

Vård- och omsorgsförvaltningen  
**Tjänsteskrivelse till äldrenämnden**

Datum:  
2024-09-24

Diarienummer:  
ALN-2024-00676

Handläggare:  
Daniel Karlsson

# Ökad trygghet och säkerhet inom vård och omsorg

## Förslag till beslut

Äldrenämnden beslutar

- att** uppdra till vård- och omsorgsförvaltningen att kraftsamla för ökad trygghet inom äldreomsorgen i enlighet med ärendets föredragning,
- att** uppdra till vård- och omsorgsförvaltningen att se över hur uppföljningar och stickprovskontroller kan systematiseras i enlighet med ärendets föredragning, samt
- att** uppdra till vård- och omsorgsförvaltningen att införa trygghetsskapande teknik som ger brukarna möjlighet att kunna se vem som kommer för att utföra insatsen i hemmet.

## Ärendet

Vård- och omsorgstagare inom Uppsala kommun ska kunna känna sig trygga och säkra med den vård- och omsorg som ges, oavsett insats, driftsform eller utförare.

De fall av sexuellt våld som upptäckts inom kommunens hemtjänst visar hur kriminellt agerande av ett fåtal individer riskerar leda till ett minskat förtroende för välfärden som helhet. Denna gång har grova sexualbrott ägt rum, men välfärden är även en måltavla för annan grov organiserad brottslighet. Ett kraftfullt agerande är därför nödvändigt för att trygga tilliten till välfärden.

Äldrenämnden föreslås därför uppdra till vård- och omsorgsförvaltningen att kraftsamla för ökad trygghet inom äldreomsorgen. Inom ramen för kraftsamlingen föreslås ett antal konkreta åtgärder för att motverka kriminalitet i äldreomsorgen och stärka tryggheten för brukare, anhöriga och medarbetare.

## Beredning

Ärendet har beretts av Avdelning systemledning på vård- och omsorgsförvaltningen i samverkan med kommunledningskontoret.

## Föredragning

Det är viktigt att Uppsala kommun kan ge vård- och omsorgstagare det skydd och den trygghet som de behöver och att motverka att brukare inom kommunala verksamheter utsätts för brott. Flera händelser visar på behovet av att stärka trygghetsåtgärderna inom hemtjänst och boenden, samtidigt som också tryggheten för medarbetarna behöver förbättras. I remissförslaget till Mål och budget 2025 med plan för 2026–2027 föreslås även ett nytt uppdrag till äldrenämnden och omsorgsnämnden om att *Skärpa de trygghetsskapande åtgärderna inom hemtjänsten och inom övrig vård och omsorg*.

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) är ansvarig statlig tillsynsmyndighet och granskar att vården och omsorgen följer lagar och regler, samt att patienter och brukare får insatser som är säkra och av god kvalitet. 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-rapport ska följas upp inom sex månader för att utvärdera om de har haft avsedd effekt och om ytterligare insatser krävs.

De fall av sexuellt våld som upptäckts inom kommunens hemtjänst visar hur kriminellt agerande av ett fåtal individer riskerar leda till ett minskat förtroende för välfärden som helhet. En utredning har nyligen genomförts med syfte att undersöka hur vård- och omsorgsförvaltningen har hanterat händelsen. Syftet har också varit att identifiera eventuella områden där förvaltningen kunde ha agerat annorlunda.

Denna gång har grova sexualbrott ägt rum, men välfärden är även en måltavla för annan grov organiserad brottslighet. Behov finns därför av att genomföra en bredare kraftsamling för att ytterligare på ett flertal områden stärka insatserna för ökad trygghet inom vården och omsorgen. Det handlar inte minst om att utveckla och systematisera redan befintligt arbete och insatser för att stärka genomslagskraften.

Intensifiering av pågående åtgärder, samt nya åtgärder som föreslås inom ramen för kraftsamlingen innefattar:

- 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.

*Förstärka bakgrundskontrollerna och öka kunskapen om välfärdsbrottslighet för att öka tryggheten hos brukare, anhöriga och medarbetare*

Kommunstyrelsen har den 11 september 2024 fattat beslut om att uppdra till kommunledningskontoret att införa förstärkta bakgrundskontroller vid nyanställning för särskilda yrkesgrupper. Initiativet är en del av kommunens arbete för att stärka tryggheten för både brukare, anhöriga och anställda, och för att skydda kommunens verksamheter från potentiella risker som välfärdsbrottslighet kan utgöra.

Bakgrundskontroller ska användas för att skydda Uppsala kommuns invånare, brukare och medarbetare, och skydda hantering av kommunens tillgångar. Syftet är att säkerställa en kandidats lämplighet för sökt tjänst och att eftersträva en säker och trygg verksamhet. Kommunen kommer som ett första steg snarast att begära utdrag ur belastningsregister vid nyanställning.

Inför anställning inom vård - och omsorgsförvaltningen så införs en extra anställningskontroll för att stödja rekryterande chefer med exempelvis äkthetskontroller av intyg och referenser, vidimering av utbildningar och undersökningar av uppgifter i cv.

Den välfärdsbrottslighet som kommunen riskerar att utsättas för underminerar samhällsförtroendet, dränerar kommunen på viktiga resurser, bidrar till finansieringen av annan grov kriminalitet och hotar tryggheten genom att direkt påverka de individer som är i störst behov av samhällets insatser, exempelvis äldre och personer med funktionsnedsättning.

Kunskapen om brottslighet och risker på området ska öka genom kunskapshöjande utbildningar i linje med de åtgärder som kommunstyrelsen beslutat om inom ramen för handlingsplan mot välfärdsbrott. I handlingsplanen har kunskapshöjning inom välfärdsbrott identifierats som ett särskilt utvecklingsområde, där kompetenshöjande insatser och löpande kunskapshöjande och motverkande aktiviteter kring exempelvis otillåten påverkan återfinns bland åtgärderna.

*Systematiserad och tidig uppföljning för ökad trygghet för brukare*

Ett viktigt fokusområde är att tidigt upptäcka varningssignaler som kan indikera brister i omsorgen. Det är avgörande att kommunen inte bara identifierar dessa signaler, utan också reagerar snabbt och effektivt för att förhindra att problemen fortgår eller förvärras.

Uppföljning på individnivå sker på flera olika sätt för att anpassa till varje brukares unika behov och situation och utformningen och systematiken av individuppföljningen behöver ses över. En översyn av hur uppföljningar och stickprovskontroller kan systematiseras ska därför genomföras.

Samtidigt måste hanteringen av allvarliga händelser sättas i ett större perspektiv för att säkerställa både att enskilda avvikelser hanteras och att bredare strukturella brister identifieras, följs upp och åtgärdas. Genom ett starkare fokus på både individuell uppföljning och ett större perspektiv på allvarliga händelser ska vi bättre säkerställa att brukarna får den trygghet och omsorg de har behov av och rätt till.

Det ska alltid vara tydligt för vård- och omsorgstagare och närstående var de kan vända sig med frågor eller oro över den vård och de insatser som ges. Synpunkter och klagomål ska kunna lämnas in och hanteras på ett enkelt och lättillgängligt sätt och återkoppling ska ges inom rimlig tid. Ett nytt system för synpunkts- och klagomålshantering har införts inom nämndens verksamheter men det är viktigt att arbetet med att utveckla och förfinas denna hantering intensifieras.

#### *Införa digitala lösningar för att stärka tryggheten*

Det digitala utvecklingsarbetet inom äldrenämndens verksamheter är ett prioriterat område, med målet att öka kvaliteten, tryggheten och säkerheten inom äldreomsorgen. Trygghetsskapande insatser, såsom digital nattinsyn och läkemedelsautomater, implementeras nu för att förbättra stödet till nämndens brukare. Dessa åtgärder utgör viktiga steg i att stärka säkerheten och förbättra omsorgens kvalitet.

I ett första steg ligger fokus på tekniska lösningar som stärker tryggheten för brukare i det egna hemmet. Ett exempel på detta är arbeta för att införa teknik som ger brukarna möjlighet att se vem som kommer för att utföra insatser, vilken insats som utförs och när den ges. Dessa insatser är viktiga för att säkerställa att den digitala utvecklingen inom äldreomsorgen leder till ökad trygghet, självständighet och delaktighet för varje individ.

#### *Förstärka stödet till chefer för ett närmare chefs- och ledarskap*

Arbete pågår för att stärka chefers förutsättningar i sin yrkesroll och skapa bättre möjlighet för ett närmare chefs- och ledarskap. Ett nära ledarskap är avgörande för att chefer ska kunna styra, leda och följa upp sin verksamhet på ett tryggt och effektivt sätt. Genom att chefer ges ett rimligt uppdrag får de bättre förutsättningar att vara närvarande och aktiva i det dagliga arbetet. Detta leder till en förbättrad dialog och ökad trygghet för både medarbetare och brukare. Ett nära ledarskap ger dessutom chefer större möjlighet att tidigt fånga upp och agera på avvikelser.

Inom flertalet verksamheter har riktmärket om 30 medarbetare per chef uppnåtts, vilket är ett viktigt steg. Genom att fortsätta arbeta för att nå detta riktmärke i alla verksamheter skapar vi förutsättningar för att chefer får den tid och de resurser de behöver för att vara tillgängliga, stödjande och närvarande i sitt ledarskap.

Ett nytt förstärkt rekryteringsstöd till chefer kommer att börja tillämpas under hösten, parallellt med att vägledning och förstärkt rekryteringsprocess uppdateras och implementeras. Målsättningen är både öka kvaliteten på kontrollerna och samtidigt avlasta de rekryterande cheferna. Stödet ska finnas tillgängligt för hela vård- och omsorgsverksamheten, inte enbart inom de brukarnära verksamheterna.

*Förstärka utbildningsinsatserna och stärka kontinuiteten för medarbetaren och brukaren i sin vardag*

Medarbetare ska ha förutsättningar och rätt kompetens för att kunna ge en trygg och säker vård och omsorg av god kvalitet. Arbetet ska intensifieras för att öka kontinuiteten i medarbetargrupperna genom att minska andelen visstidsanställda medarbetare och minska sjukfrånvaron. För att minska antalet olika personer som rör sig i de äldres hem breddinförs ramtid för att ersätta den tidigare så kallade minutstyrningen. Hemtjänsten ska i stället ska jobba i mindre personalgrupper närmare den äldre. Det skapar trygghet både i medarbetargrupperna och hos de äldre.

Utbildade våldsombud finns på samtliga av vård- och omsorgsförvaltningens avdelningar. Ombuden har kunskap om att identifiera tecken på våld och fungerar som stöd för sina kollegor. De ska ge generell information, säkerställa att rutiner följs samt erbjuda råd och vägledning i situationer där våld kan misstänkas eller uppkomma. Våldsombuden spelar en viktig roll i att säkerställa att personalen har den kunskap som krävs för att förebygga, identifiera och agera vid förekomst av hot och våld mot brukare inom äldreomsorgen. Sexuellt våld är en typ av våld som i många fall är särskilt svårt att upptäcka och fånga upp signaler kring, vilket ställer särskilda krav på kommunens verksamheter och medarbetarnas kunskaper och kompetens.

Våldsombuden har genomgått utbildning inom våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck. Utbildningen ska nu breddas och deras roll ska stärkas för att mer specifikt inkludera äldre personers utsatthet för våld.

För att kunna säkerställa att anställda har tillräckliga språkkunskaper och språkförståelse i svenska för att kommunicera och dokumentera finns det utbildade språkutvecklare inom nämndens ansvarsområde. De språkutvecklande insatserna är ett ständigt prioriterat arbete för att öka tryggheten och säkerheten för brukarna inom nämndens verksamheter.

*Stärka äldreombudsmannens roll som trygghetsskapande funktion för kommunens äldre*

En översyn av äldreombudsmannens instruktion och roll pågår med syfte att stärka och tydliggöra rollen som en oberoende funktion och ett stöd för kommuninvånarna. Det är viktigt att äldreombudsmannen inte bara fungerar som en resurs för information och stöd utan också som en trygghetsskapande aktör som kommuninvånarna kan känna förtroende för.

Ambitionen är att göra det enkelt och tillgängligt för äldre personer och deras anhöriga att vända sig till äldreombudsmannen vid frågor, synpunkter eller behov av vägledning. Dessutom ska äldreombudsmannen spela en aktiv roll i att slussa personer vidare till rätt funktion inom kommunen eller andra relevanta instanser så att varje individ får det stöd de behöver på ett effektivt sätt.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Inom ramen för införande av digitala lösningar för att stärka tryggheten för brukare, anhöriga och medarbetare beräknas kostnader om 1,5 mnkr i uppstartsfasen, samt 600 tkr- 1 mnkr i licenskostnader/år.

**Beslutsunderlag**

- Tjänsteskrivelse daterad 24 september 2024

Vård- och omsorgsförvaltningen

Lenita Granlund  
Förvaltningsdirektör