

## Svar på interpellation om trygghet för hemtjänsttagare

Ehsan Nasari (C), har i interpellation daterad 2024-09-04 ställt följande frågor till äldrenämndens ordförande Tobias Smedberg:

1. Vilka rutiner finns det för registrering och dokumentation av avvikelser som rapporteras in från brukare och anhöriga?

Inom vård- och omsorgsförvaltningens verksamheter finns rutiner för att hantera avvikelser, synpunkter och klagomål, oavsett om de inkommer från brukare, anhöriga eller medarbetare. Alla medarbetare har en skyldighet att omedelbart rapportera avvikelser när något avvikande inträffar. Detta innebär att varje anställd aktivt behöver uppmärksamma ansvarig chef eller arbetsledare och säkerställa att avvikelsen blir korrekt dokumenterad.

När en avvikelse, synpunkt eller ett klagomål har kommit till kännedom, ska det registreras i system för uppföljning och hantering. Detta arbetssätt är enhetligt för alla inkomna rapporter, oavsett källa, och syftar till att säkerställa att vård- och omsorgsförvaltningen följer upp och åtgärdar situationen på ett systematiskt och transparent sätt. Samtliga medarbetare som upptäcker händelser som utgör ett hot mot verksamhetens kvalitet har en skyldighet att rapportera avvikelsen.

2. Vilka rutiner finns det för systematisk uppföljning av avvikelser som rapporteras in från brukare och anhöriga?

För att säkerställa en systematisk uppföljning av avvikelser som rapporteras in från brukare och anhöriga finns etablerade rutiner som gäller för alla typer av avvikelser, inklusive de som faller under lex Sarah. Åtgärder som vidtas till följd av en lex Sarah-rapportering ska följas upp inom sex månader för att utvärdera om de har haft avsedd effekt och om ytterligare insatser krävs.

I Lärande forum analyseras de rapporterade avvikelserna systematiskt för att identifiera mönster, bakomliggande orsaker och möjliga förbättringsåtgärder. Praktiskt sett kan detta ske genom regelbundna möten där representanter från olika delar av verksamheten deltar för att diskutera och reflektera över avvikelsernas orsaker, hur de har hanterats, samt hur liknande händelser i framtiden kan förebyggas.

Inom ramen för Lärande forum tas också beslut om vilka åtgärder som ska vidtas och hur de följs upp. Genom att dokumentera uppföljningen av varje åtgärd säkerställs att det finns en spårbarhet och ansvarsfördelning i processen, vilket stödjer det övergripande kvalitetsarbetet.

3. Vilka rutiner finns det för att säkerställa att brukare som har hemtjänst och deras anhöriga verkligen får svar när de hör av sig till verksamhetsansvariga?

För att underlätta för brukare med hemtjänst och deras anhöriga i kontakten med verksamhetsansvariga har förvaltningen nyligen implementerat en svarsgrupp i verksamheten. Den nya svarsgruppen innebär att det nu finns ett samlat telefonnummer in till verksamheten, med möjlighet att välja vem du vill ha kontakt med. Detta gör det enklare för brukare och deras anhöriga att snabbare få kontakt och svar.

Medarbetare som är ute hos brukarna ska informera verksamhetschefen om brukare har uttryckt önskemål om att bli kontaktad. Om det inte rör sig om något brådskande, hänvisas brukare och anhöriga till synpunktshanteringssystemet, förutsatt att de har förmåga att fylla i det.

4. Vilka rutiner finns för bakgrundskontroller vid anställning och stämmer uppgiften att kommunen inte begär utdrag ur belastningsregistret?

Enligt nuvarande rutiner följer Uppsala kommun gällande lagar om registerutdrag och de rekommendationer som Sveriges kommuner och regioner (SKR) och Integritetsmyndigheten (IMY) givit för hantering av personuppgifter inom kommuner och regioner efter införandet av GDPR-lagstiftningen 2018.

Kommunstyrelsen har den 6 september 2024 beslutat att införa förstärkta bakgrundskontroller för nyanställda som arbetar nära brukare. Detta i syfte att öka säkerheten för både medborgare och verksamheter och samtidigt minimera riskerna för otillbörlig påverkan och potentiell välfärdsbrottslighet. Beslutet innebär att vård- och omsorgsförvaltningen sedan den 25 september infört kontroll i belastningsregister vid nyanställning.

5. Hur ska du säkerställa att det fruktansvärda övergrepp som har hänt kvinnan i UNT:s reportage aldrig händer igen?

Flera åtgärder på individ-, system- och verksamhetsnivå kommer att vidtas för att förebygga att liknande händelser ska inträffa igen.

Äldrenämnden beslutade den 26 september att:

- Införa förstärkta bakgrundskontroller och kontroll i belastningsregister vid anställning i vård- och omsorgsförvaltningen
- Förstärka stöd till chefer vid rekrytering
- Införa kunskapshöjande utbildning riktad till de anställda i linje med de åtgärder som kommunstyrelsen beslutat om inom ramen för handlingsplan mot välfärdsbrott
- Utveckla synpunktshanteringen för att göra det enklare att lämna synpunkter och möjliggöra snabbare återkoppling till synpunktslämnaren
- Genomföra en översyn av hur uppföljningar och stickprovskontroller kan systematiseras

- Införa trygghetsskapande teknik som ger brukarna möjlighet att se vem som kommer för att utföra insatser, vilken insats som utförs och när den ges
- Intensifiera arbetet med chefsförtätning för att nå målet om 30 medarbetare per chef inom samtliga av nämndens verksamheter
- Minska andelen visstidsanställda, fler tillsvidareanställda ska leda till ökad kontinuitet
- Intensifiera det breddinförande arbetet med att ersätta den tidigare så kallade minutstyrningen med att hemtjänsten i stället ska jobba i mindre personalgrupper närmare den äldre
- Utöka våldsombudens utbildning till att inkludera fler aspekter av äldre personers särskilda utsatthet
- Fortsätta prioritera de språkutvecklande insatserna för att öka tryggheten och säkerheten för brukarna inom nämndens verksamheter
- Genomföra översyn av äldreombudsmannens instruktion och förstärkning av äldreombudsmannens roll som trygghetsskapande funktion för kommunens äldre

Tobias Smedberg (V)  
Ordförande i Äldrenämnden