



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2024-12-16

Ärendenummer AVO-2024-01562

Handläggare

Lucas Blåder, Hampus Zetterström

E-post: lucas.blader@aldrevardomsorg.goteborg.se

Återrapport på uppdrag om stölder inom äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen

Förslag till beslut

Äldre samt vård- och omsorgsnämnden antecknar återrapporten till protokollet och förklarar uppdraget från nämnden den 24 september 2024 § 131 fullgjort.

Sammanfattning

Nämnden gav vid sammanträdet den 24 september 2024 § 131 förvaltningen i uppdrag att utreda förekomsten av stölder under 2023 och 2024. Majoriteten stölder som anmälts och registrerats i förvaltningens diarium har skett inom hemtjänstverksamheten eller på något av vård- och omsorgsboendena. De flesta stölder rör saker av ringa ekonomiskt värde och frekvent förekommande är stölder av narkotikaklassade preparat samt IT-utrustning. Stölder som drabbar omsorgstagare med hemtjänst är svåra att utreda samt att proaktivt förhindra då det är svårt för förvaltningen att påverka tillträdet till enskilda omsorgstagares hem. Inom vård- och omsorgsboenden finns bättre förutsättningar för att proaktivt förhindra stölder genom säkra system och rutiner.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Stölder har en ekonomisk påverkan då det som stjäls i regel behöver ersättas vilket ger utslag på förvaltningens driftskostnader. Även i det fall det som stjäls är av mindre ekonomiskt värde så innebär det i regel icke försumbara kostnader för förvaltningen. Framförallt den tid det kräver i administration och personella resurser. Skattemedel som egentligen ska omsättas till verksamhet för våra omsorgstagare.

Bedömning ur ekologisk dimension

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension annat än att det inte är ekologiskt hållbart att behöva ersätta material och arbetsredskap till följd av stölder.

Bedömning ur social dimension

Stölder gentemot omsorgstagare riskerar att påverka omsorgstagarens faktiska trygghet såväl som den upplevda tryggheten. Omsorgstagare är inte en homogen grupp men bör ändå antas vara en särskilt skör grupp att utsättas för brott. Stora delar av gruppen omsorgstagare har en begränsad autonomi och måste förlita sig på medarbetare inom våra verksamheter för att tillgodose sina grundläggande mänskliga behov och rättigheter. En bristande autonomi medför ett större behov av tillit till andra människor, en tillit som riskerar att skadas om en omsorgstagare drabbas av stölder. Omsorgstagare existerar inte i

ett vakuum utan har ofta anhöriga vars tillit till förvaltningen och offentlig verksamhet i allmänhet riskerar att påverkas negativt vid förekomsten av stölder.

Bilagor

1. Yrkande från KD, M och L med särskilt yttrande D angående stölder inom äldreomsorgen
2. Protokollsutdrag 2024-09-24 § 131

Ärendet

Ärendet är en återrapport på uppdrag angående stölder inom förvaltningen. Nämnden har att ta ställning till huruvida uppdraget är att anse som fullgjort.

Beskrivning av ärendet

Äldre samt vård- och omsorgsnämnden beslutade den 24 september 2024 (§ 131) följande:

1. Förvaltningen får i uppdrag att återkomma med en uppskattning av antalet stölder som drabbat omsorgstagare respektive förvaltningen som polisanmälts under 2023 och 2024, samt en beskrivning av vad som stulits.
2. Förvaltningen får i uppdrag att återkomma med en uppskattning av det potentiella mörkertalet avseende stölder mot omsorgstagare inom förvaltningen.
3. Förvaltningen får i uppdrag att återkomma med en redogörelse av hur förvaltningen idag arbetar för att minimera riskerna för stölder riktade mot omsorgstagare och förslag på åtgärder som ytterligare kan minska risken för att bli bestulen i sitt hem.
4. Förvaltningen får i uppdrag att återkomma med en redovisning om hur arbetet med att arbeta i mindre lag och i mindre geografiska områden i syfte att öka personalkontinuiteten inom hemtjänsten fortskrider.

För att undersöka antalet stölder som skett i verksamheterna har förvaltningen inhämtat information från förvaltningens diarium och förvaltningens sociala dokumentation i Treserva samt från polisen. Inhämtad information redovisas nedan.

Antalet stölder

Antalet diarieförda stölder mellan 2023-01-01 – 2024-10-31 i förvaltningens diarium totalt samt per avdelning:

- Totalt 123 stycken
- Hemtjänst 42 stycken
- Vård- och omsorgsboende 52 stycken
- Service 5 stycken
- Hälso- och sjukvård 15 stycken
- Hälsofrämjande 7 stycken
- Kvalitet och utveckling 2 stycken

I huvudsak gäller stölderna narkotikaklassade läkemedel och mobiltelefoner men det finns även rapporterade stölder av cyklar, datorer och personliga tillhörigheter.

För samma period uppgår antalet anmälda avvikelser klassificerade som "stöld/försvunnen/förstörd" i förvaltningens egna system Treserva till 150 stycken. Det finns ingen närmare specificering kring huruvida det är stöld som avses.

Stölder inom hemtjänsten

Antalet stölder mellan 2023-01-01 – 2024-10-31 i Polisområde Storgöteborg (innefattar flera kommuner) där orden "hemtjänst" och/eller "hemtjänsten" förekommer i anmälan:

- Totalt 552 stycken
- 304 ärenden år 2023
- 248 ärenden år 2024

Antal stölder i Polismyndighetens system *Status* där ordet "*hemtjänst*" förekommer (endast i Göteborg):

- Totalt 132 ärenden
- Polisen bedömer att 22 av dessa uppenbart saknar koppling till hemtjänstens verksamheter.

Av de totalt 132 ärendena är 110 ärenden av relevans för förvaltningen och berör:

- "Vishingärenden" där gärningspersonen ringer på telefon för att utföra bedrägerier gentemot äldre.
- Anhöriga som misstänker hemtjänstpersonal för stöld.
- Stort antal ärenden där det ekonomiska värdet på det som stjäls beskrivs som lågt.

Stöldgodsen är exempelvis smink, parfym, handskar, kontanter och smycken.

Stölder inom vård- och omsorgsboenden

Mellan 1 januari 2023 till 5 november 2024 finns det totalt 163 anmälda stölder i polisens diarium på adresser där förvaltningen bedriver vård- och omsorgsboenden.

Uppskattning av mörkertal

Det framgår av utredningen att långt fler polisanmälningar har gjorts än vad det finns delegationsbeslut avseende stölder i förvaltningens diarium. Det är i sig förväntat då en polisanmälan kan ha gjorts av den drabbade omsorgstagaren själv eller av någon närstående. Vem som ska göra en polisanmälan när misstanke om stöld uppstår behöver bedömas i det enskilda fallet. Dock bör enhetschef eller överordnad chef göra polisanmälan i samtliga fall där förvaltningen är eller kan antas vara en part. Antingen att stölden riktats mot förvaltningen, att förvaltningens medarbetare misstänks eller att stölden på annat sätt har skett i direkt anslutning till förvaltningens verksamheter.

Totalt har Polismyndigheten mottagit 273 anmälningar under perioden 1 januari 2023 till 31 oktober 2024 som avser hemtjänstverksamhet eller vård- och omsorgsboenden i Göteborg Stad och förvaltningen har 123 anmälda delegationsbeslut. Det talar för ett ungefärligt mörkertal runt 150. Med termen mörkertal avses de stölder där förvaltningen inte har kännedom om det inträffade snarare än det faktiska mörkertal av stölder som aldrig uppdagas.

Det som stjäls

Det som i regel stjäls inom förvaltningens verksamheter är sådant som är lättillgängligt och stöldbegärligt. Utredningen och intervjuer med medarbetare inom förvaltningens egen verksamhet visar att det framförallt är narkotikaklassade läkemedel och IT-utrustning som mobiltelefoner och datorer som stjäls. Men även förbrukningsvaror som kaffe och toalettpapper eller personlig egendom som cyklar. Från Polismyndigheten ser bilden snarlik ut, det är i regel sådant som är fysiskt lätt att plocka på sig som stjäls så

som smink, kontanter och smycken. Det som stjäls inom förvaltningens verksamheter är sådant som är stöldbegärligt i allmänhet, det som är avvikande för förvaltningen är tillgången till narkotikaklassade preparat.

Rutiner och åtgärder inom förvaltningen

När medarbetare inom förvaltningen upptäcker en misstänkt stöld ska enhetschef eller överordnad chef kontaktas för att upprätta en polisanmälan. Polisanmälningar för förvaltningens räkning är ett delegationsbeslut som ska diarieföras och anmälas till nämnden enligt gällande rutin. Trots att detta regleras av nämndens delegationsordning så fråntas ingen medarbetare rätten att som enskild individ upprätta en polisanmälan på egen hand, något som kan tänkas vara en delvis förklaring till förekomsten av mörkertal i förvaltningens diarium.

Förvaltningens jurist har tagit fram en lathund gällande vem, när och hur en polisanmälan ska upprättas i samband med stölder utav egendom. Nämndsekreterarna arbetar med utbildningar i grundläggande kommunalrätt inom förvaltningen. Där ingår hanteringen av allmänna handlingar, delegationsordningens roll i en förvaltning samt vikten av diarieföring och anmälan av fattade delegationsbeslut till nämnd.

En särskild arbetsgrupp inom förvaltningen har arbetat och under året presenterat sitt arbete med att göra de kommunala akutläkemedelsförråden (KAF-förråd) säkrare för att motverka stölder av läkemedel. Deras utredning har kartlagt omfattningen av läkemedelsvinn och stölder av läkemedel, inventerat den tekniska säkerheten kring förråden samt tagit fram förslag på åtgärder. De föreslår i huvudsak att fler tekniska lösningar införs för att motverka stölder av läkemedel. Bland annat föreslås kameror i samtliga KAF-förråd, teknisk spårbarhet och smarta låsfunktioner så att endast behörig personal har tillgång samt spårbarhet över vem som varit i förråden. De föreslår även att mer frekventa inventeringar genomförs samt att medarbetarna löpande får information om hur stölder hanteras enligt riktlinjer och checklista vid stöld.

Verksamheten har under 2024 erbjudit omsorgstagare i hemtjänsten en fast omsorgskontakt i syfte att tillgodose den enskildes behov av trygghet, kontinuitet, individanpassning och samordning. Implementering av fast omsorgskontakt har pågått under året och kommer att intensifieras under 2025 och är en prioriterad utvecklingsfråga för hemtjänsten. Målet är att omsorgstagaren inte ska möta lika många medarbetare utan få sin omsorg tillgodosedd av färre personer vilket skapar trygghet för den enskilde och en personalkontinuitet i insatserna. Ett nytt heltidsavtal har införts med utgångspunkten att det ska finnas en grundbemanning av tillsvidareanställd personal och att samplanering sker med närliggande hemtjänstenhet vilket minskar antalet timanställda. Införandet av fast omsorgskontakt förväntas också bidra till ökad delaktighet och självbestämmande för den enskilde.

Som ett led i implementeringen av lagstiftningen av fast omsorgskontakt har enhetscheferna besvarat en enkät under året. Sammanställning och analys av enkäten, som skickades ut april 2024, visar att merparten av Göteborgs Stads hemtjänstsenheter arbetar med implementeringen av fast omsorgskontakt. 56 procent av de som svarat på enkäten bedömer att man kommit långt i implementeringen. Över hälften av de som svarat säger att fast omsorgskontakt tilldelats fler än 50 procent av omsorgstagarna. Andel undersköterskor bedöms påverka möjligheterna att leva upp till lagstiftningen. Implementeringen av fast omsorgskontakt kommer fortsätta inom ramen för verksamhetsplan 2025 och är en prioriterad utvecklingsfråga för hemtjänsten.

Medelvärde för kontinuitet på avdelningsnivå för kvartal fyra är 15,88 (Resultat 2023 15,92). Resultatet är i stort sett oförändrat om man jämför med samma period föregående år. Målvärdet för 2024 var 15. Verksamheterna lyfter att bemanning och schemaläggning, frånvaro av personal, kompetenser/delegeringar och antal parallellgångar påverkar hur kontinuiteten faller ut. Införande av nytt IT-stöd för planering och uppföljning (Epsilon) under året bedöms ha påverkat kontinuiteten.

Pågående arbete med fast omsorgskontakt, mindre omsorgslag och kompetensutveckling (ökad andel undersköterskor) förväntas bidra till en ökad kontinuitet. Målvärdet på avdelningsnivå för 2025 är 12.

Ett nytt heltidsavtal har införts med utgångspunkten att det ska finnas en grundbemanning av tillsvidareanställd personal och att samplanering sker med närliggande hemtjänstenhet vilket minskar antalet timanställda.

Förslag på åtgärder

Förvaltningen fortsätter samt intensifierar insatserna med utbildning för medarbetare i kommunalrätt och gällande rutiner och riktlinjer för hantering av stölder. God kännedom om hur stölder ska hanteras minskar risken för mörkertal och ger en tydligare bild av vilka eventuella åtgärder som behöver vidtas och var.

Arbetet med kommunala akutläkemedelsförråd intensifieras för att fortsätta motverka stölder av narkotikaklassade läkemedel.

Förvaltningen fortsätter med intensifierad takt att införa fast omsorgskontakt samt minska antalet medarbetare per omsorgstagare.

Förvaltningens bedömning

Att motverka och förhindra stölder från omsorgstagares hem är betydligt svårare än i förvaltningens vård- och omsorgsboenden. Förvaltningen har inte rådighet att påverka särskilt mycket av omsorgstagares boendemiljö i de fall omvårdnad sker i eget boende. Med respekt för omsorgstagarens integritet och rättigheter bör inte förvaltningen föreslå åtgärder i omsorgstagarnas hem annat än nödvändigt för den omvårdnad omsorgstagaren behöver.

Stölder begångna hemma hos omsorgstagare är även svårare att utreda då kretsen människor med tillgång till omsorgstagaren och dennes boende ökar markant jämfört med någon som vårdas på ett vård- och omsorgsboende. Förvaltningen har ingen möjlighet att begränsa tillträdet till den enskilde omsorgstagarens bostad. Därav ökar svårigheten att utreda vem som varit i kontakt med omsorgstagaren samt vem eller vilka som kan ha utsatt omsorgstagaren för stöld.

Att äldre människor är särskilt utsatta för telefonbedrägerier/“vishing” är inte nytt och faller delvis utanför förvaltningens rådighet. Det förvaltningen har möjlighet att göra är i huvudsak att bidra med information till omsorgstagare kring förekomsten av telefonbedrägerier samt ge råd om hur man undviker bedragare. Problemen med telefonbedrägerier är utbredd och kräver insatser från flertalet samhällsaktörer, inte minst Polismyndigheten och bankerna, men förvaltningen har en god möjlighet att bidra med informationshöjande insatser till många av Göteborgs äldre invånare. Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen tillsammans med förvaltningen för demokrati och

medborgarservice samverkar med aktörer från både Göteborgs Stad, Polisen och de kommunala bostadsbolagen i något som kallas Bedrägeriförebyggandegruppen med syftet att motverka bedrägerier.

Inom de vård- och omsorgsboenden som bedrivs i egen regi har förvaltningen och nämnden goda möjligheter att minska förekomsten av stölder genom proaktiva begränsningar av vem som har tillgång till läkemedel, hur lokaler är utformade samt vilka rutiner som finns för hantering av stöldbegärligt material som IT-utrustning.

Ulrika Stridvall Dahlén

Avdelningschef

Babbs Edberg

Förvaltningsdirektör