

Vård- och omsorgsförvaltningen
Tjänsteskrivelse till omsorgsnämnden

Datum:
2025-06-11

Diarienummer:
OSN-2024-00635

Handläggare:
Marie Brinktell, Daniel Karlsson

Återrapportering gällande Ökad trygghet och säkerhet inom vård och omsorg

Förslag till beslut

Omsorgsnämnden beslutar

1. **att** godkänna återrapportering av åtgärder för ökad trygghet och säkerhet inom vård och omsorg enligt ärendets bilaga.

Ärendet

I oktober 2024 fattade omsorgsnämnden beslut om tio åtgärder för ökad trygghet och säkerhet inom vård och omsorg. Vård- och omsorgsförvaltningen har fått i uppdrag att återrapportera implementering och uppföljning av åtgärder för att säkerställa en god styrning och intern kontroll av nämndens verksamhet.

Beredning

Ärendet har samordnats av avdelningen för strategi och avtal, enheten för strategi och beredning. Underlag till rapportering har tagits fram av berörda avdelningar på vård- och omsorgsförvaltningen samt av HR.

Föredragning

I oktober 2024 fattade omsorgsnämnden beslut om tio åtgärder för ökad trygghet och säkerhet inom vård och omsorg. Omsorgsnämnden har gett vård- och omsorgsförvaltningen i uppdrag att återrapportera implementering och uppföljning av dessa åtgärder.

Flera åtgärder har genomförts eller planeras att genomföras under 2025. Nedan följer några exempel:

- Verksamheternas chefer kommer att få stöd i rekryteringsprocessen och vid bedömningar av eventuellt innehåll i belastningsregistret.
- Inom ramen för handlingsplan mot välfärdsbrott har det tagits fram ett kunskapshöjande material som riktar sig till medarbetare, där det bland annat tas upp otillåten påverkan, jäv, rättigheter och skyldigheter.
- Flera aktiviteter har genomförts för att utveckla synpunktshanteringen. Det har gjorts en översyn av rutinen för synpunktshantering för att identifiera förbättringsområden. Det pågår även en kampanj som syftar till att informera chefer och stärka medarbetares kompetens om synpunktshantering. Kampanjen riktar sig även till brukare och dess anhöriga genom informationsspridning via bland annat affischer och foldrar.
- En metod för stickprovskontroller har tagits fram och genomförs som ett pilotprojekt inom äldreomsorgen. Metoden ska även implementeras inom Avdelning funktionsstöd.

Vård- och omsorgsförvaltningen har i ärendets bilaga 1 sammanställt den konkreta implementeringen och uppföljningen av dessa åtgärder.

Ekonomiska konsekvenser

Ej aktuellt med föreliggande förslag till beslut.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse daterad 11 juni 2025
- Bilaga, Åtgärder för ökad trygghet och säkerhet inom vård och omsorg

Vård- och omsorgsförvaltningen

Lenita Granlund
Förvaltningsdirektör

Omsorgsnämnden
Bilaga

Handläggare:
Marie Brinktell, Daniel Karlsson

Ökad trygghet och säkerhet inom vård och omsorg

Inledning

De åtgärder som redovisas i denna bilaga kommer från ärendet ökad trygghet och säkerhet inom vård och omsorg. Ärendet beslutades av omsorgsnämnden i oktober 2024.

Införa förstärkta bakgrundskontroller och kontroll i belastningsregister vid anställning i vård- och omsorgsförvaltningen

Vård- och omsorgsförvaltningen har infört bakgrundskontroller i form av kontroll i belastningsregister, kontrollerna infördes den 25 september 2024. Bakgrundskontroller genomförs för alla typer av tjänster och gäller även de som erbjuds praktik, exempelvis studenter med verksamhetsförlagd utbildning (VFU) och arbetsplatslärande (APL).

Det pågår ett arbete med att stärka stödet till cheferna i bedömningar av eventuellt innehåll i belastningsregistret, även ett samarbete med Säkerhetsavdelningen är inlett i syfte att stärka stödet.

Förstärka stöd till chefer vid rekrytering

Vård- och omsorgsförvaltningens chefer ska erbjudas stöd i rekryteringsprocessen, detta införs från och med 1 juli 2025. Chefer kommer att få stöd i hela rekryteringsarbetet såsom kravprofil, annonsering, intervjuer, referenstagning och kontroll av CV.

Införa kunskapshöjande utbildning riktad till de anställda i linje med de åtgärder som kommunstyrelsen beslutat om inom ramen för handlingsplan mot välfärdsbrott

Ett omfattande material har tagits fram som bland annat tar upp rättigheter och skyldigheter, bisysslor, jäv, sekretess och otillåten påverkan. Materialet ska gås igenom av alla chefer vid arbetsplatsträffar under hösten.

Utveckla synpunktshanteringen för att göra det enklare att lämna synpunkter och möjliggöra snabbare återkoppling till synpunktslämnaren

Det har genomförts flera aktiviteter för att utveckla synpunktshanteringen utifrån det behov som lyfts i samband med kraftsamlingen.

- **Genomlysning av rutinen:** Det har gjorts en översyn av den nuvarande rutinen för synpunktshantering för att identifiera eventuella förbättringsområden.
- **Kartläggning av chefers upplevelse:** Det har genomförts en kartläggning för att ta reda på hur förvaltningens chefer upplever att nuvarande rutin stödjer dem i att hantera inkomna synpunkter. Resultatet från kartläggningen kommer att avgöra om rutin eller arbetssätt behöver revideras.
- **Kommunikationsinsatser – kampanj under utveckling:** Parallellt har det tillsammans med kommunikationsavdelningen tagits fram ett förslag på en kampanj som syftar till att:
 - Sprida information om synpunktshantering till chefer via ett chefsbrev.
 - Nå brukarnära medarbetare med information och affischer för att stärka deras kunskap i hur de kan agera när någon vill lämna en synpunkt.
 - Sprida affischer på boenden med ett budskap som exempelvis ”Hjälp oss att bli bättre” riktat till brukare och anhöriga.

Informationskampanjen kommer att pågå under 2025.

Uppföljning av synpunktsarbetet görs bland annat i kvalitetsrapportering en gång per år enligt nämndernas uppföljningsplan.

Vård- och omsorgsförvaltningen kommer att fortsätta arbetet med att sprida information inom förvaltningen, samt ta fram trycksaker som exempelvis foldrar och visitkort som kan spridas till brukare och anhöriga via biståndshandläggare och andra verksamheter.

Genomföra en översyn av hur uppföljningar och stickprovskontroller kan systematiseras

Vård- och omsorgsförvaltningen har arbetat fram en metod med brukarorienterade stickprov. Avdelning funktionsstöd var med i det inledande arbetet med att ta fram metoden. Metoden har under maj månad testas i en pilot inom hemtjänsten och är tänkt att systematiseras och kunna användas även inom omsorgsnämndens insatser. Syftet med de brukarorienterade stickproven är framför allt att säkerställa brukarens upplevelse av kvalitet, delaktighet och trygghet. Under juni 2025 kommer resultaten och erfarenheterna från piloten av brukarorienterade stickprover att sammanställas och utvärderas.

En annan form av stickprov som systematiserats i samverkan mellan vård- och omsorgsförvaltningen och kommunledningskontoret är regelbundna loggkontroller i verksamhetssystemet. Varje verksamhetschef/enhetschef ansvarar för att uttag av loggar görs minst två gånger per år, oftare vid behov. Uttag av loggar ska även göras omgående vid misstanke om otillbörlig användning. Verksamhetschef/enhetschef ansvarar för att göra urval av vilka medarbetare och/eller brukare som ska ingå i loggningen.

Förvaltningen har påbörjat ett arbete med att systematisera både uppföljningar och kvalitetsrapportering i flera led i organisationen. Exempel på uppföljning är att

säkerställa att alla brukare har en aktuell genomförandeplan för beviljade insatser samt kontinuerliga mindre och tätare brukarundersökningar. Förändringsarbetet kommer att pågå under hela året.

Avseende uppföljningsarbete arbetas det framåt för att alla chefsled i organisationen ska följa upp kvaliteten i sin verksamhet på ett systematiskt sätt.

Införa trygghetsskapande teknik som ger brukarna möjlighet att se vem som kommer för att utföra insatser, vilken insats som utförs och när den ges

För att öka tryggheten hos brukarna i hemtjänsten lånar Uppsala kommun ut digitala verktyg (Androidplattor) inom ramen för pilotprojektet med applikationen Mina besök. Applikationen gör det möjligt för brukarna att se vilken medarbetare som kommer hem till dem för att utföra hemtjänstinsatser, vilken insats som ska utföras och när insatsen beräknas utföras. I nuläget finns det ingen planering för att införa applikationen Mina besök för omsorgsnämndens brukare.

Trygghetsskapande teknik inom Avdelning funktionsstöd har inte införts eftersom de grundläggande förutsättningarna ännu så länge saknas. Det pågår dock ett arbete med att kartlägga och identifiera vilka behov som finns avseende modulen aktivitetsplanering i Lifecare. Inom ramen för detta arbete utreds hur applikationen Mina besök även kan spegla planeringsmodulen i en brukarplatta.

Under våren har det genomförts ett pilotprojekt av planeringsmodulen i en av Funktionsstöds verksamheter. Utfallet från pilotprojektet var att medarbetare ansåg att planeringsmodulen innebar för mycket administrativt arbete för den typen av verksamhet. Troligtvis kan det bero på att det inte finns utsedda planerare/samordnare i verksamheten som kan utföra planeringen. Det finns önskemål om mindre administrativt krävande lösningar.

Intensifiera arbetet med chefsförtätning för att nå målet om 30 medarbetare per chef inom samtliga av nämndens verksamheter

Rekrytering sker fortlöpande och om möjligt anställs fler chefer som fyller kravprofilen.

Inom Avdelning Funktionsstöd nås målet inom de flesta verksamheter. Det gäller dock inte för personlig assistens och stödjande insatser. En översyn för chefer inom dessa områden ska därför göras.

Avdelningen Öppna och tidiga insatser genomför en chefsförtätning i samband med en omstrukturering av verksamheten. I detta arbete separeras funktionerna arbetsledare jourtid och trygghetsjouren, samtidigt som sysselsättningen inom socialpsykiatri skiljs från träffpunktsverksamheten. Syftet med dessa förändringar är att, utöver att nå målet om 30 medarbetare per chef, stärka den psykosociala arbetsmiljön och säkerställa kontinuitet i stödverksamheterna.

Antalet medarbetare per chef är numera en del av de nyckeltal som följs upp regelbundet. Då det finns en naturlig personalomsättning så kommer arbetet med att nå riktmärket om 30 medarbetare per chef vara ständigt pågående och en del av det löpande arbetet.

Minska andelen visstidsanställda, fler tillsvidareanställda ska leda till ökad kontinuitet

Personalkontinuiteten i den egna regin har förbättrats de senaste åren. Det, tillsammans med införandet av ramtid, ger förbättrade förutsättningar att bedriva en personcentrerad vård och omsorg.

Nyckeltal om andel visstidsanställda följs månadsvis och arbetet följs upp på verksamhetsnivå. En plan över flera år kommer tas fram för att nå målet om 17% visstidsanställda, Avdelning funktionsstöd har identifierat områden där detta mål inte nås.

Arbete med robust bemanning, att ha en aktiv schemaläggning, samplanering, och finna innovativa lösningar på bemanning baserat på verksamhetens behov är fokusområden inom verksamheterna.

Utöka våldsombudens utbildning till att inkludera fler aspekter av personers särskilda utsatthet

Våldsombuden spelar en viktig roll i att säkerställa att personalen har den kunskap som krävs för att förebygga, identifiera och agera vid förekomst av hot och våld mot brukare. Våldsombud inom omsorgen genomgår ett flertal utbildningsinsatser för att säkerställa rätt kompetens i arbetet med våld i nära relationer. De erbjuds kontinuerligt att delta i föreläsningar och andra kompetenshöjande insatser. Det samlade utbildningspaketet är omfattande och syftar till att ge våldsombuden en bred och djup kunskapsbas.

För att följa upp och säkerställa att kunskap omsätts i praktiken ingår våldsombuden i samverkansforum där de kontinuerligt får möjlighet att utbyta erfarenheter, diskutera konkreta situationer och reflektera över implementering av arbetssätt. Dessa forum fungerar som ett stöd i det praktiska arbetet och bidrar till att hålla frågan levande i verksamheten. Uppföljning sker genom att utbildningstillfällen och deltagande följs upp och dokumenteras. Uppföljning görs dels individnivå via medarbetardialoger och utvecklingsplaner, dels på verksamhetsnivå via rapporterade tillbud och utredningar.

Förvaltningen arbetar med att säkerställa att det genomförs kontinuerlig utbildning av nya våldsombud och kompetensutveckling hos befintliga våldsombud, samt att de utbildningar som är framtagna är adekvata för målgruppen.

Uppföljning av omsorgsnämndens internkontrollplan avseende kontrollmoment om hot och våld avrapporterades till nämnden i mars 2025. Inom ramen för detta kontrollmoment genomfördes en kartläggning med syfte att kontrollera att personalen inom omsorgen har tillräckliga kunskaper om hot, våld, hedersrelaterat våld och våld i nära relationer.

I samband med att denna avrapportering godkändes av nämnden gav även nämnden i uppdrag till förvaltningen att genomföra åtgärder för att stärka medarbetarnas kunskaper inom området. Detta inkluderade åtgärden att säkerställa att våldsombud finns i tillräcklig omfattning och har adekvata kunskaper i sin roll.

Våldsombuden genomgår utbildning inom våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck. Under 2025 breddas också utbildningen och rollen stärks för att mer specifikt inkludera personers utsatthet för våld inom ramen för omsorgsnämndens målgrupper. En arbetsgrupp inom nämndens egen regi har tillsatts för att se över våldsombudens uppdrag och omfattning, samt chefens ansvar inom detta område.

Förutom de riktade utbildningsinsatserna och stödet till ovan nämnda våldsombud, kommer ett flertal föreläsningstillfällen ges under hösten av föreläsningen "Våld i nära relation och mäns våld mot kvinnor". Föreläsningarna ges brett och erbjuds till medarbetare inom vård- och omsorgsförvaltningen. Under hösten 2024 genomfördes tolv föreläsningstillfällen och till hösten 2025 är tio föreläsningstillfällen inplanerade.

Fortsätta prioritera de språkutvecklande insatserna för att öka tryggheten och säkerheten för brukarna inom nämndens verksamheter

Språkkunskap är ett område som ingår i medarbetares individuella utvecklingsplan och som följs upp av respektive chef vid medarbetardialogen. Verksamheterna följer även nyckeltal kopplat till språkkunskap och språkutveckling.

Det finns ett flertal olika stöd och insatser för språkutveckling som riktar sig till medarbetare inom omsorgen.

Det finns följande stöd och insatser för språkutveckling:

- Språkundervisning i form av svenska för invandrare (SFI) med legitimerad SFI-lärare som ges till medarbetare i verksamheterna.
- Det finns ett mobilbaserat språkverktyg i form av en applikation (Lingio). Nya "språkcoacher" utbildas löpande för att stötta medarbetare som använder applikationen i sin språkinläring. Både coacher och användare får regelbundet stöd av SFI-lärare för att öka användningen av applikationen.
- "*Prata om jobbet*" är ett stödmaterial som tagits fram och kan användas i verksamheterna, exempelvis vid samtalsträffar ledda av språkstödjare. Materialet innehåller olika moduler som handlar om delar som ingår i arbetet, exempelvis avsnitt om sekretess, kommunikation och basala hygienrutiner.
- Det finns kurser för att stärka språk- och bemötandekompetens på arbetsplatsen, de innehåller teman som bemötande, minoriteter, kultur och HBTQI-perspektiv.
- Lärandeforum i form av nätverksträffar arrangeras 3–4 gånger per år. Samverkan sker även med interna och externa aktörer såsom arbetsmarknadsförvaltningen.
- Vid behov kan språkombudsutbildning erbjudas till medarbetare i verksamheten.