

**Handläggare**  
Therese Forsling  
Telefon: 08-508 20 753

**Till**  
Enskede Årsta Vantörs stadsdelsnämnd  
2019-03-05

## Underskottet inom äldreomsorgen

Svar på skrivelse från V

### Förvaltningens förslag till beslut

Nämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen.

Anders Carstorp  
Stadsdelsdirektör

Leif Kananen  
Avdelningschef

### Sammanfattning på lättläst svenska

Stadsdelsnämnden har fått en skrivelse från Hassan Jama m.fl. (V).

Skrivelsen handlar om att höga krav ställs på att hemtjänsten ska arbeta effektivt. Samtidigt behöver personalen använda arbetstiden till annat till exempel att gå mellan brukares olika adresser. En del brukare tackar ibland nej till hjälpen.

Skrivelsen innehåller 5 frågor som bland annat handlar om hemtjänstens effektivitet.

Förvaltningen svarar bland annat att det är viktigt att göra bra scheman för att hemtjänsten ska kunna fungera så effektivt som möjligt. Det är också viktigt att hemtjänsten meddelar biståndshandläggare när brukare behöver mer eller mindre hjälp.

## **Bakgrund**

Hassan Jama m.fl. (V) har den 21 november 2019 lämnat en skrivelse till förvaltningen för besvarande.

## **Ärendet**

I skrivelsen står att äldreomsorgen fick en kraftigt minskat budget 2019 och att den blågröna majoriteten lade höga generella effektiviseringskrav inom ett verksamhetsområde som inte hade särskilt stora möjligheter att effektivisera.

Skribenterna menar att de ofta får höra att det är den växande administrationen på grund av implementeringen av det nya ersättningssystemet som ökat kostnaderna inom hemtjänsten. Samtidigt menar de att de får höra att underskottet ska avhjälpas genom att omsorgspersonalen ska jobba effektivare för att öka andelen utförd tid. Att uppnå 100 procent utförd tid på det totala brukarunderlaget är, enligt skribenterna, omöjligt eftersom det händer att brukare avböjer hjälp av olika skäl.

Skribenterna anser att det nuvarande ersättningssystemet inom hemtjänsten rimmar dåligt med verkligheten eftersom äldre har varierande behov som personalen respekterar. Vidare menar de att hemtjänsten inte får betalt för så kallad kringtid (förflyttning mellan brukare, rapportering och dokumentation), vilket går ut över personalens arbetsmiljö och de äldre som inte alltid får all sin beviljade tid.

Följande frågor finns i skrivelsen:

1. Hur stor andel av personalens totala arbetstid tillbringas i snitt hemma hos brukarna?
2. Hur hög procentandel av beställd tid har hemtjänsten som mål ska utföras och hur påverkar det verksamheten?
3. I vilken enhet, respektive under vilken tid på arbetsdagen (dag- respektive kvällspass) anser ni att effektiviteten är låg? Och varför?
4. Har den budgeterade schemalagda reflektionstiden börjat läggas ut på personalens scheman och i vilken omfattning?
5. Hur väl lever den kommunala hemtjänsten i Enskede-Årsta-Vantör upp till uppdragsbeskrivningen för verksamhet i egen regi?

## Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom Avdelning äldreomsorg. Tjänsteutlåtandet behandlas av stadsdelsnämndens pensionärsråd den 2 mars 2020.

## Förvaltningens synpunkter och förslag

Nedan redovisas förvaltningens svar för respektive fråga.

1. Cirka 75 procent av personalens totala arbetstid tillbringas hemma hos brukarna. Resterande del av arbetstiden används bland annat för personalens kompetensutveckling, gångtid mellan brukare, medarbetarsamtal, arbetsplatsträffar och andra mötesforum.
2. Nämndens hemtjänstenheter strävar efter att ge all beställd tid till brukaren.  
Det nya ersättningssystemet har medfört att det i den beställda tiden ingår ersättning för diverse kringkostnader. Nuvarande ersättningssystem ställer dock krav på att verksamheten hittar smarta arbetsätt kring schemaplanering och att verksamheterna uppmärksammar brukares eventuellt förändrade behov av hjälp. En utmaning för hemtjänsten är att ständigt anpassa organisation och bemanning utifrån aktuellt brukarunderlag.

Eftersom ersättningssystemet grundar sig i faktisk utförd tid är så kallade avböjda besök och brukares planerade och oplanerade frånvaro en utmaning för verksamheterna. I de fall de avböjda besöken handlar om förändrat behov för brukaren är kommunikationen viktig med biståndshandläggare för att säkerställa att den enskilde har aktuell beställning som överensstämmer med behoven. Verksamheterna har en särskild rutin för att tydliggöra arbetsätt för när brukare avböjer besök.

3. Verksamheterna kan inte få fram den informationen i Sociala system gällande hur många beviljade timmar som utförs dag respektive kväll. Dag och kväll redovisas sammantaget i systemet. Frågan kan därför inte besvaras.
4. Äldreförvaltningen har under 2019 bekostat vikarieersättning för de medarbetare som deltagit i schemalagda reflektionsmöten. 3 av 4 enheter har utbildade reflektionsledare och har under året haft schemalagd reflektion i varierande omfattning, samt kunnat söka ersättning för detta från äldreförvaltningen. Reflektionsmötena har berört delar av personalgruppen.

Nämnden har även sedan flera år sökt stimulansmedel för specialiserade hemtjänstgrupper med inriktning mot personer med demenssjukdom eller kognitiv svikt via Äldreförvaltningen. 2019 beviljades nämnden totalt 1 236 000 kr. Medlen har använts på olika sätt för att utveckla sina team beroende på behov. Nämndens hemtjänstenheter har ansökt om fortsatta medel för 2020.

5. Hösten 2018 gjorde avdelningen en kontroll av följsamhet kring uppdragsbeskrivningen inom hemtjänstenheterna. Internkontrollen utgick ifrån uppdragsbeskrivningen och resultatet visade att enheterna hade god ordning och att rutiner och arbetssätt var förankrade på enheterna, medan ett utvecklingsområde var att hålla rutinerna uppdaterade.

Vidare gjorde förvaltningen verksamhetsuppföljning på alla fyra hemtjänstenheter utifrån stadens gemensamma mall för verksamhetsuppföljningar 2018. I stora delar återfinns samma frågor i uppföljningsmallen och i uppdrags-beskrivningen för hemtjänstenheterna. Bedömningen var att förvaltningens hemtjänstenheter uppvisade väl fungerande verksamheter med god kunskap om sina brukare. Utvecklingsområden var att utveckla bland annat den sociala dokumentationen. Nästa verksamhetsuppföljning för hemtjänstenheterna är planerad till hösten 2020.

#### Jämställdhetsanalys

Förvaltningen bedömer att ärendet inte är relevant att analyseras utifrån jämställdhet.

#### Bilagor

Skrivelse ”Underskottet inom äldreomsorgen i Enskede Årsta Vantör stadsdelsnämnd” daterad 2019-11-21