

Handläggare
Elin Sundberg
Telefon: 08-50808132

Till
Kungsholmens stadsdelsnämnd
2024-11-21

Svar på motion om att säkerställa kontinuitet inom hemtjänsten

Remiss från kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

Kungsholmens stadsdelsnämnd överlämnar tjänsteutlåtandet som svar på motionen.

Sammanfattning

Förvaltningen har fått en motion från Sverigedemokraterna på remiss. Motionen handlar om vikten av kontinuitet och personkännedom inom hemtjänsten. Berörda nämnder får i uppdrag att titta på om sms med information om vem som kommer till hemtjänstkunden kan skickas ut inför varje besök. Det andra uppdraget är att se över ersättningssystemet för att förbättra kontinuiteten.

Ifall arbetssättet om att meddela kunder i förväg om vem som kommer hem till dem, ska göras inför alla besök, föreslår förvaltningen att en teknisk lösning behöver tas fram som automatiserar utskicket till kunderna. Om möjligt bör undersökas om även information om vilka insatser som ska ges, kan ingå i utskicket. En grundlig utredning behöver göras dessförinnan kring hantering av personuppgifter och sekretess. Vid bedömning av införandet behöver även förväntad nytta vägas gentemot kostnaderna. Alla kunder kommer inte kunna tillgodogöra sig informationen exempelvis på grund av kognitiv svikt.

Gällande uppdraget att revidera ersättningssystemet, bedömer förvaltningen att det kan medföra förbättrad kontinuitet om det utformas på ett lämpligt sätt. Förvaltningen lämnar även några andra förslag på åtgärder såsom varningstrianglar i schemaläggningssystemet när planeringen som läggs ger låg kontinuitet samt att separera service- och vårdinsatser för att fokusera på hög kontinuitet för vårdinsatserna.

Bakgrund

Kungsholmens stadsdelsnämnd har fått en motion från Sverigedemokraterna på remiss. Andra remissinsatser är några fler stadsdelsnämnder, äldrenämnden, stadsledningskontoret samt Kommunal. Motionen ska besvaras senast 31 januari 2025.

Ärendet

Motionen från Sverigedemokraterna handlar om vikten av kontinuitet och personkännedom inom hemtjänsten. Bland annat lyfts att den äldre kan bli orolig/obekväm av att träffa många olika medarbetare och att det kan medföra att den enskilde tackar nej till insatser. Statistik från Socialstyrelsen tas upp som visar att personer med hemtjänst i snitt träffar 16 olika medarbetare under två veckor.

Motionen föreslår att berörda nämnder ges dessa uppdrag:

- Uppdrag 1: Implementera att alla hemtjänstbesök ska aviseras till brukaren via SMS med namn på vårdperson.
- Uppdrag 2: Att reformera ersättningssystemet inom hemtjänsten i syfte att uppnå kontinuitet och minska antalet olika vårdpersoner som besöker brukaren.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreomsorgsavdelningen och socialtjänstavdelningen. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2024-11-14 och i pensionärsrådet 2024-11-18. Synpunkter framgår av protokollen. Funktionshinderrådet har haft möjlighet att ta del av tjänsteutlåtandet, eventuella synpunkter framgår av separat skrivelse.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen instämmer med innehållet i motionen att god personalkontinuitet inom hemtjänsten är viktigt och arbetar aktivt och kontinuerligt med detta. Även hemtjänstkunderna ger uttryck för att de tycker att det är viktigt med god kontinuitet. Faktorer som påverkar kontinuiteten är bland annat utbildningar, sjukfrånvaro och frånvaro för vård av barn samt hur många besök en kund har per dygn och om dubbelbemanning krävs eller ej. Nedan redovisas förvaltningens svar på de specifika uppdrag som lämnas i motionen.

Uppdrag 1: Implementera att alla hemtjänstbesök ska aviseras till brukaren via SMS med namn på vårdperson.

Gällande förslaget så är det redan idag möjligt att i förväg informera hemtjänstkunder om vem som kommer till dem. Varje medarbetare på Kungsholmens hemtjänst i egen regi har en egen hemtjänsttelefon. I dagsläget har Kungsholmens hemtjänst flera

kunder som på förhand önskar veta vem som kommer, och det önskemålet tillgodoser hemtjänsten, oftast via ett telefonsamtal. Skulle den enskilde önska ett sms om vem som kommer tillgodoser hemtjänsten även det.

Att införa att hemtjänsten inför varje besök ska informera om vem som kommer, medför en viss ökad arbetsbelastning då det enligt förvaltningens kännedom saknas teknisk lösning som automatiserar förfarandet. Införs förslaget utan teknisk åtgärd innebär det en manuell handpåläggning och därmed ytterligare ett arbetsmoment. Ifall arbetssättet ska införas som standard till alla kunder, föreslår förvaltningen att en teknisk lösning behöver tas fram som automatiserar utskicket till kunderna. I ett sådant utskick skulle det även kunna undersökas om information om vilka insatser som ska ges, kan ingå i utskicket.

För hemtjänstkunderna bedömer förvaltningen att vissa kunder skulle uppskatta åtgärden men det även finns de som inte kommer att vara behjälpta av att få ett sms innan besök. Vissa hemtjänstkunder har kognitiv svikt vilket kan göra det svårt för dem att förstå att de fått sms och läsa det. Det finns även de kunder som behöver hjälp för att starta telefonen och alla har inte en telefon som kan ta emot sms. Att informationen ej når vissa kunder anser förvaltningen inte utgör något hinder i sig, däremot minskar nyttan med insatsen ju fler kunder man har som saknar förmåga att tillgodogöra sig informationen.

Innan ett eventuellt införande behöver en grundlig utredning göras kring hantering av personuppgifter och sekretess. Vid bedömning av införandet behöver även förväntad nytta vägas gentemot kostnaderna.

Uppdrag 2: Att reformera ersättningssystemet inom hemtjänsten i syfte att uppnå kontinuitet och minska antalet olika vårdpersoner som besöker brukaren.

Förslaget att ändra ersättningssystemet, till exempel att lägre ersättning utgår vid låg kontinuitet/att verksamheter med goda resultat premieras, skulle enligt förvaltningen kunna bidra till att öka verksamheternas motivation och ge förbättrad kontinuitet. Äldreförvaltningen är den instans som kan se över ersättningssystemet.

Avslutningsvis ser förvaltningen även andra åtgärder som kan göras för att förbättra kontinuiteten. Ett stöd som skulle underlätta vore om det kunde införas varningstrianglar i schemalaggningsystemet som varnar när planeringen som läggs ger låg kontinuitet. En annan

möjlighet på längre sikt kan vara att separera vem som utför serviceinsatser och vårdinsatser. Detta skulle ge utrymme att fokusera på hög kontinuitet för vårdinsatserna som i och med deras mer intima karaktär, bedöms vara de insatser där god personalkontinuitet är som viktigast.

Ann-Christine Hansson
Stadsdelsdirektör
Kungsholmens
stadsdelsförvaltning

Lena Slotte
Avdelningschef äldreomsorg
Kungsholmens
stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. Motion om att säkerställa kontinuitet inom hemtjänsten

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Ann-Christine Hansson, Stadsdelsdirektör	2024-10-29
Lena Slotte, Ansvarig	2024-10-28