

## Utlåtande Rotel VIII (Dnr KS 2018/751)

### Uppdragsbeskrivning för stadsdelsnämndernas hemtjänst i ordinärt boende

Förslag från äldrenämnden

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Uppdragsbeskrivning för stadsdelsnämndernas hemtjänst i ordinärt boende godkänns med de ändringar som framgår i bilaga 2 till utlåtandet.
2. Äldrenämnden får i uppdrag att i samband med revidering av förfrågningsunderlag för lagen om valfrihetssystem (LOV) inom hemtjänst, kontinuerligt revidera underlag till uppdragsbeskrivningar.

**Föredragande borgarrådet Clara Lindblom** anför följande.

#### Ärendet

Staden införde det första valfrihetssystemet för hemtjänst år 2002. För verksamheter som drivs i privat regi och av entreprenörer finns krav och förutsättningar reglerat i avtal. Då en kommun inte kan skriva avtal med sin egenregiverksamhet har Stockholms stad sedan 2014 haft en uppdragsbeskrivning som äldrenämnden tillsammans med stadsdelsnämnderna tagit fram. Uppdragsbeskrivningen syftar till att alla utförare ska ha samma uppdrag oavsett driftsform. Stadsdelsnämnderna har möjlighet att göra vissa lokala kompletteringar. Uppdragsbeskrivningen ska säkerställa att det finns ett tydligt uppdrag för utförarnas verksamhet. Detta ska skapa en tydlighet och förutsättningar så att verksamhetsuppföljningar kan ske på samma sätt samt ge möjlighet till jämförelser.

## Beredning

Ärendet har initierats av äldrenämnden och remitterats till stadsledningskontoret, Farsta stadsdelsnämnd, Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd, Norrmalms stadsdelsnämnd och Skärholmens stadsdelsnämnd.

*Äldrenämnden* anser att det är viktigt, ur den äldres perspektiv, att omhändertagandet är detsamma oavsett vem som utför insatserna eller var den äldre bor.

*Stadsledningskontoret* ställer sig positiv till äldrenämndens förslag till uppdragsbeskrivning för stadsdelsnämndernas hemtjänst i ordinärt boende. Vidare anser stadsledningskontoret att uppdragsbeskrivningen är en viktig förutsättning för att skapa lika villkor mellan kommunala och privata utförare.

*Farsta stadsdelsnämnd* anser att de krav och rutiner som finns i uppdragsbeskrivningen är väsentliga för uppdraget.

*Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd* anser att uppdragsbeskrivningen ställer tydliga krav på de kommunala utförarna och gör det lätt att följa upp verksamheten.

*Norrmalms stadsdelsnämnd* ställer sig positiv till en uppdragsbeskrivning som tydliggör uppdraget för verksamheter som drivs i egen regi. Det underlättar vid uppföljning och är ett stöd för biståndshandläggarna då de vet vilka delar som ingår i hemtjänstens uppdrag. Vidare kan det utgöra ett bra underlag vid rekrytering inom hemtjänsten då uppdraget beskrivs tydligt.

*Skärholmens stadsdelsnämnd* är överlag positiv till en gemensam uppdragsbeskrivning för stadsdelsnämndernas hemtjänst i egen regi.

## Mina synpunkter

Under mandatperioden har vi i majoriteten i Stockholms stad påbörjat ett stort förändringsarbete inom hemtjänsten. Staden står inför en stor demografisk utmaning när gruppen äldre i staden ökar kraftigt på sikt och ett utvecklingsarbete har därmed varit en nödvändighet för att vi även framöver ska kunna garantera vård och omsorg av god kvalitet.

Den demografiska utvecklingen ställer även krav på en långsiktig planering och samordning kring kompetensförsörjningen inom hemtjänsten. Vi måste fortsätta att skapa bra förutsättningar för alla anställda att göra ett bra jobb. Målsättningen är att sätta den äldre i centrum, öka den äldres inflytande, förbättra samverkan runt den äldres behov samt öka handlingsfriheten för hemtjänstpersonalen att tillmötesgå den äldres dagsaktuella behov och

önskemål. Även personalkontinuiteten ska höjas och de anställda ska erbjudas kompetensutveckling, trygga anställningar, rimliga arbetsscheman samt heltid eller ökad sysselsättningsgrad till dem som önskar det.

Jag delar flera av remissinstansernas oro över att för höga kompetenskrav på driftansvarig kan leda till rekryteringsproblem samt omöjliggöra för medarbetare att gå vidare till ett första chefsuppdrag i staden. Jag är dock trygg med att det redan inom stadens personalstrategiska arbete pågår ett utvecklingsarbete för att ta fram stöd för medarbetare som är intresserade av ett chefsuppdrag. Äldreomsorgen tillhör också de prioriterade verksamheterna när det gäller stadens insatser för att klara chefsförsörjningen. Sammantaget ser jag därför goda möjligheter för staden att erbjuda lämplig kompetensutveckling för att klara chefsförsörjningen även inom hemtjänsten.

Vi har under mandatperioden antagit ett nytt förfrågningsunderlag för de hemtjänstverksamheter som drivs i privat regi där vi fastställde vilka krav vi ställer. Nu har vi även tagit fram en uppdragsbeskrivning för stadsdelsnämndernas hemtjänst som ska vara likställt med förfrågningsunderlaget. Stadsdelsnämnderna kan komplettera uppdragsbeskrivningen utifrån lokala förutsättningar och behov. Samtliga utförare av hemtjänst i staden ska förutom att följa de krav som framgår av förfrågningsunderlag och uppdragsbeskrivning, följa stadens övriga styrdokument som berör äldreomsorgen.

#### Bilagor

1. Reservationer m.m.
2. Uppdragsbeskrivning för stadsdelsnämndens hemtjänst i ordinärt boende (inkl. stadsledningskontorets förslag till ändringar)

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

**Särskilt uttalande** gjordes av borgarråden Joakim Larsson och Cecilia Brinck (båda M) och borgarrådet Lotta Edholm (L) enligt följande.

I ett valfrihetssystem måste krav och förutsättningar för utförarna vara desamma, oavsett regiform. Vi noterar med tillfredsställelse att det är grunden för föreliggande ärende. Enligt 9 kap. 2 § lagen om valfrihet (LOV) ska det finnas ett ickevalsalternativ för den enskilde som inte vill eller kan välja utförare. Vi i Alliansen vill att detta ickevalsalternativ inte enbart ska tillfalla hemtjänst i kommunal regi, utan även ska omfatta fristående utförare. Det torde finnas möjlighet att införa detta, dock ej genom lottning. I sammanhanget vill vi åter påpeka att vi ställer oss tveksamma till ett antal

krav som inte känns relevanta eller rimliga i förfrågningsunderlaget för upphandling av hemtjänsten enligt LOV:

- *Arbetskläder* – vi anser att frågan om arbetskläder förvisso kan vara angelägen, men att alltför mycket detaljstyrning bör undvikas och kan göra det extra svårt för bra små utförare.
- *Tillgång till lokal för omklädning* – vi anser likaså att frågan om tillgång till lokal för omklädning kan vara angelägen, men att alltför mycket detaljstyrning bör undvikas. I synnerhet för bra små utförare kan detta vara svårt.
- *Verksamhetsansvariges närvaro* – även frågan om närvaro av de som är verksamhetsansvariga är en detaljstyrning som bör undvikas.
- *Ökad personalkontinuitet* – vi stödjer problemformuleringen men anser att olika former av incitament är att föredra framför specifika krav.
- *Arbetsrättsliga förhållanden* – kollektivavtal eller kollektivavtalsliknande villkor. Här behövs en specificering av ”kollektivavtalsliknande villkor”.
- *Obligatorisk närvaro vid informationsmöten.*
- *Minsta volym/antal brukare vid en viss tid* – volymkravet riskerar att bli problematiskt för små utförare.
- *Miljöpåverkan* – vi vill uttrycka förhoppningen att detta innebär att arbetsgivare ska uppmuntra klimatsmarta och effektiva transportslag. Om arbetsgivare vill stödja elektrifieringen av transporter, exempelvis via eldrivna tjänstebilar, så är det av godo.

Därutöver har en metod med referenstagning införts. Detta torde av förklarliga skäl bli svårt för nystartade företag inom välfärdssektorn. Referenstagning får inte innebära att seriösa nya utförare inom hemtjänsten på förhand diskvalificeras.

**Kommunstyrelsen** delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Uppdragsbeskrivning för stadsdelsnämndernas hemtjänst i ordinärt boende godkänns med de ändringar som framgår i bilaga 2 till utlåtandet.
2. Äldrenämnden får i uppdrag att i samband med revidering av förfrågningsunderlag för lagen om valfrihetssystem (LOV) inom hemtjänst, kontinuerligt revidera underlag till uppdragsbeskrivningar.

Stockholm den 22 augusti 2018

På kommunstyrelsens vägnar:  
KARIN WANNGÅRD

Clara Lindblom

*Ulrika Gunnarsson*

**Särskilt uttalande** gjordes av Cecilia Brinck, Dennis Wedin, Johanna Sjö, Markus Nordström, Jonas Nilsson och Lars Jilmstad (alla M) med hänvisning till Moderaternas och Liberalernas gemensamma särskilda uttalande i borgarrådsberedningen.

**Ersätтарыttrande** gjordes av Karin Ernlund (C) och Erik Slottner (KD) med hänvisning till Moderaternas och Liberalernas gemensamma särskilda uttalande i borgarrådsberedningen.

## Remissammanställning

### Ärendet

Uppdragsbeskrivningen syftar till att alla utförare ska ha samma uppdrag oavsett driftsform. Stadsdelsnämnderna har möjlighet att göra vissa lokala kompletteringar. Uppdragsbeskrivningen ska säkerställa att det finns ett tydligt uppdrag för utförarnas verksamhet. Detta ska skapa en tydlighet och förutsättningar så att verksamhetsuppföljningar kan ske på samma sätt samt ge möjlighet till jämförelser.

Nedan sammanfattas några av områdena i uppdragsbeskrivningen.

### Kvalitetsledningssystem

För att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska utföraren ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet enligt SOFS 2011:9. Ledningssystemet ska vara anpassat till utförarens verksamhet och innehålla:

- Processer med tillhörande rutiner/system/planer
- Riskanalys
- Egenkontroll

Kvalitetsledningssystemet ska kontinuerligt följas upp, utvärderas och utvecklas utifrån verksamhetens behov samt förändringar i Socialstyrelsens allmänna råd m.m.

### Miljöhänsyn

Utföraren ska arbeta utifrån stadens aktuella miljöprogram för att minimera negativ miljöpåverkande faktorer i verksamheten.

### Ansvarig för den dagliga driften

Utföraren ska ha en eller flera personer som ansvarar för den dagliga driften. Antalet personer som ansvarar för den dagliga driften och dennes tjänstgöringsgrad i verksamheten ska vara lämplig för uppdragets omfattning samt utförarens storlek och organisation. Den som är ansvarig för den dagliga driften ska bland annat ha adekvat högskoleutbildning. Vidare ska driftansvarig ha minst 24 månaders erfarenhet inom äldreomsorgen och/eller personer med funktionsnedsättning med utgångspunkt från socialtjänstlagen. Driftansvarig ska ha minst 18 månaders praktisk erfarenhet på heltid av

arbetsledning (ekonomi-, personal-, verksamhetsansvar). Erfarenheten ska vara förvärdad under de åtta senaste åren. I de fall den sökande saknar adekvat utbildning kan sökande begära prövning av den reella kompetensen.

### **Personal**

För att kunna ge den enskilde en god service och omvårdnad är en engagerad och utbildad personal avgörande. Minst 50 procent av personalen ska ha en relevant utbildning för uppdraget. Med detta avses yrkesförberedande utbildning (gymnasieexamen) från vårdlinje, social servicelinje eller omvårdnadsprogrammet alternativt 600 gymnasiepoäng från Komvux i karaktärsämnen inom vård och omsorg.

### **Anställning**

För att öka kontinuiteten ska utföraren sträva efter att personalen erbjuds fast anställning. Vid anställning ska heltid vara norm. Tillämpning av visstidsanställning ska undvikas. Detta gäller även timanställning utöver vad som krävs, exempelvis för att täcka vid korttidsfrånvaro.

### **Introduktion**

Utföraren ska se till att nyanställd personal får introduktion. Det ska finnas en skriftlig rutin för introduktion av nyanställd personal.

Introduktionsprogrammet ska vara anpassat till verksamheten så att nyanställd personal har förutsättningar och kompetens att utföra de arbetsinsatser/moment som ingår i arbetet.

### **Lokaler**

Utföraren ska ha en lokal som är anpassad till verksamheten. Det innebär bland annat att det ska finnas omklädningsrum med möjlighet att byta om enskilt. Det ska även finnas duschmöjlighet.

För att säkra bland annat hygienrutiner och nyckelhantering samt ur ett arbetsmiljöhänseende, ska lokalen vara belägen så att den kan nås i rimlig tid för all personal. Med rimlig tid avses att personalen före, mellan och efter uppdrag hos den enskilde kan ta sig till lokalen inom en tid där riktvärdet är att restiden inte är mer än 45 minuter med kollektiva färdmedel (inklusive gångtid) eller 30 minuter med bil under normala trafikförhållanden. För geografiskt omfattande uppdrag kan det innebära att fler lokaler krävs. Undantag kan medges bland annat när den enskilde bor långt ifrån allmänna kommunikationer.

### **Inriktning, mål och åtagande**

Verksamheten ska utföras så att socialtjänstlagens kvalitetskrav uppfylls för den enskilde avseende service och omvårdnad. Service och omvårdnad till den enskilde ska utgå från följande kvalitetsaspekter:

- trygghet, kontinuitet och tillgänglighet
- gott bemötande, respekt och integritet
- inflytande och självbestämmande

### **Verksamhetens innehåll**

Utföraren ska kunna utföra samtliga insatser i form av service och omvårdnad som kan förekomma i ett biståndsbeslut dygnet runt alla dagar om året, såsom serviceinsatser, omvårdnadsinsatser, följeslagare, avlösning och trygghetslarm.

### **Basala hygienrutiner**

Utföraren ska tillhandahålla och bekosta arbetskläder samt ombesörja tvätt av dessa. Arbetskläderna ska bestå av en underdel och en kortärmad överdel eller en sammansatt över och underdel. De ska bytas minst dagligen och kunna tvättas i 60 grader. Arbetskläder ska förvaras avskilt från privata kläder. Utöver detta ska det också vid behov finnas skyddskläder, handskar, handsprit m.m. som behövs. Utföraren ansvarar för att personalen får kontinuerlig utbildning i basala hygienrutiner. Utföraren ska ha basala hygienrutiner.

### **Uppföljning**

Staden genomför olika typer av uppföljningar och kontroller såsom uppföljningar på individnivå, verksamhetsuppföljningar, inspektioner, brukarundersökningar, administrativa och ekonomiska uppföljningar, uppföljning av synpunkter och klagomål, uppföljning av avvikelser i samband med larmutryckning, olika stickprovskontroller, screening och vid behov fördjupade uppföljningar/särskilda granskningar.

Resultatet från brukarundersökningar och verksamhetsuppföljningar presenteras på stadens hemsida under ”Hitta och jämför service”. Företrädare för staden såsom inspektörer, revisorer och andra tjänstemän har rätt att följa upp och kontrollera verksamheten. Utföraren ska bereda tillträde och insyn i sådan utsträckning att de kan genomföra sitt uppdrag.

Stadens samlade resultat redovisas i en årsrapport till äldrenämnden samt till kommunstyrelsen under första kvartalet året efter. Verksamheterna följs generellt upp vartannat år om det inte finns en bedömd orsak till tätare uppföljningar.



## Äldrenämnden

**Äldrenämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 17 april 2018 att godkänna förvaltningens förslag till en stadsgemensam uppdragsbeskrivning för stadens hemtjänst i egenregiverksamhet, att överlämna förslaget till kommunstyrelsen för vidare beslut i kommunfullmäktige och föreslå kommunstyrelsen att föreslå kommunfullmäktige att besluta om stadsgemensam uppdragsbeskrivning samt att föreslå kommunstyrelsen att föreslå kommunfullmäktige besluta att äldrenämndens ges i uppdrag att i samband med revidering av förfrågningsunderlag för LOV inom hemtjänst, kontinuerligt revidera underlag till uppdragsbeskrivningar.

*Särskilt uttalande* gjordes av Michaela Hollis (KD), Dennis Wedin m.fl. (alla M) och Ann-Katrin Åslund (L), *bilaga 1*.

*Ersätтарыttrande* gjordes av Alfred Askeljung (C) som instämde i särskilt uttalande från KD, M och L.

**Äldreförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 21 mars 2018 har i huvudsak följande lydelse.

Privata utförare har deltagit i upphandling enligt LOV och bedriver sin verksamhet utifrån de krav och förutsättningar som är fastställda i avtal mellan staden och respektive utförare. Staden införde det första valfrihetssystemet för hemtjänst 2002. Det har funnits en uppdragsbeskrivning för egen regi som beslutades av äldrenämnden 2014.

All äldreomsorg inom Stockholms stad som gäller vård- och omsorgsboenden, hemtjänst, servicehus och dagverksamhet följs upp årligen enligt en stadsgemensam struktur, enligt beslut i kommunfullmäktige år 2005. Under 2017 fattade kommunfullmäktige ett nytt inriktningsbeslut gällande stadens uppföljningsmodell inom äldreomsorgen. Den förnyade modellen innebär att verksamhetsuppföljningar genomförs vartannat år.

I och med denna verksamhetsuppföljning förväntas de verksamheter som drivs av staden i egen regi indirekt leva upp till samma krav som de privata utförarna som är bundna till dessa krav i sina avtal.

Ett valfrihetssystem, där ersättningen är lika för alla utförare, förutsätter så lika villkor som möjligt mellan de utförare som ingår inom respektive valfrihetssystem. Ur ett äldreperspektiv är det viktigt att omhändertagandet är detsamma oavsett vem som utför insatserna eller var den äldre bor. Äldreförvaltningen har tagit fram ett förslag till

uppdagsbeskrivning som bygger på de krav som ställs på de privata utförarna. Utöver den stadsgemensamma uppdagsbeskrivningen föreslås att stadsdelsnämnderna ges möjlighet att komplettera uppdraget efter lokala förutsättningar. Stadsdelsnämnden svarar för uppföljning och åtgärdande av eventuella brister.

Äldreförvaltningen föreslår att uppdagsbeskrivningen revideras i samband med eventuella förändringar i förfrågningsunderlaget för hemtjänsten. Äldrenämnden föreslås få i uppdrag att ta fram och kontinuerligt revidera underlag till uppdagsbeskrivningar som därefter tecknas mellan stadsdelsnämnd och deras respektive hemtjänstverksamheter.

## Beredning

Ärendet har initierats av äldrenämnden och remitterats till stadsledningskontoret, Farsta stadsdelsnämnd, Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd, Norrmalms stadsdelsnämnd och Skärholmens stadsdelsnämnd.

## Stadsledningskontoret

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 5 juni 2018 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret ställer sig positiv till äldrenämndens förslag till uppdagsbeskrivning för stadsdelsnämndernas hemtjänst i ordinärt boende. Vidare anser stadsledningskontoret att uppdagsbeskrivningen är en viktig förutsättning för att skapa lika villkor mellan kommunala och privata utförare. Likaså bedömer stadsledningskontoret att uppdagsbeskrivningen kan ge stöd i stadens arbete för att nå visionen om *Ett Stockholm för alla* och verksamhetsmål 1.7 *Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet*.

Under rubriken "Uppföljning" i uppdagsbeskrivningen beskrivs övergripande de olika typer av uppföljningar och kontroller som genomförs i staden. Stadsledningskontoret anser att det på ett tydligare sätt ska framgå att stadens principer för uppföljning inom äldreomsorgen utgår från *Principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen* (Dnr 152-2128/2016) som beslutades på kommunfullmäktiges sammanträde 2017-06-12. Vidare noterar stadsledningskontoret att i uppdagsbeskrivningen lyfts "screening" fram som en uppföljningsmetod. Detta begrepp bör tas bort då kommunfullmäktige på sitt sammanträde 2017-06-12 beslutade att uppföljning genom screening skulle utgå och ersättas med kvalitetsobservationer (Dnr 152-2128/2016).

I uppdagsbeskrivningen, under rubriken "Uppföljning", står det att stadens samlade resultat redovisas i en årsrapport till äldrenämnden samt till kommunstyrelsen

under första kvartalet året efter. Stadsledningskontoret anser att den stadsövergripande rapporten för verksamhetsområdet ska redovisas första halvåret under innevarande år.

## **Farsta stadsdelsnämnd**

**Farsta stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 14 juni 2018 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

**Farsta stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 21 maj 2018 har i huvudsak följande lydelse.

Det är för den äldre viktigt att den omsorg och det omhändertagande som utförs genom insatser i hemtjänst i ordinärt boende är av samma kvalitet oavsett vem som utför insatsen. Förvaltningen anser att de krav och rutiner som finns i uppdragsbeskrivningen är väsentliga för uppdraget.

Förvaltningen ställer sig dock frågande till formuleringen, under avsnitt 3.26 Förändring av behov, avseende utförarens skyldighet att omgående meddela biståndshandläggare om kund är inlagd på sjukhus. Sjukhusvistelse för kund innebär inte alltid ett förändrat behov. All sjukhusvistelse rapporteras inte omgående från kund till utförare, ibland inte alls, beroende på omfattningen av kundens insatser och anledningen till sjukhusvistelsen. Utföraren rapporterar alltid till beställarna angående utebliven insats på grund av sjukhusvistelse och förändrat behov hos kund.

Förvaltningen vill även lyfta den framtida utmaningen med formuleringen under avsnitt 3.4.3. Formell kompetens vad avser krav på driftansvarig. Förvaltningen ställer sig bakom kompetenskrav men ifrågasätter kraven på lång erfarenhet inom verksamhetsområdet och arbetsledning. Enligt förslaget ska ansvarig för verksamheten, motsvarande enhetschef, ha minst 18 månaders praktisk erfarenhet från arbetsledning. Det här innebär i praktiken att medarbetare i staden aldrig kan gå vidare till ett första chefsuppdrag inom stadens hemtjänst. Förvaltningen menar att det kan komma att leda till problem med återväxt och personalförsörjning på chefsnivå, då det redan idag är svårt att rekrytera chefer utifrån nuvarande grundläggande kompetenskrav. Kraven på lång erfarenhet bör omvärderas för att nya chefer ska kunna få möjlighet att utvecklas inom verksamhetsområdet.

## **Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd**

**Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 15 maj 2018 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

**Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 7 maj 2018 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ser positivt på att en uppdragsbeskrivning för stadsdelsnämndernas hemtjänst i ordinärt boende finns i verksamheten. Uppdragsbeskrivningen ställer tydliga krav på de kommunala utförarna och gör det lätt att följa upp verksamheten. Förvaltningen ser det också som positivt och viktigt att samma krav ställs på alla utförare oavsett regiform.

Förvaltningen ser det som önskvärt att avsnitt 2.6 *Ickevalsalternativ* utvecklas ytterligare för att tydliggöra vad som menas med akuta beställningar och hur dessa beställningar ska tas emot då den kommunala hemtjänstutföraren har samma förutsättningar som alla andra hemtjänstutförare.

## **Norrmalms stadsdelsnämnd**

**Norrmalms stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 14 juni 2018 att remissen besvaras med förvaltningens tjänsteutlåtande.

**Norrmalms stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 8 maj 2018 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ställer sig positiv till en uppdragsbeskrivning som tydliggör uppdraget för verksamheter som drivs i egen regi. Det underlättar vid uppföljning och är ett stöd för biståndshandläggarna då de vet vilka delar som ingår i hemtjänstens uppdrag. Vidare kan det utgöra ett bra underlag vid rekrytering inom hemtjänsten då uppdraget beskrivs tydligt.

I uppdragsbeskrivningen beskrivs den formella kompetens som den som är ansvarig för den dagliga driften ska ha. Denna person ska ha "minst 24 månaders erfarenhet inom äldreomsorgen och eller personer med funktionsnedsättning med utgångspunkt från socialtjänstlagen, varav minst 18 månaders praktisk erfarenhet av arbetsledning (ekonomi, personal-, verksamhetsansvar). Erfarenheten ska vara förvärvad under de åtta senaste åren".

Förvaltningen anser att detta krav kan vara svårt att tillgodose vid nyrekrytering, och att det kan bli ännu svårare att möta kravet i ytterstadsdelarna då det generellt sett kan vara svårare att rekrytera personal.

Utföraren ska ha kontakt med stadens arbetsmarknadsförvaltning för att ha en dialog om personalförsörjning i samband med utförandet av uppdrag samt utveckla en samverkan med arbetsmarknadsförvaltningen. Förvaltningen efterfrågar tydligare riktlinjer kring hur denna samverkan ska organiseras.

När det gäller mat och måltider framgår av uppdragsbeskrivningen att "utföraren ska känna till och observera tillstånd hos den enskilde som i förlängningen kan leda till undernäring". Förvaltningen önskar att det framgår av uppdragsbeskrivningen att detta omfattar personer som har beslut om måltidshjälp. En del äldre har endast hjälp med enstaka insatser, så som städning varannan vecka. Förvaltningen anser att det inte är

rimligt att hemtjänsten ska ha samma skyldigheter när det gäller dessa personer, till skillnad från de äldre som bor på vård- och omsorgsboende eller får stöd med måltider.

På sidan 11 i uppdragsbeskrivningen föreligger det en motsättning mellan orden ska och bör. Vid anställning av anhörigvårdare "bör personen ha utbildning om lägst 600 poäng..." I stycket efter står det att "samtliga ovanstående kriterier ska vara uppfyllda".

Förvaltningen anser att det är viktigt med en enhetlig beskrivning, som tydliggör kraven vid exempelvis uppföljning.

Slutligen saknar förvaltningen jämställdhetsperspektivet i uppdragsbeskrivningen. Jämställdhetsperspektivet tas till exempel alltid upp i förfrågningsunderlag inför upphandling av entreprenörer.

## **Skärholmens stadsdelsnämnd**

**Skärholmens stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 14 juni 2018 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

**Skärholmens stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 21 maj 2018 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen är överlag positiv till en gemensam uppdragsbeskrivning för stadsdelsnämndernas hemtjänst i egen regi. I ett valfrihetssystem, som bygger på lika ersättning för alla utförare, bör även villkoren mellan utförarna vara lika. För de kvinnor och män som har hemtjänst ska det inte vara någon skillnad på servicen och omsorgen oavsett vilken verksamhet som utför insatserna eller vilken stadsdel man bor i.

Förvaltningen upplever att flera avsnitt i uppdragsbeskrivning är oklara och lämnar stort utrymme för egna tolkningar och därför vill förvaltningen lyfta följande synpunkter och förslag på innehållet i uppdragsbeskrivningen för:

### **Riskanalyser**

Förvaltningen saknar ett avsnitt om riskanalyser på enhets- och individnivå i uppdragsbeskrivningen. Ett systematiskt förbättringsarbete inom verksamheter såsom hemtjänst ska bestå av riskanalys, egenkontroll och hantering av avvikelser enligt SOSFS 2011. Förvaltningen anser att genom att verksamheten upprättar riskanalyser på individnivå och systematiskt följer upp dessa gör att man på ett tidigt stadium kan upptäcka förändrade behov hos den enskilde.

### **Anhörigstöd**

Förvaltningen saknar ett avsnitt om verksamheternas uppdrag att uppmärksamma när anhöriga till hemtjänstens brukare har behov av stöd för egen del utifrån stadens Program för stöd till anhöriga. Förvaltningen föreslår att ett sådant avsnitt avslutas

med en punkt om att verksamheterna ska ha en rutin för att uppmärksamma och hänvisa vidare anhöriga i eget behov av stöd.

### **3.3.1 Tidsregistrering och dokumentation i ParaGå (sida 7)**

Förvaltningen vill se att avsnittet kompletteras med formuleringen: "Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för tidsregistrering och tidsrapportering".

### **3.4.3 Formell kompetens (sida 9)**

Förvaltningen vill lyfta att de krav på formell kompetens och erfarenhet som ställs i uppdragsbeskrivningen på den ansvariga för den dagliga driften är mycket omfattande. I SKL:s rekryteringsrapport 2018 "Sveriges viktigaste jobb finns i välfärden" beräknas välfärdssektorn (inklusive privata utförare) behöva knappt 200 000 fler anställda 2026 jämfört med 2016. Behoven ökar snabbast inom äldreomsorgen och gymnasieskolan, enligt rapporten. I ett läge när det redan är svårt att rekrytera chefer/ansvariga blir omfattande och specifika kompetenskrav en försvarande omständighet och kan i förlängningen leda till problem med personalförsörjningen på chefsnivå. Men oavsett nuvarande eller framtida rekryteringsläge anser förvaltningen inte att omfattande formella kompetenskrav är lösningen på problemet. Förvaltningens uppfattning är det måste finnas utrymme för individuella bedömningar gällande de formella kompetenskraven och andra kvalifikationer gällande ansvariga för den dagliga driften. Förvaltningen tror även att med rätt stödfunktioner och andra specialister i organisationen runt ansvarig för driften behöver inte kraven på formell kompetens och erfarenhet vara fullt så omfattande. Förvaltningen ser även andra möjliga former för nya chefer inom verksamhetsområdet att utvecklas, exempelvis nån form av "chefsprogram" för äldreomsorgen där en ny/blivande chef går dubbelt/bredvid en erfaren chef under en avgränsad tid.

### **3.14 Trygghet, kontinuitet och tillgänglighet (sida 14)**

Förvaltningen skulle vilja se ett förtydligande av den sista meningen i stycket "En annan viktigt förutsättning för att den enskilde ska känna trygghet är personalens tillgänglighet". Vad innebär "personalens tillgänglighet"?

### **3.7.7 Tystnadsplikt (sida 12)**

Förvaltningen anser att punktlistan i detta avsnitt bör flyttas till sist i avsnitt 3.7 för att upplägget ska överensstämma med övriga avsnitt.

### **3.16.2 Omvårdnadsinsatser (sida 16)**

Förvaltningen ser brukarens stöd med hälso- och sjukvårdsinsatser som ett område där brukare, anhöriga och medarbetare är behjälpta av tydlighet i ansvarsfrågan. Avsnittet bör därför förtydligas i sista meningen med en formulering om att hjälp med egenvård kan utföras efter det att legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal bedömt det lämpligt samt dokumenterat detta. En hänvisning kan med fördel göras till avsnitt 3.29.1.

### **3.17 Samverkan och informationsöverföring (sida 16)**

Förvaltningen skulle vilja se ett förtydligande av "samverkan inom verksamheten". Formuleringen leder tanken till att det är något annat utöver sedvanligt samarbete hos utföraren som avses.

Förvaltningen anser vidare att det bör förtydligas i uppdragsbeskrivningen att hemtjänsten har ett ansvar att lyfta till berörd uppdragsgivare när extern samverkan inte fungerar tillfredsställande. Till exempel att informera Stockholms läns landsting när en vårdcentral inte samverkar med utföraren kring den enskilde.

#### **3.17.1 Samordnad individuell plan (SIP) (sida 17)**

Förvaltningen anser att punktlistan med krav på rutiner bör kompletteras med krav på utföraren att ha en rutin för att inhämta och dokumentera samtycke till informationsöverföring från den enskilde.

### **3.18 Synpunkter och klagomål (sida 17)**

Förvaltningen skulle vilja se ett förtydligande av formuleringen "utföraren ska ha ett skriftligt dokumenterat system för synpunkts- och klagomålshantering. Förvaltningen noterar att detta och de två nästkommande avsnitten berör vad som beskrivs som delar i ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9. Om det är detta som avses med "skriftligt dokumenterat system" bör det hänvisas till den föreskriften.

#### **3.21 Tryggt mottagande i hemmet (sida 18)**

Förvaltningen skulle vilja se ett förtydligande av vad som ska vara utförarens åtagande och ansvar i arbetet med tryggt mottagande i hemmet.

#### **3.22.2 Information till den enskilde om stadens valfrihetssystem (sida 19)**

Förvaltningen anser att det bör vara en skyldighet att kunna erbjuda information anpassad efter den enskildes förutsättningar. Avsnittet bör kompletteras med en formulering om detta.

#### **3.24 Kontaktmannaskap (sida 20)**

För uppdraget som beskrivs i avsnitt 3.24 bör äldreförvaltningen kunna ta ställning till om orden kontaktperson eller stödperson skulle kunna användas istället för kontaktmannaskap. Förvaltningen vill också se att avsnittet förtydligas med en formulering om att regelbundna kontakter med den enskildes anhöriga och god man kan ske först efter det att samtycke från den enskilde inhämtats.

#### **3.25 Dokumentation (sida 21)**

Förvaltningen ställer sig frågande till användandet av begreppet föreståndare i punktlistan i slutet av avsnittet. Förvaltningen anser inte att begreppet är vedertaget i sammanhanget och att det därför bör bytas ut.

### **3.27 Mat och måltider (sida 23)**

Förvaltningen skulle vilja se att formuleringen "Specialkost av religiösa och etiska skäl ska tillgodoses så lång/ det är möjligt/" ändras så att åtagandet beskrivs på ett förstärkt sätt. Det bör vara utförarens utgångspunkt att den enskildes önskemål om kost alltid ska tillgodoses och att detta inte får hindras av exempelvis begränsningar i utbudet hos upphandlad leverantör eller brist på kompetens om specialkost hos utföraren.

### **3.29.2 Munhälsobedömning (sida 25)**

Förvaltningen skulle vilja se att punktlistan med rutiner arbetas om. Förvaltningen tycker det är oklart hur den rutin för samverkan med hälso- och sjukvården som föreslås skiljer sig från rutinen för extern samverkan med vårdgivare som avses i avsnitt 3.17.1. Till punktlistan bör också adderas rutin för dels egenvård, dels munhälsobedömning.

### **3.31 Trygghetslarm (sida 26)**

Förvaltningen skulle vilja se att avsnittet kompletteras med en beskrivning av Trygghetsjourens uppdrag och ansvar gentemot den enskilde och utföraren. I vilka situationer kan Trygghetsjouren och jourpatrullen vara enskilda och utförare behjälpliga?

### **3.36 Muta — gåva och testamente (sida 28)**

Förvaltningen skulle vilja se ett förtydligande av det andra stycket i avsnittet. Får medarbetare i hemtjänsten ta emot blommor, kakor och choklad, eller är detta att anse som muta?

### **Jämställdhetsanalys**

Förvaltningen bedömer att ärendet i sig är könsneutralt. Syftet med uppdragsbeskrivningen är att säkerställa att det inte är någon skillnad på servicen och omsorgen till kvinnor och män oavsett vilken verksamhet som utför insatserna eller vilken stadsdel man bor i. Förvaltningen gör därför ingen vidare jämställdhetsanalys.



## Reservationer m.m.

### Äldrenämnden

*Särskilt uttalande* gjordes av Michaela Hollis (KD), Dennis Wedin m.fl. (alla M) och Ann-Katrin Åslund (L) enligt följande.

I ett valfrihetssystem måste krav och förutsättningar för utförarna vara desamma, oavsett regiform. Vi noterar med tillfredsställelse att det är grunden för föreliggande tjänsteutlåtande.

Enligt 9 kap 2§ lagen om valfrihet (LOV) ska det finnas ett ickevalsalternativ för den enskilde som inte vill eller kan välja utförare. Vi i Stadshusalliansen vill att detta ickevalsalternativ inte enbart ska tillfalla hemtjänst i egen regi, utan även ska omfatta privata utförare. Det torde finnas möjlighet att införa detta, dock ej genom lottnings.

I sammanhanget vill vi åter påpeka att vi ställer oss tveksamma till ett antal krav som inte känns relevanta eller rimliga i förfrågningsunderlaget för upphandling av hemtjänsten enligt LOV:

- Arbetskläder – vi anser att frågan om arbetskläder förvisso kan vara angelägen, men att alltför mycket detaljstyrning bör undvikas och kan göra det extra svårt för bra små utförare.
- Tillgång till lokal för omklädning – vi anser likaså att frågan om tillgång till lokal för omklädning kan vara angelägen, men att alltför mycket detaljstyrning bör undvikas. I synnerhet för bra små utförare kan detta vara svårt.
- Verksamhetsansvariges närvaro – även frågan om närvaro av de som är verksamhetsansvariga är en detaljstyrning som bör undvikas.
- Ökad personalkontinuitet – vi stödjer problemformuleringen men anser att olika former av incitament är att föredra framför specifika krav.
- Arbetsrättsliga förhållanden – kollektivavtal eller kollektivavtalsliknande villkor. Här behövs en specifikation av ”kollektivliknande villkor”.
- Obligatorisk närvaro vid informationsmöten
- Minsta volym/antal brukare vid en viss tid – volymkravet riskerar att bli problematiskt för små utförare.
- Miljöpåverkan – vi vill uttrycka förhoppningen att detta innebär att arbetsgivare ska uppmuntra klimatsmarta och effektiva transportslag. Om arbetsgivare vill stödja elektrifieringen av transporter, exempelvis via eldrivna tjänstebilar, så är det av godo.

Därutöver har en metod med referenstagning införts. Detta torde av förklarliga skäl bli svårt för nystartade företag inom välfärdssektorn. Referenstagning får inte innebära att seriösa nya utförare inom hemtjänsten på förhand diskvalificeras.”