

Utlåtande 2016:119 RVIII (Dnr 152-643/2016)

Rapport om utveckling av hemtjänst

Uppdrag i budget 2015

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Rapport om utveckling av hemtjänst”, bilaga 2 till utlåtandet, med samtliga förslag godkänns i sin helhet.
2. Äldrenämnden ges i uppdrag att utarbeta och besluta om nytt förfrågningsunderlag avseende kommande upphandlingar av hemtjänst i enlighet med övergripande principer i detta utlåtande.

Föredragande borgarrådet Clara Lindblom anför följande.

Ärendet

I kommunfullmäktiges budget för 2015 fick äldrenämnden ett antal uppdrag som rörde hemtjänst. I korthet består dessa uppdrag av att utveckla bedömningen av behov, beställning och utförande av insatser, föreslå förbättringar av ersättningssystem och rapporter samt fastslå vilken teknik som ska gälla för positionering och inloggning. Förutom dessa uppdrag har även stadsledningskontoret haft ett uppdrag kring val av upphandlingsform för hemtjänsten. Det överordnade målet för utredningen har dock varit att öka den enskildes inflytande, förbättra samverkan runt den enskildes behov samt att öka handlingsfriheten för hemtjänstpersonalen att tillmötesgå den enskildes dagsaktuella behov och önskemål.

Beredning

Ärendet har beretts av äldrenämnden och remitterats till stadsledningskontoret, socialnämnden, samtliga stadsdelsnämnder, Fackförbundet Kommunal, Famna, Kommunstyrelsens pensionärsråd (KPR), Pensionärernas riksorganisation (PRO), Socialnämndens, äldrenämndens och överförmyndarnämndens gemensamma råd för funktionshindersfrågor, SPF Seniorerna, Sveriges akademikers centralorganisation (SACO), Vision, Vårdförbundet och Vårdföretagarna. Utöver dessa har organisationen Gemensam välfärd och PRO Östermalm inkommit med remissvar.

SPF Seniorerna, Vårdförbundet, SACO och Vision har inte inkommit med något remissvar.

Stadsledningskontoret välkomnar äldrenämndens förslag om utveckling av hemtjänst och ser det som mycket positivt att staden får en samlad målbild för verksamheten.

Socialnämnden är positiv till äldreförvaltningens utredning som presenteras i "Rapport om utveckling av hemtjänst" och dess överordnade mål att öka brukarens inflytande över sina beviljade hemtjänstinsatser och samverkan runt brukaren.

Bromma stadsdelsnämnd välkomnar den utredning som äldreförvaltningen genomfört och som redovisas i Rapport om utveckling av hemtjänst.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd instämmer i stort i den utredningen kommit fram till och ser positivt på strävan efter att öka den enskildes inflytande över sina insatser samt att förbättra samverkan runt den äldre.

Farsta stadsdelsnämnd är mycket positiv till huvuddragen i förslaget, som bland annat kommer att innebära ökad delaktighet och inflytande för den enskilde hemtjänsttagaren.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd ställer sig positiv till äldreförvaltningens förslag till förändringar för utveckling av hemtjänsten.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd anser att det är bra att äldreförvaltningen har gjort en utredning av hemtjänsten där de har utvärderat valfrihets- och ersättningssystemet och sätt för att öka inflytande för de äldre inom hemtjänsten.

Kungsholmens stadsdelsnämnd är generellt positiva till rapporten, de vill dock se en ytterligare skärpning av kraven i förfrågningsunderlaget utöver de som föreslås.

Norrmalms stadsdelsnämnd ser positivt på äldrenämndens förslag om att gruppera beviljade insatser i huvudområden i beställningen till utförare.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd anser att öka den enskildes inflytande, förbättra samverkan om den enskildes behov samt att öka handlingsfriheten för hemtjänst-personal att tillmötesgå den enskildes dagsaktuella behov och önskemål är förslag som främjar den enskildes självbestämmande.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd anser att utveckla samarbetet utförare-beställare och utformningen av beställning och genomförandeplan kan bidra till att nå målet att ge brukaren ökat självbestämmande och ökad delaktighet.

Skärholmens stadsdelsnämnd ställer sig positiv till äldreförvaltningens rapport "Utveckling av hemtjänst".

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd anser att rapporten om utveckling av hemtjänsten belyser ett flertal viktiga punkter.

Södermalms stadsdelsnämnd är positiva till förslagen på förändringarna inom hemtjänsten samt till de utvecklingsprojekt som ska genomföras.

Älvsjö stadsdelsnämnd är positiva till rapportens förslag och de delar som ska genomföras för att fortsätta utveckla hemtjänsten.

Östermalms stadsdelsnämnd ställer sig bakom förslagen i sin helhet och vill lyfta fram att äldreförvaltningens utredning är välkommen och att de anser att den är väl genomarbetad.

Fackförbundet Kommunal anser att utredningen har många bra förbättringsförslag och är positiva till förslaget att äldreförvaltningen tar över larmfunktionen. De tycker också att det är bra att man tydliggör att personalen som utför arbetet ska vara med vid uppföljningar med beställaren. De är kritiska till borttagandet av ersättning vid avböjda besök.

Famna välkomnar rapporten och dess utgångspunkt att beslut ska fattas nära individen, samt tillstyrker flera av dess förslag, såsom fortsatt upphandling med LOV. Famnas huvudsakliga invändning utgörs av att rapporten inte beaktar portalskrivningar i Stockholm stads budget för 2016: "Den idéburna sektorn i äldreomsorgen ska stöttas", "Staden ska aktivt arbeta för att främja icke vinstdrivande verksamheter och lära av goda exempel inom den idéburna sektorn inom äldreomsorgen".

Kommunstyrelsens pensionärsråd är positiva till rapporten i stort men kritiska till att LOV även fortsättningsvis kommer att tillämpas vid upphandling. Rådet vill se en rejäl begränsning av utförare och önskar medverka i arbetet med att ta fram ett nytt förfrågningsunderlag.

Pensionärernas riksorganisation (PRO) är positiva till att utredningen nu har lämnat sin rapport med det överordnade målet att öka den enskildes inflytande, öka kontinuiteten och förbättra samverkan runt den enskildes behov. De är dock negativa till LOV eftersom det leder till att allt för många

utförare etablerar sig. De vill höja kraven på flera områden i förfrågningsunderlaget.

Socialnämndens, äldre- och överförmyndarnämndens gemensamma råd för funktionshindersfrågor lyfter fram problemet med att alla brukare, i synnerhet de med funktionsnedsättning, kan ha svårt att ta till sig och bedöma viss information, exempelvis att en telefon är ett arbetsverktyg.

Vårdföretagarna Almega är kritiska till flera förslag i rapporten.

Gemensam välfärd ser mycket positivt på de ambitiösa planer den nya majoriteten har för att utveckla hemtjänsten både vad gäller kvalitet och arbetsförhållanden för personalen. De accepterar också argumenten för att LOV inom hemtjänsten bibehålls under förutsättning att skärpta krav införs i förfrågningsunderlaget.

PRO Östermalm anser att rapporten innehåller många goda idéer, utvecklingsförslag och tankar för mer inflytande både för den enskilde och för personal. De anser även att kraven måste skärpas på alla utförare för att tillgodose god kvalitet avseende kompetens/utbildning, bemötande, språk i tal och skrift och detta oavsett LOU eller LOV.

Mina synpunkter

Att utveckla och förbättra hemtjänsten är nödvändigt för att staden ska kunna ge framtidens allt fler äldre en vård och omsorg av god kvalitet. Dessutom finns det brister inom hemtjänsten som måste rättas till. Jag ser därför väldigt positivt på äldre- och överförmyndarnämndens rapport om utvecklingen av hemtjänsten som är en del av det stora förändringsarbetet som vi inledde efter valet år 2014.

Alla remissinstanser är överlag positiva. Det förstärker min bild att behovet av att skärpa kvalitetskraven inom hemtjänsten är stort och att förslagen i rapporten kommer leda till att allvarliga brister åtgärdas.

En målsättning med förändringsarbetet inom hemtjänsten är att öka den äldres inflytande, förbättra samverkan runt den äldres behov samt öka handlingsfriheten för hemtjänstpersonalen att tillmötesgå den äldres dagsaktuella behov och önskemål. Personalkontinuiteten ska höjas och arbetet med genomförandeplaner och kontaktmannaskap ska stärkas och utvecklas.

Personalens arbetssituation har en stor påverkan på verksamheten. Vi vill ge både personal och chefer förutsättningar att göra ett bra jobb. Därför är jag väldigt positiv till de utvecklingsprojekt som ska genomföras i stadsdelarna så att personalen redan från början är delaktiga och kan vara med och påverka förändringsarbetet. Jag tycker även att det är viktigt med kompetenshöjande

insatser kring schemaläggning och bemanning för att uppnå målet med hög personkontinuitet, ökad flexibilitet, rimlig arbetssituation och rätt till heltid.

En annan målsättning är ökad samverkan mellan beställare och utförare. Syftet med att ta bort ersättningen för avböjda besök och ersätta den med höjd timmersättning, är att öka incitamenten för att minimera antalet avböjda besök men också att minska friktionen mellan beställare och utförare och öka samarbetet kring den äldre. En annan positiv konsekvens är att administration kommer att försvinna i och med att kontrollerna av avböjda besök upphör. Eventuella konsekvenser av denna förändring kommer att utvärderas och ersättningsnivån justeras vid behov.

Jag delar helt stadsledningskontorets och socialnämndens åsikt att socialförvaltningen bör inkluderas mer i utvecklingsarbetet för att säkerställa att personer med psykisk och/eller fysisk funktionsnedsättning får den hemtjänst som de är i behov av. Samarbetet bör även utvecklas kring det förebyggande arbetet mot våld i nära relation, missbruk och hemlöshet.

För att kunna genomföra de förändringar som föreslås i rapporten förutsätter det att ett nytt förfrågningsunderlag för hemtjänsten tas fram. I det nya förfrågningsunderlaget kommer bland annat kraven på kvalitet, kompetens, erfarenhet och professionalitet stärkas. I syfte att ytterligare kvalitetssäkra hemtjänsten kommer även krav på arbetsrättsliga frågor, personalkontinuitet och samverkan med andra aktörer finnas med.

Samtliga remissinstanser är positiva till referenstagning vid nyetablering. En stor majoritet vill även ha skarpare krav när det gäller exempelvis utbildning. Jag tycker att det är bra att många vill vara delaktiga i arbetet att utforma det nya förfrågningsunderlaget och jag ser gärna att referensgrupper involveras.

Utöver detta ställer jag mig bakom de förslag som presenteras i rapporten.

Bilagor

1. Reservationer m.m.
2. Rapport om utveckling av hemtjänst

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Reservation anfördes av borgarrådet Cecilia Brinck (M) enligt följande.

Jag föreslår att kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Föredragande borgarrådets förslag till beslut godkänns delvis.

2. Därutöver anför följande.

Det är glädjande att den rödgrönrosa majoriteten bibehåller LOV som upphandlingsform. Fördelarna att med LOV kunna skapa god kvalitet, utbud och kontinuitet för brukarna är tydligt påvisade. Även förslaget om att införa biståndsbedömd så kallad ramtid där den äldre och utföraren kommer överens om innehållet ser vi som ett steg i rätt riktning. Samtidigt kan vi konstatera att den rödgrönrosa majoriteten väljer att försvåra för framförallt nya och mindre aktörer inom hemtjänsten genom att ställa krav som varken är relevanta eller rimliga. Därutöver kommer en metod med referenstagning att införas, vilket av förklarliga skäl torde vara svårt för nystartade företag inom välfärdssektorn.

Utgångspunkten för förändringar inom hemtjänsten måste vara att omsorgen om de äldre ska bli bättre. Vi ställer oss tveksamma till på vilket sätt ett antal av de föreslagna förändringarna i förfrågningsunderlaget för upphandling av hemtjänsten enligt LOV kommer de äldre till godo i form av ökad kvalitet i omsorgen eller ökad valfrihet av utförare.

Reservation anfördes av borgarrådet Lotta Edholm (L) enligt följande.

Jag föreslår att kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Föredragande borgarrådets förslag till beslut godkänns delvis.
2. Därutöver anför följande.

Samhällets utveckling med fler äldre, ökad medellivslängd, förbättrad hälsa långt upp i åldrarna och den stora och positiva utvecklingen av hälso- och sjukvård som ger även svårt och kroniskt sjuka en ökad livslängd har medfört helt förändrade förutsättningar för hemtjänsten. Flertalet äldre personer vill också bo kvar i sina egna hem så länge som möjligt.

Hemtjänsten har utvecklats från att vara till stora delar inriktad på hjälp i hushållet till att bli en alltmer kvalificerad tjänst som ger vård och omsorg till ibland svårt sjuka personer i deras hem och som förutsätter både medicinsk- och omsorgskompetens hos personalen.

Utgångspunkten i en bra hemtjänstverksamhet ska vara att omsorgen bygger på den äldres behov och på en bra relation mellan den äldre och personalen hos utföraren. Den äldre ska ha valfrihet att välja både utförare av beviljad hemtjänst och själva innehållet i tjänsterna. Personalen ska ha hög kompetens och kunskap om den äldres livssituation och önskemål, så att omsorgen blir flexibel, ges med inlevelse och professionellt kunnande för ökat välbefinnande för den äldre.

Äldreförvaltningens rapport om utveckling av hemtjänst ligger till grund för förvaltningens tjänsteutlåtande. Utredningen består av fem delar. Vi kommenterar de olika delarna här nedan.

Bedömningen av behov, beställning och utförande av insatser inom hemtjänsten

Förslaget om att införa biståndsbedömd så kallad ramtid där den äldre och utföraren kommer överens om innehållet tillsammans ser vi som positivt. Ramtid ökar flexibiliteten i omsorgen för den äldre, som kommer att kunna avgöra själv om det är städning, matlagning, inköp eller annat man vill ha hjälp med. Ett viktigt led i införandet av denna förändring är att äldreförvaltningen tar fram stadsgemensamma anvisningar för beställning av hemtjänst.

Det är viktigt att noggrant följa och utvärdera att personer som själva inte anser sig ha vissa behov ändå förmås ta emot olika former av insatser.

Äldreförvaltningen påpekar i sin rapport att kontinuitet för de enskilda är viktigt både vid utförande av hemtjänsten och vid kontakt med kommunens handläggare. Rapporten ger inga förslag på hur en sådan hög kontinuitet för den enskilde kan uppnås hos beställarenheterna i staden.

I sin rapport redovisar äldreförvaltningen att den ser ett behov av att sträva mot att organisera hemtjänsten i mindre enheter med ett begränsat antal personal och hemtjänstmottagare. Förvaltningen redovisar inte hur den kommit fram till denna slutsats och evidensen bakom den. Mindre enheter torde ha svårare att hantera både fluktuationen av beställningar (dödsfall, sjukhusvistelser) och kontinuiteten hos den utförande personalen (sjukdom, barnafödande, osv.). En fördjupad utbildning i schemaläggning råder knappast bot på den problematiken.

Förändringar av ersättningssystem och rapporter

Enligt äldreförvaltningens förslag kommer ersättningen till utförare om den enskilde tackar nej till insatsen när utföraren kommer till dennes bostad att tas bort (avböjda besök). Istället kommer timersättningen för dagtid att justeras upp med två procent från och med den 1 januari 2017. Detta utöver eventuell annan uppräknings av ersättningen till hemtjänstutförare i kommande budgetar.

Vi ser positivt på den förenkling som implementeringen av denna förändring innebär. Vi anser att all förenkling av administration för både beställare och framförallt utförare är av godo.

Det är positivt att hanteringen av rapporteringen av ersättning upp till 110 procent av bestämd tid (utan att godkännande av biståndshandläggare i förväg föreligger) framledes måste ske i direkt anslutning till när den uppkommit, det vill säga nästkommande månad.

Tekniska förändringar

Äldreförvaltningen föreslår en övergång beträffande positioneringsteknik från GPS till NFC (Near Field Communication). NFC är en beprövat driftstabil och användarvänlig teknik som kräver lite administration och ger en lösning med kvittensen vid 100 procent av besöken. Det är bra.

Invändningen mot GPS tekniken har från personalens sida varit att de ”känner sig övervakade”. Vi vill gärna veta på vilket sätt den nya tekniken NFC råder bot på den känslan?

Övergången till tvåfaktorsinloggningen ser vi som positiv eftersom det innebär en förenkling för personalen hos hemtjänstutförare.

Implementeringen av denna nya teknik kräver att utförarnas mobiltelefoner har NFC-funktionen. Staden kommer att ersätta de kommunala utförarna för inköp av dessa mobiltelefoner men inte de privata utförarna. Vi utgår ifrån att de privata utförarna då också själva skulle stå för merkostnaderna för inköp av de så kallade NFCtaggar, som placeras vid omsorgstagarens dörr för registrering med mobilen. Vi anser att teknikbytet – innan man ålägger de privata utförarna stora merkostnader för byte av teknik – ska vara väl utrett och genomtänkt och kan påvisas ge betydande mervärde även för de privata utförarna. Hur planerar äldreförvaltningen för den uppgiften?

Val av upphandlingsform för hemtjänst

Det gläder oss äldreförvaltningen bedömer att upphandling av hemtjänst enligt LOV har stora fördelar och att förvaltningen därmed föreslår att den rödgrönrosa majoriteten bibehåller LOV som upphandlingsform. Fördelarna att med LOV kunna skapa god kvalitet, utbud och kontinuitet för brukarna känns nu en gång för alla bevisade.

Samtidigt kan vi konstatera att den rödgrönrosa majoriteten väljer att försvara för framförallt nya och mindre aktörer inom hemtjänsten genom att ställa ett antal krav som inte känns relevanta eller rimliga. För oss i Alliansen är utgångspunkten med förändringar inom hemtjänsten att omsorgen om de äldre ska bli bättre. Vi ställer oss tveksamma till på vilket sätt ett antal av de föreslagna förändringarna i förfrågningsunderlaget för upphandling av hemtjänsten enligt LOV kommer de äldre till godo i form av ökad kvalitet i omsorgen eller ökad valfrihet av utförare.

1. Arbetskläder – vi anser att frågan om arbetskläder förvisso kan vara angelägen, men att alltför mycket detaljstyrning bör undvikas och kan göra det extra svårt för bra små utförare.

2. Tillgång till lokal för omklädning – vi anser likaså att frågan om tillgång till lokal för omklädning kan vara angelägen, men att alltför mycket detaljstyrning bör undvikas. I synnerhet för bra små utförare kan detta vara svårt.

3. Verksamhetsansvariges närvaro – även frågan om närvaro av de som är verksamhetsansvariga är en detaljstyrning som bör undvikas.

4. Ökad personalkontinuitet – vi stödjer problemformuleringen men undrar samtidigt hur detta kan genomföras praktiskt om enheterna samtidigt ska vara mindre? För att uppnå målen anser vi att olika former av incitament är att föredra framför specifika krav.

5. Arbetsrättsliga förhållanden – kollektivavtal eller kollektivavtalsliknande villkor. Här behövs en specifikation av ”kollektivliknande villkor”.

6. Obligatorisk närvaro vid informationsmöten

7. Samverkan med landstinget

8. Minsta volym/antal brukare vid en viss tid – detta ställer krav på möjligheten att få sin verksamhet bedömd i det hänseendet vid mer än ett tillfälle. Hur tänker förvaltningen kring det? Vi anser därutöver att volymkravet riskerar att bli problematiskt för små utförare.

9. Miljöpåverkan – vi vill uttrycka förhoppningen att detta inte innebär en rekommendation från politiken att samtliga hemtjänstanställda ska använda tjänstecykel i jobbet, vilket skulle ansluta till uttalat önskemål från ansvarigt borgarråd.

Därutöver kommer en metod med referenstagning att införas. Hemtjänstutförare ska kunna lämna referenser som visar att utföraren kan hålla det den lovar kring att uppfylla stadens krav. Detta torde av förklarliga skäl bli svårt för nystartade företag inom välfärdssektorn.

Förvaltningen föreslår att arbetet med att ta fram ett nytt förfrågningsunderlag påbörjas omgående. Vi vill att nämnden beslutar att uppdra åt äldreförvaltningen att först arbeta för ett förtydligande av de invändningar vi anfört ovan för att sedan påbörja arbetet.

Implementeringen av förändringarna inom Stockholms stads hemtjänst kommer att påbörjas i ett pilotprojekt inom stadsdelarna Bromma, Hässelby-Vällingby och Kungsholmen under 2016 för att sedan implementeras i hela staden under 2017. Vi anser att - innan modellen implementeras i hela staden - förslaget om förändringar i stadens hemtjänst ska revideras för att ta med goda exempel, erfarenheter och lärdomar från arbetet i dessa tre stadsdelar.

Sammantaget kan vi konstatera att införandet av ramtid inom hemtjänsten i Stockholms stad är en positiv förändring. Vi ser dock att det kan finnas risk för att de utökade kraven på utförarna som kommer att ställas vid LOV-upphandlingar kan bli problematiska för små utförare.

Vi undrar om målet med dessa övriga förändringar som redogörs i äldreförvaltningens rapport verkligen syftar till att öka omsorgens kvalitet. För oss ser det snarare ut att syfta till att kraftigt begränsa antalet privata utförare inom hemtjänsten, i enlighet med ansvarigt borgarråds uttalade önskan.

Kommunstyrelsen delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Rapport om utveckling av hemtjänst", bilaga 2 till utlåtandet, med samtliga förslag godkänns i sin helhet.
2. Äldrenämnden ges i uppdrag att utarbeta och besluta om nytt förfrågningsunderlag avseende kommande upphandlingar av hemtjänst i enlighet med övergripande principer i detta utlåtande.

Stockholm den 24 augusti 2016

På kommunstyrelsens vägnar:
KARIN WANNGÅRD

Clara Lindblom

Ulrika Gunnarsson

Reservation anfördes av Cecilia Brinck, Johanna Sjö, Markus Nordström, Jonas Nilsson och Lars Jilmstad (alla M) med hänvisning till Moderaternas reservation i borgarrådsberedningen.

Reservation anfördes av Lotta Edholm (L) med hänvisning till Liberalernas reservation i borgarrådsberedningen.

Ersättaryttrande gjordes av Jonas Naddebo (C) och Erik Slottnér (KD) med hänvisning till Moderaternas reservation i borgarrådsberedningen.

Remissammanställning

Ärendet

I kommunfullmäktiges budget för 2015 fick äldrenämnden ett antal uppdrag som rörde hemtjänst. I korthet består dessa uppdrag i att utveckla bedömningen av behov, beställning och utförande av insatser, föreslå förbättringar av ersättningssystem och rapporter samt fastslå vilken teknik som ska gälla för positionering och inloggning. Förutom dessa uppdrag har även stadsledningskontoret haft ett uppdrag kring val av upphandlingsform för hemtjänsten. Det överordnade målet för utredningen har dock varit att öka den enskildes inflytande, förbättra samverkan runt den enskildes behov samt att öka handlingsfriheten för hemtjänstpersonalen att tillmötesgå den enskildes dagsaktuella behov och önskemål.

Äldrenämnden

Äldrenämnden beslutade vid sitt sammanträde den 22 mars 2016 följande.

1. Äldrenämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande om utveckling av hemtjänst.
2. Äldrenämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen för vidare beslut i kommunfullmäktige.
3. Äldrenämnden föreslår kommunstyrelsen att hos kommunfullmäktige föreslå att Near Field Communication (NFC) ersätter GPS som positioneringsteknik inom hemtjänsten. Kostnaderna för detta beräknas uppgå till 1,4 mnkr och föreslås avsättas i samband med budget för 2017.
4. Äldrenämnden föreslår kommunstyrelsen att hos kommunfullmäktige föreslå att ersättningen för avböjda besök tas bort och ersätts med en uppräknings av timersättningen för hemtjänst med 2,0 %, utöver eventuella andra behov av uppräknings av den totala hemtjänstersättningen, från och med den 1 januari 2017.
5. Äldrenämnden föreslår kommunstyrelsen att hos kommunfullmäktige föreslå att äldrenämnden ges i uppdrag att utarbeta och besluta om nytt förfrågningsunderlag avseende kommande upphandlingar av hemtjänst i enlighet med övergripande principer i detta ärende.

Reservation anfördes av Sofia Modig (KD), Dennis Wedin m.fl. (M) och Ann-Katrin Åslund (L), *bilaga 1*.

Äldreförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 2 mars 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Bedömningen av behov, beställning och utförande av insatser inom hemtjänsten

Äldreförvaltningen anser att beställning av hemtjänst ska formuleras så att utformningen av de beviljade insatserna samt när och hur dessa ska utföras överläts till utföraren och den enskilde att komma överens om. Ett nytt sätt att uppnå detta kan vara att i beställningen gruppera de beviljade insatserna utifrån huvudområden såsom t.ex. serviceinsatser, måltider och personlig omvårdnad utan att precisera varje insats på detaljnivå. För att betona att beställningen inte bör vara för detaljerad, anser äldreförvaltningen att stadsgemensamma anvisningar för beställning av hemtjänst bör tas fram under ledning av äldreförvaltningen. Detta bör ske utifrån de goda exempel som förväntas framkomma i de utvecklingsprojekt som äldreförvaltningen avser genomföra och som presenteras i detta ärende.

Äldreförvaltningen avser vidare att se över beräkningsunderlaget för att bland annat förtydliga flexibiliteten i utförandet samt säkerställa träffsäkerheten i den beviljade tiden.

För att bland annat säkerställa den enskildes inflytande över insatsernas utformning, anser äldreförvaltningen att även stadsgemensamma anvisningar för genomförandeplaner inom hemtjänsten bör tas fram under ledning av äldreförvaltningen. Även detta bör ske utifrån de goda exempel som förväntas framkomma i utvecklingsprojekten. Äldreförvaltningen anser också att det är viktigt att hemtjänstpersonal ges befogenhet, ansvar och handlingsfrihet att självständigt fatta beslut om lämplig utformning av insatser utifrån den enskildes dagsaktuella behov och uppkomna situationer.

För att säkra kontinuiteten för den enskilde, anser äldreförvaltningen att kontaktmannaskapets syften och de krav som staden ställer på detta behöver förtydligas. Vidare bör hemtjänsten organiseras i mindre enheter som möjliggör en överblickbar schemaläggning. För att underlätta och förbättra schemaläggning anser äldreförvaltningen att särskilda utbildningsinsatser inom detta område bör genomföras samt att stadens schemaläggningssystem SchemOs bör utvecklas.

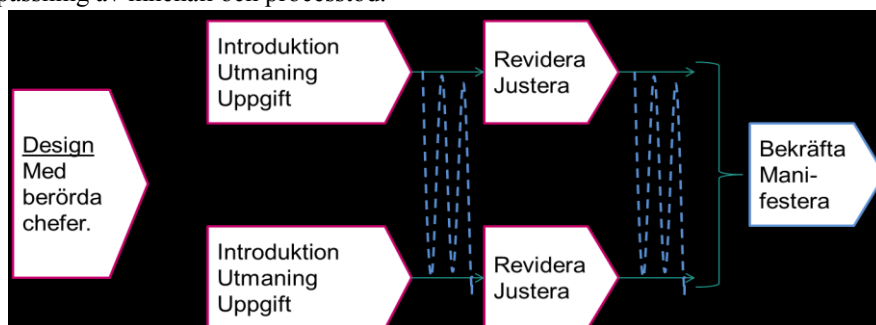
För att utveckla och förstärka samverkan mellan beställare och utförare anser äldreförvaltningen att olika former av nätverk för dialog bör skapas samt att vissa utbildningar som riktar sig till båda grupperna bör erbjudas.

Som ett komplement till hemtjänstinsatser, anser äldreförvaltningen att en särskild utredning bör genomföras av förvaltningen för att se över förutsättningarna för att bevilja olika former av välfärdsteknik i hemmet som en form av bistånd enligt SoL.

Utvecklingsprojekt

Äldreförvaltningen föreslår att utvecklingsprojekt startas med inriktning mot att kunna leda till positiva förändringar i hemtjänsten. Engagemanget ska vara brett och drivas parallellt i verksamheterna och äldreförvaltningen. Äldreförvaltningen tar fasta på tre framgångsfaktorer: Ett tydligt mål för utvecklingen, en strukturerad arbetsprocess och ett brett engagemang som involverar medarbetare.

I nedanstående figur framgår schematiskt hur utvecklingsprojekten kan drivas parallellt hos beställare och utförare. Upplägget ska i grunden vara detsamma med anpassning av innehåll och processstöd.



Figur 1 Utvecklingsprojekten drivs parallellt och i dialog mellan beställare och utförare

Förändringar av ersättningssystem och rapporter

Enligt dagens regler ges ersättning till utföraren om den enskilde tackar nej till insatsen när utföraren kommer till dennes bostad. Om den enskilde i förväg avböjt besök utgår ingen ersättning. Äldreförvaltningens förslag är att ingen ersättning ges för avböjda besök. I stället föreslås timersättningen för dagtid justeras upp med 2,0 %, utöver eventuella andra behov av uppräknings av den totala hemtjänstersättningen, från och med den 1 januari 2017 för att effekten av förslaget ska vara kostnadsneutralt. Stadsdelsnämndernas beställare prognostiseras få 47 mnkr i lägre kostnader då avböjda besök inte längre ersätts. Detta motsvarar den föreslagna höjningen på 2,0 procent. Argumenten för att göra denna förändring är främst att staden i första hand bör ersätta utförare för insatser som verkligen utförs samt att det på så sätt även uppstår ett incitament till att minimera andelen avböjda besök, och därmed stimulera till ett ökat kontaktmannaskap, minska dagens diskussioner kring ansvars- och gränsdragningar samt att undvika administration i form av kontroller kring avböjda besök.

Äldreförvaltningen föreslår vidare att möjligheten att rapportera upp till 110 % utan att redovisa orsak kvarstår, men regelverket kommer att förtydligas. Det främsta argumentet är att denna regel möjliggör flexibilitet kring den enskildes dagsaktuella behov. Även om regeln kvarstår föreslås hanteringen kring överskriden tid förändras.

Enligt äldreförvaltningens förslag ska grundprincipen vara att denna tid ska hanteras i anslutning till när den uppstått, det vill säga nästkommande månad. Detta

för att minska administration och förbättra uppföljningen.

Tekniska förändringar gällande val av teknik för positionering och inloggning

Äldreförvaltningen föreslår att staden går över till Near Field Communication (NFC) som positioneringssystem inom hemtjänsten. Det är en teknik som är driftstabil, kräver lite administration hos utförarna, är enkel att använda för hemtjänstpersonalen och ger en lösning med kvittenser vid 100 % av besöken. Ett införande av NFC skulle innebära ökade kostnader för staden om 1 mnkr gällande utvecklingskostnader för systemen, 0,4 mnkr för inköp av NFC-taggar samt kostnad för de eventuella byten av de kommunala utförarnas mobiltelefoner som ännu inte bytts ut av andra skäl. Privata utförare står själva för kostnaderna för att byta ut sina telefoner.

Kommunstyrelsen ansvarar för ett eventuellt beslut om en övergång till tvåfaktorsinloggning för ParaGå. Äldreförvaltningen förordar dock den lösning för tvåfaktorsinloggning som beskrivs i den bifogade rapporten.

Val av upphandlingsform för hemtjänst

Sedan år 2009 sker upphandling av hemtjänst i äldreomsorg med stöd av Lag om valfrihetssystem (LOV). Tidigare skedde ramavtalsupphandling av hemtjänst enligt Lag om offentlig upphandling (LOU).

Upphandling med stöd av LOV innebär en kvalificering av leverantörer med krav som riktas mot den utförande organisationen/företaget, samt prövning av krav för själva genomförandet av tjänsten. I LOU finns förutom dessa två delar även ett tävlingsmoment där de bästa anbudena tilldelas avtal. De krav som staden ställer vid kvalificering och på utförande av tjänsten vid nuvarande upphandlingar enligt LOV, är i huvudsak desamma som vid tidigare upphandlingar enligt LOU.

Skillnader i användningen av de två olika upphandlingsförfarandena inom hemtjänsten finns när det gäller möjlighet att skapa kontinuitet i verksamheten. Enligt LOU måste avtalen tidsbegränsas (maximalt 4 år) så att nya konkurrensutsättningar kan genomföras medan det mer öppna LOV-förfarandet inte har sådana tidsbegränsningar. Det finns också skillnader i det administrativa genomförandet av upphandlingarna. Tävlingsmomentet (anbudsutvärderingen) i LOU ställer högre krav på resurser än vad som normalt krävs vid en LOV-upphandling. Äldreförvaltningen bedömer att en LOU-upphandling i nu aktuell situation tar 1 -1,5 år längre tid än en upphandling enligt LOV. Slutligen finns skillnader avseende risker vid eventuella överprövningssituationer. Om domstol kommer fram till att något av stadens krav i en LOV-upphandling bryter mot proportionalitetsprincipen blir effekten att staden får ändra eller ta bort kravet. Motsvarande domslut vid en LOU-upphandling kommer sannolikt också innebära att upphandlingen måste göras om. Förutom att upphandlingsprocessen då fördröjs innebär det även risk för att staden kan hamna i avtalslöst läge.

Efter flera års erfarenhet av upphandling med stöd av LOV kan äldreförvaltningen konstatera att det finns positiva konsekvenser vad gäller möjligheter att skapa god

kvalitet, utbud och kontinuitet för brukarna, men att det också finns svårigheter med att utestänga leverantörer som brister i utförandet. Äldreförvaltningen bedömer därför att det krävs bättre förutsättningar för att trygga den goda kvaliteten i utförandet i LOV-upphandlingen. Dessa förutsättningar skapas genom att kraven i upphandlingen utformas så att leverantören inte blir godkänd om det finns anledning att tro att utförandet inte kommer att uppfylla stadens krav avseende kvaliteter som exempelvis bemötande, trygghet, kontinuitet och att insatser utförs vid angivna tider.

I kommande upphandlingar av hemtjänstutförare ska krav ställas på att utföraren, eller nyckelpersoner i företaget, har erfarenhet av äldreomsorg och/eller omsorgen om personer med funktionsnedsättning utifrån socialtjänstlagen. Vidare ska utföraren visa referenser som inte motsäger utförarens utfästelser om att uppfylla stadens krav. Referensprövningen ska utformas så att stadens egna erfarenheter alltid vägs in om utföraren har eller haft uppdrag i staden. Syftet med denna metod är att bristande utförare inte ska godkännas och få avtal.

En förutsättning för metoden med referenser är att stadsdelsförvaltningarna, som ska lämna referenser, har en likartad rutin för uppföljning av de krav som är aktuella för referenserna. Äldreförvaltningen bedömer att ett ökat fokus på uppföljning och kravställning av utförandet leder till förbättringar hos utförarna.

Utöver metoden med referenser avser äldreförvaltningen i samråd med stadsledningskontoret pröva behov och nytta med ytterligare krav i LOV-upphandlingen. Förfrågningsunderlaget ska utformas i linje med stadens program för upphandling och inköp samt dess tillämpningsanvisningar. Vägledande principer i detta arbete ska i övrigt vara:

1. Utföraren ska tillhandahålla arbetskläder
2. Utförarens personal ska ha tillgång till lokal med möjlighet till omklädning
3. Tydligare krav utformas om verksamhetsansvariges närvaro
4. Krav utformas som syftar till ökad personalkontinuitet
5. Särskilda kontraktsvillkor utformas avseende arbetsrättsliga förhållanden
6. Krav utformas om obligatorisk närvaro vid informationsmöten för att få lämna anbud
7. Tydligare krav utformas om samverkan med landstinget
8. Möjlighet utreds att ställa krav om att utföraren har en minsta volym/antal brukare vid en viss tid.
9. Krav utformas som syftar till att minimera hemtjänstverksamhetens miljöpåverkan.

Äldreförvaltningen föreslår mot bakgrund av vad som anförs ovan att arbetet med att ta fram nytt förfrågningsunderlag påbörjas omgående.

Beredning

Ärendet har beretts av äldrenämnden och remitterats till stadsledningskontoret, socialnämnden, samtliga stadsdelsnämnder, Fackförbundet Kommunal, Famna, Kommunstyrelsens pensionärsråd (KPR), Pensionärernas riksorganisation (PRO), Socialnämndens, äldrenämndens och överförmyndarnämndens gemensamma råd för funktionshindersfrågor, SPF Seniorerna, Sveriges akademikers centralorganisation (SACO), Vision, Vårdförbundet och Vårdföretagarna. Utöver dessa har organisationen Gemensam välfärd och PRO Östermalm inkommit med remissvar.

SPF Seniorerna, Vårdförbundet, SACO och Vision har inte inkommit med något remissvar.

Innehållsförteckning	Sid
Stadsledningskontoret	17
Socialnämnden	19
Bromma stadsdelsnämnd	20
Enskede-Årsta-Vantör stadsdelsnämnd	22
Farsta stadsdelsnämnd	23
Hägersten-Liljeholmen stadsdelsnämnd	24
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd	26
Kungsholmens stadsdelsnämnd	27
Norrmalms stadsdelsnämnd	31
Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd	33
Skarpnäcks stadsdelsnämnd	33
Skärholmens stadsdelsnämnd	34
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd	35
Södermalms stadsdelsnämnd	36
Älvsjö stadsdelsnämnd	38
Östermalms stadsdelsnämnd	40
Fackförbundet Kommunal	42
Famna	44
Kommunstyrelsens pensionärsråd	46
Socialnämndens, äldrenämndens och överförmyndarnämndens gemensamma råd för funktionshinderfrågor	50
Vårdföretagarna Almega	51

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 16 juni 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret välkomnar äldrenämndens förslag om utveckling av hemtjänst och ser det som mycket positivt att staden får en samlad målbild för verksamheten. En välfungerande hemtjänst är en viktig förutsättning för att staden även i framtiden ska kunna säkerställa att alla äldre får en trygg ålderdom och en äldreomsorg av god kvalitet, i enlighet med kommunfullmäktiges verksamhetsmål. Kontorets bedömning är att äldrenämndens förslag i rapporten Utveckling av hemtjänst kommer att bidra till att öka den enskildes inflytande, förbättra samverkan runt den enskildes behov samt öka handlingsfriheten för hemtjänstpersonalen att tillmötesgå den enskildes dagsaktuella behov och önskemål.

Fortsatt utveckling av hemtjänsten är en nödvändighet för att staden ska kunna ge framtidens allt fler äldre en äldreomsorg av god kvalitet. Sweco prognostiserar en kraftig ökning av antalet äldre med hemtjänst från 2020. Ökningen väntas bli drygt 35 procent från idag fram till 2040 och följer på den kraftiga ökningen av antalet äldre stockholmare under kommande decennier. Den för stadens äldreomsorg viktiga gruppen 80 år eller äldre omfattar idag drygt 35 000 personer och prognostiseras att efter några års minskning återigen börja öka för att 2040 uppgå till 72 200. De över 90 år är idag 8 900. Gruppen beräknas minska under det närmaste decenniet för att sedan öka till 15 300 personer 2040.

Stadsledningskontoret föreslår att äldrenämnden och stadsdelsnämnderna får i uppdrag att arbeta för att utveckla hemtjänsten i enlighet med äldrenämndens förslag i rapporten Utveckling av hemtjänst. De utvecklingsprojekt äldrenämnden driver i samverkan med stadsdelsnämnderna är i detta avseende mycket viktiga. Som äldrenämnden påpekar bör den fortsatta utvecklingen av hemtjänsten bygga på resultaten från dessa projekt.

I dagsläget har drygt 2 200 stockholmare under 65 år med psykisk och/eller fysisk funktionsnedsättning hemtjänstinsatser. För att säkerställa att hemtjänsten möter behoven hos denna målgrupp ser kontoret det som angeläget att socialförvaltningen ges möjlighet att medverka i den fortsatta utvecklingen av hemtjänsten, bl.a. i äldrenämndens utvecklingsprojekt.

Då närmare två tredjedelar av stadens hemtjänst tillhandahålls av privata utförare är det av stor vikt att även dessa utförare omfattas av stadens nya inriktning för hemtjänsten. Stadsledningskontoret ser därför positivt på att äldrenämnden inför kommande centrala upphandlingar får i uppdrag att ta fram ett nytt förfrågningsunderlag med hårdare kvalitetskrav. De skärpta kvalitetskraven,

tillsammans med den referenstagning som föreslås införas, kommer att bidra till att oseriösa aktörer inte kan bedriva hemtjänstverksamhet i Stockholms stad framöver. För att kvalitetskraven ska kunna införas så effektivt som möjligt är det viktigt att säkerställa att de inte står i strid med upphandlingslagstiftningen.

Stadsledningskontoret föreslår därför att äldrenämnden i framtagnandet av förfrågningsunderlaget gör de justeringar som är nödvändiga ur ett upphandlingsrättsligt perspektiv. Kontoret föreslår exempelvis att äldrenämndens förslag om krav på närvaro vid informationsmöte före ansökan ändras till krav på bevis om genomläsning av informationsmaterial före ansökan och möte under utredningstiden.

Syftet med det timbaserade ersättningssystem för hemtjänst som infördes 2014 var att säkerställa att den enskilde får de insatser denne beviljats. Systemet förutsätter att utföraren elektroniskt registrerar när en insats påbörjas respektive avslutas.

Äldrenämndens utvärdering av Global Positioning System (GPS) som kvittens teknik i registreringssystemet ParaGå har visat på brister. GPS är inte en hundra procentig kvittens metod och metoden har hos en del av personalen i hemtjänsten även skapat en känsla av övervakning. Stadsledningskontoret delar äldrenämndens bedömning att Near Field Communication (NFC) är en bättre positioneringsmetod än GPS. Kontoret föreslår därför att äldrenämnden får i uppdrag att genomföra teknikbyte från GPS till NFC under 2017. Kostnader för detta behandlas i budget 2017. Arbetet bör ske i samråd med stadsledningskontorets avdelning för digital utveckling och med ansvarig för stadens informationssäkerhet.

Mot bakgrund av genomförd säkerhetsklassning av informationen i ParaGå föreslår äldrenämnden att staden inför tvåfaktorsinloggning i registreringssystemet.

Tvåfaktorsinloggning definieras av äldrenämnden som något man har och något man vet vid inloggning. För inloggning i ParaGå innebär detta ett certifikat i telefonen (något man har) och en pinkod (något man vet). Syftet med tvåfaktorsinloggning är att säkerställa att enbart behöriga personer får åtkomst till den sekretessbelagda informationen. Stadsledningskontoret delar äldrenämndens uppfattning att säkerheten i ParaGå bör stärkas och arbete pågår därför redan för att införa tvåfaktorsinloggning. För att ytterligare stärka informationssäkerheten i ParaGå understryker stadsledningskontoret vikten av att äldrenämnden fortsätter utveckla lösningar för s.k. stark autentisering i samverkan med avdelningen för digital utveckling.

Som äldrenämnden påpekar är det angeläget att ersättningssystemet för hemtjänsten är utformat så att utförare ersätts för insatser som verkligen utförs. Incitament bör finnas för att minimera andelen avböjda besök och det är angeläget att undvika onödig administration. Stadsledningskontoret tillstyrker därför äldrenämndens förslag att ersättning för avböjda besök tas bort från den 1 januari 2017 för att ersättas med en uppräknings av timersättningen för hemtjänst. Kostnader för detta behandlas i budget 2017.

Socialnämnden

Socialnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 14 juni 2016 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande som remissvar.

Socialförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 15 maj 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen är positiv till äldreförvaltningens utredning som presenteras i ”Rapport om utveckling av hemtjänst” och dess överordnade mål att öka brukarens inflytande över sina beviljade hemtjänstinsatser och samverkan runt brukaren.

Förvaltningen vill särskilt lyfta fram behovet av att framöver få vara delaktig i de utvecklingsprojekt som avser att utveckla bedömning av behov, beställning och genomförandet av hemtjänst och den utredning om välfärdsteknik i hemmet som en form av bistånd enligt SoL som äldreförvaltningen föreslår. Detta för att säkerställa att personer under 65 år med fysiska och/eller psykiska funktionsnedsättningar även beaktas, totalt 2 266 personer 2015. Framöver föreslår förvaltningen att beställare inom verksamhetsområdena funktionsnedsättning och socialpsykiatri finns representerade. Förvaltningen vill betona behovet av att ersättningen för insatsen hemtjänst i assistansliknande form gemensamt ses över då det nuvarande ersättningssystemet precis som äldreförvaltningen beskriver är mindre passande för denna insats.

Förvaltningen delar äldreförvaltningens bedömning att det finns behov av att inom hemtjänsten öka brukarens inflytande över utformandet av beviljad insats, och möjliggöra att brukarens aktuella behov kan tillmötesgå av utföraren. Förvaltningen ser ett behov av att man förtydligar att utföraren inte måste fördela tiden per insats enligt det beräkningsunderlag som biståndshandläggarna använder för att beräkna tid för hemtjänst, vilket bifogas med beställningen.

Förvaltningen instämmer i att krav i förfrågningsunderlaget för hemtjänst på att utföraren ska uppvisa referenser på tidigare erfarenhet av målgrupperna, samt utreda krav på ett minsta antal brukare vid en viss tid kan bidra till en ökad kvalitet på hemtjänstutförandet. Förvaltningen är angelägen om att kunna påverka det nya förfrågningsunderlaget gällande krav på kompetens om funktionsnedsättningar, barnperspektiv och LSS då allt fler personer som tillhör LSS personkrets beviljas hemtjänst.

I äldreförvaltningens rapport framgår det att brukare med demenssjukdom eller psykisk funktionsnedsättning har en tendens att i högre utsträckning avböja

hemtjänstinsatser. Det framhålls då som viktigt med särskild kompetens för att kunna öka utförandegraden hos dessa brukare. Särskilda hemtjänstenheter finns inom staden som är helt inriktade mot personer med demenssjukdom. Något motsvarande saknas för de 226 personer som 2015 hade hemtjänst inom socialpsykiatri, totalt var dessa brukare beviljade 5 046 timmar per månad. Förvaltningen föreslår att viss personal på vissa hemtjänstenheter ska ha särskild kompetens för att arbeta med personer med psykisk funktionsnedsättning. Samt att det tydligt ska framgå hos vilka utförare denna kunskap finns.

Förvaltningen bedömer att förslaget om att ta bort ersättningen för avböjda besök och istället höja timersättningen dagtid kan resultera i ett ökat incitament att för utförarna minimera antalet avböjda besök. Förvaltningen vill dock i sammanhanget framföra risken med att en utförarenhet som skulle komma att inrikta sig på hemtjänst för brukare med psykisk funktionsnedsättning, som har en tendens att avböja hemtjänstbesök, i högre grad kommer att påverkas av utebliven ersättning för avböjda besök. Det bör av den anledningen särskilt följas upp hur ett borttagande av ersättningen för avböjda besök påverkar hemtjänstutförare som har brukare med psykisk funktionsnedsättning.

Förvaltningen stödjer äldreförvaltningens förslag om att gå över till positioneringssystemet NFC inom hemtjänsten till en kostnad om totalt 1,4 mnkr. Detta då tekniken beskrivs vara driftstabil, kräver lite administration av utförarna samt motsvarar stadens krav på kvittenser vid 100 procent av hemtjänstbesöken.

Bromma stadsdelsnämnd

Bromma stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 14 juni 2016 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande och överlämnar det till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Bromma stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 25 maj 2016 har i huvudsak följande lydelse.

De äldre i Bromma som har behov av hemtjänst ska uppleva att de kan påverka sin vardag och ha inflytande över hur insatserna utförs.

Förvaltningen välkomnar därför den utredning som Äldreförvaltningen genomfört och som redovisas i Rapport om utveckling av hemtjänst. Rapporten innehåller förslag till förändringar och utveckling. Förvaltningen är i stort positiv till rapporten men har vissa synpunkter som redovisas nedan.

Bedömning av behov, beställning och utförande av insatser inom hemtjänsten

Förvaltningen kan när det gäller kontinuitet av biståndshandläggare, se både för- och nackdelar med att den enskilde enbart har kontakt med en handläggare som ska hantera samtliga frågor som uppstår. En specialisering av handläggare, som t ex

vårdplanerare eller handläggare av boendeansökningar, ger möjlighet till mer sakkunnig och professionell handläggning inom det specifika området samt skapar effektivitet. Detta kan också ge en mer rättssäker och likställd handläggning.

Ansökan om hemtjänst sker utifrån den enskildes önskemål. Beslut fattas på insatsnivå. Beställningen föreslås i rapporten ske i grupperingar utifrån huvudområden som t ex serviceinsatser, måltider och personlig omvårdnad utan att precisera varje insats på detaljnivå. Detta kan innebära att hemtjänstpersonalen inte får tillräcklig kännedom om vilka insatser som faktiskt har beviljats och att det blir stort utrymme för tolkningar. Förvaltningen ser en farhåga att vissa beviljade insatser inte blir utförda. Samtidigt finns risk att insatser som avslagits utförs. Följsamhet till lagstiftning samt likabehandling av de äldre kan därmed bli åsidosatt och insatser utöver skäligen levnadsnivå utförs. Det är därför positivt att stadsgemensamma anvisningar utfärdas för hur en beställning bör utformas.

I rapporten skrivs att det är ”viktigt att hemtjänstpersonal ges befogenhet, ansvar och handlingsfrihet att självständigt fatta beslut om lämplig utformning av insatser utifrån uppkomna situationer”. Förvaltningen föreslår att ”fatta beslut” byts ut mot annan formulering så inte sammanblandning sker med myndighetsbeslut. Förvaltningen ser en utmaning för utförarna att uppnå flexibilitet och kontinuitet i schemaläggningen och samtidigt undvika ineffektivitet och överskridande av budget. Behov finns av förtydligande kring hur denna flexibilitet ska nås och inom vilka ramar detta ska ske. Möjlighet till delaktighet och påverkan ska ges men samtidigt får inte orealistiska förväntningar skapas hos den enskilde eller dennes anhöriga.

Förvaltningen ser en fördel med strukturerade samarbetsformer och gemensamma utbildningar för utförare och beställare. Utmaningen i den lokala samverkan är det ofta stora antalet utförare.

Uppföljning av biståndsbeslut är av vikt samt inhämtande av information från utföraren. Detta förutsätter dock att biståndshandläggarna har rimliga förutsättningar för sitt arbete för att kunna klara detta.

Utvecklingsprojekt

Förvaltningen ser med fördel på de utvecklingsprojekt som pågår, bland annat i Bromma, och som kommer att utgöra grund för förändringar av hemtjänsten och ge underlag till kommande anvisningar och systemutveckling.

Förändringar av ersättningssystem och rapporter

Förvaltningen välkomnar ett förtydligande av regelverket för överskriden tid då vissa utförare idag regelmässigt överskrider beviljad tid och rapporterar utförd tid upp till 110 %.

Utöver det behov av utveckling av verksamhetssystemen som framkommer i rapporten, kan förvaltningen även se behov av systemutveckling när det gäller hantering av överskriden tid. Förvaltningen ser en fördel med att överskriden tid hanteras nästkommande månad. För att minska sårbarheten bör dock verksamhetssystemen ses över så att fler handläggare än enbart huvudhandläggaren

kan ta ställning.

Tekniska förändringar gällande val av teknik för positionering och inloggning

Om byte av kvitteringssystem övervägs vill förvaltningen framhålla vikten av att risk- och konsekvensanalys samt kostnadsberäkning genomförs.

Det är viktigt att staden stödjer utvecklingen av teknik i hemmet då detta skulle främja den enskildes valfrihet och självständighet. Det pågående projektet DigIt bidrar också till att möjliggöra olika tekniska alternativ i hemmen.

Förvaltningen stödjer förslaget om annan organisation av larmutryckningar då nuvarande lösning ibland upplevs störande av brukaren när hemtjänstpersonalen måste åka iväg för att åtgärda ett larm.

Enskede-Årsta-Vantör stadsdelsnämnd

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 6 juni 2016 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande och överlämnar det till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 31 maj 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen instämmer i stort i det utredningen kommit fram till och ser positivt på strävan efter att öka den enskildes inflytande över sina insatser samt att förbättra samverkan runt den äldre.

Förvaltningen ser också att det är värdefullt med stadsgemensamma anvisningar för utformandet av hemtjänstbeställningar, genomförandeplaner och kontaktmannaskap för att säkerställa rättssäkerhet, inflytande och likvärdighet oavsett var i staden man bor. Förvaltningen har inga synpunkter på upphandling enligt LOV eller LOU.

Utifrån beställarperspektiv anser förvaltningen dock att möjligheten till ersättning för 110 % av beställd tid ska tas bort. Detta medför administration för beställarna och möjligheten att få ersättning för ej beställd tid ska inte finnas. Biståndshandläggarna gör redan idag omprövningar tätt på grund av förändrade behov. Om möjligheten till ersättning för 110 % ska vara kvar är dock förslaget om att endast en månads eftersläpning tillåts bra. Förvaltningen menar att det i akuta situationer kan vara bra att kunna tillämpa ett utförande om 110 % men det ger samtidigt utrymme för hemtjänst enheter/företag att sätta en utförandegrad motsvarande 110 % i system.

Ur beställarperspektiv anser förvaltningen att det är positivt att ersättningen för avböjda besök tas bort. Det har inte varit möjligt att säkerställa om besöken har avböjts i tid eller inte. Beställaravdelningen anser att om de avböjda besöken alltid ersätts finns inte incitament för utförarna att informera den enskilde om vikten av att meddela

sin frånvaro i god tid.

Utifrån utförarperspektiv anser förvaltningen dock att den höjning på 2 % som föreslås inte är tillräcklig. Utförarna måste få full ekonomisk kompensation för avböjda besök. Under 2015 hade egen regis hemtjänstutförare i Enskede-Årsta-Vantör 5 % avböjda besök vilket motsvarade 5,8 miljoner kronor i ersättning. Den föreslagna höjningen på 2 % skulle motsvara cirka 2,2 miljoner kr. Detta innebär att utförarenheterna inte kommer att erhålla kompensation fullt ut vid avböjda besök.

Farsta stadsdelsnämnd

Farsta stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 16 juni 2016 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av Lars Jilmstad m.fl. (M) och Peter Öberg (L), *bilaga 1*.

Ersätтарыttrande gjordes av Niklas Dahlgren (C) och Lars Hultkvist (KD) som instämde i Moderaternas och Liberalernas reservation.

Farsta stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 22 maj 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Ökat inflytande för den enskilde

Förvaltningen är mycket positiv till huvuddragen i förslaget, som bland annat kommer att innebära ökad delaktighet och inflytande för den enskilde hemtjänsttagaren.

Samverkan mellan beställare och utförare

Samverkan mellan beställare och enskilda utförare försvåras av att det är så många företag som har avtal med staden. Bara i Farsta behöver beställarenheten samverka med ett femtiotal företag. För att det ska vara möjligt behöver samverkan ske i form av nätverksmöten eller liknande.

Uppföljning av beviljade hemtjänstinsatser

Utredningen slår fast att det är viktigt att beställare och utförare genomför gemensamma uppföljningar. Förvaltningen menar att det måste avgöras från fall till fall, i samråd mellan handläggare och den enskilde. Det kan finnas anledning till att den enskilde inte vill att utföraren ska delta vid den individuella uppföljningen. Beställaren gör också separata uppföljningar av utförarenheterna.

Utvecklingsprojekt

Att förändringarna – om de genomförs – ska utvecklas och förankras genom ett särskilt utvecklingsprojekt där stadsdelsförvaltningar görs delaktiga välkomnas.

Förvaltningen instämmer i att formerna för beställningar och genomförandeplaner

bör ses över och ser fram emot de anvisningar som ska tas fram. Utöver anvisningarna ser förvaltningen ett behov av stadsövergripande riktlinjer för den sociala dokumentationen, som kan ligga till grund för de anvisningar som föreslås.

Byte av teknik för tidsregistrering

Förvaltningen ser stora fördelar med en övergång från GPS-teknik till NCF för registrering av tid. Däremot förordar förvaltningen att möjligheten att påbörja eller avsluta besök utanför bostaden utan registrering bör begränsas. Om insatsen avslutas på annan plats, till exempel i tvättstugan eller på dagverksamheten, bör utregistrering ändå ske från den enskildes bostad. Enligt biståndsbeslut kan sedan ett visst antal minuter läggas till den registrerade tiden.

Regler för avböjda besök

Utredningen föreslår att ersättningen till utföraren för sent avböjda besök tas bort och att timersättningen istället justeras upp. Förvaltningen tycker att det är ett bra förslag och håller med om att det bör motivera utföraren att minska antalet avböjda besök. Nivån på justeringen av ersättningen bör följas upp efter en tid, för att se om det blir kostnadsneutralt.

Förvaltningen föreslår en översyn av förutsättningarna för sent avböjda besök. Förslagsvis kan man titta på en överenskommelse om att besök ska avböjas senast klockan 12.00 dagen före besöket (fredag 12.00 för helgbesök), med undantag för akuta skäl som sjukdom eller sjukhusbesök. Syftet med en sådan överenskommelse skulle vara att möjliggöra en effektiv planering.

Möjlighet att utföra 110 procent av beviljad tid

Det är bra att möjligheten att utföra 110 procent av beviljad tid finns kvar för att minska administrationen. Eftersom andelen insatser som utförs med mer än 100 procent av beviljad tid varierar stort mellan utförare bör utföraren motivera sig när möjligheten används i stor utsträckning.

Hägersten-Liljeholmen stadsdelsnämnd

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 16 juni 2016 att godkänna och överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen till kommunstyrelsen.

Särskilt uttalande gjordes av Jessica Jormtun m.fl. (MP) och Eva Fagerhem m.fl. (S), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av Abit Dundar m.fl. (L) och Lars Svärd m.fl. (M), *bilaga 1*.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den

26 maj 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ställer sig positiv till äldreförvaltningens förslag till förändringar för utveckling av hemtjänsten.

Målet för äldrenämndens utredning har varit att öka den enskildes inflytande, förbättra samverkan runt den enskildes behov och att öka handlingsfriheten för hemtjänstpersonalen att tillmötesgå den enskildes dagsaktuella behov och önskemål.

Den enskildes medverkan och delaktighet, samverkan mellan beställare och utförare, kompetens, flexibla och effektiva system och arbetssätt är viktiga förutsättningar för en trygg och väl fungerande hemtjänst.

I fokus för både beställare och utförare måste alltid vara den enskildes behov och önskemål. Målsättningen är att brukaren ska ha det bra hemma och kunna känna sig nöjd och trygg samt ha rätt insatser.

Det är viktigt att hemtjänstens systemstöd är trygga och säkra men också effektiva och enkla att hantera. Administrationen måste minimeras både för beställare och hemtjänstutförare, så att tid och resurser kan användas till brukarna i stället. System och regler får inte bli ett hinder i samverkan mellan beställare och utförare, utan måste vara ett stöd för båda. Avböjda besök och föreslagna justeringar av 110 %- regeln kan uppfattas som negativ av utförarna men positivt av beställarna. En väl fungerande kommunikation mellan beställare och utförare är därför viktig.

En minskad detaljstyrning i biståndsbedömningen kan bidra till ett ökat handlingsutrymme för hemtjänstpersonalen genom att man tillsammans med den enskilde kommer överens om hur och när de beviljade insatserna ska utföras.

Samtidigt ställer detta ökade krav på utföraren att vara flexibel i sin planering, i sitt utförande och sina arbetssätt för att möta den enskildes dagsaktuella behov.

Hemtjänstutförare har framfört önskemål om att den enskildes levnadberättelse ska kunna läggas in i systemet. Detta för att personalen ska ha tillgång till viktig kunskap om brukaren som syftar till en större förståelse för dennes livssituation.

Det är viktigt med kompetensutveckling och att värdegrundsarbetet ständigt fortgår vid enheterna.

Förvaltningen tycker det är bra att stadsgemensamma anvisningar för beställning av hemtjänst och genomförandeplaner tas fram av äldreförvaltningen samt att kraven på kontakmannaskapet förtydligas och utvecklas.

Förslaget om att gå över från GPS-teknik till NFC-teknik verkar bra och ger en bättre kvalitetssäkring av att hemtjänsten har varit hos brukaren. Genom att hemtjänstpersonalen vet när taggning sker och bör det inte ge samma känsla av ständig övervakning som en del personal känner med GPS-tekniken.

Den nya tekniken innebär att hemtjänsten behöver byta mobiltelefoner. Förvaltningen ser gärna att stadens tillskjuter extra medel för det.

Ett angeläget förbättringsområde är uppföljning av verksamhetens kvalitet såväl den kommunala hemtjänstens som de privata hemtjänstutförarnas. Att det finns rapporter för uppföljning av såväl ekonomi, behov och kvalitet är därför viktigt. Det är bra att rapporter om personalkontinuitet och personalens tid hos brukarna tas fram.

Många vill bo kvar hemma så länge som möjligt, vilket ställer krav både på ökad

kompetens och samverkan. Den stora utmaningen för förvaltningarnas beställare och hemtjänstutförarna är samverkan med landstingets akutsjukvård, primärvård och primärvårds-rehabilitering.

En del utvecklingsarbete har pågått t.ex. genom Bättre Samverkan Bättre Liv i Hägersten-Liljeholmen. Stadsdelsförvaltningen kommer tillsammans med Bromma och Kungsholmen att ingå i pilotprojektet ”Tryggt mottagande i hemmet” som syftar till att brukaren får en trygg hemgång efter sjukhusvistelse.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 16 juni 2016 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av Bo Arkelsten m.fl. (M) och Helen Jäderlund Eckardt (L), *bilaga 1*.

Ersättnyttrande gjordes av Carina Franke (KD) och Bertil Pelland (C) som instämde i Moderaternas och Liberalernas reservation.

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 16 maj 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen anser att det är bra att äldreförvaltningen har gjort en utredning av hemtjänsten där de har utvärderat valfrihets- och ersättningssystemet och sätt för att öka inflytande för de äldre inom hemtjänsten.

Förvaltningen ser det som positivt:

- att beställningarna inte är lika detaljerade som idag.
- att den enskilde och utföraren får mer inflytande över hur och när de beviljade insatserna ska utföras.
- med stadsgemensamma riktlinjer när det gäller exempelvis schablontider och anvisningar om hur en beställning av hemtjänst bör utformas.
- att ersättningen för avböjda besök tas bort och ger incitament åt utförarna att arbeta mer med kontaktmannaskap och genomförandeplaner samt se till att ha aktuell information om behovet för den enskilde.
- att reglerna för överskriden tid tydliggörs. Dels för att minska administrationen och riskera att det blir långvariga diskussioner mellan beställare och utförare och dels för att få bättre analyser av kostnaderna varje månad.

- att det i kommande upphandlingar av hemtjänstutförare ställas högre krav på hemtjänstutförarna för att få högre kvalitet för den enskilde.
- ur ett utförarperspektiv med ett säkrare positioneringssystem, NFC, för att personal inte ska uppleva att de är övervakade. Det är också bra ur ett brukarperspektiv eftersom det blir enklare och går snabbare för personalen att registrera tiden. Detta medför att mer fokus kan ges till den enskilde.
- att det genomförs särskilda utbildningsinsatser i schemaläggningssystemet Schemas. Idag upplever många att systemet är svårt att hantera.

Utöver kompetenssatsningar kring Schemas anser förvaltningen även att det är viktigt att systemet utvecklas och uppdateras. Det är även nödvändigt att säkerställa att det regelbundet kan ges utbildning och att det finns en central funktion/samordning där kunskap om systemet finns också för att säkerställa att förvaltningarna hanterar systemet korrekt.

Förvaltningen anser att det bör klargöras hur kostnaderna för NFC och administrationen kring bytet av positioneringssystem ska fördelas.

Förvaltningen ser en risk utifrån ett utförarperspektiv om hemtjänstenheterna ska organiseras i mindre enheter. Förvaltningen har idag två stora kommunala utförarenheter. Förvaltningen hade tidigare flera mindre enheter men valde att organisera i större enheter för att få ett mer kostnadseffektivt arbetssätt och flexibla möjligheter samt att kunna ha olika kompetenser inom en personalgrupp.

Kungsholmens stadsdelsnämnd

Kungsholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 16 juni 2016 att besvara remissen med förvaltningens tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av Lars Lundqvist m.fl. (L) och Henrik Sjölander m.fl. (M), *bilaga 1*.

Ersätтарыttrande gjordes av Kristin Jacobsson (C) och Emil Öberg (KD) som instämde i Moderaternas och Liberalernas reservation.

Kungsholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 30 maj 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Enligt förslaget ska i fortsättningen beslutet om insatser formuleras så att utformningen av de beviljade insatserna, samt när och hur dessa ska utföras, överlåtas till utföraren och den enskilde att komma överens om. Ett sätt att uppnå detta kan, enligt förslaget, vara att gruppera de beviljade insatserna utifrån huvudområden. Syftet

är att öka den enskildes inflytande över hur insatserna ska utformas vilket enligt förvaltningen är positivt. Att insatserna blir inplanerade säkerställs genom genomförandeplanen som inom två veckor ska skickas till biståndshandläggaren. Förvaltningen anser att förslaget kommer att ha gynnsam effekt på genomförandeplanernas utformning och att de lämnas in inom föreskriven tid. En utmaning är dock att säkerställa att de planerade insatserna verkligen utförs vilket kan följas upp av biståndshandläggaren via rapporter från Paraplysystemet.

Tidsåtgången för insatsernas utförande kan, enligt äldreförvaltningen, variera utifrån den enskildes dagsaktuella behov och personalens förutsättningar och avsteg från genomförandeplanen kan göras utifrån dessa förutsättningar. Hemtjänstpersonalen måste därför, enligt förslaget, ges handlingsfrihet att utforma insatserna utifrån uppkomna situationer. Här vill förvaltningen betona vikten av att det är den enskildes önskemål som ska vara styrande och inte t ex tillgången på personal och att avsteg från genomförandeplanen alltid ska ske i samråd med den enskilde. Avsteg från genomförandeplanen kan endast göras inom beslutet, d.v.s. en beslutad insats kan bytas mot en annan beslutad insats. Att kunna byta insatser utifrån dagsaktuellt behov är enligt förvaltningen positivt för den enskilde.

Begreppet ”dagsaktuella behov” behöver enligt förvaltningen förtydligas så att det blir tydligt såväl för utförare som för beställare vad som avses. Stadsgemensamma anvisningar för hur en beställning av hemtjänst bör utformas samt för hur genomförandeplaner ska formuleras är enligt förvaltningen en förutsättning för att förslaget ska kunna genomföras.

Det överordnade målet för utredningen har varit att öka den enskildes inflytande över insatsernas utförande. Förvaltningen ser mycket positivt på detta men vill rikta uppmärksamheten mot de personer som har en funktionsnedsättning som innebär svårigheter att utöva inflytande, göra sin röst hörd, delta fullt ut eller förstå sina egna behov, till exempel vid kognitiv svikt eller afasi. Det är viktigt att säkerställa att även dessa personer får de insatser de blivit beviljade och att de efter sin förmåga kan påverka sin genomförandeplan.

För att säkerställa den enskildes inflytande är det viktigt med kunskap och tillgång till kommunikationsstöd. Det gäller både vid ansökan om insatser, vid utformande av genomförandeplanen, utförande av insatser och vid uppföljning av beslutade insatser.

Kontinuitet är av avgörande betydelse för kvaliteten på hemtjänsten och kontaktmannaskap är en viktig faktor i detta sammanhang. Förvaltningen instämmer i att kontaktmannaskapets syften och de krav som staden ställer på detta behöver klargöras.

Bra schemaläggning av personalen är avgörande för en hög kontinuitet. Genom att utveckla stadens schemaläggningssystem så att både kontaktperson och geografiskt läge är parametrar i planeringsverktyget tror förvaltningen att schemaläggningen kan förbättras och högre kontinuitet uppnås. Idag får de kommunala utförarna ägna mycket tid åt att manuellt göra ändringar i schemaläggningen så att kontaktmannaskapet upprätthålls.

När en uppdaterad beställning skickas från biståndshandläggaren till utföraren via

Paraplysystemet upphör den tidigare beställningen att gälla och genomförandeplanen är inte längre synlig för personalen i handenheten/telefonen. Denna beställning avser oftast en komplettering av tidigare beställning, d.v.s. utökad eller minskad insats. Vid ny beställning måste idag en helt ny genomförandeplan upprättas och undertecknas av den enskilde. En förbättring skulle vara om den ursprungliga genomförandeplanen kunde finnas kvar som en grund och vara synlig i telefonen tills en uppdaterad genomförandeplan upprättats. Den ursprungliga genomförandeplanen borde sen utgöra en grund som uppdateras och kompletteras utifrån att den enskildes behov förändras. Idag måste personalen skriva en helt ny genomförande plan varje gång en ny beställning kommer. Om detta infördes skulle det minska administrationen för omsorgspersonalen och bli mindre förvirrande för den enskilde som redan skrivit under en genomförandeplan. Det skulle också frigöra tid som skulle komma den enskilde tillgodo. Självklart ska genomförandeplanen uppdateras i samverkan med den enskilde och skickas till biståndshandläggaren inom föreskriven tid.

Förvaltningen instämmer i vikten av att utveckla och förstärka samverkan mellan beställare och utförare och det är angeläget att äldreförvaltningen bjuder in och håller i nätverk för dialog samt erbjuder utbildningar som riktar sig till båda grupperna. Detta kan bidra till att öka många utförares insikt om vikten av att meddela biståndshandläggarna både vid minskade och ökade behov av insatser hos den enskilde. Att hitta bra former för lokal samverkan kompletterar centrala nätverk och utbildningar.

Äldreförvaltningen konstaterar i sitt förslag att uppföljning av beslutade insatser är viktigt. Dels uppföljning utifrån den enskildes perspektiv, d.v.s. att beviljade insatser är korrekta, dels att den beräknade tidsåtgången är korrekt. Genom att i dialog med utföraren kontinuerligt jämföra beställd tid med utförd tid kan tidsberäkningen över tid hamna så rätt som möjligt. Att helt komma ifrån korta beslut är inte möjligt. I samband med t.ex. hemgång från sjukhus måste ofta korta beslut till för att hitta rätt insatser. Förhoppningsvis klarar sig den enskilde också bättre och bättre varefter tiden går och då kan insatserna minska. Förvaltningen vill även påpeka att uppföljning av biståndsbeslut bör även kunna utföras utan att utföraren är närvarande för den enskildes möjlighet att fritt uttrycka kvaliteten på insatsernas utförande.

Utvecklingsprojekt

Förvaltningen ser positivt på arbetsmetoden och att utvecklingsprojektet drivs parallellt och i dialog mellan beställare och utförare.

Kungsholmens stadsdelsförvaltning deltar i utvecklingsprojektet som syftar till att förändra beställningar till att gruppera beviljade insatser utifrån huvudområden och att utföraren ska utforma genomförandeplaner i samverkan med den enskilde utifrån beställningen. Erfarenheten hittills från projektet, och från andra liknande projekt, visar att det är en långsiktig process att ändra invanda arbetssätt.

Det är viktigt att vara medveten om detta, inte dra snabba slutsatser utan vara flexibel, utvärdera och förbättra efterhand som införandeprocessen fortskrider.

Förändringar av ersättningssystem och rapporter

Äldreförvaltningens förslag att ta bort ersättningen för avböjda besök och istället föreslå att timersättningen för dagtid justeras upp med 2,0 % kommer enligt förvaltningen att i realiteten innebära att ersättningen till utförarna minskar då de har en alltför hög andel avböjda besök. Det finns enligt förslaget vissa grupper av hemtjänstmottagare, till exempel personer med demenssjukdom, som i högre utsträckning än andra kan ha en tendens att avböja besök men detta går att förhindra genom bra arbetsmetoder och kunskaper hos hemtjänstpersonalen. En annan grupp är de där hemtjänsten genom motiverande besök försöker att komma i kontakt med den enskilde som av olika skäl inte vill ha insatser. Enligt förvaltningen är det i detta sammanhang oerhört viktigt att alla brukare får de insatser de behöver, särskilt ovan nämnda grupper. Hos övriga brukare måste andelen avböjda besök kunna minskas avsevärt.

Då personalkontinuitet är en viktig mätare på kvalitet bör, enligt förvaltningen, rapporten om personalkontinuitet prioriteras och om möjligt göras möjlig att få uppdelad på kön.

Utförarenheterna måste, för att kunna följa upp sin ekonomi, mäta ”produktivitet”. Produktivitet innebär i detta sammanhang andel utförd tid av totala personalresurser. En rapport för detta är en absolut nödvändighet och förvaltningen vill hävda att även denna rapport ska prioriteras.

Byte av teknik för positionering i ParaGå

Förvaltningen ser positivt på att nuvarande positionering via GPS ersätts med Near Field Communication (NFC) för registrering av besök hos den enskilde. Det framgår dock inte av förslaget om systemet klarar äldreförvaltningens krav på att personalen måste kunna påbörja och avsluta ett besök utanför bostaden utan kvittens t.ex. vid tvätt i tvättstuga eller om personalen följer den enskilde till en dagverksamhet. Det framgår inte heller vem som ska stå för den initiala kostnaden inköp av NFC-taggar och därefter i samband med ny kund. Enligt förslaget tillkommer kostnad för nämnden för inköp av nya mobiltelefoner till kommunala utförare.

Förvaltningen ser positivt på införande av tvåfaktorsinloggning som kommer att innebära en förenkling för personalen genom att användaren får ange en pinkod på sex tecken istället för användarnamn och lösenord när arbetspasset startar.

Organisering av uttryckning vid larmanrop

Förvaltningen är positiv till förslaget att utreda förutsättningarna för att eventuellt organisera larmuttryckning inom staden på något annat sätt. Det skulle gynna både den enskilde och personalen då besöket inte blir avbrutet av att personal måste rycka ut på larm. Skulle en sådan organisation komma till stånd tror förvaltningen att det även ger goda förutsättningar för att kunna driva teknisk utveckling som kan gynna den enskilde, exempelvis nattillsyn via kamera om den enskilde så önskar mm.

Val av upphandlingsform för hemtjänst

Förvaltningen delar äldreförvaltningens uppfattning att LOV är den upphandlingsform som är att föredra i detta fall. Upphandling enligt LOU är både tids- och arbetskrävande utan att ge motsvarande effekt. Förvaltningens uppfattning är i likhet med förslagsställaren att kraven behöver stärkas och samtidigt utformas i linje med stadens program för upphandling. De avtalsuppföljningar som förvaltningen idag genomför ger fog för att det borde finnas möjlighet att begränsa antalet företag som godkänns. Många av företagen är väldigt små, har inga kunder på Kungsholmen eller väldigt få kunder i hela staden. Det är inte rimligt att det inom Kungsholmens stadsdelsområde ska finnas 88 företag att välja bland.

Referensprövningen ska utformas så att stadens egna erfarenheter alltid vägs in om utföraren har eller haft uppdrag i staden. Förvaltningen ställer sig frågan om denna referenstagning inte görs redan idag. Och vilken effekt skulle det få på möjligheten att inte tilldela avtal till en utförare.

Förvaltningen ställer sig också frågan om de vägledande principer som anges i förslaget verkligen är kvalitetshöjande för den enskilde brukaren. Vissa av punkterna regleras redan idag på annat sätt. Förvaltningen anser att de vägledande principer som anges i förslaget ytterligare skulle kunna öka kvaliteten om de kompletterades med att kravet på andel utbildad personal höjs från dagens 50 procent till 75 procent. Nya målgrupper, ökat kvarboende samt administrativa krav såsom dokumentation ställer höga krav på omvårdnadspersonalen, särskilt inom hemtjänsten i ordinärt boende och på servicehus. Dessutom bör krav ställas på personallokal i närområdet, dels med hänsyn tagen till stadens miljömål och dels utifrån att restiden bör minimeras för att i stället komma den enskilde tillgodo.

Norrmalms stadsdelsnämnd

Norrmalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 16 juni 2016 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av Petra Gardos Ek m.fl. (M) och Maria Karlman Noleryd (L), *bilaga 1*.

Ersättaryttrande gjordes av Susanne Wicklund (C) och Annette Hultåker (KD) som instämde i Moderaternas och Liberalernas reservation.

Norrmalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 27 maj 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Utveckling av bedömning av behov, beställning och utförande av insatser inom hemtjänsten

Norrmalms stadsdelsförvaltning ser positivt på äldrenämndens förslag om att gruppera

beviljade insatser i huvudområden i beställningen till utförare. Det är dock viktigt att säkerställa att den enskilde får de insatser som når målen och förvaltningen ser en utmaning gällande uppföljning av beviljade insatser när beslut och beställning ser olika ut. Insatser efter huvudområden lägger även stor vikt vid att den enskildes genomförandeplan upprättas av utförare och följs upp kontinuerligt av både utföraren och beställare, vilket förvaltningen ser som en positiv utveckling.

Förvaltningen anser att stadsdelsnämnden ska vara den som beslutar om nämndens organisation av verksamheter och att fullmäktige ska styra via mål än genom hur verksamheter ska vara organiserad.

Förvaltningen ser positivt på ökad samverkan mellan beställare och utförare genom nätverk och gemensamma utbildningar för att den enskilde ska få sina behov tillgodosedda. Förvaltningen vill framhålla att det är viktigt att information om planerade utbildningar och nätverk behöver lämnas med god framförhållning för att beställare och utförare ska kunna planera in dessa i sina verksamheter.

Utvecklingsprojekt

Att skapa utvecklingsprojekt mellan beställare och utförare i ledning av äldrenämnden ses som positivt av förvaltningen. Förvaltningens förslag är att bjuda in representanter från så många stadsdelsförvaltningar som möjligt när syftet är att skapa stadsgemensamma anvisningar.

Förändring av ersättningssystem och rapporter

Förvaltningen ser positivt på att ta bort ersättning för avböjda besök och istället höja hemtjänstens dagersättning med två procent. Förvaltningen tror att förslaget leder till att administrationen minskar och att utförarna får större incitament att utveckla arbetsmetoder för att uppmuntra enskilda med många avböjda besök, att ta emot insatser.

Förvaltningen ser som positivt att utförarnas möjlighet att rapportera upp till 110 procent av beviljad tid utan att redovisa orsak kvarstår, eftersom det annars hade inneburit ytterligare administration för utförarna. Det ses som positivt att regeln förtydligas.

Tekniska förändringar gällande val av teknik för positionering och inloggning

Positionering via GPS har inte fungerat som utlovat och därför ser förvaltningen det som positivt att NFC-teknik införs. Förvaltningen efterfrågar en mer detaljerad redogörelse över hur tekniken fungerar i praktiken.

Förvaltningen delar äldrenämndens uppfattning att en övergång till tvåfaktorsinloggning för ParaGå är bra, eftersom det ökar rätts säkerheten och kommer att innebära en förenkling när arbetspasset startar, genom att medarbetaren får ange en pinkod på sex tecken istället för användarnamn och lösenord.

Val av upphandlingsform för hemtjänsten

I rapporten framgår att förutsättningar behöver skapas så att kraven i LOV-upphandlingen skärps. Kraven ska utformas så att leverantören inte blir godkänd om det finns anledning att tro att utförandet inte kommer att uppfylla stadens krav avseende kvaliteter som exempelvis bemötande, trygghet, kontinuitet och att insatser utförs vid angivna tider. Förvaltningens erfarenhet är att många utförare inte uppfyller kraven i avtalet, exempelvis gällande medarbetarnas kompetens. Förvaltningen ser det därför som positivt att äldrenämnden påbörjar arbetet med ett nytt förfrågningsunderlag gällande LOV-upphandlingar.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 21 juni 2016 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 8 juni 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen är positiv till äldrenämndens förslag. Att öka den enskildes inflytande, förbättra samverkan om den enskildes behov samt att öka handlingsfriheten för hemtjänst-personal att tillmötesgå den enskildes dagsaktuella behov och önskemål är förslag som främjar den enskildes självbestämmande.

Äldrenämnden föreslår att upphandling enligt LOV ska fortsätta tillämpas. Förfrågningsunderlaget ska utformas i linje med stadens program och tillämpningsanvisningar för upp-handling och inköp. Ett ökat fokus på uppföljning och kravställning ska ske. Förvaltningen anser att en stadscentral avtalsuppföljning bör övervägas i syfte att skapa en likvärdighet över hela staden ifråga om att bedöma utförarens verksamhet. Härigenom skulle såväl tecknande av avtal som uppföljningen av dessa genomföras centralt vilket medför en tydligare koppling mellan avtal och uppföljning.

Härutöver anser förvaltningen att förfrågningsunderlaget bör vara tydligare i fråga om vissa grundkrav, exempelvis för att säkerställa att anställda har goda språkkunskaper i svenska, både muntligt och skriftligt. Det är positivt att den inloggningsfunktion som används vid hembesök förändras för att försvåra missbruk.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd

Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 16 juni 2016 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av Kristina Lutz m.fl. (M) och Jessica Sjönell (L), *bilaga*

I.

Ersättaryttrande gjordes av Gunnar Caperius (C) och Jonathan Lindgren (KD) som instämde i Moderaternas och Liberalernas reservation.

Skarpnäcks stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 26 maj 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ser positivt på förslaget. Att utveckla samarbetet utförare-beställare och utformningen av beställning och genomförandeplan kan bidra till att nå målet att ge brukaren ökat självbestämmande och ökad delaktighet. Att se över stadens schemaläggningssystem bör ge positiva effekter för utförare.

Ekonomiska konsekvenser för nämnden

Förslaget beräknas leda till en kostnadsminskning för förvaltningens beställarenhet på omkring en miljon kronor. Samtidigt riskerar den kommunala hemtjänsten att få minskade intäkter om inte antalet avböjda besök minskas, varför arbetet på detta område måste intensifieras.

De utvecklingsprojekt som stadsdelsförvaltningarna föreslås delta i kan innebära ökade kostnader i form av arbetstid.

Skärholmens stadsdelsnämnd

Skärholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 14 juni 2016 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av Elisabeth Johnson m.fl. (M) och Jan Jönsson m.fl. (L), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av Liliane Svensson m.fl. (S), Lorena Delgado m.fl. (V) och Rebwar Hassan m.fl. (MP), *bilaga 1*.

Ersättaryttrande gjordes av Erik Sihlberg (C) och Anton Roos (KD) som instämde i Moderaternas och Liberalernas reservation.

Skärholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 15 maj 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ställer sig positiv till äldreförvaltningens rapport ”Utveckling av hemtjänst”.

Enligt äldreförvaltningen bör hemtjänstverksamheter delas in i mindre enheter för

att möjliggöra en överblickbar schemaläggning. För att det inte ska vara godtyckligt var gränsen går för att en hemtjänstenhet ska räknas som mindre anser förvaltningen att äldreförvaltningen bör specificera detta i kommande förfrågningsunderlag.

Förvaltningen anser vidare att det med NFC tekniken finns risk för att insatser registreras som utförda trots att de inte utförts, exempelvis genom att utförare samlar taggar för den enskilde på kontoret och registrerar att insatser utförts därifrån. NFC tekniken kan även medföra svårigheter ifall kunder inte vill ha taggarna i sitt hem eller tar bort dessa. Om detta sker ökar administrationen för utförare och möjligen även beställare. Förvaltningen anser trots detta att fördelarna med NFC tekniken överväger nackdelarna och ställer sig därför positiva till tekniken jämfört med dagens GPS.

Att själva utformningen av insatser överlämnas till utförare och den enskilde utifrån att insatser beställs i huvudområden ser förvaltningen stora fördelar med. Ändringen skulle medföra minskad administration hos beställare samt ökad delaktighet för den enskilde.

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 16 juni 2016 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av Ole-Jörgen Persson m.fl. (M) och Bengt Porseby (L), *bilaga 1*.

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 25 maj 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen anser att rapporten om utveckling av hemtjänsten belyser ett flertal viktiga punkter.

Bedömningen av behov, beställning och utförande av insatser inom hemtjänsten

Att öka den enskildes inflytande, kontinuiteten och att ge personalen befogenhet, ansvar och handlingsfrihet att självständigt fatta beslut om lämplig utformning av insatser utifrån den enskildes dagsaktuella behov och uppkomna situationer är viktiga faktorer att leva upp till för en väl fungerande hemtjänst. För detta krävs stor kunskap och medvetenhet hos personalen och förvaltningen anser att staden bör ta ett samlat grepp omkring de utbildningsinsatser som behövs för att höja kompetensen hos hemtjänstpersonalen.

Förvaltningen instämmer med äldreförvaltningen om att stadsgemensamma anvisningar för genomförandeplaner behövs samt att kontaktmannaskapet behöver förtydligas. Beräkningsunderlaget för beviljad tid måste ses över.

Utvecklingsprojekt

Förvaltningen anser att det är positivt att utvecklingsprojekt drivs parallellt på stadsdelarna och äldreförvaltningen. Goda exempel kan då tas till vara och spridas och delaktigheten blir större.

Förändringar av ersättningssystem och rapporter

Förvaltningen ställer sig mycket tveksam till äldreförvaltningens förslag om att regeln för att få registrera upp till 110 % utförd tid kommer att finnas kvar. Flera utförare registrerar regelmässigt 110 % och hävdar extra behov som anledning. Ska möjligheten finnas kvar måste reglerna runt detta både begränsas och förtydligas.

Äldreförvaltningen föreslår att ersättningen till utförarna för uteblivna besök tas bort och att timersättningen istället justeras upp med 2 %. Förvaltningen håller med om att detta är ett incitament till att schemalaggningen blir optimal men anser även att de utförare som i dagsläget har väldigt få avböjda besök gynnas ekonomiskt framför de som har en högre andel ej utförda besök på grund av att den enskilde tackat nej.

Tekniska förändringar gällande val av teknik för positionering och inloggning

GPS är inte en hundra procentig metod för att säkerställa att ett besök genomförts hos den enskilde. Förvaltningen har haft problem med att det i vissa områden eller byggnader varit dålig täckning och registreringen har blivit missvisande. Med bakgrund av detta ser förvaltningen fram emot att nuvarande teknik byts ut mot en ny, mer tillförlitlig och användarvänlig teknik.

Förvaltningen ställer sig även positiv till den föreslagna tvåfaktorsinloggningen då ParaGå hanterar sekretessbelagd information.

Val av upphandlingsform

Förvaltningen delar äldreförvaltningens uppfattning om att det finns både för- och nackdelar med LOV-upphandlingar. Det skapar en mångfald av utförare där olika inriktningar och specialiteter kan utvecklas. Förvaltningen har dock erfarit att det förekommit svårigheter att utestänga leverantörer som brister i utförandet och välkomnar därför ett bättre utformat förfrågningsunderlag samt att utföraren ska kunna lämna referenser. På detta sätt minskas risken för att bristande utförare godkänns och får avtal.

Södermalms stadsdelsnämnd

Södermalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 16 juni 2016 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Särskilt uttalande gjordes av Anders Göransson m.fl. (S), Erik Malm m.fl. (MP) och Birgitta Sevefjord (V), *bilaga 1*.

Ersätтарыttrande gjordes av Michelle Jangmyr (Fi) som instämde i Socialdemokraternas, Miljöpartiet och Vänsterpartiets särskilda uttalande.

Södermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 16 maj 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Utveckling av bedömningen av behov, beställning och utförande av insatser inom hemtjänsten.

Södermalms stadsdelsförvaltning delar äldrenämndens uppfattning att beställning av hemtjänst ska formuleras så att utformningen av de beviljade insatserna samt när och hur dessa ska utföras överläts till utföraren och den enskilde att komma överens om.

En utmaning är att säkerställa att förändringen verkligen sker utifrån den äldres önskemål. För att det ska fungera krävs att kontinuiteten är relativt hög i kombination med ett kontinuerligt värdegrundsarbete. Det måste vara den äldres dagsaktuella behov som styr och som hela tiden är i fokus. Det får inte bli så att insatserna styrs utifrån utförarens dagsaktuella resurser.

Att gruppera de beviljade insatserna utifrån huvudområden utan att precisera varje insats på detaljnivå innebär ökade möjligheter för omvårdnadspersonalen att tillsammans med den äldre påverka innehållet i dagen utifrån den äldres behov. Förvaltningen anser att detta är något som bör arbetas med i utvecklingsprojektens form, som föreslås i utredningen.

Förvaltningen ser att klagomålen kan komma att öka då de beviljade insatserna utifrån huvudområden blir svårare att följa upp.

Att utveckla biståndshandläggningen och genomförandet av hemtjänst i syfte att bland annat öka den enskildes inflytande, öka kontinuiteten samt säkerställa att insatser utformas för att möta den enskildes dagsaktuella behov ställer krav på bra samverkan mellan beställare och utförare. Södermalms stadsdelsförvaltning ser positivt på att staden arbetar med att utveckla denna samverkan men flaggar för att det kan komma att behöva avsättas mer tid för detta hos utförarna än idag. Det kommer behövas utbildningsinsatser hos både utförare och beställare för att få denna samverkan att fungera bra. Förvaltningen anser att det är angeläget att äldreförvaltningen arbetar med att skapa olika nätverk för dialog och erbjuder utbildningar som beskrivs i utredningen.

Förvaltningen delar äldrenämndens uppfattning att det är angeläget att beställare och utförare genomför gemensamma uppföljningar. Inför individuppföljningen ska beställare och utförare samarbeta för att säkerställa att biståndshandläggaren har all information som behövs inför beslut om fortsatta insatser. Vid själva individuppföljningen ska dock inte personal från utföraren som regel vara närvarande. Detta kan komma att innebära mertid för både utförare och beställare.

Utvecklingsprojekt

Förvaltningen ser positivt på att utvecklingsprojekt drivs parallellt och i dialog mellan

beställare och utförare. Detta är ett bra sätt att höja medarbetarnas kompetens genom att öka förståelsen för det sammanhang som deras arbete sker i.

Förändringar av ersättningssystem och rapporter

Att ersättningen för avböjda besök tas bort kommer att innebära en ekonomisk förlust för utförarenheterna. Förvaltningen gör bedömningen att det inte kommer att gå att få bort de avböjda besöken helt även om enheterna jobbar aktivt med att minska dessa. En ersättningsökning med 2 procent kommer inte fullt ut att kunna kompensera bortfallet av de avböjda besöken om dessa inte minskar.

Om de avböjda besöken minskar i och med det nya ersättningssystemet kommer kostnaderna att öka för beställaren.

Tekniska förändringar gällande val av teknik för positionering och inloggning

I rapporten föreslås att staden går över till Near Field Communication (NFC) som positioneringssystem inom hemtjänsten. Det system staden använder idag, med GPS-teknik, har varit krångligt att använda och medarbetare har upplevt att de känner sig övervakade i jobbet. Förvaltningen ser en risk i att detta tar fokus från den enskilde och tycker det är positivt om staden går över till ett annat positioneringssystem.

Förvaltningen delar äldrenämndens uppfattning att en övergång till tvåfaktorsinloggning för ParaGå är bra framför allt då detta gör det enklare för medarbetarna. Detta kommer att innebära en förenkling när arbetspasset startar genom att medarbetaren får ange en pinkod på sex tecken istället för användarnamn och lösenord.

Val av upphandlingsform för hemtjänst

I rapporten framgår att förutsättningar behöver skapas så att kraven i LOV-upphandlingen skärps. Dessa ska utformas så att leverantören inte blir godkänd om det finns anledning att tro att utförandet inte kommer att uppfylla stadens krav avseende kvaliteter som exempelvis bemötande, trygghet, kontinuitet och att insatser utförs vid angivna tider. Förvaltningen anser att kraven ska utformas på ett sådant sätt att både stora och små entreprenörer ges förutsättningar att delta i upphandlingen. Det ska vara en god balans mellan olika utförare av hemtjänst. Mot bakgrund av detta ställer sig förvaltningen positiv till att äldrenämnden börjar arbetet med att ta fram ett nytt förfrågningsunderlag för LOV-upphandling med skärpta krav.

Älvsjö stadsdelsnämnd

Älvsjö stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 16 juni 2016 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Älvsjö stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 18 april 2016 har i

huvudsak följande lydelse.

Älvsjö stadsdelsförvaltning är positiva till rapportens förslag och de delar som ska genomföras för att fortsätta utveckla hemtjänsten.

Utveckling av bedömningen av behov, beställning och utförande av insatser inom hemtjänsten.

Att beslut utformas på ett mindre detaljerat sätt i huvudområden såsom t.ex. serviceinsatser, måltider och personlig omvårdnad utan att precisera varje insats på detaljnivå är vi positiva till. Det kan öka möjligheten till en mer individanpassad och utifrån dagsformen mer flexibelt sätt och kan öka hemtjänstpersonalens handlingsfrihet, till nytta för brukaren.

Utvecklingsprojekt

Det är nödvändigt att ta fram stadsgemensamma arbetsmetoder för beställning och genomförande. I detta arbete bör representanter från samtliga stadsdelar, både beställare och utförare, vara delaktiga.

Förändringar i ersättningssystem och rapporter

Rapportens förslag att ersättning inte utgår för avböjda besök samt att timersättningen justeras upp med 2 procent för att uppnå kostnadsneutralitet anser vi är motiverat och kan minska administrationen.

Att överskriden tid hanteras i anslutning till att den uppstår och godkänns eller avslås senast nästkommande månad i syfte att minska administrationen är positivt.

Nämnden anser att rapporterna kontinuerligt bör utvecklas för att underlätta administration och uppföljning både för utförare och för beställare bör vara en del av Äldreförvaltningens ansvarsområde. Utvecklingen bör ske i samråd med berörda parter.

Tekniska förändringar gällande val av teknik för positionering och inloggning

Rapportens förslag att byta från GPS-teknik till NFC- teknik med tvåfaktorsinloggning och de fördelar detta bedöms ha delas av förvaltningen. Att prioritera fortsatt utredning av förutsättningarna för att kunna bevilja olika typer av välfärdsteknik i hemmet är en nödvändighet i framtidens hemtjänst.

Val av upphandlingsform för hemtjänst

Utredningen förordar fortsatt upphandling enligt LOV med förbehållet att t.ex. kraven på kompetens, erfarenheter och referenser skall tydliggöras. Förvaltningens bedömning är att om upphandlingar enligt LOV skall fortsätta måste kraven på utförarna höjas och tydliggöras. Vidare bör utförare följas upp skyndsamt i samband med avtalstecknandet för att kunna säkerställa att de som har avtal med staden lever upp till avtalskraven.

Östermalms stadsdelsnämnd

Östermalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 16 juni 2016 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Östermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 24 maj 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Sedan den nya ersättningsmodellen infördes 2014 ersätts hemtjänsten för utförd tid som registreras elektroniskt. För att det nya ersättningssystemet ska fungera optimalt krävs att det kontinuerligt justeras när olika svårigheter uppmärksammas. Förvaltningen ställer sig bakom förslagen i sin helhet och vill lyfta fram att äldreförvaltningens utredning är välkommen och väl genomarbetad. Förslagen förefaller vara väl förankrade genom arbetet med referensgrupper.

Utveckling av bedömningen av behov, beställning och utförande av insatser inom hemtjänsten.

Förvaltningen ställer sig positiv till att utveckla biståndshandläggningen och genomförandet av hemtjänst för att öka kontinuiteten och den enskildes inflytande, två viktiga faktorer för en hemtjänst med god kvalitet. Förvaltningen anser i likhet med äldreförvaltningen att graden av detaljstyrning i beställningen bör minska. Utformningen av de beviljade insatserna samt när och hur dessa ska utföras kan med fördel överlåtas till utföraren och den enskilde att komma överens om.

Det måste dock vara mycket tydligt i anvisningarna att de insatser som avses endast är beslutade insatser.

Det kan finnas en fara i om huvudområdena i beställningarna blir alltför övergripande. Det kan bli en utmaning att följa upp biståndsbeslutet och säkerställa att hjälpen inte styrs av tillgängliga resurser utan ges utifrån den äldres önskemål och dagsform. Arbetssättet kräver att hemtjänsten upprättar genomförandeplaner, har god kontinuitet och arbetar med kontaktmannaskap. Det krävs också att mer resurser läggs på uppföljning hos både utförare och beställare. Förvaltningen delar äldreförvaltningens uppfattning att det är angeläget att beställare och utförare genomför gemensamma uppföljningar.

Ett konfliktområde mellan beställare och utförare är sedan länge den tid som hemtjänsten får för att utföra hjälpen hos brukaren. Det är därför välkommet att äldreförvaltningen ser över beräkningsunderlaget för förtydliga flexibiliteten i utförandet samt säkerställa träffsäkerheten i den beviljade tiden.

Det är positivt att äldreförvaltningen föreslår att staden bör utreda förutsättningarna för att bevilja olika former av välfärdsteknik i hemmet som en form av bistånd enligt socialtjänstlagen. Det finns idag välutvecklad teknik som kan gynna och underlätta för den enskilde likväl som för hemtjänsten, exempelvis digital tillsyn nattetid.

Utvecklingsprojekt

För att utveckla biståndshandläggningen och hemtjänsten i linje med förslagen är det behövligt att beställarnas och utförarnas förhållande och samarbete förbättras.

Förvaltningen ser positivt förslagen om nätverk och gemensamma utbildningar där fokus i samverkan är att den enskilde ska få sina behov tillgodosedda. I sammanhanget är också de föreslagna anvisningarna för utformning av beställning och framtagande av genomförandeplan angelägna.

Förvaltningen ser en risk i att beställare och utförarna inte har utrymme att prioritera utbildning och utvecklingsprojekt i tillräcklig grad. Mindre detaljstyrda beställningar ökar också kravet på dokumentation hos utförarna. Det är ovisst om ersättningen är så hög att det finns utrymme för kvalitetssäkring såsom dokumentation och utbildning. Sedan det nya ersättningssystemet infördes schemaläggs generellt så mycket som möjligt av personalens arbetstid hos brukarna med konsekvensen att tid för exempelvis schemalagda möten och utbildning har minskat.

Ersättningssystem och rapporter

Förvaltningen ställer sig bakom förslaget att ta bort ersättningen för avböjda besök och istället höja hemtjänstens dagersättning med två procent. Det är dock tveksamt om den föreslagna höjningen är tillräcklig. Även om avböjda besök alltid förekommer, särskilt hos personer med demenssjukdom, så är det viktigt att utförarna aktivt verkar för att utföra den beviljade hjälpen alternativt påtala att det eventuellt föreligger ett förändrat hjälpbehov. Som äldreförvaltningen lyfter fram bör fokus vara på att ersätta utförare för insatser som verkligen utförs samt minska administrationen.

Tekniska förändringar gällande val av teknik för positionering och inloggning

Som äldreförvaltningen framhåller har GPS-tekniken, för en del hemtjänstpersonal, skapat en känsla av övervakning och motvilja att använda mobilen som arbetsredskap. Mot bakgrund av detta ställer sig förvaltningen positiv till att staden istället övergår till föreslagna Near Field Communication (NFC) som positioneringssystem inom hemtjänsten. Det framgår dock inte hur personalen ska kunna påbörja och avsluta ett besök utanför bostaden med denna teknik. Förvaltningen ställer sig också positiv till införande av tvåfaktorsinloggning då det, utöver högre säkerhet, även kommer att innebära en förenkling för personalen vid inloggning.

Organisering av uttryckning vid larmanrop från trygghetslarm

Som det framgår av utredningen avser äldreförvaltningen att utreda förutsättningarna för att eventuellt förändra organisationen av larmuttryckning inom staden.

Förvaltningen ser gärna att ansvaret för att åtgärda larmanrop organiseras centralt i någon form. Åtgärd av larmanrop påverkar ofta tidskontinuiteten för brukarna då planerade insatser försenas på grund av oförutsedda larm som personalen måste åtgärda.

Val av upphandlingsform för hemtjänst

I likhet med äldreförvaltningen anser förvaltningen att god kvalitet i hemtjänst kan skapas med LOV-upphandlingar. Dock bör, som utredning påvisar, bättre möjligheter ges för att utestänga leverantörer om det finns anledning att tro att de inte kommer att uppfylla stadens kvalitetskrav. Det gäller både vid utförandet av hemtjänst men också avseende anställningsvillkor för personalen. Det är således positivt att staden tar fram ett nytt förfrågningsunderlag med skärpta krav för LOV-upphandlingar. Förslagsvis kan krav utformas om obligatorisk närvaro vid föreslagna utbildningssatsningar och utvecklingsprojekt

Fackförbundet Kommunal

Fackförbundet Kommunals yttrande har i huvudsak följande lydelse.

Utredningen har många bra förbättringsförslag. Vi är positiva till förslaget att Äldreförvaltningen tar över larmfunktionen.

Det är bra att man tydliggör att personalen som utför arbetet ska vara med vid uppföljningar med beställaren.

Tyvärr uppväger inte de goda ansatserna i utredningen det dåliga förslaget att ta bort ersättningen för Avböjt besök.

Vi menar att ta bort ersättningen för Avböjt besök riskerar att leda till att hemtjänstarbetarna kommer tvingas av vissa utförare att sitta och vänta ut tiden i till exempel trapphusen.

Det riskerar att leda till att utförarna kommer schemalägga flera ärenden samtidigt, vilket kommer leda till stress, sämre kvalitet och sämre flexibilitet.

Det riskerar att leda till att utförarna kommer börja fuska och inte besöka de som ofta tackar nej.

Det är inte alltid Avböjt besök frigör tid: Är personen inte hemma eller inte öppnar (ses det som avböjt besök) så är hemtjänsten tvungen att ta reda på vad som hänt. Det kan vara så att man får tillkalla en person till (eftersom måste vara två om man går in i lägenhet), får gå till lokalen och hämta larmnyckel, ibland har man få lägga ner mycket tid på att söka personen och kontakta med anhöriga och sjukhus etc. Tar man bort ersättningen för Avböjt besök så skulle detta kunna leda till att detta inte utförs eller att utförarna inte kan täcka lönekostnaderna.

Vi noterar att även de privata arbetsgivarna i branschrådet delar vår kritik mot detta förslag.

Istället för att ta bort ersättningen för Avböjt besök bör man inspektera och följa upp mera avböjda besök. Dessutom måste beställarna bli snabbare på att ta bort insatser när de avböjs frekvent. Detta finner vi ligger i linje med utredningens slutsatser.

Vi anser att Stockholm Stad bör avskaffa tvånget för de kommunala utförarna att använda det undermåliga schemalägningsprogrammet Schemas. Det är inte möjligt

att arbeta flexibelt och med inflytande av omsorgspersonal och brukare såsom utredningen förespråkar, om man samtidigt tvingas använda Schemas.

Kommunal har inte fått vara delaktiga i utredningen om Stockholm Stad ska använda LOV eller LOU i hemtjänsten. Vi är kritiska till hur LOV är fungerar. Samtidigt finns det stora problem LOU. I och med att vi inte fått vara med eller se underlaget till Äldreförvaltningens förslag på att fortsätta med LOV (och skärpa förfrågningsunderlaget) så tar vi i detta läge inte ställning i frågan.

Det är mycket positivt att man föreslår att det ska läggas in kollektivavtalsliknande villkor i förfrågningsunderlaget.

Utredningen förespråkar mindre utförarenheter. Vi tycker då att man bör ha undersökt anledningen till att enheterna blir större. Vår uppfattning är att det beror på att många utförare har svårt att få ekonomin att gå ihop med den nuvarande timersättningens nivå. Sammanslagningar av enheter syftar ofta till att spara in lokalkostnader och effektivisera administrationen.

Utredningen förhåller sig överhuvudtaget inte till utförarnas ekonomiska situation. Vi hade gärna sett att man tittat på om ersättningen per timme är tillräckligt hög. Och hur väl speglar beräkningsgrunden för timersättningen de verkliga kostnaderna. Till exempel kan hyreskostnaderna skilja sig mellan olika delar av staden, i vissa områden behöver man använda mer bil än i andra.

Vi hade gärna sett att utredningen hade tittat närmare på frågan om att beställaren inte beviljar tid i rimlig relation till beställda insatser. Detta har stor betydelse för utförarnas ekonomi och omsorgens kvalitet i vissa delar av staden.

Vår erfarenhet är att det framförallt beviljas för lite tid i relation till beställda insatser hos de brukare som har störst omvårdnadsbehov, till exempel sängliggande.

I dessa fall krävs oftast dubbelbemanning. Men beställaren beviljar många gånger bara tid för själva förflyttningsmomentet till den som ska hjälpa till vid förflyttningen. Det är en praktisk/logistisk omöjlighet att planera arbetet så att man hjälper brukaren upp från sängen till rullstol, lämnar och utför insatser hos någon annan brukare för att sedan återvända för att lägga brukaren när den är klar med det den ska göra i sittande ställning. Hemtjänstutföraren har på grund av denna orimliga biståndsbedömning av tidsåtgången för dubbelbemanning att välja mellan att antingen gå ekonomiskt i förlust på de tunga brukarna eller tvinga brukarna att varje dag äta, gå på toaletten etc på ett förutbestämt antal minuter. Om någon av brukarna som personen som arbetar dubbelt tar längre tid än beräknat så fortplantar sig tidsförskjutningen för flera brukare.

På sidan 11 i utredningen står beskrivet att den enskilde kan överklaga sitt biståndsbeslut. Vi anser att det borde framgå i utredningen att den enskilde inte kan överklaga den biståndsbedömda tiden.

Det är bra att utredningen tydliggör att beställaren ska ha som målsättning att 100% av den biståndsbedömda tiden blir utförd. Vi tycker att det borde bli tydligare att det även gäller för utförarna.

Vi anser att det nuvarande ersättningssystemet med ersättning efter utförd tid är mycket bättre än det tidigare ersättning efter insats. Det förra ersättningssystemet ledde till sämre arbetsmiljö och att brukarna inte fick det de hade beviljats. Men vi

hade förväntat oss en lite mer djupare analys i utredningen av ersättningssystemet.

Till exempel borde man titta närmare frågan om ersättningen för brukare med hög omvårdnadstygnd.

”Forskning har visat att brukare med stora eller särskilda behov genererar fler oväntade händelser, det vill säga händelser som kräver extra arbetstid utöver vad som är schemalagt enligt biståndsbesluten (kringtid).” Citatet är hämta från en av två rapporter om En långsiktigt hållbar hemtjänst, utgivna av Centrum för arbets- och miljömedicin:

http://dok.slso.sll.se/CAMM/Rapportserien/2015/CAMM_2015_4.pdf

http://dok.slso.sll.se/CAMM/Rapportserien/2015/CAMM_2015_5.pdf

Famna

Famnas yttrande daterat den 22 juni 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Famna välkomnar rapporten och dess utgångspunkt att beslut ska fattas nära individen, samt tillstyrker flera av dess förslag, såsom fortsatt upphandling med LOV. Famnas huvudsakliga invändning utgörs av att rapporten inte beaktar portalskrivningar i Stockholm stads budget för 2016: ”Den idéburna sektorn i äldreomsorgen ska stöttas”, ”Staden ska aktivt arbeta för att främja icke vinstdrivande verksamheter och lära av goda exempel inom den idéburna sektorn inom äldreomsorgen”. Äldrenämnden har fått i uppdrag att undersöka möjligheterna att utveckla samarbetsformerna med idéburen sektor inom äldreomsorgens område, vilket resulterat i en nyligen överlämnad rapport från Äldrecentrum, *Idéburen äldreomsorg i Stockholms stad*. Den aktuella *Rapport om utveckling av hemtjänst* saknar analys och förslag för att stötta och främja idéburen sektor, vilket riskerar missgynna den önskade utvecklingen av hemtjänsten i Stockholms stad.

Bakgrund idéburen äldreomsorg och välfärdsmix i Stockholm stad

Den idéburna, icke-vinstsyftande äldreomsorgen i Stockholm har en flerhundraårig historia och åtnjuter stort förtroende bland medborgarna. Famnas medlemsorganisationer utför äldreomsorg i stiftelser, ideella föreningar, ekonomiska föreningar och aktiebolag, och investerar hela vinsten i verksamheten eller allmännyttiga ändamål.

De idéburna äldreomsorgsgivarna bidrar till ett rikt välfärdssamhälle med verklig valfrihet genom sin bredd av idéer, ideologier och trosuppfattningar. Idéburna utförare bidrar till ett aktivt medborgarskap genom att engagera människor i frivilligarbete. Otaliga innovationer har växt fram inom de idéburna organisationerna, så som exempelvis hospicevård, demensvård, ambulans och apotek.

I Stockholms stad finns 20 % av platserna/lägenheterna i vård- och omsorgsboenden i idéburna organisationer.¹ Andelen mottagare av hemtjänst i idéburen regi är samtidigt endast 6 %.² Stockholms stads budget för 2016 fastslår att ”Den idéburna sektorn i äldreomsorgen ska stöttas” och att ”Staden ska aktivt arbeta för att främja icke vinstdrivande verksamheter och lära av goda exempel inom den idéburna sektorn inom äldreomsorgen.” Velfärdsmix är ett begrepp som beskriver sammansättningen mellan de tre sektorerna: offentlig, privat vinstdrivande och idéburen non-profit.³ För att utveckla velfärdsmixen i Stockholms stad i önskvärd riktning, med en större andel hemtjänst utförd av idéburna aktörer, behöver förslagen i *Rapport om utveckling av hemtjänst* kompletteras med analys och förslag från rapporten *Idéburen äldreomsorg i Stockholms stad*.

Centrala förslag i Rapport om utveckling av hemtjänst, samt Famnas överväganden och reflektioner

Famna tillstyrker förslagen om:

Fortsatt upphandling av hemtjänst i äldreomsorg enligt Lag om valfrihetssystem (LOV)

Ett kontinuerligt utvecklingsarbete inom hemtjänsten

Famna tillstyrker därutöver den tydliga utgångspunkten i rapporten om den enskildes inflytande och samverkan runt dennes behov. Famna vill inom detta område uppmärksamma de idéburna organisationernas tradition av holistisk syn och brukarmedverkan. Famnas Värdeforum är ett väl beprövat utvecklingsprogram som utgår från mötet mellan den äldre, närstående och professionella. Genom att förstå varandras roller för att uppnå gemensamma mål, genom att testa nya arbetsätt och sprida resultat, skapas förutsättningar för att utveckla verksamheten liksom att använda bästa möjliga vetenskapliga kunskap i verksamheten.

Inom ramen för utvecklingsprogrammet Famnas Värdeforum och Famnas Testbädd för Personcentrerad Vård och Social Omsorg finns omfattande och goda erfarenheter av att stödja och sprida både kvalitetsutveckling och innovationer. Bland annat pågår utvecklingen av en Personcentrerad Dokumentation och Uppföljning som ger verksamheterna möjlighet att både följa upp resultat och öka värdeskapandet med hjälp av ICF.

Med dessa exempel vill vi visa hur idéburen sektor redan idag arbetar i enlighet med rapportens övergripande mål, och hur det i alla avseenden gynnar utvecklingen för de äldre i Stockholms stad att stärka de idéburna utförarna till nystart inom

¹ Idéburen äldreomsorg i Stockholms stad - Omfattning, kvalitet och förutsättningar, Karin Gens och Sven-Erik Wånell 2016, s. 13

² Ibid. s. 14

³ Sivesind, Karl Henrik (red), *Mot en ny skandinavisk velferdsmodell? Konsekvenser av ideell, kommersiell och offentlig tjensteyting for aktivt medborgarskap*

hemtjänst och expansion av befintlig hemtjänstverksamhet.

När det gäller förslaget om att upphandling av hemtjänst i äldreomsorg ska fortsätta att ske enligt LOV vill Famna betona behovet av utveckling inom ramen för detta system, utifrån utgångsläget med endast 6% av hemtjänsten i idéburen regi och det utstakade målet att stärka idéburna organisationer. Den idéburna sektorn behöver främjas i linje med Äldrecentrums förslag som listas nedan. Att tydligt redovisa idéburna utförare separat på "Hitta och Jämför service" är ett sådant konkret förslag från Äldrecentrums rapport som Famna tillstyrker, och som kan stärka sektorn inom ramen för upphandling enligt LOV.

När det gäller utvecklingsprojekt som *Rapport för utveckling av hemtjänst* föreslår vill Famna uppmärksamma att idéburen sektor kan utgöra utvecklingsmodell genom sitt systematiska utvecklingsarbete inom ramen för Famnas Värdeforum. Famna föreslår att idéburen sektor tilldelas utvecklingsmedel och får en tydlig roll att vara med och utveckla nya och innovativa arbetsätt för bättre resultat, arbetsglädje och resursanvändning. Genom att samordna och stödja sådana utvecklingsprojekt skapas möjligheter för både tillväxt och utveckling av idéburna utförare.

Avslutningsvis vill Famna påtala att det genomgående i rapporten saknas jämställdhetsperspektiv; en viktig komponent för utveckling inom välfärdens områden.

Åtgärder för att främja idéburen hemtjänst som kan vidtas redan idag enligt Äldrecentrums rapport:

Etablera en stödfunktion

Kunna söka idéburen äldreomsorg på Hitta och Jämför service

Lära av de idéburna aktörerna

Åtgärder för att främja idéburen hemtjänst som kan utredas enligt Äldrecentrums rapport:

Differentierad ersättning för hemtjänst

Stödja framväxt av nya inriktningar/försöksverksamheter

Utformning av förfrågningsunderlagen

Sammanfattning av Famnas slutsatser

Famna föreslår:

Att *Rapport om utveckling av hemtjänst* kompletteras med analys och förslag från rapporten *Idéburen äldreomsorg i Stockholm*.

Att Famna tilldelas utvecklingsmedel för att driva utvecklingsprojekt i syfte att stärka befintlig och främja nystart av idéburen hemtjänst i Stockholm.

Kommunstyrelsens pensionärsråd

Kommunstyrelsens pensionärsråds yttrande daterat den 15 mars 2016 har i

huvudsak följande lydelse.

I ärendets beredning har KPR fått rapporter och redovisningar och har på ett bra sätt kunnat följa utvecklingsarbetet med ett viktigt undantag: nämligen valet av upphandlingsform. Ärendet i övrigt innehåller många klara förbättringar för den enskilde mottagaren av hemtjänst samt för stadens berörda enheter. Rådet ställer sig bakom detta.

Däremot borde förslaget om upphandlingsform även belyst några av de uppenbara nackdelar som vidlåder tillämpningen av LOV i nuvarande form. F.n. har staden godkänt 130 utförare vilket t.ex. försvårar samverkan med landstingets hemsjukvård och stadens biståndshandläggning och även utförare. Det är för många äldre en omöjlighet att i denna mängd av företag välja den lämpligaste utföraren. Inte minst gäller det personer med kognitiv nedsättning.

I ärendet anges (sid 27-28) att en överarbetning ska göras av stadens förfrågningsunderlag vad avser nio särskilda punkter. KPR förutsätter att antalet utförare därigenom kan begränsas rejält. KPR utgår ifrån att medverka i detta arbete.

PRO:s samorganisation i Stockholm

PRO:s samorganisation i Stockholms yttrande daterat den 25 maj 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Vi har varit mycket kritiska till hur hemtjänsten har utvecklat sig under de senaste åren. Vi har inte upplevt att kvaliteten har ökat med den s k valfriheten som genomförts. Det har inte varit möjligt att kunna välja bland de ibland mer än 200 utförarna. Kvaliteten har minskat med att antalet utförare har ökat.

Därför är vi positiva till att utredningen nu har lämnat sin rapport med det överordnade målet att öka den enskildes inflytande, öka kontinuiteten och förbättra samverkan runt den enskildes behov. Men vi undrar hur målet ska kunna uppfyllas med de förslag som redovisas i rapporten. Därför redovisar vi här våra synpunkter på förslagen i rapporten. Vi avstår dock från att komma med synpunkter på en del av de tekniska lösningar som rapporten redovisar.

Val av upphandlingsform för hemtjänsten

PRO är generellt negativ till Lagen om valfrihetssystem (LOV). Konstruktionen leder till för många utförare. Nackdelarna med det är bl a

- Hemtjänsten tappar bort områdesansvaret
- Ingen begränsning av antalet utförare
- Försvårar samarbetet med landsting, dvs primärvården och

- hemsjukvården
- Försämrar miljön med t ex mycket bilåkande
- Omöjligt att välja

Vi instämmer med rapporten att det behövs en snabb förändring av hemtjänsten. Därför kan vi idag acceptera LOV som upphandlingsform. Men det krävs tydligare krav som kan minska nackdelarna. Vi ägnar därför en stor del av vårt remissvar åt detta. Vi känner till att det förekommer en del utredningar bl a på regeringsnivå om möjligheter till justeringar av både LOV och LOU (Lagen om offentlig upphandling). Vi förutsätter att staden är beredd att förändra upphandlingsformen om det blir förändringar.

Förfrågningsunderlaget

Vi instämmer i rapportens synpunkt att krav ska ställas på att utföraren har erfarenhet av äldreomsorg utifrån socialtjänstlagen. Referensprövningen är viktig. Utöver rapportens förslag, vill vi att staden använder sig av den grupp som har erfarenhet av hemtjänsten – nämligen ofta de äldsta medborgarna. Det bör gå att hitta en form, så att Kommunstyrelsens pensionärsråd (KPR) och funktionshinderråd och/eller Stadsdelsnämndernas pensionärsråd (SPR) och funktionshinderråd har möjlighet att ge referenser.

Beträffande de nio olika vägledande principerna i förfrågningsunderlaget, så instämmer vi med rapporten. Vi vill dock lägga till en del för oss viktiga principer.

- Det måste ställas högre utbildningskrav på medarbetarna än för närvarande. Möjlighet till kompetensutveckling ska finnas.
- Språkkunskaperna hos medarbetarna är viktiga och kunnandet ska vara i förhållande till den enskildes behov.
- Viktigt med särskild kompetens hos den personal som är kontaktpersoner och ska se till att den enskilde får ett reellt inflytande.

Staden måste också utarbeta riktlinjer för presentationer av de företag som godkänns som utförare. Det ska inte vara upp till enbart utförarna att redovisa sig. Även mindre fördelaktiga sidor bör finnas med i presentationen.

Ett lågt antal utförare, innebär en förenkling för den enskilde att välja. Men också för staden att på ett bättre sätt kontrollera kvaliteten i hemtjänsten.

För att underlätta ett lämpligt val av utförare måste antalet valbara möjligheter begränsas starkt. Det är för många äldre en omöjlighet att välja den lämpligaste utföraren om antalet är stort. Inte minst gäller det personer med kognitiv nedsättning.

I det fortsatta arbetet med förfrågningsunderlaget, bör staden på lämpligt sätt utarbeta villkor och någon form av sanktioner som gör det möjligt att på ett smidigt sätt utmönstra de företag som inte lever upp till villkoren i avtalet.

Biståndsbeslutet och Genomförandeplaner. Vem bestämmer?

Vi instämmer i rapportens syn på hur biståndsbeslutet är motiverat, för att underlätta

överklagande av beslutet. PRO anser också att förenklad biståndsbedömning är bra. Vi är övertygade om att det skulle ge en ökad trygghet för många enskilda, när de vet, att när behoven blir större, finns det möjlighet att få mer hemtjänst. Vi tror då att efterfrågan kommer att minska i början av ett hemtjänstbehov.

Vi ställer oss bakom förslaget om ramtider. Men vill poängtera vikten av det reella inflytandet för den enskilde enligt nedan.

Genomförandeplaner är naturligtvis en viktig grund för en god hemtjänst. Den enskildes inflytande måste säkerställas. Det är inte alltid så lätt för den enskilde att veta vilka behov som ska prioriteras. Framför allt i samband med att något traumatiskt hänt som gör att behovet av hemtjänst plötsligt uppkommit. Biståndsbeslut och genomförandeplaner får då inte ske rutinmässigt, utan den enskildes behov måste vara grunden. När den enskilde har svårt att framföra sina synpunkter, ska också närstående få ett inflytande. Utvecklingsprojektet Trygg hemgång anser PRO vara viktigt att genomföra. Vi är övertygade om att det kommer att ge ett bra underlag för biståndsbeslut och genomförandeplaner.

Kontinuiteten

Bristen på kontinuitet har varit det största problemet för den enskilde. Det är till och med så att många avstått från hemtjänst, för ”jag vill inte ha en massa okända människor springande här”. Det har också inneburit väldiga påfrestningar för närstående.

Vi instämmer därför med rapporten att en viktig, kanske enligt oss den viktigaste, faktor för hemtjänstens kvalitet är kontinuiteten. Schemaläggning och områdesansvar är viktiga delar. Det måste gå att organisera verksamheten så att kontinuiteten blir bra, inte bara bättre. Att den enskilde känner omvårdnadspersonal ger ökad trygghet på många sätt. Vi vet av egna erfarenheter att det alltför ofta förekommer stölder och bedrägerier mot den sköra enskilde. Och det skulle naturligtvis minska med en bättre kontinuitet. Den enskildes inflytande skulle också öka, om personalen får möjlighet att lära känna personen och dess närstående. Med närstående menar vi inte bara anhöriga, utan t ex grannar och vänner som finns i den enskildes nätverk.

Uppföljning

Uppföljningen av kommande utvecklingsarbete är mycket viktig. Har den enskilde fått ökat inflytande? Vi utgår ifrån att pensionärsråden, KPR och SPR, blir delaktiga i uppföljningen: vilka aspekter som ska följas upp och ev behov av ytterligare åtgärder.

PRO är tveksamma till värdet av brukarundersökningar. Lagg gärna samman resultat av brukarundersökningar med undersökningar från medarbetarna. Det kanske ger ett säkrare resultat än idag.

Vi vill hänvisa till en studie som gjorts utifrån Socialstyrelsens brukarundersökning på riksnivå och i Hägersten-Liljeholmens stadsdel daterad 2015-05-19, och gjord av Lars-Erik Karlsson.

Övrigt

Vi tillstyrker förslaget om att ta bort ersättningen av avböjda besök.

Vi vill särskilt peka på vikten av uppsökande verksamhet av många äldre utan närstående. Det måste ske i Stockholm där en så stor del av invånarna är ensamhushåll. Många, framför allt män, har inte något nätverk kring sig när de blivit ensamma.

Fixartjänsten är ett bra komplement till hemtjänsten. När den infördes, gällde den alla över 67 år, vilket senare ändrades till 75 år. Vi vill att staden återgår till 67 år. Vi tror att det skulle förstärka det uppsökande arbetet och naturligtvis minska risken för fallskador.

Maten är viktig för alla, men kanske framför allt för sköra personer med behov av hemtjänst. Det är inte kul att äta ensamma ur en ”låda” som hemtjänsten levererar en gång i veckan. Följden blir ofta undernäring och en allmän försämring av hälsotillståndet.

Säkerheten med nyckelhanteringen är viktig.

”Mina sidor” på stadens hemsida måste utvecklas till att bli den portal där den enskilde såväl som närstående enkelt kan följa vilka beslut som fattats i form av ansökt samt beviljad hemtjänst, vilken utförare som valts och som över tid alltid kan följas och utvärderas. Därtill finns möjlighet för staden att redovisa vilka utförare som finns att välja mellan och att på ett objektivt sätt redovisa vad utförarna kan erbjuda utan i förväg gjorda värderingar

Möjlighet till att ändra gjort val av utförare måste ges inom ramen för verklig ”Valfrihet”

Slutligen

PRO anser att fokus har lagts mer på administrativa lösningar än på hur den enskilde ska få inflytande. Vi hoppas att de kommunala hemtjänstgrupperna kommer att ges möjlighet att vara de goda exempel som alla vill följa. Det är en viktig uppgift för Stadsdelsnämnderna och deras pensionärsråd att verka för. För närvarande svarar den kommunalt drivna hemtjänsten för 32 % och den privata för 68 %.

En bra personalpolitik är en förutsättning för en bra hemtjänst. Att arbeta i hemtjänsten ska vara attraktivt så att bra personal kan rekryteras.

PRO vill delta i det fortsatta arbetet för att få en bra hemtjänst som Stockholms stad kan vara stolta över. Ca 15 % av stadens invånare är mer än 65 år. Vi förutsätter att staden tar hänsyn till våra synpunkter.

Socialnämndens, äldrenämndens och överförmyndarnämndens gemensamma råd för funktionshinderfrågor

Socialnämndens, äldrenämndens och överförmyndarnämndens gemensamma råd för funktionshinderfrågors yttrande daterat den 9 juni 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Det är viktigt att komma ihåg att brukarna, i synnerhet de med funktionsnedsättning, kan ha svårt att ta till sig och bedöma viss information. Ett sådant exempel är att mobiltelefonen är ett arbetsverktyg. Den som utför insatsen behöver förvissa sig om att brukaren förstår detta så att missförstånd mellan brukare och personal minimeras vilket ställer krav på att informationen behöver anpassas till den enskildes förmåga att ta till sig information. Det är också viktigt att säkerställa den enskildes delaktighet så att insatserna utförs utifrån den enskildes behov och önskemål om när insatsen utförs. Självklart ska den enskilde vara delaktig utifrån sina individuella förutsättningar, som kan variera från såväl från fall till fall som över tid.

Vårdföretagarna Almega

Vårdföretagarna Almezas yttrande daterat den 22 juni 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Bedömning av behov, beställning och utförande av insatser inom hemtjänsten

I tjänsteutlåtandet med Dnr 350-187/2016 (hädanefter tjänsteutlåtandet) beskrivs Äldreförvaltningens synpunkter och förslag. Avsnittet ”Bedömning av behov, beställning och utförande av insatser inom hemtjänsten” beskrivs Äldreförvaltningens ambition om att utformningen av beviljade insatser överläts till utföraren och den enskilde att komma överens om. Det ökar den enskilda individens inflytande över omsorgen. Den ambitionen delar Vårdföretagarna.

I samma avsnitt beskrivs Äldreförvaltningens önskemål om att hemtjänsten organiseras i mindre enheter som möjliggör överblickbar schemaläggning. Vårdföretagarna menar att det är eftersträvarsvårt att ha en god personalkontinuitet. Men vi anser att det bör vara upp till varje enskild hemtjänstutförare att organisera sig på bästa sätt och planera sin schemaläggning utifrån hemtjänsttagarnas behov. En central styrning av detta riskerar att få motsatt effekt.

Förändringar av ersättningssystem och rapporter

I tjänsteutlåtandet föreslår Äldreförvaltningen att ingen ersättning ges för avböjda hemtjänstbesök. Istället föreslås timersättningen för dagtid justeras upp med 2,0 procent, utöver eventuella andra justeringar från och med den 1 januari 2017. Vårdföretagarna är kritiska till detta förslag.

Vårdföretagarna konstaterar att det ligger i sakens natur när det handlar om äldre, sjuka personer att en viss variation i dagsbehovet plötsligt uppstår och efterföljande avbokningar sker, ibland så sent som i dörren hos hemtjänsttagaren. Oavsett hur bra planering hemtjänstutföraren och hemtjänstmottagaren har så går inte alla avbokningar att förutse.

Avbokningar i sista stund är en kostnad för de hemtjänstutförare som betalar lön till hemtjänstpersonalen även i de fall ett hemtjänstbesök avbokas sent.

Vårdföretagarna är mycket tveksamma till att justeringen om 2,0 procent ersätter denna kostnad. Större hemtjänstföretag vittnar om att avböjda besök står för en större andel än 2.0 procent av intäkterna och vi ställer oss därför frågande till hur staden har landat i en kompensation om 2.0 procent? Dock drabbas inte de hemtjänstutförare som enbart ersätter sin personal i relation till registrerad och utförd tid hos hemtjänstmottagaren av de ökande kostnaderna. Det är högst tveksamt om detta är ett system som staden bör gynna.

Vidare föreslås att hanteringen av överskriden tid över 110 % förändras. I ”Rapport om utveckling av hemtjänsten” (s 21) framkommer att överskriden tid idag hanteras olika i beställar- och utförarenheterna över staden. Vårdföretagarna anser att det är bra att hanteringen med förslaget blir lika över staden. Principen att den överskridna tiden ska hanteras i anslutning till när den uppstår, är likaledes bra. Vi vill dock understryka vikten av att säkerställa att övergången till den nya hanteringen blir så smidig som möjligt för alla utförare. Övergångens detaljer kan med fördel tas fram i dialog med privata utförare.

Tekniska förändringar gällande val av teknik för positionering och inloggning

Äldreförvaltningen föreslår att staden går över till NFC som positioneringssystem inom hemtjänsten. Vårdföretagarna avstyrker detta förslag.

För det första, NFC systemet mäter först tiden för hemtjänstbesöket när personalen kommer *innanför* dörren hos hemtjänstmottagaren. Vårdföretagarna anser att hemtjänstutförarna bör få ersättning för kringtid som är direkt knuten till insatsen hos hemtjänstmottagaren så som samverkan med myndigheter, vårdcentral och mellan personalgrupper (t.ex. dag och natt personal). Detsamma gäller ersättning för dokumentation. Vårdföretagarna menar att införandet av NFC systemet riskerar att i än mindre grad än idag ge ersättning för den så viktiga kringtiden, till exempel sköts dokumentationen idag ofta utanför hemtjänstmottagaren. Om detta måste ske innanför hemtjänstmottagarens dörr innebär det med stor sannolikhet minskad tid för själva insatsen hos brukaren, dessutom med största sannolikhet ett stressmoment för hemtjänstmottagaren när medarbetaren tvingas hålla på med mobiltelefonen istället för att fokusera på hemtjänstmottagaren.

För det andra, Vårdföretagarna anser att det i ett LOV system är av största vikt att stadens egen-regi och privata utförare behandlas lika. Vårdföretagarna ifrågasätter om denna princip om likabehandling efterföljs när Äldreförvaltningen föreslår att kostnader för att ersätta de kommunala utförarnas mobiltelefoner vid införandet av NFC-taggar omhändertas, men inte kostnader för privata utförares behov av nya telefoner. De privata utförarna ska stå för dessa kostnader själva menar Äldreförvaltningen. Det handlar inte om ringa kostnader. I ”Rapport om utveckling av hemtjänst” framkommer att bytet av kommunala utförares mobiltelefoner uppskattas till 2,6 mnkr. Mot bakgrund av att privata utförare utgör drygt 65 procent av stadens hemtjänst uppskattas kostnaden för byte av privata utförares mobiltelefoner till 4,8 mnkr totalt. Vårdföretagarna menar att om staden trots allt beslutar om ett byte av teknik för positionering som gäller alla måste Stockholm stad i egenskap av huvudman

stå för samtliga kostnader för teknikbytet, inklusive byte av mobiltelefoner för alla utförare.

Val av upphandlingsform för hemtjänst

I tjänsteutlåtandet konstateras att Lagen om Valfrihet (LOV) har positiva konsekvenser när det gäller möjligheter att skapa god kvalitet, utbud och kontinuitet för brukarna. Vårdföretagarna instämmer i detta konstaterande.

Tjänsteutlåtandet pekar på att det är viktigt att kunna utesluta oseriösa aktörer som brister i utförandet i ett LOV-system, den uppfattningen delar Vårdföretagarna. Vårdföretagarna menar dock att det inte är LOV-upphandlingen i sig som är problemet utan att det handlar om hur kraven som ställs på leverantörerna utformas. De behöver vara rimliga, relevanta och uppföljningsbara. Det är bara då det går att utesluta den som inte lever upp till kvaliteten.

I tjänsteutlåtandet går att läsa att det i kommande upphandlingar ska ställas krav på att hemtjänstutförare, eller nyckelpersoner i företagen, ska ha erfarenhet av äldreomsorg. Vårdföretagarna anser att det är rimligt att ställa krav på erfarenhet av äldreomsorg eller närliggande verksamheter som kan bedömas på motsvarande sätt. Dock anser Vårdföretagarna att det behövs en diskussion om vilka som avses i begreppen ”utförare” och ”nyckelpersoner”. Handlar det om Vd? Någon i ledningsgruppen eller om verksamhetschefen? Är det tillräckligt om personalen i det lilla företagen har erfarenhet av hemtjänst?

Referensprövningen som Äldreförvaltningen föreslår är bra. Självklart ska inte den utförare som inte uppfyllt kraven i en stadsdel få starta ny verksamhet i en annan stadsdel. Men det är viktigt att referensprövningen inte utformas på ett sådant sätt att den hindrar framväxten av nya hemtjänstutförare. Till exempel när en medarbetare i äldreomsorgen väljer att ta steget att starta ett hemtjänstföretag, hur ska referensprövningen då se ut?

Utöver kraven på erfarenhet och referenser listats i tjänsteutlåtandet ett antal vägledande principer som ska gälla i framtagandet av ett nytt förfrågningsunderlag. Vårdföretagarna ser med oro på en del av dessa principer:

Utföraren ska tillhandahålla arbetskläder (1) och Utförarens personal ska ha tillgång till lokal med möjlighet till omklädning (2):

Vårdföretagarna ser här en stor risk för att mindre hemtjänstföretag inte har möjlighet att leva upp till dessa principer, särskilt den andra principen. Risken är betydande att de behöver lägga ner sin verksamhet. Det drabbar i första hand alla hemtjänstmottagare som valt ett mindre hemtjänstföretag och som skulle tvingas vända sig till någon annan. Det får också konsekvenser för mångfalden av utförare av hemtjänst, till exempel färre utförare med särskilda språkkompetenser.

Vårdföretagarna menar att staden självklart ska anamma de föreskrifter och rekommendationer som finns avseende arbetskläder men avråder staden från att ställa andra krav än så.

Angående den hygienföreskrift som Socialstyrelsen gett ut så kommer den, enligt

uppgifter från Socialstyrelsen, inom kort att förtydligas med rekommendationer om vad arbetsgivaren ska tillhandahålla, bekosta, m.m. Vårdföretagarna menar att staden bör avvakta detta förtydligande.

I Högsta Förvaltningsdomstolen (HFD) den 13 juni avkunnades en dom i målet avseende Malmö stad och frågan om huruvida arbetsgivaren ska tillhandahålla (bekosta) arbetskläder. HFD biföll överklagandet med upphävande av kammarrättens dom och fastställde därmed förvaltningsrättens dom med innebörden att varken arbetsmiljölagen eller dess föreskrifter uttryckligen reglerar arbetsgivarens ansvar för arbetskläder annat än avseende skyddsutrustning. Det saknas alltså i dagsläget stöd för att arbetsgivaren ska bekosta arbetskläder. Arbetsgivaren kan således inte föreläggas med stöd av Arbetsmiljöverkets lagstiftning, att köpa och tvätta arbetskläder i syfte att förebygga smittspridning när det gäller hemtjänsten.

Angående den vägledande principen om tillgång till lokal med möjlighet till omklädning (2) så anser Vårdföretagarna inte att detta är ett rimligt krav att ställa på hemtjänstutförare och avråder därför staden från att införa det. Ett krav på omklädningsrum riskerar att bli omöjligt att uppfylla, framförallt för de mindre företagen.

För det första, det är svårt att hitta adekvata lokaler, och med geografiskt rätt placering, med tanke på den allmänna lokalbrist som råder i Stockholm. För det andra, det framkommer inte hur ersättningsnivån från staden skulle förändras vid införandet av detta krav. Avser staden att ersätta de privata utförarna för lokalkostnaderna? För det tredje, kommer staden att ge små företag hjälpen att hitta lokaler till rimliga kostnader? Det framkommer inte heller om det ställs krav på separata omklädningsrum för kvinnor och män, vilket skulle innebära att lokalen behöver ha en viss storlek. För det fjärde, principen om tillgång till omklädningslokal går tväremot tjänsteutlåtandets princip nummer nio om att minska hemtjänstens miljöpåverkan. I de fall kravet innebär att hemtjänstpersonalen måste bege sig till en lokal för ombyte vid arbetspassets start och vid arbetspassets slut ökar detta troligtvis personalens nyttjande av bil och därmed koldioxidutsläppen.

Angående den vägledande principen om att krav utformas som syftar till ökad personalkontinuitet (4)

Denna princip har lovvärda ambitioner. Många hemtjänsttagare uppskattar god personalkontinuitet. Behoven hos hemtjänsttagarna ser mycket olika ut. Det är stora skillnader mellan den med begynnande demens och den som enbart får service utförd i hemmet. Det är därför mycket viktigt att denna typ av krav utformas så att det går att leva upp till. Arbetsgivaren måste på ett bra och effektivt sätt kunna parera tillfälliga sjukdomar som magsjukor. Vårdföretagarna vill också understryka vikten av att kravet inte får leda till instegströsklar för nya hemtjänstutförare. Vårdföretagarna menar att utformningen av kravet måste tas fram i dialog med privata utförare för att säkerställa att det blir realiserbart och inte leder till oönskade konsekvenser.

Angående den vägledande principen om att särskilda kontraktsvillkor utformas

avseende arbetsrättsliga förhållanden (5):

Vårdföretagarna hade önskat en närmare precisering av vad denna princip syftar till. Alla Vårdföretagarnas medlemmar har kollektivavtal och försäkringar. Medlemmarna följer etiska riktlinjer och redovisar öppet information om kvalitet, personal, ekonomi, ägare och styrelse. Alla som önskar kan hitta relevant information på medlemsföretagets hemsida.

I de fall ”arbetsrättsliga förhållanden” avser till exempel sociala krav eller uppföljningar enligt den så kallade vita-jobb modellen avråder vi från detta i enlighet med vårt remissvar på Stockholm stads ”Program för upphandling och inköp samt klausul om antidiskriminering och meddelarfrihet” med Dnr: 170-850/2015.

Dialog med de privata utförarna och konkurrensneutralitet är av största vikt när ett nytt förfrågningsunderlag tas fram. Vår uppmaning till staden är att nyttja branschrådet som forum för dialog, men också övriga privata utförares vilja att bidra.

Avslutning

Den största delen av Stockholms stads hemtjänst utförs idag i privat regi och LOV som upphandlingsform har enligt tjänsteutlåtandet tjänat staden väl. Vårdföretagarna menar att det bästa sättet att värna dessa framgångar är att ha en god dialog mellan staden och de privata utförarna och att behandla hemtjänst i egen-regi och hemtjänst i privat regi lika.

Vårdföretagarnas medlemmar önskar långsiktiga spelregler och tydlighet. Vi vill att staden inkluderar privata utförare och branschrådet i arbetet med att ta fram ett nytt förfrågningsunderlag för att få bästa möjliga förutsättningar för rimliga, relevanta och uppföljningsbara krav i hemtjänsten. Vårdföretagarnas medlemmar bistår gärna i detta viktiga arbete.

Gemensam välfärd

Gemensam välfärds yttrande daterat den 27 maj 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Gemensam Velfärd i Stockholm har under flera år i olika former formulerat kritik mot villkoren för hemtjänsten i Stockholm. Vi ser därför mycket positivt på de ambitiösa planer den nya majoriteten i Stockholms stadshus har för att utveckla hemtjänsten både vad gäller kvalitet och arbetsförhållanden för personalen. Vi välkomnar att den ”löpande-band-principen” överges för en ramtid där personal i dialog med den äldre får ett avgörande inflytande på när och hur olika insatser ska genomföras. Vi accepterar också argumenten för att LOV inom hemtjänsten bibehålls under förutsättning att skärpta krav införs i förfrågningsunderlaget. Detta trots av Gemensam Velfärd i princip är emot LOV med sin fria etableringsrätt för skattefinansierad hemtjänst.

Vi lämnar i det följande synpunkter på olika delar i rapporten. Referenser ges till

avsnitt ur Äldrecentrums förnämliga underlagsrapport till rapporten, *Tillit och relationer. Om kvalitet i hemtjänsten – en kunskapsöversikt*. 2015:4

1. Tid

Tid är, som det står i Äldrecentrums rapport sid 14, den mest centrala kvalitetsfaktorn i hemtjänsten. Om tidsramarna är för snäva blir kvaliteten lidande. Införandet av ramtid kan medverka till en mindre stressande situation i den äldres hem men avgörande är tillräckligt med tid till en god omsorg. Vi förutsätter att budgetramarna för hemtjänsten i Stockholm kommer att utökas jämfört med dagens läge, både för en högre kvalitet i hemtjänsten och för bättre arbetsförhållanden och högre löner för de anställda.

2. Kontinuitet

Kontinuitet utgör, som det också står i Äldrecentrums rapport sid 13, en av de allra viktigaste kvalitetsfaktorerna i hemtjänsten. Det gäller framförallt för de mest sjuka äldre, de 30 % som också har hemsjukvård. Det är angeläget att frågan om kontinuitet ges hög prioritet i det fortsatta arbete med att utveckla hemtjänsten och tydliga krav utformas som syftar till ökad personalkontinuitet. (Förfrågningsunderlaget punkt 4)

3. Fragmentiseringen

Ett stort problem inom hemtjänsten i Stockholm är uppsplittringen, fragmentiseringen av verksamheten. Det stora antalet utförare av hemtjänst med fri etablering och utan områdesansvar kan exempelvis innebära att en biståndshandläggare har 70-80 utförare av hemtjänst att ha kontakter med. Därtill 5-10 vårdcentraler, dagverksamheter, korttidsboenden m fl. Motsvarande gäller för distriktssköterska och primärvårdsrehab. Kontinuitet och samverkan blir mycket svår att upprätthålla. De som drabbas är framförallt de mest sjuka äldre.

Vi saknar i rapporten en diskussion om dessa frågor – hur samverkan mellan olika aktörer kan utvecklas, teamarbete stärkas liksom ett områdesansvar. I Äldrecentrums rapport diskuteras de utförligt. Det är angeläget att dessa frågor bearbetas i det fortsatta arbetet och vi noterar att punkt 7 i förfrågningsunderlaget uppmärksammar dem.

De idéer som förs fram i regeringens utredning *Effektiv vård* om att en särskild organisation, utan valfrihet, skapas för samverkan mellan landsting och kommun kring vård och omsorg om de mest sjuka äldre, bör här vara intressant att pröva.

4. Det stora antalet utförare

Det stora antalet utförare av hemtjänst i Stockholms stad, drygt 150, bidrar i hög grad till uppsplittringen av verksamheten och till den bristande kontinuiteten. De gör även valfriheten för den enskilde till en chimär.

Transaktionskostnaderna blir också höga. Vi saknar i rapporten en kritisk diskussion om detta, också här till skillnad från Äldrecentrums rapport. Vi tyder dock punkten 8 i förfrågningsunderlaget om ett krav på utföraren att ha en minsta volym/brukare vid en viss tidpunkt som ett steg i denna riktning. Vi ser också att de andra mer skärpta kraven i förfrågningsunderlaget bör kunna resultera i ett färre antal utförare.

Gemensam Valfärd bestämda uppfattning är att antalet utförare av hemtjänst drastiskt måste begränsas och att ett skärpt förfrågningsunderlag aktivt bör användas i detta syfte. Vi noterar att ett enligt KPR i sitt yttrande till § 9 vid sammanträdet den 15 mars i år skriver att vid en överarbetning av förfrågningsunderlaget "Förutsätter KPR att antalet utförare därigenom kan begränsas rejält."

5. Arbetsrätt

Vi instämmer i och vill betona punkt 5 i principerna för förfrågningsunderlaget; att "särskilda kontraktsvillkor utformas avseende arbetsrättsliga förhållanden".

6. Utbildning och kompetens

En god kvalitet inom hemtjänsten förutsätter adekvat utbildning och hög kompetens hos personalen. Vi saknar i förfrågningsunderlaget en punkt om utbildning och kompetens.

7. Miljöpåverkan

I punkt 9 i förfrågningsunderlaget sägs att krav ska utformas så att hemtjänstverksamhetens miljöpåverkan minimeras. Vi instämmer i detta. Vi vill samtidigt peka på att det är den uppsplittrade verksamheten och det stora antalet utförare som utgör den stora miljöboven. Bilar åker kors och tvärs över staden och ofta parallellt med varandra. Trafikverket har gjort undersökningar som visar på att körtiden mellan hemtjänstbesöken ökar dramatiskt med bara två utförare utöver kommunens områdesbaserade team. Betänk effekten av 150 utförare i Stockholm stad! Den stora miljöutmaningen i Stockholm är att minska antalet utförare och öka områdesförankringen.

8. Äldre med stora behov

I en diskussion om hemtjänst är det viktigt att se att äldre med hemtjänst inte är en enhetlig grupp. En del av gruppen har omfattande funktionsnedsättningar och därmed stora behov av vård och omsorg. Cirka 30 % av de med hemtjänst har också hemsjukvård. Cirka en tredjedel har svåra eller mycket svåra rörelsehinder. Ungefär en fjärdedel är kognitivt nedsatta.

De med svåra eller mycket svåra kognitiva nedsättningar närmar sig 10 %. Var tionde har en svår eller en mycket svår synnedsättning. (Fler uppgifter finns i den studie som refereras i Äldrecentrums ovan nämnda rapport, sid 6)

Detta förhållande, att många som har hemtjänst har omfattande funktionsnedsättningar, ställer stora och ökande krav på hemtjänst till denna grupp i form av tid, kontinuitet, samverkan och kompetens. Vi anser att detta perspektiv, att utskilja denna grupps stora behov tydligare, borde ha getts i rapporten.

9. Vinstdrift

Gemensam Velfärd principiella inställning är att hemtjänsten inte ska vara vinstdriven. En drivkraft som leder till ökad press på personalen, lägre kvalitet på omsorgen, skattemedel går till vinster, höga transaktionskostnader mm. Vi ser det som ett stort problem att endast drygt 30 % av hemtjänsten i Stockholms stad drivs i offentlig regi. En andel som minskat med ca 10 % under senare år. Vi saknar i remissen helt en diskussion om dessa frågor. Det rimmar illa med den ambition som uttrycks i fullmäktiges budget för äldreomsorgen för 2016. Där står att *”Staden ska aktivt arbeta för att främja icke vinstdrivande verksamheter.....”*

PRO Östermalm

PRO Östermalms yttrande daterat den 16 juni 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Vi från PRO i rådet anser att rapporten är intressant, att den innehåller många goda idéer, utvecklingsförslag och tankar för mer inflytande både för den enskilde och för personal som arbetar i hemtjänsten. Inflytandet för dessa parter är en av de väsentligaste punkterna i rapporten.

Kraven måste skärpas på alla utförare för att tillgodose **god** kvalitet avseende kompetens/utbildning, bemötande, språk i tal och skrift och detta oavsett LOU eller LOV. Vi hoppas att med mer differentierade och ökande krav så bör antalet utförare i LOV minska väsentligt. Vilken utbildning blivande hemtjänstpersonal har är självklara i kravspecifikationen. Kunskap om åldrandet och dess sjukdomar ska krävas av både chef för verksamheten och de som arbetar direkt med den enskilde äldre.

Staden måste utarbeta egna sakliga utlåtanden/omdömen grundade på sina egna erfarenheter och presentera både de kommunala och privata utförarna i en liten skrift. Vi menar att det är hart när omöjligt för en äldre person med akut behov av insatser att kunna sätta sig in i kvaliteten och att kunna välja bland mer än 100 utförare. Antalet bör bantas med minst en tredjedel. Det är bra att ramtid införs i Stockholms stad.

Insatserna inom ramen bör kunna bli mer flexibla. Om personal stannar längre än avtalat hos en kund/vårdtagare, ska nästa kund/vårdtagare meddelas detta och full schablonersättning för den senare insatsen inte ges.

Administrativt är det mycket väsentligt med en god samverkan mellan Landsting och Kommun vid utskrivning från sjukhusvård samt kring den enskilde med komplexa behov.

Förslaget att en kontaktperson ska tillsättas som med den enskilde och ev anhörig gör upp om **hur** och **när** insatserna ska utföras är utmärkt. En liten grupp av hemtjänstpersonal bör skapas kring den enskilde så att personerna lär känna varandra och hyser tilltro till varandra vilket ökar tillfredställelsen för båda parter. Krav på arbetskläder och hygienrutiner liknande de på sjukhus bör ställas så att smitta inte sprids.

Att lägga ansvaret för kvaliteten och möjligheten att påverka innehållet i sin arbetstid är viktigt för de som arbetar inom hemtjänsten. Därför är utvecklingsprojektet som riktar sig till både utförare och beställare ett bra förslag. Designen, sid. 17, i rapporten, som är tänkt att göras av chefer, får dock inte begränsa personalens möjligheter att föra fram det som är bra eller mindre bra i arbetet som en plattform för ständig förbättring/utveckling.

Administrativa chefer ska ha adekvat utbildning och kunna **lätt nås** med **minst** en timmes telefontid/dag.

Reservationer m.m.

Äldrenämnden

Reservation anfördes av Sofia Modig (KD), Dennis Wedin m.fl. (M) och Ann-Katrin Åslund (L) med instämmande av ersättaryttrande från Alfred Askeljung (C) enligt följande.

”Vi föreslog att äldrenämnden beslutar

- att delvis godkänna förvaltningens förslag
- att uppdra åt äldreförvaltningen att återkomma till nämnden med svar och förtydliganden av nedan anförda frågeställningar samt
- att därutöver anföra följande:

Samhällets utveckling med fler äldre, ökad medellivslängd, förbättrad hälsa långt upp i åldrarna och den stora och positiva utvecklingen av hälso- och sjukvård som ger även svårt och kroniskt sjuka en ökad livslängd har medfört helt förändrade förutsättningar för hemtjänsten. Flertalet äldre personer vill också bo kvar i sina egna hem så länge som möjligt.

Hemtjänsten har utvecklats från att vara till stora delar inriktad på hjälp i hushållet till att bli en alltmer kvalificerad tjänst som ger vård och omsorg till ibland svårt sjuka personer i deras hem och som förutsätter både medicinsk- och omsorgskompetens hos personalen.

Utgångspunkten i en bra hemtjänstverksamhet ska vara att omsorgen bygger på den äldres behov och på en bra relation mellan den äldre och personalen hos utföraren. Den äldre ska ha valfrihet att välja både utförare av beviljad hemtjänst och själva innehållet i tjänsterna. Personalen ska ha hög kompetens och kunskap om den äldres livssituation och önskemål, så att omsorgen blir flexibel, ges med inlevelse och professionellt kunnande för ökat välbefinnande för den äldre.

Äldreförvaltningens rapport om utveckling av hemtjänst ligger till grund för förvaltningens tjänsteutlåtande. Utredningen består av fem delar. Vi kommenterar de olika delarna här nedan.

Bedömningen av behov, beställning och utförande av insatser inom hemtjänsten

Förslaget om att införa biståndsbedömd så kallad ramtid där den äldre och utföraren kommer överens om innehållet tillsammans ser vi som positivt. Ramtid ökar flexibiliteten i omsorgen för den äldre, som kommer att kunna avgöra själv om det är städning, matlagning, inköp eller annat man vill ha hjälp med. Ett viktigt led i införandet av denna förändring är att äldreförvaltningen tar fram stadsgemensamma anvisningar för beställning av hemtjänst.

Det är viktigt att noggrant följa och utvärdera att personer som själva inte anser sig

ha vissa behov ändå förmås ta emot olika former av insatser.

Äldreförvaltningen påpekar i sin rapport att kontinuitet för de enskilda är viktigt både vid utförande av hemtjänsten och vid kontakt med kommunens handläggare. Rapporten ger inga förslag på hur en sådan hög kontinuitet för den enskilde kan uppnås hos beställarenheterna i staden.

I sin rapport redovisar äldreförvaltningen att den ser ett behov av att sträva mot att organisera hemtjänsten i mindre enheter med ett begränsat antal personal och hemtjänstmottagare. Förvaltningen redovisar inte hur den kommit fram till denna slutsats och evidensen bakom den. Mindre enheter torde ha svårare att hantera både fluktuationen av beställningar (dödsfall, sjukhusvistelser) och kontinuiteten hos den utförande personalen (sjukdom, barnafödande, osv.). En fördjupad utbildning i schemaläggning råder knappast bot på den problematiken.

Förändringar av ersättningssystem och rapporter

Enligt äldreförvaltningens förslag kommer ersättningen till utförare om den enskilde tackar nej till insatsen när utföraren kommer till dennes bostad att tas bort (avböjda besök). Istället kommer timersättningen för dagtid att justeras upp med två procent från och med den 1 januari 2017. Detta utöver eventuell annan uppräknings av ersättningen till hemtjänstutförare i kommande budgetar.

Vi ser positivt på den förenkling som implementeringen av denna förändring innebär. Vi anser att all förenkling av administration för både beställare och framförallt utförare är av godo.

Det är positivt att hanteringen av rapporteringen av ersättning upp till 110 procent av beställd tid (utan att godkännande av biståndshandläggare i förväg föreligger) framledes måste ske i direkt anslutning till när den uppkommit, det vill säga nästkommande månad.

Tekniska förändringar

Äldreförvaltningen föreslår en övergång beträffande positionerings-teknik från GPS till NFC (Near Field Communication). NFC är en beprövat driftstabil och användarvänlig teknik som kräver lite administration och ger en lösning med kvittensen vid 100 procent av besöken. Det är bra.

Invändningen mot GPS tekniken har från personalens sida varit att de "känner sig övervakade".

Vi vill gärna veta på vilket sätt den nya tekniken NFC råder bot på den känslan?

Övergången till tvåfaktorsinloggningen ser vi som positiv eftersom det innebär en förenkling för personalen hos hemtjänstutförare.

Implementeringen av denna nya teknik kräver att utförarnas mobiltelefoner har NFC-funktionen. Staden kommer att ersätta de kommunala utförarna för inköp av dessa mobiltelefoner men inte de privata utförarna. Vi utgår ifrån att de privata utförarna då också själva skulle stå för merkostnaderna för inköp av de så kallade NFC-taggar, som placeras vid omsorgstagarens dörr för registrering med mobilen. Vi anser att teknikbytet – innan man ålägger de privata utförarna stora merkostnader för

byte av teknik – ska vara väl utrett och genomtänkt och kan påvisas ge betydande mervärde även för de privata utförarna. Hur planerar äldreförvaltningen för den uppgiften?

Val av upphandlingsform för hemtjänst

Det gläder oss äldreförvaltningen bedömer att upphandling av hemtjänst enligt LOV har stora fördelar och att förvaltningen därmed föreslår att den rödgrönrosa majoriteten bibehåller LOV som upphandlingsform. Fördelarna att med LOV kunna skapa god kvalitet, utbud och kontinuitet för brukarna känns nu en gång för alla bevisade.

Samtidigt kan vi konstatera att den rödgrönrosa majoriteten väljer att försvåra för framförallt nya och mindre aktörer inom hemtjänsten genom att ställa ett antal krav som inte känns relevanta eller rimliga. För oss i Alliansen är utgångspunkten med förändringar inom hemtjänsten att omsorgen om de äldre ska bli bättre. Vi ställer oss tveksamma till på vilket sätt ett antal av de föreslagna förändringarna i förfrågningsunderlaget för upphandling av hemtjänsten enligt LOV kommer de äldre till godo i form av ökad kvalitet i omsorgen eller ökad valfrihet av utförare.

1. Arbetskläder – vi anser att frågan om arbetskläder förvisso kan vara angelägen, men att alltför mycket detaljstyrning bör undvikas och kan göra det extra svårt för bra små utförare.
2. Tillgång till lokal för omklädning – vi anser likaså att frågan om tillgång till lokal för omklädning kan vara angelägen, men att alltför mycket detaljstyrning bör undvikas. I synnerhet för bra små utförare kan detta vara svårt.
3. Verksamhetsansvariges närvaro – även frågan om närvaro av de som är verksamhetsansvariga är en detaljstyrning som bör undvikas.
4. Ökad personalkontinuitet – vi stödjer problemformuleringen men undrar samtidigt hur detta kan genomföras praktiskt om enheterna samtidigt ska vara mindre? För att uppnå målen anser vi att olika former av incitament är att föredra framför specifika krav.
5. Arbetsrättliga förhållanden – kollektivavtal eller kollektivavtalsliknande villkor. Här behövs en specifikation av ”kollektivliknande villkor”.
6. Obligatorisk närvaro vid informationsmöten
7. Samverkan med landstinget
8. Minsta volym/antal brukare vid en viss tid – detta ställer krav på möjligheten att få sin verksamhet bedömd i det hänseendet vid mer än ett tillfälle. Hur tänker förvaltningen kring det? Vi anser därutöver att volymkravet riskerar att bli problematiskt för små utförare.
9. Miljöpåverkan – vi vill uttrycka förhoppningen att detta inte innebär en rekommendation från politiken att samtliga hemtjänstanställda ska använda tjänstecykel i jobbet, vilket skulle ansluta till uttalat önskemål från ansvarigt borgarråd.

Därutöver kommer en metod med referenstagning att införas. Hemtjänstutförare ska kunna lämna referenser som visar att utföraren kan hålla det den lovar kring att

uppfylla stadens krav. Detta torde av förklarliga skäl bli svårt för nystartade företag inom välfärdssektorn.

Förvaltningen föreslår att arbetet med att ta fram ett nytt förfrågningsunderlag påbörjas omgående.

Vi vill att nämnden beslutar att uppdra åt äldreförvaltningen att först arbeta för ett förtydligande av de invändningar vi anført ovan för att sedan påbörja arbetet.

Implementeringen av förändringarna inom Stockholms stads hemtjänst kommer att påbörjas i ett pilotprojekt inom stadsdelarna Bromma, Hässelby-Vällingby och Kungsholmen under 2016 för att sedan implementeras i hela staden under 2017. Vi anser att - innan modellen implementeras i hela staden - förslaget om förändringar i stadens hemtjänst ska revideras för att ta med goda exempel, erfarenheter och lärdomar från arbetet i dessa tre stadsdelar.

Sammantaget kan vi i Alliansen konstatera att införandet av ramtid inom hemtjänsten i Stockholms stad är en positiv förändring. Vi ser dock att det kan finnas risk för att de utökade kraven på utförarna som kommer att ställas vid LOV-upphandlingar kan bli problematiska för små utförare. Vi undrar om målet med dessa övriga förändringar som redogörs i äldreförvaltningens rapport verkligen syftar till att öka omsorgens kvalitet. För oss ser det snarare ut att syfta till att kraftigt begränsa antalet privata utförare inom hemtjänsten, i enlighet med ansvarigt borgarråds uttalade önskan.”

Farsta stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Lars Jilmstad m.fl. (M) och Peter Öberg (L) enligt följande.

1. Att delvis godkänna förvaltningens förslag.
2. Att därutöver anføra följande:

Samhällets utveckling med fler äldre, ökad medellivslängd, förbättrad hälsa långt upp i åldrarna och den stora och positiva utvecklingen av hälso- och sjukvård som ger även svårt och kroniskt sjuka en ökad livslängd har medfört helt förändrade förutsättningar för hemtjänsten. Flertalet äldre personer vill också bo kvar i sina egna hem så länge som möjligt.

Hemtjänsten har utvecklats från att vara till stora delar inriktad på hjälp i hushållet till att bli en alltmer kvalificerad tjänst som ger vård och omsorg till ibland svårt sjuka personer i deras hem och som förutsätter både medicinsk- och omsorgskompetens hos personalen.

Utgångspunkten i en bra hemtjänstverksamhet ska vara att omsorgen bygger på den äldres behov och på en bra relation mellan den äldre och personalen hos utföraren. Den äldre ska ha valfrihet att välja både utförare av beviljad hemtjänst och själva innehållet i tjänsterna. Personalen ska ha hög kompetens och kunskap om den äldres

livssituation och önskemål, så att omsorgen blir flexibel, ges med inlevelse och professionellt kunnande för ökat välbefinnande för den äldre.

Val av upphandlingsform för hemtjänst

Det gläder oss att äldreförvaltningen bedömer att upphandling av hemtjänst enligt LOV har stora fördelar och att förvaltningen därmed föreslår att den rödgrönrosa majoriteten bibehåller LOV som upphandlingsform. Fördelarna att med LOV kunna skapa god kvalitet, utbud och kontinuitet för brukarna känns nu en gång för alla bevisade.

Samtidigt kan vi konstatera att den rödgrönrosa majoriteten väljer att försvåra för framförallt nya och mindre aktörer inom hemtjänsten genom att ställa ett antal krav som inte känns relevanta eller rimliga. För oss i Alliansen är utgångspunkten med förändringar inom hemtjänsten att omsorgen om de äldre ska bli bättre. Vi ställer oss tveksamma till på vilket sätt ett antal av de föreslagna förändringarna i förfrågningsunderlaget för upphandling av hemtjänsten enligt LOV kommer de äldre till godo i form av ökad kvalitet i omsorgen eller ökad valfrihet av utförare.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd

Särskilt uttalande gjordes av Jessica Jorntun m.fl. (MP) och Eva Fagerhem m.fl. (S) enligt följande.

”Det överordnade målet för utvecklingsarbetet inom hemtjänsten är ’att öka den enskildes inflytande, förbättra samverkan runt den enskildes behov samt att öka handlingsfriheten för hemtjänstpersonalen att tillmötesgå den enskildes dagsaktuella behov och önskemål kring utformningen av de beviljade insatserna’. Vi tycker att det är en bra målsättning för utvecklingen av hemtjänsten i Stockholm. Vi hade gärna sett en fördjupad utvärdering av valfrihets- och ersättningssystemet och en mer omfattande omvärldsanalys. Vi ser fram emot det fortsatta och fördjupade arbetet med att utveckla hemtjänsten i enlighet med rapportens utgångspunkter.

Under föregående majoritets styre ökade antalet privata aktörer inom hemtjänsten så pass att det blivit svårt för staden att samordna och följa upp verksamheten på ett bra sätt. De ytterligare krav som är föreslagna att ingå i ett nytt förfrågningsunderlag kommer troligen att minska antalet utförare, vilket är nödvändigt.”

Särskilt uttalande gjordes av Abit Dundar m.fl. (L) och Lars Svärd m.fl. (M) enligt följande.

”Vi kan konstatera att införandet av ramtid inom hemtjänsten i Stockholms stad är en positiv förändring. Vi ser dock med stor oro på de ökade kraven som kommer att ställas på utförarna vid LOV-upphandlingar och undrar om målet med dessa övriga förändringar som redogörs i äldreförvaltningens rapport verkligen syftar till att öka

omsorgens kvalitet. För oss ser det snarare ut att syfta till att kraftigt begränsa antalet privata utförare och äventyra mångfalden inom hemtjänsten, i enlighet med ansvarigt borgarråds uttalade önskan.”

Hässelby stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Bo Arkelsten m.fl. (M) och Helen Jäderlund Eckardt (L) enligt följande.

”Förslag till beslut

Att som svar på remissen anför följande:

Samhällets utveckling med fler äldre, ökad medellivslängd, förbättrad hälsa långt upp i åldrarna och den stora och positiva utvecklingen av hälso- och sjukvård som ger även svårt och kroniskt sjuka en ökad livslängd har medfört helt förändrade förutsättningar för hemtjänsten. Hemtjänsten har utvecklats från att vara till stora delar inriktad på hjälp i hushållet till att bli en alltmer kvalificerad tjänst som ger vård och omsorg till ibland svårt sjuka personer i deras hem och som förutsätter både medicinsk och omsorgskompetens hos personalen. Utgångspunkten i en bra hemtjänstverksamhet ska vara att omsorgen bygger på den äldres behov och på en bra relation mellan den äldre och personalen hos utföraren. Den äldre ska ha valfrihet att välja både utförare av beviljad hemtjänst och själva innehållet i tjänsterna. Personalen ska ha hög kompetens och kunskap om den äldres livssituation och önskemål, så att omsorgen blir flexibel, ges med inlevelse och professionellt kunnande för ökat välbefinnande för den äldre.

Förslaget om att införa biståndsbedömd så kallad ramtid där den äldre och utföraren kommer överens om innehållet tillsammans ser vi som positivt. Ramtid ökar flexibiliteten i omsorgen för den äldre, som kommer att kunna avgöra själv om det är städning, matlagning, inköp eller annat man vill ha hjälp med.

I sin rapport redovisas att man ser ett behov av att sträva mot att organisera hemtjänsten i mindre enheter med ett begränsat antal personal och hemtjänstmottagare. Man redovisar inte hur den kommit fram till denna slutsats och evidensen bakom den. Mindre enheter torde ha svårare att hantera både fluktuationen av beställningar (dödsfall, sjukhusvistelser) och

kontinuiteten hos den utförande personalen (sjukdom, barnafödande, osv.). En fördjupad utbildning i schemaläggning råder knappast bot på den problematiken.

Staden kommer att ersätta de kommunala utförarna för inköp av dessa mobiltelefoner men inte de privata utförarna.

Det gläder oss äldreförvaltningen bedömer att upphandling av hemtjänst enligt LOV har stora fördelar och att förvaltningen därmed föreslår att den rödgrönrosa majoriteten bibehåller LOV som upphandlingsform. Fördelarna att med LOV kunna skapa god kvalitet, utbud och kontinuitet för brukarna känns nu en gång för alla bevisade. Samtidigt kan vi konstatera att den rödgrönrosa majoriteten väljer att försvåra för framförallt nya och mindre aktörer inom hem-tjänsten genom att ställa ett antal krav som inte känns relevanta eller rimliga. För oss i Alliansen är utgångspunkten med förändringar inom hemtjänsten att omsorgen om de äldre ska bli bättre. Vi ställer oss tveksamma till på vilket sätt ett antal av de föreslagna

förändringarna i förfrågningsunderlaget för upphandling av hemtjänsten enligt LOV kommer de äldre till godo i form av ökad kvalitet i omsorgen eller ökad valfrihet av utförare. Man föreslår att arbetet med att ta fram ett nytt förfrågningsunderlag påbörjas omgående. Vi vill att man först uppdrar åt äldreförvaltningen att arbeta för ett förtydligande av de invändningar vi anfört ovan för att sedan påbörja arbetet.

Sammantaget kan vi i Alliansen konstatera att införandet av ramtid inom hemtjänsten i Stockholms stad är en positiv förändring. Vi ser dock att det kan finnas risk för att de utökade kraven på utförarna som kommer att ställas vid LOV-upphandlingar kan bli problematiska för små utförare. Vi undrar om målet med dessa övriga förändringar som redogörs i äldreförvaltningens rapport verkligen syftar till att öka omsorgens kvalitet. För oss ser det snarare ut att syfta till att kraftigt begränsa antalet privata utförare inom hemtjänsten.

För övrigt hänvisar vi till Alliansen reservation i Äldrenämnden.”

Kungsholmens stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Lars Lundqvist m.fl. (L) och Henrik Sjölander m.fl. (M) enligt följande.

1. Att delvis godkänna förvaltningens förslag
2. Att i övrigt anföra följande

Samhällets utveckling med fler äldre, ökad medellivslängd, förbättrad hälsa långt upp i åldrarna och den stora och positiva utvecklingen av hälso- och sjukvård som ger även svårt och kroniskt sjuka en ökad livslängd har medfört helt förändrade förutsättningar för hemtjänsten. Flertalet äldre personer vill också bo kvar i sina egna hem så länge som möjligt.

Hemtjänsten har utvecklats från att vara till stora delar inriktad på hjälp i hushållet till att bli en alltmer kvalificerad tjänst som ger vård och omsorg till ibland svårt sjuka personer i deras hem och som förutsätter både medicinsk- och omsorgskompetens hos personalen.

Utgångspunkten i en bra hemtjänstverksamhet ska vara att omsorgen bygger på den äldres behov och på en bra relation mellan den äldre och personalen hos utföraren. Den äldre ska ha valfrihet att välja både utförare av beviljad hemtjänst och själva innehållet i tjänsterna. Personalen ska ha hög kompetens och kunskap om den äldres livssituation och önskemål, så att omsorgen blir flexibel, ges med inlevelse och professionellt kunnande för ökat välbefinnande för den äldre.

Vi kommenterar de olika delarna i Äldreförvaltningens rapport om utveckling av hemtjänst nedan.

Bedömningen av behov, beställning och utförande av insatser inom hemtjänsten

Förslaget om att införa biståndsbedömd så kallad ramtid där den äldre och utföraren kommer överens om innehållet tillsammans ser vi som positivt. Ramtid ökar

flexibiliteten i omsorgen för den äldre, som kommer att kunna avgöra själv om det är städning, matlagning, inköp eller annat man vill ha hjälp med. Ett viktigt led i införandet av denna förändring är att äldreförvaltningen tar fram stadsgemensamma anvisningar för beställning av hemtjänst.

Det är viktigt att noggrant följa och utvärdera att personer som själva inte anser sig ha vissa behov ändå förmås ta emot olika former av insatser.

Äldreförvaltningen påpekar i sin rapport att kontinuitet för de enskilda är viktigt både vid utförande av hemtjänsten och vid kontakt med kommunens handläggare. Rapporten ger inga förslag på hur en sådan hög kontinuitet för den enskilde kan uppnås hos beställarenheterna i staden.

I sin rapport redovisar äldreförvaltningen att den ser ett behov av att sträva mot att organisera hemtjänsten i mindre enheter med ett begränsat antal personal och hemtjänstmottagare. Förvaltningen redovisar inte hur den kommit fram till denna slutsats och evidensen bakom den. Mindre enheter torde ha svårare att hantera både fluktuationen av beställningar (dödsfall, sjukhusvistelser) och kontinuiteten hos den utförande personalen (sjukdom, barnafödande, osv.). En fördjupad utbildning i schemaläggning råder knappast bot på den problematiken.

Förändringar av ersättningssystem och rapporter

Enligt äldreförvaltningens förslag kommer ersättningen till utförare om den enskilde tackar nej till insatsen när utföraren kommer till dennes bostad att tas bort (avböjda besök). Istället kommer timsättningen för dagtid att justeras upp med två procent från och med den 1 januari 2017. Detta utöver eventuell annan uppräknings av ersättningen till hemtjänstutförare i kommande budgetar.

Vi ser positivt på den förenkling som implementeringen av denna förändring innebär. Vi anser att all förenkling av administration för både beställare och framförallt utförare är av godo.

Det är positivt att hanteringen av rapporteringen av ersättning upp till 110 procent av beställd tid (utan att godkännande av biståndshandläggare i förväg föreligger) framledes måste ske i direkt anslutning till när den uppkommit, det vill säga nästkommande månad.

Tekniska förändringar

Äldreförvaltningen föreslår en övergång beträffande positioneringsteknik från GPS till NFC (Near Field Communication). NFC är en beprövat driftstabil och användarvänlig teknik som kräver lite administration och ger en lösning med kvittensen vid 100 procent av besöken. Det är bra.

Invändningen mot GPS tekniken har från personalens sida varit att de ”känner sig övervakade”. På vilket sätt säkerställer man att personalen inte upplever detta med den nya tekniken NFC?

Övergången till tvåfaktorsinloggningen ser vi som positiv eftersom det innebär en förenkling för personalen hos hemtjänstutförare.

Implementeringen av denna nya teknik kräver att utförarnas mobiltelefoner har NFC-funktionen. Staden kommer att ersätta de kommunala utförarna för inköp av dessa mobiltelefoner men inte de privata utförarna. Vi utgår ifrån att de privata utförarna då också själva skulle stå för merkostnaderna för inköp av de så kallade NFC-taggar, som placeras vid omsorgstagarens dörr för registrering med mobilen. Vi anser att teknikbytet – innan man ålägger de privata utförarna stora merkostnader för byte av teknik – ska vara väl utrett och genomtänkt och kan påvisas ge betydande mervärde även för de privata utförarna. Hur planerar äldreförvaltningen för den uppgiften?

Val av upphandlingsform för hemtjänst

Det gläder oss äldreförvaltningen bedömer att upphandling av hemtjänst enligt LOV har stora fördelar och att förvaltningen därmed föreslår att den rödgrönrosa majoriteten bibehåller LOV som upphandlingsform. Fördelarna att med LOV kunna skapa god kvalitet, utbud och kontinuitet för brukarna känns nu en gång för alla bevisade.

Samtidigt kan vi konstatera att den rödgrönrosa majoriteten väljer att försvåra för framförallt nya och mindre aktörer inom hemtjänsten genom att ställa ett antal krav som inte känns relevanta eller rimliga. För oss i Alliansen är utgångspunkten med förändringar inom hemtjänsten att omsorgen om de äldre ska bli bättre. Vi ställer oss tveksamma till på vilket sätt ett antal av de föreslagna förändringarna i förfrågningsunderlaget för upphandling av hemtjänsten enligt LOV kommer de äldre till godo i form av ökad kvalitet i omsorgen eller ökad valfrihet av utförare.

1. Arbetskläder – vi anser att frågan om arbetskläder förvisso kan vara angelägen, men att alltför mycket detaljstyrning bör undvikas och kan göra det extra svårt för bra små utförare.
2. Tillgång till lokal för omklädning – vi anser likaså att frågan om tillgång till lokal för omklädning kan vara angelägen, men att alltför mycket detaljstyrning bör undvikas. I synnerhet för bra små utförare kan detta vara svårt.
3. Verksamhetsansvariges närvaro – även frågan om närvaro av de som är verksamhetsansvariga är en detaljstyrning som bör undvikas.
4. Ökad personalkontinuitet – vi stödjer problemformuleringen men undrar samtidigt hur detta kan genomföras praktiskt om enheterna samtidigt ska vara mindre? För att uppnå målen anser vi att olika former av incitament är att föredra framför specifika krav.
5. Arbetsrättsliga förhållanden – kollektivavtal eller kollektivavtalsliknande villkor. Här behövs en specifikation av ”kollektivliknande villkor”.
6. Minsta volym/antal brukare vid en viss tid – detta ställer krav på möjligheten att få sin verksamhet bedömd i det hänseendet vid mer än ett tillfälle. Hur

tänker förvaltningen kring det? Vi anser därutöver att volymkravet riskerar att bli problematiskt för små utförare.

7. Miljöpåverkan – vi vill uttrycka förhoppningen att detta inte innebär en rekommendation från politiken att samtliga hemtjänstanställda ska använda tjänstecykel i jobbet, vilket skulle ansluta till uttalat önskemål från ansvarigt borgarråd.

Därutöver kommer en metod med referenstagning att införas. Hemtjänstutförare ska kunna lämna referenser som visar att utföraren kan hålla det den lovar kring att uppfylla stadens krav. Detta torde av förklarliga skäl bli svårt för nystartade företag inom välfärdssektorn.

Vår uppfattning är att ovan framförda invändningar kräver ett förtydligande innan ett uppdrag att göra ändringar i förfrågningsunderlaget för upphandling kan bli aktuellt.

Vi delar inte majoritetens uppfattning att antalet företag som godkänns bör begränsas. Vi anser att det är brukarna själva som ska ha möjlighet att välja mellan olika hemtjänstutförare som är villiga att erbjuda hemtjänst till boende på Kungsholmen eller inom hela staden. Det är således inte politikerns eller tjänstemäns uppgift att sätta ett godtyckligt tak på hur många utförare som är villiga att erbjuda stockholmarna en god och kvalitativ hemtjänst. Rapporten nämner inte att antalet hemtjänstutförare skulle vara något problem utan lyfter snarare att erfarenheten med LOV är att det får positiva konsekvenser vad gäller möjligheter att skapa god kvalitet, utbud och kontinuitet för brukarna.

Implementeringen av förändringarna inom Stockholms stads hemtjänst kommer att påbörjas i ett pilotprojekt inom stadsdelarna Bromma, Hässelby-Vällingby och Kungsholmen under 2016 för att sedan implementeras i hela staden under 2017. Vi anser att - innan modellen implementeras i hela staden - förslaget om förändringar i stadens hemtjänst ska revideras för att ta med goda exempel, erfarenheter och lärdomar från arbetet i dessa tre stadsdelar.

Sammantaget kan vi i Alliansen konstatera att införandet av ramtid inom hemtjänsten i Stockholms stad är en positiv förändring. Vi ser dock att det kan finnas risk för att de utökade kraven på utförarna som kommer att ställas vid LOV-upphandlingar kan bli problematiska för små utförare. Vi undrar om målet med dessa övriga förändringar som redogörs i äldreförvaltningens rapport verkligen syftar till att öka omsorgens kvalitet. För oss ser det snarare ut att syfta till att kraftigt begränsa antalet privata utförare inom hemtjänsten, i enlighet med ansvarigt borgarråds uttalade önskan.

Norrmalms stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Petra Gardos Ek m.fl. (M) och Maria Karlman Noleryd (L) enligt följande.

Förvaltningens förslag till beslut godkänns delvis.
Att därutöver anföras följande:

Samhällets utveckling med fler äldre, ökad medellivslängd, förbättrad hälsa långt upp i åldrarna och den stora och positiva utvecklingen av hälso- och sjukvård som ger även svårt och kroniskt sjuka en ökad livslängd har medfört helt förändrade förutsättningar för hemtjänsten. Flertalet äldre personer vill också bo kvar i sina egna hem så länge som möjligt.

Hemtjänsten har utvecklats från att vara till stora delar inriktad på hjälp i hushållet till att bli en alltmer kvalificerad tjänst som ger vård och omsorg till ibland svårt sjuka personer i deras hem och som förutsätter både medicinsk- och omsorgskompetens hos personalen.

Utgångspunkten i en bra hemtjänstverksamhet ska vara att omsorgen bygger på den äldres behov och på en bra relation mellan den äldre och personalen hos utföraren. Den äldre ska ha valfrihet att välja både utförare av beviljad hemtjänst och själva innehållet i tjänsterna. Personalen ska ha hög kompetens och kunskap om den äldres livssituation och önskemål, så att omsorgen blir flexibel, ges med inlevelse och professionellt kunnande för ökat välbefinnande för den äldre.

Äldreförvaltningens rapport om utveckling av hemtjänst ligger till grund för förvaltningens tjänsteutlåtande. Utredningen består av fem delar. Vi kommenterar de olika delarna här nedan.

Bedömningen av behov, beställning och utförande av insatser inom hemtjänsten

Förslaget om att införa biståndsbedömd så kallad ramtid där den äldre och utföraren kommer överens om innehållet tillsammans ser vi som positivt. Ramtid ökar flexibiliteten i omsorgen för den äldre, som kommer att kunna avgöra själv om det är städning, matlagning, inköp eller annat man vill ha hjälp med. Ett viktigt led i införandet av denna förändring är att äldreförvaltningen tar fram stadsgemensamma anvisningar för beställning av hemtjänst.

Det är viktigt att noggrant följa och utvärdera att personer som själva inte anser sig ha vissa behov ändå förmås ta emot olika former av insatser.

Äldreförvaltningen påpekar i sin rapport att kontinuitet för de enskilda är viktigt både vid utförande av hemtjänsten och vid kontakt med kommunens handläggare. Rapporten ger inga förslag på hur en sådan hög kontinuitet för den enskilde kan uppnås hos beställarenheterna i staden.

I sin rapport redovisar äldreförvaltningen att den ser ett behov av att sträva mot att organisera hemtjänsten i mindre enheter med ett begränsat antal personal och hemtjänstmottagare. Förvaltningen redovisar inte hur den kommit fram till denna slutsats och evidensen bakom den. Mindre enheter torde ha svårare att hantera både fluktuationen av beställningar (dödsfall, sjukhusvistelser) och kontinuiteten hos den utförande personalen (sjukdom, barnafödande, osv.). En fördjupad utbildning i schemaläggning råder knappast bot på den problematiken.

Förändringar av ersättningssystem och rapporter

Enligt äldreförvaltningens förslag kommer ersättningen till utförare om den enskilde tackar nej till insatsen när utföraren kommer till dennes bostad att tas bort (avböjda besök). Istället kommer timersättningen för dagtid att justeras upp med två procent från och med den 1 januari 2017. Detta utöver eventuell annan uppräknings av ersättningen till hemtjänstutförare i kommande budgetar.

Vi ser positivt på den förenkling som implementeringen av denna förändring innebär. Vi anser att all förenkling av administration för både beställare och framförallt utförare är av godo.

Det är positivt att hanteringen av rapporteringen av ersättning upp till 110 procent av bestämd tid (utan att godkännande av biståndshandläggare i förväg föreligger) framledes måste ske i direkt anslutning till när den uppkommit, det vill säga nästkommande månad.

Tekniska förändringar

Äldreförvaltningen föreslår en övergång beträffande positioneringsteknik från GPS till NFC (Near Field Communication). NFC är en beprövat driftstabil och användarvänlig teknik som kräver lite administration och ger en lösning med kvittensen vid 100 procent av besöken. Det är bra. Invändningen mot GPS tekniken har från personalens sida varit att de "känner sig övervakade".

Vi vill gärna veta på vilket sätt den nya tekniken NFC råder bot på den känslan?

Övergången till tvåfaktorsinloggningen ser vi som positiv eftersom det innebär en förenkling för personalen hos hemtjänstutförare.

Implementeringen av denna nya teknik kräver att utförarnas mobiltelefoner har NFC-funktionen.

Staden kommer att ersätta de kommunala utförarna för inköp av dessa mobiltelefoner men inte de privata utförarna. Vi utgår ifrån att de privata utförarna då också själva skulle stå för merkostnaderna för inköp av de så kallade NFC-taggar, som placeras vid omsorgstagarens dörr för registrering med mobilen. Vi anser att teknikbytet – innan man ålägger de privata utförarna stora merkostnader för byte av teknik – ska vara väl utrett och genomtänkt och kan påvisas ge betydande mervärde även för de privata utförarna. Hur planerar äldreförvaltningen för den uppgiften?

Val av upphandlingsform för hemtjänst

Det gläder oss äldreförvaltningen bedömer att upphandling av hemtjänst enligt LOV har stora fördelar och att förvaltningen därmed föreslår att den rödgrönrosa majoriteten bibehåller LOV som upphandlingsform. Fördelarna att med LOV kunna skapa god kvalitet, utbud och kontinuitet för brukarna känns nu en gång för alla bevisade.

Samtidigt kan vi konstatera att den rödgrönrosa majoriteten väljer att försvåra för framförallt nya och mindre aktörer inom hemtjänsten genom att ställa ett antal krav som inte känns relevanta eller rimliga. För oss i Alliansen är utgångspunkten med förändringar inom hemtjänsten att omsorgen om de äldre ska bli bättre. Vi ställer oss tveksamma till på vilket sätt ett antal av de föreslagna förändringarna i förfrågningsunderlaget för upphandling av hemtjänsten enligt LOV kommer de äldre till godo i form av ökad kvalitet i omsorgen eller ökad valfrihet av utförare.

Arbetskläder – vi anser att detta är en detaljstyrning som är onödig.

Tillgång till lokal för omklädning – se ovan.

Verksamhetsansvariges närvaro – vi anser att detta är en förutsättning för en kvalitativ hög omsorg och åter en detaljstyrning som känns onödig.

Ökad personalkontinuitet – vi stödjer problemformuleringen men undrar samtidigt hur detta kan genomföras praktiskt om enheterna samtidigt ska vara mindre? För att uppnå målen anser vi att olika former av incitament är att föredra framför specifika krav.

Arbetsrättsliga förhållanden – kollektivavtal eller kollektivavtalsliknande villkor. Här behövs en specifikation av ”kollektivliknande villkor”.

Obligatorisk närvaro vid informationsmöten, se punkt 3.

Samverkan med landstinget, se punkt 3.

Minsta volym/antal brukare vid en viss tid – detta ställer krav på möjligheten att få sin verksamhet bedömd i det hänseendet vid mer än ett tillfälle. Hur tänker förvaltningen kring det?

Miljöpåverkan – se punkt 3. Vi vill uttrycka förhoppningen att detta inte innebär en rekommendation från politiken att samtliga hemtjänstanställda ska använda tjänstecykel i jobbet, vilket skulle ansluta till uttalat önskemål från ansvarigt borgarråd.

Därutöver kommer en metod med referenstagning att införas. Hemtjänstutförare ska kunna lämna referenser som visar att utföraren kan hålla det som utlovas kring att uppfylla stadens krav. Detta torde av förklarliga skäl bli svårt för nystartade företag inom välfärdssektorn.

Förvaltningen föreslår att arbetet med att ta fram ett nytt förfrågningsunderlag påbörjas omgående.

Vi vill att nämnden beslutar att uppdra åt äldreförvaltningen att först arbeta för ett förtydligande av de invändningar vi anfört ovan för att sedan påbörja arbetet.

Implementeringen av förändringarna inom Stockholms stads hemtjänst kommer att påbörjas i ett pilotprojekt inom stadsdelarna Bromma, Hässelby-Vällingby och Kungsholmen under 2016 för att sedan implementeras i hela staden under 2017. Vi anser att - innan modellen implementeras i hela staden - förslaget om förändringar i stadens hemtjänst ska revideras för att ta med goda exempel, erfarenheter och lärdomar från arbetet i dessa tre stadsdelar.

Sammantaget kan vi i Alliansen konstatera att införandet av ramtid inom hemtjänsten i Stockholms stad är en positiv förändring. Vi ser dock med stor oro på de utökade kraven på utförarna som kommer att ställas vid LOV-upphandlingar och undrar om målet med dessa övriga förändringar som redogörs i äldreförvaltningens rapport verkligen syftar till att öka omsorgens kvalitet. För oss ser det snarare ut att syfta till att kraftigt begränsa antalet privata utförare inom hemtjänsten vilket vi tycker är olyckligt.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Kristina Lutz m.fl. (M) och Jessica Sjönell (L) enligt följande.

De reserverar sig mot beslutet till fördel för eget förslag till beslut enligt följande:

Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutar följande:

1. Att delvis godkänna förvaltningens förslag.
2. Att uppdra åt äldreförvaltningen att återkomma till nämnden med svar och förtydliganden av nedan anförda frågeställningar samt
3. Att därutöver anföra följande:

Samhällets utveckling med fler äldre, ökad medellivslängd, förbättrad hälsa långt upp i åldrarna och den stora och positiva utvecklingen av hälso- och sjukvård som ger även svårt och kroniskt sjuka en ökad livslängd har medfört helt förändrade förutsättningar för hemtjänsten. Flertalet äldre personer vill också bo kvar i sina egna hem så länge som möjligt.

Hemtjänsten har utvecklats från att vara till stora delar inriktad på hjälp i hushållet till att bli en alltmer kvalificerad tjänst som ger vård och omsorg till ibland svårt sjuka personer i deras hem och som förutsätter både medicinsk- och omsorgskompetens hos personalen.

Utgångspunkten i en bra hemtjänstverksamhet ska vara att omsorgen bygger på den äldres behov och på en bra relation mellan den äldre och personalen hos utföraren. Den äldre ska ha valfrihet att välja både utförare av beviljad hemtjänst och själva innehållet i tjänsterna. Personalen ska ha hög kompetens och kunskap om den äldres livssituation och önskemål, så att omsorgen blir flexibel, ges med inlevelse och professionellt kunnande för ökat välbefinnande för den äldre.

Äldreförvaltningens rapport om utveckling av hemtjänst ligger till grund för förvaltningens tjänsteutlåtande. Utredningen består av fem delar. Vi kommenterar de olika delarna här nedan.

Bedömningen av behov, beställning och utförande av insatser inom hemtjänsten

Förslaget om att införa biståndsbedömd så kallad ramtid där den äldre och utföraren kommer överens om innehållet tillsammans ser vi som positivt. Ramtid ökar flexibiliteten i omsorgen för den äldre, som kommer att kunna avgöra själv om det är städning, matlagning, inköp eller annat man vill ha hjälp med. Ett viktigt led i införandet av denna förändring är att äldreförvaltningen tar fram stadsgemensamma anvisningar för beställning av hemtjänst.

Det är viktigt att noggrant följa och utvärdera att personer som själva inte anser sig ha vissa behov ändå förmås ta emot olika former av insatser.

Äldreförvaltningen påpekar i sin rapport att kontinuitet för de enskilda är viktigt både vid utförande av hemtjänsten och vid kontakt med kommunens handläggare. Rapporten ger inga förslag på hur en sådan hög kontinuitet för den enskilde kan uppnås hos beställarenheterna i staden.

I sin rapport redovisar äldreförvaltningen att den ser ett behov av att sträva mot att organisera hemtjänsten i mindre enheter med ett begränsat antal personal och hemtjänstmottagare. Förvaltningen redovisar inte hur den kommit fram till denna slutsats och evidensen bakom den. Mindre enheter torde ha svårare att hantera både

fluktuationen av beställningar (dödsfall, sjukhusvistelser) och kontinuiteten hos den utförande personalen (sjukdom, barnafödande, osv.). En fördjupad utbildning i schemaläggning råder knappast bot på den problematiken.

Förändringar av ersättningssystem och rapporter

Enligt äldreförvaltningens förslag kommer ersättningen till utförare om den enskilde tackar nej till insatsen när utföraren kommer till dennes bostad att tas bort (avböjda besök). Istället kommer timersättningen för dagtid att justeras upp med två procent från och med den 1 januari 2017. Detta utöver eventuell annan uppräknings av ersättningen till hemtjänstutförare i kommande budgetar.

Vi ser positivt på den förenkling som implementeringen av denna förändring innebär. Vi anser att all förenkling av administration för både beställare och framförallt utförare är av godo.

Det är positivt att hanteringen av rapporteringen av ersättning upp till 110 procent av bestämd tid (utan att godkännande av biståndshandläggare i förväg föreligger) framledes måste ske i direkt anslutning till när den uppkommit, det vill säga nästkommande månad.

Tekniska förändringar

Äldreförvaltningen föreslår en övergång beträffande positioneringsteknik från GPS till NFC (Near Field Communication). NFC är en beprövat driftstabil och användarvänlig teknik som kräver lite administration och ger en lösning med kvittensen vid 100 procent av besöken. Det är bra.

Invändningen mot GPS-tekniken har från personalens sida varit att de ”känner sig övervakade”.

Vi vill gärna veta på vilket sätt den nya tekniken NFC råder bot på den känslan?

Övergången till tvåfaktorsinloggningen ser vi som positiv eftersom det innebär en förenkling för personalen hos hemtjänstutförare.

Implementeringen av denna nya teknik kräver att utförarnas mobiltelefoner har NFC-funktionen.

Staden kommer att ersätta de kommunala utförarna för inköp av dessa mobiltelefoner men inte de privata utförarna. Vi utgår ifrån att de privata utförarna då också själva skulle stå för merkostnaderna för inköp av de så kallade NFC-taggar, som placeras vid omsorgstagarens dörr för registrering med mobilen. Vi anser att teknikbytet – innan man ålägger de privata utförarna stora merkostnader för byte av teknik – ska vara väl utrett och genomtänkt och kan påvisas ge betydande mervärde även för de privata utförarna. Hur planerar äldreförvaltningen för den uppgiften?

Val av upphandlingsform för hemtjänst

Det gläder oss att äldreförvaltningen bedömer att upphandling av hemtjänst enligt LOV har stora fördelar och att förvaltningen därmed föreslår att den rödgrönrosa majoriteten bibehåller LOV som upphandlingsform. Fördelarna att med LOV kunna skapa god kvalitet, utbud och kontinuitet för brukarna känns nu en gång för alla

bevisade.

Samtidigt kan vi konstatera att den rödgrönrosa majoriteten väljer att försvåra för framförallt nya och mindre aktörer inom hemtjänsten genom att ställa ett antal krav som inte känns relevanta eller rimliga. För oss i Alliansen är utgångspunkten med förändringar inom hemtjänsten att omsorgen om de äldre ska bli bättre. Vi ställer oss tveksamma till på vilket sätt ett antal av de föreslagna förändringarna i förfrågningsunderlaget för upphandling av hemtjänsten enligt LOV kommer de äldre till godo i form av ökad kvalitet i omsorgen eller ökad valfrihet av utförare.

1. Arbetskläder – vi anser att detta är en detaljstyrning som är onödig.
2. Tillgång till lokal för omklädning – se ovan.
3. Verksamhetsansvariges närvaro – vi anser att detta är en förutsättning för en kvalitativ hög omsorg och åter en detaljstyrning som känns onödig.
4. Ökad personalkontinuitet – vi stödjer problemformuleringen men undrar samtidigt hur detta kan genomföras praktiskt om enheterna samtidigt ska vara mindre? För att uppnå målen anser vi att olika former av incitament är att föredra framför specifika krav.
5. Arbetsrättliga förhållanden – kollektivavtal eller kollektivavtalsliknande villkor. Här behövs en specifikation av ”kollektivliknande villkor”.
6. Obligatorisk närvaro vid informationsmöten, se punkt 3.
7. Samverkan med landstinget, se punkt 3.
8. Minsta volym/antal brukare vid en viss tid – detta ställer krav på möjligheten att få sin verksamhet bedömd i det hänseendet vid mer än ett tillfälle. Hur tänker förvaltningen kring det?
9. Miljöpåverkan – se punkt 3. Vi vill uttrycka förhoppningen att detta inte innebär en rekommendation från politiken att samtliga hemtjänstanställda ska använda tjänstecykel i jobbet, vilket skulle ansluta till uttalat önskemål från ansvarigt borgarråd.

Därutöver kommer en metod med referenstagning att införas. Hemtjänstutförare ska kunna lämna referenser som visar att utföraren kan hålla det den lovar kring att uppfylla stadens krav. Detta torde av förklarliga skäl bli svårt för nystartade företag inom välfärdssektorn.

Förvaltningen föreslår att arbetet med att ta fram ett nytt förfrågningsunderlag påbörjas omgående.

Vi vill att nämnden beslutar att uppdra åt äldreförvaltningen att först arbeta för ett förtydligande av de invändningar vi anført ovan för att sedan påbörja arbetet.

Implementeringen av förändringarna inom Stockholms stads hemtjänst kommer att påbörjas i ett pilotprojekt inom stadsdelarna Bromma, Hässelby-Vällingby och Kungsholmen under 2016 för att sedan implementeras i hela staden under 2017. Vi anser att - innan modellen implementeras i hela staden - förslaget om förändringar i stadens hemtjänst ska revideras för att ta med goda exempel, erfarenheter och lärdomar från arbetet i dessa tre stadsdelar.

Sammantaget kan vi i Alliansen konstatera att införandet av ramtid inom

hemtjänsten i Stockholms stad är en positiv förändring. Vi ser dock med stor oro på de utökade kraven på utförarna som kommer att ställas vid LOV-upphandlingar och undrar om målet med dessa övriga förändringar som redogörs i äldreförvaltningens rapport verkligen syftar till att öka omsorgens kvalitet. För oss ser det snarare ut att syfta till att kraftigt begränsa antalet privata utförare inom hemtjänsten, i enlighet med ansvarigt borgarråds uttalade önskan.

Skärholmens stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Elisabeth Johnson m.fl. (M) och Jan Jönsson m.fl. (L), enligt följande.

- Att delvis godkänna förvaltningens förslag.
- Att därutöver anför följande:

Samhällets utveckling med fler äldre, ökad medellivslängd, förbättrad hälsa långt upp i åldrarna och den stora och positiva utvecklingen av hälso- och sjukvård som ger även svårt och kroniskt sjuka en ökad livslängd har medfört helt förändrade förutsättningar för hemtjänsten. Flertalet äldre personer vill också bo kvar i sina egna hem så länge som möjligt.

Hemtjänsten har utvecklats från att vara till stora delar inriktad på hjälp i hushållet till att bli en alltmer kvalificerad tjänst som ger vård och omsorg till ibland svårt sjuka personer i deras hem och som förutsätter både medicinsk- och omsorgskompetens hos personalen.

Utgångspunkten i en bra hemtjänstverksamhet ska vara att omsorgen bygger på den äldres behov och på en bra relation mellan den äldre och personalen hos utföraren. Den äldre ska ha valfrihet att välja både utförare av beviljad hemtjänst och själva innehållet i tjänsterna. Personalen ska ha hög kompetens och kunskap om den äldres livssituation och önskemål, så att omsorgen blir flexibel, ges med inlevelse och professionellt kunnande för ökat välbefinnande för den äldre.

Äldreförvaltningens rapport om utveckling av hemtjänst ligger till grund för förvaltningens tjänsteutlåtande. Utredningen består av fem delar. Vi kommenterar de olika delarna här nedan.

Bedömningen av behov, beställning och utförande av insatser inom hemtjänsten

Förslaget om att införa biståndsbedömd så kallad ramtid där den äldre och utföraren kommer överens om innehållet tillsammans ser vi som positivt. Ramtid ökar flexibiliteten i omsorgen för den äldre, som kommer att kunna avgöra själv om det är städning, matlagning, inköp eller annat man vill ha hjälp med. Ett viktigt led i införandet av denna förändring är att äldreförvaltningen tar fram stadsgemensamma anvisningar för beställning av hemtjänst.

Det är viktigt att noggrant följa och utvärdera att personer som själva inte anser sig ha vissa behov ändå förmås ta emot olika former av insatser.

Äldreförvaltningen påpekar i sin rapport att kontinuitet för de enskilda är viktigt både vid utförande av hemtjänsten och vid kontakt med kommunens handläggare.

Rapporten ger inga förslag på hur en sådan hög kontinuitet för den enskilde kan uppnås hos beställarenheterna i staden.

I sin rapport redovisar äldreförvaltningen att den ser ett behov av att sträva mot att organisera hemtjänsten i mindre enheter med ett begränsat antal personal och hemtjänstmottagare. Förvaltningen redovisar inte hur den kommit fram till denna slutsats och evidensen bakom den. Mindre enheter torde ha svårare att hantera både fluktuationen av beställningar (dödsfall, sjukhusvistelser) och kontinuiteten hos den utförande personalen (sjukdom, barnafödande, osv.). En fördjupad utbildning i schemaläggning råder knappast bot på den problematiken.

Förändringar av ersättningssystem och rapporter

Enligt äldreförvaltningens förslag kommer ersättningen till utförare om den enskilde tackar nej till insatsen när utföraren kommer till dennes bostad att tas bort (avböjda besök). Istället kommer timsättningen för dagtid att justeras upp med två procent från och med den 1 januari 2017. Detta utöver eventuell annan uppräknings av ersättningen till hemtjänstutförare i kommande budgetar.

Vi ser positivt på den förenkling som implementeringen av denna förändring innebär. Vi anser att all förenkling av administration för både beställare och framförallt utförare är av godo.

Det är positivt att hanteringen av rapporteringen av ersättning upp till 110 procent av beställd tid (utan att godkännande av biståndshandläggare i förväg föreligger) framledes måste ske i direkt anslutning till när den uppkommit, det vill säga nästkommande månad.

Tekniska förändringar

Äldreförvaltningen föreslår en övergång beträffande positioneringsteknik från GPS till NFC (Near Field Communication). NFC är en beprövat driftstabil och användarvänlig teknik som kräver lite administration och ger en lösning med kvittensen vid 100 procent av besöken. Det är bra.

Invändningen mot GPS tekniken har från personalens sida varit att de ”känner sig övervakade”.

Vi vill gärna veta på vilket sätt den nya tekniken NFC råder bot på den känslan?

Övergången till tvåfaktorsinloggningen ser vi som positiv eftersom det innebär en förenkling för personalen hos hemtjänstutförare.

Implementeringen av denna nya teknik kräver att utförarnas mobiltelefoner har NFC-funktionen.

Staden kommer att ersätta de kommunala utförarna för inköp av dessa mobiltelefoner men inte de privata utförarna. Vi utgår ifrån att de privata utförarna då också själva skulle stå för merkostnaderna för inköp av de så kallade NFC-taggar, som placeras vid omsorgstagarens dörr för registrering med mobilen. Vi anser att teknikbytet – innan man ålägger de privata utförarna stora merkostnader för byte av teknik – ska vara väl utrett och genomtänkt och kan påvisas ge betydande mervärde även för de privata utförarna. Hur planerar äldreförvaltningen för den uppgiften?

Val av upphandlingsform för hemtjänst

Det gläder oss äldreförvaltningen bedömer att upphandling av hemtjänst enligt LOV har stora fördelar och att förvaltningen därmed föreslår att den rödgrönrosa majoriteten

bibehåller LOV som upphandlingsform. Fördelarna att med LOV kunna skapa god kvalitet, utbud och kontinuitet för brukarna känns nu en gång för alla bevisade.

Samtidigt kan vi konstatera att den rödgrönrosa majoriteten väljer att försvåra för framförallt nya och mindre aktörer inom hemtjänsten genom att ställa ett antal krav som inte känns relevanta eller rimliga. För oss i Alliansen är utgångspunkten med förändringar inom hemtjänsten att omsorgen om de äldre ska bli bättre. Vi ställer oss tveksamma till på vilket sätt ett antal av de föreslagna förändringarna i förfrågningsunderlaget för upphandling av hemtjänsten enligt LOV kommer de äldre till godo i form av ökad kvalitet i omsorgen eller ökad valfrihet av utförare.

- Arbetskläder – vi anser att frågan om arbetskläder förvisso kan vara angelägen, men att alltför mycket detaljstyrning bör undvikas och kan göra det extra svårt för bra små utförare.
- Tillgång till lokal för omklädning – vi anser likaså att frågan om tillgång till lokal för omklädning kan vara angelägen, men att alltför mycket detaljstyrning bör undvikas. I synnerhet för bra små utförare kan detta vara svårt.
- Verksamhetsansvariges närvaro – även frågan om närvaro av de som är verksamhetsansvariga är en detaljstyrning som bör undvikas.
- Ökad personalkontinuitet – vi stödjer problemformuleringen men undrar samtidigt hur detta kan genomföras praktiskt om enheterna samtidigt ska vara mindre? För att uppnå målen anser vi att olika former av incitament är att föredra framför specifika krav.
- Arbetsrättsliga förhållanden – kollektivavtal eller kollektivavtalsliknande villkor. Här behövs en specifikation av ”kollektivliknande villkor”.
- Obligatorisk närvaro vid informationsmöten
- Samverkan med landstinget
- Minsta volym/antal brukare vid en viss tid – detta ställer krav på möjligheten att få sin verksamhet bedömd i det hänseendet vid mer än ett tillfälle. Hur tänker förvaltningen kring det? Vi anser därutöver att volymkravet riskerar att bli problematiskt för små utförare.
- Miljöpåverkan – vi vill uttrycka förhoppningen att detta inte innebär en rekommendation från politiken att samtliga hemtjänstanställda ska använda tjänstecykel i jobbet, vilket skulle ansluta till uttalat önskemål från ansvarigt borgarråd.

Därutöver kommer en metod med referenstagning att införas. Hemtjänstutförare ska kunna lämna referenser som visar att utföraren kan hålla det den lovar kring att uppfylla stadens krav. Detta torde av förklarliga skäl bli svårt för nystartade företag inom välfärdssektorn.

Förvaltningen föreslår att arbetet med att ta fram ett nytt förfrågningsunderlag påbörjas omgående.

Vi vill att nämnden beslutar att uppdra åt äldreförvaltningen att först arbeta för ett förtydligande av de invändningar vi anfört ovan för att sedan påbörja arbetet.

Implementeringen av förändringarna inom Stockholms stads hemtjänst kommer att påbörjas i ett pilotprojekt inom stadsdelarna Bromma, Hässelby-Vällingby och

Kungsholmen under 2016 för att sedan implementeras i hela staden under 2017. Vi anser att - innan modellen implementeras i hela staden - förslaget om förändringar i stadens hemtjänst ska revideras för att ta med goda exempel, erfarenheter och lärdomar från arbetet i dessa tre stadsdelar.

Sammantaget kan vi i Alliansen konstatera att införandet av ramtid inom hemtjänsten i Stockholms stad är en positiv förändring. Vi ser dock att det kan finnas risk för att de utökade kraven på utförarna som kommer att ställas vid LOV-upphandlingar kan bli problematiska för små utförare. Vi undrar om målet med dessa övriga förändringar som redogörs i äldreförvaltningens rapport verkligen syftar till att öka omsorgens kvalitet. För oss ser det snarare ut att syfta till att kraftigt begränsa antalet privata utförare inom hemtjänsten, i enlighet med ansvarigt borgarråds uttalade önskan.

Särskilt uttalande gjordes av Liliane Svensson m.fl. (S), Lorena Delgado m. fl. (V) och Rebwar Hassan m. fl. (MP) enligt följande.

Vi är liksom förvaltningen positiva till rapporten ”Utveckling av hemtjänst”. Flera av förslagen bygger på modern teknik och det är bra. Vi menar att det är viktigt, att hemtjänsten utvecklas till ett modernt yrke i tiden. Vi vill därför kommentera något av det som vi anser viktigt för att förbättra tillvaron för de som behöver hemtjänstpersonalens insatser. Åtgärder som också är viktiga för hemtjänstpersonalens arbetsmiljö.

Många äldre lever längre och är förhållandevis friskare än tidigare generationer. Men behoven varierar. Även om man klarar sig ganska bra hemma i sin lägenhet, så kan det vara svårt att ta sig ut för att handla på grund av yrsel och att man har svårt med balansen. Dagens allt mer stressade tillvaro där människor rusar fram och man inte tar hänsyn till de som har svårt att hänga med gör det inte lättare. Många äldre beskriver rädslan av att bli knuffade och risken för att ramla. Vi vill lyfta upp tre områden, som vi anser ska utvecklas för att främja modern teknik och samtidigt utveckla social samvaro och trygghet.

Inköp

Utredningen beskriver hur man kan lösa betalning med kort när hemtjänstpersonal ska handla matvaror. För många i dag, speciellt unga människor, så handlar man över nätet.

Med modern teknik, så går det alldeles utmärkt, att sitta hemma vid köksbordet och beställa sina varor. Varorna levereras till dörren och man kan betala med kort eller faktura.

Det finns flera företag som har dessa tjänster beträffande matvaror m.m. och som fungerar alldeles utmärkt. Det borde vara naturligt för en modern fungerande hemtjänst, att arbeta på det viset. Med hemtjänsten som sitter och språkar med den behövande om vad som ska inhandlas, så slipper personalen springa runt i affärer och bära tunga kassar.

Medan man går igenom vad som ska inhandlas så får den behövande också en stunds socialt umgänge.

Social gemenskap

Isolering är ett annat problem för många, som inte kan ta sig till olika aktiviteter. För många är ju TV och för de som har råd en dator den enda kommunikationen med yttervärlden.

Det blir lätt en känsla av utanförskap om man inte får direkt mänsklig kontakt. Har man dessutom en krämpa, som smärta, så blir det ännu mer påtagligt. Därför är den sociala gemenskapen med andra människor viktig.

Livet ser inte likadant ut jämnt för människor, så icke heller för de som blivit äldre och behöver hjälp. Beroende på hur man mår för dagen och också årstidernas växlingar kan göra att behoven skiftar.

På sommaren när det är varmt kanske man behöver svalka sig oftare med en dusch. På sommaren är det mer angeläget att få komma ut i naturen. Icke minst för att uppleva den frihetskänslan det ger. Så är det nyttigt att få i sig lite D-vitamin av solen.

Därför tycker vi att det är angeläget att man ökar den enskildes inflytande och att man är flexibel beträffande insatser efter den enskildes dagsaktuella behov, vilket aviseras i Kommunfullmäktiges budget för år 2015.

Trygghet

Trygghet är viktigt för alla, icke minst för de äldre. Många äldre upplever att det känns otryggt med att inte veta vem som kommer från hemtjänsten, och det är lätt att bli lurad av oärliga personer.

Därför är det angeläget, att hemtjänsten schemaläggs så att det är i stort sett är samma personal som kommer till den behövande. Vi anser också, att man ska ha särskilda arbetskläder på sig. Precis som i andra yrken så ska särskild dresskod gälla. Hemtjänstpersonalen ska också kunna avisera sin ankomst i förväg till sin kund. Med modern teknik går detta att ordna. För att stärka upp hemtjänsten som ett yrke, så bör också personalen ha tillgång till transportmedel och precis som andra serviceyrken ha moderna verktyg med sig när de kommer för att städa.

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Ole-Jörgen Persson m.fl. (M) och Bengt Porseby (L) enligt följande.

”Förslag till beslut

1. Att delvis godkänna förvaltningens förslag.
2. Att uppdra åt äldreförvaltningen att återkomma till nämnden med svar och förtydliganden av nedan anförda frågeställningar samt
3. Att därutöver anföra följande:

Samhällets utveckling med fler äldre, ökad medellivslängd, förbättrad hälsa långt upp i åldrarna och den stora och positiva utvecklingen av hälso- och sjukvård som ger även svårt och kroniskt sjuka en ökad livslängd har medfört helt förändrade förutsättningar för hemtjänsten. Flertalet äldre personer vill också bo kvar i sina egna hem så länge som möjligt.

Hemtjänsten har utvecklats från att vara till stora delar inriktad på hjälp i hushållet till att bli en alltmer kvalificerad tjänst som ger vård och omsorg till ibland svårt sjuka personer i deras hem och som förutsätter både medicinsk- och omsorgskompetens hos personalen.

Utgångspunkten i en bra hemtjänstverksamhet ska vara att omsorgen bygger på den äldres behov och på en bra relation mellan den äldre och personalen hos utföraren. Den äldre ska ha valfrihet att välja både utförare av beviljad hemtjänst och själva innehållet i tjänsterna. Personalen ska ha hög kompetens och kunskap om den äldres livssituation och önskemål, så att omsorgen blir flexibel, ges med inlevelse och professionellt kunnande för ökat välbefinnande för den äldre.

Äldreförvaltningens rapport om utveckling av hemtjänst ligger till grund för förvaltningens tjänsteutlåtande. Utredningen består av fem delar. Vi kommenterar de olika delarna här nedan.

Bedömningen av behov, beställning och utförande av insatser inom hemtjänsten

Förslaget om att införa biståndsbedömd så kallad ramtid där den äldre och utföraren kommer överens om innehållet tillsammans ser vi som positivt. Ramtid ökar flexibiliteten i omsorgen för den äldre, som kommer att kunna avgöra själv om det är städning, matlagning, inköp eller annat man vill ha hjälp med. Ett viktigt led i införandet av denna förändring är att äldreförvaltningen tar fram stadsgemensamma anvisningar för beställning av hemtjänst.

Det är viktigt att noggrant följa och utvärdera att personer som själva inte anser sig ha vissa behov ändå förmås ta emot olika former av insatser.

Äldreförvaltningen påpekar i sin rapport att kontinuitet för de enskilda är viktigt både vid utförande av hemtjänsten och vid kontakt med kommunens handläggare. Rapporten ger inga förslag på hur en sådan hög kontinuitet för den enskilde kan uppnås hos beställarenheterna i staden.

I sin rapport redovisar äldreförvaltningen att den ser ett behov av att sträva mot att organisera hemtjänsten i mindre enheter med ett begränsat antal personal och hemtjänstmottagare. Förvaltningen redovisar inte hur den kommit fram till denna slutsats och evidensen bakom den. Mindre enheter torde ha svårare att hantera både fluktuationen av beställningar (dödsfall, sjukhusvistelser) och kontinuiteten hos den utförande personalen (sjukdom, barnafödande, osv.). En fördjupad utbildning i schemaläggning råder knappast bot på den problematiken.

Förändringar av ersättningssystem och rapporter

Enligt äldreförvaltningens förslag kommer ersättningen till utförare om den enskilde

tackar nej till insatsen när utföraren kommer till dennes bostad att tas bort (avböjda besök). Istället kommer timersättningen för dagtid att justeras upp med två procent från och med den 1 januari 2017. Detta utöver eventuell annan uppräknings av ersättningen till hemtjänstutförare i kommande budgetar.

Vi ser positivt på den förenkling som implementeringen av denna förändring innebär. Vi anser att all förenkling av administration för både beställare och framförallt utförare är av godo.

Det är positivt att hanteringen av rapporteringen av ersättning upp till 110 procent av bestämd tid (utan att godkännande av biståndshandläggare i förväg föreligger) framledes måste ske i direkt anslutning till när den uppkommit, det vill säga nästkommande månad.

Tekniska förändringar

Äldreförvaltningen föreslår en övergång beträffande positioneringsteknik från GPS till NFC (Near Field Communication). NFC är en beprövat driftstabil och användarvänlig teknik som kräver lite administration och ger en lösning med kvittensen vid 100 procent av besöken. Det är bra.

Invändningen mot GPS tekniken har från personalens sida varit att de ”känner sig övervakade”.

Vi vill gärna veta på vilket sätt den nya tekniken NFC råder bot på den känslan?

Övergången till tvåfaktorsinloggningen ser vi som positiv eftersom det innebär en förenkling för personalen hos hemtjänstutförare.

Implementeringen av denna nya teknik kräver att utförarnas mobiltelefoner har NFC-funktionen.

Staden kommer att ersätta de kommunala utförarna för inköp av dessa mobiltelefoner men inte de privata utförarna. Vi utgår ifrån att de privata utförarna då också själva skulle stå för merkostnaderna för inköp av de så kallade NFC-taggar, som placeras vid omsorgstagarens dörr för registrering med mobilen. Vi anser att teknikbytet – innan man ålägger de privata utförarna stora merkostnader för byte av teknik – ska vara väl utrett och genomtänkt och kan påvisas ge betydande mervärde även för de privata utförarna. Hur planerar äldreförvaltningen för den uppgiften?

Val av upphandlingsform för hemtjänst

Det gläder oss äldreförvaltningen bedömer att upphandling av hemtjänst enligt LOV har stora fördelar och att förvaltningen därmed föreslår att den rödgrönrosa majoriteten bibehåller LOV som upphandlingsform. Fördelarna att med LOV kunna skapa god kvalitet, utbud och kontinuitet för brukarna känns nu en gång för alla bevisade.

Samtidigt kan vi konstatera att den rödgrönrosa majoriteten väljer att försvåra för framförallt nya och mindre aktörer inom hemtjänsten genom att ställa ett antal krav som inte känns relevanta eller rimliga. För oss i Alliansen är utgångspunkten med förändringar inom hemtjänsten att omsorgen om de äldre ska bli bättre. Vi ställer oss tveksamma till på vilket sätt ett antal av de föreslagna förändringarna i förfrågningsunderlaget för upphandling av hemtjänsten enligt LOV kommer de äldre

till godo i form av ökad kvalitet i omsorgen eller ökad valfrihet av utförare.

1. Arbetskläder – vi anser att detta är en detaljstyrning som är onödig.
2. Tillgång till lokal för omklädning – se ovan.
3. Verksamhetsansvariges närvaro – vi anser att detta är en förutsättning för en kvalitativ hög omsorg och åter en detaljstyrning som känns onödig.
4. Ökad personalkontinuitet – vi stödjer problemformuleringen men undrar samtidigt hur detta kan genomföras praktiskt om enheterna samtidigt ska vara mindre? För att uppnå målen anser vi att olika former av incitament är att föredra framför specifika krav.
5. Arbetsrättsliga förhållanden – kollektivavtal eller kollektivavtalsliknande villkor. Här behövs en specifikation av ”kollektivliknande villkor”.
6. Obligatorisk närvaro vid informationsmöten, se punkt 3.
7. Samverkan med landstinget, se punkt 3.
8. Minsta volym/antal brukare vid en viss tid – detta ställer krav på möjligheten att få sin verksamhet bedömd i det hänseendet vid mer än ett tillfälle. Hur tänker förvaltningen kring det?
9. Miljöpåverkan – se punkt 3. Vi vill uttrycka förhoppningen att detta inte innebär en rekommendation från politiken att samtliga hemtjänstanställda ska använda tjänstecykel i jobbet, vilket skulle ansluta till uttalat önskemål från ansvarigt borgarråd.

Därutöver kommer en metod med referenstagning att införas. Hemtjänstutförare ska kunna lämna referenser som visar att utföraren kan hålla det den lovar kring att uppfylla stadens krav. Detta torde av förklarliga skäl bli svårt för nystartade företag inom välfärdssektorn.

Förvaltningen föreslår att arbetet med att ta fram ett nytt förfrågningsunderlag påbörjas omgående.

Vi vill att nämnden beslutar att uppdra åt äldreförvaltningen att först arbeta för ett förtydligande av de invändningar vi anfört ovan för att sedan påbörja arbetet.

Implementeringen av förändringarna inom Stockholms stads hemtjänst kommer att påbörjas i ett pilotprojekt inom stadsdelarna Bromma, Hässelby-Vällingby och Kungsholmen under 2016 för att sedan implementeras i hela staden under 2017. Vi anser att - innan modellen implementeras i hela staden - förslaget om förändringar i stadens hemtjänst ska revideras för att ta med goda exempel, erfarenheter och lärdomar från arbetet i dessa tre stadsdelar.

Sammantaget kan vi i Alliansen konstatera att införandet av ramtid inom hemtjänsten i Stockholms stad är en positiv förändring. Vi ser dock med stor oro på de ökade kraven på utförarna som kommer att ställas vid LOV-upphandlingar och undrar om målet med dessa övriga förändringar som redogörs i äldreförvaltningens rapport verkligen syftar till att öka omsorgens kvalitet. För oss ser det snarare ut att syfta till att kraftigt begränsa antalet privata utförare inom hemtjänsten, i enlighet med ansvarigt borgarråds uttalade önskan”.

Södermalms stadsdelsnämnd

Särskilt uttalande gjordes av Anders Göransson m.fl. (S), Erik Malm m.fl. (MP) och Birgitta Sevefjord (V) enligt följande.

Förvaltningen pekar på att individuppföljningar kan innebära mertid om personal från utföraren är närvarande. Vi ser dock, i likhet med utredningen, att det är väldigt viktigt att den enskilde medarbetaren finns med vid dessa. Det bör i synnerhet gälla kontaktpersonen liksom att brukarens egen upplevelse ges stor betydelse. Vi menar att det är mellan dessa två parter den viktigaste informationen finns om hur en insats fungerar i realiteten.