

Interpellationssvar

Dnr 26KS91-3
2026-05-08

Kommunfullmäktige

Svar på interpellation från Sverigedemokraterna (SD) - Brister i hemtjänstens tillsyn, kommunikation och hantering av matleveranser

Vid kommunfullmäktiges sammanträde den 16 februari 2026, väckte Elizabeth Puhls - Sverigedemokraterna (SD) följande interpellation.

”Det rapporterades i GD i början av februari om ett mycket allvarligt fall där en person med diagnosticerad Alzheimers sjukdom blivit utan både tillsyn och matleveranser i en hel vecka, trots ett gällande biståndsbeslut om två dagliga besök och regelbundna matleveranser. Besöken avbokades på hemtjänstens initiativ utan kontakt med anhöriga.

När anhörig kom till hemmet var personen uttorkad, kraftigt försvagad och hade inte ätit på flera dygn. Samtidigt framkommer uppgifter om att den dokumentation som ska göras vid varje tillsynstillfälle inte har följts. Anhöriga beskriver dessutom stora svårigheter att nå kommunens ansvariga chefer, bristande återkoppling samt otydlig kommunikation från verksamheten.

Detta indikerar allvarliga systemfel i trygghet, kontinuitet, rättssäker handläggning och patientsäkerhet – särskilt för äldre med kognitiv svikt och särskilda behov.

Mot bakgrund av detta önskar jag ställa följande frågor till ansvarigt kommunalråd/ordförande:

1. Gäller ett obligatoriskt krav på anhörigkontakt eller motsvarande skyddsåtgärd innan tillfälligt upphörande av insats beslutas för personer med kognitiv svikt? Om inte: när införs ett sådant krav och i vilken riktlinje skrivs det in?
2. Vilka omedelbara åtgärder har det socialdemokratiskt ledda styret redan vidtagit och vilka långsiktiga systemförändringar avser styret att genomföra för att förhindra upprepning?

3. Vilka kontroller avser ordförande behövs för att säkerställa att matleveranser och måltidsintag följer biståndsbeslutet?
4. Hur säkerställer politiska ledningen att dokumentation sker vid varje besök enligt fastställda rutiner?
5. Hur hanteras avvikelser när dokumentation brister, såsom i detta fall där endast några få anteckningar gjordes under en hel månad? Har händelsen registrerats som avvikelse och anmälts enligt lex Sarah? Om nej, varför inte?
6. Vilka åtgärder avser ordförande vidta för att förbättra tillgängligheten till chefer och ansvariga inom hemtjänsten när anhöriga efterfrågar information och återkoppling?"

Eva Älander (S), Omvårdnadsnämndens ordförande fick i uppdrag att besvara interpellationen.

Som svar på interpellationen vill jag anföra följande

Tack för en viktig interpellation om brister i hemtjänstens tillsyn, kommunikation och hantering av matleveranser. Interpellationens frågor tar sin utgångspunkt i ett enskilt ärende som har skrivits om i GD och som också har rapporterats till Omvårdnadsnämnden. Interpellantens frågor håller sig dock på en övergripande nivå och därför kommer också svaren att göra det. Det är viktigt att lära sig av avvikelser och använda dessa för att förstå vad som behöver förtydligas, förändras eller utvecklas.

1. Gäller ett obligatoriskt krav på anhörigkontakt eller motsvarande skyddsåtgärd innan tillfälligt upphörande av insats beslutas för personer med kognitiv svikt? Om inte: när införs ett sådant krav och i vilken riktlinje skrivs det in?

Det finns inget obligatoriskt krav på att kontakt ska tas med anhöriga. Dock är det varje omsorgstagares fasta omsorgskontakt som är länken mellan kunden och övriga viktiga kontakter. I kundens genomförandeplan ska det tydligt vara beskrivet hur, på vilket sätt och i vilka situationer som kontakten med anhöriga ska ske. Om genomförandeplanen inte följs så leder det till avvikelser som utreds.

2. Vilka omedelbara åtgärder har det socialdemokratiskt ledda styret redan vidtagit och vilka långsiktiga systemförändringar avser styret att genomföra för att förhindra upprepning?

Arbetet med att samtliga kunder ska ha en fast omsorgskontakt fortsätter, för ökad trygghet och kontinuitet. Arbetet med BPSD (beteendemässiga och psykiska symtom vid demenssjukdom) rullar på och utbildning till alla de som möter hemtjänstkunder i ordinärt boende är påbörjad. BPSD-registret är ett nationellt kvalitetsregister som syftar till att kvalitetssäkra och utveckla vården för personer med kognitiv sjukdom/demenssjukdom. Målet är att minska beteendemässiga och psykiska symtom vid demenssjukdom och därigenom öka livskvaliteten för personen med kognitiv sjukdom/demens.

Egenkontroll och systematisk hantering säkerställer att genomförandeplaner följs, att utförd tid hos kund registreras korrekt och att insatserna kontinuerligt följs upp för att säkerställa att de håller en god kvalitet. Genom planeringssystemet TES säkerställs att kunden får sina beviljade insatser utförda, möjliggör uppföljning och kontroll samt ger underlag för analys av individens och verksamhetens behov.

Vidare har omsorgspersonalen behov av väl fungerande och personcentrerade team för att säkerställa kontinuiteten och en individanpassad omsorg med hög kvalitet. Arbetet med att stärka samverkan och den fortsatta utvecklingen av personcentrerade team prioriteras.

3. Vilka kontroller avser ordförande behövs för att säkerställa att matleveranser och måltidsintag följer biståndsbeslutet?

Det behöver vara väldigt tydligt i planeringen vad det är som ska följas upp vid varje besök samt genom dokumentation. Det är genom dokumentationen kring utförandet av insatserna som både verksamheten och nämnden kan säkerställa att kund får sina beviljade insatser utifrån sitt behov.

4. Hur säkerställer politiska ledningen att dokumentation sker vid varje besök enligt fastställda rutiner?

Dokumentation sker inte vid varje enskilt besök hos kund. Enligt föreskrifter och lag så är det väsentliga händelser som ska dokumenteras. Välfärd Gävle har under 2025 förberett för egenkontroller och kommer under 2026 att digitalisera arbetet i ledningssystemet. Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) är samtliga verksamheter ålagda att genomföra egenkontroller. I egenkontrollerna så kommer den sociala dokumentationen att kontrolleras, så att den följer våra rutiner.

5. Hur hanteras avvikelser när dokumentation brister, såsom i detta fall där endast några få anteckningar gjordes under en hel månad? Har händelsen registrerats som avvikelse och anmälts som avvikelse och anmälts enligt lex Sarah? Om nej, varför inte?

Rutiner för avvikelsehanteringen och rapportering enligt lex Sarah finns i ledningssystemet och som beskrivs i svaret enligt ovan kommer dessa rutiner också att kontrolleras fortlöpande i egenkontrollen. Om avvikelser kring dokumentation uppstår så registreras detta enligt den beskrivna rutinen. Om avvikelsen har inneburit ett missförhållande för kunden eller om den har inneburit en risk för ett sådant missförhållande så rapporterats detta även enligt lex Sarah.

6. Vilka åtgärder avser ordförande vidta för att förbättra tillgängligheten till chefer och ansvariga inom hemtjänsten när anhöriga efterfrågar information och återkoppling?

Att säkerställa tillgängligheten till chefer i hemtjänsten innefattar bland annat vi behöver tydliggöra de möjliga kontaktvägarna för kunder och anhöriga. Det ska finnas en uppdaterad och lättillgänglig kontaktinformation både på kommunens hemsida och i de kundpärmar som finns i kundernas hem. Vidare planeras rutiner för att kunna ge en snabbare återkoppling, där tidsramar för svar både fastställs och följs upp. Kommunens kundtjänst är en viktig pusselbit

när det gäller hur enkelt det är att lotsas rätt och få sitt ärende, sin fråga eller sitt klagomål omhändertaget på ett bra sätt.

Naturligtvis måste kontaktvägarna även fungera under perioder där många är lediga. Flexite telefonsystem fungerar bra och länkas till flera chefer samtidigt. Det är ett bra stöd för att samla och effektivisera kommunikationen i verksamheterna genom att möjliggöra snabb kontakt, tydlig ärendehantering och bättre tillgänglighet för både kunder och anhöriga.

Härmed anser jag interpellationen besvarad.

Eva Älander (S)

Ordförande för Omvårdnadsnämnden