



**Handläggare**  
Monika Lind  
Telefon: 08-508 20505

**Till**  
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd  
2017-08-31

## **Slutrapport från utredningen av servicehus kompletterat med förslag till fortsatt hantering av stadsdelsnämndens befintliga servicehus**

- Remiss från kommunstyrelsen
- Förslag till hantering av nämndens servicehus

### **Förvaltningens förslag till beslut**

1. Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen om Slutrapport från utredning av servicehus.
2. Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens förslag till fortsatt hantering av nämndens servicehus
3. Omedelbar justering.

Lena Lundström Stoltz  
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring  
Avdelningschef

### **Sammanfattning**

Kommunstyrelsen har remitterat utredningen av servicehus till stadsdelsnämnden. Förvaltningen välkomnar att servicehusens målgrupp görs tydlig, men föreslår några förtydliganden och kompletteringar till de förslag som presenteras. Förvaltningen ser också ett behov av att förtydliga de tillämpningsanvisningar för köhanteringen som presenteras i bilaga till utredningen.

**Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning**  
Beställaravdelningen för äldre,  
funktionsnedsatta och socialpsykiatri

Slakthusplan 4  
Box 81  
121 22 Johanneshov  
Telefon 08-508 20505  
monika.lind@stockholm.se  
stockholm.se

Utöver förslaget till svar på remissen presenteras i tjänsteutlåtandet förvaltningens förslag till fortsatt hantering av nämndens tre servicehus, som sker i samverkan med MICASA.

## **Bakgrund**

Slutrapporten från utredningen av servicehus innehåller förslag och förtydliganden av insatsens målgrupp, verksamhetens innehåll, central köhantering och ersättningssystem.

Kommunstyrelsens äldre- och personalrotel har remitterat utredningen till alla stadsdelsnämnder, facknämnder och stadsledningskontoret för yttrande senast den 1 september.

Utöver svaret på remissen innehåller tjänsteutlåtandet förslag till fortsatt hantering av nämndens tre servicehus Rågsveds servicehus, Enskededalens servicehus och Enskede nya servicehus.

## **Remissen i sammanfattning**

### *Bakgrund*

Utredningen Äldres boende i Stockholm godkändes av kommunfullmäktige 2016. Ett av uppdragen till äldrenämnden avsåg utredning av servicehusens inriktning och målgrupp. Utredningen omfattar ett förtydligande av målgruppen och kriterier för behovsbedömning för servicehus. Den innehåller också förslag på verksamhetens innehåll. Ersättningssystemet för hemtjänstinsatserna i servicehus ses över och valfrihetssystem med en central köhantering för stadens servicehus föreslås.

### *Målgrupp*

Huvuddelen av de boende i servicehus är äldre med omfattande vård- och omsorgsbehov. Samtidigt bor många personer med till exempel påtagliga psykiska funktionshinder eller missbruksproblem i stadens servicehus.

Utredningen föreslår att målgruppen förtydligas och att servicehus beviljas personer med behov av hemtjänst för sina omvårdnadsbehov, i kombination med något eller några av nedanstående punkter:

- Oro/otrygghet i kombination med hög ålder
- Oro/otrygghet som inte dämpas av andra insatser
- Ofrivillig ensamhet och känsla av social isolering

### *Verksamhetens innehåll*

Stadens servicehus varierar mycket till både storlek och innehåll. Majoriteten av fastigheterna inrymmer i olika omfattning också vård- och omsorgsboenden. I servicehusutredningen 2014 undersöktes de boendes förväntningar på möjligheter till social samvaro och aktiviteter. Intervjuszvaren ligger till grund för utredningens förslag.

Utredningen föreslår att ett servicehus bör innehålla:

- Öppna gemensamhetsutrymmen
- Aktiviteter för boende
- Lunchservering och fik
- Reception
- Vaktmästare
- Enklare försäljning av kioskvaror

Det är en fördel om servicehus även innehåller:

- Restaurang öppen för allmänheten
- Träffpunkt eller dagverksamhet
- Frisör
- Kiosk med utökat sortiment
- Andra typer av verksamheter som ökar aktiviteten

Utredningen föreslår också att staden bör eftersträva att servicehusen inte inrymmer mer än cirka 100 lägenheter.

#### *Valfrihetssystem och central köhantering*

Äldrenämnden fick i budget 2014 uppdraget att utreda möjligheten att införa valfrihet för insatsen servicehus. En förutsättning är en enhetlig debitering och ersättning för utförd hemtjänst. Utredningen föreslår att valfrihetssystem införs för servicehus i Stockholms stad från och med 1 januari 2018.

För att administrera valfrihetssystemet föreslås en centraliserad köhantering och lägenhetsförmedling under äldrenämndens ansvar. Stockholms trygghetsjour ska administrera köerna i samarbete med respektive beställarenhet.

För att kunna ställa sig i kö till servicehus krävs ett biståndsbeslut från Stockholms stad. Den enskilde ska kunna fortsätta stå kvar i kön till önskat servicehus även om denne accepterar ett annat erbjudet servicehus. Lediga lägenheter förmedlas som huvudregel efter kötid.

Förtur ska erbjudas personer som behöver byta boendeform inom en verksamhet med flera boendeformer, makar eller sambor när en av dem bor i vård- och omsorgsboende som ligger i anslutning till servicehuset eller när någon varit sammanboende på vård- och omsorgsboende när detta inte längre är aktuellt.

#### *Grund- och hemtjänstersättning*

Den grundersättning per lägenhet som i dag ska täcka kostnader för bland annat lokaler, el, sophämtning och grundbemanning av hälso-

och sjukvårdspersonal varierar kraftigt mellan stadens servicehus. För hemtjänstinsatserna utgår nivåersättning, liknande den som tidigare användes inom hemtjänst i ordinärt boende. Utredningen föreslår en enhetlig ersättning för servicehusen som införs i två steg:

Hemtjänst i servicehus ersätts med en fast timersättning från och med 2018 utifrån beställd tid. Samma beräkningsmodell som i ordinärt boende ska användas, men med samma timersättning dygnet runt. De högre kostnaderna för nattarbete ska kompenseras av lägre kostnader för gångtider.

Grundersättningen fastställs som tidigare av respektive nämnd inför år 2018, men med en enhetlig beräkningsmodell. Inför 2019 föreslås grundersättningen bli enhetlig i staden. Ersättningen ska utgå en månad efter avslutad insats.

I dag debiteras boende grundavgift per lägenhet. Utredningen föreslår att båda boende ska debiteras vid sammanboende.

#### *Tillämpningsanvisningar för köhanteringssystemet*

Till utredningen kopplas ett förslag till tillämpningsanvisningar för köhanteringssystem inom äldreomsorgens servicehus. Förslaget omfattar handläggning vid biståndsbeslut och inom köhanteringssystemet.

### **Ärendets beredning**

Svaret på remissen har beretts inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri i samverkan med avdelningen för egen regi.

Nämndens pensionärsråd har lämnat synpunkter på utredningen vid sitt sammanträde 2017-06-09. Rådet instämde i äldrenämndens synpunkter och framförde några områden som särskilt viktiga:

- En god bemanning både dag och natt.
- Rätt använd digitalisering.
- All personal behärskar svenska språket.
- Aktiviteter av olika slag för de boende.
- Trevliga måltidssituationer.
- Service som kiosk, hårvård, nagelvård etcetera.

Förslaget till fortsatt hantering av stadsdelsnämndens servicehus har beretts inom beställaravdelningen för äldre funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Nämndens pensionärsråd behandlade förslaget vid sitt sammanträde den 25 augusti.

## **Förvaltningens förslag till svar på remissen**

### *Målgrupp*

Förvaltningen välkomnar att servicehusens målgrupp avgränsas till äldre personer med omvårdnadsbehov. Däremot anser förvaltningen att begreppen ”ofrivillig ensamhet” och ”social isolering” behöver förtydligas, för att säkerställa en likvärdig bedömning.

För personer med demensdiagnos bedömer utredningen att servicehus generellt inte är en lämplig insats. Förvaltningen är positiv till att det finns utrymme för undantag där vård- och omsorgsboende inte anses lämpligt.

De specialiserade hemtjänstgrupper som etablerats i nämndens servicehus på senare år har varit framgångsrika i arbetet med att erbjuda personer med demensdiagnos en god omvårdnad. En demensutveckling kan pågå under många år, och servicehuset har möjlighet att med hemtjänstinsatser erbjuda en individanpassad vård- och omsorg i olika faser av sjukdomen.

### *Verksamhetens innehåll*

Det är bra att servicehusen erbjuder dagliga aktiviteter under ledning av en arbetsledare, men förvaltningen menar att verksamheten också bör inkludera äldre i ordinärt boende. Förvaltningen ser ingen vinst med separata träffpunkter för de olika grupperna, utan ser hellre en samordning med en gemensam träffpunkt för alla äldre som bor i området. På så sätt får träffpunkten ett större underlag och fler intresseområden kan tillgodoses. Samtidigt förstärks de äldres sociala kontaktyta.

Förvaltningen anser att tillgång till café och lunchrestaurang inte är tillräckligt för servicehusen. Många har behov av stöd vid alla måltider. Därför bör det finnas någon form av gemensam matsal där de boende som så önskar eller behöver kan äta alla måltider.

Förvaltningen instämmer i att det som mest bör vara 100 lägenheter i servicehuset för att möjliggöra överblick och god kvalitet.

### *Valfrihetssystem och central köhantering*

Förvaltningen välkomnar valfrihetssystem och central köhantering för servicehusen.

### *Grund- och hemtjänstersättning*

Förvaltningen menar att det är bra att sträva mot en enhetlig grundkostnadsersättning till servicehusen inom staden. Det är däremot nödvändigt att beakta hyreskostnaderna för de olika

servicehusen, för att inte vissa stadsdelsnämnder ska drabbas av orimligt höga kostnader.

Utredningens förslag att grundersättning ska utgå en månad efter avslutat ärende är positivt. Det ger en enhetlig hantering över staden.

Förslaget att ersättning för hemtjänstinsatser ska utgå från beställd tid kan bli mycket kostnadsdrivande för stadsdelsnämnderna. Erfarenheter från tidsregistrering inom hemtjänsten visar att långt ifrån all beställd tid utförs av olika anledningar.

Förvaltningen föreslår i stället ett tidsregistreringssystem liknande det som införts för hemtjänst i ordinärt boende, som möjliggör ersättning för utförd tid.

#### *Jämställdhet*

Förvaltningen instämmer i äldrenämndens slutsats att förslagen i utredningen inte direkt ger konsekvenser för den enskilde som är beroende på om hen är kvinna eller man. Däremot planerar förvaltningen att granska kösuppdelad statistik över bifall, avslag och domar efter ansökningar om servicehus, som grund för en möjlig jämställdhetsanalys av insatsen.

#### *Tillämpningsanvisningar för köhanteringssystemet*

Förvaltningen menar att förslaget till tillämpningsanvisningar för köhanteringssystemet behöver förtydligas på en rad punkter.

Förslaget slår fast att biståndshandläggaren ska vara den enskilde behjälplig med den information som behövs för att kunna välja servicehus. Bland annat ska skriftlig information om olika alternativ lämnas. Förvaltningen förutsätter att den skriftliga informationen tas fram centralt i staden, eftersom hela staden omfattas av valfrihetssystemet.

Om den enskilde bara önskar flytta till ett specifikt boende ska det dokumenteras i personakten. Förvaltningen vill förtydliga att denna önskan bör dokumenteras vid återkommande kontakt med den enskilde, för att undvika sanktionsavgifter.

Om den enskilde valt att vänta på önskat servicehus men inte kunnat erbjudas en lägenhet där inom två månader ska denne återigen erbjudas ett annat servicehus. Förvaltningen menar att det behöver förtydligas att det är köhandläggaren som hanterar det.

Där den enskilde tackar nej till erbjuden lägenhet i servicehus ett flertal gånger ska biståndshandläggaren enligt förslaget kontakta den enskilde och fråga om ansökan ska återtas. Förvaltningen ser ett behov av att förtydliga vad som menas med "ett flertal gånger".

På sidan 7, sista stycket, vill förvaltningen påpeka en felskrivning i andra meningen.

Tillämpningsanvisningarna innehåller regler för förtur till servicehus. Bland annat ska personer som bor i till exempel senior- och trygghetsboenden som är samlokaliserade med servicehuset att få förtur. Förvaltningen menar att det kan uppfattas som orättvist, mot bakgrund av att senior- och trygghetsboende inte är biståndsbedömda insatser och förmedlas av bostadsförmedlingen efter andra principer.

Förtur ska enligt förslaget också erbjudas den som har varit parboende med någon på ett vård- och omsorgsboende när detta inte längre är aktuellt. Här vill förvaltningen se ett förtydligande av att det gäller under förutsättning att den enskilde har ett biståndsbeslut om servicehus.

Vid avveckling av servicehus ansvarar biståndshandläggaren för att den enskilde får hjälp med att ställa sig i kö till servicehus och eventuellt erbjudas förtur. Förvaltningen vill här att det tydligt ska framgå att det är den enskildes biståndshandläggare som har det ansvaret, även om det är en annan nämnd som berörs.

Avsnittet som berör särskild hantering vid evakuering av ett servicehus behöver förtydligas. Om den enskilde väljer att inte flytta med i en planerad evakuering kan denne välja att stå i kö till önskat servicehus. Det kan tolkas som att den enskilde har rätt att bo kvar tills det finns plats i önskat boende. Skrivningen bör göras tydligare för att undvika missförstånd.

Slutligen föreslår förvaltningen att köhandläggaren ges möjlighet att kontakta fler personer som står i kö för en ledig lägenhet med information om plats i kön, liknande det som görs i ordinarie bostadsförmedling. På så sätt skulle processen snabbas upp och färre lägenheter stå tomma under förmedlingstiden.

#### *Förvaltningens förslag*

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen om slutrapport från utredning av servicehus.

### **Förvaltningens förslag till fortsatt hantering av stadsdelsnämndens servicehus**

Inom Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsområde finns Rågsveds servicehus, Enskededalens servicehus och Enskede nya service hus som alla drivs i egen regi. I området finns i dagsläget inga privat eller entreprenaddrivna servicehus.

Servicehusen i stadsdelsområdet har brister i befintliga badrum. Förvaltningen bedömer därför att det i dagsläget inte är lämpligt att genomföra en upphandling av något av nämndens servicehus. Uppfattningen delas av äldreförvaltningen.

Arbetsmiljöverket (AMV) ställer bland annat krav på hygienutrymmenas utformning ut ett arbetsmiljöperspektiv. I servicehus kan det finnas en möjlighet att AMV godkänner hygienrum som inte håller den standard som krävs i andra äldreboenden. En förutsättning för det är att boendet upprättar individuella handlingsplaner för hur personal ska arbeta med den enskilda brukaren. Det är dock osäkert om AMV vid en inspektion kvarstår i att det räcker med individuella handlingsplaner. Om detta inte anses tillräckligt kan stadsdelen och fastighetsägaren MICASA få ett föreläggande om att vidta åtgärder.

Vid en eventuell upphandling krävs även att entreprenören kan få tillstånd från inspektionen för vård och omsorg (IVO). I tillståndsprövningen ingår bland annat en granskning av lokalernas lämplighet. Det saknas detaljerade regler för hur äldreboenden ska utformas för att tillstånd ska ges. IVO gör en sammanvägd bedömning av lägenheternas, de allmänna utrymmena och personalutrymmenas lämplighet.

Förvaltningen föreslår att den pågående dialogen med fastighetsägaren MICASA om möjligheterna att bygga om servicehusen fortsätter. Syftet är på sikt att erbjuda alla med beslut om servicehus en anpassad lägenhet. En ombyggnad skulle också möjliggöra en eventuell upphandling av något servicehus, för att erbjuda valmöjlighet för den enskilde när det gäller servicehus med olika driftsform.

### **Bilagor**

1. Slutrapport från utredning av servicehus, remisshandlingar med bilagor