

**PM Rotel VII (Dnr KS 2020/1713)**

## **Anmälan om svar på remiss av Fast omsorgskontakt i hemtjänsten, SOU 2020:70**

Remiss från Socialdepartementet

Borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande.  
Anmälan om svar på remissen godkänns.

**Föredragande borgarrådet Erik Slottner** anför följande.

### Ärendet

Socialdepartementet har remitterat utredningen *Fast omsorgskontakt i hemtjänsten (SOU 2020:70)* till Stockholms stad för synpunkter.

Utredningens uppdrag har varit att lämna förslag på hur en fast omsorgskontakt kan införas i hemtjänsten, bedöma vilka arbetsuppgifter som ska ingå i omsorgskontaktens roll samt bedöma vilka kunskaper och kompetenser en fast omsorgskontakt bör ha.

Utredningen föreslår att det i lag ska införas ett krav om fast omsorgskontakt från och med den 1 januari 2022. Enligt förslaget ska den fasta omsorgskontakten inneha yrkestiteln undersköterska. Krav på yrkestitel undersköterska föreslås träda i kraft den 1 januari 2030 för att verksamheterna ska ha tid för omställning.

På grund av kort svarstid har stadsledningskontorets tjänsteutlåtande skickats in som svar på remissen.

### Beredning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret, äldrenämnden, Skarpnäcks stadsdelsnämnd, Spånga-Tensta stadsdelsnämnd och Södermalms stadsdelsnämnd.

*Stadsledningskontoret* ser positivt på förslaget, men påpekar att det redan i dag är svårt att rekrytera undersköterskor.

*Äldrenämnden* framhåller att de redan arbetar med kontaktmannaskap och att kravet bör utökas även till dagverksamhet och särskilt boende.

*Skarpnäcks stadsdelsnämnd* delar utredningens uppfattning om att fast omsorgskontakt i hemtjänsten förbättrar stödet och hjälpen som ges till de äldre med hemtjänstinsatser.

*Spånga-Tensta stadsdelsnämnd* menar att utredningens förslag är bra, men kommer att innebära att arbetet måste renodlas och serviceassistenter bör införas.

*Södermalms stadsdelsnämnd* är i grunden positiva, men menar att utredningens krav måste föranleda förändrade arbetssätt genom exempelvis införandet av serviceassistenter.

## Mina synpunkter

Jag föreslår att borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande.

Anmälan om svar på remissen godkänns.

Stockholm den 14 april 2021

ERIK SLOTTNER

## Bilagor

1. Reservationer m.m.
2. Utredningen

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

**Särskilt uttalande** gjordes av borgarråden Karin Wanngård, Jan Valeskog, Emilia Bjuggren och Kadir Kasirga (alla S) och borgarrådet Clara Lindblom (V) enligt följande.

Vi instämmer i stadsledningskontorets synpunkter att förslaget om en fast omsorgskontakt ska omfatta alla med beslut om hemtjänst oavsett ålder. Vidare anser vi, i likhet med äldreförvaltningen, att förslaget inte bör begränsas till hemtjänsten utan även omfatta annan verksamhet som exempelvis dagverksamhet och särskilt boende.

Vad gäller stadsledningskontorets bedömning av att det fortsatt kommer att vara en utmaning att få undersköterskor till hemtjänsten i Stockholm där hemsjukvården fortfarande inte är kommunaliserad har vi ett antal synpunkter.

Arbetsvillkoren och anställningsförhållandena är oerhört viktiga för alla yrkesgrupper, men inom äldreomsorgen anger många att de vill sluta på grund av dåliga arbetsförhållanden och en ständig känsla av att inte räckta till. De blågröna har tydligt visat att de inte ser sambandet mellan personalens villkor och kvaliteten inom stadens verksamheter och senast i januari 2020 togs kraven på heltid som norm och på att minska timanställningar bort ur upphandlingsunderlaget för hemtjänsten, något som under denna pandemi med uppenbar tydlighet visat sig vara ödesdigert.

Nära en fjärdedel av den arbetade tiden inom äldreomsorgen utgörs av timanställda. Det är inte bra för kontinuiteten och det är inte bra för jämställdheten. Fortfarande lever många kvinnor under alltför svåra ekonomiska förhållanden. Hälften av kvinnorna i traditionella arbetaryrken jobbar deltid och den främsta anledningen till detta är att de inte får en heltidsanställning.

Det krävs en politisk vilja för att förändra dessa förhållanden och ge personalen organisatoriska och tidsmässiga förutsättningar att ge en individanpassad omsorg, höja statusen på yrket och skapa förutsättningar för att vilja och orka arbeta kvar.

## Kommunstyrelsen

**Särskilt uttalande** gjordes av Karin Wanngård, Jan Valeskog och Kadir Kasirga (alla S) och Rashid Mohammed och Sara Stenudd (båda V) med hänvisning till Socialdemokraternas och Vänsterpartiets gemensamma särskilda uttalande i borgarrådsberedningen.

**Särskilt uttalande** gjordes av Peter Wallmark (SD) enligt följande.

Otryggheten som skapas hos de äldre när det ständigt kommer ny omsorgspersonal är idag ett stort problem inom äldreomsorgen. Vi ser därför mycket positivt på förslaget om rätten till en fast kontakt där en ömsesidig relation kan byggas upp över tid för en ökad trygghet. Förändringar i hälsan hos brukaren, såväl kroppsliga som fysiska, är lättare att upptäcka om kontakten är frekvent och regelbunden. Även vad det gäller den äldres anhöriga kan en fast kontakt ge trygghet även för dem.

Det positiva stannar inte med brukaren och dess anhöriga. Även personalen ges en möjlighet till att få en förutsägbarhet i sitt arbete och därmed en djupare kontakt med sin brukare vilket sannolikt minskar stress och ökar trivseln vilket påverkar även deras hälsa positivt. Därmed minskar sannolikt också sjukskrivningstalen. En risk är att brukaren kan få svårt att ta emot hjälp från någon annan om den fasta vårdkontakten av någon anledning inte är på plats, som vid semester eller sjukdom.

Att på sikt även höja kompetenskraven kommer att bidra till ett säkrare omhändertagande och höja yrkets status vilket ger ytterligare positiva effekter på vården. Allt sammantaget borde förslaget på sikt ge både bättre vård och nöjdare brukare, kanske minskar då även kostnaderna.

Förslaget om en fast omsorgskontakt borde på sikt, om det faller väl ut, implementeras överallt där det finns ett fast och varaktigt vårdbehov.

**Ersättaryttrande** gjordes av Lisa Palm (Fi) med hänvisning till Socialdemokraternas och Vänsterpartiets gemensamma särskilda uttalande i borgarrådsberedningen.

## Remissammanställning

### Ärendet

Utredningens uppdrag har varit att lämna förslag på hur en fast omsorgskontakt kan införas i hemtjänsten, bedöma vilka arbetsuppgifter som ska ingå i omsorgskontaktens roll samt bedöma vilka kunskaper och kompetens en fast omsorgskontakt bör ha.

Utredningen anser att med en fast omsorgskontakt i hemtjänsten kan stödet och hjälpen bättre anpassas till den enskildes behov och önskemål. Om rollen ges vissa förutsättningar kan den bidra till bättre kontinuitet och ökad trygghet för omsorgstagare, anhöriga och personal. Utredningens definition av omsorgstagare är den som är 65 år eller äldre och får stöd från hemtjänstpersonal.

Utredningen anser att krav på en fast omsorgskontakt innebär att utförare blir skyldiga att arbeta på ett mer enhetligt sätt, vilket kan bidra till en ökad kvalitet inom äldreomsorgen. Idag har cirka åtta av tio omsorgstagare en omsorgskontakt men vad rollen innebär i praktiken är inte alltid tydligt och känt.

#### *Den fasta omsorgskontaktens roll ser olika ut i landet*

I syfte att undersöka hur utförare av hemtjänst, såväl privata som offentliga, arbetar idag med fast omsorgskontakt genomförde utredningen en kartläggning i 20 kommuner. Intervjuer har genomförts med representanter med olika befattningar både hos privata och offentliga utförare. Kommunerna valdes utifrån följande kriterier; god geografisk spridning från norr till söder, minst en kommun från varje kommungrupp (enligt SKR:s kommungruppsindelning), kommuner med bara privata utförare, kommuner med bara offentliga utförare, kommuner med låg respektive hög personalkontinuitet samt kommuner med goda exempel av fast omsorgskontakt.

De huvudsakliga fördelarna med fast omsorgskontakt är enligt de som blivit intervjuade trygghet och kontinuitet för omsorgstagare, personal och anhöriga. En fast omsorgskontakt skapar en förtroendefull relation med den äldre och omsorgskontakten får nödvändig kunskap om hur hjälpen ska utföras. Omsorgstagaren blir på så vis mer delaktig i omsorgen vilket kan leda till bättre kvalitet. En mer individanpassad omsorg kan skapa trygghet för omsorgstagaren och bidra till bättre förutsättningar för att bo hemma längre. De flesta intervjuade menar att en fast omsorgskontakt har en koppling till god personalkontinuitet under vissa förutsättningar. En av de viktigaste förutsättningarna som framkommer i kartläggningen är uppdelningen av personalstyrkan i mindre arbetslag som kopplas till geografiska områden.

Flera av de intervjuade menar att rollen som fast omsorgskontakt också kan bli sårbar. När kontakten av någon anledning är borta så måste det finnas en ersättare som känner till omsorgstagarens behov och önskemål. Andra svårigheter handlar om att omsorgskontakten blir van att gå till samma omsorgstagare och att det kan ta emot att gå till andra än till dem man går till dagligen. På motsvarande sätt kan omsorgstagare ha svårare att ta emot omsorg från annan personal än den fasta omsorgskontakten.

#### *Omsorgskontaktens föreslagna arbetsuppgifter kräver kompetens*

Utredningen anser att det hemtjänstlandskap som den fasta omsorgskontakten arbetar i, ställer särskilda krav på kompetens för att omsorgsskapet ska kunna utföras på ett tryggt och säkert sätt. Centrala arbetsuppgifter för den fasta omsorgskontakten

behöver, enligt utredningen vara att utföra omsorgsinsatser men även medicinska uppgifter på delegering. Andra viktiga uppgifter är att planera och följa upp omsorgen, vilket kan handla om att upprätta och revidera genomförandeplaner, informera och samverka med anhöriga, arbetslaget och andra aktuella yrkesgrupper som är delaktiga i den äldres vård och omsorg. Det kan också handla om att delta i uppföljningsmöten med biståndshandläggare, den samordnande individuella planeringen (SIP-möten) eller andra tvärprofessionella möten. Utifrån arbetsuppgifternas karaktär så bedömer utredningen att den fasta omsorgskontaktens kompetens behöver motsvara en undersköterskas kompetens och att det behöver regleras i lag.

*Utredningen föreslår lagändringar med ikraftträdande vid två olika tidpunkter*

Utredningen föreslår att det i lag ska införas krav om en fast omsorgskontakt som innehar yrkestiteln undersköterska. Lagändringarna föreslås träda i kraft vid två olika tidpunkter.

Nedanstående två nya paragrafer föreslås i socialtjänstlagen (2001:453) 5 kap. 5 a och 5 b §§ med följande lydelse:

*5 a §*

Äldre personer som har beviljats hemtjänst med stöd av 4 kap. 1 eller 2 a §§ ska erbjudas en fast omsorgskontakt för att tillgodose dennes behov av trygghet, kontinuitet, individanpassad omsorg och samordning, om det inte bedöms vara uppenbart obehövligt. *Föreslås träda i kraft den 1 januari 2022.*

*5 b §*

Som fast omsorgskontakt får bara den som innehar yrkestitel undersköterska i enlighet med bestämmelserna i 3 kap. 3 § tredje stycket i denna lag och i 4 kap. 5 a § patientsäkerhetslagen (2010:659) utses. *Föreslås träda i kraft den 1 januari 2030.*

Utredningen bedömer att Socialstyrelsen bör få i uppdrag att ta fram ett vägledningsmaterial som underlättar implementeringen av det första lagförslaget. Vägledningen ska ge hemtjänsten information om hur de kan organisera arbetet runt den fasta omsorgskontakten för att åstadkomma kontinuitet, trygghet, samordning och individpassad omsorg. Socialstyrelsen bör också kommunicera och informera om det nya lagförslaget samt att utvärdera hur den nya lagen efterlevs.

*Kostnader och positiva effekter*

Kostnaden för fast omsorgskontakt inom hemtjänsten bygger på uppskattade uppgifter om hur stor andel av omsorgstagarna som enligt lagförslaget kommer att få en omsorgskontakt. Dessutom görs uppskattningar om den utökade arbetstid som behövs för den fasta omsorgskontaktens arbete. Införande av fast omsorgskontakt beräknas enligt utredningen till att Sveriges kommuners kostnader ökar med 1 181 mnkr med dagens löneläge. Regeringen har aviserat en bred äldreomsorgssatsning som ger kommunerna ett resurstillskott om 4 000 mnkr årligen från 2021. Delar av dessa medel föreslås att användas för kommunernas merkostnader som är förenade med utredningens förslag om införandet av fast omsorgskontakt i hemtjänsten. Utredningen bedömer att den kvalitetshöjning som lagförslaget kan innebära för hemtjänsten motiverar att medel från äldreomsorgssatsningen används för att finansiera förslaget.

Lagförslagets kostnadsmässiga konsekvenser har i konsekvensutredningen även relaterats till de positiva effekter som förslaget kan medföra. Det kan till exempel handla om förväntade hälsoförbättringar hos omsorgstagare, anhöriga och personal.

Antagandena om de positiva effekterna är osäkra men pekar mot att lagförslaget kan vara kostnadseffektivt.

## Beredning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret, äldrenämnden, Skarpnäcks stadsdelsnämnd, Spånga-Tensta stadsdelsnämnd och Södermalms stadsdelsnämnd.

## Stadsledningskontoret

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 20 januari 2021 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret ser positivt på lagstiftning som syftar till att stärka kvaliteten i äldreomsorgen och håller med om att kontaktperson hos utföraren är en viktig del i detta. Det är samtidigt tveksamt om det är befogat med den inskränkning i den kommunala självstyrelsen som lagförslaget innebär om förslaget skulle leda till minskad uppföljning utifrån biståndsbeslut och beställning. Om förslaget genomförs är det viktigt att det klargörs att funktionen omsorgskontakt hos utföraren inte minskar det övergripande ansvaret för uppföljning som ligger hos huvudmannen för socialtjänsten. Stadsledningskontoret anser vidare att det ska omfatta alla med beslut om hemtjänst oavsett ålder.

### *Fast omsorgskontakt*

Stadsledningskontoret ser positivt på att kontaktmannaskap används för att öka delaktigheten och självbestämmande för äldre personer och stadens motsvarighet till omsorgskontakt är kontaktman. Uppdraget kontaktman finns reglerat i uppdragsbeskrivningar och avtal för stadens verksamhet i egen regi och för privata utförare.

Kontaktmannen ska bland annat genom regelbundna kontakter med den enskilde, anhöriga och eventuell god man skaffa sig goda kunskaper om den enskildes vardagsliv, behov av service, omvårdnad och önskemål. Kontaktmannen ansvarar också för att dokumentationen är uppdaterad och korrekt samt att vid behov informera ansvarig chef om förändringar av den enskildes behov.

Då staden redan arbetar med kontaktmannaskap så ser stadsledningskontoret inga stora förändringar av de utökade arbetsuppgifter för omsorgskontakten som föreslås i utredningen. Stadsledningskontoret ser dock att det är stor komplexitet i den föreslagna rollen som omsorgskontakt, där arbetet kan innehålla både vårdande, administrativa och rehabiliterande uppgifter men också servicetjänster. Det är svårt att helt bedöma omfattningen av föreslagna arbetsuppgifter. Stadsledningskontoret bedömer att de koordinerande uppgifterna i förslaget är mer omfattande än de som ingår i stadens kontaktmannaskap.

Staden har i nuläget inte något ansvar för hälso- och sjukvårdsuppgifter för omsorgstagare i hemtjänsten. Utredningens förslag innebär att det ska ingå att utföra vissa uppgifter inom hälso- och sjukvårdens ansvarsområde. Om det innebär en ökad delegering från regionen så krävs det att utförarna ökar sin bemanning, vilket innebär en kostnadsökning. Stadsledningskontoret vill trycka på att det är av stor vikt att kommunerna kompenseras för de merkostnader som uppstår i samband med införandet av fast omsorgskontakt inom hemtjänsten.

### *Omsorgskontaktens utbildning*

Stadsledningskontoret ställer sig bakom förslaget om yrkestitel undersköterska som utbildningskrav för den fasta omsorgskontakten. Forskning pekar på att formell utbildning är nödvändig för att möta äldres sammansatta och komplexa behov inom omsorgen samt framtidens utmaningar inom området. Medarbetarna inom området förväntas att utföra kvalificerade uppgifter på egen hand och under tidspress, hos äldre personer med

sammansatta och komplexa behov. Andelen äldre blir fler och utvecklingen går mot att allt fler sjuka äldre skrivs ut tidigare från sjukhuset och bor hemma längre.

Stadsledningskontoret ser en utmaning med att uppfylla kravet, med tanke på svårigheten att rekrytera undersköterskor till hemtjänsten och då särskilt i Stockholm där hälso- och sjukvårdsuppgifter inte ingår uppdraget. I dag är många av de anställda inom hemtjänsten vårdbiträden. Härav är omställningstiden fram till år 2030 välbehövlig. Stadsledningskontoret anser att kravet på en utbildningsnivå som motsvarar undersköterska, kräver statligt stöd för att kunna fortbilda och validera befintlig personal.

#### *Övrigt*

Stadsledningskontoret ser positivt på att Socialstyrelsen får i uppdrag att ta fram ett vägledningsmaterial, kommunicera och informera för att underlätta implementeringen av lagförslaget. Lagkrav som förutsätter förändringar i organisation och arbetssätt är tidskrävande vilket ofta underskattas.

Tvårprofessionella team beskrivs som en förutsättning i utredningen, inom Stockholms stad försvåras möjligheten till sådant teamarbete av att hemsjukvården ännu inte har kommunaliserats utan drivs av Region Stockholm.

Stadsledningskontoret föreslår att kommunstyrelsen besvarar remissen *Fast omsorgskontakt i hemtjänsten (SOU 2020:70)* med hänvisning till vad som anförts ovan.

## **Äldrenämnden**

**Äldrenämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 23 mars 2021 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

*Särskilt uttalande* gjordes av Mirja Räihä m.fl. (S) och Robert Mjörnberg m.fl. (V), *bilaga 1*.

**Äldreförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 23 februari 2021 har i huvudsak följande lydelse.

Stadens motsvarighet till fast omsorgskontakt är kontaktmannaskap. Uppdraget finns reglerat i avtal för privata utförare och i uppdragsbeskrivningar för egenregi. Kontaktmannaskap började regleras på stadsövergripande nivå i samband med införande av valfrihetssystemet för hemtjänst år 2002.

Kontaktmannaskapet innebär att utföraren utser en kontaktman för den enskilde. Kontaktmannen ska genom regelbundna kontakter med den enskilde, anhöriga och eventuell god man skaffa sig goda kunskaper om den enskildes vardagsliv, behov av service och omvårdnad, önskemål m.m. Det är kontaktmannen som utför insatserna hos den enskilde i så stor utsträckning som möjligt och är vid behov också ansvarig för planering av insatser. Vidare är det kontaktmannen som ansvarar för den dokumentation som finns om den enskilde och att den är uppdaterad och korrekt.

I likhet med vad som framkommer av betänkandet visar stadens uppföljningar att ett väl fungerande kontaktmannaskap leder till bättre anpassade insatser utifrån den enskildes behov samt ökad kontinuitet och trygghet. Framgångsfaktorer är närvarande och delaktigt ledarskap samt strukturerad informationsöverföring.

Äldreförvaltningen instämmer i förslaget om att i lag införa krav om fast omsorgskontakt i hemtjänsten men anser att det ska omfatta alla med beslut om hemtjänst oavsett ålder. Vidare anser äldreförvaltningen att förslaget inte heller bör begränsas till hemtjänsten utan även omfatta annan verksamhet som exempelvis dagverksamhet och särskilt boende.

Äldreförvaltningen ställer sig också bakom förslaget om yrkestitel undersköterska som utbildningskrav för den fasta omsorgskontakten. Bedömning är dock att det fortsatt kommer vara en utmaning att få undersköterskor till hemtjänsten och då särskilt i Stockholms region

där hälso- och sjukvårdsuppgifter inte ingår uppdraget. Erfarenheten är att många som arbetar inom hemtjänsten och vidareutbildar sig till undersköterskor lämnar hemtjänsten efter genomförd utbildning. De söker sig till vård- och omsorgsboende eller sjukhus där de i större utsträckning får använda sina kunskaper från utbildningen. Härav är omställningstiden fram till år 2030 välbehövlig.

## **Skarpnäcks stadsdelsnämnd**

**Skarpnäcks stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 4 februari 2021 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

**Skarpnäcks stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 4 januari 2021 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen delar utredningens uppfattning om att fast omsorgskontakt i hemtjänsten förbättrar stödet och hjälpen som ges till de äldre med hemtjänstinsatser. Även för anhöriga innebär en fast omsorgskontakt en ökad trygghet.

I nuläget kallas den fasta omsorgskontakten inom hemtjänsten för ”kontaktman”. Inom Skarpnäcks kommunala hemtjänst ansvarar kontaktmannen för omsorgsinsatser, upprätta genomförandeplan, skriva löpande social dokumentation, kommunikation med den äldre och dess anhöriga samt delta i SIP-möten vid behov. Kontaktmannaskap och kontinuitet är redan idag prioriterade områden inom hemtjänsten. Förvaltningen ser positivt på att rollen fast omsorgskontakt blir densamma oberoende av i vilken kommun den äldre bor. Förvaltningen anser att en ökad kontinuitet ger bättre förutsättningar för en god arbetsmiljö för personalen genom att arbetspassen kan planeras bättre.

Tvärprofessionella team beskrivs som en förutsättning i utredningen, inom Stockholms stad försvåras möjligheten till sådant teamarbete av att hemsjukvården ännu inte har kommunaliserats utan drivs av Region Stockholm. Hemtjänstutförarna samverkar i dagsläget med olika primärvårdsenheter inom hela stadsdelsområdet. Förvaltningen ser även en utmaning med det som utredningen föreslår gällande att den fasta omsorgskontakten ska utföra vissa uppgifter inom hälso- och sjukvårdens område efter delegering. Sedan 2016 har Skarpnäcks kommunala hemtjänst inte tagit emot delegering från primärvården på grund av att de delegeringar som genomförts inte uppfyllde de krav som finns samt att det framkommit brister inom avvikelshantering gällande primärvårdens ansvarsområden vilket ledde till att förvaltningen bedömde att samtliga delegeringar skulle återlämnas.

Förvaltningen anser att utredningens förslag att införa fast omsorgskontakt från och med den 1 januari 2022 är en rimlig tidsplan. Skarpnäcks kommunala hemtjänst arbetar redan idag med kontaktmannaskap och geografisk indelning av arbetsgrupper och ser därmed inga svårigheter att redan nästa år kunna uppfylla detta krav. Vidare anser förvaltningen att utredningens förslag om att den fasta omsorgskontakten ska inneha yrkestiteln undersköterska från och med den 1 januari 2030 ger utrymme för den omställning som redan pågår inom hemtjänsten men som är tidskrävande. Skarpnäcks kommunala hemtjänst har sedan 2010 kontinuerligt kompetensutvecklat personalen, tillsvidareanställda medarbetare har erbjudits grundutbildning för vårdbiträden eller undersköterskeutbildning. Förvaltningen vill framhålla att en del redan anställda medarbetare av olika anledningar inte kan genomföra en undersköterskeutbildning och att hänsyn behöver tas till dessa medarbetare, exempelvis genom att införa möjligheten att bli serviceassistent inom hemtjänsten.

## **Spånga-Tensta stadsdelsnämnd**

**Spånga-Tensta stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 4 februari 2021 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.



**Spånga-Tensta stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 5 januari 2021 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ser positivt på att kontaktmannaskap används för att öka delaktigheten och självbestämmandet för äldre personer som har hemtjänst. Förvaltningens hemtjänst i egen regi arbetar redan i dag utifrån ett kontaktmannaskap, där den äldre har en utsedd kontaktperson.

Förvaltningen anser att det är positivt att arbetssätt som föreslås i utredningen utgår från en motsvarande modell som insatsen ”Tryggt mottagande”. Tryggt mottagande pågår i anslutning till att den äldre haft en sjukhus- eller korttidsvistelse. Insatsen riktar sig till individer som behöver extra stöd i övergången från sjukhus eller korttidsvistelse och innebär att en undersköterska blir utsedd som kontaktperson till brukaren. Undersköterskans uppdrag är att säkerställa att brukaren får sina behov tillgodosedda hemma när denne blivit utskriven. I undersköterskans arbetsuppgifter ingår bland annat att möta upp brukaren på sjukhuset eller korttidsvistelsen, att för den äldres räkning koordinera kontakter med andra aktörer exempelvis hemsjukvården eller rehab samt att planera insatserna tillsammans med den äldre och ordinarie hemtjänst. Förvaltningen ser flera fördelar med att arbeta utifrån en sådan modell, såväl ur brukar- som anhörigperspektiv. Brukarna får en trygg hemgång och hemtjänstinsatser som är individanpassade till deras behov, såväl brukare som deras anhöriga blir avlastade i att själva hålla alla kontakter med berörda aktörer samt förtroendet för stadsdelsförvaltningen ökar.

Trots att förvaltningen ser vinster för brukare och deras anhöriga med det arbetssätt som föreslås i utredningen finns det också utmaningar med de förslag som presenteras.

Förslaget att det i den fasta omsorgskontaktens arbetsuppgifter ska ingå att utföra vissa uppgifter inom hälso- och sjukvårdens område efter delegering innebär utmaningar i och med att flertal stadsdelsförvaltningar inte tar emot delegering från primärvården. För att kunna utföra delegering från primärvården skulle hemtjänstutförarna behöva utöka sin bemanning, vilket skulle vara kostnadsdrivande för förvaltningen.

Hemsjukvården i Stockholms län är inte kommunaliserad, utan drivs av region Stockholm. Det försvårar förvaltningens arbete med att skapa tvärprofessionella team, vilket beskrivs som en grundläggande förutsättning i utredningen. Förvaltningen anser däremot att det vore positivt om utredning leder till en överenskommelse mellan regionen och kommunerna i Stockholms län att hemsjukvården ska kommunaliseras. Förvaltningen anser att en kommunaliserad hemsjukvård skulle skapa en mer sammanhållen vård- och omsorg för de äldre.

Förslaget kring att den fasta omsorgskontakten ska ha arbetsuppgifter av koordinerande karaktär kommer också vara kostnadsdrivande för förvaltningen. Hemtjänstutförarna får ersättning efter utförd tid hos eller för brukaren. Vid ett utökat uppdrag kommer den utförda tiden att öka och därför också förvaltningens kostnader. Utifrån nuvarande organisation har undersköterskor inte möjlighet att utföra sådana arbetsuppgifter eftersom de utöver omsorgsinsatser också utför serviceinsatser. Det är istället samordnare inom hemtjänsten som utför arbetsuppgifter av mer koordinerande karaktär. För att det ska vara möjligt att genomföra förslagen i utredningen skulle en översyn behöva göras avseende vilka roller som ska finnas inom hemtjänsten. Om undersköterskans ansvar utökas skulle serviceinsatser behöva utföras på ett annat sätt. Det skulle exempelvis kunna innebära att en ny profession, exempelvis serviceassistenter, införs i hemtjänsten.

## **Södermalms stadsdelsnämnd**

**Södermalms stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 25 februari 2021 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

*Särskilt uttalande* gjordes av Anders Göransson m.fl. (S), *bilaga 1*.

*Ersätтарыttrande* gjordes av Antonia Simon (Fi), *bilaga 1*.

**Södermalms stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 25 januari 2021 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen delar utredningens uppfattning om att en fast omsorgskontakt kan bidra till en ökad personalkontinuitet och en ökad trygghet och delaktighet för omsorgstagaren. Förvaltningen ser att en fast omsorgskontakt även för anhöriga kan innebära en ökad trygghet.

Södermalms kommunala hemtjänst arbetar redan idag med en modell som i stor utsträckning liknar utredningens förslag om den fasta omsorgskontakten. Alla äldre med insatser från Södermalms kommunala hemtjänst har en ”kontaktman”. Den utsedda kontaktmannen ansvarar bland annat för att:

- Upprätta och löpande uppdatera genomförandeplanen,
- Säkerställa att kunden är tillfreds med hur hemtjänstinsatserna utförs.
- Föra löpande social dokumentation.
- Ha kontakt med anhöriga.
- Observera förändringar i hjälpbehovet och meddela till rätt instans som exempelvis arbetsledare, primärvården, biståndshandläggare.
- Säkerställa att det finns en riskanalys för arbetsmiljön hemma hos kunden.

Förvaltningen delar utredningens uppfattning om att en hög kontinuitet ger bättre förutsättningar för en god arbetsmiljö för personalen genom att arbetspassen kan planeras bättre vilket i förlängningen ger omsorgstagaren insatser med hög kvalitet. Ett väl fungerande kontaktmannaskap och hög kontinuitet är därför prioriterade områden inom Södermalms kommunala hemtjänst. Hög kontinuitet innebär är att det är samma personer som kommer till omsorgstagaren, att de dyker upp på samma tider och att hjälpen utförs på samma eller liknande sätt. Förvaltningen ser det som positivt att flera av de arbetssätt som utredningen föreslår redan används i Södermalms kommunala hemtjänst i form av insatsen tryggt mottagande. Insatsen beviljas till personer 65 år och äldre i samband med utskrivningsplanering efter sjukhus- eller kortidsvistelse och innebär förstärkt hemtjänst av särskild personal under ett par veckor efter hemkomsten. De uppföljningar av insatsen tryggt mottagande som förvaltningen gjort visar att upplevelsen av trygghet hos den enskilde är stor och att inga återinläggningar på sjukhus har skett.

Förvaltningen ser utmaningar för hemtjänstverksamheterna utifrån utredningens förslag om att det är den fasta omsorgskontakten som i så stor utsträckning som möjligt ska utföra omsorgsarbetet hos ”sina” omsorgstagare. Det innebär enligt utredningen bland annat arbetsuppgifter av samordnande karaktär samt vissa uppgifter inom hälso- och sjukvårdens område. I dagsläget får hemtjänstutförarna ersättning efter utförd tid hos eller för brukaren. Förvaltningen kan se att med ett utökat uppdrag för den fasta omsorgskontakten kommer den utförda tiden att öka och utförarens kostnader likaså. I den kommunala hemtjänstens nuvarande organisation utför undersköterskorna främst omsorgsinsatser. Arbetsuppgifter av mer samordnande karaktär görs istället av samordnare. För att kunna genomföra förslagen i utredningen fullt ut är en översyn av rollerna inom hemtjänsten nödvändig. För att undersköterskorna ska kunna fokusera på omsorgsarbetet fullt ut behöver serviceinsatserna delvis organiseras på annat sätt. Förvaltningen ser att en möjlig lösning skulle kunna vara att

införa en ny profession i hemtjänsten, nämligen renodlade serviceassistenter. Arbetsuppgifter för en serviceassistent skulle exempelvis kunna vara städning, tvätt, inköp och mathantering.

Utredningens förslag om att den fasta omsorgskontakten ska utföra vissa arbetsuppgifter inom hälso- och sjukvårdens område efter delegering ser förvaltningen som utmanande. I dagsläget ansvarar region Stockholm för hemsjukvården och flera stadsdelsförvaltningar i Stockholms stad tar inte emot delegering från primärvården. Förvaltningen ser positivt på att utredningen kanske driver på möjligheterna till en gemensam överenskommelse mellan region Stockholm och kommunerna i Stockholms län att hemsjukvården ska kommunaliseras. Förvaltningens uppfattning är att en kommunaliserad hemsjukvård skapar goda förutsättningar för en mer sammanhållen vård- och omsorg för de äldre. Gällande utredningens förslag om att införa fast omsorgskontakt från och med den 1 januari 2022 så anser förvaltningen att tidplanen är rimlig. Södermalms kommunala hemtjänst har redan infört arbetssätt för ett väl utvecklat kontaktmannaskap och en geografisk indelning av arbetsgrupper vilket lägger en god grund till att kunna uppfylla det föreslagna kravet på fast omsorgskontakt.

Förvaltningen ser lite större utmaningar med att uppfylla det föreslagna kravet om att den fasta omsorgskontakten från den 1 januari 2030 ska inneha yrkestiteln undersköterska. En sådan omställning tar mycket tid och resurser i anspråk. Inom Södermalms kommunala hemtjänst pågår en kontinuerlig kompetensutveckling av medarbetarna och tillsvidareanställda medarbetare erbjuds återkommande grundutbildning till vårdbiträden och/eller undersköterskor. Förvaltningen har i samband med detta arbete identifierat att en del av medarbetarna av olika anledningar inte kan genomföra exempelvis en undersköterskeutbildning. Detta försvårar den omställning som krävs för att uppfylla kravet om att den fasta omsorgskontakten från den 1 januari 2030 ska inneha yrkestiteln undersköterska.

## Reservationer m.m.

### Äldrenämnden

*Särskilt uttalande* gjordes av Mirja Räihä m.fl. (S) och Robert Mjörnberg m.fl. (V) enligt följande.

Vi instämmer i äldreförvaltningens synpunkter angående att förslaget om en fast omsorgskontakt ska omfatta alla med beslut om hemtjänst oavsett ålder. Vidare instämmer vi i förvaltningens synpunkter om att förslaget heller inte bör begränsas till hemtjänsten utan även omfatta annan verksamhet som exempelvis dagverksamhet och särskilt boende. Vad gäller äldreförvaltningens bedömning av att det fortsatt kommer att vara en utmaning att få undersköterskor till hemtjänsten i Stockholm där hemsjukvården fortfarande inte är kommunaliserad har vi ett antal synpunkter.

Arbetsvillkoren och anställningsförhållandena är oerhört viktiga för alla yrkesgrupper, men inom äldreomsorgen anger många att de vill sluta på grund av dåliga arbetsförhållanden och en ständig känsla av att inte räcka till. De blågröna har tydligt visat att de inte ser sambandet mellan personalens villkor och kvaliteten inom stadens verksamheter och senast i januari 2020 togs kraven på heltid som norm och på att minska timanställningar bort ur upphandlingsunderlaget för hemtjänsten, något som under denna pandemi med uppenbar tydlighet visat sig vara ödesdigert.

Nära en fjärdedel av den arbetade tiden inom äldreomsorgen utgörs av timanställda. Det är inte bra för kontinuiteten och det är inte bra för jämställdheten. Fortfarande lever många kvinnor under alltför svåra ekonomiska förhållanden. Hälften av kvinnorna i traditionella arbetaryrken jobbar deltid och den främsta anledningen till detta är att de inte får en heltidsanställning.

Det krävs en politisk vilja för att förändra dessa förhållanden och ge personalen organisatoriska och tidsmässiga förutsättningar att ge en individanpassad omsorg, höja statusen på yrket och skapa förutsättningar för att vilja och orka arbeta kvar.

### Södermalms stadsdelsnämnd

*Särskilt uttalande* gjordes av Anders Göransson m.fl. (S) enligt följande.

Syftet med att införa en fast omsorgskontakt i hemtjänsten är att öka delaktigheten, självbestämmandet och tryggheten för de äldre och deras anhöriga. Syftet är också att bidra till att hjälpen och stödet bättre anpassas till de äldres behov, förutsättningar och önskemål. Utredningen föreslår vilka arbetsuppgifter som ska ingå i omsorgskontaktens roll och vilka kunskaper och kompetenser en fast omsorgskontakt bör ha. I utredningen lyfts hur omsorgskontaktens arbete kan bidra till en bättre personalkontinuitet.

Vi vill understryka utredningens nedan redovisade grundförutsättningar för hur hemtjänstverksamheten behöver organiseras och bemannas.

- Verksamheten behöver vila på en gemensam grundsyn om att arbetet ska organiseras runt omsorgstagarens behov och att hen ska vara i delaktig i omsorgen.
- Den fasta omsorgskontakten behöver arbeta i små/mindre arbetslag kopplade till geografiskt avgränsade områden.
- Schemaläggning, planering och organisering behöver ha målsättningen att åstadkomma en god personalkontinuitet. Heltid som norm och en kraftig begränsning av visstidsanställningarna är i det här sammanhanget en nödvändig utveckling.

Enligt utredningen kan en fast omsorgskontakt som får ett utökat ansvar för planeringen och genomförande av hemtjänstinsatserna bidra till

- Bättre personalkontinuitet
- Bättre samordning
- Bättre arbetsförhållanden för omsorgspersonalen
- Individanpassad omsorg och ökad delaktighet samt trygghet för den äldre
- Ökad trygghet för anhöriga
- Enhetlighet i landet gällande den fasta omsorgskontaktens arbete.

Många äldre upplever att det är tryggare att få hjälp av personal som de känner igen och där en ömsesidig och förtroendefull relation har byggts upp. Att få insatser på överenskommet sätt där individens behov är i fokus är också en del av kontinuiteten. Med en fast omsorgskontakt blir det också lättare att upptäckatecken på exempelvis depression eller annan sjukdom, så att behandling kan sättas in i ett tidigt stadie.

Anhöriga upplever idag att de behöver ta ett stort ansvar i kontakter med olika yrkesgrupper runt omsorgstagaren. Anhöriga känner också otrygghet då de saknar överblick när de inte vet vem som har det övergripande ansvaret för omsorgstagaren. Då många vårdtagare har ett stort och komplext vårdbehov, blir det med en fast omsorgskontakt lättare att samordna insatserna runt vårdtagaren.

En viktig del av förslaget är att en fast omsorgskontakt kan minska personalomsättningen och bidra till minskad sjukfrånvaron, ökad trivsel och nöjdhet hos personalen. Det finns också ett kompetenskrav, att omsorgskontakten ska inneha yrkestiteln undersköterska. Ett kompetenskrav kan professionalisera arbetet inom hemtjänst.

För personalen kan rollen som fast omsorgskontakt innebära att arbetet blir roligare genom att man får ett större ansvar och lär känna den äldre. När det finns en uppgiftsbeskrivning kopplad till rollen blir ansvar och mandat tydligare. Handlingsutrymmet ökar och personalen ”växer då med uppgiften” och det bidrar också till ökad arbetsglädje, vardagen blir mer förutsägbar och innebär på så vis även trygghet för personalen, vilket också leder till bättre personalhälsa.

Att det finns en trygg och stabil personalgrupp som utför hemtjänst är grunden för en bra omsorg och för möjligheten att i förlängningen göra yrket attraktivt.

Vi noterar med tillfredsställelse att förvaltningen i huvudsak instämmer i utredningens slutsatser och är positiv till förslagen, delvis därför att man redan anser sig tillämpa vissa av arbetssätten och funnit dem goda både för de äldre och personalen.

Äldreomsorgen har under många år utsatts för neddragna anslag. En uppräknig skulle därför inte vara annat än rimligt. Utredningen har när de försökt uppskatta både kostnaderna och effekterna av lagförslaget om fast omsorgskontakt, valt att använda en så kallad kostnadseffektanalys. Det går inte att med absolut säkerhet uttala att lagförslaget är kostnadseffektivt även om det redovisats effekter som pekar mot detta.

Ökat inflytande för de äldre, ökad trygghet för närstående, ökad arbetstillfredsställelse bland personalen som leder till bättre hälsa och ökad livskvalitet för alla är inga små vinster i sammanhanget.

Avslutningsvis. I hemtjänsten finns en valfrihetsparadox. Du väljer en sak och förlorar en annan. Ju fler utförare desto längre tid för transport mellan omsorgstagarna. Friheten att välja riskerar att bli en frihet att se den som ska hjälpa dig rusa till en annan person.

*Ersätтарыttrande gjordes av Antonia Simon (Fi) enligt följande.*

Vi ser hoppfullt på förvaltningens positiva inställning till förslaget att införa fast omsorgskontakt. För oss har det alltid varit en prioritet att bidra till ökad kvalitet inom äldreomsorgen. Vi menar, precis som utredningen också befäster, att en fast omsorgskontakt skulle innebära en ökad trygghet för både de äldre och deras anhöriga. Att införa detta skulle leda till förbättrad dialog och delaktighet och möjliggör för kontaktpersonen att erbjuda omsorgstagaren bättre stöd eftersom att det då kan anpassas efter individen enskilda behov och önskemål.

I spåren av pandemin har vi dessutom blivit påmind återigen om vikten av personalkontinuitet inom äldreomsorgen, något som en fast omsorgskontakt skulle kunna bidra till att förbättra. Utredningen visar att det i vissa kommuner varit så illa att en omsorgstagare fått möta i snitt 25 olika personer under en tvåveckorsperiod. Kommunen med

bäst personalkontinuitet låg på 8 personer i snitt under samma period. Genomsnittet för landets alla kommuner under en tvåveckorsperiod var 16 personer under 2016. Detta menar vi måste åtgärdas för att kunna garantera både för omsorgstagaren ha få tillgång till en trygg och stabil vardag, men också för att utföraren ska kunna arbeta långsiktigt och med bättre rutiner och planering.

Dessutom vet vi, precis som utredningen lyfter, att vården står inför svåra utmaningar. Bara inom de närmaste nio åren kommer antalet äldre över 80 år att öka med mer än 50 procent. Det innebär att kommunen måste hitta lösningar på hur de ska hantera detta för att kunna säkerställa att även framtidens äldre kan få rätt stöd och hjälp utifrån sina behov. I anslutning till detta lyfter utredningen vikten av att modernisera äldreomsorgen genom att prioritera det interna teamsamarbetet och samtidigt utveckla den digitala omsorgen genom rätt kompetens och nya arbetsätt. Detta tycker vi är oerhört viktigt och något som kommunen måste kunna möta för att äldreomsorgen ska kunna hålla god kvalitet även kommande decennier.

Sammanfattningsvis ser vi mycket goda möjligheter för kommunen att förbättra äldreomsorgen genom att bland annat införa fast omsorgskontakt. Vi ser positivt på det förvaltningen själva skriver gällande Södermalm kommunala hemtjänst som redan ska ha infört ett arbetsätt som ska utveckla just kontaktmannaskap – detta innebär att det redan finns en god grund för införande av fast omsorgskontakt.