

2021-10-22

TJÄNSTESKRIVELSE

Dnr: ÄLN 2021/180

## Revidering av specifika villkor och sanktioner i kundvalet särskilt boende för äldre

### Förslag till beslut

1. Äldrenämnden beslutar att anta föreslagna specifika auktorisationsvillkor för kundvalet dagverksamhet för äldre i enlighet med bilaga 1 till tjänsteskrivelsen. Villkoren börjar gälla den första 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:

- Från och med den 1 oktober 2022 ska sjuksköterska ska finnas på plats dagtid under veckans alla dagar. Övrig tid ska sjuksköterska finnas tillgänglig med inställetid på 30 minuter.
- Undantaget från att viss personal, av de 90 procenten som ska vara undersköterskor, inte behöver ha relevant utbildning tas bort.
- Alla anordnare måste ha kundråd.
- Krav på att använda auktoriserad tolk vid upprättande och uppföljning av genomförandeplan.

- Alla kunder ska ha en utsedd fast omsorgskontakt (kontaktperson).

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.

Äldrenämnden kommer att utveckla uppföljningen i samspel med övriga nämnder i kommunen som har kundval. Varje kundval kommer årligen att redovisa en uppföljningsplan till kommunstyrelsen.

## Ärendet

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. Socialnämnden 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 största delen förtydliganden och justeringar av gällande villkor som anordnarna idag uppfyller.

### Några större förändringar för kundvalet:

- Från och med 1 oktober 2022 ska det finnas **sjuksköterska** på plats **dagtid under veckans alla dagar**. Övrig tid ska sjuksköterska finnas tillgänglig med inställetid på 30 minuter. I nuvarande villkor krävs sjuksköterska på plats dagtid vardagar. Att utöka sjuksköterskebemanningen till att även omfatta dagtid helger är av stor vikt för att öka patientsäkerheten och ge ökad trygghet för kunderna.
- Kravet på **relevant utbildning** för de 90 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. Personal som sedan tidigare har 1400 poäng eller motsvarande kommer fortfarande ha relevant utbildning. Äldreomsorgslyftet, som möjliggör studier på betald arbetstid, förväntas pågå fram till 2024. Det gör att undantaget för viss personal, av de 90 procent som ska vara undersköterska, att räkna lång erfarenhet som relevant utbildning föreslås tas bort. Anordnarna kommer fortfarande kunna ha 10 procent personal utan krav på undersköterskekompetens.
- Anordnarna ska sträva efter så hög **kontinuitet** som möjligt för kunderna. Alla kunder ska enligt de nya villkoren ha en utsedd kontaktperson samt en ersättare. Kunden ska ha möjlighet att byta kontaktperson.
- För att öka kundinflytande ska alla anordnare ha regelbundna **kundråd**.
- 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.

### Mindre förändringar:

- Anordnarna ska ha teknisk utrustning som möjliggör **digitala möten** med kommunen och kunder.

- 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.
- Ingen från verksamheten får vara **legal företrädare** för kund. Med legal företrädare avses god man, förvaltare eller företrädare via fullmakt.
- All personal ska få **kompetensutveckling, introduktion** vid nyanställning och ha kunskap om kundvalsvillkoren.
- **Verksamhetsansvarig** eller ställföreträdande ska finnas **tillgänglig** för kommunen och kunder vardagar klockan 08:00- 16.30.
- Verksamheten får ha en **tillförordnad verksamhetsansvarig** med krav på lämplighet som längst sex månader när ordinarie verksamhetsansvarig slutar eller är frånvarande, vid längre än sex veckors frånvaro ska detta meddelas till kommunen.
- 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 brister som på sikt kan leda till skada för kund eller kommun kan leda till åtgärdsplan. Om bristen är av sådan art att det är osannolikt att kunder drabbas eller att kommunen drabbas ekonomiskt kommer 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 att drabba eller har drabbat kunder eller kommunen kan 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.

- **Avauktionering**

Om bristerna är allvarliga kan anordnare avauktioneras. 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 avauktioneras 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 kommer 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 om utökad tid för sjuksköterska till alla dagar i veckan antas medföra ökade kostnader om 2,6 miljoner kronor. Kostnadsökningen baseras på 6,87 tillkommande sjuksköterskor vid en sjukskötersketäthet om 1 per 100 kunder.

### **Konsekvenser för barn**

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

### **Bilagor**

1. Förslag till specifika villkor i kundvalet särskilt boende för äldre, daterad 22 oktober 2021

Ellinor Egefors  
Enhetschef  
Äldreenheten

Sofia Rooth Andersson  
Kvalitetsutvecklare  
Äldreenheten