



Vård- och omsorgsförvaltningen  
Ann-Sofie Magnusson  
0171-626219  
ann-sofie.magnusson@enkoping.se

Vård- och omsorgsnämnden

## **Uppföljning av internkontrollplan 2020 - helår**

### **Förslag till beslut**

#### **Förslag till vård- och omsorgsnämnden**

Vård- och omsorgsnämnden godkänner rapporteringen och lägger den till handlingarna.

#### **Beskrivning av ärendet**

Vård- och omsorgsnämnden beslutade vid sammanträdet den 19 december 2019 att anta internkontrollplanen för 2020.

Den interna styrningen och kontrollen ska vara ett hjälpmedel och en naturlig del i verksamhetens vardagliga arbete och i det systematiska kvalitetsarbetet. Internkontroll ska ske för att minimera risker, förluster och förhindra allvarliga fel som hindrar verksamheten att nå uppställda mål.

Vård- och omsorgsnämndens internkontrollplan innehåller sammanlagt sex kontrollpunkter som ska följas upp halvårsvis och rapporteras till vård- och omsorgsnämnden i augusti 2020 och januari 2021.

#### **Vård- och omsorgsförvaltningens bedömning**

Uppföljning och granskning av alla kontrollpunkter i internkontrollplanen är utförd per den 31 december 2020 utan anmärkningar. Resultat och förslag till åtgärder finns redovisade i bilagorna som är ett utdrag från systemet Stratsys.

Barbara Lundgren  
Administrativ chef

Kopia till:  
Kommunledningsförvaltningen

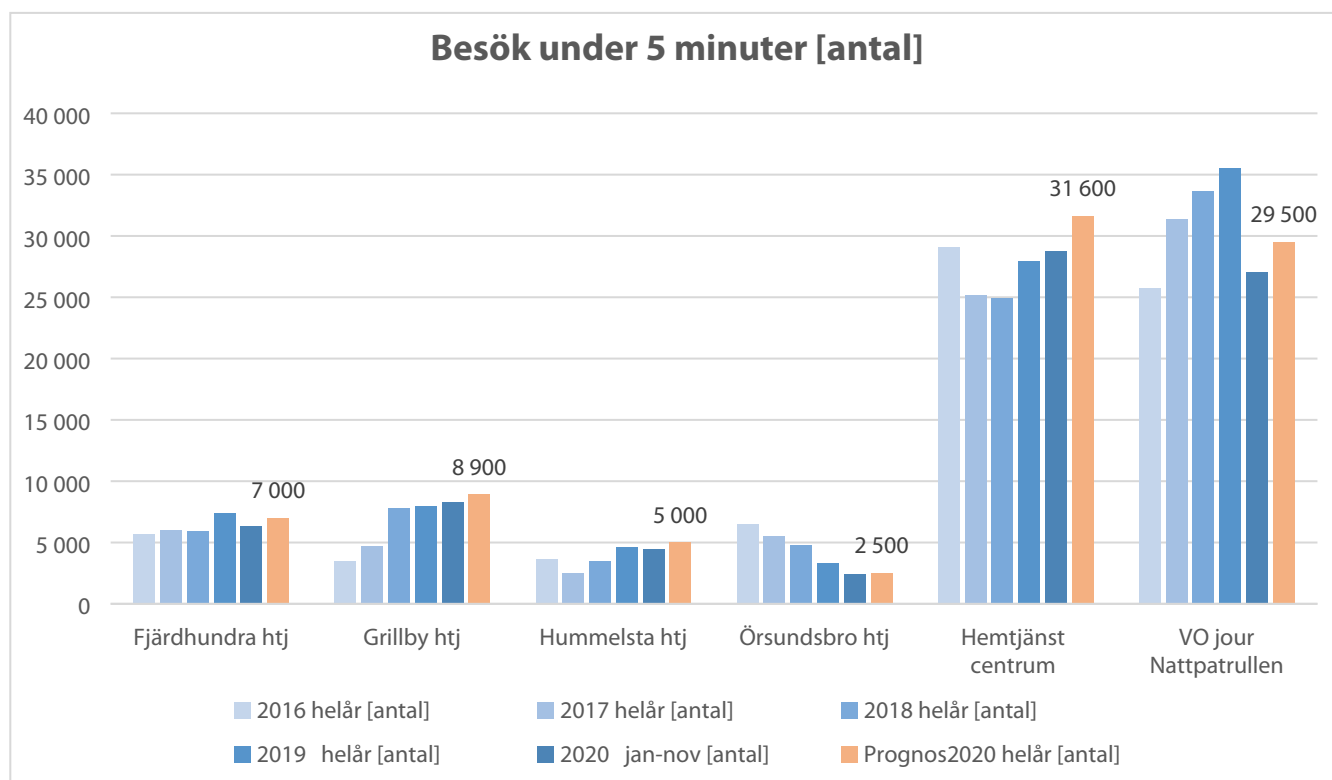
2020-12-21

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Ann-Sofie Magnusson  
0171-62 62 19  
ann-sofie.magnusson@enkoping.se

## Uppföljning: Besök under 5 minuter inom hemtjänst – Rapportering helår – 2020

Kontrollmoment:

Att minska antalet korta besök under 5 minuter genom att använda alternativ teknik, för att höja kvaliteten för kunden samt minska kostnaden för förvaltningen.



**Postadress**  
Enköpings kommun  
745 80 Enköping

**Besöksadress**  
Rådhusgatan 8

**Telefon (växel)**  
0171-62 50 00  
**Telefax**

**Plusgiro**  
7 07 27-3  
**Org.nr**  
212000-0282

**Webbadress**  
[www.enkoping.se](http://www.enkoping.se)  
**E-post**  
vardomsorg@enkoping.se

Besök under 5 minuter **egen regi** (hämtade från Phoniro)

Besök under 5 minuter	2016 helår [antal]	2017 helår [antal]	2018 helår [antal]	2019 helår [antal]	2020 jan-nov [antal]	Prognos 2020 helår [antal]
<b>Fjärdhundra htj</b>	5 632	6 029	5 879	7 420	6 284	7 000
<b>Grillby htj</b>	3 465	4 669	7 766	7 930	8 261	8 900
<b>Hummelsta htj</b>	3 606	2 455	3 470	4 619	4 485	5 000
<b>Örsundsbro htj</b>	6 507	5 515	4 733	3 327	2 372	2 500
<b>Hemtjänst centrum</b>	29 059	25 171	24 890	27 903	28 766	31 600
<b>VO jour Nattpatrullen</b>	25 722	31 323	33 645	35 533	27 064	29 500

Riskmatris	Startvärde	Helår 2020
Sannolikhet	4	4
Konsekvens	2	2

**Utvärdering:**

Prognosen för 2020 visar att Fjärdhundra hemtjänst, Örsundsbro hemtjänst och VO jour Nattpatrullen kommer minska antalet besök under 5 minuter jämfört med utfallet 2019. Hummelsta hemtjänst, Grillby hemtjänst och Hemtjänst centrum ökar antalet besök under 5 minuter jämfört med utfallet 2019.

Alternativ som till exempel telefonsamtal och fjärrtillsyn, behöver inarbetas istället för korta tillsynsbesök.

Fortsättningsvis från och med 2021 kommer uppföljning av besök under 5 minuter inom hemtjänsten att genomföras inom ramen av vård- och omsorgsförvaltningen kvalitetsledningssystem som ingår i mål 9 – Personer i behov av stöd får det utifrån sina behov och på rätt nivå i enlighet med vård- och omsorgsnämndens långsiktiga plan 2020-2023. Följsamheten av kvalitetsledningssystemet följs upp i indikatorn "Enheter med ett systematiskt kvalitetsarbete enligt beslutat kvalitetsledningssystem, andel %".

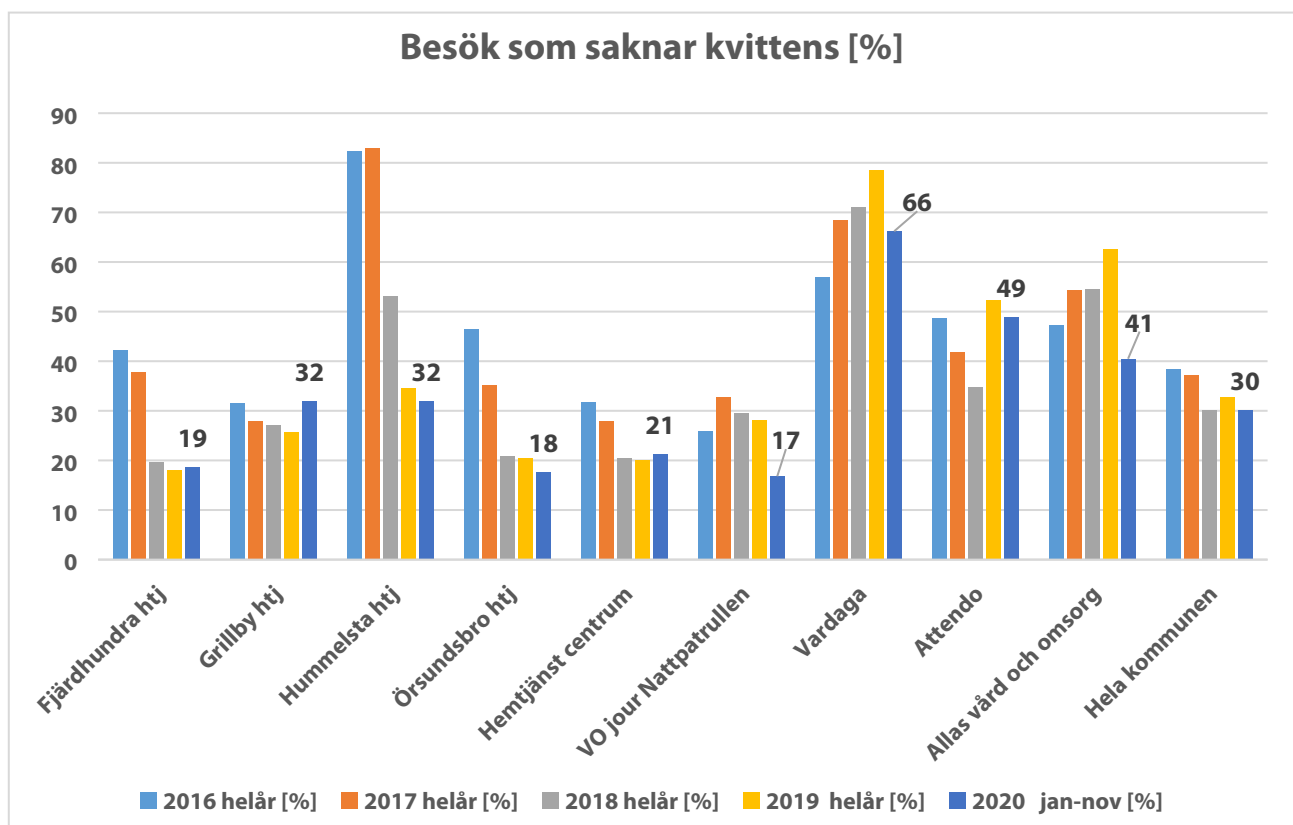
2020-12-21

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Ann-Sofie Magnusson  
0171-62 62 19  
ann-sofie.magnusson@enkoping.se

### Uppföljning: Kvittenser inom hemtjänst – Rapportering helår – 2020

Kontrollmoment:

Att minst 80 % av alla besök registreras/kvitteras i LifeCare mobiltjänst - kvitto på att besöket har utförts. Följaktligen får endast 20 % av besöken sakna kvittens.





Besök som saknar kvittens **egen regi** (hämtade från Phoniro)

Besök som saknar kvittens	2016 helår [%]	2017 helår [%]	2018 helår [%]	2019 helår [%]	2020 jan-nov [%]
<b>Fjärdhundra htj</b>	42	38	20	18	19
<b>Grillby htj</b>	32	28	27	26	32
<b>Hummelsta htj</b>	82	83	53	35	32
<b>Örsundsbro htj</b>	46	35	21	20	18
<b>Hemtjänst centrum</b>	32	28	20	20	21
<b>VO jour Nattpatrullen</b>	26	33	30	28	17

Besök som saknar kvittens **privat regi** (hämtade från Phoniro)

Besök som saknar kvittens	2016 helår [%]	2017 helår [%]	2018 helår [%]	2019 helår [%]	2020 jan-nov [%]
<b>Vardaga</b>	57	69	71	79	66
<b>Attendo</b>	49	42	35	52	49
<b>Allas vård och omsorg</b>	47	54	55	63	41

Besök som saknar kvittens för **hela kommunen, både egen och privat regi**, (hämtade från Phoniro)

Besök som saknar kvittens	2016 helår [%]	2017 helår [%]	2018 helår [%]	2019 helår [%]	2020 jan-nov [%]
<b>Hela kommunen</b>	38	37	30	33	30

<b>Riskmatris</b>	<b>Startvärde</b>	<b>Helår 2020</b>
Sannolikhet	3	3
Konsekvens	3	3

**Utvärdering:**

Under januari-november 2020 har antalet besök inom hemtjänsten som saknar kvittens minskat jämfört med tidigare år. Men hemtjänstbesök utan kvittens behöver minskas ytterligare. Inom egen regi uppnår Fjärdhundra hemtjänst, Örsundsbro hemtjänst och VO jour Nattpatrullen målet på mindre än 20 % besök som saknar kvittens. Hemtjänst centrum, Grillby hemtjänst och Hummelsta hemtjänst når inte målet. Ingen av de privata utförarna uppnår målet. Vid halvårsuppföljningsmöten följs nyckeltalet upp med respektive privat utförare. I det nya förfrågningsunderlaget för LOV kommer målet på att minst 80 % av besöken ska ha kvittens vara ett krav.

Fortsättningsvis från och med 2021 kommer uppföljning av kvittenser inom hemtjänsten att genomföras inom ramen av vård- och omsorgsförvaltningen kvalitetsledningssystem som ingår i mål 9 – Personer i behov av stöd får det utifrån sina behov och på rätt nivå i enlighet med vård- och omsorgsnämndens långsiktiga plan 2020-2023. Följsamheten av kvalitetsledningssystemet följs upp i indikatorn "Enheter med ett systematiskt kvalitetsarbete enligt beslutat kvalitetsledningssystem, andel %".

2020-12-21

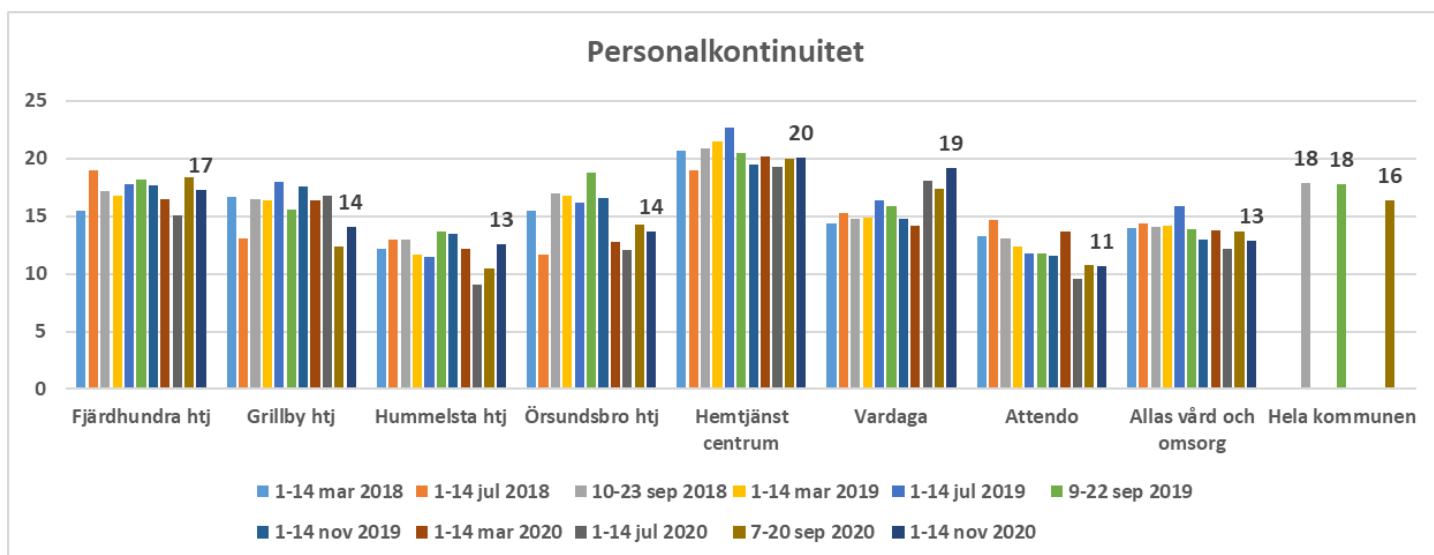
Vård- och omsorgsförvaltningen  
Ann-Sofie Magnusson  
0171-62 62 19  
ann-sofie.magnusson@enkoping.se

## Uppföljning: Personalkontinuitet – Rapportering helår – 2020

Personalkontinuitet avser alla personer 65 år eller äldre, som är beviljade daglig hemtjänst med två eller fler besök, 7 dagar/vecka mellan klockan 07.00-22.00. Matlåda, trygghetslarm, elever, praktikanter och hemsjukvårdspersonal/sjuksköterska räknas **inte** med. Däremot ingår ordinarie personal som utför delegerad sjukvårdsinsats. Vid besök med dubbelbemanning räknas båda personerna med.

Kontrollmoment:

Att användning av planeringsverktyget LifeCare görs på ett effektivt sätt att personalkontinuiteten är mindre än 18 personal under en 14 dagars period



**Postadress**  
Enköpings kommun  
745 80 Enköping

**Besöksadress**  
Rådhusgatan 8

**Telefon (växel)**  
0171-62 50 00  
**Telefax**

**Plusgiro**  
7 07 27-3  
**Org.nr**  
212000-0282

**Webbadress**  
www.enkoping.se  
**E-post**  
vardomsorg@enkoping.se



Personalkontinuitet inom **egen regi** (hämtade från Phoniro)

Personalkontinuitet	1-14 mar 2018	1-14 jul 2018	10-23 sep 2018	1-14 mar 2019	1-14 jul 2019	9-22 sep 2019	1-14 nov 2019	1-14 mar 2020	1-14 jul 2020	7-20 sep 2020	1-14 nov 2020
<b>Fjärdhundra htj</b>	16	19	17	17	18	18	18	17	15	18	17
<b>Grillby htj</b>	17	13	17	16	18	16	18	16	17	12	14
<b>Hummelsta htj</b>	12	13	13	12	12	14	13	12	9	11	13
<b>Örsundsbro htj</b>	16	12	17	17	16	19	17	13	12	14	14
<b>Hemtjänst centrum</b>	21	19	21	22	23	21	20	20	19	20	20

 Personalkontinuitet inom **privat regi** (hämtade från Phoniro)

Personalkontinuitet	1-14 mar 2018	1-14 jul 2018	10-23 sep 2018	1-14 mar 2019	1-14 jul 2019	9-22 sep 2019	1-14 nov 2019	1-14 mar 2020	1-14 jul 2020	7-20 sep 2020	1-14 nov 2020
<b>Vardaga</b>	14	15	15	15	16	16	15	14	18	17	19
<b>Attendo</b>	13	15	13	12	12	12	12	14	10	11	11
<b>Allas vård och omsorg</b>	14	14	14	14	16	14	13	14	12	14	13

Vid halvårsuppföljningsmöten följs nyckeltalet upp med respektive privat utförare.

Personalkontinuitet för hela kommunen, **både egen och privat regi**, (hämtade från Phoniro)

Personalkontinuitet	10-23 sep 2018	9-22 sep 2019	7-20 sep 2020
<b>Hela kommunen</b>	18	18	16

Personalkontinuitet **hela kommunen jämfört med riket** (hämtade från Kolada)

Personalkontinuitet	2018	2019	2020
Enköpings kommun	18	18	16
Jämförbara kommuner inom äldreomsorgen	15	16	15
Alla kommuner	15	16	15

Riskmatris	Startvärde	Helår 2020
Sannolikhet	2	2
Konsekvens	2	2

#### Utvärdering:

Under 2020 har personalkontinuiteten inom hemtjänsten egen regi förbättrats. Målet på 18 personal under en 14 dagars period har uppnåtts av hemtjänstgrupperna på landet medans hemtjänsten i centrum har en bit kvar för att uppnå målet och behöver förbättras ytterligare. De privata utförarna uppnår målet förutom Vardaga där deras personalkontinuitet har ökat.

Även under 2021 kommer uppföljning av personalkontinuiteten inom hemtjänsten att genomföras inom ramen av interkontrollplanen och kontrollpunkten är identifierad som en risk och finns med i vård-omsorgsnämndens årsplan 2021.

2020-12-21

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Ann-Sofie Magnusson  
0171-62 62 19  
ann-sofie.magnusson@enkoping.se

### **Uppföljning: Planering av kundbesök i LifeCare planering inom hemtjänsten - Rapportering helår – 2020**

Kontrollmoment:

Att LifeCare planeringsverktyg (inom egen regi) används på ett effektivt sätt för att minska manuell planering och att all data gällande personal, restid och kringtid är uppdaterad i LifeCare planering.

LifeCare planering började användas av boendestöd inom socialpsykiatrin september 2018.

Beslut togs i slutet av 2018 att alla hemtjänstgrupper ska använda LifeCare planering. Planeringsverktyget började användas av alla i januari 2019.

Dessutom har beslut tagits att köpa in Hypergenes hemtjänstapplikation, som är en lösning som på ett enkelt och smidigt sätt förser chefer och relevanta roller med automatiskt uppdaterad information avseende hemtjänstprocessen. Alla kontroller av data i Hypergene är utförda och överensstämmer med hämtad information från Phoniro och ProCapita.

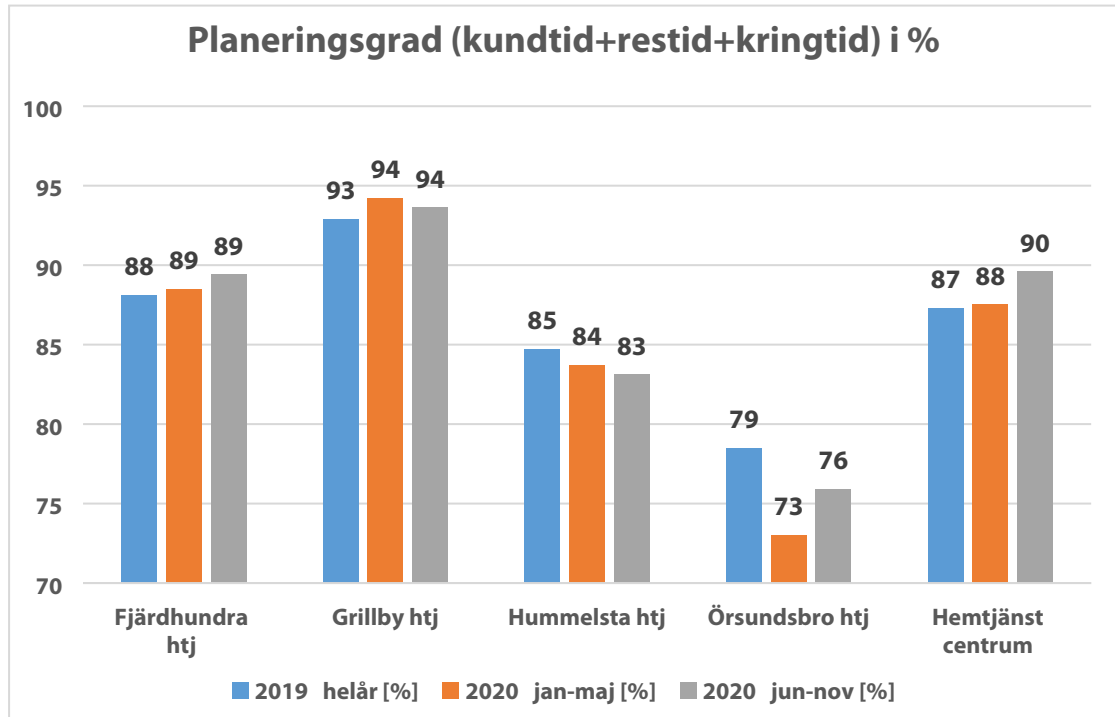
Från och med i år använder ekonomer, IT-samordnare, biståndsbedömare och chefer Hypergene och utbildning har hållits för chefer och biståndsbedömare. Dessutom har även alla koordinatörer fått tillgång till Hypergene under hösten.

Under 2020 har funktionaliteten i Hypergene förbättrats ytterligare. Till exempel går det på ett översiktligt och enkelt sätt att följa upp beslutad tid (bistånd), verkställd tid (utförare), planerad tid (endast egen regi) och utförd tid på kundnivå för alla utförare.

För uppföljning av till exempel följsamhet planerad/utförd tid och produktivitet kommer Hypergene att användas under 2020.

Utbildningsinsatser har utförts för biståndshandläggare, koordinatörer, resultatenhetschefer och enhetschefer för att säkerställa att LifeCare planering

används så optimalt som möjligt. I respektive hemtjänstgrupp inom hemtjänst centrum har resultatenhetschef, enhetschef, koordinator, ekonom och systemansvarig för LifeCare planering träffats varje månad under 2020 för att titta och förbättra planeringsgraden i LifeCare planering. Målet är att hemtjänsten i tätorten har en planeringsgrad på minst 90 % och landsbygden 85 %.



Planeringsgrad (hämtade från Phoniuro)

Planeringsgrad	2019 helår [%]	2020 jan-maj [%]	2020 jun-nov [%]
<b>Fjärdhundra htj</b>	88,1	88,5	89,4
<b>Grillby htj</b>	92,9	94,2	93,6
<b>Hummelsta htj</b>	84,7	83,7	83,1
<b>Örsundsbro htj</b>	78,5	73,0	75,9
<b>Hemtjänst centrum</b>	87,3	87,5	89,6

Riskmatris	Startvärde	Helår 2020
Sannolikhet	3	3
Konsekvens	3	3

**Utvärdering:**

Under 2020 planeringen av hemtjänstbesök i LifeCare planering förbättrats och effektiviserats. Grillby hemtjänst och Fjärdhundra hemtjänst uppnår målet på 85 % för landet. Hemtjänst centrum och Hummelsta hemtjänst är på god väg att uppnå målet medan Örsundsbro hemtjänst har en bit kvar.

Användningen och funktionaliteten i Hypergene har också förbättrats.

Användandet av Hypergene ute i hemtjänstgrupperna behöver öka, men på grund av Corona-pandemin har det tyvärr inte funnits tillräckligt med tid ute i verksamheterna för detta.

Fortsättningsvis från och med 2021 kommer uppföljning av planering av kundbesök i LifeCare planering inom hemtjänsten att genomföras inom ramen av vård- och omsorgsförvaltningen kvalitetsledningssystem som ingår i mål 9 – Personer i behov av stöd får det utifrån sina behov och på rätt nivå i enlighet med vård- och omsorgsnämndens långsiktiga plan 2020-2023. Följsamheten av kvalitetsledningssystemet följs upp i indikatorn "Enheter med ett systematiskt kvalitetsarbete enligt beslutat kvalitetsledningssystem, andel %".

2020-12-21

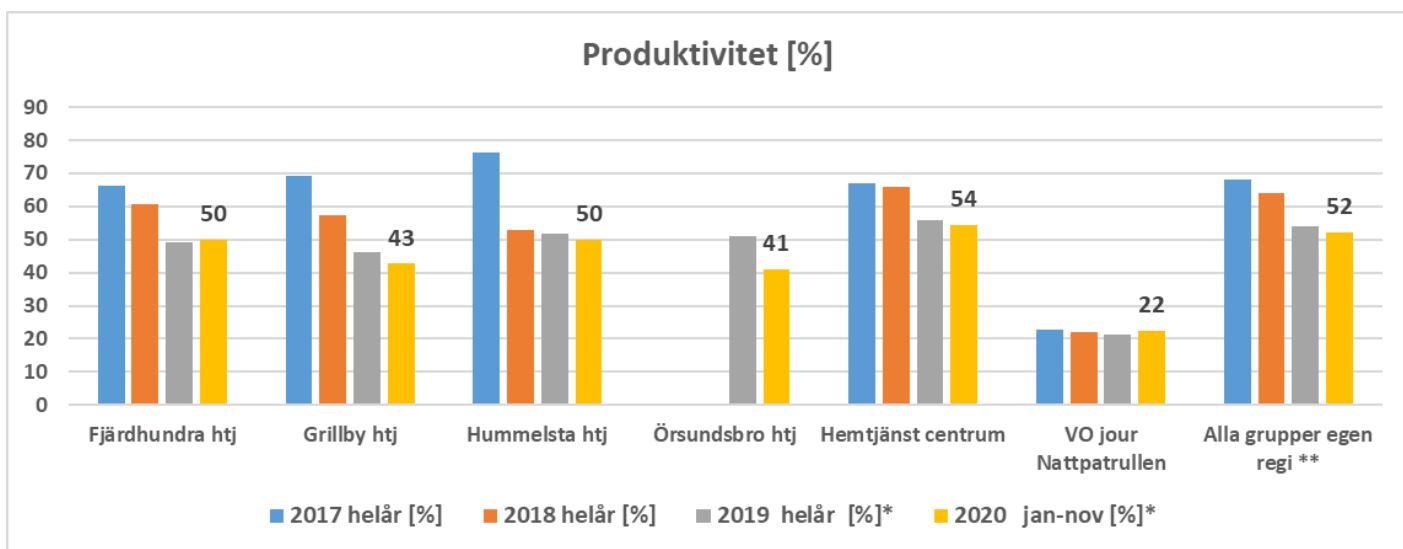
Vård- och omsorgsförvaltningen  
Ann-Sofie Magnusson  
0171-62 62 19  
ann-sofie.magnusson@enkoping.se

## Uppföljning: Produktivitet inom hemtjänst – Rapportering helår – 2020

Kontrollmoment:

Att planeringen av kundbesöken i LifeCare förbättras för att minska oplanerad tid hos personalen.

Värden från och med år 2019 är hämtade från Hypergene, där produktiviteten är kvoten av utförd tid inklusive bomtid jämfört med tillgänglig arbetstid i LifeCare planering. Värden före 2019 är beräknade utifrån kvoten utförd tid inklusive bomtid jämfört med total arbetstid i Medvind. Därav kan inte värden för 2017-2018 jämföras rakt av med värden från och med 2019.



\* Siffror hämtade från Hypergene

\*\* VO Jour Nattpatrullen ingår ej

Produktivitet (kvot utförd tid inklusive bomtid jämfört med tillgänglig arbetstid i LifeCare planering)

Produktivitet	2017 helår [%]	2018 helår [%]	2019 helår [%]*	2020 jan-nov [%]*
<b>Fjärdhundra htj</b>	66	61	49	50
<b>Grillby htj</b>	69	58	46	43
<b>Hummelsta htj</b>	76	53	52	50
<b>Örsundsbro htj</b>	-	-	51	41
<b>Hemtjänst centrum</b>	67	66	56	54
<b>VO jour Nattpatrullen</b>	23	22	21	22
<b>Alla grupper egen regi**</b>	68	64	54	52

\* Siffror hämtade från Hypergene

\*\* VO Larm och Jour Nattpatrullen ingår ej

Rekommendation från Tieto är att produktiviteten inom stadskärnan ska vara 73 % och på landet 60-70 %.

Riskmatris	Startvärde	Helår 2020
Sannolikhet	2	2
Konsekvens	3	3

#### Utvärdering:

Under 2020 är produktiviteten försämrats något jämfört med 2019 på totalen för alla hemtjänstgrupper exklusive VO jour Nattpatrullen. Fjärdhundra hemtjänst och VO jour Nattpatrullen har förbättrat sin produktivitet jämfört med 2019. Produktiviteten för Hemtjänst centrum, Hummelsta hemtjänst, Grillby hemtjänst

och Örsundsbro hemtjänst har försämrats jämfört med 2019. En stor bidragande faktor under 2020 att produktiviteten inte förbättrats är den pågående Coronapandemin. Kunder har sagt ifrån sig besök sent på grund av rädsla för Covid-19 vilket medfört att det inte funnits tid att styra om planeringen och därmed har personal fått oplanerad tid. Även kohort-vård hos kunder med konstaterad eller misstänkt Covid-19 har orsakat oplanerad tid hos personal för att säkerställa att personal inte går från kund med konstaterad/misstänkt Covid-19 till kund utan symtom.

Fortsättningsvis från och med 2021 kommer uppföljning av produktiviteten inom hemtjänsten att genomföras inom ramen av vård- och omsorgsförvaltningen kvalitetsledningssystem som ingår i mål 9 – Personer i behov av stöd får det utifrån sina behov och på rätt nivå i enlighet med vård- och omsorgsnämndens långsiktiga plan 2020-2023. Följsamheten av kvalitetsledningssystemet följs upp i indikatorn "Enheter med ett systematiskt kvalitetsarbete enligt beslutat kvalitetsledningssystem, andel %".



2020-12-21

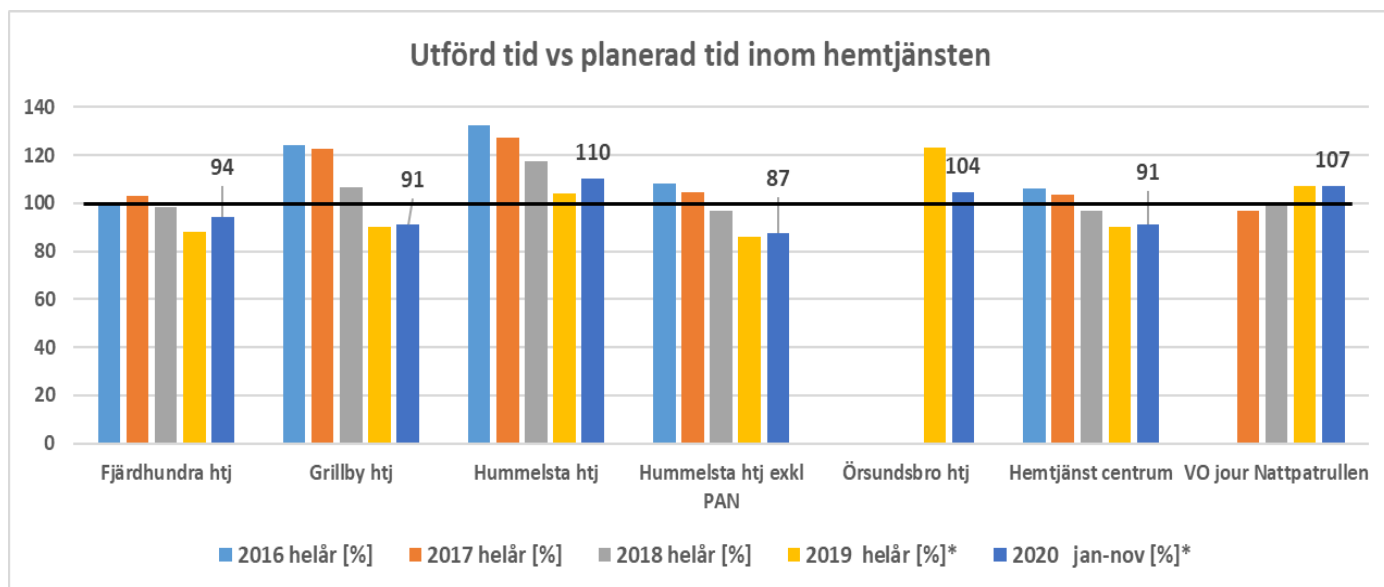
Vård- och omsorgsförvaltningen  
Ann-Sofie Magnusson  
0171-62 62 19  
ann-sofie.magnusson@enkoping.se

## Uppföljning: Utförd tid jämfört med planerad tid inom hemtjänst – Rapportering helår – 2020

Kontrollmoment:

Att alla resultatenheter som utför hemtjänst, registrerar utförd tid i Phoniro inom egen regi. Samt att utförd tid är i paritet med planerad och verkställd tid. Målet är att följsamheten mellan planerad tid och utförd tid bör ligga på 100 %.

Värden från och med år 2019 är hämtade från Hypergene.



Följsamhet utförd tid inklusive bomtid jämfört med planerad tid.

Utförd vs planerad tid	2016 helår [%]	2017 helår [%]	2018 helår [%]	2019 helår [%]*	2020 jan-nov [%]*
<b>Fjärdhundra htj</b>	100	103	98	88	94
<b>Grillby htj</b>	124	123	106	90	91
<b>Hummelsta htj</b>	132	127	118	104	110
<b>Hummelsta htj exkl PAN</b>	108	105	97	86	87
<b>Örsundsbro htj</b>	-	-	-	123	104
<b>Hemtjänst centrum</b>	106	104	97	90	91
<b>VO jour Nattpatrullen</b>	-	97	99	107	107

\*Siffror hämtade från Hypergene

Riskmatris	Startvärde	Helår 2020
Sannolikhet	3	3
Konsekvens	1	1

### Utvärdering:

Under 2020 har följsamheten förbättrats jämfört med 2019 för alla grupper förutom Hummelsta hemtjänst. En förklaring till detta kan bero på den pågående Corona-pandemin som kan ha medfört ökat antal larm samt att även ordinarie besök tagit längre tid än planerat på grund av på- och avklädning och spritning av skyddsutrustning.

Fortsättningsvis från och med 2021 kommer uppföljning av utförd tid jämfört med planerad tid inom hemtjänsten att genomföras inom ramen av vård- och omsorgsförvaltningen kvalitetsledningssystem som ingår i mål 9 – Personer i behov av stöd får det utifrån sina behov och på rätt nivå i enlighet med vård- och omsorgsnämndens långsiktiga plan 2020-2023. Följsamheten av kvalitetsledningssystemet följs upp i indikatorn "Enheter med ett systematiskt kvalitetsarbete enligt beslutat kvalitetsledningssystem, andel %".