

Socialnämnden

## Hemtjänst 2.0, en översyn av hemtjänsten

### Förslag till beslut

Socialnämnden noterar rapporten till protokollet.

### Sammanfattning av ärendet

En översyn av hemtjänsten har gjorts under våren 2020. Översynen initierades genom ett politikerinitiativ i äldrenämnden i september 2019. Anledningen till förslaget om en översyn var bland annat den demografiska utvecklingen samt att kundnöjdheten sjunkit för hemtjänsten i Nacka. Alla kommuner står inför demografiska utmaningar och behov av en hållbar organisering av hemtjänst har utretts av flera kommuner. Utredningen Hemtjänst 2.0 ger förslag på utvecklingsarbeten, ändringar i villkoren för hemtjänst, ledsagning och avlösning samt förändringar i avgifter och ersättning. Syftet är i första hand att öka kundnöjdheten. Förändringar föreslås i områdena kunden i centrum, kompetens, digital teknik, hållbar organisering samt ersättning och avgifter.

### Ärendet

#### Bakgrund

Översynen av kundvalet för hemtjänst, ledsagning och avlösning initierades genom ett politikerinitiativ i äldrenämnden den 25 september 2019 av Karin Teljstedt, Kristdemokraterna (KD). Anledningen till förslaget om en översyn var bland annat den demografiska utvecklingen samt att kundnöjdheten inom för hemtjänsten i Nacka kommun sjunkit över tid. Översyn av kundvalet och utredningar kopplat till anordnarnas arbete har genomförts vid flera tillfällen sedan kundvalet infördes 1992. Översynerna har främst handlat om förändringar av aktuella villkor och checkbelopp.

Inom kundvalet för hemtjänst, ledsagning och avlösning finns cirka 1 600 kunder, knappt 150 av dem är yngre än 65 år och tillhör socialnämndens målgrupp, övriga är över 65 år och tillhör äldrenämndens målgrupp. Hemtjänsten och äldrenämnden står inför stora utmaningar inom en rad olika områden. Precis som i andra kommuner har Nacka ett demografiskt tryck där antalet äldre kommer öka markant framöver. Det råder redan idag kompetensbrist inom vård- och omsorgsyren generellt och inom äldreomsorgen specifikt. Fler äldre bor hemma allt längre och antalet hemtjänststimmar per kund ökar i Nacka.

En annan orsak till översynen är att flera anordnare varit missnöjda med hur kundvalet är uppbyggt då de menar på att det inte går att bedriva hemtjänst utifrån rådande villkor, ersättningsnivåer och omvärldens krav. Samtidigt har flera anordnare de senaste åren avauktorerats eller varnats på grund av fusk och oegentligheter.

Alla kommuner står inför demografiska utmaningar och behov av en hållbar organisering av hemtjänst har utretts av flera kommuner. Denna utredning ska ses som en del i ett större system där Nacka kommuns styrprinciper, lagar och regler samt lokala förutsättningar vägs in. Kundnöjdheten har sjunkit i Nacka kommun samtidigt som det är svårt att jämföra Nacka kommuns kundnöjdhet med de kommuner i Sverige som bland annat har en kommunal hemsjukvård eller saknar ett stort utbud av företag som erbjuder hemtjänst. De utredningar som projektet har tagit del av har varit samstämmiga i att kundval eller LOV-upphandlingar för hemtjänst inte är en upphandlingsform att rekommendera. Utredningarna menar sammantaget att kundval är en kostsam lösning för kommunen och att det inte bidrar till högre kvalitet för kund. Insatsen är tydligt definierad och skillnaden mellan anordnarna är i realiteten ganska liten vilket gör att valfriheten inte är så stor som den kan verka.

Utredningen har kallats för hemtjänst 2.0 utifrån att förväntat resultat är en långsiktig hållbar insats där personer med komplexa behov får sina behov tillgodosedda med god kvalitet. Utredningen ger förslag på utvecklingsarbeten, ändringar i villkoren för hemtjänst, ledsagning och avlösning samt förändringar i avgifter och ersättning.

### **Kunden i centrum**

I rapportens fjärde avsnitt ”Kunden i centrum”, beskrivs hur nämnden på bästa sätt bör arbeta med kunden i centrum och specifikt kring personer med komplexa behov (exempelvis demens, ensamhet, psykisk ohälsa, multisjuka).

Utifrån vår omvärldsbevakning kan vi bland annat se följande framgångsfaktorer:

- Att inrätta särskilda specialistteam ger inte bättre omsorgskvalitet för kunden. Flera kommuner har istället tagit bort specialiseringar av typen demensteam, eftersom allt fler kunder har demens och det är en kunskap som behöver finnas spridd i alla verksamheter.
- En generell kompetenshöjning om äldre med komplexa behov hos hemtjänstpersonalen i kombination med ökat fokus på kundens funktionsförmåga i biståndsbedömningen, ger positiva effekter för kunderna. Dels leder det till förbättrad hälsa, dels får de sköra äldre tillgång till personal med kompetens inom deras område.
- Den strukturerade samverkan mellan kommunen och regionen behöver förbättras och utvecklas i enlighet med det utvecklingsarbete som SKR bedriver och som



benämns "Nära vård". Ett exempel är behovet av ökad samverkan mellan kommunens biståndshandläggare och regionens paramedicinska personal (arbetsterapeut, fysioterapeut, logoped och dietist) som leder till mer kunskap om kundens förmågor. Implementeringen av arbetssättet Individens behov i centrum (IBIC) kommer också att leda till att kundens förmågor och behov kommer mer i fokus.

- Systematisk individuppföljning är väsentlig för att ha kunskap om vad som skapar kvalitet för kunden, denna behöver implementeras fullt ut i Nacka.

### **Kompetens**

Under rapportens femte avsnitt svarar vi på frågan hur vi säkerställer att kunder får besök av personal med rätt kompetens för olika typer av arbetsuppgifter och behov.

- Kunskapsbrist hos personal kan många gånger vara en anledning till missförhållanden för kund. Bristande kunskaper i svenska hos personalen försämrar kvaliteten för kunden. Kommunen behöver ta ett större ansvar i att säkerställa att hemtjänstpersonalen har tillräcklig och adekvat kunskap för att kunna ge god omsorg.
- Genom Äldreomsorgslyftet (statliga stimulansmedel från 2020) kan personal läsa till undersköterska på betald arbetstid.
- Utredningens förslag är att underlätta för anordnarna att certifieras. Det finns till exempel Silviahemscertifiering eller stjärncertifiering för att möta kunder med demenssjukdom och MI- certifiering för att möta kunder med missbruk och beroende. Detta behöver presenteras i Nackas webbtjänst för kundval "Jämföraren" så att kunder lättare kan välja anordnare som är duktiga på att möta kunder med demens eller missbruk och beroende.

### **Digital teknik**

Digital teknik som en möjlighet till både effektivisering och ökad upplevd kvalitet redovisas i avsnitt sex i rapporten samt i en separat delrapport. Välfärdsteknik främjar självständighet, trygghet, delaktighet och aktivitet. Insatser inom digital teknik kan användas som ett komplement till hemtjänst.

- Öka digital tillsyn istället för trygghetsringning.
- Fortsätt implementeringen av mobila trygghetslarm.
- Införande av digital dagverksamhet kan utgöra ett komplement till den ordinarie dagverksamheten.



- Utöka de digitala inköpen. Alla kunder som blir beviljade matinköp ska kunna delta vid inköp. Det gör de genom att följa med och handla eller att göra det digitalt med hemtjänstpersonalen.
- Införande av medborgarsida kan underlätta för kunder och deras anhöriga.
- Allmän kompetenshöjning om digital teknik riktad till kunder, personal, handläggare och beslutsfattare.

### Hållbar organisering

Under rubrik sju redogör utredningen för hur kommunen kan möta en åldrande befolkning med befintliga hemtjänstresurser samt hur kommunen kan ge incitament till en organisering som ökar kvaliteten.

Kommunen kan inte påverka antalet äldre men vi kan påverka hur vi organiserar både de förebyggande och biståndsbedömda insatserna så att de åsrika personer som behöver stöd får rätt stöd utifrån sina behov och förutsättningar. Utredningen föreslår att:

- Marknadsföra, möjliggöra och erbjuda fler hälsofrämjande aktiviteter så att kunderna håller sig friskare längre.
- Se över förenklad handläggning.
- Öka hemtjänstavgiften så att den är i linje med andra kommuners avgifter och att skillnaden mot att använda rut-tjänster inte blir så stor.
- Komplettera fler utredningar i biståndsbedömningen med bedömningar som beskriver kundens funktionsförmåga, till exempel arbetsterapeutiska ADL-bedömningar. I utskrivningar från sjukvården ingår detta oftast, men i andra situationer kan det behöva köpas in via upphandlad utförare.
- Mer fokus på kundens förmågor i biståndsbedömningen med IBIC som utredningsmodell.

Detta menar utredarna kommer möjliggöra för kunden att bibehålla funktioner och leva ett hälsosammare liv.

Utredningens bedömning är att det inte finns argument för att kvaliteten för kund eller effektiviteten skulle öka genom att skapa ett kundval för endast serviceinsatser, eller att separera insatserna på annat sätt. En uppdelning skulle försvåra för anordnarna att organisera sin verksamhet på bästa sätt utifrån sina specifika förutsättningar och riskerar att minska personalkontinuiteten hos kund. IVO ställer höga krav på alla hemtjänstanordnare



vilket innebär att rena serviceföretag inte får tillstånd att bedriva hemtjänst. För många personer som endast behöver hjälp med serviceinsatser kan ett effektivt sätt vara anlita serviceföretag med rut-avdrag för att få hjälp.

### **Ersättning och avgifter**

Hur bibehåller vi kvalitet utan markant ökade kostnader var en av frågorna i politikerinitiativet. Under rubrik åtta presenteras olika typer av ersättningsmodeller samt förslag på att behålla nuvarande ersättningsmodell och att öka ersättningen för övriga kostnader i hemtjänstchecken. En stabil uppräkningsmodell genom OPI eller en fast procent skulle ge anordnarna bättre möjlighet att planera sin verksamhet.

Utredningen föreslår en höjning av posten övriga kostnader i checknivån samt att ge anordnarna en premieersättning för hög personalkontinuitet från 2021 och att under 2022 införa en premieersättning för uppnådda mål enligt IBIC.

Utredningens förslag är att öka hemtjänstavgiften så att den är i linje med andra kommuners avgifter och där skillnaden mellan att ta in rut-tjänster inte blir så stor.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Utredningen ger förslag på ändring av ersättning till anordnare samt avgiftshöjning för de kunder med ekonomisk förmåga som inte når maxtaxan. Flera av satsningarna kring kompetens och förebyggande kan finansieras med stimulansmedel. Kostnader för förslagen kommer att konkretiseras i arbetet med mål och budget 2021.

### **Konsekvenser för barn**

Förändringar av hemtjänst, ledsagning och avlösning kommer att leda till ökad kvalitet i hemtjänsten även för föräldrar som får hemtjänst vilket gynnar barnen. En högre avgift leder till dyrare hemtjänst för kunder med lite tid vilket kan minska deras ekonomiska utrymme. Dock finns maxtaxa och avgiftsreducering för dem som har låg inkomst.

### **Bilagor**

1. Tjänsteskrivelse 2019-10-23, Översyn av kundvalet hemtjänst
2. Slutrapport, Hemtjänst 2.0
3. Förstudie, Hemtjänst 2.0
4. Delrapport i Hemtjänst 2.0, Valfärdsteknik

Helena Lindenius  
Enhetschef  
Omsorgsenheten

Emelie Berglund  
Kvalitetsutvecklare  
Omsorgsenheten