

Kommunfullmäktige

Svar på interpellation av Lisa Rasmussen (V) om Nackas kvalitetsstyrning i hemtjänsten

En interpellation rörande kvalitetsstyrning i hemtjänsten har inkommit och i interpellationen ställer Lisa Rasmussen (V) följande frågor:

- Avser det nya minoritetsstyret att skärpa kvaliteten på kontrollen av hemtjänstföretagen så att vi minimerar riskerna att liknande händelser uppstår?
- Avser det nya minoritetsstyret att förbättra rutinerna så att klienter i hemtjänsten inte ensamt behöver slåss för att få det som de har fått biståndsbedömd rätt till?
- Anser det nya minoritetsstyret att ni har en tillräcklig kunskap om hemtjänstverksamhetens faktiska kostnader så att ni sätter ersättningsnivåerna till hemtjänstföretagen på tillräcklig nivå utifrån de uppdrag kommunen gett dem?

Mitt svar är följande:

Tack för interpellationen.

Avser det nya minoritetsstyret att skärpa kvaliteten på kontrollen av hemtjänstföretagen så att vi minimerar riskerna att liknande händelser uppstår?

Granskning för att undersöka och bedöma anordnares kvalitet utförs genom systematiska kontroller i enlighet med riktlinje för uppföljning av anordnare som antogs av äldreutskottet i februari 2023. Arbetet med att skärpa kvaliteten på kontrollen av hemtjänstföretagen sker kontinuerligt. Medarbetare i Nacka kommun genomgår regelbunden kompetensutveckling. Arbetsätten utvecklas fortlöpande och det sker en tät operativ samverkan med andra kommuner och myndigheter. Det tittas även systematiskt på inkomna synpunkter och klagomål och åtgärder genomföra därefter. Vid information om missförhållanden eller risk för misshållanden görs påkallade granskningar. Vidare upprättas en årlig uppföljningsplan utifrån riskanalyser.

I mål och budget 2024–2026 är ett prioriterat fokusområde att genomföra insatser mot välfärdsfusk. Att arbeta med att motverka välfärdsfusk genom riktade granskningar innebär en utökning av det befintliga uppdraget att följa upp kvalitet. I hela kommunen sker det ett arbete för att stävja välfärdsfusk, och arbetsmetoder för detta utarbetas. Äldreenheten är med i ett nätverk som tillsammans arbetar för att granska hemtjänstanordnare utifrån välfärdsfusk.

Kontinuitetsbonus infördes i kommunen år 2021 och är en prestationsbaserad ersättning med koppling till kontinuitet. Med få antal personal som besöker kunden har personalen bättre kännedom om sina kunder och vice versa. Vidare är det sedan år 2022 lagstadgat att alla som har hemtjänst ska erbjudas en fast omsorgskontakt. Den fasta omsorgskontakten är en utvald person från hemtjänsten som ska tillgodose den enskildes behov av trygghet, kontinuitet, individanpassad omsorg och samordning. Den fasta omsorgskontakten ska bidra till att öka kundens självbestämmande och delaktighet.

I Socialstyrelsens nationella resultat från den senaste äldreundersökningen framgår det att 86% av hemtjänstkunderna i Nacka kommun är nöjda med sin hemtjänst. Nacka kommun har ett kundval med flera externa anordnare och nöjdheten är snäppet högre än Stockholm läns resultat som ligger på 83%. Av Nackas jämförelsekommuner är det endast Stockholms stad som har kommunal hemtjänst. I jämförelse med Nackas jämförelsekommuner ligger Nacka i topp tillsammans med Tyresö kommun.

Anser det nya minoritetsstyret att förbättra rutinerna så att klienter i hemtjänsten inte ensamt behöver slås för att få det som de har fått biståndsbedömd rätt till?

Alla beslut om biståndsbedömda insatser ska följas upp regelbundet i enlighet med socialtjänstlagen. Äldreenheten har upprättat processer för individuppföljningar som reviderats under året. Det framkommer av mål och budget 2024–2026 att andelen individuppföljningar kommer att öka för att få mer kunskap om kvaliteten på insatserna och att dessa tillgodoser kundernas behov. Genom handläggningsmetodiken IBIC (individens behov i centrum) säkerställs att den enskilde får rätt hjälp och stöd utifrån sina individuella behov. Ett fokuserat arbete med att implementera dessa arbetssätt och processer pågår på äldreenheten.

Hemtjänsttagare och dess anhöriga kan vända sig till kommunen med synpunkter och klagomål. Biståndshandläggare utreder klagomålen och kontaktar anordnarna. Vid övergripande klagomål hanteras dessa av kvalitetsutvecklare som utreder klagomålet vidare utifrån gällande avtal.

Anser det nya minoritetsstyret att ni har en tillräcklig kunskap om hemtjänstverksamhetens faktiska kostnader så att ni sätter ersättningsnivåerna till hemtjänstföretagen på tillräcklig nivå utifrån de uppdrag kommunen gett dem?



Nämnderna har under året gjort prognoser för de kommande åren som används för att beräkna kommunens kommande intäkter och kostnader. Alliansen har utifrån nämndernas förslag baserat på deras ekonomiska ramar tagit fram ett samlat förslag på mål och budget.

Efter en tilläggsbudget i halvårsskiftet 2023 gjordes en checkhöjning av ersättningschecken för hemtjänst. I samband med att checkbeloppet höjdes gjordes en översyn av hemtjänstföretagens kostnader. Översynen utgick från en uträkningsmodell som sammanställer de faktiska kostnaderna för undersköterskor i hemtjänstföretagen. Modellen tar bland annat hänsyn till månadslön, antal arbetstimmar, kringtid för personalkostnader och administrativ kostnad inklusive verksamhetsledning.

I samband med checkhöjningen gjordes även en kartläggning av andra kommuners ersättningsnivåer. Vid kartläggningen utgick äldreheten från PWC:s slutrapport *Kartläggning av ersättningarna i LOV-kommuner* som togs fram på uppdrag av Vårdföretagarna. Nacka har idag högst ersättning bland jämförelsekommunerna (Danderyd, Sollentuna, Solna, Stockholms stad, Täby och Tyresö). Totalt har 22 kommuner under 2018–2023 höjt ersättningen för hemtjänsten, av de kommunerna är Nacka en av fyra kommuner som har höjt ersättningen mer än omsorgsprisindex (OPI). Mellan år 2018–2023 har Nackas hemtjänstcheck ökat med totalt 22,2 procent.

Med detta anser jag att interpellationen är besvarad.

Tobias Nässén (M)

Äldrenämndens ordförande