

2019-10-04

TJÄNSTESKRIVELSE  
Dnr ÄLN 2019/80

Äldrenämnden

## Översyn av kundvalet hemtjänst

Politikerinitiativ den 25 september 2019 av Karin Teljstedt, Kristdemokraterna (KD).

### Förslag till beslut

Äldrenämnden bifaller förslaget i politikerinitiativet och ger social- och äldredirektören i uppdrag att initiera en översyn av kundvalet för hemtjänst, ledsagning och avlösning.

### Sammanfattning av ärendet

Politikerinitiativet innehåller förslag på frågeställningar för en ny översyn av kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning.

Äldreenheten välkomnar initiativet och ser behov av en översyn som innehåller förslag till förändringar av kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning.

### Förslagen i politikerinitiativet

Politikerinitiativet innehåller förslag på frågeställningar som kan ingå i en ny översyn av kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning. Översynen ska ha ett långsiktigt perspektiv med fokus på hur Nacka kommun kan förbättra och säkerställa kvalitet för målgrupper inom äldreomsorgen. I analysen bör även checksystem inom socialtjänsten tas i beaktande. Förväntat resultat är ett långsiktigt hållbart kundval där sköra äldre får sina behov tillgodosedda med god kvalitet.

Vid sidan av uppföljning och granskning har nämnden även ansvar för framtagande av nya insatser samt att utreda och lämna förslag till kommunfullmäktige om nya kundvalssystem.

Enligt politikerinitiativet bör följande frågeställningar ingå i översynen:

- Är det möjligt att ha ett specifikt kundval med spetskompetens kring sköra äldre (ex. demens, ensamstående äldre/psykisk ohälsa, multisjuk)?
- Hur kan vi säkerställa att kunder får besök av personal med rätt kompetens för olika typer av arbetsuppgifter och behov?
- Hur kan vi använda digital teknik som en möjlighet till både effektivisering och upplevd kvalitet?
- Hur kan vi möta en åldrande befolkning och ökat antal äldre med befintliga hemtjänstresurser? Särskilt fokus på serviceinsatser.
- Hur kan vi ge incitament till en organisering som utökar kvaliteten?
- Hur bibehåller vi kvalitet utan markant ökade kostnader?



## **Enhetens utredning och bedömning**

### **Bakgrund**

Översyn av kundvalet för hemtjänst har genomförts vid flera tillfällen sedan kundvalet infördes 1992. Översynerna har främst handlat om förändringar av aktuella villkor och checkbelopp. Den senaste översynen genomfördes under våren 2018. I uppdraget ingick en översyn av auktorisationsvillkoren och checkbeloppen för kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning. Syftet med översynen var att kvalitetssäkra att kundvalet överensstämmer med äldrenämndens fokusområden. Konsekvenserna av översynen innebar följande förslag, att det blir samma checknivå för hemtjänst, ledsagning och avlösning, att checknivån 2019 höjs till 399 kronor och att auktorisationsvillkoren revideras.

Under tertial 2, 2019 har en utredning kring avböjda besök genomförts. Resultatet av denna redovisas för nämnden och bör ligga som en del i kommande utredning.

Äldrenämnden står inför stora utmaningar inom en rad olika områden som delvis beskrivs i politikerinitiativet.

### **Demografiska utmaningar**

Fram till 2035 kommer antalet seniorer att öka från 16 000 till 24 000 vilket motsvarar en ökning på cirka 50 procent. Andelen 80 år eller äldre kommer att öka från att utgöra en fjärdedel till att utgöra en tredjedel av befolkningen. Antalet hemtjänstkunder kommer öka med cirka 90 procent fram till 2035. Då har hänsyn inte tagits till faktorer som kan minska behovet av hemtjänst så som att hälsan förbättras, ny välfärdsteknik etc. Äldrenämnden ställs inför flera utmaningar för att möta andelen äldre i framtiden. Antalet hemtjänststimmar ökar per kund. Det ställs höga krav på effektiv samverkan, tillgänglighet och bemanning som möter en snabb utskrivningsprocess.

### **Sköra äldre**

I samband med att fler blir äldre ökar också antalet sjuka och sköra äldre. Sköra äldre har flera samtidiga hälsoproblem, har förskrivits flera läkemedel och har många vård- och omsorgsgivare. De kan också ha särskilda behov som till exempel demenssjukdom. Kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning gör enligt aktuella villkor ingen skillnad på typen av behov eller ställer särskilda kompetenskrav för att möta behoven hos de sköra äldre. Kundvalet saknar incitament till specialisering för anordnaren avseende kompetenskravet då det är samma kompetenskrav som ställs på personalen oavsett insats. Detta gäller även för målgruppen som endast har serviceinsatser.

### **Kompetensbrist**

Kompetensförsörjningen står för stora utmaningar. Bristen på undersköterskekompetens riskerar att urholka kvaliteten för seniorerna. Det stora antalet medarbetare inom äldreomsorgen finns bland anordnare och utförare som konkurrerar om medarbetare med rätt kompetens. Äldrenhetens bedömning är att incitament behövs för att skapa möjligheter att använda rätt kompetens för rätt arbetsuppgifter. Förutsättningar för att



rekrytera, behålla och attrahera personal blir avgörande samt utveckling av digitalisering och ny teknik.

### **Bedömning**

Det finns behov av att utöka och utveckla befintligt kundvalssystem som möter både nutida och framtida behov inom hemtjänst utifrån ett långsiktigt perspektiv.

Äldreenheten välkomnar initiativet och ser behov av en översyn som innehåller förslag till förändringar av kundvalet inom hemtjänst, ledsagning och avlösning. Nämnden kommer få löpande information om översynens framfart. Översynen i sin helhet beräknas vara klar inför mål-och budget 2021.

### **Förslagets ekonomiska konsekvenser**

Förslaget har inga ekonomiska konsekvenser för äldrenämnden.

### **Konsekvenser för barn**

Förslaget har inga konsekvenser för barn.

### **Handlingar i ärendet**

Politikerinitiativ (KD)

Ann-Sophie Holgersson  
Enhetschef  
Äldreenheten

Sofie Stener  
Gruppchef, kvalitet och stöd  
Äldreenheten



## Politikerinitiativ Karin Teljstedt (KD)

### Översyn av kundvalet hemtjänst

Precis som i andra kommuner har Nacka ett demografiskt tryck där antalet äldre kommer öka markant framöver. Det råder redan idag kompetensbrist inom vård- och omsorgsyrken generellt och inom äldreomsorgen specifikt. Fler äldre bor hemma allt längre och vi ser att antalet hemtjänsttimmar/kund ökar i Nacka.

Inom äldrenämndens ansvarsområde ingår att bevaka att Nacka har anordnare som svarar upp emot våra äldres behov av stöd och insatser - både nu och i framtiden.

Vid sidan av uppföljning och granskning har nämnden även ansvar för framtagande av nya insatser samt att utreda och lämna förslag till kommunfullmäktige om nya kundvals-system.

I syfte att agera proaktivt och främja innovation och utveckling bör **ÄLN ge enheten uppdraget att göra en översyn av kundvalet hemtjänst för att se om/hur det ska kunna möta framtidens utmaningar.** Uppdraget behöver ha ett långsiktigt perspektiv och se hur vi kan utöka/säkra kvalitet för sköra grupper inom äldreomsorgen. I analysen bör även checksystem inom socialtjänsten tas i beaktande.

Förväntat resultat är ett långsiktigt hållbart kundval där sköra äldre får sina behov tillgodosedda med god kvalitet. I uppdraget ingår att svara på följande frågeställningar;

- **Är det möjligt att ha ett specifikt kundval med spetskompetens kring sköra äldre (ex. demens, ensamma äldre/psykisk ohälsa, multisjuka)?**
- **Hur kan vi säkerställa att kunder får besök av personal med rätt kompetens för olika typer av arbetsuppgifter och behov?**
- **Hur kan vi använda digital teknik som en möjlighet till både effektivisering och upplevd kvalitet?**
- **Hur kan vi möta en åldrande befolkning och ökat antal äldre med befintliga hemtjänstresurser? Särskilt fokus serviceinsatser.**
- **Hur kan vi ge incitament till en organisering som utökar kvalitet?**
- **Hur bibehåller vi kvalitet utan markant ökade kostnader?**

Karin Teljstedt, Kristdemokraterna, ordf. Äldrenämnden