

10

Till
Hässelby-Vällingby
stadsdelsnämnd
2016-06-16

Utveckling av hemtjänst

Remiss från Kommunstyrelsen om rapport om utveckling av hemtjänst dnr. 152 – 643/2016

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande till Kommunstyrelsen som svar på remissen.



Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Ingrid Friberg
avdelningschef

Ingrid Brännström
avdelningschef

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från bland andra Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd av "Rapport om utveckling av hemtjänst". Kommunstyrelsen vill ha yttrandet senast 22 juni 2016. Målet för utredningen har varit att öka den enskildes inflytande, förbättra samverkan runt den enskildes behov samt öka handlingsfriheten för hemtjänstpersonalen att tillmötesgå den enskildes dagsaktuella behov och önskemål kring utformningen av de beviljade insatserna. Förvaltningen anser att utredningens förslag är bra och leder till att målet nås.

Bilaga

Remiss från Kommunstyrelsen, dnr. 152 – 643/2016

Ärendets beredning

Detta ärende har utarbetats inom beställaravdelningen för äldreomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri och utföraravdelningen för äldreomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri.

Bakgrund

I kommunfullmäktiges förslag till budget 2015 fick äldrenämnden ett antal uppdrag som rörde hemtjänsten, bland annat om att utvärdera valfrihets- och ersättningssystemet och att hitta sätt för att öka inflytande för de äldre inom hemtjänsten. Förutom detta fick äldrenämnden i uppdrag att utvärdera hemtjänstens mobila dokumentationssystem ParaGå, göra en omvärldsanalys samt ge underlag till vilken upphandlingsform som är mest lämplig att använda inom hemtjänsten. För att dessa olika uppdrag skulle sträva mot samma mål och överensstämma med de långsiktiga målen för äldreomsorgen, samlades dessa under projektet "Utveckling av hemtjänsten". I "Rapport om utveckling av hemtjänst" presenteras utredningens synpunkter och förslag.

Som ett första steg i utvärderingen av ersättningssystemet presenterades en delrapport till äldrenämnden i juni 2015 (dnr 350-208/2015) där sex utvecklingsområden pekades ut.

Ärendet

Det överordnade målet för utredningen har varit att öka den enskildes inflytande, förbättra samverkan runt den enskildes behov samt öka handlingsfriheten för hemtjänstpersonalen att tillmötesgå den enskildes dagsaktuella behov och önskemål kring utformningen av de beviljade insatserna.

Enligt äldreförvaltningens uppfattning bör utvecklingen av hemtjänsten ha tre huvudområden:

- System och teknisk utveckling
- Kompetensutveckling, systemkunskap, förmågor
- Utveckling av rutiner och arbetsätt

För att betona att beställningen inte bör vara för detaljerad ser äldreförvaltningen ett behov av att ta fram stadsgemensamma anvisningar för hur en beställning av hemtjänst bör utformas. Detta bör ske utifrån de goda exempel som förväntas framkomma i de utvecklingsprojekt som äldreförvaltningen genomför. Hässelby-Vällingby är en av de stadsdelsförvaltningar som deltar i projektet under våren.

När en hemtjänstmottagare idag avböjer ett besök får utföraren ersättning om besöket avböjs när utföraren har kommit till bostaden. Om den enskilde i förväg har av sagt sig besöket får utföraren ingen ersättning. För att minska antalet avböjda besök och bidra till att utförarna arbetar med att ha aktuell information om den enskildes behov föreslår utredningen att ersättningen för avböjda besök tas bort. För att ekonomiskt kompensera utförarna för de avböjda besök som inte går att undvika föreslås timersättningen höjas med 2 procent.

Enligt dagens regler kan en utförare utförarrapportera upp till 110 procent av den beställda tiden utan godkännande av beställaren. Regeln finns för att utföraren ska kunna vara flexibel inför den enskildes dagsform och behov utan att det ska medföra ökad administration. Utredningen föreslår att möjligheten att utförarrapportera 110 procent kvarstår men att regelverket behöver förtydligas.

Om utföraren idag utför mer än 110 procent av tiden kan de få ersättningen för överskriden tid av beställaren om de lämnar en förklaring till varför insatsen tog längre tid. Utredningen föreslår att reglerna för överskriden tid tydliggörs genom att utföraren måste lämna förklaring till varför tiden överskridits senast nästkommande månad och att beställaren måste godkänna eller avslå begäran om ersättning för överskriden tid senast nästkommande månad.

För att säkerställa när hemtjänstpersonal kommer till och lämnar en hemtjänstmottagare används idag teknik via GPS. Tekniken har visat sig fungera endast till 75 procent och upplevs av en del anställda som övervakning. Ett alternativ till GPS är positionering via NFC-teknik. Tekniken är etablerad, korrekt, användarvänlig och bör inte ge samma känsla av övervakning. Nackdelarna är kostnaderna och det kan finnas hemtjänstmottagare som inte vill ha den teknik som krävs monterad i sin bostad.

Sedan 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. I kommande upphandlingar av hemtjänstutförare föreslås krav ställas på att utförare har erfarenhet av äldreomsorg och/eller omsorg om personer med funktionsnedsättning och att utföraren ska visa referenser. Utredningen föreslår också att förfrågningsunderlaget ska utformas i linje med stadens program för upphandling och inköp.

Äldreförvaltningen ser ett behov av att sträva mot att organisera hemtjänsten i mindre enheter med ett begränsat antal personal och hemtjänstmottagare. För att underlätta och förbättra schemaläggning ser äldreförvaltningen även ett behov av att genomföra särskilda utbildningsinsatser inom området och att utveckla stadens schemaläggningssystem, Schemas.

Förvaltningens synpunkter och förslag

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.

Förvaltningen förslår att stadsdelsnämnden överlämnar detta tjänsteutlåtande till Kommunstyrelsen som svar på remissen.
