

Tyresö kommun  
Socialförvaltningen  
Ida Marén  
Utredare

**TJÄNSTESKRIVELSE**

2013-03-18

1 (7)

Diarienummer  
2013/SN 0024-010

Socialnämnden

## Uppföljning av byte av insatser i hemtjänsten

### Förslag till beslut

- Socialnämnden noterar uppföljningen.

Socialförvaltningen



Ingrid Boheman Risto  
Förvaltningschef



Mia Ledwith  
Gruppledare staben

### Sammanfattning

Socialnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 21 april 2010, § 1030, att ge förvaltningen i uppdrag att införa ökat brukarinflytande inom hemtjänsten. I februari 2012 infördes möjligheten för brukare inom hemtjänsten att byta insatser utifrån dagsform och -behov. Tyresö gick därmed över från detaljerade insatsbeslut till rambeslut med angiven maxtid för omvårdnads- respektive serviceinsatser med syftet att öka brukarinflytandet och självbestämmandet för



personer med behov av hemtjänst. En uppföljning av hur möjligheten till byte av insatser har nyttjats, visar bland annat att 10-15 procent av hemtjänsttagarna som har service- och omvårdnadsinsatser har bytt insatser vid något tillfälle. Byten görs framförallt mellan serviceinsatser och kvinnor och yngre personer byter insatser i högre utsträckning än män och äldre personer. Utförarna tycker i huvudsak att byten av insatser har fungerat bra och uppfattar att brukare som har använt sig av möjligheten att byta insatser känner större delaktighet och upplever ökat inflytande.

## Bakgrund

Regeringens proposition 2009/10:116 "Värdigt liv i äldreomsorgen" ledde till att två nya bestämmelser i socialtjänstlagen (2001:453), SoL, trädde i kraft den 1 januari 2011. I 5 kap. 4 § SoL infördes en bestämmelse om en nationell värdegrund för äldreomsorgen. I 5 kap. 5 § SoL infördes en bestämmelse som tydliggör den äldre personens ökade möjligheter till inflytande vid genomförandet av insatserna. Ett tredje stycke lades till: "Den äldre personen ska, så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd och hjälp i boendet och annan lättåtkomlig service ska ges". Syftet med ändringen i 5 kap. 5 § SoL är främst att underlätta för äldre personer att få inflytande över genomförandet av de beslutade insatserna.<sup>1</sup>

Förvaltningen har haft nämndens uppdrag att öka inflytandet och självbestämmandet för äldre personer med behov av hemtjänst. Socialnämnden fattade vid sitt sammanträde den 21 april 2010, § 1030, beslut om att införa ökat brukarinflytande inom hemtjänsten och gav förvaltningen uppdrag för genomförandet.

En arbetsgrupp bestående av bland andra avdelningscheferna för bistånd och den kommunala utföraren av äldreomsorg samt processledare från staben på socialförvaltningen, bildades för att arbeta fram en process för genomförandet. Fyra kvalitetsmål formulerades utifrån gällande kundvals-system inom hemtjänsten och aktuell lagstiftning:

---

<sup>1</sup> Socialstyrelsens meddelandeblad om Nya bestämmelser gällande äldreomsorgen från och med den 1 januari 2011.

- Alla brukare kan genom planering välja när och hur hemtjänstinsatser ska ges.
- Alla brukare kan välja utförare av hemtjänsttimmar.
- Alla brukare har utformat en genomförandeplan tillsammans med utföraren.
- Alla brukare har fått skriftlig och muntlig information om möjligheten att byta insats.

Möjligheten för brukare inom hemtjänsten att byta insatser infördes den 1 februari 2012 och kom att omfatta såväl yngre som äldre personer med behov av hemtjänst. Kommunala och privata utförare informerades muntligt om införandet vid ett gemensamt möte.

Hemtjänsten i Tyresö bedrivs i ett kundvalssystem med fem privata utförare utöver den kommunala hemtjänsten. Privata utförare är Attendo Care AB, Lindalens Städ & Hemtjänst AB, Omsorgshuset i Stockholm AB, Real Omsorg i Stor Stockholm AB och Vård- och Omsorgsteamet i Norden.

Den 31 december 2012 hade 489 brukare i Tyresö beviljad hemtjänst i form av service- och omvårdnadsinsatser<sup>2</sup>. Av dessa har ca 70 procent valt den kommunala hemtjänsten som utförare och ca 27 procent har valt Lindalens Städ & Hemtjänst AB. Attendo Care AB, Omsorgshuset i Stockholm AB, Vård- och Omsorgsteamet i Norden och Real Omsorg i Stor Stockholm AB utför hemtjänst åt ett fåtal brukare vardera.

### **Vad möjligheten att byta insatser innebär**

Innan möjligheten att byta insatser infördes i februari 2012 fattade biståndshandläggare beslut om vilka insatser som beviljats brukaren och den tid som det bedömdes ta att utföra insatserna. Uppdraget lämnades sedan till den utförare som brukaren valt.

Från och med februari 2012 fattar biståndshandläggaren ett rambeslut om vilka insatsområden brukaren behöver hjälp med och uppskattar i beslutet hur mycket tid som maximalt behövs för att utföra hjälpen. Tiden delas i beslutet upp mellan omvårdnadsinsatser och serviceinsatser, eftersom både ersättningen

---

<sup>2</sup> Statistik från socialförvaltningens verksamhetssystem Treserva 2013-03-05.

till utföraren och avgiften för brukaren är olika för omvårdnads- och serviceinsatser. Rambeslutet med insatsområden och hemtjänsttid skickas sedan till brukaren och utföraren, som tillsammans gör en genomförandeplan för den hemtjänst som ska utföras.

Brukarna har möjlighet att byta insatser mellan olika insatsområden, även från omvårdnadsinsatser till serviceinsatser och vice versa. Det är dock inte möjligt att byta till sig mer städinsatser än de maximalt två timmar per månad som ingår i grundbedömningen.

Genom att gå från detaljerade insatsbeslut till rambeslut med mer omfattande insatsområden och en angiven maxtid för omvårdnads- respektive serviceinsatser, skapades utrymme för större flexibilitet och ökat brukarinflytande i genomförandet. Brukarna inom hemtjänsten vet hur mycket hemtjänsttid de maximalt har att tillgå och kan inom den tidsramen byta insatser utifrån dagsform och -behov.

Utföraren ska dokumentera vilka insatser som utförs hos brukaren och om denne har bytt ut någon av insatserna i genomförandeplanen. Att insatsbyten dokumenteras i genomförandejournalen i utförarnas verksamhetssystem är viktigt både för att det ska vara möjligt att följa upp i vilken utsträckning brukarna använder möjligheten att byta insatser, och för att om någon insats ständigt byts bort kan det finnas anledning att ompröva om behovet av insatsen kvarstår. En komplikation vid byten av insatser är att ersättning och avgifter är lägre för service- än för omvårdnadsinsatser, vilket skulle kunna leda till problem vid upprepade byten från service- till omvårdnadsinsatser.

### **Uppföljning och resultat**

Samtliga utförare inom hemtjänsten har vid uppföljning av byte av insatser fått besvara ett antal frågor gällande hur införandet av möjligheten för brukaren att byta insatser har fungerat. Perioden avser 1 februari 2012 – 15 februari 2013. Vård- och Omsorgsteamet AB och Real Omsorg i Stor Stockholm AB har inte haft några byten av insatser. Omsorgshuset i Stockholm AB och Attendo Care AB har haft två brukare vardera som bytt insatser vilket innebär att byte av insatser framför allt har gjorts av brukare hos de två utförarna med flest kunder i Tyresö: den kommunala hemtjänsten och Lindalens Städ & Hemtjänst AB.

## Hur utförarna har gjort för att införa möjligheten för brukarna att byta insatser

Information till brukaren om möjligheten att byta insatser lämnas enligt utförarna vanligen vid ett inledande hembesök. Ofta är det brukarens kontaktperson som ansvarar för att informera brukaren. Omsorgshuset i Stockholm AB lämnar utöver muntlig information även skriftlig information i en kontaktpärm som finns hos brukaren. Lindalens Städ & Hemtjänst AB har skickat ut det informationsblad som kommunen tog fram i samband med införandet. Utförarna uppger att personalen informeras löpande på arbetsplatsträffar och är medvetna om kundens möjlighet att byta insats.

## Rutiner när en brukare vill byta insats

Rutiner för byte av insats varierar mellan utförarna. Inom den kommunala hemtjänsten kan byte av insatser ske direkt vid besöket, om bytet sker inom samma tidsplanering. Kräver bytet av insats ändrad tid, behöver det meddelas minst tre vardagar innan. Genomförda byten rapporteras sedan i en "Händelsepärm" med särskild kod för utförda byten och särskild kod för önskemål om byten som inte kunnat verkställas, samt dokumenteras i daganteckningarna i brukarens journal. Om upprepade byten sker, tar kontaktpersonen kontakt med samordnaren som bedömer om behov finns av att kontakta biståndsbedömaren för omprövning av beslut om insatser.

Brukare hos Omsorgshuset i Stockholm AB informerar personalen om önskemål om byte eller ringer till den kundmobil som finns tillgänglig dygnet runt. Lindalens Städ & Hemtjänst AB noterar alla byten i ett planeringsprogram. Ofta rör det sig om byten mellan dagar. Brukare hos Attendo Care AB meddelar antingen sin kontaktperson direkt eller kontaktar kontoret och berättar om sitt önskemål.

## Omfattningen av byten, vilka brukare som byter insatser och vilka insatser som byts

Inom den kommunala hemtjänsten har 55 personer bytt insatser. Sammanlagt har 276 byten gjorts, ofta spontant och utan större planering. Utföraren ser ingen tendens gällande vilka brukare som byter. Lindalens Städ & Hemtjänst AB uppger att ca 10 procent av brukarna byter insatser, framförallt kvinnor. De flesta är yngre personer med en funktionsnedsättning, men även äldre personer byter insatser.

Sammantaget byter brukarna insatser vid enstaka tillfällen och kvinnor och yngre uppges byta något oftare än män och äldre. Insatser som byts bort är framförallt serviceinsatser som städning och tvätt. Under vintertid har också promenader bytts bort i större utsträckning. Insatser som istället önskas är inköp i olika former samt sysslor inomhus som rör social samvaro, exempelvis matlagning.

### Utförarnas erfarenheter från införandet

Den kommunala hemtjänsten uppger att byten av insatser inte inneburit några större svårigheter. Ibland saknas dock framförhållning för planering, (framförallt ledsagning kräver framförhållning). Under 2012 har två önskemål om byten inte kunnat genomföras på grund av att de inte meddelats i så god tid att personalen hann ställa om planeringen. Byte av insatser har inte utnyttjats i så hög grad, men utförarna uppfattar att de som byter är mer nöjda, känner sig delaktiga och upplever att de har inflytande. Lindalens Städ & Hemtjänst AB uppger att det kan finnas en svårighet i att den ”tillbytta” insatsen tar längre tid än den planerade. Man anser ändå att det är ett bra initiativ till att främja brukarnas delaktighet och möjlighet att påverka sin egen vardag. Det har uppskattats av brukarna, även om möjligheten inte använts i så stor utsträckning. Lindalens uppger att de även innan införandet har varit flexibla i sitt utförande och att de inte märker någon större förändring eller ökat byte av insatser jämfört med tidigare. Omsorgshuset i Stockholm AB har goda erfarenheter av möjligheten att byta insatser. Bytesönskemål har kommit i god tid.

Attendo Care AB skriver att det är positivt med byten, men att det ibland behövs framförhållning. Real Omsorg i Stor Stockholm AB har ännu inte haft något byte, men tror att då kunderna väljer denna möjlighet, kommer man att använda sig av framförhållning och planering som gör att ändringen inte medför några större svårigheter. Det är bra om kunderna själva kan styra sin vardag. Hjälpen skräddarsys och kunderna väljer själva hur och när.

### Slutsatser

Inför införandet framfördes önskemål om en enhetlig peng för omvårdnads- respektive serviceinsatser då personalkontinuiteten i annat fall skulle kunna komma att påverkas eftersom ersättningen för serviceinsatser är lägre. En

farhåga var att utförarna skulle överväga att anställa särskild städpersonal för att hålla nere kostnaderna, vilket skulle ha kunnat innebära att brukarna fick möta fler personer från hemtjänsten. Det fanns också en oro för att problem skulle kunna uppstå vid upprepade byten från serviceinsatser till omvårdnadsinsatser, med tanke på att ersättning och avgifter är lägre för service- än omvårdnadsinsatser. Detta tycks dock inte ha föranlett några bekymmer, då några sådana iakttagelser inte lyfts fram vid uppföljningen.

Byten av insatser har inte skett i en sådan omfattning att det föranlett omprövning av något biståndsbeslut. Brukarna tenderar inte att byta insatser med regelbundenhet, utan vid enstaka tillfällen. I dessa fall meddelas inte biståndshandläggarna.

Sammantaget visar uppföljningen att byte av insatser inom hemtjänsten i stort har fungerat bra. Det är viktigt att säkerställa att brukare och utförare får enhetlig och kontinuerlig information om vad möjligheten att byta insatser omfattar och innebär, för att alla hemtjänsttagare ska få samma möjlighet till byte av insatser. Det är också viktigt att säkerställa att byten av insatser dokumenteras. Inför varje bokslut ska alla utförare inom hemtjänsten sammanställa de byten av insatser som skett för att beställaren ska kunna följa upp utvecklingen av hur många som byter och vilka insatser som brukarna byter från respektive till.

För att följa upp vad brukarna tycker om möjligheten att byta insatser inom hemtjänsten och hur det fungerar kan det framöver vara intressant att göra någon form av brukarundersökning, t.ex. genom intervjuer eller enkäter. Brukarnas upplevelse av delaktighet och inflytande följs till viss del också upp i den nationella brukarundersökningen inom äldreomsorgen som Socialstyrelsen genomför årligen.