

Vård- och omsorgsförvaltningen
Tjänsteskrivelse till äldrenämnden

Datum:
2025-06-10

Diarienummer:
ALN-2025-00221

Handläggare:
Johan Eikman, Lena Sjöman

Återrapportering av långsiktiga åtgärder

Förslag till beslut

Äldrenämnden beslutar

1. **att** lägga återrapporten av de långsiktiga åtgärderna enligt ärendets bilaga till handlingarna, samt
2. **att** avge ärendet till kommunfullmäktige som återrapportering på kommunfullmäktiges uppdrag till äldrenämnden.

Ärendet

Ärendet avser återrapportering av de långsiktiga åtgärder som redovisades till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) under hösten 2024.

Äldrenämnden beslutade den 24 mars 2025 att ge förvaltningen i uppdrag att skriftligen återrapportera genomförandet av dessa åtgärder, vilket redovisas i bilaga 1.

Den 28 april 2025 beslutade kommunfullmäktige att äldrenämnden ska återrapportera uppföljningen av de beslutade åtgärderna. Vid nämndens sammanträde den 8 maj fick förvaltningen i uppdrag att återrapportera i enlighet med kommunfullmäktiges beslut.

Denna rapport ger en samlad bild av det pågående förbättringsarbetet utifrån återrapporteringen till IVO. Flera insatser har genomförts, medan andra är under implementering. Arbetet omfattar både strukturförändringar och kompetenshöjande insatser med syfte att öka tryggheten och kvaliteten inom hemtjänsten.

Beredning

Ärendet har beretts av enheten för strategi och beredning i samverkan med avdelningen för kvalitet och utveckling.

Föredragning

Äldrenämnden beslutade i mars 2025 att förvaltningen skriftligen ska redovisa genomförandet av de långsiktiga åtgärder som redovisades till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) under hösten 2024. IVO har därefter avslutat sina ärenden med bedömningen att de vidtagna åtgärderna är tillräckliga. Arbetet med att genomföra och förankra dessa åtgärder fortgår dock fortsatt inom verksamheten.

Den 28 april 2025 beslutade kommunfullmäktige att äldrenämnden ska återrapporera både den konkreta implementeringen och uppföljningen av de åtgärder som hittills presenterats av nämnden och förvaltningen.

Vid äldrenämndens sammanträde den 8 maj 2025 gavs förvaltningen i uppdrag att ta fram en skriftlig återrapporering i enlighet med kommunfullmäktiges beslut. Återrapporeringen ska lämnas till kommunfullmäktige senast vid sammanträdet i september.

Ärendets bilaga innehåller en redogörelse av status för de långsiktiga åtgärderna. Syftet med åtgärderna är att öka tryggheten för brukare, stärka medarbetares kompetens och ansvarstagande samt att säkerställa att organisationen står bättre rustad att hantera framtida utmaningar.

Åtgärderna har spanner över flera nivåer – från individnära trygghet till strukturella förbättringar inom ledarskap, dokumentation och krisberedskap. Nedan redovisas några exempel.

För att stärka medarbetarnas förmåga att uppfatta signaler från brukare har verksamheten förstärkt arbetet med fast omsorgskontakt, infört ett team-baserat arbetssätt och tagit fram material om psykologisk trygghet. Även våldsombud, som funnits sedan tidigare, har lyfts som en tydligare roll i organisationen och samtliga medarbetare genomgår utbildning i våld i nära relationer.

Förvaltningen har också arbetat med att förbättra dokumentationsrutinerna. Rutinen för social dokumentation har uppdaterats, utbildning ges brett, och en checklista har införts i det dagliga arbetet. Parallellt pågår ett långsiktigt arbete med att stärka språkkompetens, där bland annat språktester, språkstödare och utbildning på arbetstid ingår.

Ett AI-baserat digitalt stöd, Hemtjänstmentorn, har tagits fram och testas i pilotverksamhet. Verktöget erbjuder vägledning i vardagliga situationer och förstärker arbetet med dokumentation, avvikelshantering och följsamhet till riktlinjer.

Organisationens beredskap för plötsligt uppkomna händelser har också stärkts genom framtagande av ett särskilt stödmaterial och en struktur för att snabbt kunna mobilisera resursteam vid behov.

Sammantaget visar återrapporeringen att ett omfattande förbättringsarbete är pågående, med god förankring i verksamheten och i enlighet med de åtgärdsplaner som redovisats till IVO.

Ekonomiska konsekvenser

Det föreslagna beslutet medför inga ekonomiska konsekvenser.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse daterad 10 juni 2025
- Bilaga, Återrapportering av långsiktiga åtgärder

Vård- och omsorgsförvaltningen

Lenita Granlund
Förvaltningsdirektör

Vård- och omsorgsförvaltningen

Rapport

Handläggare:

Johan Eikman, Lena Sjöman

Återrapportering av långsiktiga åtgärder

Denna skrivning är en uppföljning av de långsiktiga åtgärder som redovisades i en åtgärdsplan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) i slutet av oktober 2024.

Åtgärderna syftar till att öka tryggheten för brukare, stärka medarbetares kompetens och ansvarstagande samt att säkerställa att organisationen är bättre rustad att hantera framtida utmaningar. Åtgärderna spänner över flera nivåer – från individnära trygghet till strukturella förbättringar i ledning och rutiner.

Flertalet insatser har påbörjats eller genomförts enligt plan, med tydlig förankring både i ledningsgrupper och bland medarbetare i verksamheten. Nedan följer en genomgång av åtgärderna och status i dessa.

Trygga övriga brukare i samma hemvårdsområde

En av de första och mest akuta åtgärderna var att trygga övriga brukare. Syftet var att säkerställa att inga fler brukare utsatts för något liknande. Detta genomfördes genom ett nära samarbete mellan hemtjänsten, hälso- och sjukvårdsavdelningen och myndighetsavdelningen. Alla brukare kontaktades personligen, först via telefon och därefter erbjöds hembesök vid behov. Samtliga brukare har blivit kontaktade och flera hembesök har genomförts. I samband med dessa kontakter har inga indikationer framkommit på att andra brukare skulle ha varit utsatta för liknande händelser.

Tät och regelbunden kontakt med brukaren

I anslutning till detta initierades också en kontinuerlig och tät kontakt med de brukare som berörts med målet att försöka stärka deras känsla av trygghet. Verksamhetschefen har i detta arbete haft en central roll och har genom återkommande hembesök och telefonsamtal arbetat för att följa upp brukarnas välmående.

Arbeta med att stärka alla medarbetares, oavsett roll, förmåga att reagera på och fånga upp signaler från brukare

En viktig åtgärd har varit att stärka alla medarbetares förmåga att uppmärksamma signaler från brukare – oavsett yrkesroll. Syftet är att öka verksamhetens lyhördhet och tidigt kunna identifiera och agera på avvikelser, oro eller missnöje. Det handlar om att skapa en kultur där medarbetare inte bara känner sig trygga i att rapportera, utan också har rätt förutsättningar, utbildning och stöd för att uppfatta subtila signaler i vardagen.

En central del i detta arbete är förstärkningen av fast omsorgskontakt, som är en viktig komponent i det nya arbetssättet med ramtid. Verksamheterna går löpande in i ramtid, vilket bland annat innebär att personalen arbetar i mindre team som ansvarar för ett fast antal brukare. Detta ger ökad kontinuitet och förutsättningar för att bygga relationer, vilket i sin tur förbättrar möjligheterna att uppmärksamma förändringar i brukarens mående eller beteende.

Teammöten hålls regelbundet och fungerar som en viktig arena för att dela observationer, följa upp signaler och ge vägledning inom teamet. För att ytterligare stärka denna struktur har ett särskilt material om psykologisk trygghet tagits fram och ska implementeras i samtliga verksamheter under året.

Även om våldsombud har funnits i verksamheten sedan tidigare ligger nu ett särskilt fokus på att tydliggöra och stärka denna roll ytterligare. Under våren implementeras en struktur för våldsombud och trygghetsstödjare i verksamheten. En särskild utbildning för våldsombud och samtliga medarbetare ska under året ha genomfört utbildningen *Våld i nära relationer*. Syftet är att öka kunskapen om våldsutsatthet bland äldre och att stärka organisationens förmåga att upptäcka, agera och ge stöd vid misstanke om våld.

Alla medarbetare ska förstå syftet med dokumentationen samt sin skyldighet att dokumentera

Verksamheten har parallellt fokuserat på att stärka kvaliteten i den sociala dokumentationen. Alla medarbetare ska förstå syftet med dokumentationen samt sin skyldighet att dokumentera händelser av betydelse på ett korrekt och konsekvent sätt. För att stödja detta har rutinen för social dokumentation uppdaterats, så att det tydligt framgår var olika typer av händelser och information om brukare ska dokumenteras. En checklista har implementerats i det dagliga arbetet och utbildning i social dokumentation genomförs för alla medarbetare.

Ämnet lyfts kontinuerligt på arbetsplatsträffar och integreras även i de individuella utvecklingsplanerna vid medarbetardialoger.

Utöver detta pågår ett långsiktigt arbete för att förbättra språkkompetensen i verksamheten. Det har pågått under flera år och omfattar både språkutbildning och kommande språktester på arbetstid. Inom ramen för detta arbete finns också särskilda roller som språkstödjare och språksamordnare och insatser för att skapa en inkluderande arbetsplats. Under våren 2025 har språktest påbörjats i två verksamheter som en del av det fortsatta utvecklingsarbetet.

Stärka alla medarbetares, oavsett roll, kunskaper kring avvikelshantering och rapporteringsskyldighet enligt lex Sarah

Även kunskapen om avvikelshantering och skyldigheten att rapportera enligt lex Sarah är ett område som prioriterats. Målet är att alla medarbetare ska känna till både lagstiftningen och förvaltningens egna rutiner. Detta arbete sker främst genom återkommande samtal och utbildningstillfällen på arbetsplatsträffar och planeringsdagar. För att ytterligare stärka kompetensen har dialogkort med fokus på avvikelser tagits fram, samt en digital utbildning som finns tillgänglig i Lärportalen. Utbildningen är uppdelad i tre block:

1. Avvikelser – vad de är, hur de identifieras och hanteras.
2. Missförhållanden enligt lex Sarah – definition, rapporteringsvägar och åtgärder.
3. Registrering – praktisk genomgång av hur avvikelser och missförhållanden registreras i verksamhetens system.

Som ett led i att stärka stödstrukturen för medarbetare i hemtjänsten har ett digitalt verktyg, Hemtjänstmentorn, tagits fram i samverkan med KLK-IT. Hemtjänstmentorn är en AI-baserad assistent fylld med aktuella och gällande riktlinjer och rutiner som rör det dagliga arbetet i hemtjänsten. Verktöget är utformat för att ge vägledning i praktiska vardagssituationer och förstärker arbetet med att skapa trygghet i bemötande, dokumentation och avvikelshantering.

Medarbetare kan ställa frågor direkt till Hemtjänstmentorn, exempelvis hur man bör agera vid vägran av insats, vid mindre incidenter eller andra situationer som kan uppstå i mötet med brukare. Instruktionen till AI:n lyfter särskilt vikten av korrekt avvikelshantering och dokumentation, vilket också gör verktöget till ett stöd i kvalitetssäkringen.

Just nu pågår en kvalitetssäkring av svaren i samarbete med verksamhetsansvarig, för att säkerställa att verktöget ger korrekt information utifrån gällande rutiner. Pilottestning sker nu och därefter planeras en bred lansering i hela hemtjänstverksamheten. Hemtjänstmentorn är ett exempel på hur digitala lösningar kan integreras för att stödja medarbetare och bidra till en ökad följsamhet och trygghet i det dagliga arbetet.

Säkerställa tydliga rutiner och arbetssätt med särskild tonvikt på etik och bemötande

I linje med detta har även etiskt bemötande och arbetet med kommunens värdegrund lyfts som en långsiktig satsning. Alla nyanställda ska introduceras utifrån en struktur där bemötande och värdegrund betonas och kommunens värdegrundsspel ska användas som ett konkret verktyg för att skapa dialog och reflektion. Ledningen har en viktig vägledande roll i detta arbete, både i det dagliga och i det strukturerade forumet.

Skapa lärande av denna händelse och det som framkommit i utredning samt åtgärdsplan i alla arbetsgrupper, primärt inom hemvården, men i förlängningen skapa lärande i hela förvaltningen

Ett mer övergripande mål är att skapa organisatoriskt lärande av det inträffade. Med hjälp av den fördjupade utredningen och en sammanfattande åtgärdsplan ska insikter och erfarenheter spridas till alla hemvårdsområden, främst genom forum som ledningsgrupper och samordnarträffar. Kvalitetsenheten stödjer i detta arbete genom att sprida workshopmaterial, som kan användas både i chefsgrupperna och ute i verksamheterna. Materialet har tagits fram som ett stöd för lärande och fokuserar på att belysa orsakerna till händelsen. Om något kan inträffa inom vår hemtjänst, kan det potentiellt hända även i andra verksamheter. Materialet innehåller flera case att reflektera kring och ta lärdom av.

Arbeta med att stärka organisationens förmåga att hantera plötsligt uppkomna behov samt extraordinära händelser i verksamheter

För att säkerställa fortsatt god kvalitet även vid plötsligt uppkomna behov eller kriser har också en förstärkning av organisationens krisberedskap initierats. Målet är att bygga strukturer och forum som snabbt kan mobiliseras vid extraordinära händelser, för att skydda både brukare och medarbetare. För att bättre hantera allvarliga händelser har ett särskilt arbetsmaterial tagits fram – ”Stöd vid allvarliga händelser”. Materialet innehåller checklistor och beskriver hur befintliga stabsresurser snabbt kan samordnas av områdeschef och verksamhetschef.

Vid behov kan ett stödteam aktiveras av avdelningschef i samråd med stabschef. Teamets sammansättning anpassas efter situationen och kan inkludera exempelvis HR, MAS, kommunikatör och lex Sarah-specialist. Teamet arbetar nära verksamheten och prioriterar händelsen tills den är hanterad. Strukturen syftar till att öka beredskapen och säkerställa att verksamheten kan agera snabbt och samordnat vid plötsligt uppkomna behov.

Förstärka förvaltningens rekryteringsprocess

Efter nämndens beslut den 26 september 2024 infördes förstärkta bakgrundskontroller och kontroll av belastningsregister vid anställning i vård- och omsorgsförvaltningen för alla tjänster. Syftet är att öka tryggheten och säkerheten för brukare, anhöriga och medarbetare. En gemensam vägledning är framtagen och som utgör utgångspunkten vid all rekrytering. Registerkontrollen omfattar även personer som erbjuds eller tilldelas uppgifter genom uppdrag, praktiktjänstgöring eller anställning hos någon som ingått avtal med den som bedriver verksamheten. Endast elever från grundskola och gymnasieskola är undantagna. Vid annonsering av lediga tjänster framgår att sökande personer ska lämna registerutdrag i samband med erbjudande om tjänst. En uppdaterad utbildning finns som stöd för cheferna samt stöd från HR kring rekryteringsprocessen, vilka kontroller som ska göras och kring bedömning av registerutdragens innehåll.

Från sommaren kommer ett utökat stöd av ett rekryteringsteam att erbjudas till alla chefer inom vård och omsorg som innebär att chef får stöd i samtliga steg i en rekryteringsprocess såsom annonsering, intervjuer, urval av kandidater och referenstagning. Just nu pågår rekrytering av medarbetare till nämnda team och en teamchef är redan anställd.

Översyn av förvaltningens rutin och hantering av missförhållanden enligt Lex Sarah

För att säkerställa en trygg, effektiv och rättssäker hantering av missförhållanden har förvaltningen genomfört en översyn av rutinerna kring Lex Sarah. Målet är att involverade chefer och funktioner ska ha tydliga roller och tillräckliga resurser för att agera korrekt och i rätt tid.

En ny gemensam rutin har tagits fram där hanteringen av avvikelser och missförhållanden enligt Lex Sarah integreras. När en ny rapport inkommer görs en bedömning av allvarlighetsgrad. Om det rör sig om ett misstänkt missförhållande eller risk för missförhållande, utser ansvarig områdeschef en utredare. Områdeschefen har en förstärkt roll och ansvarar nu för att fördela utredningsansvaret.

Vid misstanke om att anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) kan vara aktuell, ges en kort presentation av händelsen och pågående aktiviteter till avdelningschef. Beslut om eventuell anmälan fattas av avdelningschef enligt delegationsordning. Direktören får en presentation av händelsen via kvalitetsenheten samt information av avdelningschefen.