



Kommunstyrelseförvaltningen  
Kvalitets- och utvecklingsenheten  
Margareta Sjögren  
0652-361 95  
margareta.sjogren@nordanstig.se

Datum  
2013-11-25

## Kvalitetsuppföljning hemtjänst – genomförandeplaner

Nordanstigs kommun ska årligen genomföra kvalitetsuppföljningar av hemtjänst.

Syftet är att säkerställa att det är en bra kvalitet på den verksamhet som bedrivs och att man som utförare följer gällande regelverk. Det gäller både kommunens egen hemtjänst och de externa företag som utför hemtjänst och som kommunen har avtal med.

Kvaliteten inom hemtjänst följs upp på olika sätt, till exempel genom kundundersökningar och intervjuer med arbetsledare och personal. Som en del av uppföljningen görs också kontroll av hur utförarna lever upp till kravet om genomförandeplaner.

### Genomförandeplan

Genomförandeplanen är en överenskommelse mellan den enskilde och omvårdnadspersonalen över hur hjälpen praktiskt ska utformas och genomföras utifrån de beviljade insatserna som den enskilde omfattas av. Av planen ska kundens behov och önskemål framgå. Planen är till för att stärka kundens inflytande över vardagen.

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2006:5) bör genomförandeplanen upprättas inom den verksamhet som svarar för det praktiska genomförandet.

I genomförandeplanen ska det framgå:

- Vilka som deltagit i planeringen.
- När planen fastställts och när den ska följas upp.
- När och hur insatsen eller delar av den ska genomföras.
- Vilka mål som gäller för insatsen, både övergripande och delmål.
- På vilket sätt den enskilde utövat inflytande över planeringen.

Omsorgs- och lärandenämnden i Nordanstigs kommun har beslutat att alla, d v s 100 % av kunderna, ska ha en genomförandeplan. Inom fem vardagar efter det att ett uppdrag har tagits emot av utförare ska den ha upprättats. Planen ska göras tillsammans med kunden.

Om kunden själv har nedsatt kognitiv förmåga är det viktigt att anhöriga eller en legal företrädare deltar vid upprättandet av genomförandeplanen.

I förvaltningen har man bestämt att genomförandeplaner även ska göras med kunder som enbart har trygghetslarm eller matdistribution. Det är viktigt att veta hur kunden vill ha det även i dessa situationer.

Trygghetslarmen ligger i dag på kommunen. Har kunden trygghetslarm och en privat utförare av sina beviljade insatser ska båda upprätta genomförandeplaner.

I den kundundersökning som gjordes bland hemtjänstens kunder 2012 ställdes frågan om genomförandeplaner. Resultatet visade att i den kommunala hemtjänsten hade 51,3% av kunderna varit med och gjort upp i en genomförandeplan hur de ville ha sin hjälp utförd.

I de privata företag som kommunen har tecknat avtal med visade resultatet att av Corabs kunder hade 85,7% en genomförandeplan och av Mitt Livs kunder var det 100% som hade en genomförandeplan.

Utförarna fick ta del av resultatet och det blev ett förbättringsområde i det systematiska kvalitetsarbetet.

Även vid 2012 års undersökning ingick de som enbart hade trygghetslarm i undersökningen.

### Uppföljning augusti 2013

För augusti 2013 har en uppföljning gjorts av:

- Hur stor andel av kunderna det finns individuella genomförandeplaner för.

Uppföljningen har gjorts genom granskning av dokumentation i kunddokumentations-systemet phoniro care.

Granskningen har omfattat den kommunala hemtjänsten samt de hemtjänstutförare som Omsorgs- och lärandenämnden har godkänt och tecknat avtal med.

Resultatet av uppföljningen rapporteras till omsorgsutskottet samt publiceras på kommunens hemsida. Resultatet redovisas också för hemtjänstutförarna.

*Tabell: Resultat per utförare augusti 2013*

Utförare	Antal kunder	Andel kunder med genomförandeplan
Kommunala Hemtjänsten	227	50%
Corab Assistans AB	25	92%
Mitt Liv Specialisten AB	21	81%

## Resultat

Resultatet av granskningen visar att det finns brister i antalet upprättade genomförandeplaner då målet är att alla kunder ska ha en plan.

- Det saknas fortfarande genomförandeplaner för hälften av den kommunala hemtjänstens kunder. En del är påbörjade men innehåller inte mer än namn och personnummer och kan därför inte räknas som en genomförandeplan.

I samtal med enhetscheferna för hemtjänsten framgår att en bidragande orsak till att alla inte har en genomförandeplan är att det varit lite otydligt om genomförandeplaner ska upprättas för kunder med enbart trygghetslarm eller matdistributioner.

Arbetet för att åtgärda detta kommer att påbörjas så snart som möjligt.

- Vid granskningen har inte heller alla kunder hos de privata utförarna upprättade genomförandeplaner. För Corabs del var anledningen att de fått nya kunder under juni månad och inte hunnit med att göra genomförandeplaner eftersom det var mitt i semestertider. De har nu åtgärdat detta.
- Mitt Liv hade upprättat genomförandeplaner för alla kunder men inte fört in dem i kund dokumentationssystemet phoni care i vilket granskningen gjordes. Det kommer att åtgärdas.

Genomförandeplanen är till för att identifiera och genomföra individuella önskemål utifrån biståndsbeslut och fungera som ett arbetsverktyg för personalen. Det är då ur kvalitetssäkringssynpunkt otillfredsställande att det saknas genomförandeplaner samt att många av de som är upprättade är ofullständiga och av mager karaktär. Det gäller både den kommunala hemtjänsten och till viss del även de privata utförarna. Det saknas t ex information om när och hur insatser ska genomföras och det har inte gjorts uppföljning. Planerna ska också innehålla uppföljningsbara mål vilket långt ifrån alla gör.

## Bedömning

Om man ser till äldreomsorgens värdegrund och dess olika aspekter så handlar självbestämmande och delaktighet bl. a om att man ska ha möjlighet att påverka innehåll och rutiner i omsorgen. Det innebär att kunden och de anhöriga ska ha verkligt inflytande i fråga om den omsorg kunden får.

- Genomförandeplanen ska tydliggöra vad som ska göras, vem som ska göra vad, när och hur.

Det är viktigt att det sker ett kontinuerligt och systematiskt arbete och att chefen, även om denne inte deltar personligen, ändå har någon form av inblick i processen för att säkerställa att genomförandeplaner blir upprättade för alla kunder.

Den sammanfattande bedömningen är att det finns ett behov av att utveckla arbetet med genomförandeplanerna och att detta bör prioriteras.