

Tyresö kommun
Socialförvaltningen
Ida Marén
Utredare

TJÄNSTESKRIVELSE

2013-07-31

1 (13)

Diarienummer

2013/SN 0128-011

Socialnämnden

Utredning om kundval enligt LOV för hjälp i hemmet avseende hemtjänst, ledsagning och avlösarservice

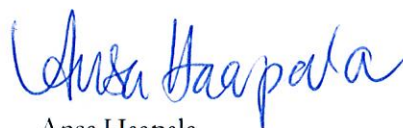
Förslag till beslut

1. Ett valfrihetssystem enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem, LOV, införs inom hemtjänst, ledsagning/ledsagarservice och avlösning/avlösarservice för barn och vuxna enligt SoL och LSS.
2. Samtliga utförare i valfrihetssystemet är icke-valsalternativ enligt ett turordningssystem.
3. Förvaltningschefen får delegation att besluta om förfrågningsunderlaget.

Socialförvaltningen



Ingrid Boheman Risto
Förvaltningschef



Ansa Haapala
Gruppledare staben



Sammanfattning

Hemtjänsten bedrivs sedan april 2008 enligt en kundvalsmodell med fem privata utförare upphandlade enligt lag (2007:1091) om offentlig upphandling, LOU, samt en kommunal utförare. Kundval inom hemtjänstens serviceinsatser infördes redan år 2002. 2008 inkluderades omvårdnad samt ledsagning enligt SoL och LSS och avlösning enligt SoL för vuxna i kundvalet. Antalet utförare begränsades i upphandlingen till maximalt sex, utöver den kommunala. Idag finns avtal med Attendo Care AB, Lindalens Ståd och Hemtjänst AB, Omsorgshuset i Stockholm AB, Real Omsorg i Stor Stockholm AB (ROSSAB) och Vård- och Omsorgsteamet i Norden.

Avtalen med de privata utförarna inom hemtjänst gäller till och med mars 2014 och kan därefter inte förlängas ytterligare. En ny upphandling måste därför göras under 2013. I enlighet med socialnämndens beslut om att utreda förutsättningarna för valfrihetssystem inom socialtjänstens verksamheter, har en utredning om eventuellt införande av valfrihetssystem enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem, LOV, för hemtjänsten, genomförts. Utredningen omfattar även avlösning för vuxna enligt LSS och ledsagning och avlösning för barn enligt SoL och LSS, vilket i dagsläget ligger utanför kundvalssystemet.

Förvaltningen föreslår efter utredning att ett valfrihetssystem enligt LOV införs inom hemtjänst, inklusive ledsagning/ledsagarservice och avlösning/avlösarservice för barn och vuxna enligt SoL och LSS. Samtliga utförare i valfrihetssystemet föreslås utgöra icke-valsalternativ enligt ett turordningssystem.

Beskrivning av ärendet

Socialnämndens ordförande och 1:e vice ordförande har formulerat målsättningen att utveckla valfriheten för medborgarna och konkurrensutsättningen av kommunal verksamhet enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem, LOV. Vid sitt sammanträde den 23 maj 2012 beslutade socialnämnden att uppdra åt förvaltningen att föreslå vilka verksamheter som under 2013 och 2014 skulle utredas för konkurrensutsättning enligt LOV och att uppdraget skulle redovisas i socialnämnden senast i samband med att nämndplan för 2013 antogs, det vill säga i oktober 2012.

Hemtjänsten utpekades i plan för införande av LOV (§ 1097) som en av de verksamheter som skulle utredas. Även avlösning för vuxna enligt LSS och ledsagning och avlösning för barn enligt SoL och LSS, skulle inkluderas i utredningen. (Ledsagning enligt SoL och LSS samt avlösning enligt SoL för vuxna ingår sedan 2008 i kundvalssystemet och utförs av utförare inom hemtjänsten.)

Ärendet har delgetts Kommunala Rådet för Funktionshinderfrågor (KRF) och Kommunala pensionärsrådet (KPR) 2013-07-31.

Hjälp i hemmet

Hjälp i hemmet består av olika insatser som beviljas som bistånd utifrån den enskildes individuella behov med stöd av socialtjänstlagen (2001:453), SoL. Insatserna ska garantera den enskilde en skälig levnadsnivå.

Omvårdnadsinsatser innefattar personliga insatser som behövs för att tillgodose fysiska, psykiska eller sociala behov. Exempelvis hjälp i samband med måltider, klä sig och sköta personlig hygien.

Serviceinsatser avser praktisk hjälp med hemmets skötsel såsom städning och tvättning, hjälp med inköp och andra ärenden.

Ledsagning beviljas när den enskilde inte kan ta sig ut på egen hand. Ledsagning kan vara för aktiviteter utanför hemmet som besök hos läkare, fotvård eller sjukgymnastik men även vardagliga ärenden som att gå och handla kläder.

Avlösning innebär att en anhörig, som vårdar sin närstående, får möjlighet att göra egna aktiviteter och att avlösaren tillfälligt tar över omvårdnaden.

Hjälp i hemmet kan även omfatta andra insatser såsom trygghetslarm och matdistribution.

Hemtjänst för brukare i Tyresö

Socialnämnden beslutade 2001 om ett försök att införa kundval inom hemtjänstens serviceinsatser från 2002. Försöket föll väl ut och 2004 beslutade socialnämnden att permanenta kundvalssystemet för serviceinsatser. Som ett led

i att socialnämnden för år 2007 antog ett mål om att öka valfriheten och inflytandet för äldre personer och personer med funktionsnedsättning, fick socialförvaltningen i uppdrag att utreda möjligheterna för kundval även inom omvårdnadsinsatser. År 2008 inkluderades omvårdnadsinsatser i kundvalssystemet. En upphandling enligt lag (2007:1091) om offentlig upphandling (LOU) genomfördes där även ledsagning enligt SoL och LSS och avlösning enligt SoL för vuxna ingick.

Antalet utförare begränsades i upphandlingen till maximalt sex, utöver den kommunala. Skälen för att begränsa antalet utförare var att Tyresö ansågs vara en relativt liten marknad, att brukarna skulle ges möjlighet till ett överblickbart val av utförare och att kommunen skulle ha möjlighet att granska och följa upp verksamheten på ett tillfredsställande sätt. I och med att antalet utförare begränsades ställdes krav på att samtliga företag i systemet kunde erbjuda alla typer av tjänster, alla tider som upphandlingen omfattade och inom hela kommunen.

I nuvarande avtal ingår omvårdnadsinsatser, serviceinsatser, ledsagning enligt SoL och LSS samt avlösning enligt SoL för vuxna. Även trygghetslarm, där utföraren står för utryckning dag- och kvällstid, samt matdistribution ingår. Hemtjänstinsatser natttid, larminstallation och -administration ligger däremot utanför kundvalet och sköts av den kommunala utföraren. Larmmottagningen är undantagen från kundvalet och sköts sedan augusti 2008 av det privata företaget Tunstall AB efter separat upphandling.

Idag finns, utöver den kommunala utföraren, avtal med fem privata utförare som utför hemtjänstinsatser inom både äldreomsorgen och funktionshinderområdet; Attendo Care AB, Lindalens Ståd och Hemtjänst AB, Omsorgshuset i Stockholm AB, Real Omsorg i Stor Stockholm AB (ROSSAB) och Vård- och Omsorgsteamet i Norden. Nuvarande avtal går ut i mars 2014 och kan inte förlängas ytterligare.

Omfattning

Enligt socialnämndens bokslut 2012 har antalet hemtjänsttimmar inom äldreomsorgen ökat från 184 842 timmar år 2011 till 197 468 timmar år 2012. Andel omvårdnadsinsatser utgör 84 procent och serviceinsatser 16 procent.



Totalt väljer omkring 34 procent av brukarna inom äldreomsorgen en privat utförare.

Inom funktionshinderområdet minskade antalet hemtjänstimmar något 2012 jämfört med 2011. Enligt bokslut 2012 var totala antalet timmar hemtjänst inom funktionshinderområdet 24 436, varav andel omvårdnadsinsatser utgjorde 77 procent och serviceinsatser 23 procent. Cirka 50 procent av brukarna med funktionsnedsättning väljer en privat utförare.¹

Framtida behov och mål

Enligt kommunplanen 2013-2015 beräknas de yngre pensionärerna, 65-79 år, under planperioden bli omkring 230 fler. Antalet personer över 80 år beräknas öka med cirka 240 personer eller 16,5 procent.

I ett längre perspektiv, under perioden 2011-2025, beräknas antalet personer över 65 år öka med cirka 21 procent (jfr: Tyresös totala befolkning beräknas öka med cirka 15 procent under samma period). Eftersom ökningstakten i den mest omsorgskrävande gruppen, den över 80 år, är allra högst kommer det att ställa stora krav på utbyggnad av kommunens äldreomsorg. Under perioden 2011-2025 kan antalet personer med hemtjänst beräknas öka från 614 till närmare 1 100 personer eller med ca 78 procent. Detta under antagandet att omsorgsbehovet kommer att vara oförändrat inom varje åldersgrupp, dvs. att den andel av de äldre som behöver insatser är lika hög som 2011 och att omsorgsbehovet per person är likvärdigt.²

Valfrihet inom hemtjänsten för äldre och personer med funktionsnedsättning

År 2008, då kundval för omvårdnadsinsatser infördes, valde 81 procent av brukarna den kommunala utföraren och 19 procent valde någon av de privata utförarna. Motsvarande siffror för 2009 var 72 respektive 28 procent. För åren 2010-2012 är fördelningen i princip oförändrad.

¹ Kommunplan 2014-2016

² Äldreomsorgens långsiktiga utveckling i Tyresö – ekonomiska och andra konsekvenser av fler äldre invånare, 2012

Vid årsskiftet 2012/2013 hade totalt 489 brukare i Tyresö hemtjänst i form av service- och omvårdnadsinsatser.³ Av dessa hade ca 70 procent den kommunala hemtjänsten som utförare och ca 27 procent hade Lindalens Städ & Hemtjänst AB. Attendo Care AB, Omsorgshuset i Stockholm AB, Vård- och Omsorgsteamet i Norden och Real Omsorg i Stor Stockholm AB hade ett fåtal brukare vardera.

Jämfört med personer under 65 år väljer personer över 65 år i högre utsträckning den kommunala utföraren (84 procent 2008 och 75 procent 2009-2012). Personer under 65 år väljer istället i högre och i ökande utsträckning en privat utförare, (35 procent 2008, 47 procent 2009 och 53 procent 2012).⁴

Biståndshandläggarna informerar brukarna om vilka utförare de kan välja. Information finns också på kommunens hemsida samt i tryckt material. När en brukare vill byta eller säga upp en utförare är det fem dagars uppsägningstid. Biståndshandläggaren förmedlar kontakten mellan brukaren och utföraren. Handläggarnas uppfattning är att det överlag är ovanligt att brukarna byter utförare. Brukare som vill byta, byter oftast från kommunen till Lindalens hemtjänst och vice versa. Brukare som på senare tid tillkommit väljer oftare ett av de privata alternativen.

Uppfattningen från handläggarna är att i de fall en brukare är missnöjd med en hemtjänstinsats är det oftast personrelaterat. En annan uppfattning är att brukare som byter utförare gör det för att de upplever ojämn kvalitet eller för att de tror att en annan utförare kan erbjuda högre kontinuitet bland personalen.

Till skillnad från den kommunala utföraren kan de privata utförarna erbjuda tilläggstjänster, som brukaren kan köpa utöver de insatser som ingår i hemtjänstuppsdraget. Exempel på tilläggstjänster kan vara extra städning, snöskottning och trädgårdsskötsel.

³ Statistik från socialförvaltningens verksamhetssystem Treserva 2013-03-05

⁴ Uppgifterna är hämtade från socialförvaltningens verksamhetssystem Treserva den 27 maj 2013, utifrån siffror som inlämnas till Socialstyrelsen den 1 oktober varje år, avseende insatserna service, omvårdnad, ledsagning, avlösning och matdistribution

För att ytterligare öka brukarnas delaktighet och inflytande infördes i februari 2012 möjligheten för brukarna att byta insatser, både från omvårdnadsinsatser till serviceinsatser och vice versa. Detta innebär att brukarna, inom beviljad tidsram, kan byta insatser utifrån dagsform och -behov och på så vis kan påverka hur och i viss mån när insatserna ges.

Avgifter

I kommunplanen 2013-2015 framgår att alla nämnder årligen, som ett led i beredningen av kommunplanen, ska se över sina taxor i syfte att avgiftsintäkterna, i den utsträckning som är rimlig eller tillåten, ska bidra till verksamheternas finansiering.

I maj 2011 infördes förändrad taxa och avgifter inom omsorgen om äldre och personer med funktionsnedsättning.⁵ Tyresö gick därmed över från en inkomst- och nivårelaterad taxa till en enhetstaxa med fasta avgifter för olika insatser. Avgifterna är olika för omvårdnads- respektive serviceinsatser. Ett högkostnadskydd gäller, det vill säga de sammanlagda avgifterna (exklusive matavgifter) får inte överstiga maxtaxan som är 1 780 kr/månad år 2013. Avgifterna gäller insatser som beviljats enligt socialtjänstlagen. Insatser enligt lag (1993:287) om stöd och service för personer med funktionshinder (LSS) är avgiftsfria, förutom avgiften för mat och hyra. Avgifterna för hemtjänstinsatser planeras inför ny avtalsperiod bibehållas på samma nivå som idag.

Ersättning till utförare

Ersättningen till utförarna höjdes den 1 januari 2012.⁶ Samtidigt likställdes ersättningen för ledsagning med den för service och avlösning. Timersättningen till utförare av hemtjänstinsatser enligt socialtjänstlagen fastställdes enligt följande: omvårdnad, 366 kr (egen regi 347 kr), service/avlösning/ledsagning, 281 kr (egen regi 276 kr). Det motsvarar en genomsnittlig timersättning på 317 kr. Utförarna ersätts för utförd tid, där den beviljade och bedömda tiden ska ses som en maxtid för vad som ersätts.

⁵ Beslut i kommunfullmäktige den 14 april 2011, § 53

⁶ Beslut i socialnämnden den 29 augusti 2012, § 1074

I Konkurrensverkets rapport 2013:1, *Kommunernas valfrihetssystem – med fokus på hemtjänst* rekommenderas att kommunerna kopplar ersättningsnivån till någon form av index, med syfte att minska de externa utförarnas osäkerhet kring den framtida ersättningens storlek. Inför kommande avtalsstart planeras att uppdelningen av ersättning för service- respektive omvårdnadsinsatser bibehålls och att ersättningen till utförarna räknas upp enligt index.

Valfrihetssystem inom hemtjänst

Enligt Socialstyrelsens uppföljning av de statliga stimulansmedel som fördelades under 2012 för att ge kommunerna möjlighet att förbereda och utveckla valfrihetssystem enligt LOV, är det vanligast att erbjuda valfrihetssystem enligt LOV inom hemtjänst. Uppföljningen visar att de vanligaste informationskanalerna om valfrihetssystemen är kommunens biståndshandläggare och webbplats. De vanligaste problemen är att få externa utförare att etablera sig och att fastställa rimliga ersättningsnivåer. Uppföljningen visar även att det kan vara svårt att beräkna de ekonomiska konsekvenserna för kommunen samt att anpassa administrativa stödsystem.⁷

Enligt en sammanställning som SKI gjort utifrån annonser på Valfrihetswebben i april 2013 har 119 kommuner i landet infört LOV inom hemtjänst – serviceinsatser, 124 st inom hemtjänst – omvårdnad, 53 st inom hemtjänst – hemsjukvård, 19 st inom ledsagning och 17 st inom avlösning.

I Stockholms län har 24 av 26 kommuner infört valfrihetssystem enligt LOV inom hemtjänst.⁸ Utöver Tyresö är det Botkyrka kommun som inte har infört LOV. Vilka insatser som kommunerna valt att inkludera i valfrihetssystemet för hemtjänst varierar, liksom hur många utförare som etablerat sig i respektive kommun.

Stockholms stads valfrihetssystem omfattar ledsagar- och avlösarservice enligt SoL och LSS samt hemtjänst (alla åldersgrupper med biståndsbeslut om hemtjänst, samtliga insatser inom service- och omvårdnad,) dygnet runt under årets alla dagar. I Stockholm infördes kundval 2002 och utvecklingen av antalet

⁷ "Stimulansbidrag LOV – delrapport 2013", Socialstyrelsen

⁸ Uppgiften är hämtad från Valfrihetswebben, www.valfrihetswebben.se den 19 juni 2013



utförare har varit snabb. Andelen brukare som valt en privat utförare var i april 2012 64 procent. Sedan 2006 har antalet brukare som valt en privat utförare mer än fördubblats (ökning med 109 %).⁹

Brukare i Stockholms stad kan idag välja mellan 227 privata och kommunala enheter.¹⁰ Stockholm är den enda av Sveriges tre storstäder som infört valfrihetssystem inom hemtjänst.¹¹

Huddinge har sedan januari 2009 valfrihetssystem enligt LOV inom hemtjänst för äldre över 65 år och har 11 privata utförare utöver den kommunala utföraren.¹² Kundvalet omfattar utförandet av biståndsbedömda hemtjänstinsatser i ordinärt boende i form av serviceinsatser, personlig omvårdnad, sociala insatser samt insatser för att främja trygghet, hemtjänst i form av boendestöd, trygghetslarm, ledsagarservice och avlösning i hemmet.

Nacka har valfrihetssystem enligt LOV inom 1) hemtjänst, både service- och omvårdnadsinsatser enligt SoL, samt 2) avlösning/avlösarservice och ledsagning/ledsagarservice enligt SoL och ISS, alla åldrar. Utföraren kan välja att erbjuda en eller båda insatser. Tjänsterna omfattar inte trygghetslarm, hemtjänstinsatser nattetid och matdistribution. Dessa tjänster är del av andra upphandlingar. Det finns 54 godkända utförare, varav 5 endast erbjuder ledsagning och avlösning.¹³

I Värmdö kommun omfattar utförarens uppdrag biståndsbedömd social omsorg och service samtliga dagar klockan 07-23 samt matdistribution. Den kommunala utföraren ansvarar för akuta insatser, insatser klockan 23-07 samt installation och besvarande av trygghetslarm. 12 utförare finns att välja mellan.

⁹ "Valfrihetens LOV" - En studie om vad lagen om valfrihet betyder för den som har hemtjänst, för kommunen, och för utförarna. Rapporter/Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum 2013:01

¹⁰ www.stockholm.se juni 2013

¹¹ Konkurrensverkets rapport 2013:1 Kommunernas valfrihetssystem- med fokus på hemtjänst

¹² www.huddinge.se juni 2013

¹³ www.nacka.se april 2013

Järfällas valfrihetssystem omfattar hjälp i hemmet (service och omvårdnad) enligt SoL samt avlösarservice och ledsagarservice enligt SoL och LSS. Insatserna gäller personer såväl över som under 65 år (äldreomsorg och omsorg om personer med funktionsnedsättning). Hjälp i hemmet utförs klockan 07-22 alla dagar i veckan och ledsagarservice och avlösarservice enligt SoL och LSS utförs dygnet runt. Åtgärdande av trygghetslarm samt hemtjänst nattetid ingår inte i uppdraget. Kommunens utförare svarar på samtliga larm samt för hjälp i hemmet mellan klockan 22 och 07. I Järfälla finns 25 utförare att välja mellan, inklusive den kommunala.¹⁴

Icke-valsalternativ

Ett valfrihetssystem bygger på att brukaren har möjlighet att välja utförare, men brukaren ska också kunna avstå från att välja. Kommunerna måste erbjuda ett icke-valsalternativ som tilldelas brukare som avstår från att välja. I Konkurrensverkets kartläggning av icke-valsalternativ i 146 kommuner är det vanligast att ha verksamheten i egen regi som ickevalsalternativ. Andelen kommuner som fördelar icke-valet till verksamheten i egen regi har dock minskat från 61 till 54 procent mellan åren 2010 och 2012. Under samma period har turordningslistor istället ökat från 28 till 38 procent.¹⁵ På vilket sätt man tillämpar turordningslistan varierar.

I Stockholms stad är icke-valsalternativet upphandlat enligt LOU och utgörs av en lista med olika utförare per månad. I Nacka kommun utgörs icke-valsalternativet av att alla anordnare som saknar kapacitetstak, blir icke-valsalternativ en månad i taget i vardera kommunal. Turordningen mellan anordnarna tas fram genom lottning.

Ledsagning/avlösning

I Tyresö utförs idag ledsagning enligt SoL och LSS samt avlösning enligt SoL för vuxna av utförarna inom hemtjänsten. Avlösning för vuxna enligt LSS och ledsagning och avlösning för barn enligt SoL och LSS utförs idag av kommunen, inom verksamheter för personer med funktionsnedsättning.

¹⁴ www.jarfalla.se juli 2013

¹⁵ Konkurrensverkets rapport 2013:1 Kommunernas valfrihetssystem- med fokus på hemtjänst, s. 59

I Sundbyberg erbjuds hemtjänst, inklusive ledsagning och avlösning enligt SoL i ett valfrihetssystem enligt LOV, medan man inom avlösning och ledsagning enligt LSS inte erbjuder kundval. I Täby utgör hemtjänst, avlösning och ledsagning enligt SoL ett kundvalssystem och ledsagning och avlösning enligt LSS ett separat kundvalssystem.

Nacka har nyligen gjort en översyn av kundvalet inom hemtjänst, ledsagning och avlösning.¹⁶ Vid översynen konstaterades bland annat att behoven av kompetens kan se olika ut för såväl tjänster som för målgrupper som omfattas av SoL respektive LSS. Det behövs exempelvis olika kompetens för LSS målgrupp och för dem som omfattas av hemtjänst. Samtidigt som mycket talar för att behoven av kompetens hos personal som arbetar med barn och ungdomar med funktionsnedsättningar är desamma, oavsett enligt vilken lag insatsen ges. Äldre och vuxna med funktionsnedsättningar som har ledsagning och/eller avlösning enligt SoL, har i många fall även hemtjänst. I översynen konstaterades att brukarna önskar samma kompetens på samtliga tjänster enligt SoL, med motsvarande krav på personalkontinuitet. Eftersom personalkontinuiteten är viktig för brukare, är det en fördel om de olika insatserna kan erbjudas av samma personal.

Upphandling enligt LOV eller LOU?

Om hemtjänst även fortsättningsvis ska erbjudas i ett kundvalssystem har kommunen vid kommande upphandling två förfaringssätt att välja mellan; upphandling antingen enligt lag (2007:1091) om offentlig upphandling, LOU, eller lag (2008:962) om valfrihetssystem, LOV.

I en LOU-upphandling har kommunen möjlighet att i förfrågningsunderlaget begränsa hur många utförare som ska upphandlas, vilket inte är möjligt i en upphandling enligt LOV. När det gäller ersättning till utförarna för den tjänst som upphandlas kan kommunen i en LOU-upphandling välja om den vill låta anbudsgivarna konkurrera om priset på tjänsten eller om den beslutar i förfrågningsunderlaget vilken ersättning som gäller och låter anbudsgivarna konkurrera endast om kvalitet. I en LOV-upphandling är ersättningen i förväg beslutad av kommunen. Upphandling enligt LOU sker vid ett tillfälle och måste

¹⁶ Slutrapport 2013-05-02, Nacka kommun

upprepas när avtalstiden löper ut, medan en LOV-upphandling sker fortlöpande och nya anbud prövas kontinuerligt. En LOV-upphandling möjliggör för nya utförare att successivt antas och integreras i systemet. I en upphandling enligt LOV är prövningen av anbud enklare då man specificerar ett antal grundkrav som utföraren ska uppfylla. Det görs ingen värdering av andra kriterier, vilket kan leda till att mindre företag lättare kan komma in på marknaden. Ytterligare ett sätt att möjliggöra för mindre företag att etablera sig är att i förfrågningsunderlaget tillåta utföraren att ange ett kapacitetstak. I en upphandling enligt LOV har man också, på ett enklare sätt än i en upphandling enligt LOU, möjlighet att ändra kraven i förfrågningsunderlaget under pågående avtalsperiod.

Då bedömningen av nya anbud sker kontinuerligt krävs att kommunen har kapacitet att bedöma inkomna anbud och att teckna avtal med nya utförare. För att bättre kunna planera och avsätta resurser för detta, kan kommunen reglera anbudsprövningen till ett visst antal tillfällen per år.

Ett av de kommundemensamma målen i kommunplanen 2014-2016 är att företagsklimatet i kommunen främjas och inbjuder till nyetableringar av företag, vilket en LOV inom hemtjänst eventuellt skulle bidra till. Ett införande av ett valfrihetssystem enligt LOV inom hemtjänst kan medföra ett större antal utförare, vilket ställer högre krav på kommunen att kvalitetssäkra och följa upp att verksamheterna svarar mot de krav som ställs i avtalen.

En viktig aspekt är också hur man når ut med information till brukare för att underlätta valet av utförare. Då nya utförare kan antas och godkännas kontinuerligt krävs också att informationen uppdateras i samma takt.

Förvaltningens synpunkter

Utifrån erfarenheter från nuvarande kundvalssystem inom hemtjänsten tar det tid för nya utförare att etablera sig och brukarna har inte varit så benägna att byta utförare. Idag har den kommunala utföraren tillsammans med en av de privata utförarna, som har en stark lokal förankring, sammantaget ca 97 procent av marknaden, medan övriga fyra utförare endast har ett fåtal brukare vardera. För att intressera utförare att etablera sig i kommunen, är det viktigt att

kommunen når ut till brukarna med information om de olika utförarna och att informationen anpassas efter målgruppen.

Brukares behov av hemtjänst varierar, vilket påverkar vad som efterfrågas hos utförarna. Förfrågningsunderlaget kan utformas så att utförare har möjlighet att profilera sig mot olika områden, inriktningar eller målgrupper vilket ger förutsättningar för brukarna att få olika behov av hemtjänst tillfredsställda. Att utföraren kan specialisera sig och erbjuda olika inriktningar kan vara viktiga mervärden för kunden vid valet av utförare och kan skapa en ökad efterfrågan för utföraren. För att brukarna till fullo ska kunna dra nytta av ett valfrihetssystem, är det väsentligt att brukarna kan bilda sig en uppfattning om skillnaderna mellan de olika utförarna.

Förvaltningen föreslår att ett valfrihetssystem enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem, LOV, införs inom hemtjänst, inklusive ledsagning/ledsagarservice och avlösning/avlösarservice för barn och vuxna enligt SoL och LSS. Förvaltningen föreslår också, för att ge nyetablerade utförare större chans att komma in på marknaden, att samtliga utförare utgör icke-valsalternativ enligt ett turordningssystem. För utförare som endast har haft något enstaka eller inget uppdrag från Tyresö under en längre period, exempelvis ett år, föreslås att utföraren faller ur kundvalssystemet. Detta mot bakgrund av att det kräver resurser av kommunen att följa upp och administrera samtliga utförare, oavsett deras kundunderlag.

Förvaltningen anser att utförande av insatser nattetid bör utredas vidare. Eventuellt kan detta komma att upphandlas separat. Även trygghetslarm bör utredas vidare, exempelvis vilka typer av utryckningar som ska ingå i avtal med utföraren.