

Äldrenämnden
Yttrande

Kommunrevisionen

Handläggare:
Daniel Karlsson, Daniel Rosenfeld

Yttrande till kommunrevisionen – Granskning av vidtagna åtgärder utifrån övergrepp inom hemtjänst

I början av september 2024 framkom allvarliga uppgifter om att två kvinnor som har hemtjänst från Uppsala kommun hade blivit utsatta för sexuella övergrepp. Under hösten gjordes en intern utredning inom vård- och omsorgsförvaltningen för att identifiera vad som hänt och på vilket sätt kommunen brustit i sitt agerande.

KPMG har av Uppsala kommuns revisorer fått i uppdrag att genomföra en extern granskning om vilka åtgärder äldrenämnden vidtagit med anledning av händelserna. Syftet med granskningen har varit att bedöma om äldrenämnden säkerställt att tillräckliga åtgärder vidtagits efter att verksamheten fick information om händelserna avseende sexuellt våld inom hemtjänsten.

Äldrenämnden har tagit del av granskningsrapporten som KPMG tagit fram på uppdrag av Uppsala kommuns revisorer. Nämnden ser positivt på den granskning som gjorts och ser att den i stora delar bekräftar vad nämnden redan identifierat. Nämnden har i sitt yttrande valt att huvudsakligen bemöta de fem rekommendationer som lämnats.

I granskningsrapporten beskrivs, helt korrekt, att det dröjde flera månader över sommaren 2024 innan nämnden informerades om händelserna. Förvaltningen arbetade under denna period med åtgärder utifrån lex Sarah-anmälan. Äldrenämnden anser att en mer proaktiv informationsgivning till nämnden gällande händelserna hade varit önskvärd.

Rekommendation: Säkerställa att all personal inom nämndens ansvarsområde har kunskap om vilka krav ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete ställer på respektive medarbetare.

Äldrenämnden instämmer i revisionens rekommendation och kommer fortsätta med att utveckla arbetet för att stärka kunskaperna om det systematiska kvalitetsarbetet bland nämndens chefer och medarbetare, exempelvis inom ramen för introduktion av nyanställda och kompletterande utbildningsinsatser. Nämnden kommer även att utveckla sitt uppföljningsarbete för att säkerställa att chefer och medarbetare har tillräckliga kunskaper inom området.

Nämnden avser följa upp detta arbete senast i oktober 2025.

Rekommendation: Säkerställa ökad spårbarhet i beslut så att det tydligare går att följa vilken information nämnden fått ta del av i protokoll med tillhörande handlingar.

Äldrenämnden delar revisionens bedömning att det finns ett behov att öka spårbarheten i nämndprotokollen och tydliggöra vilken information nämnden har fått tagit del av. Detta gäller framför allt information inom ramen för ärenden som inte är formella beslutsärenden.

Det saknas allmänna regler för hur exempelvis informationsärenden ska protokollföras och hur detta görs skiljer sig också mellan olika kommunala nämnder och från fall till fall. Nämnden får ibland relativt omfattande muntlig information vilket innebär svårigheter i att beskriva innehållet i den givna informationen utan att skapa långa skriftliga redogörelser i protokollet, vilket naturligtvis inte heller vore ändamålsenligt. Det kan i vissa fall finnas skäl att begränsa möjligheten att såväl under mötet som i efterhand i protokollen ta del av viss information som nämnden har fått ta del av. Informationspunkter på äldrenämndens sammanträden förekommer i dagsläget både under del av mötet som är stängd respektive öppen för allmänheten.

Äldrenämnden fick på sitt oktobersammanträde 2024 en ingående presentation av förvaltningens planerade och vidtagna åtgärder med anledning av de aktuella händelserna. Då denna presentation inte finns mer utförligt beskriven i protokollet har KMPG inte haft möjlighet att kunna se att nämnden varit mycket måna om att följa de åtgärder som vidtagits i den verksamhet där de aktuella händelserna ägt rum. Bedömningen av vilken information som nämnden har fått ta del av har gjorts av förvaltningen med nära stöd av kommunjurister. Utgångspunkten har varit att nämnden ska få ta del av den information som behövs för att kunna fatta de beslut som nämnden ansvarar för och för att kunna uppfylla sitt ansvar för den interna kontrollen och att den enskildes integritet väger tungt.

Äldrenämnden fattade på sitt sammanträde den 28 november 2024 beslutet att uppdra till förvaltningen att utreda informationsflödet till nämnden gällande Lex Sarah och Lex Maria-ärenden. Syftet med utredningen har varit att fastställa arbetssätt som stärker informationsöverföringen och säkerställer en tydlig och effektiv återkoppling till nämnden om Lex Sarah- och Lex Maria-ärenden. Därtill har nämnden på sitt sammanträde den 27 mars 2025 beslutat att uppdra till förvaltningen att se över hur spårbarheten och transparensen i nämndens protokoll avseende den information som ges på nämndens sammanträden kan stärkas genom utökad protokollföring. Resultatet av detta ska sedan återkopplas till nämnden.

Därtill har veckovisa möten mellan förvaltningsdirektör och presidiet införts för att säkerställa att information om avvikelser och andra händelser så snabbt som möjligt delges nämnden eller dess presidium. Dessa möten sker utöver de möten nämndens ordförande varje vecka har med förvaltningsdirektören.

Rekommendation: Säkerställa att verksamhetschefer får nödvändigt stöd för att hantera sitt uppdrag, särskilt vid hög arbetsbelastning.

Revisionen framhåller i granskningsrapporten att den inte, utifrån intervjuer eller dokumentation, kunnat se att den aktuella verksamheten erhöll stöd för att hantera arbetsbelastningen från överordnade chefer eller stödpersonal i förvaltningen.

Äldrenämnden vill inledningsvis sätta denna fråga i ett sammanhang. Utmaningarna kring chefsrekrytering, chefsstöd och chefers arbetsmiljö har varit närvarande både lokalt och nationellt under lång tid. Uppsala kommun och äldrenämnden har prioriterat denna fråga, identifierat konkreta utmaningar och fattat beslut och genomfört åtgärder för att öka hållbarheten i arbetsmiljön för chefer inom nämndens verksamheter. Ett flertal åtgärder har beslutats och genomförts sedan flera år, inom ramen för nämndens verksamhetsplan, för att stärka kompetensförsörjningen inom nämndens verksamheter. Inom ramen för detta har även budgetramen inom området utökats.

Exempel på några sådana åtgärder innefattar att minska antalet visstidsanställda och att tillämpa riktmärket 30 medarbetare per chef för samtliga verksamheter. Inom flertalet verksamheter har detta riktmärke nu uppnåtts och arbete fortgår för att minska antalet visstidsanställda. Därtill pågår sedan tidigare betydande insatser för att säkerställa tillräckliga kunskaper i det svenska språket för anställda med behov av det inom nämndens verksamheter.

Äldrenämnden kommer fortsätta det pågående arbetet för att stärka chefsstödet 2025. Därtill fortgår nämndens övriga arbete för att säkerställa trygghet och kontinuitet för nämndens brukare, inte minst inom ramen för robust bemanning och minskat beroende av hyrpersonal inom nämndens verksamheter.

Att vård- och omsorgsansvaret för större delen av hemtjänstområde Nybys brukare under år 2022 övergick från privat regi till nämndens egen regi innebär i detta fall ytterligare utmaningar i att snabbt minska antalet medarbetare per chef mot riktmärkets nivå. Nämnden arbetar kontinuerligt med att identifiera verksamheter som ligger över riktmärket för att kunna säkerställa ett gott chefsstöd och rimlig arbetsbelastning inom alla nämndens verksamheter. Vidare avser nämnden att tydliggöra behovet av planering och att säkerställa adekvat stöd till chefer vid avtalsövergångar.

I samband med att rutinen för Lex Sarah ses över av förvaltningen så kommer det tydliggöras att en inkommen rapport om ett missförhållande alltid ska bedömas av områdeschef. Denne ansvarar även för att bedöma vem som ska hålla i den fortsatta utredningen. Tidigare har verksamhetschefen alltid hållit i lex Sarah-utredningar, även vid hög arbetsbelastning.

Behov finns även att se över och organisera hur förvaltningens olika stabsfunktioner på bästa sätt stöttar nämndens egen regi vid större allvarliga händelser. Initiativ har därför tagits till att tillskapa ett stödteam för att, när behov uppkommer, tillfälligt kraftsamla resurser från staber som stabilt och nära stöd till verksamheten.

Nämnden avser följa upp detta arbete senast i juni 2025.

Rekommendation: Säkerställa följsamhet till aktuella riktlinjer och rutiner inom ramen för ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete.

Nämnden delar revisionens bedömning att brister förekommit i följsamheten till de aktuella föreskrifterna inom ramen för hanteringen av de aktuella händelserna. Ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete som sådant är av god kvalitet och utformat i enlighet med aktuella föreskrifter.

Utifrån brister i följsamhet har ett flertal åtgärder vidtagits av nämnden. Exempelvis har en översyn av förvaltningens rutin och hantering av missförhållanden enligt Lex Sarah genomförts och ett nytt arbetssätt med tydligare lärandeforum introducerats. I nämndens internkontrollplan för 2025 ingår också ett kontrollmoment om att säkerställa att synpunkter och avvikelser (inklusive lex Sarah och lex Maria) omhändertas på ett ändamålsenligt sätt.

Inom ramen för nämndens kraftsamling för ökad trygghet och säkerhet pågår även en översyn av hur uppföljningar och stickprovskontroller kan systematiseras. Genom ett starkare fokus på både individuell uppföljning och ett större perspektiv på allvarliga händelser kan nämnden bättre säkerställa att brukarna får den trygghet och omsorg de har behov av och rätt till. Åtgärder inom ramen för trygghetsskapande teknik, såsom digital tillsyn och digitala inköp, är implementerade och fortsätter att utvecklas under 2025. Därtill är en upphandling för nya trygghetslarm genomförd. Vidare pågår aktiviteter för att säkerställa korrekt dokumentation om brukare och deras önskemål.

Nämnden avser följa upp detta arbete senast i oktober 2025.

Rekommendation: Säkerställa att de åtgärder som förvaltningen utarbetade i oktober 2024 genomförs och att resultatet av arbetet löpande följs upp till äldrenämnden.

I den fördjupade utredningen relaterat till händelsens Lex Sarah-anmälan fastställs fem kortsiktiga respektive tio långsiktiga åtgärder. Ansvaret för dessa åtgärder har varit fördelat på olika nivåer i förvaltningen. I åtgärdsplanen som skickades in till IVO den 31 oktober redovisades även åtgärder som vidtas på organisationsnivå, det vill säga på förvaltningsövergripande nivå, med anledning av händelserna.

Äldrenämnden vill understryka att nämnden och förvaltningen har ett gemensamt ansvar för att, på olika sätt och i olika delar av organisationen, följa upp misstänkta och konstaterade brister och missförhållanden inom nämndens verksamhet. I praktiken överlåter nämnden i hög grad till förvaltningen att hantera och följa upp de konkreta bristerna inom ramen för den verkställande verksamheten. De kort- och långsiktiga åtgärderna i den fördjupade utredningen följs upp av förvaltningen, som sedan rapporterar till nämnden på en mer övergripande nivå.

Äldrenämnden har det samlade ansvaret för att brukare erbjuds en god och säker vård och omsorg. Det är därför centralt att nämnden har en god bild av hur arbetet med att verkställa fastställda åtgärder fortskrider. Nämnden har noga följt förvaltningens planerade och vidtagna åtgärder och fått löpande återrapportering på varje nämndsammanträde från oktober 2024 och framåt. Därtill har avrapportering skett genom täta löpande kontakter och informella dialoger mellan nämndordförande och förvaltningsdirektör.

Nämnden avser att fortsätta följa åtgärdernas genomförande på varje nämndmöte framöver. Denna ambition har uttalats på nämndens sammanträde och implementerats, men inte formaliserats genom ett beslut vilket nämnden avser att åtgärda för att det också ska synliggöras i protokollet. Därtill har nämnden på sitt sammanträde den 27 mars 2025 beslutat att nämnden ska få en skriftlig återrapportering kring de långsiktiga åtgärder som meddelats IVO i samband med de lex Sarah-utredningar som genomförts.

Äldrenämnden

Tobias Smedberg
Ordförande

Peter Jernberg
Sekreterare