

Handläggare:  
Monika Lind  
08 508 18 122

Till  
Farsta stadsdelsnämnd  
2016-06-16

## **Utveckling av hemtjänst**

Svar på remiss från kommunstyrelsen

### **Förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen av förslag till utveckling av hemtjänst.

Kerstin Sandström  
stadsdelsdirektör

Lena Rabe  
tillförordnad avdelningschef

### **Sammanfattning**

Äldrenämnden har presenterat ett antal förslag till utveckling av hemtjänsten i staden, utifrån de uppdrag nämnden fick av kommunfullmäktige i 2015 års budget för Stockholms stad.

Förvaltningen är i huvudsak positiv till förslagen, som väntas öka den enskildes inflytande och minska administrationen. Samtidigt föreslår förvaltningen bland annat en skärpning av de planerade förändringarna för registrering av utförd tid hos den enskilde, för att säkerställa att alla hanterar bestämmelserna lika.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom avdelningen egen regi – äldreomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri i samråd med avdelningen för beställare – äldreomsorg, funktionsnedsättning, individ och familj inklusive socialpsykiatri.

Stadsdelsnämndens pensionärsråd fick remissen inför sitt möte den 9 maj, då de också fick en presentation av förslagen av äldreförvaltningens projektledare. Rådet har ännu inte lämnat några synpunkter på innehållet i remissen, men förvaltningens tjänsteutlåtande kommer att behandlas vid rådets möte den 7 juni.

### **Bakgrund**

I kommunfullmäktiges budget 2015 för Stockholms stad fick äldrenämnden ett antal uppdrag som rörde hemtjänst som samlades under projektet ”Utveckling av hemtjänst”. Äldrenämndens förslag redovisas nu i en rapport med samma namn.

Kommunstyrelsen har remitterat förslaget till ett antal instanser för yttrande senast den 22 juni.

### **Remissen i sammanfattning**

#### **Omfattning och syfte**

Förslaget till utveckling av hemtjänsten sammanfattar flera uppdrag till äldrenämnden i stadens budget 2015. Det övergripande målet har varit att öka den enskildes inflytande, förbättra samverkan runt den enskildes behov och öka hemtjänstpersonalens möjligheter att tillmötesgå den enskildes dagsaktuella behov och önskemål utifrån beviljade insatser.

#### **Bedömning av behov, beställning och utförande av hemtjänstinsatser**

Stadens beställar- och utförarorganisation innebär att beställaren (myndigheten) utreder och fattar beslut om hemtjänstinsatser enligt socialtjänstlagen. Utifrån beslutet görs sedan en beställning till den hemtjänstutförare som den enskilde har valt.

Utredningen föreslår att beställningarna görs mindre detaljerade för att lämna utrymme till utföraren att utforma insatsen i samverkan med den enskilde. För att göra det möjligt vill

Äldrenämnden ta fram stadsgemensamma anvisningar för hur en beställning av hemtjänst ska utformas.

Äldrenämnden betonar vikten av en nära samverkan mellan beställare och utförare. Det är därför angeläget att på olika sätt utveckla samverkan genom till exempel nätverk för dialog och gemensamma utbildningar.

Beslut om hemtjänst ska följas upp minst en gång om året, oftare vid behov. Äldrenämnden menar att det är viktigt att beställaren och utföraren gör gemensamma uppföljningar för att få och ge en samlad bild av hur de beviljade insatserna fungerat.

### **Utvecklingsprojekt**

Under förutsättning att kommunfullmäktige beslutar enligt äldrenämndens förslag om utveckling av hemtjänsten kommer äldreförvaltningen att genomföra särskilda utvecklingsprojekt tillsammans med ett antal stadsdelsförvaltningar, för att säkra att förslagen i utredningen får avsedd effekt. Det ska bland annat ge underlag för de stadsgemensamma anvisningar för beställning av hemtjänstinsatser och genomförandeplaner som föreslås i utredningen.

### **System och teknisk utveckling**

I dag får utföraren ersättning även om den enskilde tackar nej till insatsen när hemtjänsten kommer till bostaden. Äldrenämnden föreslår att den möjligheten tas bort och att timersättningen istället justeras upp med två procent. Det ska motivera utföraren att minska andelen avböjda besök.

Enligt nuvarande regler kan utföraren rapportera och få ersättning för upp till 110 procent av den tid som beviljats hos den enskilde, utan att det behöver godkännas av beställaren. Regeln finns för att öka flexibiliteten och minska administrationen. Utredningen föreslår att möjligheten kvarstår men med tydligare regler.

I dag används GPS-teknik för att säkerställa att hemtjänsten faktiskt besökt den enskilde. Utredningen föreslår en övergång till så kallad NFC-teknik<sup>1</sup>. Det fungerar så att en typ av klistermärke (NCF-tag) sätts upp hemma hos den enskilde. Hemtjänstpersonalen registrerar när de kommer och går genom att hålla sin telefon mot klistermärket.

---

<sup>1</sup> Near Field Communication

Larm hanteras idag av respektive utförare av hemtjänst, ofta genom underleverantörer på kvällar och nätter. Äldrenämnden ser ett behov av att utreda möjligheterna att organisera larmutryckning inom staden på ett annat sätt.

### **Val av upphandlingsform**

Upphandling av hemtjänstutförare i Stockholm sker med stöd av lagen om valfrihetssystem, LOV. Äldrenämnden föreslår att upphandlingar också fortsättningsvis ska ske enligt LOV, men att kraven på utförarna ska skärpas i förfrågningsunderlaget.

I kommande upphandlingar föreslås krav på att utföraren har erfarenhet inom verksamhetsområdet. Utföraren ska också visa referenser, detta för att utförare som brister inte ska godkännas. Utöver det vill äldrenämnden i samråd med stadsledningskontoret undersöka om det finns behov av att ställa ytterligare krav på utföraren i LOV-upphandlingen.

### **Förvaltningens synpunkter**

#### **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 genomförandepplaner 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.

### **Förvaltningens förslag**

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

### **Bilaga**

Äldrenämndens rapport och förslag om utveckling av hemtjänst