

Öhrlings

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

Revisionsrapport

Hur säkerställer omsorgsnämnden ett  
gott bemötande av omsorgstagare

Karlshamns kommun

2009-08-12

Stefan Wik

Certifierad kommunal revisor

## Innehållsförteckning

|       |                                                                    |    |
|-------|--------------------------------------------------------------------|----|
| 1     | Bakgrund.....                                                      | 3  |
| 2     | Tillvägagångssätt .....                                            | 4  |
| 3     | Iakttagelser .....                                                 | 4  |
| 3.1   | Fullmäktiges mål och måluppfyllelsen.....                          | 4  |
| 3.2   | Omsorgsnämndens övergripande mål .....                             | 5  |
| 3.2.1 | Genomförandeplan och kontaktpärm.....                              | 5  |
| 3.2.2 | De etiska riktlinjerna.....                                        | 6  |
| 3.3   | Värdegrund för ledarskapet i omsorgsförvaltningen.....             | 7  |
| 3.4   | Anmälningssplikten enligt Lex Sarah, 14 kap socialtjänstlagen..... | 7  |
| 3.5   | Rutiner för hantering av synpunkter och klagomål .....             | 8  |
| 3.6   | Kvalitetsbarometern 2008 .....                                     | 8  |
| 3.6.1 | Resultatet .....                                                   | 8  |
| 3.6.2 | Nämndens åtgärder .....                                            | 10 |
| 3.7   | Arbetsplatsträffarna .....                                         | 11 |
| 3.8   | Lokala rutiner .....                                               | 12 |
| 4     | Intervjuer.....                                                    | 12 |
| 4.1   | Synpunkter från pensionärsrådets företrädare.....                  | 12 |
| 4.2   | Synpunkter från personalen.....                                    | 12 |
| 4.3   | Synpunkter från enhetschefer .....                                 | 13 |
| 4.4   | Synpunkter från områdeschefen .....                                | 14 |
| 4.5   | Synpunkter från nämndens ordförande och förvaltningschefen.....    | 14 |
| 5     | Revisionell bedömning .....                                        | 15 |

# 1 Bakgrund

Personalbrist och begränsande resurser kan göra att man underskattar möjligheterna att etablera och bevara en hög etik hos personalen. Vårdens innehåll har successivt ändrats till att fler äldre vårdas i sina hem ända till livets slut och är ofta ensamma. En större andel av omsorgstagare inom enskilda och särskilda boenden har idag, förutom det normala åldrandet, kombinationer av sjukdomar som också omfattar demenssjukdomar och psykiska sjukdomar.

Ett mindre personligt arbetsklimat kan göra att relationen till vårdtagarna blir känsligare och de äldre blir mer utsatta. Etik och gemensamma värdegrunder är ett viktigt stöd för att personalen ska kunna upprätthålla ett gott bemötande.

Granskningen inriktas på de två aspekterna av styrning och kontroll. I denna granskning omfattas dessa av:

## Styrning

Lagar och förordningar samt nämndens policy, etiska uppförandekoder och fastställda rutiner. Vad föreskriver nämnden om bemötande i omsorgsrelationer?

Kunskaper om etik har betydelse för ett gott bemötande. Vilka utbildningar har nämnden genomfört avseende bemötandefrågor och omsorgstagarnas självbestämmande? Hur ser stödet från ledningen ut i dessa frågor? Finns bemötande och självbestämmande med som diskussionspunkter på planeringsmöten och vid arbetsplatsträffar? Vilken människosyn gäller och hur kommuniceras den enskildes sårbarhet i omsorgsrelationen?

## Kontroll

Rutiner för avvikelser och klagomål samt hantering av inträffade händelser. Hur följs kränkande handlingar och missförhållanden upp? Vad gäller när omsorgstagare agerar på ett icke acceptabelt sätt mot personalen?

Vilken självständighet och vilket ansvarstagande gäller i omsorgsarbetet. Vem svarar för de yrkesmässiga bedömningarna i relationerna och möjligheterna till att göra ett gott arbete?

Hur ser klimatet ut i arbetslagen och i relationen till närmast överordnad? Vad står begreppet lojalitet för? Hur förs diskussionen om hur svåra och etiskt utmanande situationer ska hanteras?

## 2 Tillvägagångssätt

Vi har tagit del av nämndens policy- och styrdokument. Vi har intervjuat nämndens ordförande, förvaltningschefen, områdeschefen och företrädare för sex arbetslag inom hemtjänsten och cheferna för respektive arbetslag. Vi har också mött företrädare från pensionsrådet.

Rapporten är i sina faktadel avstämd med områdeschefen och socialchefen.

## 3 Iakttagelser

### 3.1 Fullmäktiges mål och måluppfyllelsen

För att utvärdera måluppfyllelsen finns dokumentet *Kommunfullmäktige verksamhetens måluppfyllelse* och det har följande indelning:

| Mål | Grad av måluppfyllelse |        |           |
|-----|------------------------|--------|-----------|
|     | Helt                   | Delvis | Inte alls |
|     |                        |        |           |

Fullmäktige har bland annat fastställt:

- De äldre ska ha rätten att vårdas med värdighet och integritet utgående från social och ekonomisk rättvisa
- Äldreomsorgen ska präglas av trygghet och omtanke i vardagen

I graden av måluppfyllelse anges att dess mål har uppfyllts helt. Nämnden hänvisar dels till genomförandeplanen<sup>1</sup>, dels till de etiska riktlinjerna<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Se avsnitt 3.1.1

<sup>2</sup> Se avsnitt 3.1.2

## 3.2 Omsorgsnämndens övergripande mål

För år 2009 har omsorgsnämnden beslutat om fyra prioriterade mål som redovisas enligt nedan. Till dessa mål har även resultatmål fastställts.

### 1 En effektiv omsorgsorganisation ska genom tillsyn och andra åtgärder vidareutvecklas

Resultatmål

- Brukartiden i hemtjänsten ska vara 63 procent.
- Personalkontinuitet i hemtjänsten mäts utifrån ranking i öppna jämförelser
- Karlshamns kommun ska finnas bland de 25 procent bästa kommunerna
- Avvikelse från standardkostnaden utifrån ranking i öppna jämförelser. Karlshamns kommun ska ha lägre utfall mot standardkostnaderna

### 2 Arbetet ska grundas på humanitet, empati och flexibilitet

Resultatmål

- 100 procent av personalen inom äldreomsorgen ska känna till, förstå och tillämpa de etiska riktlinjerna
- 100 procent av personalen i handikappomsorgen och psykiatrin ska vara delaktiga i framtagandet och beslutet om etiska riktlinjer.

### 3 Den enskilde och närstående ska vara välinformerade och delaktiga

Resultatmål

- Informationsindex i öppna jämförelser. Karlshamns kommuns information om äldreomsorgen ska fortsätta att ligga bland de 10 procent högst rankade kommunerna i Sverige
- 75 procent av brukarna ska vara delaktiga i framtagandet av genomförandeplanen

### 4 Insatserna ska komplettera den enskildes förmåga att leva ett värdigt liv

Resultatmål

- 100 procent av brukarna inom omsorgsnämndens verksamheter ska ha en upprättad genomförandeplan som är max 12 månader.

#### 3.2.1 Genomförandeplan och kontaktpärm

Socialstyrelsen har i SOFS 2006:5 beskrivit vad som gäller för så kallade genomförandeplaner

I genomförandeplanen ska det framgå:

- vilka beslutade insatser som ska utföras
- hur insatserna ska utföras samt
- när insatserna ska utföras.

Det ska av genomförandeplanen också framgå på vilket sätt som brukaren har deltagit i planeringen, vilka andra personer som har deltagit i planeringen, när planen har fastställts och när och hur planen följs upp.

I Karlshamns kommun är det den undersköterska som är kontaktman, som tillsammans med i första hand brukaren, har att fastställa genomförandeplaner. Planen sätts in i den så kallade kontaktpärmen.

#### Kontaktpärm

Kontaktpärmen har införts inom äldreomsorgen för att säkra rutiner gällande dokumentationsskyldigheten och informationsöverföring mellan personal samt för att särskilja dokumentationen inom lagrummen socialtjänstlagen, lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade samt hälso- och sjukvårdslagen.

Kontaktpärm erbjuds samtliga brukare som erhåller omsorg. Huvudregeln är att pärmen förvaras hos brukaren. I de fall brukaren inte vill ha kontaktpärmen i sin bostad ska pärmen förvaras i grupplokalen.

### **3.2.2 De etiska riktlinjerna**

Omsorgsnämnden antog etiska riktlinjer den 28 februari 2007. Under år 2006 genomfördes ett antal möten där personalen inom äldreomsorgen deltog. Mötena leddes av en kyrkoherde från Asarum. Vid dessa möten genomfördes ett arbete som skulle vaska fram principerna för vilken etik som skulle gälla inom omsorgen av äldre. Riktlinjerna är:

**Grundläggande utgångspunkt:**

Vår värdegrund bygger på respekten för alla människors lika värde och den enskilda människans självbestämmande och integritet.

**I vårt arbete:**

- Sätter vi vårdtagarna i centrum och möter dem med omsorg, empati och respekt.
- Verkar vi för att upprätthålla förtroendefulla relationer med vårdtagarna och deras anhöriga och vara lyhörda för deras synpunkter.
- Visar vi god kamratanda, men inte på ett sådant sätt att det kan leda till en handling eller underlåtenhet som kan skada vårdtagarna.
- Håller vi på tystnadsplikten.
- Uppträder vi på ett sådant sätt att det väcker förtroende både för oss själva och vår yrkesgrupp.
- Upprätthåller och utvecklar vi såväl vårt yrkeskunnande som vår personliga kompetens.
- Håller vi de yrkesetiska riktlinjerna aktuella genom att kontinuerligt diskutera yrkesetiska frågor i arbetet.

**3.3 Värdegrund för ledarskapet i omsorgsförvaltningen**

I den värdegrund som gäller för ledarskapet i omsorgsförvaltningen sägs bland annat att värdegrunden syftar till att spegla den människosyn som präglar ledarskapet och de gemensamma värderingarna och utgångspunkterna bland annat:

- Visa lojalitet inför uppdraget gentemot brukare, politiska beslut, ledning och verksamhet
- Skapa förtroende och vara en förebild som ger medarbetare som känner och sprider stolthet över sitt arbete
- Säkerställa kvaliteten i verksamhets-, ekonomi-, personal och arbetsmiljöfrågor genom reflektion och återkoppling

**3.4 Anmälningssplikten enligt Lex Sarah, 14 kap socialtjänstlagen**

Anmälningssplikten enligt 14 kapitlet säger att den som uppmärksammar eller får kännedom om ett allvarligt missförhållande i omsorgerna om någon enskild ska genast anmäla detta till socialnämnden (omsorgsnämnden).

Omsorgsnämnden har fastställt en instruktion för så kallade Lex Sarah-anmälningar. I den redovisas:

- Vilka är enligt lag skyldiga att anmäla?
- När är man enligt lagen skyldig att anmäla?
- Hur anmäler man?
- Till vem ska man anmäla?
- Kan man som anmälare vara anonym?

### **3.5 Rutiner för hantering av synpunkter och klagomål**

Omsorgsförvaltningen har utarbetat rutiner för synpunkter och klagomål. Synpunkter eller klagomål kan framföras personligt, per telefon eller skriftligt. Den närmaste chefen har att se till att synpunkterna tecknas ned och att inkommen handling diarieförs på omsorgsförvaltningens kansli.

Om det är möjligt ska åtgärder vidtas omedelbart för att komma till rätta med klagomålet. Inom fem arbetsdagar ska en återkoppling till den enskilde göras och då ska förvaltningen redogöra för vilka åtgärder som har vidtagits eller ska vidtas med anledning av synpunkterna eller klagomålen.

Det är enhetschefen som ansvarar för att ärendet följs upp och att vidtagna åtgärder kommuniceras med den enskilde. Uppföljning görs av respektive enhetschef per den 30 april, 30 augusti och 30 december. Det är enhetschefens uppgift att återkoppla till personalen vid arbetsplatsträffarna.

Frekvensen av klagomålen redovisas i omsorgsnämnden. Redovisningen sker på verksamhetsnivå. Det vill säga hur många synpunkter eller klagomål som rör hemtjänsten och de särskilda boendena som har inkommit under perioden.

## **3.6 Kvalitetsbarometern 2008**

### **3.6.1 Resultatet<sup>3</sup>**

I november 2008 presenterade Blekinge FoU Kvalitetsbarometern '08:2. I den redovisas brukarnas upplevelser av kvalitet i vård och omsorg i Ronneby, Karlshamns, Olofströms

---

<sup>3</sup> För den som är intresserad av det fullständiga resultatet av kvalitetsundersökningen hänvisas till Rapport 2008:03 Kvalitetsbarometern '08:02 Utgiven av Blekinge FoU

och Sölvesborgs kommuner. Kvalitetsbarometern bygger på en enkätundersökning. För personer med hemtjänst var svarsfrekvensen för brukare från Karlshamn 63,3 procent.

Blekinge FoU har tidigare gjort liknande undersökningar av målgruppen åren 1998, 2002, 2004 och 2006.

Karlshamns kommun erhåller för hemtjänsten ett sammanvägt kvalitetsindex som ligger strax över det tillämpade referensvärdet. När det gäller aspekter som ligger under referensvärden gäller det för Karlshamns kommun brukarnas missnöje med

- Personalkontinuiteten
- Möjligheterna till flexibilitet avseende: *hjälp med något annat, hjälp vid andra tider*
- Samtalskontakten
- Möjligheterna att kunna påverka hur hjälpen utförs samt
- Personalens tillgänglighet

### 3.6.2 Nämndens åtgärder

Med anledning av resultatet i kvalitetsbarometern har nämnden-förvaltningen utarbetat en handlingsplan för att respektive hemtjänstområde ska förbättra de områden som har låga värden. I nedanstående sammanställning redovisas hur detta arbete ska bedrivas.

| VAD                                                              | HUR                                                                                                                                                                                                                                    | VEM/ ansvar                                                                    | NÄR/uppföljning                                                                               |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Personkontinuitet –<br>Hur många personal brukaren möter         | Med stöd av steg 3 inom ramen för resursfördelningssystemet, verkställighetens planeringsverktyg kommer personkontinuiteten att säkerställas. Dvs måttet på hur många personal brukaren möter.                                         | Enhetschef/medarbetare i hemtjänstgrupp/planerings ansvarig<br><br>Områdeschef | Dagligen inom ramen för planerings -verktyget<br><br>Uppföljning under maj och november månad |
| Samtalskontakten med brukarna                                    | Tydliggöra medarbetarens professionella roll samt bemötande och förhållningssätt gentemot brukarna.<br>Föra diskussion med medarbetare om hur de förhåller sig/agerar i kontakten med brukaren – väva in etiska riktlinjer i samtalen. | Enhetschef<br><br>Områdeschef                                                  | Utvecklingsarbetet i samband med Dialogforum<br>Medarbetarsamtal<br>Arbetsplatsträffar        |
| Möjlighet att få hjälp med något annat och möjlighet att påverka | I samband med upprättandet av genomförandeplanen vara uppmärksam över brukarens vanor och önskemål bla vad gäller tidpunkter.                                                                                                          | Medarbetare i mötet med brukarna.<br><br>Enhetschef                            | Kontinuerligt och i samband med uppdateringar av genomförandeplanen.                          |
| Personalens tillgänglighet                                       | Säkerställ rutiner för telefonsvarare;<br>Regelbunden avlyssning av telefonsvarare<br>Snabbt återkoppling till brukaren om meddelande lämnats<br>samt<br>lämna enhetens informations- broschyr angående hemtjänsten till brukaren      | Medarbetare<br><br>Enhetschef<br><br><br>Medarbetare                           | Kontinuerligt<br><br>Enhetschef ska göra stickprovskontroller                                 |

### 3.7 Arbetsplatsträffarna

För år 2009 har omsorgsnämnden-förvaltningentagit fram en plan över vad arbetsplatsträffarna ska innehålla. Till stora delar stöder planen för arbetsplatsträffarna det kvalitetsarbete som bedrivs inom äldreomsorgen och de etiska riktlinjer som har antagits. I det följande redovisas exempel på vad arbetsplatsträffarna ska behandla:

- Vad händer om jag missar?
  - Dokumentation
  - Kontaktpärm
  - Kontaktpersonalens uppgifter
  - Genomförandeplan
  - Checklista när man möter någon efter sjukhusvistelse
  - Checklista när man hittar någon avliden i hemmet
- Kvalitetsbarometern/Nöjd kundindex
- Omsorgsnämndens mål
- Hur har vi det på vår arbetsplats
- Biståndshandläggning, resursfördelning

Biståndshandläggaren informerar om riktlinjer, bedömning och hur uppdraget ska lösas  
Enhetschefen informerar om resursfördelningssystemet

- Synpunkts- och klagomålshantering

Gå igenom rutinen – informationspunkt.

Be kvalitetsansvariga komma på ett fall som gruppen sedan ska diskutera:

- Etiska riktlinjer/Så här jobbar vi

Läs på dokumenten innan

Rollspel i grupperna

Slutdiskussion i storgrupp

### **3.8 Lokala rutiner**

Inom områdena Svängsta och Asarum har enhetschefen sammanställt en pärm som personalen ska ha tillgång till och som innehåller rutiner rörande vitt skilda områden. Rutinerna kan handla om:

- Checklista genomförandeplan
- Kontaktpärm inom verksamhetsområdet hemtjänst
- Rutin genomförandeplan
- Trygghetslarm rutiner
- Folder om larm till enskilda
- När någon hittas avliden i hemmet
- Rutin när vårdtagare inte öppnar när hemtjänsten kommer
- Etiska riktlinjer

## **4 Intervjuer**

### **4.1 Synpunkter från pensionärsrådets företrädare**

De företrädare från pensionärsrådet som vi har mött tar upp personalkontinuiteten som ett av de problem som behöver åtgärdas.

Ett annat område som dess företrädare berör är att den yngre personalen, som arbetar inom hemtjänsten, inte sällan har en annan uppfattning än brukaren om vad som är viktiga uppgifter att utföra i ett ordinärt boende. Ett exempel på detta är att kvinnliga brukare som idag har hemtjänst ofta i sin ungdom har fungerat som husmödrar. En husmoder är av tradition stolt när hemmet är välstädat. Denna insikt finns inte hos alla undersköterskor. När insatserna – på grund av de olika erfarenheterna – inte når upp till den standard som den tidigare husmodern anser vara minimal, blir brukaren rent av missnöjd med vad som har utträttats.

### **4.2 Synpunkter från personalen**

De undersköterskor och vårdbiträden som vi mött anser överlag att utbildning och diskussion om bemötande och etik har genomförts på ett bra sätt. Flera av de intervjuade tar upp att de har fått vara med i en process där den har identifierat och de etiska riktlinjer som sedan omsorgsnämnden har fastställt.

De intervjuade känner väl till vad ansvaret enligt Lex Sarah innebär. När det gäller anmälningar enligt Lex Sarah, uppger de intervjuade att de inte skulle dra sig för att anmäla om de såg att någon brukare skulle riskera att utsättas för allvarliga missförhållanden.

De intervjuades kunskaper är också aktuella när det gäller kommunens klagomålsrutin.

Närheten till enhetscheferna uppskattas i stor utsträckning och arbetsplatsträffarna uppges vara viktiga forum för information och gemensamma diskussioner.

En sak som flera medarbetare har tagit upp är att det nya resursfördelningssystemet uppfattades som tufft att införa. En fördel som dock flera ger uttryck för är att tydliga kör- och insatsscheman tas fram för det dagliga arbetet.

För några medarbetare har systemet inneburit att de har fått byta arbetslag när omsorgsbehovet har minskat för laget. Idén är då att undersköterskan ska kunna få nya omsorgsuppgifter i ett annat arbetslag under samma chef. Skulle inte detta gå undersöks om det finns arbetsuppgifter hos en annan enhetschef, som delar vissa arbetsuppgifter med den ordinarie enhetschefen.

Några av de intervjuade tar upp att arbetet innebär att de får möta brukare som uppträder på ett mycket utåtagerande sätt. Dessa möten kan vara mycket psykiskt påfrestande. Om händelser om hot eller våld inträffar finns flera blanketter som ska fyllas i. Av dem ska *en* skickas till försäkringskassan. Denna blankett anses vara så omständlig att den sällan fylls i. Som en resurs för personal, såväl undersköterskor som chefer, finns Alviva företagshälsovård att tillgå.

### **4.3 Synpunkter från enhetschefer**

Ansvaret för att arbeta med bemötandefrågorna ligger på enhetscheferna. Vid sidan av riktade utbildningar när det gäller etik och bemötandefrågor används arbetsplatsträffarna för att penetrera och problematisera dessa frågor. När ett klagomål inkommer är det vanligt att klagomålet diskuteras på arbetsplatsträffen. Enhetscheferna uppger att de har en bra back up från områdeschefen i frågor som rör bemötandet.

När det gäller kolleger samarbetar enhetscheferna två och två i ett så kallat tvillingsystem. En del av cheferna är samlokaliserade. Genom tvillingsystemet går enhetscheferna in för varandra under semesterperioden eller vid annan frånvaro. Det är också naturligt att använda sin kollega, när det gäller planering av arbetsplatsträffar och i frågor som rör etikfrågor eller när klagomål som rör verksamheten inkommer.

#### **4.4 Synpunkter från områdeschefen**

I områdeschefens ledningsgruppsmöten med enhetscheferna inom hemtjänsten finns alltid klagomålshanteringen som en stående punkt på dagordningen. Området arbetar aktivt med dessa frågor.

I ledningsgruppen arbetas också aktivt i de fall personalproblem uppstår som kräver åtgärder som redovisas under punkt 4.5.

Under områdeschefens ledning har gruppen arbetat fram *informations- och dialogmöten* för att stäcka och utveckla ett professionellt förhållningssätt. Vidare finns så en utvecklingsinsats som kallas för *utbildningscafé*. Där behandlas bland annat det *professionella mötet*.

#### **4.5 Synpunkter från nämndens ordförande och förvaltningschefen**

Bemötandefrågorna är viktiga. Omsorgsnämnden och förvaltningen säger att det är viktigt att personalen ska möta brukare och närstående på ett korrekt sätt. Ett stort arbete med att ta fram etiska riktlinjer har därför genomförts. Förvaltningsledningen säger sig vara mycket lyhörd när det gäller hur personalen bemöter dem som erhåller socialtjänstens insatser. Därför har såväl ett antal omplaceringar och uppsägningar gjorts av personal som inte bedöms uppfylla de krav på bemötande som verksamheten kräver.

## 5 Revisionell bedömning

### Allmänt

Vår allmänna bedömning är att omsorgsnämnden har en tillfredställande styrning och kontroll av bemötandefrågorna. I det följande utvecklar vi vår uppfattning och lämnar ett antal förslag till förändringar.

### Styrning

Omsorgsnämnden har antagit etiska riktlinjer för personalen inom äldreomsorgen. Till detta har särskilda utbildningsinsatser gjorts. Nämndens ambition är att all personal inom äldreomsorgen ska känna till och leva efter de riktlinjer som finns. Det finns många och väl utvecklande rutiner inom hemtjänsten. Ett allmänt problem med rutiner som är analoga och inte digitaliserade och som inte ligger i en databas är att hålla dem aktuella. Det gäller att någon har ansvar för att se till att de är aktuella. När personalen får tillgång till kommunens intranät bör därför rutinerna läggas in där. När en rutin ska användas kan det vara praktiskt att skriva ut den<sup>4</sup>.

Väl utvecklade rutiner finns för att hantera klagomål som brukare eller närstående lämnat. Enhetscheferna känner stödet från förvaltningen i arbetet med bemötandefrågorna. Arbetsplatsträffarna är ett av flera forum där de etiska frågorna diskuteras.

Omsorgsnämnden har också som ambition att äldreomsorgen i kommunen ska bli bland de 25 procent främsta kommunerna. Som följd av denna ambition överväger nämnden att den kvalitetsbarometer som sedan många år har genomförts av Blekinge FoU ska ersättas med en nationell enkätundersökning som kommer att genomföras av intresseorganisationen Sveriges Kommuner och Landsting.

Genom våra intervjuer har vi fått uppfattningen att kontakter och samarbete mellan personal och enhetschefer fungerar förhållandevis väl.

Vi anser att det lokala utvecklingsarbetet som bland annat har inneburit att enhetschefen inom Svängsta och Asarum tagit fram en rutinpärm är bra. Vi anser att alla enheter ska kunna ha en likartad rutinpärm.

---

<sup>4</sup> I en av de kommuner som vi har granskat såg vi att de på rutiner som skrivs ut står det. *Denna rutin gäller bara 2009-xx-yy.* På så sätt vill denna kommun ta bort risken att använda sig av rutiner som inte längre är aktuella.

Vi anser också att problematiken med att arbeta med brukare som är utåtagerande också bör ges ett utrymme i utbildning samt diskuteras på arbetsplatsträffarna.

### Kontroll

Den kvalitetsbarometer som Blekinge FoU har genomfört, gör det möjligt för nämnden att över åren följa brukarnas uppfattning om äldreomsorgen som helhet men inklusive hemtjänstens utveckling.

Vi noterar med särskild tillfredsställelse att handlingsplaner upprättas för att förbättra de svagheter som brukarna uttrycker i kvalitetsbarometern. Personalkontinuiteten är ett viktigt område att förbättra. Ett arbete pågår för att öka kontinuiteten.

Samtidigt få vi konstatera att en hög omsorgstyngd, där exempelvis en brukare har många insatser per dag, innebär att många undersköterskor eller andra yrkesgrupper med nödvändighet måste tas i anspråk.

När det gäller informationen till omsorgsnämnden om hur många klagomål eller synpunkter som har inkommit bedömer vi att denna information ska brytas ned ytterligare så att nämnden får del av vilka enheter inom hemtjänsten eller de särskilda boendena som får klagomål.

Karlshamn den 12 augusti 2009

Stefan Wik  
Certifierad kommunal revisor

