

För kännedom:
Fullmäktiges presidium
Partiernas gruppledare
Kommunchef
Socialchef

Till:
Kommunstyrelsen

Granskning av värdegrundsarbete inom äldreomsorgen

På vårt uppdrag har KPMG genomfört en granskning av värdegrundsarbetet inom äldreomsorgen. Uppdraget har ingått i revisionsplanen för år 2016.

Syftet med granskningen har varit att bedöma om kommunen bedriver ett ändamålsenligt arbete utifrån den nationella värdegrunden för äldreomsorgen.

Resultatet av granskningen redovisas i bilagd granskningsrapport. Beträffande synpunkter från granskningen hänvisas i första hand till granskningsrapporten.

Nedan sammanfattas våra iakttagelser:

Den 1 januari 2011 infördes, genom ett antal lagändringar, en nationell värdegrund för äldreomsorgen. Den nationella värdegrunden innebär bland annat att äldreomsorgen ska inriktas mot att äldre personer får leva ett *värdigt liv* och känna *välbefinnande*. Med detta avses bland annat att äldreomsorgen bör värna och respektera var och ens rätt till privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande, delaktighet och individanpassning. Den äldre ska också, så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd i boendet och annan lättåtkomlig service ska ges.

Älvsbyns kommun har fattat beslut om att utforma lokala värdighetsgarantier. Kommunen sökte prestationsersättning från Socialstyrelsen för ett framtagningsarbete som mynnade ut i ett antal lokala värdighetsgarantier.

Utifrån vår granskning bedömer vi att styrning och uppföljning av värdegrundsarbetet och de lokala värdighetsgarantierna brister och behöver stärkas upp. Vi grundar vår bedömning på att det finns antagna mål om värdegrundsarbete och lokala värdighetsgarantier som inte styrs och följs upp i tillräcklig omfattning. Vi föreslår att kommunstyrelsen följer upp frekvens av användandet av namnbricka, erbjudande om besök inför insats samt om genomförandeplanerna har upprättats inom den fastställda tiden, om det upprättats tillsammans med vårdtagaren eller anhörig samt om den uppdateras inom sex månader.

Ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete är under uppbyggnad och processkartläggning pågår. Ännu finns inte ledningssystemet tillgängligt för personalen att använda och i dagsläget använder personalen pärmar med rutiner och checklistor. I intervjuerna framkommer att arbetet med ledningssystemet avser att fånga upp värdegrundsarbetet utifrån tydliga rutiner etc. Vi bedömer att arbetet med att få ledningssystemet i drift ska prioriteras för att säkerställa kvalitet i utförandet.

De lokala värdighetsgarantierna har implementerats genom utbildning av värdegrundsombud och genom studiecirklar utifrån socialstyrelsens framtagna arbetsmaterial. I intervjuerna beskrivs att det inledningsvis funnits en tydlig styrning avseende implementeringen av värdegrundsarbetet och att det idag finns ett engagemang bland personalen men det behövs en förstärkt styrning för att arbetet ska fortleva. Värdegrundsarbetet påverkas av enhetschefens engagemang och värdegrundsombudets aktivitet. Det har inte skett ytterligare kompetensutveckling sedan implementeringsfasen

Verksamheten genomför inte egna brukarundersökningar utan använder sig av socialstyrelsens öppna jämförelser. I granskningen har verksamhetsföreträdare bedömt att arbetet med att analysera resultat från öppna jämförelser kan fördjupas. Anhöriga beskriver att vårdtagare generellt bemöts på ett bra sätt, men att en utvecklig av meningsfull sysselsättning vore värdefullt.

Värdegrundsfrågor ingår i introduktionen av nyanställda och vikarier genom att omnämnas muntligt vid introduktion samt genom skriftligt informationshäfte för nya medarbetare i verksamheten.

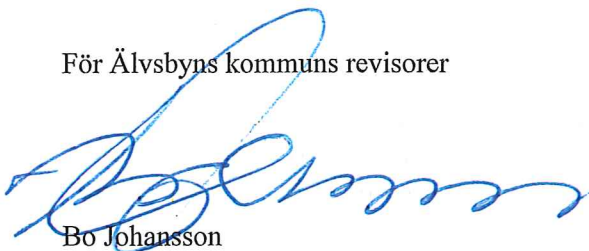
Personalen upplever i stort att de har möjlighet att arbeta i enlighet med den nationella värdegrunden. Det är en hög andel undersköterskor i verksamheten och arbetssituation är relativt stabil och relativt låg personalomsättning. Det är inte så många vikarier i verksamheterna utom under sommar och andra semesterperioder.

Vi rekommenderar kommunstyrelsen:

- Att förbättra styrning och uppföljning av värdegrundsfrågorna och följa upp målen för de lokala värdegrundsgarantierna
- Att arbetet med att iordningsställa ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete ska ges prioritet
- Att använda resultaten i öppna jämförelser för uppföljningsarbete och utvecklingsarbete
- Att erbjuda fortbildning avseende värdegrundsarbetet

Revisorerna överlämnar härmed granskningsrapporten för kännedom och yttrande. Yttrande från kommunstyrelsen önskas senast den 1 juni 2017.

För Älvsbyns kommuns revisorer



Bo Johansson
Ordförande



Älvsbyns kommun

Värdegrundsarbete inom
äldreomsorgen

Revisionsrapport

KPMG AB

Antal sidor: 15

Innehåll

1.	Sammanfattning	1
2.	Bakgrund	3
3.	Syfte	3
4.	Avgränsning	4
5.	Revisionskriterier	4
6.	Ansvarig styrelse	4
7.	Metod	4
8.	Projektorganisation	5
9.	Resultat	5
9.1	Allmänt om värdighetsgarantier	5
9.2	Älvsbyns kommuns mål och lokala värdegrundsgarantier	7
9.3	Verksamhetens arbete med att implementera värdegrundsarbete	9
9.3.1	Ledningssystem	9
9.3.2	Implementering av nationell värdegrund	9
9.3.3	Avvikelser och rapportering av synpunkter mm	10
9.3.4	Anhörigas uppfattning	10
9.3.5	Introduktion till nyanställda	11
9.4	Uppföljning av värdegrundsarbetet och de lokala värdegrundsgarantierna	11
9.5	Resultat från Öppna jämförelser 2015	12
9.5.1	Hemtjänsten	12
9.5.2	Särskilt boende	13
9.6	Kommentarer och rekommendationer	14

1. Sammanfattning

Vi har av Älvsbyns kommuns revisorer fått i uppdrag att granska värdegrundsarbetet inom äldreomsorgen. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2016.

Den 1 januari 2011 infördes, genom ett antal lagändringar, en nationell värdegrund för äldreomsorgen. Den nationella värdegrunden innebär bland annat att äldreomsorgen ska inriktas mot att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Med detta avses bland annat att äldreomsorgen bör värna och respektera var och ens rätt till privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande, delaktighet och individanpassning. Den äldre ska också, så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd i boendet och annan lättåtkomlig service ska ges.

Älvsbyns kommun har fattat beslut om att utforma lokala värdighetsgarantier. Kommunen sökte prestationsersättning från Socialstyrelsen för ett framtagningsarbete som mynnade ut i nedanstående lokala värdighetsgarantier:

Utifrån vår granskning bedömer vi att styrning och uppföljning av värdegrundsarbetet och de lokala värdighetsgarantierna brister och behöver stärkas upp. Vi grundar vår bedömning på att det finns antagna mål om värdegrundsarbete och lokala värdighetsgarantier som inte styrs och följs upp i tillräcklig omfattning. Vi föreslår att nämnden följer upp frekvens av användandet av namnbricka, erbjudande om besök inför insats samt om genomförandeplanerna har upprättats inom den fastställda tiden, om det upprättats tillsammans med vårdtagaren eller anhörig samt om den uppdateras inom sex månader.

Ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete är under uppbyggnad och processkartläggning pågår. Ännu finns inte ledningssystemet tillgängligt för personalen att använda och i dagsläget använder personalen pärmar med rutiner och checklistor. I intervjuerna framkommer att arbetet med ledningssystemet avser att fånga upp värdegrundsarbetet utifrån tydliga rutiner etc. Vi bedömer att arbetet med att få ledningssystemet i drift ska prioriteras för att säkerställa kvaliteten i utförandet.

De lokala värdighetsgarantierna har implementerats genom utbildning av värdegrundsombud och genom studiecirkel utifrån socialstyrelsen framtagna arbetsmaterial. I intervjuerna beskrivs att det inledningsvis funnits en tydlig styrning avseende implementeringen av värdegrundsarbetet och att det idag finns ett engagemang bland personalen men det behövs en förstärkt styrning för att arbetet ska fortleva. Värdegrundsarbetet påverkas av enhetschefens engagemang och värdegrundsombudets aktivitet. Det har inte skett ytterligare kompetensutveckling sedan implementeringsfasen

Verksamheten genomför inte egna brukarundersökningar utan använder sig av socialstyrelsens öppna jämförelser. I granskningen har verksamhetsföreträdare bedömt att arbetet med att analysera resultat från öppna jämförelser kan fördjupas. Anhöriga beskriver att vårdtagare generellt bemöts på ett bra sätt, men att en utveckling av meningsfull sysselsättning vore värdefullt.

Värdegrundsfrågor ingår i introduktionen av nyanställda och vikarier genom att omnämnas muntligt vid introduktion samt genom skriftligt informationshäfte för nya medarbetare i verksamheten.

Personalen upplever i stort att de har möjlighet att arbeta i enlighet med den nationella värdegrunden. Det är en hög andel undersköterskor i verksamheten och arbetssituation är relativt stabil och relativt låg personalomsättning. Det är inte så många vikarier i verksamheterna utom under sommar och andra semesterperioder.

Vi rekommenderar kommunstyrelsen:

- Att förbättra styrning och uppföljning av värdegrundsfrågorna och följa upp målen för de lokala värdegrundsgarantierna
- Att arbetet med att iordningsställa ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete ska ges prioritet
- Att använda resultaten i öppna jämförelser för uppföljningsarbete och utvecklingsarbete
- Att erbjuda fortbildning avseende värdegrundsarbetet

2. Bakgrund

Vi har av Älvsbyns kommuns revisorer fått i uppdrag att granska värdegrundsarbetet inom äldreomsorgen.

Den 1 januari 2011 infördes, genom ett antal lagändringar, en nationell värdegrund för äldreomsorgen. Den nationella värdegrunden innebär bland annat att äldreomsorgen ska inriktas mot att äldre personer får leva ett *värdigt liv* och känna *välbefinnande*. Med detta avses bland annat att äldreomsorgen bör värna och respektera var och ens rätt till privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande, delaktighet och individanpassning.

Den äldre ska också, så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd i boendet och annan lättåtkomlig service ska ges.

Älvsbyns kommun har fattat beslut om att utforma lokala värdighetsgarantier. Kommunen sökte prestationsersättning från Socialstyrelsen för ett framtagningsarbete som mynnade ut i nedanstående lokala värdighetsgarantier:

- Älvsbyns kommun garanterar att din genomförandeplan upprättas senast tre veckor efter uppstart av hemtjänst, vistelse vid korttidsboende eller inflyttning till särskilt boende.
- Älvsbyns kommun garanterar att den personal du möter i våra verksamheter i äldreomsorgen bär namnbricka.
- Älvsbyns kommun garanterar att du erbjuds ett hembesök av någon av den personal som arbetar på dagverksamheten innan du börjar besöka den.

Älvsbyns kommuns revisorer bedömer i sin riskanalys att det är av vikt att granska om kommunstyrelsen bedriver ett ändamålsenligt arbete utifrån den nationella värdegrunden för äldreomsorgen.

3. Syfte

Syftet med granskningen är att bedöma om kommunen bedriver ett ändamålsenligt arbete utifrån den nationella värdegrunden för äldreomsorgen.

Vi har därför granskat utefter följande revisionsfrågor:

- om det finns en tillräcklig styrning och uppföljning av värdegrundsarbetet inom äldreomsorgen
- om det finns någon som aktivt driver arbetet med värdegrundsarbetet inom äldreomsorgen
- om det sker någon kompetensutveckling inom området
- om kommunens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete fångar upp värdegrundsarbetet

- hur de lokala värdighetsgarantierna har implementerats
- hur man följer upp hur brukarna upplever bemötande, delaktighet, integritet och självbestämmande
- hur brukarna/anhöriga upplever bemötande, delaktighet, integritet och självbestämmande
- om de äldre upplever att det finns någon som bevakar deras intressen
- om och på vilket sätt värdegrundsfrågor ingår i introduktionen av nyanställda
- om personalen upplever att de har möjlighet att arbeta i enlighet med den nationella värdegrunden

4. Avgränsning

Granskningen har omfattat kommunens äldreboenden och hemtjänst.

5. Revisionskriterier

Vi har bedömt om verksamheten uppfyller

- 5 kap 4-5 §§ Socialtjänstlagen
- Socialstyrelsens allmänna råd Värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre (SOSFS 2012:3)
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsledningsarbete (SOSFS 2011:9)
- Lokala värdighetsgarantier för äldreomsorgen i Älvsbyns kommun

6. Ansvarig styrelse

Granskningen har avsett kommunstyrelsen (arbete- och omsorgsutskottet). Rapporten är saklighetsgranskad av MAS på uppdrag av socialchef.

7. Metod

Granskningen har genomförts genom:

- Studie av relevanta dokument, som exempel mål för verksamheten, introduktionsbroschyr mm.

- Intervjuer med socialchef, MAS (medicinskt ansvarig sjuksköterska), äldreomsorgspersonal, enhetschefer och anhöriga. Sammanlagt har nio personer intervjuats i granskningen.
- Jämförelser från Öppna jämförelser av värdegrundsfrågor

Det har i granskningen inte varit möjligt att tillmötesgå revisionens önskan om att intervjua äldre gällande upplevelsen av kommunens värdegrundsarbete då verksamheten inte funnit någon som vill låta sig intervjuas. Istället har två anhöriga till boende inom särskilt boende intervjuats. Utöver detta har en enkät delats ut till 10 brukare/anhöriga inom respektive hemtjänst och äldreboenden. Totalt har 20 enkäter delats ut. 7 svar har inkommit från hemtjänst och 8 svar från äldreboenden.

8. Projektorganisation

Granskningen har genomförts av Annelie Svensson, konsult under ledning av Ingegerd Mannfeldt, certifierad kommunal revisor.

9. Resultat

9.1 Allmänt om värdighetsgarantier

Av socialtjänstlagen (2001:453) framgår att socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund). Centrala begrepp inom värdegrunden är: Insatser av god kvalitet, Privatliv och integritet, Självbestämmande, delaktighet och individanpassning, Gott bemötande, Trygghet samt Meningsfull tillvaro.

Värdigt liv

Insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. Med detta menas att det för uppgifter inom socialtjänsten ska finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet och att kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande ska utvecklas och säkras.

Vidare framgår det att verksamheten ska bygga på respekt för människors självbestämmande och integritet. Den nämnd eller motsvarande som har ansvar för verksamhet inom socialtjänsten bör beakta följande aspekter för att se till att äldre personers privatliv och integritet respekteras: – Personalen värnar om att den äldre personen får leva sitt liv i enlighet med sin personlighet och identitet.

- Personalen respekterar att den äldre personens bostad är dennes hem, t.ex. genom att det finns en överenskommelse om hur besök i hemmet ska gå till.
- Personalen arbetar på ett sätt som säkerställer att den äldre personen själv får bestämma om den kroppsliga omsorgen, t.ex. av- och påklädning och toalettbesök.
- Personalen visar diskretion i omsorgssituationer.

Inom socialtjänstens verksamhet bör nämnden eller motsvarande tillse att äldre personer visas respekt för och får stöd i sitt självbestämmande, är delaktiga i hur stöd och hjälp ges samt får individanpassad omsorg.

- Personalen bör ge den äldre personen stöd i att upprätthålla sitt oberoende, t.ex. genom att tillämpa ett funktionsbevarande och rehabiliterande arbetssätt.
- Personalen bör arbeta på ett sätt som säkerställer att den äldre personen kan påverka såväl innehållet i beslut om bistånd som hur insatserna genomförs.
- Personalen bör arbeta på ett sätt som säkerställer att hjälpen och stödet anpassas till den äldre personens behov, förutsättningar och önskemål.
- Personalen bör ha ett förhållningssätt som inbjuder den äldre personen att föra fram sina åsikter och önskemål.
- Kommunikationen med den äldre personen bör anpassas till hans eller hennes förutsättningar och behov.
- Samtal bör föras på ett språk som den äldre personen förstår och särskild hänsyn tas till betydelsen av att få uttrycka sig på sitt modersmål,
- Personalen bör samarbeta med närstående när den äldre personen så önskar.

Nämnden bör tillse att äldre personer får ett gott bemötande:

- Personalen är lyhörd och empatisk i mötet med den äldre personen.
- Arbetet organiseras så att personalen får tillräcklig tid att lyssna till och samtala med den äldre personen.
- Personalen beaktar att den äldre personen befinner sig i en beroendeställning och verkar för att bemötandet upplevs som respektfullt.

Välbefinnande

Socialnämnden eller motsvarande ska verka för att äldre personer får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och att äldre personer ska känna trygghet

- Personalen ska arbeta på ett sätt som skapar förtroende och trygghet.
- Personalen bör värna om att insatser genomförs på de tider och på det sätt som personalen och den äldre personen har kommit överens om.
- Personalen bör informera den äldre personen inför förändringar, t.ex. om när och hur en insats ska genomföras.
- Personalen bör arbeta på ett sätt som säkerställer kontinuitet i insatserna, t.ex. genom att ta hänsyn till den äldre personens önskemål om vem som återkommande ska hjälpa till med den personliga omvårdnaden.
- Personalen bör uppmärksamma sådant som skapar oro eller ovisshet hos den äldre personen och kommer överens med honom eller henne om vad som ska göras för att han eller hon ska känna sig trygg.
- Personalen bör arbeta på ett sätt som säkerställer att de insatser som ges är lättillgängliga och att det är enkelt för den äldre personen att komma i kontakt med ansvarig personal.

Den ansvariga nämnden ska verka för att äldre personer får möjlighet att ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra. Den nämnd som har ansvar för verksamhet inom socialtjänsten bör beakta följande aspekter i syfte att verka för att äldre personer ska uppfatta sin tillvaro som meningsfull.

- Personalen bör beakta den äldre personens behov av socialt innehåll i insatserna.
- Personalen bör skapa förutsättningar för den äldre personen att uppleva en meningsfull tillvaro, alltifrån möjligheten att utöva någon fysisk aktivitet till att han eller hon kan leva enligt sin kultur, livsåskådning och tro.
- Personalen bidrar till att stärka den äldre personens självkänsla och tilltro till sin egen förmåga.

9.2 Älvsbyns kommuns mål och lokala värdegrundsgarantier

I Älvsbyns kommun finns två särskilda boenden, Nyberga och Ugglan samt ett korttidsboende Gullvivan. Det finns sex hemtjänstgrupper: Diamanten, Kristallen, Rubinen, Fluxen, Vistträsk, Violin. Därutöver finns Nattpatrullen och två dagverksamheter; Fluxens och Tärnans dagverksamhet.

Inom verksamhetsområde äldreomsorg, hemtjänst och korttidsboende finns särskilt framtagna mål och serviceförklaringar för verksamheten.

I Älvsbyns kommun präglas omsorgen och omvårdnad om äldre personer av att:

- jämlikhet, alla människors lika och okränkbara värde
- äldre personer ska få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande
- insatserna ska ge stöd och hjälp för den enskilde så att vardagen blir begriplig, hanterbar och meningsfull
- verksamheten bygger på respekt för individens integritet och rätt till självbestämmande
- det förebyggande arbetet prioriteras för att motverka fysisk och psykisk ohälsa

Serviceförklaringar

Ansökan:

- Hjälp i hemmet är biståndsbedömt enligt Socialtjänstlagen.
- Din ansökan handläggs så skyndsamt som möjligt utifrån Socialtjänstlagen. Beslut meddelas dock senast inom tre veckor efter att begärda uppgifter/handlingar inkommit.
- Du får tydlig information för vilka förutsättningar som krävs för att få bistånd.
- Du får information om hur man överklagar om du är missnöjd med ett beslut, samt om du önskar, få hjälp att överklaga

Hjälp i hemmet:

- Kommunen garanterar att din genomförandeplan upprättas tillsammans med dig och/eller dina närstående senast tre veckor från det att insatsen påbörjats.
- När du beviljats bistånd i form av hjälp med personlig omvårdnad och/eller dusch samt

serviceinsatser kommer en kontaktperson att utses till dig inom tre veckor från det att insatsen påbörjats.

- Kommunen garanterar att den personal du möter i våra verksamheter bär namnbricka.

Anhörigstöd:

- Du som är anhörig har rätt till information och stöd samt möjligheter att delta i anhörigträffar och enskilda samtal.

Dagverksamhet:

- Genomförandeplan upprättas i samverkan med dig och/eller dina närstående.
- Syftar till att främja social gemenskap och meningsfullhet genom aktiviteter.
- Kommunen garanterar att du erbjuds ett hembesök av någon av den personal som arbetar på dagverksamheten innan du börjar besöka den

Vid särskilt boende och korttids erbjuds:

- Eget rum (särskilt boende)
- Möjlighet till parboende (särskilt boende)
- En genomförandeplan utifrån beslutade insatser, upprättas i samverkan med dig och/eller anhörig inom en månad efter inflyttning (särskilt boende)
- Kontaktperson
- Tillgång till personal dygnet runt
- Omsorg och service som är baserad och anpassad till dina behov och förutsättningar
- Hälso- och sjukvårdsinsatser av leg.sjuksköterska, leg.arbetsterapeut och leg.sjukgymnast
- Sociala gruppaktiviteter varje vecka
- Information och stöd till anhöriga

Mål för 2016

Verksamheten vill öka kvalité och kontinuitet av hemtjänstinsatser genom att fortsätta utvecklingsarbetet med genomförandeplanen. Genomförandeplaner ska upprättas utifrån beviljad bistånd där den enskildes behov, mål med insatserna samt dennes önskemål tydligt framgår. 70 % av brukare i hemtjänsten ska ha en aktuell genomförandeplan.

- Öka effektivitet till 70 % utifrån framtagna planer i verksamheter
- Personal med adekvat utbildning och kompetens för uppdraget
- Implementering och fortsatt tillämpning av nationella riktlinjer genom användande av nationella kvalitetsregister.
- Att alla omsorgstagare ska ha en aktuell genomförandeplan, inte äldre än sex månader, där det även framgår hur omsorgstagaren varit delaktig.
- Belysa jämställdhetsperspektivet, öka medvetande genom att vid minst två arbetsplatser under 2016 ha aktiviteter i form litteraturstudie, dialog och reflektion kring artikel

- Påbörja jämställdhetsarbetet på arbetsplatserna i syfte att leverera jämställda insatser till kund

Lokala värdegrundsgarantier

Älvsbyns kommun har fattat beslut om att utforma lokala värdighetsgarantier och sökte därmed prestationsersättning från Socialstyrelsen för framtagningsarbetet som sedan mynnade ut i nedanstående lokala värdighetsgarantier:

- Älvsbyns kommun garanterar att din genomförandeplan upprättas senast tre veckor efter uppstart av hemtjänst, vistelse vid korttidsboende eller inflyttning till särskilt boende.
- Älvsbyns kommun garanterar att den personal du möter i våra verksamheter i äldreomsorgen bär namnbricka.
- Älvsbyns kommun garanterar att du erbjuds ett hembesök av någon av den personal som arbetar på dagverksamheten innan du börjar besöka den.

9.3 Verksamhetens arbete med att implementera värdegrundsarbete

9.3.1 Ledningssystem

Det pågår ett utvecklingsarbete med att utveckla ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Arbetet har pågått under ett år och man håller på med att identifiera de arbetsprocesser som finns i verksamheten och att ta fram de riktlinjer och rutiner som saknas. I dagsläget finns inte något verksamhetssystem där ledningssystemet kan hanteras utan ledningssystemet finns i pappersformat. De delar som finns framtagna digitalt finns inte tillgängligt för medarbetarna eller är svåra att hitta. Inom hälso- och sjukvårdsenheten finns alla befintliga rutiner och checklistor i en intern kvalitetsdatabas där delar av socialtjänstens rutiner har lagts in, men ledningssystemet inte är driftsatt och att implementeringen av ledningssystemet återstår. Ledningen anser att arbetet med framtagandet av ledningssystemet är en viktig del i att värdegrundsarbetet införlivas i den dagliga omvårdnaden.

9.3.2 Implementering av nationell värdegrund

Arbetet med att implementera den nationella värdegrunden inleddes 2012-2013. Arbetet startade upp med att utbilda ett antal värdegrundsombud i verksamheten genom en tvådagarsutbildning och uppföljningsdagar. Värdegrundsombudens uppgift är att vara kunskaps- och traditionsbärare avseende värdegrundsarbetet ute i respektive arbetsgrupp i verksamheten. Den ursprungliga tanken var att det skulle vara två värdegrundsombud per arbetsplats. I dag finns mellan en till tre värdegrundsombud på respektive arbetsplats.

I samband med implementeringen av värdegrundsarbetet i arbetsgrupperna genomfördes studiecirkel med utgångspunkt från socialstyrelsens instuderingsmaterial och andra böcker inom ämnet. I intervjuerna beskrivs att arbetet med att implementera den nationella värdegrunden var mycket uppskattat, men att det ibland blev mycket att läsa in sig på. Värdegrundsombuden bildade

ett nätverk med värdegrundsombud i närliggande kommuner (Kalix, Haparanda, Överkalix och Boden).

I intervjuerna framkommer att arbetsgrupperna arbetat på olika sätt för hur ämnet ska hållas levande. Några arbetsgrupper har en reflektionsstund varje morgon andra arbetsgrupper har ämnet värdegrund som en stående punkt på gruppens arbetsplatsträff. Andra enheter har arbetat fram vad värdegrunden ska innebära på deras arbetsplats och beskrivit det på tavlor som hänger på det särskilda boendet. Personalen beskrivs vara enlig med värdegrunden, men det kan dock ändå skilja sig i hur enskild personal utför det dagliga arbetet. De intervjuade beskriver att arbetet med värdegrund är ett ständigt arbete, det påtalas att det inte finns så mycket tid i vardagen att arbeta med dessa frågor. Det påtalas också att det finns behov av ytterligare utbildning då det kommer ny personal in i verksamheten samt behov av fortbildning för att hålla värdegrundsarbetet levande. I intervjuerna beskrivs vidare att enhetschefernas intresse för frågorna har stor betydelse för i vilken utsträckning arbetet i arbetsgrupperna hålls vid liv.

9.3.3 Avvikelser och rapportering av synpunkter mm

Kommunstyrelsen har fastställt en riktlinje för hantering av avvikelser, klagomål och synpunkter. I den framgår att avvikelse-, synpunkts- och klagomålshantering sker utifrån lagstiftning och för att generera och säkra kvalitetsarbetet och hög brukarsäkerhet, I dokumentet finns definitioner och anvisningar hur rapportering ska ske samt vem som ansvarar för att utreda etc.

Av dokumentet framgår att det ska finnas informationsblad och blanketter för synpunktshantering vid varje arbetsplats och på kommunens hemsida.

9.3.4 Anhörigas uppfattning

Verksamheten använder sig inte av egna brukarundersökningar för att fånga upp brukares och anhörigas uppfattning utan förlitar sig på Socialstyrelsens öppna jämförelser i första hand.

I granskningen har det inte varit möjligt att genomföra intervjuer med vårdtagare. Anhöriga till vårdtagare har istället medverkat vid intervjuerna.

De anhöriga beskriver generellt att deras anhöriga får ett gott omhändertagande, men det framkommer också att vården upplevs olika utifrån vårdtagarens möjlighet att själv beskriva sina behov. Ju lättare vårdtagaren har att själv uttrycka sina behov desto lättare är det för personalen att tillgodose dem. För vårdtagare med stora omsorgsbehov kan det upplevas som att det är svårare att få behov tillgodosedda då det kräver stor lyhördhet från personalen. De anhöriga upplever att personalens tidspress är ett hinder för personalens förmåga till lyhördhet.

De anhöriga anser att de äldre kan behöva mer meningsfull sysselsättning och hade önskat att det fanns möjlighet för särskilt boende att ha tillgång till en vårdhund eller annat husdjur. De anhöriga betonar också behovet av anhörigstöd och aktivt erbjudande om sådana insatser.

9.3.5 Introduktion till nyanställda

I samband med rekrytering av sommarvikarier hålls en introduktion till dessa. Därutöver erhåller varje vikarie en informationsbroschyr där kommunens värdegrundsarbete tas upp och vad som förväntas av sommarvikarien.

Personalen i verksamheten består till största delen av undersköterskor och arbetssituation är relativt stabil utan stor personalomsättning. I våra intervjuer beskrivs att personalsituationen är förhållandevis stabil och det är inte så många vikarier i verksamheterna utom under sommar och andra semesterperioder.

9.4 Uppföljning av värdegrundsarbetet och de lokala värdegrundsgarantierna

Uppföljning av äldreomsorgsverksamheten sker främst i arbete- och omsorgsutskottet.

Av granskningens dokumentstudier och intervjuer framgår att de lokala värdegrundsgarantierna inte följs upp i någon egentlig mening. Det har inte skett någon uppföljning sedan införandet av värdegrundsgarantier.

I våra intervjuer beskrivs att verksamheten inte har prioriterat att rapportera från detta område då det inte har efterfrågats politiskt. I Kvalitets- och patientsäkerhetsberättelsen sker viss uppföljning av värdegrundsgarantierna, i den mening att det framgår att genomförandeplaner ska upprättas men det framgår inte i vilken utsträckning de genomförs, hur de har genomförts och om det skett inom den fastställda tiden om tre veckor. Det framgår inte hur många av vårdtagarna som har en upprättad genomförandeplan eller om den uppdateras inom sex månader. Inte heller de andra värdighetsgarantierna avseende namnbricka och personligt samtal i samband med insats, har följts upp.

MAS, (medicinskt ansvarig sjuksköterska) har genomfört en sammanställning som delgivits granskningen avseende antalet genomförandeplaner i verksamheten. Sammanställningen återges nedan:

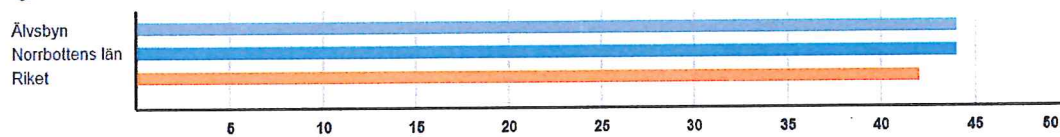
Genomförandeplaner 2016 (LSS är exkluderade)	
Antal personer med insats enligt SoL (ÄO)	478 st
Antal personer med någon form av genomförandeplan	406 st

9.5 Resultat från Öppna jämförelser 2015

Socialstyrelsen genomför varje år en enkätundersökning för att undersöka vad äldre tycker om äldreomsorgen. Enkäten skickas till alla äldre över 65 år med hemtjänst eller som bor i särskilt boende. Där kan de tycka till om kvaliteten på den omsorg de får. Nedan presenteras ett urval av resultatsammanställningen.

9.5.1 Hemtjänsten

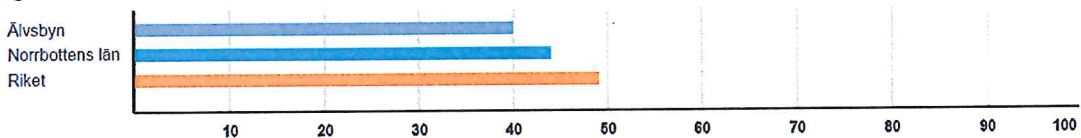
1 Bemötande, förtroende och trygghet i hemtjänsten



Andel (procent) som uppger att personalen alltid bemöter dem på ett bra sätt och har förtroende för alla eller flertalet av personalen samt känner sig mycket trygga att bo hemma med stöd från hemtjänsten.

Av diagrammet framgår att Älvsbyns resultat är i nivå med resultatet för Norrbottens län och högre än riket i genomsnitt.

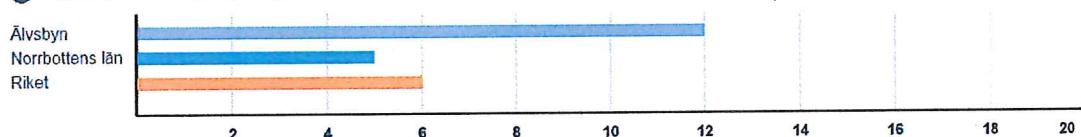
1 Inflytande och tillräckligt med tid i hemtjänsten



Andel (procent) äldre som svarat positivt på frågorna om personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål, om det går att påverka vid vilka tider personalen kommer och om personalen har tillräckligt med tid till att utföra sitt arbete.

Resultatet visar att andelen äldre i Älvsbyn som upplever att personalen tar hänsyn till åsikter och synpunkter osv. är färre än genomsnittet i Norrbottens län och i riket som helhet.

1 Ängslan, oro eller ångest, hemtjänst

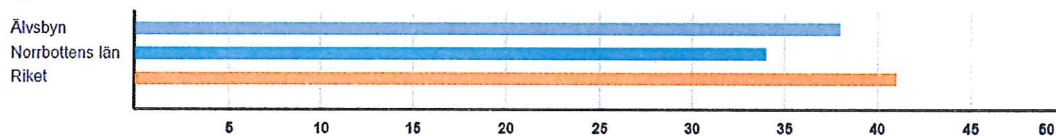


Andel (procent) personer 65 år och äldre med hemtjänst som uppgav att de har stora besvär av ängslan, oro eller ångest.

Andelen personer som uppgivit besvär med oro och ångest är betydligt större än genomsnittet i Norrbottens län och i riket.

9.5.2 Särskilt boende

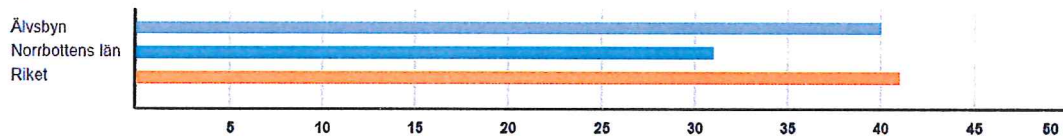
1 Bemötande, förtroende och trygghet i särskilt boende



Andel (procent) som uppgav att personalen alltid bemöter dem på ett bra sätt och har förtroende för alla eller flertalet av personalen samt känner sig mycket trygga på det särskilda boendet.

Av diagrammet framkommer att de äldre i Älvsbyn i större grad än genomsnittet i Norrbottens län upplever att personalen bemöter dem väl och nästan i paritet med genomsnittet i riket.

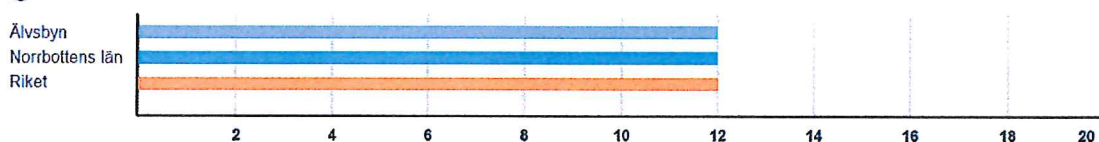
1 Inflytande och tillräckligt med tid i särskilt boende



Andel (procent) äldre som svarat positivt på frågorna om personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål, om det går att påverka vid vilka tider personalen kommer och om personalen har tillräckligt med tid till att utföra sitt arbete på det särskilda boendet.

Resultatet visar att äldre i särskilt boende i Älvsbyn upplever att de kan påverka sin situation mer än genomsnittet i Norrbottens län och i paritet med riket.

1 Ängslan, oro eller ångest, särskilt boende



Andel (procent) personer 65 år och äldre med hemtjänst som uppgav att de har stora besvär av ängslan, oro eller ångest

Resultatet visar att personer på äldreboende i Älvsbyn skattar sin ängslad och oro likvärdigt med genomsnittet i Norrbotten och riket.

9.6 Kommentarer och rekommendationer

Syftet med granskningen är att bedöma om kommunen bedriver ett ändamålsenligt arbete utifrån den nationella värdegrunden för äldreomsorgen samt utifrån den lokala värdegrundsgarantierna.

Utifrån vår granskning bedömer vi att styrning och uppföljning av värdegrundsarbetet och de lokala värdighetsgarantierna brister och behöver stärkas upp.

Vi grundar vår bedömning på att det finns antagna mål om värdegrundsarbete och lokala värdighetsgarantier som inte styrs och följs upp i tillräcklig omfattning. Vi föreslår att styrelsen följer upp frekvens av användandet av namnbricka, erbjudande om besök inför insats samt om genomförandeplanerna har upprättats inom den fastställda tiden, om det upprättats tillsammans med vårdtagaren eller anhörig samt om den uppdateras inom sex månader.

Ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete är under uppbyggnad och processkartläggning pågår. Ännu finns inte ledningssystemet tillgängligt för personalen att använda och i dagsläget använder personalen pärmar med rutiner och checklistor. I intervjuerna framkommer att arbetet med ledningssystemet avser att fånga upp värdegrundsarbetet utifrån tydliga rutiner etc. Vi bedömer att arbetet med att få ledningssystemet i drift ska prioriteras för att säkerställa kvalitet i utförandet.

De lokala värdighetsgarantierna har implementerats genom utbildning av värdegrundsombud och genom studiecirklar utifrån socialstyrelsen framtagna arbetsmaterial. I intervjuerna beskrivs att det inledningsvis funnits en tydlig styrning avseende implementeringen av värdegrundsarbetet och att det idag finns ett engagemang bland personalen men det behövs en förstärkt styrning för att arbetet ska fortleva. Värdegrundsarbetet påverkas av enhetschefens engagemang och värdegrundsombudets aktivitet. Det har inte skett ytterligare kompetensutveckling sedan implementeringsfasen

Verksamheten genomför inte egna brukarundersökningar utan använder sig av socialstyrelsens öppna jämförelser. I granskningen har verksamhetsföreträdare bedömt att arbetet med att analysera resultat från öppna jämförelser kan fördjupas. Anhöriga beskriver att vårdtagare generellt bemöts på ett bra sätt, men att en utvecklig av meningsfull sysselsättning vore värdefullt.

Värdegrundsfrågor ingår i introduktionen av nyanställda och vikarier genom att omnämnas muntligt vid introduktion samt genom skriftligt informationshäfte för nya medarbetare i verksamheten.

Personalen upplever i stort att de har möjlighet att arbeta i enlighet med den nationella värdegrunden. Det är en hög andel undersköterskor i verksamheten och arbetssituation är relativt stabil och relativt låg personalomsättning. Det är inte så många vikarier i verksamheterna utom under sommar och andra semesterperioder.

Vi rekommenderar kommunstyrelsen:

- Att förbättra styrning och uppföljning av värdegrundsfrågorna och följa upp målen för de lokala värdegrundsgarantierna
- Att arbetet med att iordningsställa ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete ska ges prioritet
- Att använda resultaten i öppna jämförelser för uppföljningsarbete och utvecklingsarbete
- Att erbjuda fortbildning avseende värdegrundsarbetet

Datum som ovan
KPMG AB



Annelie Svensson
Konsult



Ingegerd Mannfeldt
Certifierad kommunal revisor
Kundansvarig

