

Uppdragsförslag Nordanstigs kommun

Genomgång och analys avseende biståndsbeslut
inom hemtjänstverksamheten i kommunens
äldreomsorg

April 2015



Kontaktperson för uppdraget är:
Margaretha Larsson
margaretha.k.larsson@se.pwc.com
010- 2126771

Inledning

Utifrån förfrågan från socialchef David Lindqvist avseende genomgång av biståndsenhetens rutiner, riktlinjer delegationsordning samt analys av biståndsbeslut inom hemtjänst i kommunens äldreomsorg har följande förslag tagits fram.

Vi presenterar här ett förslag som vi bedömer motsvarar ert behov av rådgivningsstöd i processen att utveckla kommunens ekonomiska och kvalitativa förutsättningar.

Vi erbjuder också vårt stöd som kvalitetssäkrare i den fortsatta utvecklingsprocessen.

Sammanfattande iakttagelser vid analys av biståndsbeslut och verkställighet genomförd i april 2015

- Det finns skillnader avseende beslutade insatser mellan de olika verksamhetsområdena som inte enbart kan förklaras med att behoven är olika.
- Nordanstig har en något högre andel insatser av servicekaraktär beviljade i förhållande till vad vi erfar från andra kommuner.
- Ca 30% av alla ärenden är beviljad bistånd motsvarande < 6 tim / månad. Noterbart i detta sammanhang är att många ärenden med få timmar är kostnadsdrivande för utförare i samband med bland annat ökad "kring/restid" per insats
- Avvikels mellan beställd tid och utförd tid. 25 % av beställd/beviljad tid verkställs dvs. finns registrerad som utförd tid. (kan bero på ej aktuella beslut som behöver följas upp och omprövas)
- Beslut där enskild person beviljats stora insatser som beräknats per månad och där personen också beviljats växelvård. Praktiskt innebär det att beställningen till hemtjänstverksamheten ligger på hel månad medan personen i fråga inte nyttjar denna då han/hon vistas på växelvård halva månaden.
- Risk med flera manuella hanteringar som kan påverka rättssäkerheten och de ekonomiska förutsättningarna.
- Vi erfar att signalsystemet mellan utförare och biståndshandläggarna inte har fungerat.
- Det finns för tillfället en del oklarheter vad det gäller roller, ansvar och arbetsformer som behöver redas i innan det enligt vår bedömning går att säkerställa en rättssäker biståndsenhet som präglas av hög kvalitet, trygghet, yrkes stolthet och lugn.

Utifrån ovanstående och sammanställd rapport från april 2015 föreslår vi följande åtgärdsplan:

Handlingsplan

Nyckelområden	Bedömning	Åtgärdsföreslag	
Handläggning	<p>Oklart om det är skillnader mellan handläggarna dock finns vissa tecken på detta.</p> <p>Brister i systematik, kvalitetssäkring och prioritering av utredningar, beslutsnivåer och uppföljning.</p> <p>Tidskrävande arbetsformer, exempelvis vad det gäller vårdplaneringar på sjukhus</p> <p>Bristande uppföljning av beviljade insatser samt utförda insatser kontra avvikelser i form av uteblivna insatser</p>	<p>Genomgång och uppföljning av samtliga ärenden.</p> <p>Revidering av arbetsrutiner och riktlinjer.</p> <p>Se över möjlighet till andra former avseende handläggning vid hemgång från sjukhus genom exempelvis sk. "hemgångsteam"</p>	<p>Vår sammanfattande syn på åtgärder är att</p> <ul style="list-style-type: none">• Enheten behöver styras upp med ledningens stöd.• Kontinuitet i ärendehandledning.• Klargörande av roller, funktioner och ansvar i hela processen. <p>Vårt förslag är att extern resurs upphandlas för att tillsammans eller med stöd av exempelvis ansvarig chef genomföra en total aktgranskning och uppföljning av pågående ärenden.</p>
Enhetens förutsättningar	<p>Handläggningen bör väl klaras och vara av god kvalitet inom befintlig verksamhetsvolym.</p> <p>Tydligare lednings och stödstruktur behövs.</p> <p>Behöver hitta former för effektiv och rättssäker handläggning, verkställighet och uppföljning i samverkan med administratörer, verkställande enheter och ledning.</p>	<p>Säkerställa processen samt klargöra innehållet i reviderade rutiner.</p> <p>Utveckla samverkan med övriga aktörer exempelvis administration och verkställande verksamheter för att bl.a. säkerställa och underlätta rätt beslutsnivåer och uppföljning</p>	<p>Genom detta frigörs under en period tid och utrymme för enheten att tillsammans med chef och eventuell extern processledare ta fram och revidera arbetsrutiner och riktlinjer. Samt upprätta en organisation med klara roller och ansvar.</p>

Uppdrag utifrån handlingsplan

Vårt förslag är att uppdraget delas i två delar enligt följande:

DEL 1 Aktgranskning och uppföljning av pågående ärenden (ca 220 st)

- Uppdraget genomförs externt av oss, med handräckning av biståndshandläggare och/eller enhetschef alternativt planerare som bör finnas till hands i samband med akt och ärende granskningen
- Genomgång av samtliga beslut
- Genomgång av överlämnande och verkställighet.

Intro

- Information och genomgång av uppdraget
- Planering av uppdragets genomförande.
- It enheten och systemförvaltare involveras kring behörighets frågor

Akt-
granskning

- Uppdraget genomförs externt av oss, med handräckning av biståndshandläggare och/eller enhetschef som bör finnas till hands i samband med akt och ärende granskningen
- Genomgång av samtliga beslut
- Genomgång av verkställighet och utförande

Rapportering

- Sammanställning av insamlade iakttagelser och fakta.
Rapportsammanställning och rekommendationer avseende eventuella åtgärds- och utvecklingsområden
- Muntlig presentation av rapport, Skriftlig rapport lämnas i ppt.

Uppdrag utifrån handlingsplan

Vårt förslag är att uppdraget delas i två delar enligt följande:

DEL 2 Revidera arbetsrutiner och riktlinjer med syfte att upprätta en organisation med klar ansvars- och rollfördelning.

Uppdraget genomförs genom:

DAG 1 (heldag)

Workshop, 1-2 konsulter från PwC, biståndshandläggare tillsammans utförare identifierar och inventerar processens olika delar.

DAG 2 (heldag)

Framtagande av åtgärdsplan utifrån identifierade områden ovan.

Åtgärdsplanen ska även omfatta konsultstöd i:

1. Genomgång av riktlinjer eventuell revidering, (ev underlag för beslut tas fram)
2. Genomgång av delegationsordning - revidering, (underlag för beslut tas fram)

DEL 3 Utvecklingsprocess

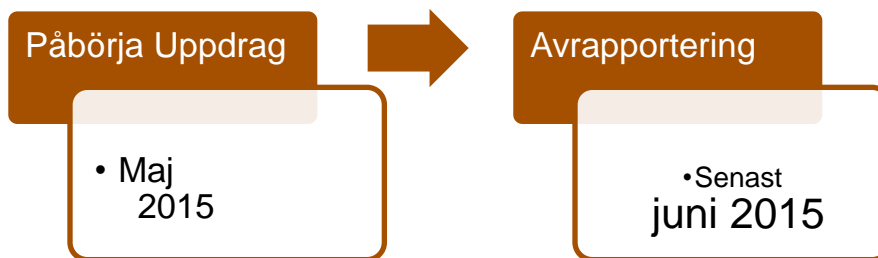
Processledning UTVECKLINGSARBETE

Under hösten sker med konsultstöd från PwC avstämning och uppföljning mot åtgärdsplan vid fyra tillfällen (sep, okt, nov och dec).

Dessa processdagar synkas med kommunens intern/egenkontroll.

Genomförande – Tidsplan

Del 1 - 2



Del 3

Genomförs under hösten vid 4 träffar / halvdagar med avslutning i dec 2015

Offererat pris förutsätter i DEL 1 att uppdragsgivaren är behjälplig i framtagande av underlag samt att uppdraget kan genomföras samlat under två veckor.

Vi är naturligtvis öppna för diskussion om offertens innehåll och omfattning.

PwC Priserna ovan är inklusive resor och omkostnader exklusive moms

Konsulter

Projektledare

Margaretha.K.Larsson

projektledare

margaretha.k.larsson@se.pwc.com,

010 - 2126771

Ytterligare konsulter att tillgå i uppdraget

Malou Olsson –rådgivare med fokus på administration och organisationsutveckling

Johan Skeri– rådgivare med fokus på processförbättringar, ekonomistyrning, nyckeltalsanalyser och organisationsutveckling.

