



2020-09-14

TJÄNSTESKRIVELSE
Dnr ÄLN 2020/93

Äldrenämnden

Äldrenämndens mål och budget 2021–2023

Förslag till beslut

1. Äldrenämnden föreslår kommunfullmäktige fastställa fokusområden och resultatindikatorer enligt bilagan till tjänsteskrivelsen.
2. Äldrenämnden föreslår kommunfullmäktige fastställa förslag till förändring av checkbelopp för kundvalet för särskilt boende respektive kundvalet för hemtjänst, ledsagning och avlösning enligt bilagan till tjänsteskrivelsen.
3. Äldrenämnden föreslår kommunfullmäktige öka budgetramen avseende volymer med 9,9 miljoner kronor enligt bilagan till tjänsteskrivelsen.
4. Äldrenämnden föreslår kommunfullmäktige medge en utökad budgetram för att finansiera förslag till förändrade checkbelopp med 6,6 miljoner kronor enligt bilagan till tjänsteskrivelsen.
5. Äldrenämnden föreslår kommunfullmäktige att medge en utökad budgetram för att finansiera förslag till prestationsbaserad ersättning för hemtjänst kopplad till kontinuitet med 0,9 miljoner kronor enligt bilagan till tjänsteskrivelsen.
6. Äldrenämnden föreslår kommunfullmäktige att medge en utökad budgetram för att finansiera förslag till ökad demensersättning med 5,3 miljoner kronor från 104 kronor till 144 kronor enligt bilagan till tjänsteskrivelsen.
7. Äldrenämnden föreslår kommunfullmäktige att höja avgiften från 54 kronor till 60 kronor för att åter ha självfinansierad matdistribution enligt bilagan till tjänsteskrivelsen.



8. Äldrenämnden föreslår kommunfullmäktige att bevilja utökad budgettram för öppen mötesplats om 0,5 miljoner kronor för att öppna verksamheten enligt bilagan till tjänsteskrivelsen.
9. Äldrenämnden föreslår kommunfullmäktige att höja hemtjänstavgiften från 150 kronor till 300 kronor för enligt bilagan till tjänsteskrivelsen.
10. Äldrenämnden föreslår kommunfullmäktige medge utökad budgettram med 1,5 miljoner kronor för myndighet och huvudmannaskap enligt bilagan till tjänsteskrivelsen
11. Äldrenämnden föreslår kommunfullmäktige fastställa äldrenämndens budget för 2021 till 855,7 miljoner kronor enligt tabell Nämndernas resursfördelning i bilagan till tjänsteskrivelsen.
12. Äldrenämnden föreslår kommunfullmäktige att följa socialstyrelsens rekommendation för maxtaxan för 2021

Paragrafen förklaras omedelbart justerad.

Sammanfattning av ärendet

I rankingen om att vara bland de 10% bästa kommunerna avseende kvalitet och effektivitet har Nacka gått från plats 60 till 38 för 2019. Äldrenämnden har förbättrat sig avseende kundnöjdhet efter 2017 års vikande resultat och placerar sig bäst bland jämförelsekommunerna i särskilt boende. Behovet av hemtjänst och antalet personer som bor på särskilt boende påverkas av coronapandemin. Mål och budget utgår ifrån scenariot där antal smittade med Covid-19 minskar. Regionens nuläge är gott och nya utbrott förväntas ske i begränsade kluster och totalt låga nivåer. I yttrandet föreslås satsningar i form av förändring av checkar för kundvalet för särskilt boende respektive kundvalet för hemtjänst, ledsagning och avlösning. Sammanlagt innebär förslaget om utökningar av budgetmedel och satsningar att äldrenämndens budgettram ökas med 23 miljoner kronor jämfört med budget 2020.

Ärendet

Pandemin har lett till ett stort fokus på äldreomsorgen i hela Sverige. För 2021 föreslår regeringen en stor nationell satsning på äldreomsorgen. För äldrenämnden motsvarar det preliminärt 33 miljoner kronor. Nämnden välkomnar detta och ser möjligheter till en ny kraft i de förändringar som behöver göras för att framtidssäkra äldreomsorgen.

Yttrandet till Mål och budget 2021–23 innehåller mindre förändringar vad gäller indikatorer och målvärden till nämndens fokusområden. Fokusområdena är oförändrade sedan 2019.



I yttrandet föreslår äldrenämnden satsningar i form av förändring av checkar för de två större kundvalen särskilt boende respektive hemtjänst, ledsagning och avlösning. Utredning Hemtjänst 2.0 föreslår en stabil uppräkningsmodell men utifrån att ersättningen i form av check till anordnare beslutas i fullmäktige så föreslår nämnden kommunfullmäktige att bevilja en höjning av checkbeloppet med 8 kronor från 402 kronor till 410 kronor vilket motsvarar en höjning med 2 procent. Äldrenämnden föreslår att budgetramen ökas avseende volymer med 9,9 miljoner kronor och avseende satsningar med 14 miljoner jämfört med budget 2020. När det gäller avgifter föreslås en höjning av avgiften för hemtjänst från 150 kronor till 300 kronor en höjning av avgiften för matdistribution från 54 kronor till 60 kronor.

I yttrandet föreslås vidare att medge utökad budgetram med 1,5 miljoner kronor för myndighet och huvudmannaskap bland annat för att säkerställa en god individuppföljning, bibehålla en god tillgänglighet året om samt automatisera och effektivisera delar av myndighetsutövningen.

Ekonomiska konsekvenser

Förslaget till yttrande innebär förslag på ökad budgetram med 9,9 miljoner kronor för högre volymer och satsningar motsvarande 14 miljoner kronor. Sammanlagt innebär förslaget i yttrandet att äldrenämndens budgetram ökas med 23 miljoner kronor jämfört med budget 2020.

Konsekvenser för barn

Förslag till beslut medför inga konsekvenser för barn

Bilagor

Bilaga 1 Mål och budget 2021–2023

Bilaga 2 Översyn av kundval med få kunder SOCN 2020/79

Karin Kollberg
Social- och äldredirektör
Stadsledningskontoret

Mathias Möller
Controller
Controllerenheten

Mål och budget 2021-2023

Äldrenämnden

2021

Innehållsförteckning

1	Ansvar och uppgifter	3
2	Kortfattad beskrivning av utgångsläge	4
3	Nämndens fokusområde och resultatindikatorer 2021-2023	5
3.1	Maximalt värde för skattepengarna.....	5
3.2	Bästa utveckling för alla.....	6
3.3	Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka	7
3.4	Stark och balanserad tillväxt.....	8
4	Jämförelser med andra kommuner	10
5	Resursfördelning	12
5.1	Ramärendet	12
5.2	Nämndyttrande.....	12
6	Checkar och avgifter	21
7	Utmaningar och möjligheter – framåtblick 2040	23
8	Särskilda uppdrag.....	24
9	Motioner	30

I Ansvar och uppgifter

Äldrenämnden fullgör kommunens uppgifter inom socialtjänsten, exklusive ekonomiskt bistånd samt kommunal vård och omsorg och de uppgifter som enligt annan lag eller författning ankommer på socialnämnd avseende personer över 65 år. I detta ingår ansvar som ytterst vårdgivare enligt 11 kap 1§ hälso- och sjukvårdslagen. Nämnden ansvarar för myndighetsutövning för den enskilde samt finansiering och kvalitetsuppföljning av utförare och anordnare inom området.

2 Kortfattad beskrivning av utgångsläge

År 2020 är ett speciellt år för äldrenämnden i och med coronapandemin. Äldreenheten har arbetat intensivt med olika åtgärder för att minska smittspridningen, bland annat genom riktade utbildningsinsatser i basal vårdhygien och fördelning av skyddsutrustning. Verksamheterna har gjort ett stort arbete för att ställa om vården snabbt till att ta hand om kunder som behöver mer avancerat vård än i vanliga fall.

Pandemin har lett till ett stort fokus på äldreomsorgen i hela Sverige. För 2021 föreslår regeringen ett årligt resurstillskott till äldreomsorgen om 4 miljarder. För Nacka kommun motsvarar det preliminärt 33 miljoner kronor. Nämnden välkomnar detta och ser möjligheter till en ny kraft i de förändringar som behöver göras för att framtidssäkra äldreomsorgen. Möjligheter och eventuella begränsningar i hur dessa medel kan användas regleras i den kommande budgetpropositionen.

Ett stort projekt som har pågått under våren är Hemtjänst 2.0. Förväntat resultat av översynen är en långsiktigt hållbar hemtjänst där sköra äldre får sina behov tillgodosedda med god kvalitet.

3 Nämndens fokusområde och resultatindikatorer 2021-2023

Fokusområden samt indikatorer för 2021-2022 omarbetades 2019 och har följts upp i samband med mål- och budgetseminarium med äldrenämnden i september 2020.

3.1 Maximalt värde för skattepengarna

Fokusområde	Indikatorer	Utfall 2019	Utfall 2020	Mål 2021	Mål 2022	Mål 2023	Fokusområde från:
Äldreomsorgen utvecklas utifrån Nackabornas behov. Insatser som erbjuds håller en hög kvalitet. Medborgarnas krav på hög tillgänglighet och flexibilitet tillgodoses med varierade och effektiva arbets sätt som anpassas efter individens förutsättningar och behov.	Antal kunder som använder välfärdsteknologi inom hemtjänsten	50	85	130	160	190	Nämnd
	Nackas äldreomsorg är bland de 10 % bästa kommunerna i landet avseende kvalitet och effektivitet	Rank 38 av 235		Rank 30 av 235	Rank 25 av 235	Rank 20 av 235	KF
	Andel kunder som sammantaget är nöjda med sin hemtjänst	85 %		82 %	84 %	86 %	KF
	Andel kunder som sammantaget är nöjda med sitt äldreboende	86 %		86 %	86 %	86 %	KF
	Andel personer 75 år eller äldre som behandlas med fler än 10 mediciner	25 %		22 %	21 %	20 %	Nämnd
	Andel personer som får god omsorg i livets slutskede på särskilt boende utifrån sju områden i palliativa registret	77 %		92 %	94 %	96 %	Nämnd

I denna tabell presenteras utfall för 2019 och mål för 2021 till och med 2023. När utfall för 2020 förekommer i tabellen så är det utfallet för tertial 2.

Arbete för att nå målet

Välfärdsteknik och insatser av god kvalitet - så möter äldrenämnden framtiden

Äldrenämnden har höga ambitioner vad gäller digitalisering och välfärdsteknik. Äldreenheten kommer därför i samarbete med digitaliseringsenheten utifrån strategin för hälsosamt åldrande ta fram en digital färdplan. Arbetet pågår med att sprida möjligheten med mobila trygghetslarm och digital tillsyn så att öka andelen som tar del av insatsen. Under hösten fortsätter enheten att sprida information om den nyimplementerade insatsen tekniskt stöd i hemmet ("Digital Tryggyve") samt skapa nya insatser som exempelvis digital träffpunkt/mötesplats och digitala fallförebyggande insatser.

Nacka kommun ligger i Koladas mätning från 2019 i topp i Stockholms län vad gäller kundnöjdhet på särskilda boenden. Under pågående pandemi har betydelsen av systematiskt kvalitetsarbetet synliggjorts. Kompetensförsörjning och utveckling är områden som nämnden noggrant behöver följa. För att möta den

demografiska utmaningen är det särskilt viktigt att utreda kundens behov och öka andelen individuppföljningar för att kunna ge rätt sorts stöd.

Äldrenhetens större översyn av hemtjänsten, Hemtjänst 2.0 innebär ett flertal rekommendationer för hur hemtjänsten ska kunna utvecklas på ett hållbart sätt så att sköra äldre får sina behov tillgodosedda med god kvalitet. Fokus ligger på kundcentrering, kompetens, hållbar organisering samt kvalitet och kostnad. Ett fortsatt förtroendefullt samarbete med anordnarna möjliggör en höjning av kvaliteten.

3.2 Bästa utveckling för alla

Fokusområde	Indikatorer	Utfall 2019	Utfall 2020	Mål 2021	Mål 2022	Mål 2023	Fokusområde från:
Seniorer känner sig trygga och är delaktiga i hur omsorgen utformas. Individens behov är i centrum för utformandet av stödet och samordnas utifrån individens förutsättningar. Psykisk ohälsa och ofrivillig ensamhet motverkas genom förebyggande arbete. Anhöriga och närstående erbjuds stöd och hjälp.	Andel kunder som upplever att de kan påverka hur hjälpen genomförs i hemtjänst	88 %		90 %	90 %	90 %	Nämnd
	Andel kunder som upplever att de kan påverka hur hjälpen genomförs i särskilt boende	82 %		80 %	80 %	80 %	Nämnd
	Antal unika medarbetare inom hemtjänsten som besöker den enskilde under en period om 14 dagar	11,2	11,1	9,5	9,5	9,5	KF
	Anhörigstöd - antal kontakter	1 153	1 020	1 600	1 650	1 700	Nämnd
	Andel personer med insatser från hemtjänst som besväras av ensamhet	11%		11%	10%	10%	KF
	Andel personer med plats på särskilt boende som besväras av ensamhet	17 %		16 %	15 %	14 %	KF

I denna tabell presenteras utfall för 2019 och mål för 2021 till och med 2023. När utfall för 2020 förekommer i tabellen så är det utfallet för tertial 2.

Arbete för att nå målet

Nackas seniorer är delaktiga och trygga

Individens behov i centrum IBIC, är ett systematiskt behovsinriktat arbetssätt, som syftar till att individen får sina behov beskrivna på ett likvärdigt sätt i hela landet och att individen får möjlighet att stärka sina egna resurser avseende genomförande av aktiviteter och delaktighet. Genom att införa IBIC säkerställs att den enskilde får hjälp och stöd utifrån sina individuella behov och inte utifrån tillgängliga insatser. IBIC möjliggör även uppföljning av resultat på individ- och gruppnivå och kvalitetsjämförelser mellan anordnare. Projektet har återupptagits efter den paus som blev nödvändig på grund av pandemin. Utbildningar pågår under hösten 2020 och det reviderade målet är införande från och med februari 2021. Anordnarna påverkas genom förändrade beställningar och annorlunda genomförandeplaner i syfte att kunden ska få stöd och hjälp utifrån sitt individuella behov.

För att möta kravet på en snabbare process från slutenvården samt öka tillgängligheten för seniorerna

påbörjades 2019 ett arbete med förändrat arbets sätt och organisering av biståndshandläggarna. Syftet är att den enskilde ska uppleva en samordnad och trygg utskrivningsprocess. Den nya interna organisationen sju sattes precis före pandemin och fortsätter nu med uppföljning under hösten 2020.

Kontinuiteten i hemtjänsten är viktig för att kunden ska känna trygghet. Under 2019 förbättrades kontinuiteten och den har nu förbättrats ytterligare under pandemin. Arbetet med att bibehålla den här nivån ingår som en av rekommendationerna i översynen Hemtjänst 2.0.

Anhöriga har påverkats på många sätt av pandemin, inte minst har besöksförbud och stängd dagverksamhet givit negativa konsekvenser. Anhörigstödjarnas arbete har anpassats utifrån detta och äldre enheten behöver nu tillsammans med Valfärd samhällsservice titta på hur deras stöd kan anpassas ytterligare efter förutsättningarna. Det kan till exempel handla om ökad digital tillgänglighet och ökad tillgänglighet per telefon.

3.3 Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka

Fokusområde	Indikatorer	Utfall 2019	Utfall 2020	Mål 2021	Mål 2022	Mål 2023	Fokusområde från:
Nacka är en äldrevänlig kommun som ger goda förutsättningar för hälsosamt åldrande och som möjliggör välbefinnande hela livet. Seniorer har möjlighet att välja mellan attraktiva särskilda boenden. Det finns lättillgängliga dagverksamheter och mötesplatser som stimulerar till god fysisk, psykisk- och social hälsa.	Andel kunder i särskilt boende som uppger att de är nöjda med de sociala aktiviteter som erbjuds.	71 %		72 %	73 %	74 %	KF
	Antal verkställda beslut i dagverksamhet	115	108	130	140	150	Nämnd
	Antal besök i träffpunkter och mötesplats	13 621					Nämnd
	Andel verksamheter som arbetar med sin miljöpåverkan						Nämnd
	Andel kunder inom hemtjänst som upplever ett gott hälsotillstånd	30 %		32 %	34 %	35 %	KF
	Andel kunder i särskilt boende äldreomsorg som trivs i boendemiljön	39 %		44 %	45 %	46 %	Nämnd

I denna tabell presenteras utfall för 2019 och mål för 2021 och 2022. När utfall för 2020 förekommer i tabellen så är det utfallet för tertial 2. Indikatorn antal besök i träffpunkter och öppen mötesplats saknar målvärde I denna tabell presenteras utfall för 2019 och mål för 2021 till och med 2023. När utfall för 2020 förekommer i tabellen så är det utfallet för tertial 2. Indikatorn antal besök i träffpunkter och öppen mötesplats saknar målvärde eftersom basvärde först måste skapas då öppen mötesplats ej är igång än pga coronapandemin. Indikatorn som rör miljöpåverkan saknar basvärde för 2019.

Arbete för att nå målet

Nacka - en äldrevänlig kommun

I strategin för hälsosamt åldrande är målet att Nackas seniorer ska ha goda förutsättningar för hälsosamt åldrande, det vill säga processen att utveckla och bibehålla ett funktionstillstånd som möjliggör välbefinnande hela livet. Strategin bygger på världshälsoorganisationens (WHO) globala strategi och handlingsplan för åldrande och hälsa. Viktiga delar är att social isolering och ofrivillig ensamhet ska motverkas. Under 2021 fortsätter genomförandet av handlingsplanen för en äldrevänlig kommun inom sex strategiska utvecklingsområden. En grundförutsättning för framgång är att Nackas seniorer är delaktiga i genomförandet

och att samverkan sker med andra berörda enheter inom kommunen.

Med förändring av kvalitetskrav och inriktning på dagverksamheterna samt invigning av en ny öppen mötesplats såg förutsättningarna mycket positiva ut i januari 2020. I och med pandemin arbetar äldreheten istället för att ställa om och hitta alternativ. Dagverksamheten beräknas nu kunna återöppna på ett anpassat sätt i och med att det nationella besöksförbudet på särskilt boende för äldre hävs från 1 oktober.

Att hitta rätt kommunikationskanaler är a och o och det förtätade samarbete som utvecklats med kommunikationsenheten under våren 2020 behöver därför fortsätta. Utöver informationsspridning via biståndshandläggare och anordnare kan det handla om tidningsannonser, intervjuer på Nackas webb, filmer, foton och text i sociala medier, kommunikation via pensionärsföreningarna med mera. Arbetet med att lansera Seniorguiden ska slutföras.

3.4 Stark och balanserad tillväxt

Fokusområde	Indikatorer	Utfall 2019	Utfall 2020	Mål 2021	Mål 2022	Mål 2023	Fokusområde från:
Välfråden för Nackas seniorer utvecklas i nära samarbete mellan kunder, anordnare, hälso- och sjukvård samt civilsamhället. Tillsammans utvecklar vi effektiva arbetssätt för att möta det ökade antalet seniorers behov.	Antal personer som har fallskador bland personer 80+ per tusen invånare			75	67	61	Nämnd
	Andel personer som beviljats särskilt boende och får plats inom 90 dagar	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	KF

Indikatorn som gäller fallskador är en 3-årsindikator som senast rapporterades för 2018 i Kolada. Kommunen råder inte självständigt över utfallet av denna, då utfallet även är beroende av rutiner inom Region Stockholm. Indikatorn och åtgärder kopplade till den ska följas upp i samband med samverkansmöten.

Arbete för att nå målet

Genom samverkan och innovation möter äldregruppen det ökade antalet seniorers behov

När Nacka bygger stad bevakas äldreperspektivet i stadsbyggnadsprojekt vad gäller särskilda boenden, trygghetsbostäder och seniorbostäder. Antalet tillgängliga platser på särskilda boenden följs så att det fortsätter vara möjligt att verkställa ett beslut inom 90 dagar. I november varje år görs en behovsprognos, där nästa sträcker sig till 2041. Tillgången till platser på särskilt boende är god, men det neddragna byggnadstempot med framflyttning av byggstart på bland annat Järlahöjden kommer att påverka årets behovsprognos.

Trygghetsbostäder är hyresrätter eller bostadsrätter med tillgänglig personal samt gemensamma utrymmen i eller i anslutning till bostäderna. Trygghetsbostäder kräver inget biståndsbeslut. Enligt en rapport som Äldrecentrum publicerade 2017 vill de flesta personer som är 75 år och äldre bo kvar i sina nuvarande bostäder där de trivs och känner sig trygga. De är dock införstådda med att de kommer att behöva flytta om de inte kan klara sig själva. Två tredjedelar var intresserade av att flytta till trygghetsboende med aktivitetscentrum. Silver Life Graninge Strand öppnades 2019 med särskilt boende och 130 lägenheter för trygghetsboende med inflyttning fram till och med 2023. I övrigt planeras trygghetsboenden på Nya Gatan, Orminge centrum, Saltsjöbaden och Älta centrum. Ett utbud av bostäder för seniorer med olika upplåtelseformer skulle med största sannolikhet underlätta rörligheten på bostadsmarknaden och fördröja behovet av platser på särskilt boende.

Den snabbare utskrivningsprocessen från slutenvården som kommit i år till följd av förändrad lagstiftning

kräver god samverkan med slutenvård, primärvård och anordnare för att hemgången ska upplevas trygg. För att minska risken för fall kommer flera insatser behövas, där samverkan och utbildning är viktig. Äldreenheten ska till exempel se över möjligheten att kunna erbjuda hälsosamtal med fokus på bland annat fallprevention i samband med nya ansökningar.

I syfte att underlätta för seniorer att komma i kontakt med civilsamhällets och föreningars arbete har ett projekt genomförts med metoden tjänstedesign- *lyssna på seniorer*. Projektet har syftat till att öka seniorens egenmakt i form av en guide med samlad information om kommunala insatser, vårdgivare, aktiviteter, mötesplatser och organisationer som vänder sig till seniorer bosatta i Nacka. Seniorguiden (se även 3.3) är tänkt att spridas både digitalt genom app eller portal samt genom tryckt material.

4 Jämförelser med andra kommuner

Kostnaden för äldreomsorg i Nacka var 55 942 kr per invånare 2019. Nettokostnadsavvikelsen är ett effektivitetsmått på hur nettokostnaden står sig mot förväntad referenskostnad baserad på flera demografiska variabler. Nacka kommuns nettokostnadsavvikelse försämras något från -8,9 % till -7,8 % samtidigt som Sollentuna fortsätter att gå bra och gör den största förbättringen från -10,5 % till -17,6 %. Skillnaden varierar mellan -3,9 % för Danderyd och -21,5 % för Täby.

Andelen kunder som i förra årets brukarundersökning inom hemtjänst uppger att de är nöjda/ganska nöjda sjunker i Nacka och i våra jämförelsekommuner förutom Danderyd och Solna. Jämfört med riket ligger Nacka kommun nu sämre där riket visar en större jämnhet. Nacka kommun befinner sig i kategorin med de kommuner som har 20% lägst kundnöjdhet. Resultatet för mätningen sjunker fortsatt 2019. Bland jämförelsekommunerna ligger Nacka i högre halvan av andel invånare 65+ med hemtjänst men minskar årligen från 10,5% 2017 till 10,2% 2019. Kostnaden har ökat med ca 3700 kr per kund och år.

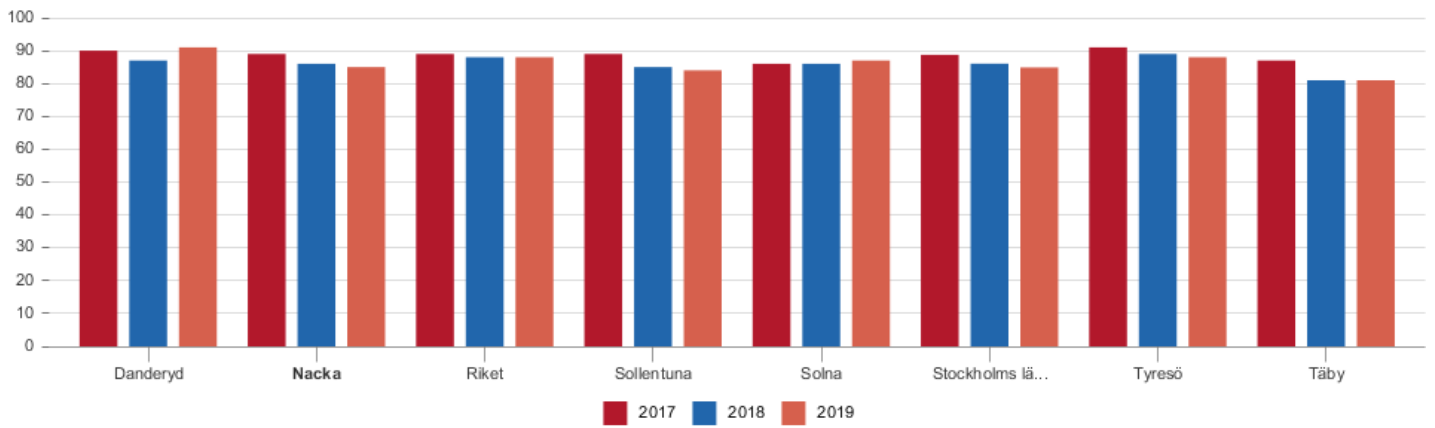
Andelen kunder som uppgav att de var nöjda/ganska nöjda med sitt särskilda boende ökade markant under 2019. Nackas kommun ligger i en jämförelse med kommunerna i Stockholms län på en toppnotering. Trots detta ligger Nacka fortfarande bra till i kostnadseffektivitet bland jämförelsekommunerna.

För hemtjänst ökar kostnaden per brukare på grund av checkhöjningen samt ökat antal timmar per kund. På särskilt boende ligger ökningen om 1,4 % i paritet med checkhöjningen.

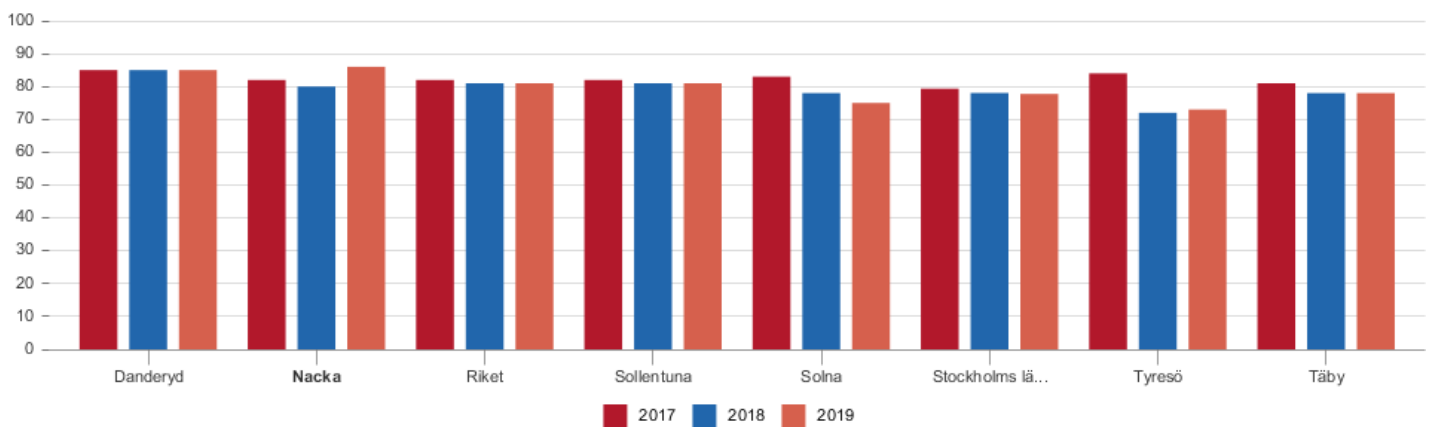
Mätår 2019	Nacka	Danderyd	Sollentuna	Solna	Tyresö	Täby	Sthlms län	Riket
Kostnad äldreomsorg, kr/inv 65+	55 942	69 899	52 517	60 774	51 970	48 996	55 012	62 643
Nettokostnadsavvikelse äldreomsorg %	-7.6	-3.9	-17.6	-16.2	-14.0	-21.5	-8.2	-0.1
Invånare 65+ i särskilda boendeformer, andel (%)	4.1	5.1	3.8	4.4	3.5	4.1	3.9	-
Invånare 80+ i särskilda boendeformer, andel (%)	13.7	14.0	11.2	13.7	9.2	11.7	11.8	-
Invånare 65+ med hemtjänst i ordinärt boende, andel (%)	10.2	7.3	11.4	6.8	7.8	11.8	8.2	-
Andel mkt nöjd/ganska nöjd med hemtjänsten som helhet (%)	85	91	84	87	88	81	85	88
Andel mkt nöjd/ganska nöjd med särskilt boende som helhet(%)	86	85	81	75	73	78	78	81
Kostnad för hemtjänst per kund och år (kr)	157 985	241 319	124 519	257 897	217 700	120 378	203 730	-
Kostnad per särskilt boende äldre (kr)	890 923	909 616	921 107	897 881	818 695	767 141	933 621	-

Källa: Kolada

Brukarbedömning hemtjänst äldreomsorg helhetssyn andel %



Brukarbedömning särskilt boende äldreomsorg - helhetssyn, andel (%)



5 Resursfördelning

5.1 Ramärendet

De kostnadsförändringar som beaktas i ramärendet i vanliga fall är främst de som beror på volymutveckling, det vill säga att det blir fler, eller färre, deltagande personer i verksamheterna utifrån den prognostiserade befolkningsutvecklingen. Med anledning av rådande coronapandemi är de ekonomiska förutsättningarna för kommunen sammantaget mycket utmanande för år 2021 och osäkerheten i prognoserna som ligger till grund för ramärendet är exceptionellt hög. Det finns en stor risk att prognosen för skatteintäkterna som är kommunens främsta intäktskälla kommer att revideras ner ytterligare under hösten. Utifrån rådande förutsättningar finns inget ekonomiskt utrymme för volymökningar och i ramärendet föreslås därför att budgetramarna för 2020 behålls år 2021 med undantag för mindre tekniska justeringar och hyresmodell samt vissa prisuppräknings som ligger utanför kommunens påverkan. Den nya hyresmodellen ger minskade kostnader för äldregruppen med 0,9 miljoner kronor.

5.2 Nämndyttrande

I det här stycket beskrivs äldregruppen yttrande för varje budgetrad i tabellen för de ekonomiska ramarna för en nolluppräknad driftsbudget.

Konsekvenser av att bibehålla 2020 års ram för året 2021

Äldregruppen har kostnadsökningar om 6,6 miljoner kronor som inte kan påverkas 2021.

Äldregruppen är bunden av avtal inom ett flertal verksamheter om årlig uppräknings med omsorgsprisindex(OPI). Totalt genererar avtalen en kostnadsökning om 3,1 miljoner kronor för 2021 varav 1,2 miljoner kronor kommer från avtalet för profilplatser på särskilt boende.

Äldregruppen har tillkommande LSS-volymer. För 2021 har Äldregruppen volymökning om 2,3 miljoner kronor för personlig assistans och en teknisk justering mot omsorgsenheten om 1,5 miljoner kronor för boende personlig service.

Äldregruppen ser behovet av följande effektiviseringar för att hålla 2020 års ram:

- Under övrig verksamhet ingår kostnaden för medicinskt färdigbehandlade med lagen (2017:612) om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård (LUS). Kostnadsansvaret för kommunen har ökat men hittills inte i den utsträckning som budgeterat tack vare förändrat arbetssätt och organisering av vissa biståndshandläggare i en mottagningsgrupp. Äldregruppen sänker budget om 0,3 miljoner kronor.
- För att möta kostnadsökningarna reducerar Äldregruppen hemtjänstvolymen genom justeringar i biståndsbedömningen om 2,4 miljoner kronor vilket motsvarar 5634 timmar.
- För särskilt boende reducerar Äldregruppen volymen om 4,2 miljoner kronor genom justeringar i biståndsbedömningen vilket motsvarar sex genomsnittliga helårsplatser.

Volymer och satsningar

Nedan följer de volymer och satsningar som Äldregruppen bedömer behövs för 2021.

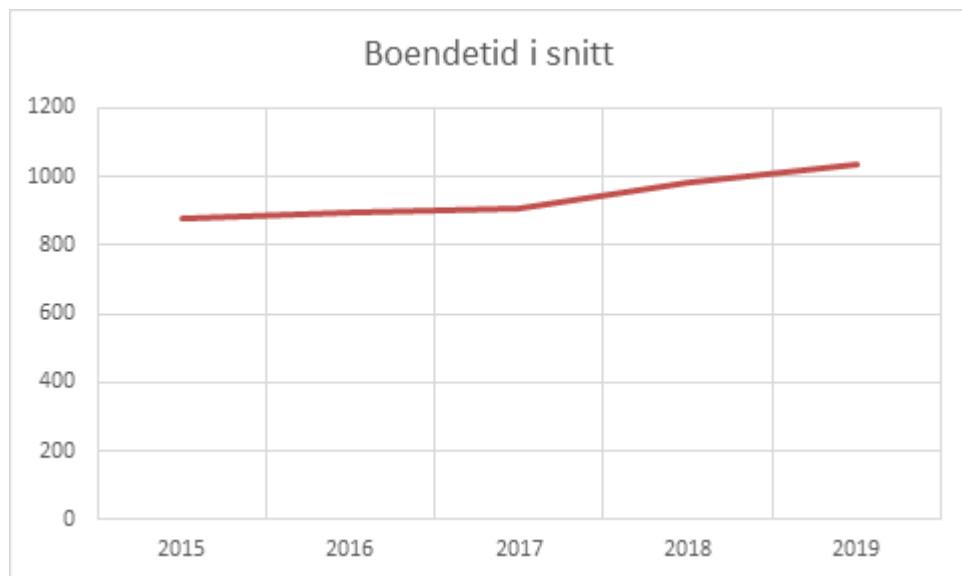
Särskilt boende - check

Nacka kommun har sedan 2015 fallit i kundnöjdhet men 2019 placerar sig Nacka kommun bäst bland jämförelsekommunerna. Effektivitetsmättet nettokostnadsavvikelse tyngs av särskilt boende. Kvalitetsmässigt blev 2019 ett bättre år än 2018 där Nacka kommun förbättrar 16 av 24 av de mjuka variablerna.

Äldrenämnden vill hålla i denna trend och fortsätta satsa på särskilt boende.

Volymer

Äldrenämnden ser en trend där antalet 90 år och äldre i större utsträckning har behov av särskilt boende. Trenden består i att de som har ett beslut om särskilt boende bor där en längre tid. Boendetid i snitt på särskilt boende var vid senaste mätningen 1035 dagar eller 2,8 år, en ökning från 2015 då boendetid var 877 dagar eller 2,4 år. Det betyder att varje placering kostar 337 tusen kronor mer 2019 än kostnaden för samma placering 2015, räknat i 2019 års priser. Ökningen av boendetiden kan ha två förklaringar. Dels att särskilt boende beviljas i hög grad och att vi lever längre. De sista tre åren har antalet utomkommunala ansökningar som leder till placeringar ökat något. Sedan 2019 fakturerar äldrenämnden för detta via länsöverenskommelsen.



I mål och budget finns antaganden om ökning av antalet boendeplatser utifrån budgeterat antal platser, ökning utifrån befolkningsprognos samt den ökning om 36 platser vid årsskiftet 2020/21 och ytterligare 30 platser senhösten 2021 som starten av Danvikshems nya avdelningar ger. Totalt finns det cirka 910 platser i Nacka kommun och 651 används av nackabor idag. Resterande köps av andra kommuner.

Insatsen särskilt boende har haft en trendbrytande volymminskning mellan januari till april om 45 platser och en volymökning under april till augusti om 27 platser. Normalt brukar sommarmånaderna innebära en volymminskning. Per augusti månad har äldrenämnden 651 platser på särskilt boende och ett prognostiserat årssnitt om 650 platser mot budgeterade 665 platser. Utifrån utfall 2020 och prognos om 662 snittplatser föreslås att budgetramen minskas med 2,5 miljoner kronor jämfört med budget 2020.

Hösten 2019 började äldrenämnden verka inom länsöverenskommelsen för särskilt boende. Idag har vi fler kunder från annan kommun än vi har kunder i annan kommun vilket ger ett prognostiserat överskott för 2021 om 3,1 miljoner kronor.

Satsning

Check

Äldrenämnden ser behovet av fortsatt satsning för särskilt boende, dels för att bibehålla den positiva trenden med kundnöjdhet, dels för att skapa möjlighet att möta de behov inom det kommunala hälso- och sjukvårdsuppdraget som belysts under den pågående pandemin. Äldrenämnden ser behovet av en satsning men klarar inte av att självfinansiera en höjning av checkbeloppet. För att fortsätta bibehålla kvalitet på särskilt boende föreslår nämnden kommunfullmäktige att bevilja en höjning av checkbeloppet om 0,8 % för 3,6 miljoner kronor.

Riktad satsning demenspeng

Efter årets coronautbrott är det tydligt att inriktningen demens särskilt behöver stärkas. Äldrenämnden föreslår kommunfullmäktige att bevilja en höjning av demensersättningen om 40 kronor från dagens 104 kronor till 144 kr för 5,3 miljoner kronor vilket motsvarar en checkhöjning om 1,2 %.

Åldersfördelning särskilt boende, andel av befolkningen	2018	2019	2020	Förändring
65-79	1%	1%	1%	0%
80-89	11%	9%	8%	-1%
90-	28%	33%	31%	-2%
Totalt	667	683	651	-32

Särskilt boende - avtal

Volymer

Inom budgetramen återfinns kostnader för boenden med väldigt olika platskostnader, till exempel plats med psykiatrisk inriktning och boendeplats på hem för vård och boende (HvB) som kostar betydligt mindre. Budgeterad platskostnad är för närvarande i fas. Detta avtalsområde regleras med omsorgsprisindex (OPI).

Satsning

Ingen satsning.

Hemtjänst, ledsagning och avlösning

Äldreenheten ser att hemtjänsten drabbats i mindre omfattning än särskilt boende av coronapandemin med en minskning om 2% kunder mellan mars och april samtidigt som vi ser en minskning om 15 % av antalet kunder med utförd tid. Det betyder en minskning med 300 kunder varav 100 inte längre har kvar beviljad tid. Återstående 200 kunder förväntas återkomma under hösten 2020 och våren 2021 i takt med att coronasituationen normaliseras. Vi ser även en ökning av utförda timmar per kund som delvis förklaras av att kunder med färre insatser avslutar dessa men det beror även på extra tid för hantering av skyddsutrustning. Den utförda tiden i förhållande till beställd tid har ökat under våren och antas vara en effekt av att kunder med enklare insatser minskat.

Kundnöjdheten har minskat under flera år i rad och ligger nu under rikssnittet. Äldrenämnden har utifrån de vikande nöjdhetssiffrorna och återkommande synpunkter från anordnarna genomfört en stor översyn av hemtjänsten kallad "Hemtjänst 2.0". Den har lett till ett flertal rekommendationer för hur hemtjänsten ska kunna utvecklas på ett hållbart sätt så att sköra äldre får sina behov tillgodosedda med god kvalitet. Nackas kundval för hemtjänst ska vara attraktivt och konkurrenskraftigt för hemtjänstanordnare och kunna säkerställa bästa utveckling för alla i enlighet med Nackas övergripande mål.

Volym

Äldreenheten ser framåt att de kunder som avstod hemtjänst under coronapandemins topp är på väg tillbaka. Till det kommer ett antagande om en förväntad befolkningsökning 2021 utifrån befolkningsprognosen. Utifrån utfall 2020 och prognos avseende antal kunder och hemtjänststimmar föreslås att budgetramen ökas med ytterligare 7,5 miljoner kronor.

Satsning

Checkhöjning

Äldrenämnden ser behovet av satsningar på att bibehålla kvalitet inom hemtjänsten. Nacka kommun har

sedan 2015 fallit i kundnöjdhet och är numera bland de 20% som uppvisar lägst kundnöjdhet i riket. Utredning Hemtjänst 2.0 föreslår en stabil uppräkningsmodell men utifrån att ersättningen i form av check till anordnare beslutas i fullmäktige så föreslår nämnden kommunfullmäktige att bevilja en höjning av checkbeloppet med 6 kronor från 402 kronor till 408 kronor vilket motsvarar en höjning med 1,5%. Satsningen innebär ökad kostnad om 3 miljon kronor Detta för att Nackas kundval för hemtjänst ledsagning och avlösning ska vara attraktivt och konkurrenskraftigt för hemtjänstanordnare och kunna säkerställa bästa utveckling för alla i enlighet med Nackas övergripande mål.

Prestationsbaserad ersättning

Utredning Hemtjänst 2.0 föreslår en prestationsbaserad ersättning i två steg. Från 2021 införs prestationsbaserad ersättning kopplad till kontinuitet och för 2022 en annan prestationsbaserad ersättning kopplad till uppnådda IBIC-mål för kunden.

Att kontinuitet är viktigt och att vård och omsorg behöver hållas samman mer finns det konsensus om i landet. Personkontinuitet är en av de viktigaste kvalitetsfrågorna för kunderna. Inom hemtjänsten handlar personalkontinuiteten främst om hur många olika personer en hemtjänstkund träffar under en tidsperiod. Att öka personalkontinuiteten är ett prioriterat område för äldrenämnden och coronapandemin visar att det går att ytterligare förbättra personalkontinuiteten. Ett sätt att stimulera hemtjänsten att uppnå en bra personalkontinuitet är att införa en premieersättning för kontinuitet.

Förslaget är att en kontinuitetsbonus betalas ut en gång per tertial till de anordnare som uppnår en kontinuitet på 9,5 eller mindre personal under en 14 dagars period. Ersättningen skulle vara en halv hemtjänsttimme per kund som anordnaren har vid tidpunkten för statistikuttaget. Med dagens hemtjänstersättning skulle detta innebära en maximal kostnad på 300 tusen kronor per tertial och 900 tusen kronor per år om alla anordnare skulle klara målet. Nämnden föreslår kommunfullmäktige att bevilja tillskapandet av en prestationsbaserad ersättning kopplad till kontinuitet om 0,9 miljoner kronor vilket motsvarar en checkhöjning om 0,44 %.

Avgiftshöjning

Hemtjänstavgiften har länge varit 150 kronor per timme. Utredningen Hemtjänst 2.0 föreslår en höjning till 300 kronor. Detta utifrån att kunder som enbart behöver städning kan få det behovet tillgodosett med rutavdrag samt att kommunen ska vara konkurrensneutral mot privata städföretag. Detta är ett sätt att balansera kommande kundökning. Förslaget till avgiftshöjning påverkar de kunder som är under maxtaxan. Nämnden föreslår kommunfullmäktige att bevilja en höjning av avgiften från 150 kronor till 300 kronor.

Kostnader för placering på särskilt boende jämfört med över 160 timmar hemtjänst

Efter förra årets yttrande till mål och budget genomfördes en förändring som innebär att de kunder som har mer än 160 timmar hemtjänst per månad under en 6 månaders tid istället får en plats på särskilt boende för äldre. En förändring med begränsning av antalet timmar över 160 timmar per månad under en 6 månaders tid bedöms spara 1 miljon kronor per år och ses som en långsiktig satsning på effektivisering för att klara den demografiska utvecklingen.

	År 1	År 2	År 3	År 4	Totalt
Besparing över tid maxgräns 160 timmar, tusentals kronor	1 000	2 000	3 000	4 000	10 000

Maxtaxa

Äldrenämnden föreslår kommunfullmäktige att följa Socialstyrelsens rekommendation för maxtaxan för 2021. För 2020 uppgår maxtaxan till 2125 kronor.

LSS-verksamhet inom äldreområdet

Volym

Antal kunder som tillhör LSS personkrets lever längre. Utifrån reglementet tar äldrenämnden över kostnadsansvaret för dessa kunder från Omsorgsenheten när de har fyllt 65 år. Äldrenämnden har tillkommande LSS-volymer. För 2021 har Äldrenämnden volymökning om 1,5 miljoner kronor för boende personlig service och 2,3 miljoner kronor för personlig assistans

Satsning

Ingen satsning.

Dagverksamhet för äldre

Efterfrågan på dagverksamhet ökade förra året efter satsningen på uppdelning mellan demens och social inriktning samt förändrade kvalitetskrav. Dagverksamheten ökade då från 79,5 kunder i snitt 2018 till 108 kunder per september månad år 2019. I år har dagverksamheten hållits stängd från mars. I avvaktan på återöppnande kommer vi under hösten i samarbete med Valfärd samhällsservice att pröva digital dagverksamhet. Denna kommer under projektiden att finansieras med stimulansmedel. Den uteblivna dagverksamheten under året har äldreheten, i den mån det har fungerat, kompenserat för genom ökad tid för bland annat promenader genom avlösning.

Volym

Äldrenämnden räknar med oförändrad volym för 2021.

Satsning

Ingen satsning.

Övrig verksamhet

Volym

Hemtjänst natt

Hemtjänst natt och larm ökar i samma utsträckning som hemtjänst och räknas upp enligt befolkningsprognosen med 0,6 miljoner kronor.

Lagen om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård

Regionen och kommunen har i uppdrag att samordna insatser på alla nivåer med den enskilde i fokus. Det ställs höga krav på effektiv samverkan, tillgänglighet och bemanning som möter en snabb utskrivningsprocess. Utskrivningsprocessen ska upplevas som trygg och samordnad för den enskilde. Ett nytt betalningsansvar trädde i kraft 2020 som innebär en kraftigt ökad kostnad för kommunen om den enskilde är kvar på sjukhus efter att denne är utskrivningsklar. Det finns en modell framtagen där betalningsansvaret stärks ytterligare 2021 med risk för ytterligare ökade kostnader för kommunen, både vad gäller antalet dagar samt kostnaden per dygn.

Under en månad är ca 120 äldre utskrivningsklara varav många av dessa har behov av kommunens insatser. För att möta en snabbare process från slutenvården samt öka tillgängligheten påbörjades under 2019 ett arbete med förändrat arbetssätt och organisering av biståndshandläggare. Syftet var att den enskilde ska uppleva en samordnad och trygg utskrivningsprocess samt att minska kostnader för utskrivningsklara. Detta är ett omfattande omställningsarbete för både myndigheten och för anordnare inom kundvalet för hemtjänst, som är ofinansierat.

Lagen om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård började gälla 2018 och den regionala överenskommelsen antogs inför 2019. Kostnadsansvaret för kommunen ökar dels genom ett ökat ersättningsbelopp men också att antalet dagar innan kommunens kostnadsansvar träder in går från fem till två

dagar och under 2021 till 1,3 dagar. Ersättningsbeloppet för överskjutande dagar på sjukhus är fastställt till 8 200 kr per dag. Trots förändrat arbetssätt och organisering av biståndshandläggare för att möta en snabb utskrivning beräknas ändå kostnader uppstå för utskrivningsklara dagar. Nämnden föreslår kommunfullmäktige en sänkning om 0,3 miljoner kronor för att bättre matcha förväntad volym.

Nattpatrull och larmpatrull

Nämnden föreslår kommunfullmäktige att höja ersättningen med 1 % för nattpatrull och larmpatrull inför omförhandling av avtalet. Förslaget om förändring av ersättning för nattpatrull och larmpatrull innebär att kostnaderna ökar med cirka 135 tusen kronor och självfinansieras genom sänkning inom övriga verksamheter.

Matdistribution

Äldrenämnden har de senaste åren haft ett underskott på matdistribution. Matdistribution ska självfinansieras och avgiften bör justeras för att bättre matcha kostnaden. Utifrån en ny upphandling av matdistribution föreslås en höjning av avgiften från 54 kronor till 60 kronor för att åter ha självfinansierad matdistribution.

Förebyggande och hälsofrämjande insatser

Öppen mötesplats

Äldrenämnden genomförde 2019 en upphandling av driften av öppen mötesplats och tillträdde efter problem med att hitta lämplig lokal i nuvarande attraktiva och flexibla lokal i Forum. På Sicklahalvön finns lika många seniorer 80 år eller äldre som i samtliga andra kommundelar. Det är därför av stor betydelse att den öppna mötesplatsen ska ligga centralt med goda kommunikationer och geografiskt nära den kommande tilltänkta mötesplatsen på Nya gatan. Lokalen ryms inte inom befintlig budget och bidrar med ett underskott 2020 om 0,5 miljoner kronor. Utifrån att coronapandemin slog till precis när den öppna mötesplatsen skulle invigas har verksamheten inte kunnat sätta igång. Äldrenämnden föreslår kommunfullmäktige att bevilja utökad budget för lokalen om 0,5 miljoner kronor för att få igång verksamheten.

Lusthuset

Lusthuset är en etablerad verksamhet som är populär och uppskattad av seniorerna. Det är en öppen mötesplats för seniorer i Boo Folkets Hus som drivs i samverkan med SPF och PRO. Cafeverksamhet, studiecirkel och olika aktiviteter som bidrar till fysisk, psykisk, social, existentiell hälsa. Deltagarna är delaktiga i planering och drift av verksamheten. År 2019 genomfördes en direktupphandling av driften vilket ska bidra till en mer långsiktig planering och en trygg bas för fortsatt verksamhet.

Anhörigcenter

Äldrenämnden ansvarar för anhörigstöd till närstående till personer inom äldrenämndens målgrupp enligt socialtjänstlagen 5 kap 10§. Uppdraget utförs av Valfärd samhällsservice. Anhörigcenter ger stöd som ska underlätta fysiskt, psykiskt och socialt för den närstående. Insatserna kan vara både stöd i form av anhörigrupper, enskilda samtal och rådgivning. Närståendeperspektivet är viktigt och äldreenheten kommer att följa upp och i samverkan med Anhörigcenter säkerställa att stödet är tillgängligt och utformat på ett effektivt sätt.

Andra förebyggande och hälsofrämjande insatser

Äldrenämnden finansierar även andra hälsofrämjande och förebyggande insatser som till exempel EKEN, 90+gymna och QiQong. EKEN är ett träningsprogram i form av personalledda träningstillfällen under 20 veckor för hemtjänstkunder med risk för fall, fallskador och social isolering samt seniorer med risk för fall och fallskador.

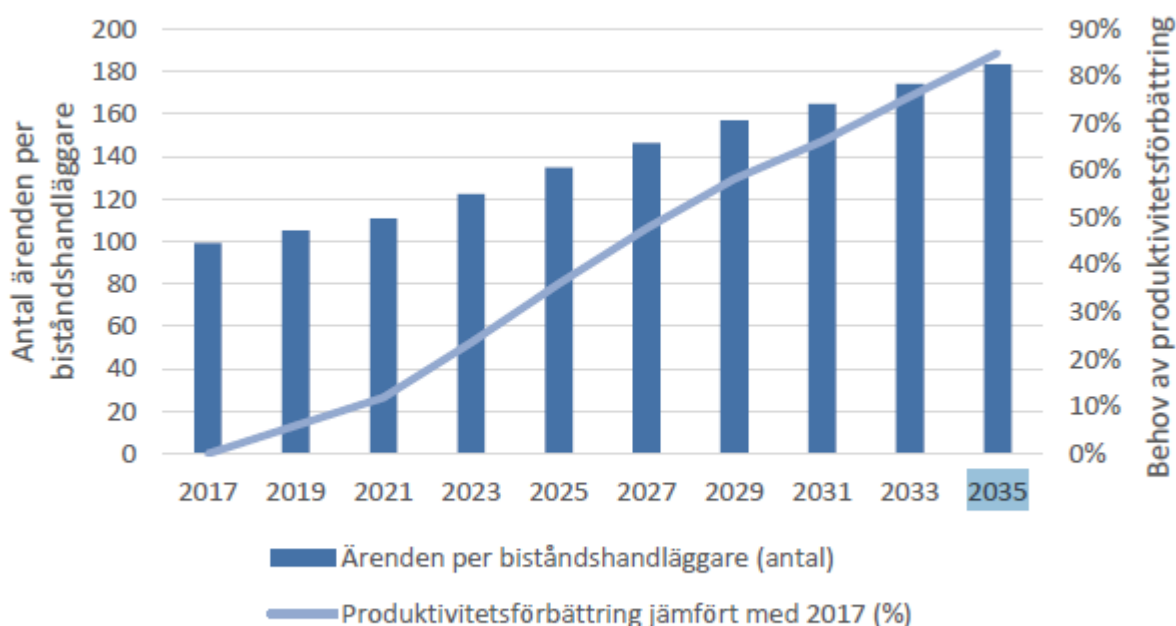
Myndighet och huvudmannaskap

Volym

För att äldre enhetens biståndshandläggare ska klara den uppskattade ökningen av antalet ärenden, till följd av ökningen av antalet äldre, kommer produktiviteten att behöva öka med 85 procent till 2035. För 2019 var budgeten för myndighet och huvudmannaskap i balans. År 2020 gick enheten in med ett underskott om 0,5 miljoner. Införandet av IBIC kommer under 2021 att kräva mer resurser då utredningstiderna inledningsvis kommer att öka. På sikt förväntas de förbättrade individuella behovsbedömningarna genom IBIC leda till ökad effektivitet, eftersom insatserna på ett bättre sätt kan matchas mot kundens behov.

Införandet av en särskild mottagningsgrupp och anställningen av extra vikarier har under 2020 varit en förutsättning för att klara den lagförändrade utskrivningsprocessen för kunder som har varit ineliggande på sjukhus.

Figur 8. Prognos över hur antal ärenden per handläggare kommer förändras när antalet seniorer ökar mellan 2017 och 2035



Källa: Nacka kommuns befolkningsprognos 2017 - 2035, Registerutdrag Combine 2017-10-18 och uppgifter från äldre enheten

Automatisering av myndighetsutövning

Att automatisera vissa delar av myndighetsutövningen är en viktig och strategisk effektiviseringsåtgärd när Nacka kommun ska växa utan att växa. För närvarande pågående digitaliseringsprojekt av bostadsanpassningsbidragen genom en övergång till systemet Bygg-R, som används inom bygglov och lantmäteriet i Nacka.

Riktlinjerna för förenklad handläggning behöver ses över och automatiseras enligt 4 kap. 2 a § Socialtjänstlagen för att uppnå en effektivisering för kunder och biståndshandläggare. Likaså behöver äldre enheten närmare undersöka hur avgiftshandläggningen kan förenklas och effektiviseras genom digitalisering.

Under hösten fortsätter äldre enheten tillsammans med digitaliseringsenheten ta fram en digital färdplan för äldre enheten. Detta görs genom att koppla strategin för hälsosamt åldrande - en äldre vänlig kommun - till förslag på digitaliseringsåtgärder.

Äldrenämnden föreslår kommunfullmäktige att bevilja kompensation för projektledare från

digitaliseringsenheten om 750 tusen kronor i syfte att kunna genomföra satsningar för att automatisera och effektivisera delar av myndighetsutövningen.

Översyn kvalitets- och stödgrupper

Inför 2020 beslutade kommunstyrelsen om en kommunövergripande åtgärdsplan med sju punkter som ska sänka kostnaderna och vara ett komplement till det besparingsarbete som redan pågår i flera verksamheter för att komma i balans. För att de ekonomiska ramarna ska hålla inför 2021 så görs bedömningen att vissa effektiviseringar kan göras. Inom sociala omsorgsprocessen finns barn- och familjeenheten, omsorgsenheten och äldregruppen. Inom respektive enhet finns en kvalitets- och stödgrupp (KOS) som leds av en gruppchef. Medarbetarna inom dessa grupper har olika yrkesfunktioner och de arbetar delvis med arbetsuppgifter som sträcker sig över enhetsgränserna inom den sociala omsorgsprocessen. Social- och äldregruppen ges i uppdrag att se över så att kvalitets- och stödgrupperna på ett samordnat och effektivt sätt stödjer berörda nämnder i att ha en verksamhet av god kvalitet

Satsning

För 2021 ser äldregruppen behovet av ytterligare effektivisering om 0,45 miljoner kronor för att klara av löneökningar. Då är den effektivisering inte inräknad som krävs för att hantera ett ökat antal ärenden, införandet av IBIC samt fortsatt arbete med snabba utskrivningar från slutenvården för att inte debiteras av regionen för medicinskt färdigbehandlade patienter.

För att seniorerna ska få omsorg utefter behov samt att utskrivningsprocessen från sjukhus ska fungera krävs att bemanningen upprätthålls även under semestertider. Inom äldreomsorgen fattas lika många eller fler beslut under sommaren som under resten av året. För att kunna upprätthålla tillgänglighet och kvalitet i myndighetsutövningen även under semestermånaderna med hjälp av semestervikarier behöver budgeten för myndighet och huvudmannskap ökas med 300 tusen kronor.

Äldregruppen föreslår kommunfullmäktige att bevilja kompensation för löneökning respektive sommarvikarier om 0,75 miljoner kronor för att bibehålla kvaliteten i myndighetsutövningen.

Nämndens resursfördelning, nettoredovisning (tkr)

Verksamhet (tkr)	Bokslut 2019	Budget 2020	Prognos 2020 T2	Förändring/satsning						Budget 2021			Skillnad 2020 och 2021	
				Ramärende intäkter	Ramärende kostnader	Volym intäkter	Volym kostnader	Satsning intäkter	Satsning kostnader	Intäkter	Kostnader	Netto	tkr	%
Hemtjänst - check	-185 162	-195 700	-197 300	26 430	-222 130		-7 513		-3 948	26 430	-233 591	-207 161	-11 461	6%
Trygghetslärm - ej check	-9 282	-9 533	-8 600	2 200	-11 733		-257			2 200	-11 990	-9 790	-257	3%
Dagverksamhet äldre - check	-6 280	-8 943	-2 100	600	-9 543				0	600	-9 543	-8 943	0	0%
Korttidsvård - ej check	-19 410	-17 334	-18 804	2 390	-19 724		-468			2 390	-20 192	-17 802	-468	3%
Verksamhet med beslut enl LSS	-15 607	-21 587	-20 187	0	-21 587		-5 412			0	-26 999	-26 999	-5 412	20%
Särskilt	-428	-449	-436	24 000	-473 459	3 120	2 492		-8 877	27 120	-479	-452	-3 265	1%

Verksamhet (tkr)	Bokslut 2019	Budget 2020	Prognos 2020 T2	Förändring/satsning				Budget 2021		Skillnad 2020 och 2021	budgetram 2021
boende - check	708	459	659					844	724		
Särskilt boende - avtal	-44 068	-43 962	-43 136	2 208	-46 170	-1 187	2 208	-47 357	-45 149	-1 187	3%
Övrig verksamhet	-40 268	-38 387	-36 011	1 295	-39 682	-661	-500 1 295	-40 843	-39 548	-1 161	3%
Myndighet & Huvudmannaskap	-46 095	-46 094	-46 094	0	-45 182		-750 0	-45 932	-45 932	162	0%
Nämnd och nämndstöd	-1 605	-1 605	-1 605	0	-1 605		0	-1 605	-1 605	0	0%
Summa	-796 485	-832 602	-810 496	59 123	-890 813	3 120	-13 006 0	-14 075 62 243	-917 896	-855 653	-23 049 3%
Summa											

Nämndens resursfördelning, volymredovisning

(Antal) Verksamhet	Volymenhet	Ram-ärend	Nämndyttrande (Förändring)	Centraljustering	Budget 2021	Kommentar
Särskilt boende kundval	årsplats	665	-3		662	
Särskilt boende avtalsplatser	årsplats	43	0		43	
Hemtjänst	timmar	529 067	11 694		540 761	Samt ledsagning, avlösning

6 Checkar och avgifter

Förslag checkar

Satsning

Vi ser behovet av fortsatt satsning för särskilt boende för att bibehålla den positiva trenden med kundnöjdhet och skapa möjlighet att möta behov inom det kommunala hälso- och sjukvårdsuppdraget som belysts under den pågående pandemin. Äldrenämnden ser behovet av en satsning men klarar inte av att självfinansiera en höjning av checkbeloppet. För att fortsätta bibehålla kvalitet på särskilt boende föreslår nämnden kommunfullmäktige att bevilja en höjning av checkbeloppet om 0,8 % för 3,6 miljoner kronor.

Riktad satsning demenspeng

Efter årets coronautbrott är det tydligt att inriktningen demens särskilt behöver stärkas. Äldrenämnden föreslår kommunfullmäktige att bevilja en höjning av demensersättningen om 40 kronor från dagens 104 kronor till 144 kr för 5,3 miljoner kronor vilket motsvarar en checkhöjning om 1,2 %.

Hemtjänst

Äldrenämnden ser behovet av satsningar på att bibehålla kvalitet inom hemtjänsten. Nacka kommun har sedan 2015 fallit i kundnöjdhet och är numera bland de 20% som uppvisar lägst kundnöjdhet i riket. Utredning Hemtjänst 2.0 föreslår en stabil uppräkningsmodell men utifrån att ersättningen i form av check till anordnare beslutas i fullmäktige så föreslår nämnden kommunfullmäktige att bevilja en höjning av checkbeloppet med 6 kronor från 402 kronor till 408 kronor vilket motsvarar en höjning med 1,5%. Satsningen innebär ökad kostnad om 3 miljon kronor Detta för att Nackas kundval för hemtjänst ledsagning och avlösning ska vara attraktivt och konkurrenskraftigt för hemtjänstanordnare och kunna säkerställa bästa utveckling för alla i enlighet med Nackas övergripande mål.

Prestationsbaserad ersättning

Utredning Hemtjänst 2.0 föreslår en prestationsbaserad ersättning i två steg. Från 2021 införs prestationsbaserad ersättning kopplad till kontinuitet och för 2022 en annan prestationsbaserad ersättning kopplad till uppnådda IBIC-mål för kunden.

Att kontinuitet är viktigt och att vård och omsorg behöver hållas samman mer finns det konsensus om i landet. Personkontinuitet är en av de viktigaste kvalitetsfrågorna för kunderna. Inom hemtjänsten handlar personalkontinuiteten främst om hur många olika personer en hemtjänstkund träffar under en tidsperiod. Att öka personalkontinuiteten är ett prioriterat område för äldrenämnden och coronapandemin visar att det går att ytterligare förbättra personalkontinuiteten. Ett sätt att stimulera hemtjänsten att uppnå en bra personalkontinuitet är att införa en premieersättning för kontinuitet.

Förslaget är att en kontinuitetsbonus betalas ut en gång per tertiäl till de anordnare som uppnår en kontinuitet på 9,5 eller mindre personal under en 14 dagars period. Ersättningen skulle vara en halv hemtjänststimme per kund som anordnaren har vid tidpunkten för statistikuttaget. Med dagens hemtjänstersättning skulle detta innebära en maximal kostnad på 300 tusen kronor per tertiäl och 900 tusen kronor per år om alla anordnare skulle klara målet. Nämnden föreslår kommunfullmäktige att bevilja tillskapandet av en prestationsbaserad ersättning kopplad till kontinuitet om 0,9 miljoner kronor.

Förslag avgifter

Hemtjänst

Hemtjänstavgiften har länge varit 150 kronor per timme. Utredningen Hemtjänst 2.0 föreslår en höjning till 300 kronor. Detta utifrån att kunder som enbart behöver städning kan få det behovet tillgodosett med rutavdrag samt att kommunen ska vara konkurrensneutral mot privata städföretag. Detta är ett sätt att

balansera kommande kundökning. Förslaget till avgiftshöjning påverkar de kunder som är under maxtaxan. Nämnden föreslår kommunfullmäktige att bevilja en höjning av avgiften från 150 kronor till 300 kronor.

Matdistribution

Äldrenämnden har de senaste åren haft ett underskott på matdistribution. Matdistribution ska självfinansieras och avgiften bör justeras för att bättre matcha kostnaden. Utifrån en ny upphandling av matdistribution kommer den nya avgiften att vara 60 kronor per matlåda. Nämnden föreslår kommunfullmäktige att bevilja en höjning av avgiften från 54 kronor till 60 kronor för att åter ha självfinansierad matdistribution.

Maxtaxa

Äldrenämnden föreslår kommunfullmäktige att följa socialstyrelsens rekommendation för maxtaxan för 2021. För 2020 uppgår maxtaxan till 2125 kronor.

Rapport av särskilt uppdrag från kommunfullmäktige till socialnämnden och äldrenämnden i mål och budget 2020-2022

Kommunfullmäktige har gett socialnämnden och äldrenämnden i uppdrag att under 2020 se över finansierings- och ersättningsmodellerna för kundval med få kunder. En översyn av de kundval som har få kunder har gjorts utifrån tre aspekter: kvalitet för kund, ekonomi samt organisering och effektivitet. Utredarna föreslår att ett antal kriterier för bedömning av avtalsform ska användas. En översyn av respektive kundval och avvägning kring om konkurrens bör ske genom kundval eller upphandling kommer att ske i ett kommunövergripande projekt Kundval 2.0 - utveckling.

7 Utmaningar och möjligheter – framåtblick 2040

År 2020 har varit ett speciellt år för äldreutskottet då vi befinner oss mitt under pandemin. Nacka tillhör det hårt drabbade Stockholmsregionen och är en stor kommun. Detta påverkar möjligheterna till prognos av antal personer med behov av stöd från äldreutskottet under 2021.

Fram till 2035 kommer antalet seniorer att öka från 16000 till 24000, en ökning på cirka 33 procent. Andelen 80 år eller äldre kommer att öka från att utgöra en fjärdedel till att utgöra en tredjedel. Enligt prognosen kommer ytterligare cirka 650 personer att ha behov av särskilt boende till 2035. 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 etcetera. Kompetensförsörjningen står för stora utmaningar. Bristen på kompetens riskerar att urholka kvaliteten för seniorerna. Det stora antalet medarbetare inom äldreomsorgen finns bland anordnare och utförare som konkurrerar om medarbetare med rätt kompetens. Till hjälp för att möta dessa utmaningar finns sedan 2018 en strategi för hälsosamt åldrande i Nacka.

Precis innan pandemin bröt ut initierades en ny intern organisation på äldreutskottet utifrån behovet att framtidssäkra den interna organisationen och anpassa oss efter den nya lagen om samverkan vid utskrivning från slutenvården (LUS). Omorganisationen behöver följas och det är av stor vikt att enhetens personella resurser matchar ökade krav och ökat antal kunder.

8 Särskilda uppdrag

Äldrenämnden tilldelades i ramärendet följande tre särskilda uppdrag:

1. Utred möjligheten att styra användningen av servicetjänster i hemtjänsten med avgifterna.

I Nacka kommun betalar hemtjänstkunderna en timtaxa för hemtjänst. Den är 150 kronor i timmen för de första åtta timmarna varje månad och därefter är taxan 80 kronor per timme. Den nationella maxtaxan är 2 125 kronor 2020, vilket betyder att ingen kund betalar mer än så för hemtjänst per månad. Dessutom reduceras avgiften om kunden har ett lägre avgiftsutrymme och inte bedöms ha möjlighet att betala sin avgift. Nackas timtaxa har legat på samma nivå under många år. Inom kundvalet för hemtjänst, ledsagning och avlösning finns cirka 1 600 kunder. 700 av kunderna betalar reducerad eller ingen avgift på grund av vilket avgiftsutrymme de har. En avgiftshöjning kommer att innebära att vissa kunder som idag inte når upp till maxtaxa får en höjd avgift.

Hemtjänst-utredningens förslag är att fortsätta med timtaxa men att öka avgiften som kunden betalar från 150 kronor till 300 kronor per timme. Detta förslag är presenterat i kapitel 6. Upplägg med abonnemangstaxa skulle kunna minska administrationen och minska antalet kunder med enbart serviceinsatser. Vi föreslår att vi avvaktar effekterna av en höjd timavgift för att sedan ta ställning till om en abonnemangstaxa bör införas längre fram.

2. Se över de frivilliga och allmänt främjande och öppna insatserna

Enligt socialtjänstlagen 5kap. 6 § ska nämnden göra sig väl förtrogen med levnadsförhållandena i kommunen för äldre människor samt i sin uppsökande verksamhet upplysa om socialtjänstens verksamhet på detta område. Kommunen ska planera sina insatser för äldre. I planeringen ska kommunen samverka med regionen samt andra samhällsorgan och organisationer.

Utifrån strategin om hälsosamt åldrande/äldrevänlig kommun har äldrenämnden arbetat med att säkerställa att äldre personer får tillgång till insatser och verksamheter som främjar goda livsvillkor och invånarnas behov av social och fysisk aktivitet. Nedan är en sammanställning över öppna insatser som alla äldre i kommuner har möjlighet att ta del av. Utöver dessa insatser får föreningar och verksamheter årliga bidrag för sin verksamhet. Verksamheterna bidrar till att Nacka kommun främjar föreningsliv, samvaro och äldre intressen.

Flera av de förebyggande insatserna ligger utanför det kommunala uppdraget. Samtidigt ligger de i linje med Nackas övergripande mål och fokusområden och den antagna strategin om hälsosamt åldrande. Vissa insatser är mer kostsamma än andra och nämnden behöver göra en prioritering och planering för uppföljning och kvalitetsgranskning.

Hälsofrämjande och förebyggande öppen insats	Mål	Innehåll	Kostnad per år (kr)	Behov framåt 1	Behov framåt 2	Behov framåt 3
Balansskola	Förebygga fall samt förbättra balansen genom att öka kunskapen och sprida information om vad som främjar en hälsosam livsstil med mindre risk för fall, samt erbjuda prova på aktiviteter med ett tydligt fallpreventivt fokus.	Kostnadsfria föreläsningar med prova-på aktiviteter. Tolv tillfällen à 90 minuter med ett tydligt fallpreventivt fokus. Områden; kost och nutrition, fysisk aktivitet, hjälpmedel vid olika typer av funktionsnedsättning (fysisk, kognitiv, syn), läkemedel med mera.	134 000	Omställning utifrån rådande pandemi.	Växla upp. Tillgängliggör i fler kommundelar	Samverka med primärvården gällande inflödet av besökare
Qi Gong	Förbättra balansen och välbefinnandet samt att öka kunskapen och	Medicinsk Qi Gong "De fem djurens lek"	50 000	Omställning utifrån rådande pandemi.	Växla upp	Samverka med primärvården gällande inflödet av besökare.

Hälsofrämjande och förebyggande öppen insats	Mål	Innehåll	Kostnad per år (kr)	Behov framåt 1	Behov framåt 2	Behov framåt 3
	sprida information om vad som främjar en hälsosam livsstil med mindre risk för fall.					Samverka med Friskis&Svettis, dvs vara i deras lokaler
EKEN	Förebygga fall och fallskador samt att möjliggöra för seniorer att bibehålla och utveckla nya relationer.	Träningsprogram i form av personalledda träningstillfällen under 20 veckor för hemtjänstkunder med risk för fall, fallskador och social isolering samt seniorer med risk för fall och fallskador.	1 582 000	Omställning utifrån rådande pandemi.	Följ upp och kvalitetsgranska.	Samverka med primärvården gällande inflödet av besökare
Anhörigstöd Anhörigkonsulent för närstående till personer 65 år eller äldre, anhörigkonsulent för närstående till personer med funktionsnedsättning, demenssjukköterska samt uppsökande verksamhet	- Bedriva anhörigstöd för närstående till personer som är 65 år eller äldre enligt socialtjänstlagen 5 kap 10§. -Bedriva anhörigstöd för närstående till personer med funktionshinder enligt socialtjänstlagen 5 kap 10§. -Bedriva stöd för personer med demenssjukdom och deras anhöriga enligt socialtjänstlagen 5 kap 10§ och enligt nationella riktlinjer för vård och omsorg vid demenssjukdom, samt att öka kompetensen om demenssjukdomar. -Bedriva uppsökande verksamhet för personer 65 år eller äldre enligt socialtjänstlagen, 5 kap. 6 §.		3 286 000	Omställning utifrån rådande pandemi.	Följ upp och kvalitetsgranska.	-
Syn-och hörsel-instruktör	Öka tryggheten och säkerheten för personer som har en syn- och/eller hörselnedsättning.	Stöd till personer som har syn- eller hörselnedsättning. Verksamheten utförs genom hembesök hos kunder i både ordinarie och särskilt boende, telefonkontakter eller andra digitala kommunikationsvägar utgående från målgruppens behov.	175 000	Omställning utifrån rådande pandemi.	Växla upp	Samverka med primärvården gällande inflödet av besökare
Seniorluncher	Möjliggöra för seniorer att upprätthålla och knyta nya relationer genom att erbjuda seniorluncher.	Måltider som erbjuds till seniorer, personer 65 år eller äldre, till ett reducerat pris på olika restauranger i Nacka och där det finns måltidsvärdar som kan ge stöd och erbjuda	75 000	Omställning utifrån rådande pandemi.	Förnya överenskommelse. Marknadsföring	Växla upp

Hälsofrämjande och förebyggande öppen insats	Mål	Innehåll	Kostnad per år (kr)	Behov framåt 1	Behov framåt 2	Behov framåt 3
		sällskap vid måltiden. Seniorluncher erbjuder måltidsgemenskap som är ett verktyg för att bryta ensamhet och isolering hos seniorer med ett svagt socialt nätverk. Det kan ge möjlighet att skapa nya kontakter i det egna närområdet.				
Guldkant	Utifrån ett individuellt önskemål från den äldre resultera i en aktivitet utanför hemmet och att hemtjänstutföraren alternativt det särskilda boendet ska ansvara för aktiviteten.	Aktiviteten får gärna ha anknytning till mat, och kan genomföras gruppvis eller individuellt. Anordnaren tillsammans med den äldre genomför aktiviteten.	Ersättning på 500 kronor till anordnaren budget tidigare år 225 000	Marknadsföring	Uppföljning	
Seniorliv i balans	Främja psykisk och fysisk hälsa hos äldre personer över 65 år bosatta i Nacka.	Stödprogram avsett att ges i grupp. Insatsen omfattar tio möten där information varvas med gruppsamtal i samarbete med pensionärsföreningarna.	I budget två senaste åren 200 000 nu 129 000	Omställning eller anpassad återstart utifrån rådande pandemi.	Uppföljning	
90+ träning	Bryta social isolering hos de allra äldsta. Minska risken för fallskador genom förbättrad koordination, balans, styrka och självförtroende. Förbättrad livskvalitet till följd av förbättrad fysisk funktionsförmåga i det dagliga livet. Starta ytterligare en grupp, prioriterat i Älta, kan vara på annat lämpligt ställe.	Motionsgrupper för personer från 90 år. 1 timme per område och vecka. Projektledare ansvarar för workshop med gruppledare en gång på våren och en gång på hösten. Syftet är kunskaps- och erfarenhetsutbyte.	555 000	Omställning utifrån rådande situation	Nytt upplägg kopplat till lokalfrågan i Atlashuset. Uppföljning.	Samverka med primärvården gällande inflödet av besökare
Mötesplats "Lusthuset"	Ge förutsättningar för seniorer att själva skapa gemensamma aktiviteter utifrån sina egna behov och önskemål. Möter ensamma och isolerade seniorers behov av social gemenskap.	Öppen mötesplats för seniorer i Boo Folkets Hus i samverkan med SPF och PRO. Caféverksamhet, studiecirklar, brett utbud av aktiviteter som bidrar till fysisk, psykisk, social, existentiell hälsa. Seniorer själva skapar gemensamma verksamheter utifrån behov och önskemål. Besökarna är delaktiga i planering och drift av verksamhet.	514 000	Omställning utifrån rådande situation	Uppföljning	
Öppen mötesplats på Sicklaön för seniorer	Öka seniorers sociala deltagande och social stimulans	Erbjuda hälsofrämjande aktiviteter, möjlighet till samvaro, enklare	450/timme som mötesplatsen är öppen. Hann	Omställning utifrån rådande situation	Marknadsföring	Samverka med primärvården gällande inflödet av

Hälsofrämjande och förebyggande öppen insats	Mål	Innehåll	Kostnad per år (kr)	Behov framåt 1	Behov framåt 2	Behov framåt 3
	för seniorer. Drift av öppen mötesplats i samarbete med seniorer själva och civilsamhället. Seniorers delaktighet och inflytande ska vara en central del.	förtäring till självkostnadspris. Tillsammans med föreningar och seniorer samordna mötesplatsens aktiviteter. Seniorer med funktionsnedsättning ska ha möjlighet att delta på mötesplatsens aktiviteter.	enbart hålla öppet en vecka innan pandemin kom. Ej varit öppen i år. Låst kontrakt i Forum fram till feb 2021.			besökare
Seniordagen	Mötesplats för Nackas seniorer. Deltagarna känner att de får med sig något värdefullt de har nytta av i vardagen	Sprida kunskap om åldrandet och dess konsekvenser för kropp, psyke och själ. Om seniorers situation och förutsättningar i Nacka kommun. Om vilket stöd äldre kan få av kommunen, samt om utbudet på hälsofrämjande aktiviteter i Nacka kommun.	Ingen stående budget. Ersätts utifrån löpande kostnader. I budget senaste tre åren 100 000.	Omställning utifrån rådande situation		

3. Utred vad det innebär att lägga sig på miniminivån i beviljat stöd i äldreomsorgen

Enligt socialtjänstlagen 4 kap. 1 § har den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt rätt till bistånd av för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt. Den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv.

Enligt 5 kap. 4 och 5 § ska Socialtjänstens omsorg om äldre inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund). Socialtjänsten ska verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra.

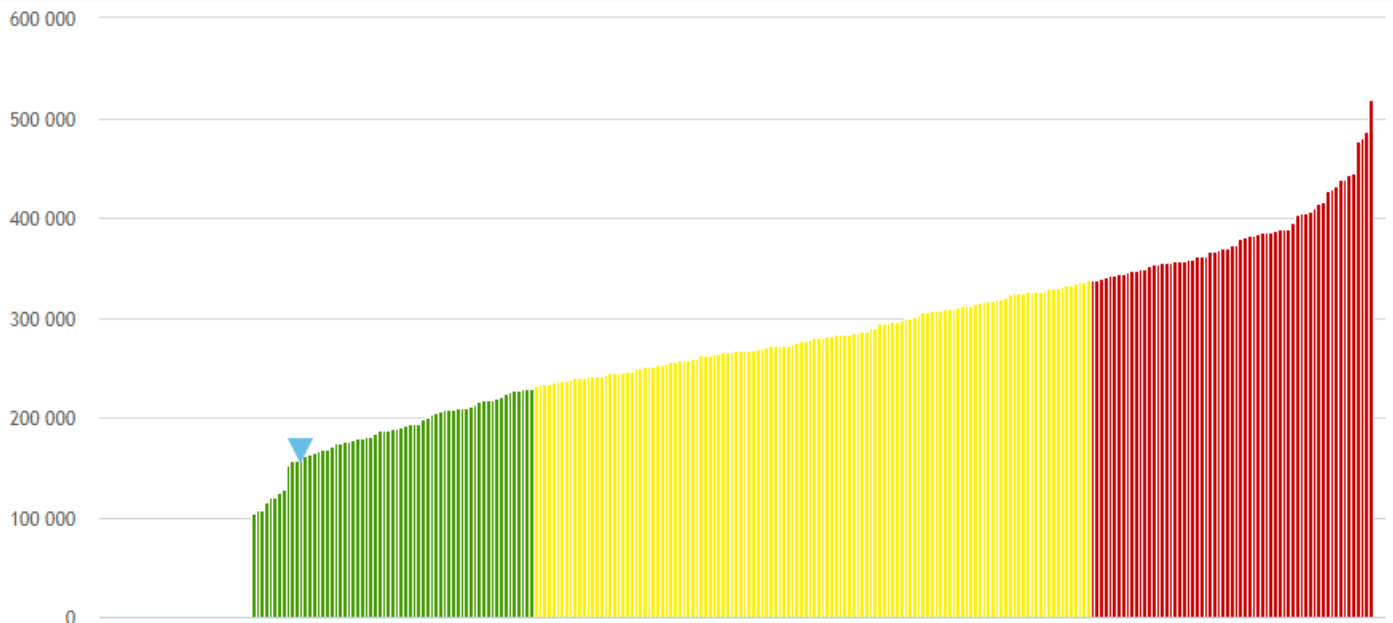
Nacka kommun har ett rykte om sig att vara generös inom området äldreomsorg. Det är svårt att jämföra kostnader rakt av eftersom Nacka har såväl privata som kommunala anordnare inom särskilt boende för äldre och enbart privata anordnare av hemtjänst. I en kostnadsjämförelse med övriga riket kan man se att Nacka ligger lågt i kostnaderna för hemtjänst och placeringen är likartat även vid jämförelse med kommunerna i Stockholms län.

Jämförelse per kommun

Alla kommuner (ovägt medel)

2019

Urval: Alla kommuner (ovägt medel)/2019



Kostnad hemtjänst äldreomsorg, kr/hemtjänsttagare (N21819)

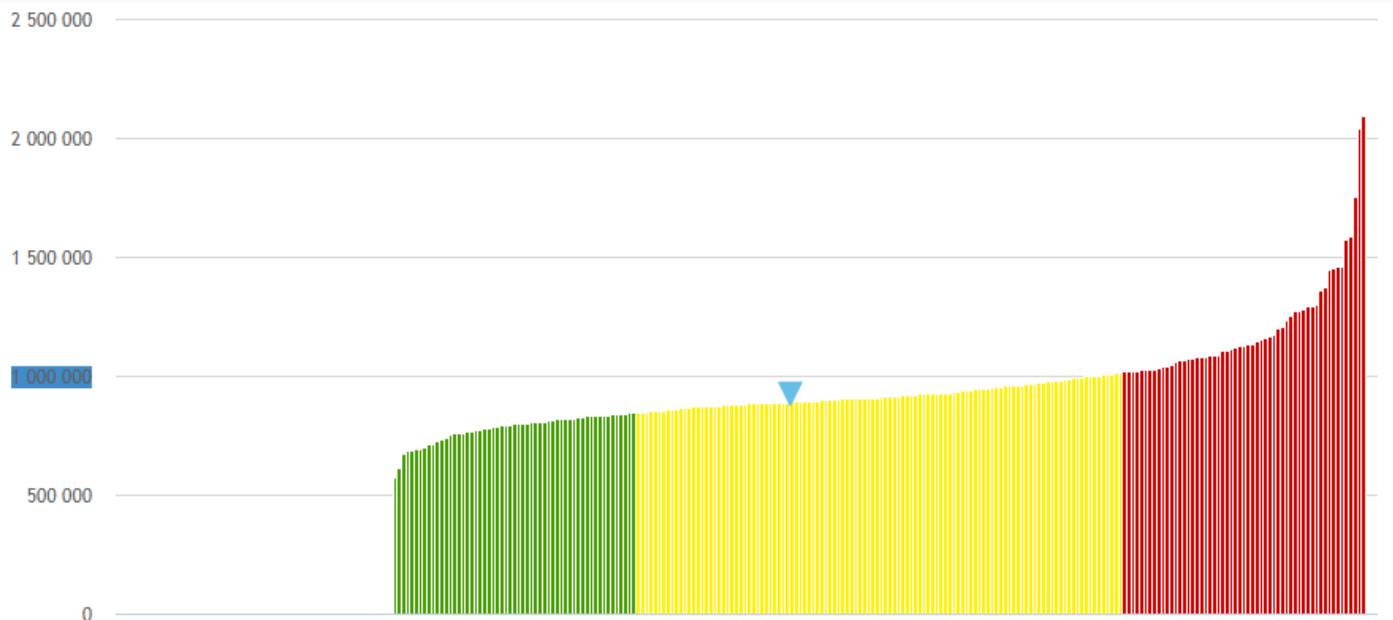
I en kostnadsjämförelse för särskilt boende för äldre jämfört med riket ligger Nacka närmare mitten, men fortfarande i undre halvan. Mönstret är likartat vid en jämförelse med kommunerna i Stockholms län.

Jämförelse per kommun

Alla kommuner (ovägt medel)

2019

Urval: Alla kommuner (ovägt medel)/2019



Kostnad särskilt boende äldreomsorg, kr/brukare (N23009)

Att lägga sig på miniminivå skulle innebära att kriterierna för biståndsbeslut om särskilt boende för äldre samt

hemtjänst skulle stramas åt så att de i så fall ligger närmare den undre nivån för vad som är rättspraxis. För särskilt boende skulle det dels innebära en ökad andel avslagna biståndsbeslut, dels att mediantiden för hur länge man bor på särskilt boende minskar. Idag har Nacka kommun en jämförelsevis hög grad av beviljade biståndsbeslut och en relativt lång mediantid på särskilt boende (se kapitel 5.2).

För hemtjänsten finns i kapitel 4 grafer som visar att antal timmar per hemtjänstkund har gått upp. En av förklaringarna till det är att äldrenämnden tidigare har betalat för så kallade abonnemangsplatser inom korttidsvården. Som en effektiviseringsåtgärd minskades dessa ner från ca 40 till ca 20 platser. Vissa av de kunder som inte längre får korttidsvistelse har istället behövt utökad hemtjänst, vilket är en kostnadsbesparing. Skulle vi minska ner den beviljade hemtjänsttiden skulle bedömningarna behöva bli mer detaljerade och restriktiva i vad som verkligen är förutsättningar för en skälig levnadsnivå.

Nacka har en schablontid för måltid på 30 minuter, medan vissa andra kommuner har 15 – 20 minuter. Skulle man minska denna tid är det sannolikt att man istället behöver öka en annan tid för en annan insats, vilket skulle kunna bli ett nollsummespel och som med stor sannolikhet skulle minska kundnöjdheten.

Vissa kommuner har schablonsatt alla små delmoment som t ex att vattna blommor, kasta soppåsen, bädda sängen, duka och diska. Det blir ett mycket detaljerat sätt att utreda på och effekten av det kan bli minskade kostnader, men kan också innebära att hemtjänsten har svårt att göra något litet extra och därav påverkas kundnöjdhet negativt. Att dra ner beviljat antal timmar skulle kräva betydande mer ingående utredningar och ta mer tid i anspråk för handläggarna, vilket skulle kräva mer resurser för myndigheten.

Att å andra sidan bli mindre detaljerad med vad som ska utföras inom den beviljade tiden skulle kunna öppna möjligheter för hemtjänst och kund att gemensamt komma överens om vad som för dagen behöver utföras. Det skulle kunna vara mer tidsbesparande och därmed kostnadsbesparande på sikt. Idag kräver de ständiga förändringsbesluten och förändringsbeställningarna på minutnivå en hel del administration från avgiftshandläggare. Detta kräver en god och tillitsfull dialog med anordnarna.

Ett annat sätt att hålla sig på miniminivå är om beslut skulle fattas om ett maxtak för antal timmar för hemtjänst, i så fall på en lägre nivå än 160 timmar. Det skulle å andra sidan öka på kostnaderna för särskilt boende och minska kundnöjdhet samt självbestämmande.

Om de ansökningar som hanteras förenklat automatiseras och antal insatser som ingår i dem minskar så skulle en del tid frigöras från handläggarna. En del av städningen skulle troligtvis ske via städbolag istället. Det skulle kunna vara en effektiv åtgärd på flera nivåer.

Schablontiden för matinköp är idag på 30 minuter vilket nästan alltid höjs till 45 minuter då det annars blir för kort om tid för att hinna med. Att göra digitala inköp skulle minska ner på den tiden om man tänker att det då skulle räcka med 30 minuter. Det skulle förutom ökad delaktighet ge ca 15 minuter i tidsvinst per tillfälle som är en gång per vecka per kund för de som har mer än 30 minuter i inköpstid idag. För de som bor mer avlägset från butiker som t ex i Kummelnäs blir tidsvinsten ännu större.

9 Motioner

Inga motioner har remitterats för beredning i ärendet.

Översyn av kundval med få kunder

2020-09-17

Emelie Berglund & Carina Smith

SOCN 2020/240

ÄLN 2020/79

Sammanfattning

Inom sociala omsorgsprocessen, enheterna barn- och familjeenheten, omsorgsenheten och äldreheten finns elva kundvalssystem. Antalet kunder inom kundvalssystemen varierar stort, alltifrån 30 kunder under ett år till knappt 1600 kunder som är aktuella för insatsen en viss dag. Tre kundval har färre än 100 kunder: öppenvårdsinsatser för personer med missbruksproblematik, sysselsättning för personer med psykisk funktionsnedsättning och dagverksamhet för äldre.

En översyn av de kundval som har få kunder har gjorts utifrån tre aspekter: kvaliteten för kund, ekonomi samt organisering och effektivitet.

I kundvalet för sysselsättning för personer med psykisk funktionsnedsättning behöver en översyn över befintlig och kommande målgrupp i relation till andra aktörer göras. Befintliga villkor, ersättning och utbud av anordnare uppfattas inte motsvara dagens behov och samhällsutveckling. Det kan behövas helt andra typer av insatser för nya och befintliga målgrupper.

Ett kundval för öppenvårdsinsatser för personer med missbruksproblematik är mer kostnadseffektivt för kommunen än att direktupphandla insatsen och gör insatsen mer lättillgänglig för kommunens invånare. En upphandling av samma insatser skulle troligtvis kräva mer resurser än att bevara kundvalet.

Det är inte klarlagt att kundvalet dagverksamhet för äldre tillgodoser de behov som finns hos målgruppen, kanske behövs andra insatser som komplement.

Utredarna föreslår att ett antal kriterier för bedömning av avtalsform ska användas.

Innehållsförteckning

1	Bakgrund	4
1.1	Förutsättningar	4
1.2	Uppdrag	4
1.2.1	Kvalitet för kund	4
1.2.2	Ekonomi	4
1.2.3	Organisering och effektivitet.....	4
2	Nacka kommuns fokusområden.....	5
3	Kundvalssystem inom den sociala omsorgsprocessen	5
4	Aspekter av kundval med få kunder	6
4.1	Kvalitet för kund	7
4.2	Ekonomi	8
4.3	Organisering och effektivitet.....	10
4.4	Sociala omsorgsprocessens kundval med få kunder	11
5	Alternativ till kundval	13
5.1	Upphandling enligt LOU.....	13
5.2	Direktupphandling	13
5.3	Dynamiskt inköpssystem.....	13
5.4	Egenregi.....	14
6	Slutsatser.....	14
7	Förslag på fortsatt arbete	17

I Bakgrund

I.1 Förutsättningar

Kommunfullmäktige har gett socialnämnden och äldrenämnden i uppdrag att under 2020 se över finansierings- och ersättningsmodellerna för kundval med få kunder.

I.2 Uppdrag

I uppdraget har enheterna valt att se över olika aspekter av kundval med få kunder. Översynen baseras på perspektiven kvalitet för kund, ekonomi samt kommunens organisering och effektivitet. En genomgång av sociala omsorgsprocessens befintliga kundval har gjorts.

Det är viktigt att kundvalssystemen är väl fungerande för medborgarna och attraktiva för anordnarna. Kvaliteten i alla verksamheter ska hålla en hög nivå och förbättras över tid. Utredningen har för avsikt att redovisa när det är lämpligt att använda kundval respektive upphandling.

Frågor som skulle besvaras:

- Vilka aspekter behöver det tas hänsyn till när man tittar på kundval med få kunder och maximalt värde för skattepengarna? Till exempel:
 - Går det att dra en gräns för när det är lämpligt att ha kundval? Var går i så fall den gränsen?
 - Hur ser ersättningsnivåerna ut i kundval med få kunder i jämförelse med andra jämförbara kommuner?
 - Hur ser val av ersättningsmodell ut i kundvalsinsatserna, särskilt i de kundval som har få kunder?

I.2.1 Kvalitet för kund

Kvalitet för kund innebär att den enskilde ska få stöd och omsorg av god kvalitet samt möjlighet att välja någon anordnare som passar. Det ska finnas verksamhet för alla målgrupper som har behov av den aktuella insatsen. Enligt Socialstyrelsen kan kvalitet sammanfattas i följande: tillgänglighet, delaktighet, självbestämmande, helhetssyn, samordning, kunskapsbaserad verksamhet, effektivitet samt trygghet och säkerhet.

I.2.2 Ekonomi

Ekonomi belyses ur aspekten vad som är mest ekonomiskt fördelaktigt för kommunen för att få maximalt värde för skattepengarna. Det ska även vara attraktivt för anordnarna att vara verksamma i Nacka kommun utifrån ekonomi, kvalitet och organisering.

I.2.3 Organisering och effektivitet

Översynen belyser hur stöd och omsorg kan organiseras på ett effektivt sätt inom Nacka kommun, när det är få kunder som är i behov av insatsen eller få anordnare som erbjuder insatsen. Översynen tittar på vad som är mest effektivt ur beställarens perspektiv.

2 Nacka kommuns fokusområden

Bästa utveckling för alla: Socialtjänstens insatser ska vara av god kvalitet och erbjuda utveckling för socialtjänstens kunder. Kommunen ska möta kunder och utförare med flexibilitet, enkelhet, snabbhet och öppenhet. Stor valfrihet ska känneteckna Nacka.

Maximalt värde för skattepengarna: Kommunen behöver ha effektiva avtalsprocesser för att kunna använda skattemedel på ett så effektivt sätt som möjligt. Nacka ska erbjuda hög kvalitet och effektiv service till alla Nackabor.

Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka: Nacka ska vara en välkomnande, tolerant och nyskapande plats att bo på, besöka och arbeta i. För detta behöver kundvalen vara väl fungerande.

Stark och balanserad tillväxt: Nacka ska ha ett företagsklimat i toppklass. Tillväxten sker med ekologisk, social och ekonomisk hållbarhet på kort och lång sikt. Kundvalen ska utvecklas i nära samspel med nackabor, civilsamhälle och näringsliv genom att tänka nytt, långsiktigt och innovativt.

3 Kundvalssystem inom den sociala omsorgsprocessen

Kundval	Antal anordnare	Antal kunder per 31 juli 2020.	Ersättningsmodell	Antal kommuner som har LOV för insatsen
Hemtjänst, ledsagning, avlösning	16 privata anordnare	1 538	Timersättning	168
Särskilt boende för äldre	9 privata boenden, 5 kommunala boenden	610	Dygnsersättning i olika nivåer	22
Familjerådgivning	28 privata anordnare, 1 kommunal anordnare	891 kunder under 2019	Per besök	17
Familjebehandling	10 privata anordnare, 1 kommunal anordnare	218 kunder under 2019	Per behandlingstimme	1
Dagverksamhet, äldre	4 kommunala verksamheter	88	Per deltagande dag	5

Sysselsättning	4 privata verksamheter, 3 kommunala verksamheter (Nacka, Tyresö & Stockholm)	47	Per halvdag	9
Boendestöd	7 privata anordnare, 1 kommunal anordnare	1048	Per timme	13
Korttidsvistelse, LSS	15 privata verksamheter, 1 kommunal verksamhet	164	Per dygn	8
Öppenvårdsinsatser för personer med missbruksproblematik	2 privata anordnare	30 kunder under 2019	Per behandling	1
Daglig verksamhet, LSS	37 privata verksamheter, 4 kommunala verksamheter	252	Per heldag eller halvdag utifrån stödnivåer	33
Ledsagarservice, avlösarservice, LSS	16 privata anordnare	1340	Per timme	25
Bostad med särskild service LSS	1 privat boende i kundvalet, 18 boenden utanför kundvalet (7 privata, 11 kommunala)	126	Per dygn utifrån stödnivåer	8

4 Aspekter av kundval med få kunder

Att ha väl fungerande kundval förutsätter att det finns en fungerande marknad med många anordnare. Kommunen måste sätta ett checkbelopp som lockar anordnaren att auktorisera sig istället för att sälja sina tjänster till andra kommuner. En fungerande marknad med olika aktörer innebär en viss konkurrens som kan höja kvaliteten för kunden. Kundval med få kunder och få anordnare kan innebära konsekvenser för kunderna. Till exempel har verksamheter inte samma incitament att utvecklas och det finns inget underlag för nya anordnare att etablera sig när kundunderlaget är litet.

4.1 Kvalitet för kund

Att kunna välja och byta anordnare på ett enkelt sätt är positivt för kunderna och kan verka kvalitetshöjande. Kunder som inte är nöjda med sin anordnare kan byta genom att kontakta sin handläggare. Kunden behöver inte uppge anledningen till bytet.

Det är sällan som missnöjda kunder byter anordnare. Det kan bero på vilken situation kunden befinner sig i och om kunden har engagerade anhöriga eller närstående. Valfriheten för kunderna påverkas av antalet anordnare att välja mellan.

I vissa insatser är det extra viktigt med kontinuitet för kunden, i dessa fall kan en upphandling vara till nackdel då det kan ske ett utförarbyte vid ny upphandling. I egenregi och kundval är möjligheten större att kunden kan behålla samma utförare. I en del kundval är kontinuitet med samma anordnare under en längre tid oviktigt för kunden, exempelvis kortare insatser som familjerådgivning.

Sett till socialstyrelsens kvalitetsaspekter går det oftast att ställa samma krav oavsett avtalsform. Vissa aspekter är dock lättare att upprätthålla beroende på avtalsform.

Kvalitetsaspekt	Skillnad mellan olika avtalsformer
Tillgänglighet	Det går att ställa samma krav, därmed är det ingen skillnad. Problem uppstår dock om det inte finns tillgängliga anordnare att välja inom ett kundval. Anordnare kan sätta kapacitetstak, vilket kan medföra att de inte är valbara. I insatser där flera utförare konkurrerar är det kortare väntetider för kunden.
Delaktighet	Det går att ställa samma krav, därmed är det ingen skillnad.
Självbestämmande	Det går att ställa samma krav, därmed är det ingen skillnad.
Helhetssyn	Det går att ställa samma krav, därmed är det ingen skillnad.
Samordning	Det går att ställa samma krav, därmed är det ingen skillnad. I vissa insatser är det extra viktigt med kontinuitet för kunden, i dessa fall kan en upphandling vara till nackdel då det kan ske ett utförarbyte vid ny upphandling. I

	egenregi och kundval är möjligheten större att kunden kan behålla samma utförare. I en del kundval är kontinuitet med samma anordnare under en längre tid oviktigt för kunden, exempelvis kortare insatser som familjerådgivning.
Kunskapsbaserad verksamhet	Det går att ställa samma krav. I ett kundval är det lättare att uppdatera kraven när ny forskning publiceras, såvida ändringarna inte är omfattande.
Effektivitet	Det går att ställa samma krav, därmed är det ingen skillnad. Många utförare leder till färre kunder per utförare, och därmed längre resväg där det är aktuellt. Ersättningen inkluderar en viss kringtid, som bland annat ska täcka kostnaderna för resväg. Få kunder kan resultera i att kostnaderna inte täcks för resvägen. Det kan leda till en mer stressad personal, vilket kan sänka kvaliteten för kunderna.
Trygghet och säkerhet	Det går att ställa samma krav, därmed är det ingen skillnad. Det kan vara skillnad på större och mindre utförare men inte skillnad på grund av avtalsform.

4.2 Ekonomi

I våra befintliga kundval ska de godkända anordnarna utföra tjänsterna utifrån kraven som ställs i auktorisationsvillkoren. De beslutade checkbeloppen avgör vilken ersättning anordnarna erhåller. Det kan vara svårt att locka nya anordnare till kundval med få kunder eftersom volymerna är små. Ersättningen kanske inte motsvarar verksamhetens inriktning och ambitionsnivå. Detta gör att kommunen blir mer begränsad i sitt utbud, vilket kan medföra svårigheter att tillgodose målgruppens behov.

Anordnarna har mindre incitament att arbeta i enlighet med nya evidensbaserade metoder om ersättningen inte täcker stora förändringar. Det kan bli en viss inlåsningseffekt både för kunder och anordnare eftersom kundval med få kunder inte uppmuntrar till förnyelse.

För att få maximalt värde för skattepengarna är det viktigt att ha en balans mellan ersättning och krav på kvalitet. Det är viktigt för kunden att få rätt insats och att anordnaren uppnår önskat resultat. För en del insatser, till exempel inom

beroendevård och sysselsättning, kan det vara mer ekonomiskt att ha en utförare med mer personalintensiv verksamhet och högre ersättning under en period. Om resultatet blir en nykter person som kan gå tillbaka till arbetslivet eller en person som kan komma närmare arbetsmarknaden ger det maximalt värde för skattepengarna i det långa loppet.

Det kan vara svårt för små företag att etablera sig. Kommunen ställer krav som kan medföra att företagen till exempel måste ha personal i beredskap, tillgång till administrativa system och kunskaper i dessa, vilket förutsätter att företagen har ekonomiska resurser.

För att anordnare ska leverera insatser av den kvalitet som är kravställd måste checkbeloppen vara affärsmässiga. Det har visat sig i Nacka kommun, och i många andra kommuner, att kommunala anordnare inte går runt ekonomiskt i kommunernas kundval. Kommunala och privata anordnare har inte samma förutsättningar. Sveriges kommuner och regioner har gjort en sammanställning av kommunala respektive privata utförares villkor i vad man kallar *Lika villkor och olika förutsättningar i valfrihetssystem* som redovisas i tabellen nedan.

Konkurrensackdelar för kommunala utförare	Konkurrensfördelar för kommunala utförare
Offentlighetsprincip, Självkostnadsprincip, Likställighetsprincip, Laglighetsprövning	Fria nyttigheter (exempelvis tillgång till jurist, fordon eller lokaler)
Sistahandsansvar, yttersta ansvar	Skalfördelar genom den offentliga utförarens relativa storlek
Fördelade centrala kostnader	Avdrag för ingående moms
Särskilda huvudmannauppsdrag	Ingen tillståndsplikt
Övergripande mål (hållbarhetsmål, socialt ansvar)	

Källa: Sveriges kommuner och regioner:

<https://skr.se/tjanster/kurserochkonferenser/dokumentation/alldokumentation/dokumentationlikavillkorocholikaförutsattningaromvalfrihetssystem.26989.html>

Både den statliga utredningen Framtidens valfrihetssystem - inom socialtjänsten (SOU 2014:2) och Konkurrensverket (Rapport 2013:08) gjorde bedömningen att transparensen inom valfrihetssystem måste stärkas. Utredaren föreslog att kommunerna årligen bör analysera om uppdragen är jämförbara, redovisa intäkter och kostnader för den kommunala verksamheten och redovisa eventuella ekonomiska konsekvenser av att kommunen har det yttersta ansvaret för att tillhandahålla service och omsorg.

4.3 Organisering och effektivitet

Kundval bidrar i bästa fall till en långsiktighet samt möjlighet att skapa en god kvalitet och maximalt värde för skattepengarna. En positiv aspekt med kundval både utifrån anordnarnas och kommunens perspektiv är att anordnare kan auktoriseras löpande. Det är också positivt för anordnarna att inte behöva oroa sig för nya upphandlingar som kan innebära andra och uppdaterade krav som deras verksamhet inte uppfyller. Med framförhållning går det att utveckla och uppdatera befintliga auktorisationsvillkor, dock inte med övergripande förändringar.

Administration av avtalsformer

LOU-upphandlingar har sina administrativa utmaningar för kommunen eftersom det ofta är tids- och resurskrävande att göra en upphandling. LOU-upphandlingar kan även påverka kunden, eftersom en ny upphandling kan innebära ett nytt utbud av utförare.

Hanteringen av kundval kräver generellt mycket resurser, både i ansöknings- och godkännandeprocessen, men framför allt i uppföljningsprocessen för att säkerställa kvaliteten för den enskilde och att anordnaren följer Nackas auktorisationsvillkor. I kundval finns ingen möjlighet för kommunen att begränsa antalet anordnare, vilket kan göra att det blir väldigt många anordnare att följa upp och ha kontakt med.

Det är stor skillnad mellan de olika kundvalssystemen avseende hur tidskrävande de är i organisering och effektivitet. Det finns kundvalssystem, till exempel hemtjänstkundvalet, där det görs många utredningar och översyner som ofta resulterar i revideringar av auktorisationsvillkoren. Dessa utredningar och översyner kan vara mycket resurskrävande och ökar administrationen i kommunen.

En mångfald av verksamheter

En fördel med att ingå ramavtal där utförare sätter sitt pris kan vara möjligheten att få ett bredare utbud. En utförare med mindre personalkrävande insatser kan sätta ett lägre pris. Utförare som erbjuder insatser till personer med komplexa och svåra behov kan lägga anbud med högre pris. Detta gör att kommunen kan få ett större och bredare utbud av utförare. I dagsläget finns ett konkret exempel inom sysselsättningskundvalet där potentiella anordnare inte är intresserade av att vara med eftersom de anser att ersättningen är för låg. Detta gör att kunder har en begränsad möjlighet att välja en passande anordnare.

En annan aspekt är den verksamhet som bedrivs i grupp, som exempelvis gruppbehandling. Här krävs att det finns ett tillräckligt stort underlag av kunder för att gruppen ska kunna starta. Finns det inte tillräckligt många personer med ett visst behov i en kommun behöver en utförare kunna ta emot kunder från flera kommuner. Kommunerna behöver då ställa liknande krav, antingen via kundval

eller upphandlad verksamhet, för att det ska vara möjligt för utföraren att driva verksamhet.

4.4 Sociala omsorgsprocessens kundval med få kunder

Sysselsättning

Inom kundvalet sysselsättning finns för närvarande 47 kunder och 9 anordnare. 2015 fanns 66 kunder och sedan 2016 har antalet kunder i kundvalet legat mellan 40 och 50 kunder. 2019 var kommunens kostnader för sysselsättning cirka 2,9 miljoner kronor. Av de 66 kunderna har 12 kunder sysselsättning på individuell sysselsättning på extern arbetsplats. Bland de kommuner som har valfrihetssystem för sysselsättning har Nacka lägst ersättning. Både när det gäller ersättning per timme eller halvdag och när det gäller ersättning per månad.

Synsättet på sysselsättning har ändrats de senaste 15 åren från att handla mer om att personerna ska sysselsättas till att sysselsättningen förväntas leda till att personerna närmar sig arbetsmarknaden. Eftersom sysselsättningsverksamheter har så bred spridning i syfte, aktivitet och målsättning är det svårt att ställa tydliga krav i ett auktoritetssystem som förväntas vara allmänt hållet. På marknaden finns flera olika slags aktörer som erbjuder stöd och som inte finns representerade i Nackas kundvalssystem. Eftersom sysselsättningsverksamheter mer och mer närmar sig arbetsmarknaden har gränsdragningen till arbets- och företagsnämnden i Nacka blivit otydligare och en definition av gränsen behövs.

Befintliga villkor, ersättning och utbud av anordnare uppfattas inte motsvara dagens behov och samhällsutveckling. En översyn över befintlig och kommande målgrupp i relation till andra aktörer behövs. Det kan behövas helt andra typer av insatser för nya och befintliga målgrupper.

Öppenvårdsinsatser för personer med missbruksproblematik

Kundvalet innefattar följande insatser:

- Rådgivning och förstärkt stöd 1-5 samtal, därefter krävs biståndsbeslut
- Strukturerade samtalsserier, enskilt
- Strukturerad öppenvårdsbehandling i grupp, primärvård
- Strukturerad öppenvårdsbehandling i grupp, eftervård

Kundvalet öppenvårdsinsatser för personer med missbruksproblematik gjordes om 2019 för att ställa tydligare krav på insatsen. I samband med detta hölls dialog med befintliga anordnare om hur kundvalet fungerar. Anordnarna är nöjda med kundvalet, särskilt efter de förändringar som gjordes där kraven tydliggjordes och ersättningen delades upp på ett annat sätt. I kundvalet finns få kunder. En fördel med kundvalet är att kunder kan komma direkt till en anordnare och be om hjälp, utan att behöva passera socialtjänsten.

Utanför kundvalet finns Nacka beroendemottagning som drivs av Nackas kommunala utförare och Region Stockholm. Nacka beroendemottagning erbjuder rådgivning och information i missbruksfrågor, samtal enskilt eller i grupp, råd och stöd till anhöriga samt medicinsk behandling och rådgivning.

Dessa insatser är ett komplement till de insatser som finns i kundvalet men kan inte ersätta dem.

Ingen av Nackas jämförelsekommuner har några alternativ som motsvarar insatserna i kundvalet upphandlade. De erbjuder istället liknande insatser i egen regi. I vilken omfattning varierar mellan olika kommuner, men vanligt är 5-10 icke biståndsbedömda samtal, återfallsprevention och anhörigprogram. Tyresö har egen tolvstegsbehandling och återfallsprevention. Täby har en heltäckande öppenvård i egen regi med bland annat beroendebehandling och stöd. Skulle något behov uppstå där de inte kan erbjuda insats gör de en direktupphandling. Då övriga kommuner erbjuder insatserna i egen regi har inte någon jämförelse av ersättningsnivåer kunnat göras.

Kundvalet underlättar för socialsekreterarna i jämförelse med att behöva leta efter platser och direktupphandla. I relation till flera andra insatser tar kundvalet lite administrativ tid för kvalitetsutvecklare. En upphandling av samma insatser skulle troligtvis kräva mer resurser än att bevara det vi har. Skulle Nacka avsluta kundvalet skulle vi behöva tillföra någon mer högintensiv behandling på Nacka beroendemottagning alternativt direktupphandla insatserna.

Nacka kommun betalar en lägre ersättning i kundvalet än vad man skulle göra om man direktupphandlade insatsen. 2019 var kommunens kostnader för öppenvård missbruk inom kundvalet cirka en halv miljon kronor.

Dagverksamhet för äldre

En större översyn av kundvalet dagverksamhet för äldre är nyligen gjord. Översynen resulterade i en del stora förändringar och därmed ett nytt kundvalssystem:

- anordnarna kan välja mellan att bedriva dagverksamhet med social- eller demensinriktning
- uppdaterade auktorisationsvillkor
- ändrad ersättning.

I dagens kundval har den kommunala anordnaren tre verksamheter, däremot har ingen privat anordnare anslutit sig. Att ingen privat anordnare finns i kundvalet kan bero på att checkbeloppet är för lågt och att ingen separat ersättning utgår för lokaler. Anordnarna ersätts per dag som kunden deltar i verksamheten. Checkbeloppet är något högre för verksamhet med demensinriktning än för verksamhet med social inriktning. Huddinge kommun, Stockholms stad och Täby kommun har samma ersättningsmodell som Nacka, dock med lägre checkbelopp. Stockholms stad ersätter även med ett schablonbelopp för lokaler, men ersättningen är även totalt lägre än Nackas checkbelopp. I Huddinge finns endast kommunala utförare. I Stockholm finns åtta privata verksamheter och 18 kommunala verksamheter. I Täby finns två privata utförare och en kommunal utförare.

För att öka valfriheten för de kunder i Nacka som är i behov av dagverksamhet, skulle ett alternativ till kundval vara att ha verksamhet i egen regi och att upphandla privata utförare. Det är inte klarlagt att dagverksamheten tillgodoser de behov som finns hos målgruppen, eventuellt behövs andra insatser.

2019 var kommunens kostnader för dagverksamhet för äldre cirka 7,9 miljoner kronor.

5 Alternativ till kundval

5.1 Upphandling enligt LOU

Sociala omsorgsprocessen gör oftast upphandlingar i form av ramavtal. Ramavtalet fastställer villkoren för kontrakt som ska tilldelas under en viss tidsperiod. Upphandlingsmyndigheten beskriver ramavtal som en effektiv och användbar avtalsform när den upphandlande myndigheten, med rimlig grad av säkerhet, kan förutse framtida återkommande behov och vill planera för dessa.

Ramavtal kan ingås mellan en eller flera upphandlande myndigheter och en eller flera leverantörer. Ett ramavtal upphandlas på samma sätt som ett vanligt upphandlingskontrakt. Skillnaden är att ramavtalet fastställer villkoren för framtida avrop under ramavtalets giltighetstid medan ett vanligt upphandlingskontrakt avser en faktisk anskaffning och innehåller en fullständig reglering av leverantörens åtagande.

Det finns en risk att kommunen inte får några intresserade leverantörer, alternativt få intresserade leverantörer, om de beräknade volymerna är små.

5.2 Direktupphandling

Upphandlingsmyndigheten beskriver direktupphandling som en upphandling utan krav på anbud i viss form. Den vanligaste situationen då direktupphandling används är då det som ska köpas har ett värde som inte överstiger direktupphandlingsgränsen, som 2020 är 615 312 kronor. Direktupphandlingsgränsen avser alla kontrakt som kommunen ingår, och är av samma slag, under avtalets hela löptid.

Insatserna i de mindre kundvalen som är redovisade i rapporten, det vill säga sysselsättning, öppenvård missbruk och dagverksamhet för äldre, överstiger direktupphandlingsgränsen under 2019.

5.3 Dynamiskt inköpssystem

Ett dynamiskt inköpssystem (DIS) är en helt elektronisk metod för upphandling. Systemet är öppet för nya leverantörer under hela giltighetstiden och antalet leverantörer får inte begränsas.

Upphandlingsmyndigheten beskriver DIS som ett flexibelt system som ökar möjligheterna att få in nya produkter och lösningar till upphandlande

myndigheter och enheter. DIS liknar en vanlig upphandling men är en snabbare process. I Nacka finns exempelvis DIS för kulturskolans lovverksamheter.

Till skillnad från ett kundval så blir varje kunds beviljade insats, till exempel placering på ett korttidsboende, ett avrop där samtliga leverantörer bjuds in att lämna ett anbud. De är inte tvungna att göra det och för varje avrop behöver leverantörerna få minst tio dagar på sig att formulera sitt anbud.

5.4 Egenregi

Egenregi innebär att beställaren skriver ett internt avtal med den kommunala utföraren. Det ger kommunen kontroll över verksamheten och innebär att kommunen kan ändra den när så behövs eller önskas.

6 Slutsatser

Nacka kommun kommer i projektet *Kundval 2.0 – Utveckling* göra en genomgång och översyn av alla kundval under 2021, i projektdirektivet beskrivs att:

”Översyn av respektive kundval och avvägning kring om konkurrens ska ske genom kundval eller upphandling. Kundval ska användas för individuella tjänster och upphandling för gemensamma tjänster enligt kommunens grundläggande styrprinciper. Detta inbegriper också en avvägning av strukturen av respektive kundval, dvs. om det finns närliggande kundval och det därför finns skäl att slå samman dessa eller på annat sätt utveckla respektive kundval.”

I och med denna översyn kommer en djupare genomgång av de kundval som beskrivits i denna rapport att göras.

I inledningen av rapporten ställdes ett antal frågor. Här redovisas utredarnas svar:

- Vilka aspekter behöver det tas hänsyn till när man tittar på kundval med få kunder och maximalt värde för skattepengarna?
I rapporten tas aspekterna Kvalitet för kund, Ekonomi samt Organisering och effektivitet upp.

En viktig aspekt när man tittar på insatser för socialtjänstens målgrupp är kvalitet för kund. Kvalitet för kund innebär att kunden får rätt utbud av insatser att välja mellan. Utbudet ska inte bara tillgodose kundens önskemål utan även hantera de behov som kunden har för att bibehålla eller förbättra sin livssituation.

En annan viktig aspekt är att kommunen ska få maximalt värde för skattepengarna, att kommunen som beställare får det som vi har krävställt. Det är viktigt att kommunen ställer korrekta, relevanta och tydliga krav utifrån respektive insats. Det innebär att kommunen ibland måste tillhandahålla en dyrare insats för att uppnå ett mer långsiktigt resultat för kunden. Ett exempel är en dyrare placering på ett boende i relation till en billigare öppenvårdsinsats för personer med beroendeproblematik.

När det gäller organisering och effektivitet kräver olika insatser och avtalsformer olika mycket administration. Det är viktigt att göra en bedömning utifrån de specifika förutsättningarna.

- Går det att dra en gräns för när det är lämpligt att ha kundval? Var går i så fall den gränsen?

Det går inte att dra en absolut gräns, eftersom flera faktorer behöver tas hänsyn till. Faktorerna varierar beroende på vilket område som är aktuellt. Tabellen nedan kan användas för att avgöra lämpliga avtalsformer.

- Hur ser ersättningsnivåerna ut i Nackas kundval med få kunder i jämförelse med andra jämförbara kommuner?

- **Sysselsättning:** Nacka har relativt låg ersättning jämfört med andra kommuner som har valfrihetssystem för sysselsättning.

- **Öppenvård:** Ingen annan kommun har valfrihetssystem för öppenvård och få kommuner ramupphandlar insatsen. Ersättningsnivåerna för öppenvård är lägre än om insatsen direktupphandlas. Att ha kvar kundvalet i dess nuvarande form anses vara maximalt värde både för kunden och för kommunen.

- **Dagverksamhet för äldre:** Nacka har högre ersättning jämfört med andra kommuner. Det är få kommuner som har valfrihetssystem för dagverksamhet för äldre. Det är ovanligt med privata anordnare i valfrihetssystemen. Trots att Nacka har den högsta ersättningen har ingen privat anordnare anslutit sig till kundvalssystemet.

- Hur ser val av ersättningsmodell ut i kundvalsinsatserna, särskilt i de kundval som har få kunder?

Ersättningsmodellerna redovisas i avsnitt 3. Modellerna utgår mer från typ av insats än storlek på kundvalet.

Linköpings kommun har tagit fram olika kriterier för att bedöma när det är lämpligt med olika avtalsformer. Sociala omsorgsprocessen anser att bedömningarna stämmer väl in även i Nacka kommun.

KRITERIER FÖR BEDÖMNING utifrån vad kommunen har behov av eller önskar uppnå	Kundval	LOU	Egen regi
Ge kunden möjlighet att göra egna val av utförare	+	(+)	-
Behov att främja mångfalden av utförare	+	+	-
Behov att begränsa antalet utförare	-	+	+
Möjlighet för medarbetare till val bland flera arbetsgivare	+	+	-
Behov av samverkan mellan olika vård- och omsorgsformer	-	+	+
Behov av flexibilitet inom uppdragen över tid	+	-	+
Möjlighet att styra utbudet geografiskt	-	+	+
Möjlighet till kostnadskontroll i meningen förutsägbarhet och planeringsbarhet	-	+	+
Behov att kunna hantera höga investerings- och utrustningskostnader	-	+	+
Behov att möta svårbedömda eller föränderliga individuella behov	+	-	+
När uppdraget är svårbeskrivet eller svårt att avgränsa	-	-	+
När uppdraget omfattar del av annan insats (samordningsvinster)	-	-	+
Behov av specialiserad kompetens	-	+	+
Behov att hålla samman kompetens, teamsamarbete	-	+	+
Uppföljnings- och kvalitetsindikatorer behöver formuleras över tid	-	-	+
Kommunen behöver egen kompetens för att säkra ”yttersta ansvaret”	-	-	+
Uppdraget innehåller ett stort mått av utvecklingsinsatser, t.ex. behov av digitalisering	-	-	+
Vid start av verksamhet för målgrupper som är känsliga för förändringar	(+)	-	+
Behov av kontinuitet för brukare	+	-	+
Rådighet över lokaler	-	+	+
Rådighet över antal insatser/platser	-	+	+
Behov av organisatorisk beredskap vid kris och förhöjd beredskap	-	-	+

7 Förslag på fortsatt arbete

En djupare genomgång av samtliga kundvalssystem i kommunen kommer att göras i projektet *Kundval 2.0 – Utveckling*.

Utredarna föreslår att tabellen ovan som redovisar kriterier för bedömning av avtalsform ska användas.

Inom sociala omsorgsprocessen finns ett verktyg för att skapa nya kundvalssystem. Förslaget är att använda detta verktyg när ett nytt kundvalssystem införs för att minska risken att kundvalssystem som inte ger maximalt värde för skattepengarna införs.

En målgruppsinventering av målgruppen personer med psykisk funktionsnedsättning behöver göras och en genomgång av vad insatsen sysselsättning ska syfta till.

En målgruppsinventering av gruppen som använder och inte använder dagverksamhet behöver göras för att se om det finns behov av andra insatser.

Öppenhet och mångfald

*Vi har förtroende och respekt för människors kunskap
och egna förmåga - samt för deras vilja att ta ansvar*

