



# Uppföljning digitalt planeringsverktyg i hemtjänsten

Framtagen av socialförvaltningen

Datum 2025-01-13

Ärendenr SON 2025/65

Version [1.0]

## Uppföljning digitalt planeringsverktyg i hemtjänsten

### Innehåll

Uppföljning digitalt planeringsverktyg i hemtjänsten.....	1
<b>1. Sammanfattning .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Bakgrund och syfte .....</b>	<b>2</b>
<b>3. Ekonomi .....</b>	<b>2</b>
<b>4. Metod för uppföljningen .....</b>	<b>2</b>
<b>5. Resultat.....</b>	<b>3</b>
5.1 Resultat utifrån syfte och mål med planeringsverktyget .....	3
5.2 Övrigt som framkommer i enkät och workshop .....	4
<b>6. Analys och sammanfattning .....</b>	<b>5</b>
<b>7. Fortsatt arbete .....</b>	<b>5</b>
<b>8. Bilagor.....</b>	<b>6</b>

### 1. Sammanfattning

Planeringsverktyget har implementerats i Region Gotlands hemtjänst för att förbättra kvalitet och säkerhet i insatserna.

Säkerheten för brukarnas uppgifter har stärkts genom digitalisering, vilket ersatt tidigare analoga metoder och minskat incidenterna som rör personuppgiftsincidenter.

Användningen av verktyget har förenklat uppföljning av insatser, som nu registreras digitalt med tidpunkt för start och avslut.

Planeringsverktyget förväntas ytterligare bidra till enhetlighet i brukarplaneringen mellan olika enheter.

Enkät svar visar att 72 % av personalen anser att verktyget underlättar deras arbete genom tydlig struktur och bättre kommunikation.

Verktyget möjliggör en mer effektiv planering av resurser och ger stöd vid hantering av avvikelser och personalärenden.

Uppföljningen visar att planeringsverktyget har haft en positiv inverkan på verksamheten med förbättringar i kvalitet, säkerhet och effektivitet. Samtidigt framgår behovet av fortsatta justeringar och stödinsatser för att maximera nyttan.

## 2. Bakgrund och syfte

För att säkerställa kvalitet och uppföljning av insatser genomförde Region Gotlands hemtjänst i egen regi 2021 en upphandling av digitalt planeringsverktyg och skrev avtal med den vinnande leverantören IntraPhone. Innan det planerades insatser på papper. Det var svårt att följa upp utförda insatser, och vi hade flera incidenter gällande borttappade papper.

Syftet med planeringsverktyget beskrivs i fyra punkter:

- Hemtjänsten i Region Gotland använder sig av ett digitalt planeringsverktyg för att öka tryggheten för de brukare som har beviljade insatser, genom att uppgifter om brukare hanteras på ett säkert sätt och planeringsverktyget ger möjlighet att följa upp att brukare får den hjälpen som behövs.
- Planeringsverktyget gör att all brukarplanering inom avdelningen hanteras på samma vis på samtliga enheter. Det underlättar när enheterna behöver hjälpas åt och personal flyttar mellan grupperna.
- Ett digitalt planeringsverktyg i hemtjänsten används som ett stöd för den som planerar. Systemet hjälper till att matcha kompetenser hos medarbetare med behov som finns hos brukare.
- Ett digitalt planeringsverktyg ger hemtjänsten möjlighet att följa upp utförandet av insatser, både för kvalitetsuppföljning och för underlag för fakturering.

Hösten 2024, efter tre års användning av planeringsverktyget, görs denna uppföljning för att undersöka hur användningen av planeringsverktyget ser ut och hur det upplevs inom avdelningen hemtjänst Region Gotland.

## 3. Ekonomi

Kostnaderna för planeringsverktyget från IntraPhone uppgick under 2023 till 419 000 kr för hemtjänsten totalt, eller cirka 20 kronor per brukare i månaden.

## 4. Metod för uppföljningen

Enkät skickades ut till samtliga medarbetare inom avdelningen hemtjänst, det vill säga undersköterskor, boendeassistenter, enhetschefer, teamledare och stabsfunktioner. Frågorna utgick ifrån de fyra punkterna som var syftet med införandet.

Av cirka 390 medarbetare svarade 47 procent.

Utifrån enkätsvaren sattes fyra grupper samman för att fördjupa och undersöka vissa frågeställningar. De fyra grupperna var teamledare, ledningsgrupp, skyddsombud och digitala resurser. Pensionärsorganisation var även tillfrågad, som representanter för brukarna, om deltagande genom att svara på frågor men inga svar inkom.

## 5. Resultat

### 5.1 Resultat utifrån syfte och mål med planeringsverktyget

#### **Öka trygghet för brukare- brukares uppgifter hanteras på ett säkert sätt samt ge möjlighet att följa upp att följa upp brukare får den hjälpen som beviljats**

Majoriteten av enhetschefer och teamledare upplever att planeringsverktyget hjälper verksamheten att hantera brukarnas personuppgifter på ett säkert sätt. Det framkommer att tidigare analoga arbetssätt med planering av insatser tappats bort och även kommit i orätta händer. Att använda ett digitalt verktyg med säker inloggning ses som en kvalitetshöjning och kvalitetssäkring i hanteringen av brukarnas känsliga personuppgifter.

Även i frågan kring uppföljning av brukarnas insatser och när de utförs visar på så gott som endast positiva resultat från teamledare och enhetschefer. Framförallt är det lättare att följa upp när insatserna utförs då varje besök registreras med tidpunkt för start och avslut genom taggning hemma hos brukaren. Denna taggning kan också ge viss indikation för hur insatsen utförs, det vill säga kvaliteten på utförandet, då tiden för insatsen kan uppfattas som rimlig eller orimlig. Planeringsverktyget underlättar att följa upp att hemtjänsten gör det de ska och att brukarna får de insatser de är beviljade.

Kommentarer från ledningsgruppen: *"Säkrar uppdraget på ett helt annat sätt idag", "vi baserar beslut på fakta vilket är viktigt för kvaliteten i verksamheten", "vi ser fakta och inte bara upplevelser"*.

Även i kontakten med biståndshandläggarna används planeringsverktyget vid uppföljningar av beslut, till exempel kan avböjda insatser analyseras eller insatser som finns planerade men saknar beslut.

Från samtliga påtalas vikten av att taggning sköts enligt rutiner för att dels kunna följa upp insatserna men även att kunna planera utifrån den faktiska tidsåtgången för besöken.

#### **All brukarplanering inom avdelningen ska hanteras på samma vis på samtliga enheter**

I workshopdiskussionerna framkommer att det är svårt att veta hur det hanteras om man inte varit på andra enheter och jobbat. De digitala resurserna upplever att det planeras olika gällande tidsåtgången i insatserna mellan enheterna och på vissa enheter kan det skilja mycket i samma insats. Ledningsgruppen menar att det skiljer sig mellan enheterna hur man anammat riktlinjerna för planeringen men i och med det ekonomiska läget har enheterna mer och mer börjat arbeta likartat med brukarplaneringen. En annan aspekt som teamledare och ledningsgrupp tar upp är att vid införandet var det flera ansvariga som gav olika förutsättningar och riktlinjer för brukarplaneringen. Introduktionen av nya teamledare tas också upp då alla blivit upplärda på olika sätt beroende på hur hanteringen sker på enheten samt att alla tänker olika i det dagliga arbetet med brukarplanering. Kommentarer från teamledare: *"man gör som man blivit upplärd", "gör som man alltid gjort"*.

Teamledarna menar att det är olika förutsättningar och utmaningar för brukarplaneringen på de olika enheterna vilket gör att det blir skillnader. I nuläget finns riktlinjer för

brukarplaneringen fastställda av ledningsgruppen och en tydlighet i hur brukarplaneringen ska hanteras.

Enkätsvaren ger här en bild av osäkerhet när det gäller kunskapen hur brukarplaneringen hanteras; Ja 35%, Nej 28% och Vet ej 37%.

### **Stöd till den som planerar, matchar kompetenser med behov hos brukare**

Teamledare och ledningsgrupp är samstämmiga i att planeringsverktyget underlättar och säkerställer att rätt kompetens planeras in i brukarplaneringen. Planeringsverktygets funktioner så som varning då ej delegerad medarbetare planeras in på insats som kräver delegering upplevs vara till stor hjälp men kommentarer som att det kan bli ”stökit” i varningarna och att varningar ibland inte uppmärksammas förekommer. Förutsättningar som behöver vara uppfyllda är att det är inlagt rätt kompetens på medarbetarna för till exempel delegeringar, annars fallerar funktionen. Funktionen är särskilt användbar när medarbetare arbetar i andra enheter där teamledare inte känner till medarbetarens kompetens.

Skyddsombud och digitala resurser uppger att det då och då planeras in insatser som kräver viss kompetens på medarbetare som saknar detta, till exempel delegering för insulin. Detta ställer till det för medarbetarna och kräver manuell hantering för att planera in på kollega med rätt kompetens.

### **Ge möjlighet att följa upp utförandet av insatser- både för kvalitetsuppföljning och för underlag för fakturering**

Ledningsgruppen betonar det värdefulla av att kunna använda planeringsverktyget vid hantering av avvikelser, synpunkter och personalärenden då det framgår vem som varit på besöket och när det utfördes. Planeringsverktyget används ofta i dessa utredningar. Tidigare var näst intill omöjligt att veta vem som varit på besöken hos brukarna då besöks byttes sinsemellan medarbetare och inte ändras i någon analog planering.

Planeringsverktyget används också för att säkerställa att hemtjänsten har överblick över insatser som utförs av Samhall.

## **5.2 Övrigt som framkommer i enkät och workshop**

### **Planeringsverktyget underlättar vid arbete i andra enheter inom hemtjänsten**

Majoriteten av respondenterna i enkäten svarar att planeringsverktyget underlättar att arbeta i andra hemtjänstenheter.

Kommentar från skyddsombud: *”Det underlättar, finns inget annat svar. Det skulle inte fungera utan planeringsverktyget, allt man behöver finns i telefonen”*

Samtliga deltagare i workshop påtalar vikten av att rapportera förändringar i behov eller utförande till teamledare för att beskrivningen på insatsen ska bli så bra och aktuell som möjligt, det är allas ansvar.

Det framkommer även att GPS-funktionen är till stor hjälp när medarbetare ska hitta till nya brukare.

### **Underlättar planeringsverktyget ditt arbete?**

Från enkäten ses att 72% uppger att planeringsverktyget underlättar deras arbete.

Det som främst lyfts fram är att det finns beskrivet vad som ska göras hos en brukare samt hur brukaren vill ha det utfört men samtidigt rörigt då genomförandeplanen finns i annat verksamhetssystem.

Medarbetare upplever det som stressigt att ha en mobiltelefon i handen hela tiden och att brukarna upplever att medarbetarna "leker med telefonen". Finns också en upplevelse av psykisk stress då tekniken strular med driftstörningar o. s. v.

Teamledarna belyser att planeringsverktyget underlättar mycket när det till exempel gäller att flytta besök hos brukare dels mellan medarbetare men också mellan dagar och tider. Det ges också en överblick vart medarbetarna är och hur dagen för enheten ser ut.

Återkommande hos teamledare är att det är tidskrävande och att det krävs en del manuell handpåläggning i planeringen, det är inte helt självgående. En grundplanering finns men det krävs ofta justeringar. Planeringsverktyget är alltid öppet på datorn och stor del av arbetstiden går åt till planering, vilket teamledarna och ledningsgruppen påtalar var fallet även innan införandet av planeringsverktyget.

### **Upplevelse av att vara övervakad och stressad**

Kommentarer i enkäten beskriver att medarbetarna kan känna sig övervakade, minutstyrda och stressade över planeringen i systemet. *"Minutstyrning gör så att personalen blir stressad och lätt kommer efter när det händer något oförutsett", "Att planera utifrån mediantid på besöken ger inte utrymme för förflyttningar, dokumentation och övrigt kringarbete så försvårar det vårt arbete och skapar onödig stress"*

Andra kommentarer visar på förbättringar i arbetsmiljö: *"Planeringsverktyget har varit en positiv förändring i vår arbetsmiljö. Det har skapt en tydligare struktur och förbättrat kommunikationen mellan kollegor och vi kan enklare dela på arbetsuppgifter och hjälpa varandra när det behövs"*.

## **6. Analys och sammanfattning**

Vid genomgång av enkät samt diskussioner vid workshop ses majoriteten av svaren vara positiva till arbetet med planeringsverktyget. Det finns dock upplevelser av stress och minutstyrning hos medarbetarna som behöver beaktas och arbeta vidare med. Det framkommer även en del förbättringsförslag och önskvärda funktioner för att optimera användningen av planeringsverktyget.

Något som genomsyrar både enkätsvar och workshops är säkerheten för brukarna. Dels säkerheten av att hantera personuppgifter men även säkerheten i utförandet av de biståndsbedömda insatserna och dess kvalitet.

Ledningsgruppen vittnar om en stor hjälp av planeringsverktyget då det gäller utredning av avvikelser, personalärenden, uppföljning av brukarnas insatser samt underlag vid samverkan med till exempel biståndshandläggare och hälso- och sjukvård.

## **7. Fortsatt arbete**

Avdelningen hemtjänst kommer arbeta vidare med de svar och observationer som framkommit i denna rapport. Aktiviteter så som:

- Förbättring av funktioner som matchning av medarbetares kompetenser med specifika brukarbehov är ett prioriterat mål.

- Medarbetare upplever stress relaterad till teknikproblem och minutstyrning, vilket kräver förbättrade rutiner och stöd.
- En tydligare implementering av riktlinjer och utbildning för nyanställda teamledare föreslås för att säkerställa enhetliga arbetssätt.
- Öka kunskapen hos teamledare för en ännu bättre planering i verktyget.