

Handläggare
Sara Alvfeldt
Telefon: 08- 508 09 562

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd
2018-06-14

Uppdragsbeskrivning för stadsdelsnämndernas hemtjänst i ordinärt boende

Svar på remiss från kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

Remissen besvaras med förvaltningens tjänsteutlåtande.

Susanna Halldin
tf. stadsdelsdirektör

Helena Andersson
tf. avdelningschef

Sammanfattning

Kommunfullmäktige beslutade den 17 december 2012 att äldrenämnden tillsammans med stadsdelsnämnderna ska ta fram och kontinuerligt revidera underlag till överenskommelser som därefter tecknas mellan varje stadsdelsnämnd och deras respektive verksamheter. Då en kommun inte kan skriva avtal med sin egen regi-verksamhet benämns överenskommelsen som uppdragsbeskrivning.

Uppdragsbeskrivningen syftar till att alla utförare ska ha samma uppdrag oavsett driftsform. Vissa lokala kompletteringar kan förekomma. Det är viktigt att alla utförare har en tydlig beställning för verksamheternas uppdrag. Uppföljningen kan därmed ske på samma sätt hos alla utförare vilket underlättar jämförelser.

Förvaltningen ställer sig överlag positiv till en uppdragsbeskrivning som tydliggör uppdraget för verksamheter som drivs i egen regi. Det underlättar vid uppföljning och är ett stöd för biståndshandläggarna då de vet vilka delar som ingår i hemtjänstens uppdrag. Vidare kan det utgöra ett bra underlag vid rekrytering inom hemtjänsten då uppdraget beskrivs tydligt.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade den 17 december 2012 att äldrenämnden tillsammans med stadsdelsnämnderna ska ta fram och kontinuerligt revidera underlag till överenskommelser som därefter tecknas mellan varje stadsdelsnämnd och deras respektive verksamheter. Då en kommun inte kan skriva avtal med sin egen regi-verksamhet benämns överenskommelsen som uppdragsbeskrivning.

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från bland annat Norrmalms stadsdelsnämnd gällande den uppdragsbeskrivning som äldrenämnden beslutade om den 17 april 2018. Ärendet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 2 juli 2018.

Ärendet

I ett valfrihetssystem är det viktigt att krav och förutsättningar för utförarna är desamma oavsett driftsform eller i vilken stadsdel utföraren är verksam. För verksamheter som drivs i privat regi och av entreprenörer finns krav och förutsättningar reglerat i avtal.

Uppdragsbeskrivningen syftar till att alla utförare ska ha samma uppdrag oavsett driftsform. Vissa lokala kompletteringar kan förekomma. Det är viktigt att alla utförare har en tydlig beställning för verksamheternas uppdrag. Uppföljningen kan därmed ske på samma sätt hos alla utförare vilket underlättar jämförelser.

I det följande beskrivs väsentliga delar av uppdragsbeskrivningen.

I uppdragsbeskrivningen ges en allmän orientering av målgruppen för hemtjänsten som är personer, oavsett ålder som har biståndsbeslut om hemtjänst. Det beskrivs hur bytet av utförare går till och vad som utgör ickevalsalternativ, när den enskilde själv inte kan eller vill välja hemtjänst. I nuläget är det den kommunala utföraren i det stadsdelsområde där den enskilde bor som utgör ickevalsalternativ.

Av uppdragsbeskrivningen framgår även vilka krav som ställs på utföraren och vad som utgör god kvalitet. Utföraren ska ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet enligt Socialstyrelsens författningssamling (SOSFS) 2011:9. Ledningssystemet ska vara anpassat till utförarens verksamhet och innehålla

- Processer med tillhörande rutiner/system/planer
- Riskanalys
- Egenkontroll

Enligt uppdragsbeskrivningen ska det finnas en eller flera personer som ansvarar för den dagliga driften. Antalet personer som ansvarar för den dagliga driften och dennes tjänstgöringsgrad ska vara lämpligt för uppdragets omfattning samt utförarens storlek och organisation. Personer som ansvarar för den dagliga driften ska bland annat ha adekvat högskoleutbildning eller minst 24 månaders erfarenhet inom äldreomsorgen och eller omsorg om personer med funktionsnedsättning med utgångspunkt från socialtjänstlagen varav minst 18 månaders praktisk erfarenhet av arbetsledning. Erfarenheten ska vara förvärvad under de åtta senaste åren. I de fall sökande saknar adekvat utbildning kan sökande begära prövning av den reella kompetensen.

Även kraven på personalens kompetens beskrivs. I uppdragsbeskrivningen framgår bland annat att minst 50 procent av personalen ska ha relevant utbildning för uppdraget. Med detta avses gymnasieexamen från vårdlinje, social servicelinje eller omvårdnadsprogrammet, alternativt minst 600 gymnasiepoäng från Komvux i karaktärsämnen inom vård och omsorg. Vid nyanställning ska personal med relevant utbildning anställas. I undantagsfall kan personal utan relevant utbildning anställas. I dessa fall ska en individuell utbildningsplan upprättas.

För att öka kontinuiteten ska utföraren sträva efter att personalen erbjuds fast anställning. Vid anställning ska heltid vara norm. Utföraren ska ha en kontakt med stadens arbetsmarknadsförvaltning för att ha en dialog om personalförsörjning.

Det framgår av uppdragsbeskrivningen att utföraren ska ha en lokal som är anpassad till verksamheten. Det innebär bland annat att det ska finnas omklädningsrum med möjlighet att byta om enskilt. Det ska även finnas duschmöjlighet.

De kvalitetskrav som framgår av socialtjänstlagen ska ligga till grund för verksamhetens utformning. Utföraren ska kunna utföra samtliga insatser i form av service och omvårdnad som kan förekomma i ett biståndsbeslut dygnet runt, så som följeslagare, avlösning, omvårdnadsinsatser, trygghetslarm etcetera.

Samverkan och samordnad individuell plan (SIP) lyfts fram i uppdragsbeskrivningen. Även projektet ”tryggt mottagande i hemmet” beskrivs och handlar om det stöd som ges efter en sjukhusvistelse.

Utföraren ska enligt uppdragsbeskrivningen arbeta med avvikelser, synpunkter och klagomål och missförhållanden samt upprätta rutiner kring detta.

I uppdragsbeskrivningen beskrivs uppdraget från att den enskilde har valt utförare och en beställning skickas till utföraren. Arbetet med kontaktmannaskap, dokumentation (genomförandeplan och löpande dokumentation) lyfts fram. Även registrering av tid beskrivs och att utföraren behöver en rutin för förändrat behov hos den enskilde.

Mat och måltider lyfts särskilt fram i uppdragsbeskrivningen. Matlådor beskrivs och att utföraren ska ha baskunskaper i matlagning. Maten ska vara anpassad efter den enskildes behov och önskemål. Utföraren ska känna till och observera tillstånd hos den enskilde som i förlängningen kan leda till undernäring. Den enskildes eventuella nutritionsproblem ska efter samtycke från den enskilde vidare rapporteras till primärvården.

I uppdragsbeskrivningen beskrivs den egenvård av hälso- och sjukvård som hemtjänsten kan bli behjälplig med om den enskilde behöver praktisk hjälp. Ansvarsfördelningen mellan landsting och kommun beskrivs och utföraren ska ha en skriftlig rutin gällande samverkan med hälso- och sjukvården och delegering. Hemtjänstutföraren ska ha ett rehabiliterande och förebyggande arbetssätt, bland annat när det gäller basala hygienrutiner. Utföraren ska tillhandahålla och bekosta arbetskläder samt ombesörja tvätt av dessa.

Trygghetslarm beskrivs och utförarens ansvar när det gäller åtgärder av larmrop och nycklar. Inställelsetiden när den enskilde larmar ska uppgå till högst 30 minuter.

Det framgår även av uppdragsbeskrivningen att utföraren ska ha rutiner gällande att uppmärksamma hot och våld, nyckelhantering, hanterandet av gåvor och testamente.

Rutiner ska även finnas när den enskilde inte öppnar dörren, när den enskilde är svårt sjuk, och vid omvårdnad i livets slutskede etcetera.

I slutet av uppdragsbeskrivningen framgår de olika typer av uppföljningar som staden genomför, exempelvis brukarundersökningar, administrativa och ekonomiska uppföljningar etcetera.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av äldre- och socialtjänstavdelningen.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen ställer sig positiv till en uppdragsbeskrivning som tydliggör uppdraget för verksamheter som drivs i egen regi. Det underlättar vid uppföljning och är ett stöd för biståndshandläggarna då de vet vilka delar som ingår i hemtjänstens uppdrag. Vidare kan det utgöra ett bra underlag vid rekrytering inom hemtjänsten då uppdraget beskrivs tydligt.

I uppdragsbeskrivningen beskrivs den formella kompetens som den som är ansvarig för den dagliga driften ska ha. Denna person ska ha ”minst 24 månaders erfarenhet inom äldreomsorgen och eller personer med funktionsnedsättning med utgångspunkt från socialtjänstlagen, varav minst 18 månaders praktisk erfarenhet av arbetsledning (ekonomi, personal-, verksamhetsansvar). Erfarenheten ska vara förvärvad under de åtta senaste åren”.

Förvaltningen anser att detta krav kan vara svårt att tillgodose vid nyrekrytering, och att det kan bli ännu svårare att möta kravet i ytterstadsdelarna då det generellt sett kan vara svårare att rekrytera personal.

Utföraren ska ha kontakt med stadens arbetsmarknadsförvaltning för att ha en dialog om personalförsörjning i samband med utförandet av uppdrag samt utveckla en samverkan med arbetsmarknadsförvaltningen. Förvaltningen efterfrågar tydligare riktlinjer kring hur denna samverkan ska organiseras.

När det gäller mat och måltider framgår av uppdragsbeskrivningen att ”utföraren ska känna till och observera tillstånd hos den enskilde som i förlängningen kan leda till undernäring”. Förvaltningen önskar att det framgår av uppdragsbeskrivningen att detta omfattar personer som har beslut om måltidshjälp. En del äldre har endast hjälp med enstaka insatser, så som städning varannan vecka. Förvaltningen anser att det inte är rimligt att hemtjänsten ska ha samma skyldigheter när det gäller dessa personer, till skillnad från de äldre som bor på vård- och omsorgsboende eller får stöd med måltider.

På sidan 11 i uppdragsbeskrivningen föreligger det en motsättning mellan orden ska och bör. Vid anställning av anhörigvårdare ”bör personen ha utbildning om lägst 600 poäng...” I stycket efter står det att ”samtliga ovanstående kriterier ska vara uppfyllda”.

Förvaltningen anser att det är viktigt med en enhetlig beskrivning, som tydliggör kraven vid exempelvis uppföljning.

Slutligen saknar förvaltningen jämställdhetsperspektivet i uppdragsbeskrivningen. Jämställdhetsperspektivet tas till exempel alltid upp i förfrågningsunderlag inför upphandling av entreprenörer.

Bilaga

Uppdragsbeskrivning för stadsdelsnämndernas hemtjänst i ordinärt boende - remiss från kommunstyrelsen, dnr 2018/751.