

Handläggare
Nicoletta Zoannos
Telefon: 08-508 24 594

Till
Skärholmens stadsdelsnämnd
2018-06-14

Uppdragsbeskrivning för stadsdelsnämndernas hemtjänst i ordinärt boende

Svar på remiss från kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

Skärholmens stadsdelsnämnd beslutar att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen till kommunstyrelsen.

Susanne Leinsköld
Stadsdelsdirektör

Andreas Thorstensson
Avdelningschef

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har remitterat ärendet ”Uppdragsbeskrivning för stadsdelsnämndernas hemtjänst i ordinärt boende” för yttrande senast 18 juni 2018. Förvaltningen är överlag positiv till en gemensam uppdagsbeskrivning för stadsdelsnämndernas hemtjänst i egen regi. För de kvinnor och män som har hemtjänst ska det inte vara skillnad på kvaliteten på servicen och omsorgen beroende på vilken verksamhet som utför insatserna eller vilken stadsdel man bor i.

Förvaltningen saknar dock ett avsnitt om krav på riskanalyser på enhets- och individnivå i enlighet med SOSFS 2011:9 om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Förvaltningens uppfattning är att det måste finnas utrymme för individuella bedömningar gällande de formella kompetenskraven och andra kvalifikationer gällande ansvariga för den dagliga driften. I övrigt anser förvaltningen att uppdagsbeskrivningarna på flera punkter behöver förtydligas.

Bakgrund

För det valfrihetssystem som Stockholm stad använder sig inom hemtjänsten i ordinärt boende är det viktigt att krav och förutsättningar är lika oavsett driftsform eller i vilken stadsdel utföraren är verksam. Enligt ett beslut i kommunfullmäktige 2012-12-17 ska äldrenämnden tillsammans med stadsdelsnämnderna ta fram och kontinuerligt revidera underlag till överenskommelser. Dessa överenskommelser ska sedan tecknas mellan varje stadsdelsnämnd och deras respektive verksamheter. Eftersom en kommun inte kan skriva avtal med sina verksamheter i egen regi beskrivs dessa överenskommelser som uppdragsbeskrivningar. För de verksamheter som drivs i privat regi och av entreprenader finns krav och förutsättningar reglerat i avtal. Det finns en tidigare uppdragsbeskrivning för hemtjänst i egen regi som beslutades av äldrenämnden 2014.

Övriga remissinstanser är stadsledningskontoret och stadsdelsnämnderna i Farsta, Hässelby-Vällingby och Norrmalm. Remisstiden sträcker sig till 2018-06-18.

Ärendet

Syftet med uppdragsbeskrivningen är att alla utförare oavsett driftsform ska ha samma uppdrag. Stadsdelsnämnderna har möjlighet att göra vissa lokala kompletteringar. Genom att alla utförare har en tydlig beställning för sina verksamheters uppdrag kan verksamhetsuppföljningarna ske på samma sätt. Denna likställighet underlättar jämförelser. Stadsdelsnämnderna ansvarar för att uppföljning sker samt att åtgärda eventuella brister.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldre, personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri.

Skärholmens pensionärsråd behandlade remissen på sitt sammanträde 2018-05-16 och deras yttrande biläggs detta tjänsteutlåtande, se bilaga 4.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen är överlag positiv till en gemensam uppdragsbeskrivning för stadsdelsnämndernas hemtjänst i egen regi. I ett valfrihetssystem, som bygger på lika ersättning för alla utförare, bör även villkoren mellan utförarna vara lika. För de kvinnor och män som har hemtjänst ska det inte vara någon skillnad

på servicen och omsorgen oavsett vilken verksamhet som utför insatserna eller vilken stadsdel man bor i.

Förvaltningen upplever att flera avsnitt i uppdragsbeskrivning är oklara och lämnar stort utrymme för egna tolkningar och därför vill förvaltningen lyfta följande synpunkter och förslag på innehållet i uppdragsbeskrivningen för:

Risکانالyser

Förvaltningen saknar ett avsnitt om riskanalyser på enhets- och individnivå i uppdragsbeskrivningen. Ett systematiskt förbättringsarbete inom verksamheter såsom hemtjänst ska bestå av riskanalys, egenkontroll och hantering av avvikelser enligt SOSFS 2011:9. Förvaltningen anser att genom att verksamheten upprättar riskanalyser på individnivå och systematiskt följer upp dessa gör att man på ett tidigt stadium kan upptäcka förändrade behov hos den enskilde.

Anhörigstöd

Förvaltningen saknar ett avsnitt om verksamheternas uppdrag att uppmärksamma när anhöriga till hemtjänstens brukare har behov av stöd för egen del utifrån stadens Program för stöd till anhöriga. Förvaltningen föreslår att ett sådant avsnitt avslutas med en punkt om att verksamheterna ska ha en rutin för att uppmärksamma och hänvisa vidare anhöriga i eget behov av stöd.

3.3.1 Tidsregistrering och dokumentation i ParaGå (sida 7)

Förvaltningen vill se att avsnittet kompletteras med formuleringen: *”Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för tidsregistrering och tidsrapportering”*.

3.4.3 Formell kompetens (sida 9)

Förvaltningen vill lyfta att de krav på formell kompetens och erfarenhet som ställs i uppdragsbeskrivningen på den ansvariga för den dagliga driften är mycket omfattande. I SKL:s rekryteringsrapport 2018 *”Sveriges viktigaste jobb finns i välfärden”* beräknas välfärdssektorn (inklusive privata utförare) behöva knappt 200 000 fler anställda 2026 jämfört med 2016. Behoven ökar snabbast inom äldreomsorgen och gymnasieskolan, enligt rapporten. I ett läge när det redan är svårt att rekrytera chefer/ansvariga blir omfattande och specifika kompetenskrav en försvårande omständighet och kan i förlängningen leda till problem med personalförsörjningen på chefsnivå. Men oavsett nuvarande eller framtida rekryteringsläge anser förvaltningen inte att omfattande formella kompetenskrav är lösningen på problemet. Förvaltningens uppfattning är det måste finnas utrymme för individuella bedömningar gällande de formella kompetenskraven

och andra kvalifikationer gällande ansvariga för den dagliga driften. Förvaltningen tror även att med rätt stödfunktioner och andra specialister i organisationen runt ansvarig för driften behöver inte kraven på formell kompetens och erfarenhet vara fullt så omfattande. Förvaltningen ser även andra möjliga former för nya chefer inom verksamhetsområdet att utvecklas, exempelvis nån form av ”chefsprogram” för äldreomsorgen där en ny/blivande chef går dubbelt/bredvid en erfaren chef under en avgränsad tid.

3.14 Trygghet, kontinuitet och tillgänglighet (sida 14)

Förvaltningen skulle vilja se ett förtydligande av den sista meningen i stycket ”*En annan viktigt förutsättning för att den enskilde ska känna trygghet är personalens tillgänglighet*”. Vad innebär ”personalens tillgänglighet”?

3.7.7 Tystnadsplikt (sida 12)

Förvaltningen anser att punktlistan i detta avsnitt bör flyttas till sist i avsnitt 3.7 för att upplägget ska överensstämma med övriga avsnitt.

3.16.2 Omvårdnadsinsatser (sida 16)

Förvaltningen ser brukarens stöd med hälso- och sjukvårdsinsatser som ett område där brukare, anhöriga och medarbetare är behjälpta av tydlighet i ansvarsfrågan. Avsnittet bör därför förtydligas i sista meningen med en formulering om att hjälp med egenvård kan utföras efter det att legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal bedömt det lämpligt samt dokumenterat detta. En hänvisning kan med fördel göras till avsnitt 3.29.1.

3.17 Samverkan och informationsöverföring (sida 16)

Förvaltningen skulle vilja se ett förtydligande av ”*samverkan inom verksamheten*”. Formuleringen leder tanken till att det är något annat utöver sedvanligt samarbete hos utföraren som avses.

Förvaltningen anser vidare att det bör förtydligas i uppdragsbeskrivningen att hemtjänsten har ett ansvar att lyfta till berörd uppdragsgivare när extern samverkan inte fungerar tillfredsställande. Till exempel att informera Stockholms läns landsting när en vårdcentral inte samverkar med utföraren kring den enskilde.

3.17.1 Samordnad individuell plan (SIP) (sida 17)

Förvaltningen anser att punktlistan med krav på rutiner bör kompletteras med krav på utföraren att ha en rutin för att inhämta och dokumentera samtycke till informationsöverföring från den enskilde.

3.18 Synpunkter och klagomål (sida 17)

Förvaltningen skulle vilja se ett förtydligande av formuleringen ”*utföraren ska ha ett skriftligt dokumenterat system för synpunkts- och klagomålshantering*”. Förvaltningen noterar att detta och de två nästkommande avsnitten berör vad som beskrivs som delar i ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9. Om det är detta som avses med ”skriftligt dokumenterat system” bör det hänvisas till den föreskriften.

3.21 Tryggt mottagande i hemmet (sida 18)

Förvaltningen skulle vilja se ett förtydligande av vad som ska vara utförarens åtagande och ansvar i arbetet med tryggt mottagande i hemmet.

3.22.2 Information till den enskilde om stadens valfrihetssystem (sida 19)

Förvaltningen anser att det bör vara en skyldighet att kunna erbjuda information anpassad efter den enskildes förutsättningar. Avsnittet bör kompletteras med en formulering om detta.

3.24 Kontaktmannaskap (sida 20)

För uppdraget som beskrivs i avsnitt 3.24 bör äldreförvaltningen kunna ta ställning till om orden *kontaktperson* eller *stödperson* skulle kunna användas istället för *kontaktmannaskap*. Förvaltningen vill också se att avsnittet förtydligas med en formulering om att regelbundna kontakter med den enskildes anhöriga och god man kan ske först efter det att samtycke från den enskilde inhämtats.

3.25 Dokumentation (sida 21)

Förvaltningen ställer sig frågande till användandet av begreppet *föreståndare* i punktlistan i slutet av avsnittet. Förvaltningen anser inte att begreppet är vedertaget i sammanhanget och att det därför bör bytas ut.

3.27 Mat och måltider (sida 23)

Förvaltningen skulle vilja se att formuleringen ”*Specialkost av religiösa och etiska skäl ska tillgodoses så långt det är möjligt*” ändras så att åtagandet beskrivs på ett förstärkt sätt. Det bör vara utförarens utgångspunkt att den enskildes önskemål om kost alltid ska tillgodoses och att detta inte får hindras av exempelvis begränsningar i utbudet hos upphandlad leverantör eller brist på kompetens om specialkost hos utföraren.

3.29.2 Munhälsobedömning (sida 25)

Förvaltningen skulle vilja se att punktlistan med rutiner arbetas om. Förvaltningen tycker det är oklart hur den rutin för samverkan med hälso- och sjukvården som föreslås skiljer sig från rutinen för extern

samverkan med vårdgivare som avses i avsnitt 3.17.1. Till punktlistan bör också adderas rutin för dels egenvård, dels munhälsobedömning.

3.31 Trygghetslarm (sida 26)

Förvaltningen skulle vilja se att avsnittet kompletteras med en beskrivning av Trygghetsjourens uppdrag och ansvar gentemot den enskilde och utföraren. I vilka situationer kan Trygghetsjouren och jourpatrullen vara enskilda och utförare behjälpliga?

3.36 Muta – gåva och testamente (sida 28)

Förvaltningen skulle vilja se ett förtydligande av det andra stycket i avsnittet. Får medarbetare i hemtjänsten ta emot blommor, kakor och choklad, eller är detta att anse som muta?

Jämställdhetsanalys

Förvaltningen bedömer att ärendet i sig är könsneutralt. Syftet med uppdragsbeskrivningen är att säkerställa att det inte är någon skillnad på servicen och omsorgen till kvinnor och män oavsett vilken verksamhet som utför insatserna eller vilken stadsdel man bor i. Förvaltningen gör därför ingen vidare jämställdhetsanalys.

Bilagor

1. Kommunstyrelsens remissbrev (Dnr. KS 2018/751)
2. Äldreförvaltningens tjänsteutlåtande ”Uppdragsbeskrivning för stadsdelsnämndernas verksamhet, hemtjänst i ordinärt boende” (Dnr. 5.1.1-368/2018)
3. Uppdragsbeskrivning för stadsdelsnämndernas verksamhet, Hemtjänst i ordinärt boende.
4. Yttrande från Skärholmens pensionärsråd, 2018-05-21