden har beslutat om riktlinjer och det finns ett verksamhetssystem för uppföljning som stöd. Kontroller genomförs med fokus på att utbetalda ersättningar alternativt kostnader redovisas korrekt. Omprövning ska göras minst vartannat år, men det sker vanligtvis oftare, för att säkerställa att biståndsbeslut är korrekta det vill säga att de speglar den enskildes behov.

Kontroll av utförd insats/tid bygger dels på uppgifter som lämnas av utföraren och en avstämning mot registrerat biståndsbeslut i verksamhetssystemet. Däremot genomförs inte några systematiska kontroller av att tid/insats de facto utförts. Utan information om den typen av avvikelse inhämtas från utföraren eller inkommer direkt från brukaren, anhörig eller biståndshandläggaren.

Nedan ses bedömning för varje revisionsfråga. För fullständiga bedömningar se respektive revisionsfråga i rapporten eller det avslutande avsnittet "Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor".

Revisionsfrågor	Bedömning
Säkerställer nämnden att en strukturerad uppföljning och utvärdering sker i förhållande till fattade beslut (biståndsbeslut)?	Delvis 
Säkerställer nämnden att fattade beslut (biståndsbeslut) utförs?	Delvis 
Det finns ett system för uppföljning?	Delvis 
Resultatet av uppföljningen återkopplas till nämnden?	Delvis 

---

Nämnden fattar formella beslut med anledning av uppföljningen?

---

Ja



### Rekommendationer

I syfte att utveckla verksamheten och stärka den interna kontrollen lämnas följande rekommendationer till Socialnämnden:

- Fortsätta arbetet med att utveckla förvaltningens systemstöd i syfte att i större utsträckning möjliggöra en systematisk kontroll och effektiv uppföljning av hemtjänsten.

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning</b>	<b>1</b>
<b>Inledning</b>	<b>4</b>
<b>Bakgrund</b>	<b>4</b>
<b>Syfte och revisionsfrågor</b>	<b>4</b>
<b>Revisionskriterier</b>	<b>5</b>
<b>Avgränsning</b>	<b>5</b>
<b>Metod</b>	<b>5</b>
<b>Granskningsresultat</b>	<b>6</b>
<b>Uppföljning, utvärdering och systemstöd</b>	<b>8</b>
<b>laktagelser</b>	<b>8</b>
<b>Återkoppling till nämnden och beslut med anledning av uppföljning</b>	<b>12</b>
<b>laktagelser</b>	<b>12</b>
<b>Bedömning</b>	<b>13</b>
<b>Samlad bedömning</b>	<b>14</b>
<b>Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor</b>	<b>15</b>
<b>Bilagor</b>	<b>17</b>

# Inledning

## Bakgrund

Enligt 4 kap 1 § Socialtjänstlagen har den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt rätt till bistånd av vård- och omsorgsnämnden (motsvarande) för sin försörjning och livsföring i övrigt. Den enskilde ska genom bistånd tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Enligt Socialtjänstlagen skall en utredning av vad som genom ansökan eller på annat sätt har kommit till nämndens kännedom och som kan föranleda någon åtgärd av nämnden inledas utan dröjsmål. Utredningen ska mynna ut i en individuell bedömning av den enskildes behov.

Utredningen innebär en prövning, där myndigheten står för bedömningen av hjälpbehovet samt beslutar om lämplig insats. Bedömningen görs av en myndighetsföreträdare som har att avgöra vem som har rätt till bistånd och i vilken form denna hjälp ska utgå. Bistånd ges till människor som på grund av sjukdom, fysiska, psykiska och/eller sociala funktionshinder eller annan orsak behöver stöd och hjälp i den dagliga livsföringen. Socialnämnden har ansvaret för att säkerställa en rättssäker biståndsbedömning.

Revisorerna har i sin risk- och väsentlighetsanalys gjort bedömningen att det är angeläget att granska på vilket sätt Socialnämnden säkerställer att biståndsbedömda insatser utförs och på vilket sätt nämnden säkerställer detta. Detta mot bakgrund av data det avser myndighetsutövning och det är av yttersta vikt att nämnden säkerställer en rättssäker verksamhet.

## Syfte och revisionsfrågor

Syfte med granskningen är att bedöma om Socialnämnden har ett ändamålsenligt system för uppföljning av att brukaren får beviljade insatser utförda.

Revisionsfrågor:

- Säkerställer Socialnämnden att en strukturerad uppföljning och utvärdering sker i förhållande till fattade beslut (biståndsbeslut)?
- Säkerställer nämnden att fattade beslut (biståndsbeslut) utförs?
- Det finns ett system för uppföljning?
- Resultatet av uppföljningen återkopplas till nämnden?
- Nämnden fattar formella beslut med anledning av uppföljningen?

## Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser och bedömningar.

- Socialtjänstlagen (SoL) 4 och 11 kap
- Socialstyrelsens föreskrifter, SOSFS 2014:5
- Lokala styrande och stödjande dokument

## Avgränsning

Granskningen avgränsas till Socialnämndens ansvar avseende hemtjänst i ordinärt boende.

## Metod

Inom ramen för granskning har relevanta dokument avseende nämndens system och rutiner för uppföljning samt riktlinjer och övriga styrande dokument granskats.

En sammanställning och analys har genomförts av statistik över volymer i form av beviljade och utförda insatser (timmar) samt sammanställning av kommunens statistik över genomförd uppföljning av beslut.

Inom ramen för granskningen har följande personalkategorier/funktioner intervjuats:

- Myndighetschefer (två stycken)
- Verksamhetschef hemtjänst
- Biståndshandläggare (två stycken)

De intervjuade har getts möjlighet att sakgranska innehållet i rapporten.



# Granskningsresultat

## **Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd**

I den senaste versionen av SOSFS 2014:5 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamheten som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS framgår bl.a. följande rörande uppföljning:

23 § Åtgärder som vidtas av nämnden för att följa upp att den enskilde får den beviljade insatsen utförd enligt nämndens beslut och gällande författningar ska dokumenteras. Detsamma ska gälla åtgärder som vidtas av nämnden för att följa upp insatsen mot fastställda mål och den planering som har gjorts tillsammans med den enskilde.

Av dokumentationen ska det också framgå om den enskilde har fört fram några klagomål till nämnden på handläggningen av ett ärende eller på genomförandet av en insats och i så fall vilka åtgärder som har vidtagits av nämnden.

### *Allmänna råd*

Av dokumentationen bör det framgå

- när och på vilket sätt insatsen har följts upp,
- hur den enskilde uppfattar insatsen i förhållande till sina behov och önskemål,
- om nämnden har använt standardiserade bedömningsmetoder som en del i uppföljningen och i så fall vilken eller vilka,
- vilken bedömning nämnden har gjort av om insatsen har genomförts enligt nämndens beslut och gällande författningar,
- vilken bedömning nämnden har gjort av den enskildes situation, och om några behov av åtgärder har identifierats genom uppföljningen.

## **Hemtjänst i Vaxholms stad**

Hemtjänst vänder sig till den som på grund av ålder, sjukdom eller funktionsnedsättning behöver stöd och hjälp för att kunna bo kvar hemma (i så kallat ordinärt boende). Vidare innebär hemtjänst att omvårdnadspersonal kommer hem till den enskilde och hjälper till med det brukaren inte själv klarar. Exempel på insatser som hemtjänsten hjälper till med är:

- Skötsel av hemmet
- Inköp och ärenden
- Personlig omvårdnad
- Matlagning eller matdistribution
- Ledsagning/ Trygghetstelefon

## Bedömning av behov - biståndshandläggning

Inom myndighetsavdelningen och enheten för äldre och funktionshinder finns biståndshandläggare som fattar biståndsbeslut. Som stöd i sin handläggning för att fastställa de hjälpbehov som finns genomförs en utredning för att klargöra önskemål och behov.

Nämnden har beslutat att tillämpa den beprövade metodiken IBIC<sup>1</sup> (individens behov i centrum) och har antagit riktlinjer (daterade 2019-03-19) för detta. Syftet med riktlinjerna är att garantera rättssäkerheten och kvaliteten vid utredning, bedömning och beslut om bistånd enligt socialtjänstlagen. Riktlinjerna ska vara till stöd i det praktiska arbetet med tolkning av lagstiftning i den individuella behovsbedömningen. Beslut utöver riktlinjerna kan fattas om den enskilde har behov av detta. Beslutet fattas då enligt vad som framgår av nämndens delegationsordning.

## Tillhandahållande av insats - verkställighet

I Vaxholms stad tillämpas lagen om valfrihet (LOV) för hemtjänst. Det innebär att den enskilde har möjlighet att välja vilken utförare som ska utföra den beviljade insatsen från de av kommunen godkända företagen eller kommunens egna hemtjänst (kallas egen regi). För närvarande finns två hemtjänstföretag i privat regi utöver kommunens egen regi som har i uppdrag att verkställa biståndsbesluten. Utförarna finns organisatoriskt under avdelningen för utförande. Utförarna ersätts för utförda insatser hos brukaren genom en fastställd ersättningsnivå.

## Biståndsbedömda respektive ersatta hemtjänsttimmar

I tabellen nedan redovisas för åren 2019-juni 2022, ersatta timmar ur ekonomisystemet respektive beslutade (verkställda) timmar ur verksamhetssystemet. Ersatta timmar motsvarar de timmar som utförare fått ekonomisk kompensation för medan de biståndsbedömda timmarna. Skillnaden förklaras av avdrag för sjukhusvistelse, avbokningar eller annan frånvaro.

	2019	2020	2021	2022*
Ersatta timmar	48 647	44 951	45 700	19 465
Biståndsbedömda timmar	50 670	46 752	47 028	20 811

\* tom juni 2022

<sup>1</sup> Individens behov i centrum, IBIC, är ett metodstöd som är framtaget av Socialstyrelsen. IBIC riktar sig till handläggare och utförare av biståndsinsatser. Metodstödet ska fungera som en hjälp när den enskildes behov, resurser, mål och resultat ska beskrivas. Syftet med IBIC är att handläggare och utförare ska använda ett gemensamt och begränsat språk. På så sätt ska stödet som utförs i större utsträckning stämma överens med de faktiska behoven hos den enskilde.

## Uppföljning, utvärdering och systemstöd

*Revisionsfråga 1: Säkerställer Socialnämnden att en strukturerad uppföljning och utvärdering sker i förhållande till fattade beslut (biståndsbeslut)?*

*Revisionsfråga 2: Säkerställer nämnden att fattade beslut (biståndsbeslut) utförs?*

*Revisionsfråga 3: Det finns system för uppföljning av beslut och utförda insatser (med system avses här både struktur och systemstöd)?*

### *lakttagelser*

Socialnämnden har fastställt riktlinjer för biståndsbedömning enligt en beprövad metodik, IBIC. Företrädare beskriver att samtliga ärenden utreds genom IBIC enligt Socialstyrelsens rekommendationer. Detta arbetssätt är implementerat sedan 2020 i kommunen. I granskningen har vi även tagit del av ett antal rutindokument vilka i delar berör ansvar och roller i uppföljningsprocessen. Se bilaga för närmare beskrivning av innehåll.

I Vaxholm stad används verksamhetssystemet Lifecare (Lifecare Handläggare IBIC). I granskningen noteras att det finns en upprättad manual för användandet. Manualen är daterad 2020-08-27. Av manualen går att utläsa att "Lifecare Handläggare" följer Socialstyrelsens vägledning för behovsinriktat och systematiskt arbetssätt. "Lifecare Handläggare" grundar sig på IBIC-processen där handläggaren ska kunna hantera ansökan, inhämta fakta, bedöma behov, besluta och följa upp. Processen för IBIC omfattar de del-processteg som identifierats för handläggning och verkställighet för att beskriva och dokumentera individens behov, resurser, mål och resultat. Processen har bl.a. sin utgångspunkt i den kärnprocess som beskrivs i föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:5) om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS.

I manualen framgår vidare ett avsnitt avseende uppföljning. Enligt IBIC innebär processteget att nämnden planerar och genomför en uppföljning av att:

- Den enskilde fått insatsen utförd enligt beslut.
- Uppdraget har följt den planering och de fastställda mål om har gjort tillsammans med den enskilde.
- Förändrade omständigheter och händelser av betydelse har hanterats.

En uppföljning i Lifecare kan påkallas på tre olika sätt:

- Genom en förutbestämd uppföljning av beslut (antingen genom en individuell påminnelse som skapats vid den första bedömning, eller utifrån verksamhetens beslut att följa upp specifika insatser).

- Utifrån utförarens önskemål om justering av behov och insatsens omfattning.
- Utifrån individens önskemål (ex vid önskemål om utökning av insatsens omfattning eller nya insatser).

I bilaga 1 finns exempel på olika scenarion som framgår av manualen gällande uppföljning.

### **Biståndsbedömda insatser**

Biståndsbeslut dokumenteras i verksamhetssystemet, Lifecare/Procapita. Som stöd i biståndsbedömningen finns (de ovan) av nämnden fastställda riktlinjerna men även veckovisa ärendedragningar inom enheten där bl.a. ärenden följs upp och stäms av i syfte att säkerställa en rättssäker handläggning. I intervju framkommer att det är vanligt förekommande att den enskilde eller utföraren kontaktar biståndshandläggaren för omprövning.

I intervju framkommer även att biståndsbeslut (beslut om insats) ska följas upp av biståndshandläggare inom två år från beslut. I socialnämndens internkontrollplan för 2022 ingår ett kontrollmoment som innebär att kontroll görs av att så sker.

### **Utförda insatser**

Alla insatser som utförs oavsett tid på dygnet, schemaläggs i Lifecares planeringssystem, där det framgår vilken medarbetare som har vilken brukare, tid, längd på besök, insats m m. Varje medarbetare loggar in med bank-id i sin arbetsmobil vid passets början och får då upp sitt arbetsschema för dagens/kvällens eller nattens pass. I planeringssystemet dokumenteras även avvikelser, avbokade besök i dörren m m. Dokumentationen förs automatiskt in i "Lifecare utförare" där all social dokumentation finns per brukare.

Nämnden har beslutat att använda ett externt utvecklat och säkerhetsklassat system<sup>2</sup>, ett s.k. nyckelfritt system hos brukare som har insats från kommunens egna regi i det egna boendet. Att installera detta är frivilligt för brukaren. Vidare är det inte alla hyresvärdar och bostadsrättsföreningar som godkänner installation av systemet. Detta sammantaget innebär att systemet inte omfattar alla brukare. Systemet är heller inte kopplat till socialförvaltningens verksamhetssystem Lifecare/Procapita.

Medarbetaren löser ut sin egen digitala nyckel ur ett låst digitalt nyckelskåp med sin personliga kod. Nyckeln synkroniseras sedan i en avsedd enhet med en annan personlig kod innan den är i bruk under medarbetarens arbetspass. Vid varje besök hos

---

<sup>2</sup> Det är ett system framtaget av externt svenskt företag, Swedlock, med kunder i bl a Stockholm, Göteborg och Malmö, med inriktning mot hemtjänst, sjukhus, räddningstjänst och polis.

brukare används nyckel för att låsa upp samt låsa dörren, då tid för besökets början och slut registreras i nyckelsystemet, samt vilken medarbetare som var på besöket. Vid behov går det enkelt att gå in i systemet och kontrollera närvaro, vem som varit var och när. I intervju framkommer att kommunen inte görs någon systematisk, återkommande kontroll av dessa uppgifter. Motivet anges vara att detta för närvarande bedöms vara alltför tidskrävande.

Avstämning beviljad tid/utförd tid görs av samordnare i samarbete med biståndshandläggare och brukare vid behov, vilket kan vara veckovis, månadsvis eller ibland även dagligen, beroende på den enskildes behov. Av intervju framkommer att det finns ett etablerat samarbete mellan biståndshandläggare och utförare, med löpande kontakt kring brukare vid behov, både muntligt och skriftligt.

Utföraren (verkställigheten) rapporterar månatligen utförd tid, med avdrag för sjukhusvistelse, avbokningar eller annan frånvaro, till förvaltningen för sammanställning och kontroll innan ekonomisk ersättning betalas till utföraren. Eventuella avvikelser kontrolleras mot biståndsbeslut och registreringar i verksamhetssystemet Lifecare. Utförarna har i dagsläget inte tillgång till verksamhetssystemet Lifecare för sin rapportering. Förvaltningen har därför tagit fram en strukturerad mall för denna rapportering. Mallen används sedan januari 2022.

### **Internkontrollplan**

Av de kontrollmoment och den uppföljning som görs i internkontrollplan och redovisas för nämnden görs bedömningen att riktlinjer efterlevs, insatsens omfattning överensstämmer med beslut och att omprövning av biståndsbeslut genomförts. Utöver detta har vi inte tagit del av någon särskild uppföljning till nämnden som omfattar kontroll av att biståndsbesluten de facto utförts.

Resultatet av den kontroll som gjordes var positivt och något beslut utöver att godkänna rapporteringen fattades inte i denna del. Även i internkontrollplanen för 2022 finns kontrollmoment som avser uppföljning av hemtjänst och insatser.

Sammanfattningsvis sker uppföljning och kontroller på individnivå enligt följande:

- Handläggaren följer upp varje ärende, detta ska göras minst vart annat år. Uppföljningen registreras/dokumenteras i verksamhetssystemet under varje ärende och dokumenteras i journal.
- Kontroll/uppföljning av utförd tid hos den enskilde görs genom sk avvikelserapportering där utföraren rapporterar in eventuell avvikelse till kommunen/förvaltningen månatligen. Detta görs i en särskild mall utan automatisk koppling till verksamhetssystemet Lifecare.

- Inrapporterade avvikelser kontrolleras månatligen, av utsedd person vid förvaltningen. Kontroll görs mot uppgifter i Lifecare.

Resultatet av dessa kontroller redovisas inte för nämnden.

Uppföljning och kontroller på övergripande nivå som redovisas i nämnd sker enligt nedan:

- Genom kontrollmoment i nämndens internkontrollplan som bl.a. omfattar att riktlinjer tillämpas på avsett sätt.
- Uppföljning av privata utförare enligt Program för uppföljning av privata utförare antagen i socialnämnden 2020-11-10.
- Enligt uppgift genomförs uppföljning på samma sätt för egenregin.
- Brukarundersökningar (måluppfyllelsen redovisas i verksamhetsberättelse).

### *Bedömning*

#### *Revisionsfråga 1: Säkerställer Socialnämnden att en strukturerad uppföljning och utvärdering sker i förhållande till fattade beslut (biståndsbeslut)?*

Vår bedömning är att nämnden **delvis** säkerställer en strukturerad uppföljning och utvärdering i förhållande till fattade beslut (biståndsbeslut).

Vår bedömning bygger i huvudsak på att:

- Det finns rutiner för att följa upp biståndsbeslut som innebär att samtliga beslut ska omprövas minst vartannat år. Vid omprövningen träffar biståndshandläggaren brukaren vid ett fysiskt möte. Under pandemin har dessa möten inte varit möjliga att genomföra.

#### *Revisionsfråga 2: Säkerställer nämnden att fattade beslut (biståndsbeslut) utförs?*

Vår bedömning är att nämnden **delvis** säkerställer att fattade beslut (biståndsbeslut) utförs.

Vår bedömning bygger i huvudsak på att:

- Det saknas en systematisk kontroll av att utförd tid de facto utförts hos brukaren. Däremot görs vissa kontroller som beskrivs i nämndens internkontrollplan.

*Revisionsfråga 3: Det finns system för uppföljning av beslut och utförda insatser (med system avses här både struktur och systemstöd)?*

Vi bedömer att det **delvis** finns system för uppföljning av beslut och utförda insatser.

Vår bedömning bygger i huvudsak på att:

- Genom de av nämnden fastställda riktlinjerna för biståndsbedömning enligt IBIC och det systemstöd som finns i verksamhetssystemet Lifecare finns stöd för handläggning och uppföljning av beslut.
- Myndighetsavdelningen gör vissa kontroller av den tid som inte utförts innan ersättning utbetalas till utförarna. Uppgift om eventuella avvikelser kopplad till tid rapporteras in av utföraren. Utöver detta görs ingen särskild kontroll av om insatsen de facto utförts utan rapportering bygger på förtroende.
- I det s.k. nyckelfria systemet som används av den egna regin finns viss möjlighet att kontrollera tid hos brukare men denna möjlighet används inte då det bedöms som alltför tidskrävande. Det är heller inte alla brukare som finns i detta system då det är frivilligt. Vidare är det inte alla hyresvärdar/bostadsrättsföreningar som godkänner användandet av systemet. Det görs dock inte någon systematisk kontroll av den information som finns idag av utförd tid. Detta förklaras av att det för närvarande inte bedöms som effektivt.

**Återkoppling till nämnden och beslut med anledning av uppföljning**

*Revisionsfråga 4: Resultatet av uppföljningen återkopplas till nämnden?*

*Revisionsfråga 5: Nämnden fattar formella beslut med anledning av uppföljningen?*

*lakttagelser*

Nedan beskrivs i korthet den uppföljning som nämnden tar del av. I nämndens årsredovisning följs bl.a. kundnöjdhet i SCB:s brukarundersökning (som omfattar hemtjänst) och det ekonomiska resultatet.

Det sker även årlig uppföljning vilken redovisas för och beslutas av nämnden vad gäller:

- Internkontrollplan.
- Uppföljning av privata utförare.
- Inkomna synpunkter och klagomål. Synpunkter och klagomål följs upp regelbundet och redovisas till nämnd fyra gånger per kalenderår.
- Uppföljning av ej verkställda beslut.

Som tidigare nämnt sker ingen återrapportering på individnivå till nämnd.

Andra exempel på beslut framgår enligt följande:

- I sammanställning av avvikelser och klagomål 2021 (2022-01-27) framkommer att de redovisade avvikelserna inte bedöms vara av allvarlig karaktär, eller ha en allvarlig omfattning. De enstaka händelser som lett till rapporter till IVO har omedelbart åtgärdats och hanterats på enheten.
- Socialnämnden fattade beslut om att godkänna uppföljning av privata utförare för 2021 (2022-02-15). En handlingsplan togs fram för att säkerställa att samtliga utförare uppfyller de krav som ställs enligt de kontrollpunkter som finns. I handlingsplanen redovisas de aktiviteter som ska genomföras under 2022 i syfte att åtgärda uppmärksammade brister.
- Vid brister i måluppfyllelsen tar nämnden fram en åtgärdsplan. Nämnden hade ett mål kopplat till hemtjänst och den upplevda kvaliteten 2021. Resultatet i 2021-års bokslut medför inte någon åtgärd i åtgärdsplanen för 2022.

### *Bedömning*

#### *Revisionsfråga 4: Resultatet av uppföljningen återkopplas till nämnden?*

Vår bedömning är att resultatet av uppföljningen **delvis** återkopplas till nämnden. Med uppföljning avses här den uppföljning som görs med bäring på hemtjänst och att brukaren får beviljade insatser utförda.

Vår bedömning bygger i huvudsak på att:

- Resultatet av de kontroller och uppföljningar som görs inom hemtjänstområdet återfinns främst i nämndens internkontrollplan, uppföljning som görs av privata utförare samt synpunkts och klagomålshantering.
- Resultatet av de årliga uppföljningar som nämnden beslutat att genomföra återkopplas till nämnden.
- Som tidigare nämnts görs inte systematiska kontroller av att biståndsbedömda insatser de facto genomförts. Det görs således ingen uppföljning till nämnden i denna del.

#### *Revisionsfråga 5: Nämnden fattar formella beslut med anledning av uppföljningen?*

Vi bedömer att nämnden fattar formella beslut med anledning av de uppföljningar som erhålls.

Vår bedömning bygger i huvudsak på att:

- Att nämnden fattar beslut med anledning av de uppföljningar som beskrivs under revisionsfråga 4.



# Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Vaxholms stad genomfört en granskning av styrning och ledning av hemtjänst - med fokus på uppföljning av utförda insatser. Granskningens syfte är att bedöma om Socialnämnden har ett ändamålsenligt system för uppföljning av att brukarna får beviljade insatser utförda.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att Socialnämnden inte har ett helt ändamålsenligt system för uppföljning av att brukarna får beviljade insatser utförda.

## Rekommendationer

I syfte att utveckla verksamheten och stärka den interna kontrollen lämnas följande rekommendationer till Socialnämnden:

- Fortsätta arbetet med att utveckla förvaltningens systemstöd i syfte att i större utsträckning möjliggöra en systematisk kontroll och effektiv uppföljning av hemtjänsten.

## Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor

Revisionsfråga	Bedömning	
1. Säkerställer Socialnämnden att en strukturerad uppföljning och utvärdering sker i förhållande till fattade beslut (biståndsbeslut)?	<b>Delvis</b> Det finns rutiner för att följa upp biståndsbeslut som innebär att samtliga beslut ska omprövas minst vartannat år. Vid omprövningen träffar biståndshandläggaren brukaren vid ett fysiskt möte. Under pandemin har dessa möten inte varit möjliga att genomföra.	
2. Säkerställer nämnden att fattade beslut (biståndsbeslut) utförs?	<b>Delvis</b> Det saknas en systematisk kontroll av att utförd tid de facto utförts hos kunden. Däremot görs viss kontroll som beskrivs i nämndens internkontrollplan.	
3. Det finns ett system för uppföljning?	<b>Delvis</b> Det finns fastställda riktlinjerna för biståndsbedömning och det finns systemstöd i verksamhetssystemet för handläggning och uppföljning av biståndsbeslut. Inrapporterad tid kontrolleras innan utbetalning görs. Utöver detta görs ingen särskild kontroll av om insatsen de facto utförts utan rapportering bygger på förtroende.	
4. Resultatet av uppföljningen återkopplas till nämnden?	<b>Delvis</b> Resultatet av de årliga uppföljningar som nämnden beslutat att genomföra återkopplas till nämnden. Resultatet återfinns främst i nämndens internkontrollplan, uppföljning som görs av privata utförare samt synpunkts och klagomålshantering. Som tidigare	

---

nämnts görs ingen systematisk kontroll av att biståndsbedömda insatser de facto genomförts görs heller ingen uppföljning till nämnden i denna del.

---

5. Nämnden fattar formella beslut med anledning av uppföljningen?

**Ja**  
Nämnden fattar beslut med anledning av de uppföljningar som beskrivs under revisionsfråga 4.



# Bilagor

## Uppföljningsscenarier

1. Vid uppföljning framkommer att personen har behov av samma insatser men en annan omfattning. Handläggaren ändrar på insatsens omfattning i bedömningen och fattar nytt beslut och skickar hem till kund. Det gamla beslutet avslutas. Pågående beställning avslutas och en ny beställning görs utifrån det nya beslutet och den nya omfattningen.
2. Vid uppföljningen framkommer att personen behöver stöd med en ny insats inom en befintlig insatskategori, oavsett om befintliga insatsers omfattning ska justeras. Handläggaren registrerar en ny ansökan i uppföljningen, gör en ny bedömning på både gamla och nya insatser. Det gamla beslutet avslutas och sedan fattar du ett nytt beslut som omfattar samtliga insatser som personen har behov av. Den gamla beställningen avslutas, och en ny skapas och skickas.
3. Vid uppföljningssamtalet framkommer att personen behöver stöd med en ny insatskategori utöver pågående oförändrade insatser, men inte har väsentligt förändrade behov (ex, behov av trygghetslarm, matdistribution, service etc.). Handläggaren registrerar en ny ansökan i uppföljningen, gör en ny bedömning på gamla och nya insatser och fattar sedan nytt beslut som omfattar den nya insatsen (det gamla beslutet löper på). En ny beställning skapas för den nya insatsen, och den gamla beställningen löper på som vanligt.
4. Vid uppföljningssamtalet framkommer att personen behöver hjälp med en ny insatskategori utifrån väsentligt förändrade behov. (SÄBO, Växelvård, Ledsagning, punktinsats) Handläggaren vill skapa ett nytt ärende, alltså registrera en helt ny ansökan och skapa en ny utredning, men kan där välja att hämta information från föregående utredning. En uppföljningsfas startas ej i lifecare, utan ett nytt ärende registreras och handläggs. När beslut fattas i nya utredningen, glöm inte bort att ev. sätta slutdatum på beslut och beställning i den gamla utredningen.
5. Vid uppföljningssamtalet framkommer att personen inte längre behöver stöd med vissa insatser. Handläggaren gör en ny bedömning och utifrån bedömningen fattar handläggaren ett nytt beslut om insatser och omfattning. Den gamla beställningen avslutas och en ny beställning görs.
6. Efter uppföljningssamtalet så görs en ny bedömning men insatser och beslut för blir oförändrad, dvs. befintligt beslut och beställning är fortfarande gällande. I dessa fall vill handläggaren kunna delge den nya bedömningen till utföraren (se instruktion nedan). Det kan även gjorts en ny BAS och strukturerad dokumentation som utföraren ska få ta del av.

## Rutinbeskrivning - rapportering av eventuella förändringar

Rutinbeskrivning ( daterad 2019-02-19) - rapportering av eventuella förändringar i individärenden beskriver bl.a. följande:

- Under den första ärendedragningen varje månad går enheten gemensamt igenom de underlag (s.k. "ekonomimallar") som enhetschef och controller använder för att hålla koll på enhetens kostnader. Detta för att uppmärksamma eventuella förändringar som inte finns registrerade i underlagen.
- För att underlätta genomgången av underlagen ska biståndshandläggaren meddela enhetschef via meddelandefunktionen i verksamhetssystemet så fort denne får kännedom om förändringar.
- Förändringarna rör samtliga insatser inom SoL och LSS.
- Förändringarna gäller t.ex. leverantör/utförare, startdatum, slutdatum, kostnad, volymenhet per månad och eventuell nivåbedömning.

## Arbetsbeskrivning biståndshandläggare

I arbetsbeskrivningen (daterad 2019-10-10) framgår att biståndshandläggarens huvuduppdrag. Huvuduppdraget är att ansvara för att utreda behov, bedöma insatser och fatta beslut inom SoL och LSS för äldre över 65 år samt personer med funktionsnedsättning. I arbetet ingår även att följa upp och ompröva tidigare fattade beslut. I arbetsbeskrivningen framgår ett antal arbetsuppgifter biståndshandläggaren ansvarar för:

- Administration kring verkställighet.
- Bevaka och hantera ärenden i system.
- Arkivera och gallra akter inom enhetens ansvarsområde.
- Granska fakturor.
- Samverka med andra aktörer inom ansvarsområdet.
- Medverka vid SIP.
- Ge information inom ansvarsområdet och vid behov hänvisa vidare.
- I övrigt fullgöra de åtaganden som anges av närmaste chef inom ramen för förvaltningens uppdrag.

2022-08-30

Carin Hultgren

---

Certifierad kommunal revisor

*Uppdragsledare*

---

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Vaxholms stad enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 2022-02-02. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.

