



# Granskning av hemtjänst

Rapport  
Tierps kommun

KPMG AB

2023-12-12

Antal sidor 21

Antal bilagor 2



Tierps kommun  
Granskning av hemtjänst

2023-12-12

## Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	3
2	Bakgrund	5
2.1	Syfte, revisionsfrågor och avgränsning	5
2.2	Revisionskriterier	6
2.3	Metod	6
3	Resultat av granskningen	7
3.1	Övergripande styrdokument	7
3.2	Mål som styr hemtjänstverksamheten	7
3.3	Förvaltningsorganisation	8
3.4	Biståndsbedömningsprocessen	9
3.5	Kompetensförsörjning, sjukfrånvaro samt kvalitet	12
3.6	Säkerställande av smittskydd	13
3.7	Prognosarbete vad gäller behov av hemtjänst	14
3.8	Uppföljning av hemtjänstverksamheten	15
4	Slutsats och rekommendationer	20
A	Bilagor	23

## 1 Sammanfattning

KPMG har av Tierps kommuns revisorer fått i uppdrag att granska kommunens hemtjänstverksamhet. Syftet med granskningen har varit att bedöma om kommunstyrelsen säkerställt en ändamålsenlig planering och bemanning inom hemtjänstverksamheten.

**Vår samlade bedömning utifrån granskningens syfte är att kommunstyrelsen inte tillräckligt tillfredställande säkerställt en ändamålsenlig planering och bemanning inom hemtjänstverksamheten.**

Vi bedömer att:

- det delvis finns en ändamålsenlig och rättssäker biståndsbedömningsprocess. Vi konstaterar att enskilda ärendegenomgångar och stickprover inom enheten inte genomförs för att säkerställa rättssäkerhet. Vidare framgår att hemtjänstbeslut inte alltid följs upp i tid. Avvikelse upprättas inte i dessa fall utan beslutet förlängs utan uppföljning. Vidare noterar vi att introduktionen för nya medarbetare saknar tidsintervall och ansvar för olika moment.
- det delvis finns tillräcklig kapacitet och kompetens för att kunna tillhandahålla en likvärdig hemtjänst och god kvalitet (sjukfrånvaro och kompetensförsörjning). Majoriteten av de anställda är utbildade undersköterskor dock finns ett behov av att anställa/utbilda fler. Det saknas dock en handlingsplan kopplat till strategin för kompetensförsörjning som beskriver hur kommunen ska attrahera nya medarbetare samt utbildning för nuvarande medarbetare. Vidare framgår att vikarier inte introducerats likvärdigt på alla enheter. Vi konstaterar även att arbetet med att utse kontaktperson samt upprättandet av genomförandeplaner kan förbättras. Detta då det saknas skriftlig rutin för att säkerställa arbetet med kontaktpersoner samt att genomförandeplaner inte alltid upprättas i verksamhetssystemet.
- att delvis finns en planering utifrån framtida volymökningar inom hemtjänsten (kontinuitet, LOV-utförare). Det finns en långtidsprognos för hemtjänsten. Det saknas dock en heltäckande prognos på längre sikt för hemtjänsten som bland annat beskriver kommande personalbehov, kompetens, förebyggande arbete samt hur det ska finansieras. Under granskad period har hemtjänsten god kontinuitet gällande antal personal brukare möter i jämförelse med andra kommuner. Kommunen har idag två godkända LOV-utförare som utför serviceinsatser.
- att kommunstyrelsen säkerställer personalens som brukarnas säkerhet (smittspridning). Det finns handlingsplaner och rutiner för att förhindra smittspridning. MAS bevakar rekommendationerna som framgår av hälso- och sjukvården.
- kommunstyrelsen i allt väsentlig på ett tillfredställande sätt säkerställt att hemtjänstverksamheten är ändamålsenlig (brukarperspektivet).

2023-12-12

Kommunstyrelsens följer upp hemtjänstverksamheten genom bland annat systematisk verksamhetsuppföljning, delår- samt helårsuppföljningar. Vidare upprättas handlingsplaner utifrån undersökningen "vad tycker äldre om äldreomsorgen" som följs upp av kommunstyrelsen.

Utifrån resultatet av vår granskning rekommenderar vi kommunstyrelsen att:

- Utforma ett systematiskt arbetssätt för uppföljning och kontroll inom handläggningen.
- Utforma ett systematiskt arbetssätt för introduktion av medarbetare inom biståndshandläggning.
- Säkerställa att uppföljning av brukares behov genomförs i enlighet med beslutad riktlinje.
- Utarbeta en plan för kompetensförsörjning.
- Säkerställa att det finns en effektiv och likvärdig introduktion av vikarier.
- Säkerställa att insatser genomförs i enlighet med biståndsbeslut och med god kvalitet.
- Tydliggör rutiner gällande genomförandeplanering och fast omsorgskontakt.
- Tillse att det finns heltäckande arbete med prognoser eller scenarier som tar hänsyn till bland annat framtida krav för hemtjänsten, behov av personal, och förebyggande insatser samt hur dessa ska finansieras på längre sikt och i relation till boendepånen.
- Säkerställa att program för uppföljning av privata utförare är aktuella och tillämpas.

## 2 Bakgrund

Vi har av Tierps kommuns 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 §).

Enligt hemsidan på Tierps kommun framgår att:

- Hemtjänstens uppgift är att underlätta det dagliga livet, när man på grund av ålder, funktionsnedsättning eller sjukdom får svårt att klara dig själv.
- Man kan också få hjälp med omvårdnadsinsatser och serviceinsatser.
- Man ansöker om hemtjänst hos kommunens biståndshandläggare.
- I Tierps kommun tillämpas Lagen om valfrihet. Detta innebär att man själv har rätt att välja vem av kommunens godkända utförare som ska utföra vissa av serviceinsatserna. Man har även rätt att byta utförare.

Hemtjänsten står inför utmaningar både gällande kompetensförsörjning samt att volymerna ökar. Revisorerna bedömer att det finns risk för att kommunstyrelsen 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 har syftat till att bedöma om kommunstyrelsen säkerställt en ändamålsenlig planering och bemanning inom hemtjänstverksamheten.

Granskningen har omfattat följande revisionsfrågor:

- Finns en ändamålsenlig och rättssäker biståndsbedömningsprocess?
- Finns en tillräcklig kapacitet och kompetens för att kunna tillhandahålla en likvärdig hemtjänst med god kvalitet? Hur påverkar sjukfrånvaro och kompetensförsörjning verksamheten?

2023-12-12

- På vilket sätt kommer volymökningar påverka den framtida hemtjänsten? Hur många personal möter en brukare? LOV – finns flera leverantörer?
- Hur säkerställer kommunstyrelsen personalens som brukarnas säkerhet? (smittspridning)
- Har kommunstyrelsen på ett tillfredsställande sätt säkerställt att hemtjänstverksamheten är ändamålsenlig? Brukarperspektivet?

Granskningen avgränsas till hemtjänstverksamheten inom kommunstyrelsens verksamhet.

Revisorerna i Tierps kommun vill även ta del av de beslut kommunfullmäktige fattat avseende hemtjänstverksamheten under perioden 2018–2023.

## **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 såsom plan för Tierps kommuns ekonomi och verksamhet 2023 och strategi för kompetensförsörjning, se bilaga.

Granskningen har även genomförts genom intervjuer med berörda tjänstepersoner däribland kommundirektör (tidigare vård- och omsorgschef), vård- och omsorgschef, områdeschef äldreomsorg, enhetschef inom hemtjänst, områdeschef biståndsenheten, enhetschef biståndsenheten samt biståndshandläggare. Vidare har kommunstyrelsens ordförande samt ordförande för arbete och omsorgsutskottet intervjuats.

Rapporten är faktakontrollerad av intervjuade i granskningen.

## 3 Resultat av granskningen

### 3.1 Övergripande styrdokument

#### 3.1.1 Organiserande ansvarsfördelning

Av kommunstyrelsens reglemente<sup>1</sup> framgår att kommunstyrelsen fullgör kommunens uppgifter rörande vård- och omsorg om äldre människor enligt socialtjänstlagen. Denna granskning berör äldreomsorgen i kommunen och omfattar hemtjänstverksamheterna. Hemtjänsten är ett samlingsbegrepp för den service, omvårdnad och sjukvård som verkställs i det egna hemmet.

I kommunstyrelsens delegationsordning<sup>2</sup> framgår de ärendekategorier kommunstyrelsen valt att delegera till tjänstepersoner inom hemtjänstområdet samt beslut för ansökan om att bedriva hemtjänst enligt Lag om valfrihetssystem (LOV).

### 3.2 Mål som styr hemtjänstverksamheten

Tierps kommun har i sin plan för Tierps kommuns ekonomi och verksamhet 2023–2025<sup>3</sup> fastställt att kommunens verksamhet ska utgå från Agenda 2030:s 17 globala mål. Kommunen har antagit ett antal delmål som visar vad agendan innebär för Tierp och som alla verksamheter ska arbeta för att uppnå.

Utifrån dessa delmål har kommunens hemtjänstverksamhet upprättat en verksamhetsplan där verksamhetens mål och aktiviteter kopplade till kommunens övergripande delmål framgår (Se bilaga A.1).

Kommunens förvaltning har även givits ett antal särskilda uppdrag att verkställa under verksamhetsåret. För att dessa uppdrag ska anses verkställda ska ett antal aktiviteter inom hemtjänstverksamheten genomföras. Dessa är:

1. Upprättad handlingsplan<sup>4</sup> för digitalisering 2022 ska följas.
2. Följa upp beslutat arbetssätt kring teamsamverkan<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup>Fastställt av kommunfullmäktige 2023-02-28 § 17

<sup>2</sup> Fastställt av kommunstyrelsen 2023-07-11 § 168

<sup>3</sup> Fastställt av kommunfullmäktige 2022-11-08 § 120

<sup>4</sup> En handlingsplan med aktiviteter för arbetet med teknik och digitalisering inom vård- och omsorgen som bland annat digital tillsyn och trygghetslarm

<sup>5</sup> Rutin för samverkan mellan Senior Alert ombud och HSL-personal för att förebygga bland annat undernäring

### 3. Heltidsresan<sup>6</sup>

#### 3.2.1 Övriga styrdokument

##### 3.2.1.1 Boendeplan för äldre

Kommunfullmäktige har fastställt<sup>7</sup> en boendeplan för äldre 2014–2035 vilken syftade till att fungera som underlag som kan ligga till grund för en god och långsiktig planering av bostäder för äldre. Vi noterar att de framtida behoven avseende hemtjänstinsatser i det ordinära boendet och av korttidsboende har inte utretts närmare inom ramen för boendeplanen.

##### 3.2.1.2 Strategi för kompetensförsörjning

Kommunstyrelsen har antagit<sup>8</sup> en strategi för kompetensförsörjning vilken syftar till att Tierps kommun ska framstå som en attraktiv arbetsgivare och därmed klara framtida kompetensförsörjning. Strategin omfattar samtliga av Tierps kommuns verksamheter. Handlingsplaner för de specifika områdena ska utarbetas vilka ska innehålla bland annat en bedömning av åtgärdernas effekter för kompetensförsörjningen.

#### 3.3 Förvaltningsorganisation

Kommunens verksamhet avseende hemtjänst organiseras under sektor Vård och omsorg. Sektorerna har en biståndsenhet som handlägger beslut om hemtjänst och fyra geografiskt uppdelade enheter som tillhandahåller hemtjänst:

- Hemtjänstområde Östra
- Hemtjänstområde Västra (indelat i 1 och 2)
- Hemtjänstområde Söderfors
- Hemtjänstområde Norra

Kommunen har 145 tillsvidareanställda inom hemtjänstverksamheten. 108 av dessa är utbildade undersköterskor vilket motsvarar 74 % av medarbetarna.

Av intervju med områdeschef för äldreomsorg framgår det att kommunen dels lagt resurser på att utbilda sin personal till undersköterskor men kommunen har även lagt resurser på att anställa sjuksköterskor. Hemsjukvårdens ordinarie sjuksköterskor 11 har en förstärkning med en sjuksköterska på område Östra, en på område Norra och

---

<sup>6</sup> Heltidsresan är ett utvecklingsprojekt som drivs av SKR och Kommunal där målet är att heltidsarbete ska bli norm

<sup>7</sup> Fastställd av kommunfullmäktige 2023-06-10 § 65

<sup>8</sup> Fastställd av kommunstyrelsen 2021-05-26 § 21



två på område Västra. Hemsjukvårdens sjuksköterskor har ansvar för som fast vårdkontakt. Utöver resurssjuksköterskor finns fyra sjukskötersketjänster anställda i projektform för att bland annat ersätta vid frånvaro, förhöjd arbetsbelastning samt vakanser. Syftet är att minska behovet av hyrpersonal samt öka kontinuiteten av sjuksköterskepersonal.

Biståndsenheten består av 16 medarbetare varav en enhetschef och en områdeschef. Nio av handläggarna arbetar med biståndsärenden inom äldreomsorg, däribland hemtjänst.

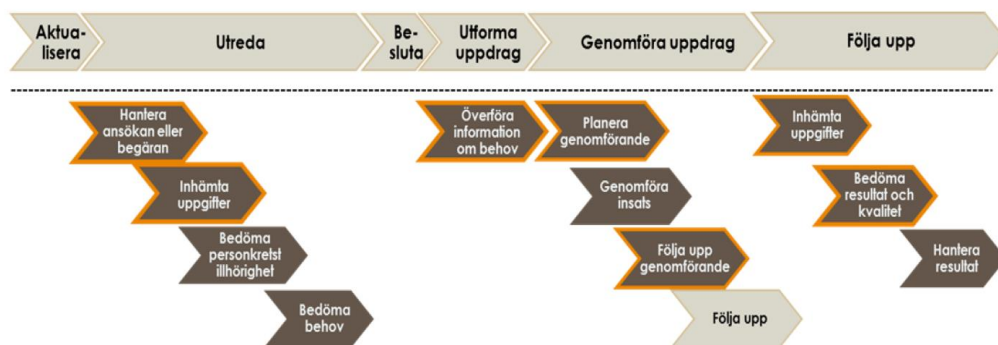
Kommunen tillämpar ett LOV-system för serviceinsatser och förebyggande sociala insatser med två godkända LOV-utförare.

Vi har inom ramen för granskningen tagit del av ett årshjul med utbildningar som hemtjänstverksamhetens medarbetare ska genomgå. Utbildningarna rör allt från utbildning i social dokumentation, livsmedelshygien samt utbildning i basala hygienrutiner.

### 3.4 Biståndsbedömningsprocessen

Kommunstyrelsen har fastställt<sup>9</sup> en riktlinje för stöd och hjälp i ordinärt och särskilt boende enligt socialtjänstlagen. Syftet med riktlinjerna är att skapa ett enhetligt synsätt vid bedömningar av rätten till bistånd enligt 4 kap. 1 § Sol. Riktlinjerna ska även fungera som information till kommuninvånare. Riktlinjerna omfattar stöd och hjälp i ordinärt och särskilt boende till personer som behöver stöd på grund av ålder och/eller funktionsnedsättning. Av nedan figur beskrivs handlägningsprocessen med stöd av IBIC i riktlinjen.

#### Handlägningsprocess med stöd av IBIC



Figur 1 IBIC process utifrån socialtjänstens övergripande process för handläggning och dokumentation

<sup>9</sup> Fastställd av kommunstyrelsen 2018-03-27 § 59

2023-12-12

Lagstiftning och riktlinjer reglerar kommunens arbete och hur ärenden ska handläggas samt följas upp. Riktlinjerna är enbart vägledande och ska ses som ett komplement till gällande lagstiftning, författningar och föreskrifter.

Tierps kommun har sedan maj 2017 arbetat utefter arbets sättet Individens behov i centrum (IBIC). Arbets sättet används för att beskriva resurser, behov och mål för personer med behov av stöd i det dagliga livet. IBIC är tänkt att utgå från personens individuella behov och mål, inte från utbudet av existerande resurser.

Kommunen har ett metodstöd för IBIC-SoL<sup>10</sup> vars syfte är att vara ett stöd för biståndshandläggare i utredningsarbetet samt ska säkerställa likvärdig dokumentation i utredningsförfarandet. Metodstödet beskriver utredningsförfarandet bedömningsprocessen samt beslut och uppföljning. Kommunen har även en Instruktion för hantering av utredning enligt IBIC<sup>11</sup> samt en lathund för uppföljning enligt IBIC<sup>12</sup>.

Instruktionen för hantering av utredning enligt IBIC syftar till att underlätta för biståndshandläggare i handlägningsarbetet i kommunens verksamhetssystem och beskriver i detalj hur handläggningen praktiskt ska gå till.

Lathunden för uppföljning enligt IBIC är tänkt att användas för att följa upp beslut som gäller tills vidare och dels för att följa upp tidsbegränsade beslut innan beslutet löper ut. Dokumentet beskriver uppföljningsprocessen steg för steg så som den ser ut i kommunens ärendehanteringssystem.

För beräkning av tilldelad tid vid beslut om hemtjänst använder sig biståndsenheten av en uppsättning schablontider<sup>13</sup> som stöd. Utgångspunkten är att allt bistånd och hemtjänstinsatser bedöms individuellt efter brukarens behov. Biståndsenheten har dock gjort bedömningen att det finns behov av schablontider för att biståndshandläggare ska ha en riktning tidsmässigt.

Biståndsenheten har även en checklista vid introduktion av nya biståndshandläggare<sup>14</sup> där det framgår vilka dokument och arbetsmoment som ska gås igenom tillsammans med den nyanställda samt en checklista för introduktion till IBIC<sup>15</sup>. Av introduktionen framgår dock inte vem som ansvarar för de olika momenten eller när de ska genomföras. Vid faktakontroll framkommer att det även finns en checklista för administrativ introduktion nya medarbetare IFO/Bistånd<sup>16</sup> där moment, ansvarig för momentet samt tidpunkt är angivna.

---

<sup>10</sup> Senast reviderad 2023-06-28

<sup>11</sup> Senast reviderad 2023-06-29

<sup>12</sup> Revideringsdatum framgår ej

<sup>13</sup> Uppdaterade senast 2019-02-26

<sup>14</sup> Datum för upprättande saknas

<sup>15</sup> Datum för upprättande saknas

<sup>16</sup> Reviderad senast 2023-08-09

2023-12-12

Biståndsenheten har två olika mötesforum, ärendedragningar samt metodmöten.

Vid veckovisa ärendedragningar diskuteras enskilda ärenden, dels för att föredra ärenden inför beslut av enhetschef i de fall enskilda handläggare saknar delegation, dels för att diskutera enskilda ärenden där handläggare behöver råd eller stöd av chef och kollegor. Vid metodmötena diskuteras frågor av mer principiell natur såsom den demografiska utvecklingen och dess påverkan på enhetens arbete. Det är handläggarna själva som anmäler ämnen till mötena. Handläggarna erbjuds även juridisk handledning av kommunens jurister.

Kollegiala granskningar eller individuella ärendegenomgångar med handläggare och chef tillämpas inte. I samband med faktakontroll framgår att enhetschef läser beslut som rör särskilt boende.

Enhetschefen följer även enhetens utveckling vad gäller ärendemängd, startdatum och beslutsdatum i ärenden och antalet olika typer av ärenden genom att ta fram statistik från verksamhetssystemet. Statistiken följs på handläggarnivå vilket enligt enhetschefen ger möjlighet att erbjuda enskilda handläggare stöd och hjälp vid behov. Tre gånger per år genomför enhetschefen även individuella samtal med handläggarna där enhetschefen och handläggaren diskuterar svårigheter och utmaningar i arbetet.

Enhetschefen uppger även att inga stickprov av enhetens biståndsbeslut av hemtjänst genomförs. Kommunens oppositionsråd genomför årligen ett stickprov bland samtliga fattade delegationsbeslut. Beslut som avser hemtjänst inkluderas i det potentiella urvalet men väljs ytterst sällan ut.

Avvikelse som gäller brukare registreras i kommunens ärendehanteringssystem. Om avvikelsen inte gäller brukare hanteras det via en separat avvikelsemall. I de fall biståndshandläggare inte hinner följa upp brukares biståndsbeslut, förlängs beslutet utan uppföljning och avvikelser upprättas inte enligt intervjuade.

Det framkommer av flera intervjuer att samverkan mellan biståndsenheten och hemtjänstgrupperna kan förbättras. Bland annat upplevs en bristande gemensam förståelse för kostnader kopplat till insatser, en bristande kännedom om riktlinjer bland hemtjänstpersonalen samt att det kan förekomma att hemtjänstgrupperna inte informerar biståndsenheten när individer avsäger sig hemtjänst.

### 3.4.1 Bedömning

Vi konstaterar att det delvis finns en ändamålsenlig och rättssäker biståndsbedömningsprocess. Det finns riktlinjer för att säkerställa rättssäker biståndsbedömning. Utredningar genomförs genom arbetssättet IBIC. Vidare finns lathundar som stöd i utrednings- samt uppföljningsarbetet. Det finns även ett stöd vid beslut om schablontider vid biståndsbeslut. Vi konstaterar dock att det inte genomförs egenkontroller i form av stickprov, systematiska ärendegenomgångar samt att beslut om hemtjänst inte alltid hinner följas upp. Avvikelse upprättas inte i dessa fall, i stället förlängs beslutet om hemtjänst. Vidare noteras att introduktionen för nya medarbetare saknar beskrivning över ansvar och tidsintervall för olika moment. Det framgår även en

upplevelse av att riktlinjen för handläggning av ärenden enligt SoL inte är känd bland utförare.

### 3.5 Kompetensförsörjning, sjukfrånvaro samt kvalitet

Som nämnts (se avsnitt 3.3) framgår att 108 av totalt 145 medarbetare är utbildade undersköterskor. Av intervjuer framgår dock att hemtjänstverksamheten inte har en handlingsplan för kompetensförsörjning, trots att kommunstyrelsens strategi för kompetensförsörjning föreskriver att en sådan ska finnas. Hemtjänstverksamheten har däremot ett excel-ark<sup>17</sup> där verksamhetens medarbetare kan registrera vilka utbildningar de genomgått och vilka utbildningar de önskar ta del av.

Vidare finns det olika webbutbildningar att tillgå som berör bland annat basalhygien och socialdokumentation. Introduktion och utbildning till vikarier sker genom introduktion i den arbetsgrupp vikarien ska arbeta på samt webbutbildningarna som nämnts ovan. Av intervju framgår att hemtjänstverksamheterna har arbetat utifrån olika introduktionsprogram och även gammalt material. Efter samverkan mellan de olika hemtjänstverksamheterna har detta uppmärksammats. Innan coronapandemin var introduktionen centralt arrangerad och genomfördes under tre dagar men under pandemin lades introduktionen ut på hemtjänstverksamheterna. Det finns en tillsatt arbetsgrupp som arbetar med frågan samt övrig samverkan mellan de olika hemtjänstverksamheterna för att arbeta mer likvärdigt, enligt intervjuade.

Enligt uppgifter från förvaltningen har sjuktalet inom hemtjänsten varierat en del beroende på restriktioner utifrån Covid-19 fram till februari i år 2023. Medarbetarna har varit hemma vid samtliga uppvisade symptom. Sjuktalen har legat mellan 6–9% över tid. Korttidssjukfrånvaron är den största delen av sjukfrånvaron för medarbetare inom hemtjänsten. Det finns en rutin att efter 6 sjukfrånvarotillfällen på ett år ska enhetschef ha ett uppföljningsamtal med medarbetare.

Vi har tagit del av statistik för antal beställningar och arbetstid för timvikarier under perioden 2023-01-01 - 2023-10-11. Av statistiken noteras att främsta orsaken till beställningar av timvikarier bland hemtjänstverksamheterna beror på sjukdom, vakanta schemapass eller tillfälligt utökad arbetsbelastning.

Av inkommen statistik för nattpatrull framgår att främsta orsaken till beställningar av timvikarier beror på sjukdom samt tillfälligt ökad arbetsbelastning. Vi har även mottagit statistik för antal sjuksköterskor som tagits in och antal beställningar beror främst på vakanta schemapass.

Av intervjuer framgår att medarbetare tidigare har utsett kontaktperson till brukare men utifrån att det arbetssättet inte fungerande har uppgiften fördelats till administratör som

---

<sup>17</sup> Mall utbildningsförteckning VoO

2023-12-12

tillsammans med gruppen utser en kontaktperson. Detta är ett arbetssätt och inte en skriftlig rutin.

Vidare framgår att det finns svårigheter i att upprätta genomförandeplaner i verksamhetssystemet och att dessa istället kan skrivas för hand. Tidigare fanns ombud bland medarbetare som kunde stötta medarbetare som hade svårt med verksamhetssystemet men det har brutit på grund av bland annat uppsägningar.

### 3.5.1 Bedömning

Vi noterar att en majoritet av de anställda är utbildade undersköterskor. Omkring var fjärde anställd saknar dock motsvarande utbildning och det finns ingen tydlig handlingsplan för hur kompetensen ska utvecklas (se avsnitt 3.2.1 gällande strategi för kompetensförsörjning).

Vid behov av personella resurser med anledning av ordinarie personals frånvaro finns en särskild verksamhet som har ansvar över vikarieanskaffning. Det framkommer dock att vikarierna inte introduceras likvärdigt på alla enheter. Vi konstaterar även att rutiner för arbetet med att utse kontaktperson samt upprättande av genomförandeplaner kan förbättras. Vi bedömer därmed att det delvis finns tillräcklig kapacitet och kompetens för att kunna tillhandahålla en likvärdig hemtjänst med god kvalitet.

## 3.6 Säkerställande av smittskydd

Kommunen har en handlingsplan för vårdhygieniska åtgärder<sup>18</sup> vars syfte är att beskriva, planera och prioritera de vårdhygieniska åtgärder som ska genomföras inom vård och omsorg, för att förhindra vårdrelaterade infektioner och smittspridning. Handlingsplanen är en del av den större handlingsplanen för patientsäkerhet. Handlingsplanen för patientsäkerhet ska följas upp årligen och resultatet ska redovisas i patientsäkerhetsberättelsen. Handlingsplanen för vårdhygieniska åtgärder gäller för särskilda boenden för äldre (SÄBO), ordinärt boende med hemtjänst, hemsjukvård samt LSS-verksamhet.

I planen finns ett antal mål för vårdhygieniska åtgärder med aktiviteter, ansvariga, tidplan för genomförande samt former för uppföljning.

Enligt planens försättsblad finns följande dokument och rutiner för att säkerställa god vårdhygien:

1. Hygienarbete – organisation och ansvarsfördelning. I den klargörs organisation och ansvarsfördelning för kommunal hälso- och sjukvård gällande hygienarbetet.
2. Hygienrutiner inom kommunal vård, Uppsala län
3. Samverkan avseende hygien, vårdhygien och smittskydd i Uppsala län

---

<sup>18</sup> Fastställd 2022-11-15 av verksamhetschef Vård och omsorg

#### 4. Information Covid-19 för samlad primärvård och kommuner - Region Uppsala

Patientsäkerhetsberättelsen för 2022 redovisades vid kommunstyrelsens sammanträde i mars<sup>19</sup>. Patientsäkerhetsberättelsen avseende 2023 redovisas för kommunstyrelsen under första kvartalet 2024. Av patientsäkerhetsberättelsen 2022<sup>20</sup> framgår att vid mätning av följsamhet till de basala hygienrutinerna och klädreglerna (BHK) inom hemtjänsten genomfördes cirka 25 % av det antal observationer som de enligt sin egen mätning ska göra men av dem uppnådde 94 % godkänt i alla steg. Det framgår att det låga antalet mätningar kan bero på hög personalfrånvaro då smittspridningen i samhället var hög samt att enheterna inte hittat en struktur för att komma i gång med mätningen under 2022. På grund av det låga antalet genomförda BHK-mätningar framgår att verksamheten inrättat regelbundna hygienombudsträffar enhetsvis för att arbeta fram ett strukturerat arbetssätt.

Kommunen har även en checklista för på- och avklädning av personlig skyddsutrustning<sup>21</sup>. Vidare har kommunen en rutin vid exponering eller smitta av Covid-19 i tjänsten<sup>22</sup>. Rutinen beskriver hur en medarbetare ska gå till väga för att rapportera exponering eller smitta av Covid-19.

Av intervju framgår att hemtjänstpersonalen arbetar efter gängse basala hygienrutiner. Då covid-19 inte längre klassas som en allmänfarlig och samhällsfarlig sjukdom utförs inte provtagning av personal eller brukare vid förkylningssymptom. Medicinskt ansvarig (MAS) bevakar dock och förmedlar vidare rekommendationer som framkommer av sjukvården till hemtjänstverksamheterna enligt intervjuade.

### 3.6.1 Bedömning

Vi konstaterar att det finns handlingsplaner och rutiner för att förhindra smittspridning och det finns ett pågående arbete för att bland annat öka följsamheten till de basala hygienrutinerna och klädreglerna. Vidare finns rutiner som framtagits under coronapandemin för att förhindra smittspridning av Covid-19. MAS bevakar de rekommendationer som framkommer från sjukvården. Vi bedömer mot bakgrund av detta att kommunstyrelsen säkerställer personalens som brukarens säkerhet.

## 3.7 Prognosarbete vad gäller behov av hemtjänst

Kommunen har en långtidsprognos för hemtjänst med årlig prognostisering från 2017 till 2027 samt en prognos över behovet 2030 samt 2035. Vård- och omsorgschef och kommundirektör uppger att behovet av hemtjänst ses över årligen inom ramen för budget-, och verksamhetsplaneringsprocessen.

---

<sup>19</sup> Kommunstyrelsen 2023-03-21 § 75

<sup>20</sup> Upprättad 2023-02-20, Dnr KS/2023:166

<sup>21</sup> Datum för antagande saknas

<sup>22</sup> Upprättad av HR-enheten 2021-03-22



2023-12-12

Vid intervju uppger vård- och omsorgschef och kommundirektör att kommunen än så länge inte haft ökade behovsvolymer vad gäller hemtjänst. I stället har korttidsvistelserna samt behov av särskilt boende ökat.

Äldreomsorgschef uppger att behovet av hemtjänst primärt kommer öka genom alltmer sjukvård (i regionens regi) kommer kunna utföras i hemmet vilket kommer innebära att en högre andel allvarligt sjuka kommer bo kvar hemma och ha ett större behov av hemtjänst. Kommunens medarbetare behöver kompetensutvecklas för att kunna möta både det ökade behovet och det delvis förändrade behovet.

Äldreomsorgschefen uppger att kommunens kontinuitetsmått under första kvartalet 2023 låg mellan 10 personer och 14 personer per brukare under en 14-dagarsperiod. Motsvarande statistik framgår av systematisk verksamhetsuppföljningsrapport. Det går att utläsa av statistiken att det skiljer sig mellan de olika hemtjänstområden och hemtjänstområde Östra och Västra har ökat i personalkontinuitet. Av systematiska verksamhetsuppföljningen framgår att liknande kommuner har ett snitt på 18 personer år 2023 enligt Kolada.

Av intervjuer framgår att kommunen inte har tillgå LOV leverantörer som erbjuder omvårdnadsinsatser utan endast serviceinsatser. Det framgår att efterfrågan av LOV företagare inte funnits och att det inte varit lönsamt på grund av kommunens storlek enligt intervjuade.

### 3.7.1 Bedömning

Vi konstaterar att en långtidsprognos för volymökningar inom hemtjänsten har tagits fram till år 2035. Vi bedömer att det saknas en planering kopplat till prognosen gällande bland annat framtida kompetens och resursbehov avseende antal personal med erforderlig utbildning.

Gällande kontinuitet följs detta systematiskt genom statistik och i jämförelse med liknande kommuner möter kommunens brukare mindre antal personal i genomsnitt per hemtjänstområde.

## 3.8 Uppföljning av hemtjänstverksamheten

Uppföljning och kontroll av kommunens verksamhet avseende kommunens hemtjänst sker på flera sätt, bland annat genom uppföljning av verksamhetsplaner, uppföljning av interna kontrollplaner, systematisk verksamhetsuppföljning, kvalitetsrapportering, uppföljning av privata utförare samt uppföljning genomförd av externa aktörer.

### 3.8.1 Uppföljning av verksamhetsplan

I kommunens delårsrapport redovisas äldreomsorgens resultatrapport, måluppfyllelsen vad gäller kommunens övergripande delmål och de aktiviteter som hittills genomförts för att uppnå målen samt status för de särskilda uppdrag som förvaltningen ska verkställa. Däribland de aktiviteter som kommunens hemtjänstverksamhet genomfört

under året hittills. Kommunstyrelsen har däremot inte ännu upprättat delårsrapport för 2023.

### 3.8.2 Intern kontroll

Kommunfullmäktige har antagit Riktlinjer för intern kontroll och insyn i kommunens verksamheter<sup>23</sup>. Syftet med riktlinjerna är att säkerställa att kommunstyrelsen och bolagsstyrelserna kan upprätthålla en tillfredställande grad av intern kontroll inom de verksamheter som faller inom deras uppdrag och ansvar.

Av riktlinjerna framgår att inför planering av den interna kontrollen ska en risk- och väsentlighetsanalys utföras på såväl kommunövergripande nivå som på verksamhetsnivå för att identifiera vilka verksamhetsdelar, aktiviteter och/eller processer som bör prioriteras för kontroll. De interna kontrollplanerna ska rapporteras till kommunstyrelsen i den omfattning som kommunstyrelsen beslutar om. I samband med delårsrapportering och årsbokslut ska statusen för den interna kontrollen hos förvaltningen och bolagen samt vilka åtgärder som har vidtagits rapporteras enligt kommunstyrelsens anvisningar. Vi noterar att riktlinjerna, enligt dess försättsblad, har upphört att gälla.

Kommunstyrelsen beslutade under slutet av 2022<sup>24</sup> att förlänga den då gällande intern kontrollplanen för 2022 till 2023-06-30 i stället för att anta en ny kontrollplan för 2023. Beslutet motiverades med att kommunen höll på att implementera en ny programvara för styrning- och ledning som bland annat skulle fungera som stöd för kommunens interna kontrollarbete. Implementeringen hade däremot dragit ut på tiden och för att undvika dubbelarbete beslutade kommunstyrelsen att förlänga den då gällande planen. Vid kommunstyrelsens sammanträde<sup>25</sup> i april avrapporterades internkontrollplan för 2022.

Kommunens vård och omsorgsverksamhet har genomfört en riskinventering med SWOT-analys för 2023 där en risk har identifierats, *att egenkontrollprogram enligt SOSFS inte efterföljs*. Vid riskanalys har risken getts ett riskvärde om 12, en signifikant risk. Vård- och omsorgsverksamheten har därefter utformat en förebyggande åtgärd för att hantera risken men inget kontrollmoment är utformat. Den förebyggande åtgärden är att inrapporterad egenkontroll ska redovisas två gånger per år.

Kommunstyrelsen beslutade i juni 2023<sup>26</sup> att anta internkontrollplan för 2023. I planen återfinns den risk- och tillhörande förebyggande åtgärd vård- och omsorgsverksamheten föreslagit.

---

<sup>23</sup> Fastställd av kommunfullmäktige 2017-06-13 och gäller till och med 2020-12-31.

<sup>24</sup> Fastställd av kommunstyrelsen 2022-11-29 § 249

<sup>25</sup> 2023-04-13 § 112

<sup>26</sup> Kommunstyrelsen 2023-06-20 § 163



Vi har inom ramen för granskningen tagit del av egenkontrollprotokoll för halvår 1 2023 för samtliga hemtjänstområden. Det framgår dock inte till vem eller vilken instans egenkontrollen är rapporterad till.

Kommunstyrelsen har under granskad period inte upprättat delårsrapport för 2023.

### 3.8.3 Systematisk verksamhets- och kvalitetsuppföljning

Av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete framgår att den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska ansvara för att det finns ett ledningssystem för verksamheten. Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. En del av ledningssystemet är uppföljning och utvärdering av verksamheten. Vid intervju uppger verksamhetschef och kommundirektör att en ny form av kvalitetsrapportering håller på att utvecklas men att det arbetet inte ännu är färdigställt. Rapporten kommer bygga på kommunens egenkontroll enligt SOSFS.

#### Sammanställning avvikelse som berör hemtjänstverksamheterna 2023

Lex Sarah	0
Synpunkter och klagomål	9
Avvikelse SoL	249
Avvikelse HSL	467

Det har inte gjorts någon analys av ovan avvikelsestatistik för 2023. Förvaltningen förklarar dock att synpunkter och klagomål handlar om bland annat bristande introduktion till semestervikarier, bemötande och omvårdnad. Samtliga avvikelser är hanterade av berörda enhetschefer.

Utskottet arbete och omsorg har mottagit rapport över systematisk verksamhetsuppföljning för tertiäl 1 2023<sup>27</sup>. I rapporten redovisas statistik över antal beviljade hemtjänsttimmar, antal brukare med beviljad hemtjänst, insatser över 90 timmar, under 5 timmar, verkställda hemtjänsttimmar, hur stor andel av den planerade tiden som utförs hos brukare, verkställda dygn för hemtjänst under utredning, antal serviceinsatser enligt LOV samt personalkontinuitet. Statistiken redovisas 3–4 gånger

<sup>27</sup> Utskottet arbete och omsorg 2023-06-12 § 41

per år till utskottet. Tillhörande statistiken återfinns textavsnitt med förtydligande och utvecklande kommentarer samt en jämförelse med föregående år. En jämförelse med statistik från Kolada görs vid redovisning av personalkontinuitet. Vi har även tagit del av rapport för tertial 2 men den rapporten har ännu inte delgetts utskottet. Kommunstyrelsen mottog information om Systematisk verksamhetsuppföljning vid sitt sammanträde i juni<sup>28</sup>.

### 3.8.4 Uppföljning av privata utförare

Kommunfullmäktige har antagit ett program för uppföljning av och insyn i kommunens verksamheter<sup>29</sup>. Programmet motsvarar det program som kommunfullmäktige för varje mandatperiod ska besluta om avseende uppföljning av och insyn i verksamhet som utförs av privata utförare. Rapportering av måluppfyllelse enligt programmet ska normalt ske till fullmäktige i samband med rapportering av årsbokslut och delårsbokslut. Vi noterar att dokumentet, enligt dess försättsblad, har upphört att gälla.

Vi har inom ramen för granskningen inte tagit del av någon uppföljning av programmet. Vid genomförd faktakontroll uppger verksamhetschef att kontinuerliga uppföljningar med LOV utförare genomförs. Uppföljningen av LOV ligger på biståndsenheten och utförs av områdeschef genom kontinuerliga uppföljningsmöten med leverantören, detta kommer komma med i verksamhetens delårsrapport samt årsredovisning, detta då vård och omsorg tog över LOV under hösten 2023.

### 3.8.5 Övrig uppföljning

Socialstyrelsen genomför årligen en brukarundersökning<sup>30</sup> bland Sveriges äldre, även i Tierps kommun. Kommunen har mottagit resultaten av undersökningen nedbrutet på hemtjänstområden. I enkäten har mottagare av hemtjänst fått besvara ett antal frågor rörande deras upplevda nöjdhet med hemtjänsten. Följande teman har berörts: Kontakter med kommunen, Hjälpens utförande, Bemötande och inflytande, trygghet, förtroende och tillgänglighet, Ensamhet, Hemtjänsten i sin helhet samt Avstående från insatser p.g.a. coronapandemin. Vi har mottagit handlingsplaner på enhetsnivå som upprättats utifrån resultatet. Vid protokollsgranskning 2023 framgår att varken kommunstyrelsen eller utskottet arbete och omsorg behandlat något ärende explicit kopplat till brukarundersökningen eller där brukarundersökningen fungerat som beslutsunderlag. Verksamhetschef uppger att resultatet för brukarundersökningen avseende 2023 kommer presenteras för utskottet under början av nästa år samt vid uppstartsmöte inför budget 2025 i januari 2024.

---

<sup>28</sup> Kommunstyrelsen 2023-06-20 § 160

<sup>29</sup> Fastställt av kommunfullmäktige 2019-12-12 § 155

<sup>30</sup> Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2022

2023-12-12

Kommunen har även ett pensionärsråd som sammanträtt två gånger<sup>31</sup> under året hittills. Vid dessa sammanträden har följande ärenden av intresse avhandlats:

- verksamhetschef för vård och omsorg presenterat sig själv och verksamheten,
- en workshop med planering av innehåll för 2023 har genomförts,
- kommunens befolkningsprognos och allmän verksamhetsinformation för vård och omsorg har delgivits rådet samt
- kommunstyrelsens ordförande har informerat om kommunens budgetarbete.

Vid båda sammanträdena har även rådets medlemmar getts möjlighet att ta upp övriga frågor.

### 3.8.6 Bedömning

Vi konstaterar att kommunstyrelsen följer upp hemtjänstverksamheterna genom bland annat internkontroll, delårsrapport samt helårsuppföljningar. Därtill redovisas systematisk verksamhetsuppföljning med tillhörande statistik som bland annat antal hemtjänsttimmar och kontinuitet per brukare. Vi ser även positivt på att kommunen ska utveckla arbetet med kvalitetsrapporteringen.

Vidare noterar vi att programmet för uppföljning och insyn i kommunens verksamheter (privata utförare) har upphört att gälla. Mot bakgrund av ovan bedömer vi att kommunstyrelsen i allt väsentligt säkerställt att hemtjänstverksamheten är ändamålsenlig.

---

<sup>31</sup> Pensionärsrådet 2023-03-29 och 2023-04-18

## 4 Slutsats och rekommendationer

KPMG har av Tierps kommuns revisorer fått i uppdrag att granska kommunens hemtjänstverksamhet.

Syftet med granskningen har varit att bedöma om kommunstyrelsen säkerställt en ändamålsenlig planering och bemanning inom hemtjänstverksamheten.

**Vår samlade bedömning utifrån granskningens syfte är att kommunstyrelsen delvis säkerställt en ändamålsenlig planering och bemanning inom hemtjänstverksamheten.**

I följande redovisas våra bedömningar och rekommendationer kopplat till revisionsfrågorna.

Revisionsfråga	Bedömning: Delvis	Rekommendationer
Finns en ändamålsenlig och rättssäker biståndsbedömningsprocess?	<p>Det finns riktlinjer för att säkerställa rättssäker biståndsbedömning dock brister arbetet med egenkontroller i form av bland annat stickprov, systematiska ärendegenomgångar samt uppföljning av biståndsbeslut.</p> <p>Vidare noteras att introduktion av nya medarbetare saknar beskrivning av ansvar och tidsintervall.</p>	<p>Utforma ett systematiskt arbetssätt för uppföljning och kontroll inom handläggningen.</p> <p>Utforma ett systematiskt arbetssätt för introduktion av nya medarbetare inom biståndshandläggning.</p> <p>Säkerställa att uppföljning av brukares behov genomförs i enlighet med beslutad riktlinje.</p>
Revisionsfråga	Bedömning: Delvis	Rekommendationer
Finns en tillräcklig kapacitet och kompetens för att kunna tillhandahålla en likvärdig hemtjänst med god kvalitet? Hur påverkar sjukfrånvaro och kompetensförsörjning verksamheten?	<p>En majoritet av de anställda är utbildade undersköterskor. Det saknas dock en handlingsplan för kompetensförsörjning. Vidare framgår att vikarier inte introduceras likvärdigt på alla enheter.</p> <p>Vi konstaterar även att rutiner för arbetet med att utse kontaktperson samt upprättande av genomförandeplaner kan förbättras.</p>	<p>Utarbeta en plan för kompetensförsörjning.</p> <p>Säkerställa att det finns en effektiv och likvärdig introduktion för vikarier.</p> <p>Säkerställa att insatser genomförs i enlighet med biståndsbeslut och med god kvalitet genom att tydliggöra rutiner gällande genomförandeplanering och fast omsorgskontakt.</p>

Revisionsfråga	Bedömning: Delvis	Rekommendationer
På vilket sätt kommer volymökningar påverka den framtida hemtjänsten? Hur många personal möter en brukare? Finns det flera LOV-leverantörer?	<p>Det finns en långtidsprognos för volymökningar inom hemtjänsten. Dock saknas en planering kopplat till prognosen.</p> <p>Vidare noterar vi att kommunen haft god kontinuitet gällande antal personal en brukare möter dock kan detta arbete förbättras.</p> <p>Kommunen har idag två godkända LOV-utförare som utför serviceinsatser.</p>	Tillse att det finns ett heltäckande arbete med prognoser eller scenarier som tar hänsyn till bland annat framtida krav för hemtjänsten, behov av personal, och förebyggande insatser samt hur dessa ska finansieras på längre sikt och i relation till boendeplanen.
Revisionsfråga	Bedömning: Ja	Rekommendationer
Hur säkerställer kommunstyrelsen personalens som brukarens säkerhet?	Det finns handlingsplaner och rutiner för att förhindra smittspridning. MAS bevakar rekommendationer som framgår av hälso- och sjukvården.	Ingen rekommendation.
Revisionsfråga	Bedömning: I allt väsentligt	Rekommendationer
Har kommunstyrelsen på ett tillfredsställande säkerställt att hemtjänstverksamheten är ändamålsenlig? Brukarperspektivet?	Kommunstyrelsen följer upp hemtjänstverksamheterna genom bland annat systematisk verksamhetsuppföljning, delår samt helår. Vidare har programmet för uppföljning av privata utförare utgått.	Säkerställa att program för uppföljning av privata utförare är aktuella och tillämpas.

Datum som ovan

KPMG AB

Suzan Bakan  
*Kommunal revisor*

Alfred Tilly  
*Kommunal revisor*

Micaela Hedin  
*Certifierad kommunal yrkesrevisor*



**Tierps kommun**  
Granskning av hemtjänst

2023-12-12

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.

## A Bilagor

### A.1 Mål som styr hemtjänstverksamheten

Delmål	Verksamhetens mål	Aktiviteter
Stärk måltidsverksamheterna för att minska risk för undernäring hos äldre.	Fortsätt utveckla arbetet med Senior Alert.	Senior alert.
Kommuninvånarnas självskattade hälsa ska öka och skillnaderna mellan grupper och individer ska minska.	Fortsätta utveckla tillgången till och utbudet inom öppen förebyggande verksamhet i form av träffpunkt, rörelse- och balansträning i anslutning till särskilt boende.	Planering av aktiviteter för kunder med hemtjänst.
Minskad psykisk ohälsa hos såväl vuxna som barn.	Verksamhetsmål saknas.	Aktiviteter planeras och genomförs inom ramen för satsningen psykisk hälsa där det upprättas en lokal handlingsplan för Tierps kommun.  Aktiviteter planeras och genomförs inom ramen för satsningen psykisk hälsa där det upprättas en lokal handlingsplan för Tierps kommun.
Minskad ofrivillig ensamhet bland äldre.	Fortsätta utveckla de aktiviteter som erbjuds som öppen insats för att passa olika målgrupper och intressen, t ex studiecirkel och träffpunkter.  Minska ensamheten för äldre.	Se aktivitet "planering av aktiviteter för kunder med hemtjänst"
Minskad sjukfrånvaro i kommunens verksamhet.	Genom fortsatt arbete enligt gällande rutiner kring tidig återgång och rehabuppföljning ska sjukfrånvaron minska i förhållande till enhetens statistik från föregående år.	Alla enhetschefer ska arbeta enligt gällande rutin.
Alla vuxna och barn ska bemötas utan diskriminering och utan stereotypa föreställningar om kön.	Alla biståndsbeslut och genomförande av beslutade insatser utgår från individens behov och resurser (IBIC), oavsett kön.  Utbudet av insatser motsvarar brukarnas behov och önskemål oavsett kön.	Genomförandeplan.
Minimera och förebygga alla former av våld mot kvinnor och flickor i det offentliga och privata rummet, inklusive våld i nära	Alla verksamheter inom Vård och omsorg ska uppmärksamma och våga fråga om någon visar tecken på utsatthet för våld i nära relation,	Alla enheter ska genomgå webbutbildning och inom respektive verksamhet gå igenom det material som tidigare lämnats ut.

relationer, hedersrelaterat våld, sexuellt utnyttjande och andra typer av exploatering.	sexuellt utnyttjande och andra typer av exploatering.	
---	---	--

## A.2 Förteckning över kommunfullmäktiges beslut avseende kommunens hemtjänstverksamhet 2018–2023

Väckt	Dnr	Angående	Inlämnad av	Status
2018-02-27	2017/1065	Att besluta om att insatsen Trygg hemgång ska vara avgiftsfri för kund		
2018-04-10	2018/312	Att överlämna motion till KS för beredning gällande hur ofta medarbetare går till arbetet trots sjukdom	Alexander Karlsson (V)	Överlämnas till KS
2018-04-10	2018/194	Att inför en årlig justering av hemtjänstersättningen gällande serviceinsatser till LOV-leverantörer		
2018-06-12	2018/43	Att godkänna rapportering av ej verkställda beslut, 1 beslut berör hemtjänst, anledning framgår ej. Beslut fattades 2017-11-17.		
2018-09-18	2018/419	Att godkänna rapportering av ej verkställda beslut för kvartal 2, framgår anledning till att ovan beslut inte verkställdes. Beslutet hade verkställts 2017-12-22 men utförare hade inte verkställt beslutet i datasystemet.		
2018-12-18	2018/1087	Att besluta att överlämna motion till KS för beredning gällande försök till 30 timmars arbetsvecka.	Alexander Karlsson (V)	Överlämnas till KS
2019-04-09	2018/1009	Att avslå <i>motionen</i> angående sjuknärvaro som lades fram 2018.		
2019-06-12	2018/1087	Att avslå motionen angående 30 timmars arbetsvecka med anledning till att det skulle bli kostsamt för kommunen utifrån redan svårigheter att klara kompetensförsörjningen.		



2019-09-17	2018/164	Att avslå motionen angående att upphöra med att använda "kund" begreppet i styrdokument som bland annat rör äldreomsorg. Då det redan ändrats.		
2019-11-05	2019/755	Att fastställa Taxa för service och tjänster i anslutning till insatser inom vård och omsorg för bland annat äldre personer från och med 1 januari 2020. En justering av pris per timme har gjorts för hemtjänstavgiften för att bättre svara mot kommunens självkostnad. Avgift för hemtjänst omfattas av maxtaxan och den enskildes avgiftsutrymme.		
2019-12-12	2019/856	Att <i>interpellationen</i> anses vara besvarad gällande svar på brottsförebyggande åtgärder som avser utbildning att upptäcka tecken på våld inom bland annat hemtjänsten.		
2020-06-16	2020/194	Att överlämna motion om arbetsskor till personalen inom vård och omsorg	Viktoria Söderling (S)	Överlämnas till KS
2020-12-15	2020/434	Att lägga <i>rapporteringen</i> av ej verkställda beslut för kvartal 3 2020 till handlingarna. Beslut om hemtjänst fattades 2020-06-03, kund vill avvakta med verkställighet med anledning till att det ännu inte är klarlagt vilken avgift som blir för insatsen.		
2021-03-03	2020/529	Att avslå <i>motion</i> angående att vård- och omsorgspersonalens fria arbetskläder utökas till att anse även fria arbetsskor på grund av stora ekonomiska kostnader som det skulle innebära.	Viktoria Söderling (S)	
2021-04-07	2020/435	Att lägga <i>rapportering</i> av ej verkställda beslut för kvartal 4 2020 till handlingarna. Beslut har avslutats utan verkställighet som fattades 2020-06-03. Den		

		enskilde valde att avsluta ärendet.		
2021-06-08	2021/187	Att lägga <i>rapportering</i> av ej verkställda beslut för kvartal 1 2021 till handlingarna. Det finns ett ej verkställt beslut där enskild beviljades hemtjänst 2020-11-27 men som sedan valde att tacka nej till insats.		
2021-11-10	2021/721	Att vid beslut om plan för Tierps kommuns ekonomi och verksamhet 2022–2024 avslå tilläggsyrkande gällande att genomföra ett försök till 30 timmars arbetsvecka.		
2021-11-10	2021/187	Att lägga <i>rapportering</i> av ej verkställda beslut för kvartal 2 2021 till handlingarna. Det framgår att beslut om hemtjänst som fattats 2020-11-27 har verkställts. Den enskilde tackade initialt nej men beslutet verkställdes senare 2021-05-07.		
2022-06-08	KS/2022:158, KS/2022:319	Att <i>interpellationsdebatten</i> anses avslutad gällande pandemin och äldres ensamhet.	Viktoria Söderling (S)	
2022-11-08	KS/2022:719	Att vid beslut om Tierps kommuns ekonomi och verksamhet 2023–2025 besluta om att bifalla ändringsyrkanden på styrets driftbudgetförslag. Ett av tilläggsyrkanden som berör hemtjänsten är att anställa 2 sjuksköterskor (1500 tkr), i andra hand 1 sjuksköterska (750 tkr).		
2022-11-08	KS/2022:315	Att lägga <i>rapporteringen</i> av ej verkställda beslut för kvartal 2 2022 till handlingarna. Beslut om särskilt boende fattats 2022-04-01, den enskilde har specifikt önskemål om boende och erhåller hemtjänst i avvaktan på ledig plats.		
2023-02-28	KS/2022:315	Att lägga <i>rapporteringen</i> av ej verkställda beslut för kvartal 3		

		2022 till handlingarna. Beslut om särskilt boende 2022-04-01 ej verkställt på grund av att den enskilde har önskemål om specifikt boende och erhåller hemtjänst i avvaktan på plats. Beslut om särskilt boende 2022-02-18, verkställdes 2022-10-15 med anledning av att den enskilde hade önskemål om plats på specifikt boende.		
2023-02-28	KS/2021:395	Att bordlägga <i>motion</i> om att uppdra kommunstyrelsen att utreda och avskaffa minutreglering inom äldreomsorgen. Ordförande i arbete och omsorgs utskott svarar att vård och omsorg tillämpar IBIC vilket innebär att planering grundar sig i den enskildes individuella behov av tidsåtgång för utförd insats.	Viktoria Söderling (S)	
2023-02-28	KS/2021:377	Att bordlägga <i>motion</i> gällande krav på utdrag ur belastningsregistret vid anställning inom vård och omsorg. Detta då en rutin för detta redan ska implementeras inom kort.	Jonhas Åker (SD)	
2023-04-25	KS/2021:395	Att återremittera ärendet ovan med motiveringen att ärendet ska återkomma med ett svar om motionens förslag rörande hur verksamheten planeras i minuter.	Viktoria Söderling (S)	
2023-04-25	KS/2021:377	Att anse <i>motionen</i> besvarad gällande krav på utdrag ur belastningsregistret vid anställning inom vård och omsorg. Ordförande i utskott för arbetsgivarfrågor besvarar motionen att kommunen ska implementera en rutin vid nyanställning som ställer krav på utdrag ur belastningsregistret.		

### A.3 Granskade dokument

- Kommunfullmäktige protokoll under perioden 2018–2023
- Kommunstyrelsens reglemente, fastställd av kommunfullmäktige 2023-02-28
- Kommunstyrelsens delegationsordning, fastställd av kommunstyrelsen 2023-07-11
- Plan för Tierp kommuns ekonomi och verksamhet 2023–2025, fastställd av kommunfullmäktige 2022-11-08
- Boendeplan för äldre 2014–2035, fastställd av kommunfullmäktige 2014-06-10
- Strategi för kompetensförsörjning, fastställd av kommunfullmäktige 2021-05-26
- Årshjul utbildningar
- Riktlinje för stöd och hjälp i ordinärt och särskilt boende enligt socialtjänstlagen, fastställd av kommunfullmäktige 2018-03-27
- Metodstöd IBIC-SoL, senast reviderad 2023-06-28
- Instruktion hantering av utredning enligt IBIC, senast reviderad 2023-06-29
- Lathund uppföljningsdokument IBIC
- Hemtjänst schablontider IBIC
- Checklista, intro IBIC nya biståndshandläggare
- Handlingsplan för vårdhygieniska åtgärder, fastställd av verksamhetschef Vård och omsorg 2023-02-27
- Checklista covid-19 skyddsutrustning
- Rutin vid exponering eller smitta av Covid-19 i tjänsten daterad 2021-03-22
- Delårsrapport 2022 daterad 2022-11-08
- Riktlinjer för intern kontroll och insyn i kommunens verksamheter, fastställd av kommunfullmäktige 2017-06-13 och gäller till och med 2020-12-31
- Internkontrollplan 2022, fastställd av kommunstyrelsen 2021-10-19
- Systematisk verksamhetsuppföljning utskott arbete och omsorg 2023, daterad 2023-05-11
- Vad tycker de äldre om äldreomsorgen, Socialstyrelsens brukarundersökning 2022
- Protokoll kommunstyrelsens sammanträden 2023
- Protokoll pensionärsråd 2023
- Protokoll arbete och omsorgs utskott 2023
- Handlingsplaner ”vad tycker äldre om äldreomsorgen”
- Mall utbildningsförteckning VoO
- Checklista för administrativ introduktion nya medarbetare IFO/Bistånd, reviderad 2023-08-09