

Handläggare
Anne-Christine Davidsson
Telefon: 508 03 187

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Svar på remiss om rapport om utveckling av hemtjänst

Förvaltningens förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.
2. Stadsdelsnämnden beslutar om omedelbar justering.

Christina Heglert
Stadsdelsdirektör

Margareta Ericson
Avdelningschef

Sammanfattning

I kommunfullmäktiges förslag till budget 2015 fick äldrenämnden ett antal uppdrag som rörde 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 hemtjänst”.

Det överordnade målet med 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 instämmer med flera av de förslag som äldreförvaltningen framför i rapporten, men ställer sig kritisk till framför allt möjligheten att utförarna även fortsättningsvis ska kunna rapportera 110 % av den beställda tiden.

Ärendet

Äldrenämnden har skickat ut ”Rapport om utveckling av hemtjänst” på remiss till samtliga stadsdelar.

I kommunfullmäktiges förslag till budget 2015 fick äldrenämnden ett antal uppdrag som rörde hemtjänsten, bland annat att utvärdera valfrihets- och ersättningssystemet och att hitta sätt för att öka inflytandet för de äldre inom hemtjänsten. Dessutom fick äldrenämnden i uppdrag att utvärdera hemtjänstens mobila dokumentationssystem ParaGå, göra en omvärldsanalys samt ge underlag till vilken upphandlingsform som är lämpligast att använda inom hemtjänsten. För att dessa olika uppdrag skulle sträva mot samma mål och överensstämja med de långsiktiga målen för äldreomsorgen, samlades dessa under projektet ”Utveckling av hemtjänst”.

Det överordnade målet med 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.

I arbetet med utredningen har representanter från stadsledningskontoret, äldreförvaltningen, stadsdelsförvaltningarna och socialförvaltningen ingått. Även fackliga organisationer, pensionärsorganisationer och privata hemtjänstutförare har varit representerade.

I korthet består utredningen av dessa fem delar:

- Utveckling av bedömningen av behov, beställning och utförande av insatser inom hemtjänsten.
- Utvecklingsprojekt
- Förändringar av ersättningssystem och rapporter
- Tekniska förändringar gällande val av teknik för positionering och inloggning
- Val av upphandlingsform för hemtjänst

I den första delårsrapporten av utvecklingsarbetet pekades följande utvecklingsområden ut:

1. Undersöka möjliga alternativ till GPS-tekniken.
2. Övergång till så kallad tvåfaktorsinloggning.
3. En översyn av regeln kring debitering av 110% av bedömd tid.

4. En översyn av reglerna kring avböjda besök.
5. Utveckling av genomförandeplanen.
6. Minskad administration genom bland annat utveckling av uppföljning och beräkningsunderlagets utformning.

I slutrapporten presenterades resultat från den enkätundersökning om ersättnings- och tidsregistreringssystemet som gjorts med samtliga 14 stadsdelar. Även arbetssätt och inriktning för arbetet med att effektivisera administrationen inom hemtjänsten och att öka inflytandet för den enskilde presenterades i rapporten. Vidare föreslogs även att äldrenämnden skulle återkomma om ett alternativ till GPS-tekniken liksom en översyn av reglerna kring debitering av 110 % av bedömd tid och ersättning för avböjda besök.

Utveckling av bedömningen av behov, beställning och utförande av insatser inom hemtjänsten

Äldreförvaltningen har fått i uppdrag att utveckla biståndshandläggningen och genomförandet av hemtjänst i syfte att bland annat öka den enskildes inflytande, öka kontinuiteten samt säkerställa att insatser utformas för att möta den enskildes dagsaktuella behov. Utredningen omfattar alla delar av processen från beställning till utförande och uppföljning av beviljat bistånd. Äldreförvaltningen anser att beställning av hemtjänst ska formuleras så att utformningen av de beviljade insatserna samt när och hur dessa ska utföras överläts till utföraren och den enskilde att komma överens om. Vidare anser äldreförvaltningen att stadsgemensamma anvisningar för genomförandeplaner ska tas fram samt att beräkningsunderlaget för beviljad tid ses över. Personalen ska ges befogenhet, ansvar och handlingsfrihet att självständigt fatta beslut om lämplig utformning av insatser utifrån den enskildes dagsaktuella behov och uppkomna situationer. Även kontaktmannaskapets syfte och de krav som staden ställer på detta behöver förtydligas. Olika insatser för att säkra kontinuiteten föreslås.

Utvecklingsprojekt

Målsättning för utvecklingsprojektet är att öka den enskildes inflytande och förbättra samverkan runt den enskildes behov genom att utveckla rutiner, arbetssätt och innehåll i beställning respektive genomförandeplan. Äldreförvaltningen föreslår att utvecklingsprojekt ska genomföras på stadsdelsförvaltningarna parallellt med äldreförvaltningen.

Förändringar av ersättningssystem och rapporter

I slutrapporten gavs två utredningsuppdrag. Dels att utreda hur ersättningen för avböjda besök ska fungera och dels regeln att utförare kan redovisa 110 % av den beställda tiden utan att detta behöver kommenteras särskilt. Effekten av förslagen ska vara kostnadsneutrala för beställare och utförare samt inte vara kostnadsdrivande för staden.

Enligt nuvarande regler ges ersättning till utföraren om den enskilde inte i förväg tackat nej till insatsen. Äldreförvaltningen föreslår att denna ersättning tas bort och att timersättningen dagtid istället justeras upp med 2 % utöver eventuella andra behov av uppräknings av den totala ersättningen, att gälla från och med 1 januari 2017 för att effekten av förslaget ska vara kostnadsneutral

Möjlighet finns att idag rapportera upp till 110 % av den beställda tiden utan att redovisa orsak för att på detta sätt möjliggöra flexibilitet kring den enskildes dagsaktuella behov.

Äldreförvaltningen föreslår att denna möjlighet kvarstår men att hanteringen kring överskriden tid förändras.

Förutom dessa regelförändringar finns även behov av att utveckla rapporter rörande hemtjänsten.

Tekniska förändringar gällande val av teknik för positionering och inloggning

GPS används för närvarande som kvittens teknik för att säkerställa att hemtjänstens besök görs hos den enskilde. Äldreförvaltningens uppföljningar visar dock att GPS inte är en hundra procentig kvittensmetod.

Äldreförvaltningen föreslår att staden går över till Near Field Communication (NFC) som positioneringssystem. Denna teknik är driftstabil, kräver lite administration hos utförarna, är enkel att använda för hemtjänstpersonalen och ger en lösning med kvittenser vid 100 % av besöken. Detta system innebär att en NFC-tag (en typ av klistermärke) sätts upp hemma hos brukaren, exempelvis innanför ytterdörren. Besöket registreras genom att personalen håller upp mobiltelefonen mot taggen vid början och slutet av besöket.

I och med att systemet ParaGå hanterar sekretessbelagd information krävs en hög säkerhet. Enheten Digital förnyelse vid stadsledningskontoret har undersökt möjligheterna till att gå över till så kallad tvåfaktorsinloggning under 2016.

Äldreförvaltningen förordar denna lösning.

Val av upphandlingsform

Sedan 2009 upphandlas hemtjänst enligt Lag om valfrihetssystem (LOV). För att komma fram till vilken upphandlingsform som är mest lämplig för ändamålet har stadsledningskontoret, tillsammans med äldreförvaltningen, gjort en genomlysning av detta. Äldreförvaltningen belyser både de fördelar och svårigheter som finns med LOV-upphandling och påtalar behovet av att ta fram ett nytt förfrågningsunderlag och öka fokus på uppföljning.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av Avdelningen för ekonomi och verksamhetsutveckling i samarbete med Avdelningen för äldre och funktionsnedsättning.

Ärendet tas upp på SVG 7 juni 2016.

Pensionärsrådet och funktionshinderrådet har fått ärendet föredraget på respektive rådsmöte och har haft möjlighet att yttra sig.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen anser att rapporten om utveckling av hemtjänsten belyser ett flertal viktiga punkter.

Bedömningen av behov, beställning och utförande av insatser inom hemtjänsten

Att öka den enskildes inflytande, kontinuiteten och att ge personalen befogenhet, ansvar och handlingsfrihet att självständigt fatta beslut om lämplig utformning av insatser utifrån den enskildes dagsaktuella behov och uppkomna situationer är viktiga faktorer att leva upp till för en väl fungerande hemtjänst. För detta krävs stor kunskap och medvetenhet hos personalen och förvaltningen anser att staden bör ta ett samlat grepp omkring de utbildningsinsatser som behövs för att höja kompetensen hos hemtjänstpersonalen. Förvaltningen instämmer med äldreförvaltningen om att stadsgemensamma anvisningar för genomförandeplaner behövs samt att kontaktmannaskapet behöver förtydligas. Beräkningsunderlaget för beviljad tid måste ses över.

Utvecklingsprojekt

Förvaltningen anser att det är positivt att utvecklingsprojekt drivs parallellt på stadsdelarna och äldreförvaltningen. Goda exempel kan då tas till vara och spridas och delaktigheten blir större.

Förändringar av ersättningssystem och rapporter

Förvaltningen ställer sig mycket tveksam till äldreförvaltningens förslag om att regeln för att få registrera upp till 110 % utförd tid

kommer att finnas kvar. Flera utförare registrerar regelmässigt 110 % och hävdar extra behov som anledning. Ska möjligheten finnas kvar måste reglerna runt detta både begränsas och förtydligas. Äldreförvaltningen föreslår att ersättningen till utförarna för uteblivna besök tas bort och att timersättningen istället justeras upp med 2 %. Förvaltningen håller med om att detta är ett incitament till att schemalaggen blir optimal men anser även att de utförare som i dagsläget har väldigt få avböjda besök gynnas ekonomiskt framför de som har en högre andel ej utförda besök på grund av att den enskilde tackat nej.

Tekniska förändringar gällande val av teknik för positionering och inloggning

GPS är inte en hundra procentig metod för att säkerställa att ett besök genomförts hos den enskilde. Förvaltningen har haft problem med att det i vissa områden eller byggnader varit dålig täckning och registreringen har blivit missvisande. Med bakgrund av detta ser förvaltningen fram emot att nuvarande teknik byts ut mot en ny, mer tillförlitlig och användarvänlig teknik.

Förvaltningen ställer sig även positiv till den föreslagna tvåfaktorsinloggningen då ParaGå hanterar sekretessbelagd information.

Val av upphandlingsform

Förvaltningen delar äldreförvaltningens uppfattning om att det finns både för- och nackdelar med LOV-upphandlingar. Det skapar en mångfald av utförare där olika inriktningar och specialiteter kan utvecklas. Förvaltningen har dock erfarit att det förekommit svårigheter att utestänga leverantörer som brister i utförandet och välkomnar därför ett bättre utformat förfrågningsunderlag samt att utföraren ska kunna lämna referenser. På detta sätt minskas risken för att bristande utförare godkänns och får avtal.

Bilagor

1. Rapporten