

Kommunrevisorerna informerar

Granskning av kvalitetsuppföljning inom äldreomsorgen

KPMG har på uppdrag av Umeå kommuns revisorer granskat hur äldregruppen arbetar för att säkerställa kvaliteten i de insatser som brukare erhåller i ordinärt och särskilt boende.

Revisorernas samlade bedömning är att äldregruppen inte har säkerställt ett ändamålsenligt och effektivt kvalitetsledningssystem som omfattar *all* verksamhet.

För verksamheten som bedrivs i egen regi är kvalitetsarbetet integrerat med verksamhetsstyrningen och följer en fastställd struktur. Arbetet sker på alla nivåer i verksamheten och nämnden får en regelbunden rapportering och uppföljning av hur arbetet fortgår, kopplat till såväl mål och resultatmätt som till det förbättringsarbete som bedrivs i verksamheterna. Detta ger nämnden goda förutsättningar att följa arbetet och ta beslut/göra eventuella prioriteringar vid behov. Det finns dock brister i det systematiska förbättringsarbetet som sker i verksamheterna. Verksamheterna arbetar inte strukturerat med bland annat riskanalyser och egenkontroller. Även arbetet med utredning och hantering av avvikelser kan utvecklas. Enligt gällande föreskrifter (SOSFS 2011:9) utgör dessa områden grundpelare i ett systematiskt förbättringsarbete.

Uppföljning av externa utförare genomförs i viss utsträckning men bedöms ändå vara bristande. Nämnden har inte tydliggjort vilken uppföljning som ska ske och hur den ska utformas. Inte heller ställs några krav på att uppföljningen ska återrapporteras till nämnd. Det finns funktioner som tillser att uppföljning av externa utförare genomförs med viss systematik men det saknas en tydlig och fastställd organisation och ansvarsfördelning för arbetet. Uppföljning sker bland annat genom inhämtande av verksamhetsberättelser samt att en fördjupad avtalsuppföljning görs för utvalda utförare. Detta redovisas inte till nämnd och det ställs inte heller några krav på att det ska göras. Viss rapportering sker dock till nämnd, bland annat genom kvalitetsberättelse, patientsäkerhetsberättelse och redovisning av Öppna jämförelser. Vi noterar att kvalitetsberättelsen inte innehåller samma information avseende de externa utförarna som för verksamheten som bedrivs i egen regi. Det ger därmed inte en samlad och rättvisande bild av verksamheten och det kvalitetsarbete som bedrivs.

I granskningen har vi noterat att det saknas ett kommunövergripande program för styrning och uppföljning av privata utförare, som enligt kommunallagen 5 kap. 3 § ska tas fram av fullmäktige. På nämnds nivå pågår ett arbete att ta fram ett uppföljningsprogram avseende externa utförare för att tydliggöra roller och ansvarsfördelning i uppföljningsarbetet samt vilka uppgifter som åligger respektive funktion. Detta bedöms vara en positiv utveckling som bör kunna medföra en ökad tydlighet i arbetet och en ökad möjlighet för nämnden att säkerställa att all verksamhet bedrivs med god kvalitet.

Trots att det finns ett välfungerande arbete med styrning och uppföljning inom vissa delar i verksamheten så bedömer vi sammantaget att det saknas en helhetssyn kring kvalitet i nämndens verksamhet. Detta eftersom det bland annat föreligger skillnader i vilka krav på uppföljning som nämnden efterfrågar av utförare i egen regi respektive extern regi.

Mot bakgrund av vår granskning rekommenderar vi äldregruppen att:

- Säkerställa att rapportering och uppföljning avseende kvalitet är tillräcklig och likvärdig för hela nämndens verksamhet.
- Inkludera det kvalitetsarbete som bedrivs av externa utförare i kvalitetsberättelsen så att den ger en mer samlad bild av verksamhetens kvalitetsarbete.
- Tillse att arbetet med uppföljningsprogrammet slutförs och innehåller samtliga delar som krävs för att säkerställa en ändamålsenlig organisation och utformning av uppföljningen.
- Tillse att det systematiska förbättringsarbetet i verksamheterna utvecklas och bedrivs utifrån gällande styrdokument och föreskrifter.
- Tillse att arbetet med utredning av avvikelser utvecklas för att säkerställa att åtgärder vidtas för att minska risken att de inträffar igen.

Vidare rekommenderar vi kommunstyrelsen att:

- Utifrån sitt beredningsansvar tillse att ett program för privata utförare tas fram för fastställande av fullmäktige.