

Christina Österling
Telefon: 08-508 36 214
Jenny Österman
Telefon: 08-508 26 246

Kontinuitet inom hemtjänsten

Uppdrag

Budgetuppdrag för äldrenämnden 2021 med inriktning 2022 och 2023:

Äldrenämnden ska:

- i samverkan med stadsdelsnämnderna kartlägga, analysera och ge förslag på hur arbetet med geografiska team i hemtjänsten kan utvecklas för att säkerställa målet om kontinuitet om max 10 personal per 14 dagar (1.5)
- identifiera hinder för uppfyllande av kontinuitetsindikatorn samt undersöka sätt att komma till rätta med dessa.

Bakgrund

Personalkontinuitet, det vill säga att insatser utförs av samma och så få personal som möjligt har återkommande framförts som en av de viktigaste kvalitetsfaktorerna inom hemtjänsten. En bra hemtjänstverksamhet bygger till stor del på relationen mellan den enskilde och personalen. För den enskilde är det mer tryggt att få stöd och hjälp av personal som denne känner igen och har byggt upp en förtroendefull relation till. Att träffa samma begränsade antal personal ökar också möjligheten att tidigt upptäcka förändringar hos den enskilde, exempelvis viktnedgång och psykiskt mående.

I stadens interna styr- och ledningssystem (ILS) fastställer kommunfullmäktige årligen ett målvärde för personalkontinuiteten. För 2021 har årsmålen formulerats till ”*max 10 personal som en hemtjänsttagare med minst två besök om dagen möter under en 14-dagarsperiod*”. Mätningen utgår från Kommun- och landstingsdatabasens, Koladas mått där endast personer som är över 65 år och som har två eller fler besök per dag mellan klockan 07.00-22.00. Personer med hemtjänst som inte bott i det egna hemmet under hela eller delar av mätperioden exkluderas ur mätningen.

I Stockholms stad träffade den enskilde i genomsnitt tolv olika personal under en 14-dagarsperiod 2020. Personalkontinuiteten i Stockholms stad har legat på samma nivå sedan 2018. Det har dock varit skillnader avseende kontinuiteten mellan utförarna, stadsdelsförvaltningarna och privat respektive kommunal regi. Privata utfö-

rare har generellt haft en något bättre kontinuitet jämfört med kommunala utförare - 10,8 respektive 12,8, ”Äldreomsorgens årsrapport 2020” (Dnr: ALD 2021/31).

Metod

Äldreförvaltningen har givit Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum i uppdrag att följa upp hinder och möjligheter för att uppnå en god kontinuitet inom hemtjänsten. Äldrecentrum har inom ramen för uppdraget intervjuat chefer, samordnare och en till två tillsvidareanställd personal på nio hemtjänstenheter som drivs i kommunal regi. Resultaten från uppföljningen presenteras som ett PM ”Saker händer hela tiden - förutsättningar och hinder för god personalkontinuitet i hemtjänsten” (bilaga 1).

Sammanfattande slutsatser

Uppföljningen bekräftar bilden av att hemtjänsten är en komplex verksamhet där det finns många faktorer som påverkar personalkontinuiteten. Den visar också att verksamheterna har engagerade medarbetare som har ett tydligt fokus på att uppnå en god personalkontinuitet och arbetar i små geografiska team.

Faktorer som påverkar personalkontinuiteten inom hemtjänsten

Uppföljningen lyfter flera faktorer som påverkar personalkontinuiteten både direkt och indirekt. Dessa är ekonomiska förutsättningar, fördelning av ordinarie respektive timanställd personal, variationen i kundunderlaget, arbetsmiljö, sjukfrånvaro, omsorgstagarnas behov och önskemål, enhetens organisation och de olika strategierna för planering och bemanning.

Utifrån de ekonomiska förutsättningarna var det flera av verksamheternas chefer som framförde sin tveksamhet till att tillsvidareanställa personal. Detta trots att fler fast anställda, både med fasta arbetskort och med uppdrag som ”löpare”, skulle kunna ge bättre förutsättningar för hög personalkontinuitet i en snabbt föränderlig verksamhet. Istället bemannas verksamheterna i hög grad upp med timanställd personal som är säkrare ur ett ekonomiskt perspektiv.

Problematisering avseende kontinuitetsindikatorn

När det gäller själva kontinuitetsindikatorn och hur den mäts så är det inte helt oproblematiskt. Stadens kontinuitetsindikator har måttet *högst antal* medan det som mäts är *medelvärde*. Medelvärde i sig är här ett mått som kan inrymma stora variationer, det vill säga att kontinuiteten skiljer sig stort mellan olika personer med hemtjänst. Det är därför viktigt att även spridningen följs upp, exempelvis andelen personer med hemtjänst som träffar fler än 20 personal på en tvåveckorsperiod, en indikator som finns i Kolada.

Personer med hemtjänst som har färre än två besök per dag exkluderas. Av totalt 14 800 personer med hemtjänst var det 4 261 personer som ingick i den senaste mätningen (oktober 2020). Ett för stort fokus på att komma under max tio personal under en 14-dagarsperiod skulle kunna leda till att kontinuiteten påverkas negativt för dem med färre än två besök om dagen.

Statistiken kan också innehålla en rad felkällor, bland annat registrering av utförd tid samt möjligheten att kunna anpassa schemalaggningen utifrån kunskapen om när mätningen genomförs och därigenom kunna påverka utfallet.

Måttet på kontinuitet tar inte heller hänsyn till insatsens omfattning. I dagsläget jämförs kontinuitet hos dem med omfattande insatser med de som har mindre omfattande insatser. För att komma till rätta med detta skulle mätningen kunna differentieras utifrån hur mycket hjälp (beviljad tid) de enskilda har vilket skulle ge en mer nyanserad bild av personalkontinuiteten. Med anledning av detta har staden tagit fram en kontinuitetsrapport till verksamheterna som är upplagd i syfte att kunna följa upp personalkontinuiteten regelbundet under året för att se hur arbetet fortgår samt att identifiera utvecklingsområden. Underlaget till rapporten hämtas från den tidsregistrering som görs när personal registrerar sina besök i ParaGå. Såväl tidpunkter för besöket som vilken personal som varit där registreras i systemet. I rapporten redovisas personalkontinuiteten uppdelad i fem olika timintervall, från 0-9 timmar till högsta nivån 200 timmar eller mer. Detta för att kunna relatera personalkontinuiteten till hur mycket hjälp (antal timmar) de enskilda har.

Förvaltningens förslag

Utifrån ovanstående ser äldreförvaltningen ett behov av att se över indikatorn för och mätning av personalkontinuitet. Detta har även föreslagits i ett tidigare PM från 2019 ”Ökad personalkontinuitet inom hemtjänsten” (Dnr 3.1–408/2019).

Bilaga

Stockholms läns Äldrecentrum (2021). PM ”Saker händer hela tiden - förutsättningar och hinder för god personalkontinuitet i hemtjänsten”.