

2021-10-22

TJÄNSTESKRIVELSE

Dnr: ÄLN 2021/178

Revidering av specifika villkor och sanktioner i kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning

Förslag till beslut

1. Äldrenämnden beslutar att anta föreslagna specifika auktorisationsvillkor för kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning i enlighet med bilaga 1 till tjänsteskrivelsen. Villkoren börjar gälla den 1 december 2021.
2. Äldrenämnden beslutar att anta föreslagna sanktioner vid brist hos anordnare i enlighet med bilaga 1 till tjänsteskrivelsen.

Sammanfattning

Äldrenämnden beslutade om att införa det reviderade reglementet för kundval i juni 2021. Äldrenämnden föreslås nu fatta beslut om att implementera reglementet genom att anta specifika auktorisationsvillkor och besluta om vilka sanktioner som ska användas vid brister hos anordnare.

Ändringarna i de specifika villkoren är till stor del förtydliganden av gällande villkor som anordnarna idag uppfyller.

Större ändringar i de specifika villkoren:

- Kravet på andelen utbildad personal ökar till 60 procent från första oktober 2022
- Alla kunder med beslut om inköp har rätt att få hjälp med digitala inköp
- Alla kunder ska ha en utsedd fast omsorgskontakt (kontaktperson)
- Krav på att använda auktoriserad tolk vid behov vid upprättande och uppföljning av genomförandeplan.
- Det kommer vara valfritt för alla anordnare som inte har kapacitetstak att vara med som ickevalsalternativ eller inte.

Kundvalet kommer att använda alla fyra möjliga sanktioner, nämligen åtgärdsplan, varning, vite och avauktorisering. Val av sanktion kommer att väljas utifrån allvaret i bristen, om det rör brist i en eller flera villkor samt om det rör enstaka eller upprepade brister.

Ärendet

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade den 12 april 2021 (§ 182) att anta ett reviderat reglemente för kundval. Det reviderade reglementet började gälla från och med den 1 augusti 2021. Äldrenämnden beslutade den 16 juni 2021 att anta det reviderade reglementet för kundval. Äldrenämnden fattade även beslut om att ge social- och äldredirektören uppdrag att senast den 31 oktober 2021 återkomma med en redovisning och förslag på ändringar utifrån det nya reglementet gällande:

- Nya specifika auktorisationsvillkor
- Vilka sanktioner som ska tillämpas vid brister inom respektive kundval
- Inom vilken tid en avauktorisering ska ske då en anordnare saknar uppdrag,
- Fastställa vite utifrån anordnarens omsättning en av nämnden bestämd procentsats
- Utveckla uppföljning i samspel med övriga kundvalsnämnder
- Årligen anta uppföljningsplan för kundval med vidareberättelser till kommunstyrelsen
- Vid behov anpassa auktorisationsvillkoren efter gällande lagstiftning.

Specifika auktorisationsvillkor

Utifrån de av kommunfullmäktige beslutade generella auktorisationsvillkoren har sociala omsorgsprocessen gjort en genomgång av nämndernas specifika auktorisationsvillkor. En utgångspunkt har varit att ha lika specifika villkor i samtliga kundval när det är möjligt. Det skapar en ökad tydlighet för anordnare, kommun och kunder. För varje kundval finns även specifika villkor som är aktuellt för bara det kundvalet. De specifika villkoren är anpassade efter nu gällande lagstiftning.

Ändringarna i de specifika villkoren är till stor del förtydliganden av gällande villkor som anordnarna idag uppfyller. Det finns förslag på några större förändringar i detta kundval som har sitt ursprung i utredningen hemtjänst 2.0. Under utredningen gavs anordnarna möjlighet att inkomma med synpunkter.

- För att kunderna ska känna sig trygga och få hjälp av god kvalitet är det viktigt att kontinuiteten är hög och att personalen har relevant utbildning. Ett förslag från utredningen hemtjänst 2.0 var att höja kravet på **andelen utbildad personal**. I

utredningen står det ”Det finns ett säkerställt samband mellan yrkeskompetent personal och god kvalitet i vård och omsorg, vilket gör att kompetensnivån hela tiden måste säkerställas och på sikt höjas. Samtidigt finns det en nationell enighet kring de kompetensbrister som finns inom äldreomsorgen. Bristområden är främst inom dokumentation, omsorgskunskap, medicinsk kompetens, kunskap om diagnoser och professionellt bemötande”.

Förändringarna i lagen om samverkan vid utskrivning från slutenvården (LUS) innebär att fler kunder än tidigare snabbt kommer hem från sjukhus med omfattande och komplexa behov av vård och omsorg. För att kunna hjälpa dessa kunder på bästa sätt behöver personalen ha tillräcklig kompetens. För att alla kunder ska kunna känna sig trygga och få hjälp av god kvalitet är äldreomsorgens bedömning att andelen utbildade undersköterskor behöver höjas inom hemtjänsten. Äldreomsorgslyftet, som möjliggör studier på betald arbetstid, förväntas pågå fram till 2024. Satsningen ger stora möjligheter för anordnarna att höja andelen utbildad personal. Förslaget är att **andelen utbildad personal ska höjas från 50 procent till 60 procent** och att kravet ska börja gälla första oktober 2022.

- Den **utbildning** som krävs för de 60 procent av personalen som ska ha undersköterskekompetens ska vara **yrkespaketet för undersköterska**, 1500 poäng. Yrkespaketet är den utbildning som är aktuell inom äldreomsorgslyftet och innehåller även svenska 1 och samhällskunskap 1. De medarbetare som sedan tidigare har 1400 poäng eller motsvarande kommer fortfarande ha relevant utbildning.
- Anordnarna ska sträva efter så hög **kontinuitet** som möjligt för kunderna. Alla kunder ska enligt de nya villkoren ha en utsedd fast omsorgskontakt (kontaktperson) samt en ersättare vilket är i linje med den tänkta lagändringen för att höja kvaliteten i hemtjänsten
- I syfte att öka kundernas delaktighet och stimulera till ökad matlust ska de kunder som önskar kunna få hjälp av anordnaren med **digitala matinköp**.
- Vilka anordnare som kan bli aktuella för **icke-valalternativ** har ändrats så att det kommer vara valfritt för anordnare utan kapacitetstak att vara med. Tidigare har nya anordnare och anordnare med få kunder inte varit aktuella medan övriga anordnare utan kapacitetstak har varit tvungna att vara med. Nya anordnare har framfört önskemål om att få vara med då de ökar deras möjligheter att etablera sig i kundvalet. Bedömningen är att även nya anordnare har möjlighet att ta emot kunder via icke-valet. Andra anordnare har framfört önskemål om att inte behöva vara med i icke-valet.

Övriga ändringar i de specifika villkoren:

- Kravet på att anordnaren och dess personal ska uppvisa utdrag från **belastningsregistret är borttaget**. Enligt det nya generella villkoret ska kommunen endast kräva in utdrag ur belastningsregistret när det av lag ställs krav på detta, vilket det inte gör för äldreomsorgens verksamheter.
- Privata anordnare ska ha **tillstånd** från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) att få bedriva aktuell verksamhet. Detta är en anpassning efter gällande lagstiftning. Kommunal anordnare ska uppfylla samma krav som IVO ställer på privata anordnare.
- Anordnaren är ansvarig för **kommuniceringen** med kund. Vid upprättande och uppföljning av genomförandeplanen ska anordnaren vid behov anlita en **auktoriserad tolk**. Enligt den nationella värdegrunden för äldreomsorg är trygghet en viktig del för att äldre ska känna välbefinnande. En förutsättning för att känna trygghet är enligt värdegrunden att ha kontroll över sin situation samt möjlighet att göra sig förstådd och förstå sin omgivning. I äldreomsorgen är genomförandeplanen det verktyg som används för att hjälpen ska utformas enligt kundens önskemål och behov. Det är därför viktigt att kunden och anordnaren kan kommunicera med varandra på ett adekvat sätt vid upprättande och uppföljning av genomförandeplanen. Inom kundvalet finns stora möjligheter för kunder att välja anordnare med kompetens som matchar det språkliga behovet. Många kunder har dessutom anhöriga eller företrädare som kan hjälpa till med kommunikationen. Anordnarens skyldighet att använda tolk gäller vid behov där det inte går att lösa på annat sätt.
- Anordnarna ska ha teknisk utrustning som **möjliggör digitala möten** med kommunen och kunder.
- Anordnarna ska eftersträva att **samarbeta med frivilligorganisationer**.
- Anordnaren ska använda arbetssättet ”Individens behov i centrum” (**IBIC**)
- All personal ska få **kompetensutveckling, introduktion** vid nyanställning och ha kunskap om kundvalsvillkoren.
- Vid ansökan ska anordnaren lämna **två referenser** som styrker att anordnaren har kapacitet att utföra uppdraget. Det svarar upp mot det generella villkoret att anordnaren eller ansvarig för verksamheten inte får ha gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen.
- Anordnaren ska ha en **handlingsplan för våld** och andra krissituationer och alltid rapportera till kommunen om våld upptäcks i verksamheten.
- Anordnaren ska följa kommunens anvisningar i **beredskapsplanen** vid allvarlig händelse och ha en egen handlingsplan som utgår från kommunens beredskapsplan.
- Beskrivningen kring hur myndigheten följer upp anordnare är borttagen, kvar är det generella villkoret att anordnaren ska delta i den uppföljning som kommunen genomför. Anledningen är att det pågår ett utvecklingsarbete kring

uppföljningar som kan komma att förändra hur kommunen följer upp anordnare.

Sanktioner

Enligt reglementet ska varje nämnd som ansvarar för kundval besluta om vilka sanktioner som ska inträda om anordnaren brister i uppfyllandet av ett eller flera auktorisationsvillkor. Vid brister kan enligt reglementet för kundval följande åtgärder riktas mot anordnare:

- **Åtgärdsplan**

Brister som på sikt kan leda till skada för kund eller kommun kan leda till åtgärdsplan. Även vid brister av sådan art att det är osannolikt att kunder drabbas eller att kommunen drabbas ekonomiskt kan en åtgärdsplan begäras in från anordnaren. Åtgärdsplanen ska innehålla beskrivning av brist, åtgärd samt när bristerna ska vara åtgärdade. Åtgärdsplanen ska godkännas av kommunen och kommer följas upp.

- **Varning**

Brister som riskerar eller har drabbat kunder eller kommunen kommer leda till varning. Av varningen framgår vilken påföljd som är aktuell om bristen inte åtgärdas inom angiven tid. Anordnaren ska upprätta en åtgärdsplan som ska godkännas och följas upp av kommunen (enligt ovan).

- **Vite**

Sanktionerna åtgärdsplan och varning kan förenas med vite. Vitet utgår per påbörjad vecka med en procentuell del av anordnarens genomsnittliga månadsersättning beräknat på de tre senaste månaderna för den verksamhet som bristen avser inom det specifika kundvalet. Vitet ska stå i rimlig proportion till anordnarens totala månadsersättning inom det specifika kundvalet. Vitets storlek bestäms vidare utifrån en bedömning av bristen eller bristerna.

- **Avauktorisering**

Om bristerna är allvarliga kan anordnare avauktoriseras. Detta är den mest ingripande sanktionen och innebär att anordnaren utesluts från aktuellt kundval inom Nacka kommun.

Äldrenämnden föreslås besluta att alla fyra sanktioner kan användas i kundvalet. Val av sanktioner behöver inte ske i någon särskild ordning. Val av sanktion beror på allvaret i bristen, om det rör brist i en eller flera villkor samt om det rör enstaka eller upprepade

brister. Det görs en samlad bedömning av konsekvenserna som bristen eller bristerna riskerar att medföra för kunder, kommunen och övriga aktörer.

Vid avsaknad av kunder ska anordnaren avauktoriseras efter 12 månader.

Anordnare som avser att avveckla verksamheten ska meddela kommunen minst sex månader före verksamhetens upphörande.

Uppföljning

Ett samarbete med övriga enheter som arbetar med kundval i kommunen har inletts i samband med projektet kundval 2.0. Detta samarbete kommer att fortsätta i olika former, bland annat i form av ett nätverk med regelbundna nätverksträffar.

Äldrenämnden föreslås årligen att anta en uppföljningsplan för kundvalet som ska rapporteras till kommunstyrelsen. Uppföljningsplanen ska:

- Säkerställa god kvalitet på tjänsten,
- Säkerställa en enhetlig bedömning vid auktorisation och val av sanktioner
- Verka för en enhetlig, transparent och förutsägbar uppföljning.

Ekonomiska konsekvenser

Förslaget kan innebära ekonomiska konsekvenser för anordnarna i form av ökade lönekostnader för undersköterskor. Förslaget innebär däremot inga utbildningskostnader, då detta finansieras genom statsbidraget Äldreomsorgslyftet.

Konsekvenser för barn

Förslag till beslut bedöms inte medföra några direkta konsekvenser för barn.

Bilagor

1. Förslag till specifika villkor i kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning, daterad 22 oktober 2021

Ellinor Egefors
Enhetschef
Äldreenheten

Sofia Rooth Andersson
Kvalitetsutvecklare
Äldreenheten