

Översyn styrmodell hemtjänst

Underlag och förslag



Bakgrund och uppdrag

Solnakoalitionens regeringsprogram

Nuläge

- Systemet beskrivs vara detaljstyrkt, där insatserna minutregleras och loggas i digitala verktyg.
- Detta upplevs begränsa möjligheterna för medarbetare inom hemtjänst att individanpassa omsorgen...
- ...vilket i sin tur kan leda till en ökad känsla av stress.

Önskat läge

- Frånga dagens pressade minutscheman inom hemtjänst.
- Detta genom tillitsbaserad styrning som möjliggör att personalen kan ha den äldre personens behov i centrum och anpassa omsorgen efter vad den äldre själv efterfrågar.

2022-2026



Struktur

- **Initiativtagare**

Kommunstyrelsen

- **Styrgrupp**

Förvaltningschef Helena Åman, chef staben för kvalitetsutveckling Patrik Ulander och avdelningschef myndighetsutövning SoL Kristina Jungmar.

- **Arbetsgrupp**

Kvalificerad utredare Cecilia From, kvalitetsutvecklare Emma Edling, biträdande avdelningschef myndighetsutövning SoL Helena Pihlgren och kvalitetsutvecklare Monica Lickander.

Omfattning av uppdraget



Modellen för biståndshandläggning; inklusive formulering av beställning till hemtjänstutförarna avseende insatser, omfattning och tid.



Utförarens återrapportering till biståndshandläggaren utifrån beställning.



Förvaltningens **ersättningsmodell** till utförarna.



Förvaltningens **avgiftssystem** för kunder med hemtjänst.

Underlag för förslag

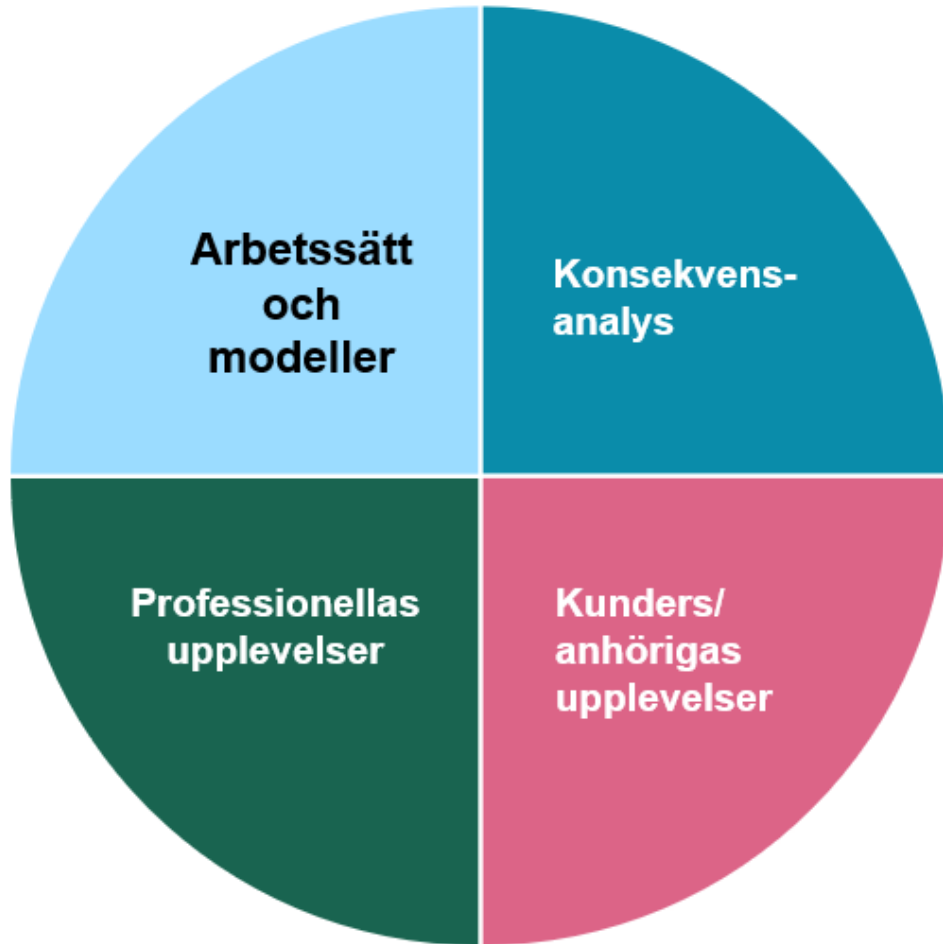
Nulägesanalys

- Beskrivning av nuvarande arbetssätt och modeller.
- Konsekvensanalys av nuvarande styrmodell.
- Insamling av upplevelser från kunder, anhöriga, medarbetare inom hemtjänst, chefer och handläggare.

Omvärldsbevakning

- Nya Socialtjänstlagen.
- Förändrade krav sedan år 2011.
- Reglerna om fast omsorgskontakt i hemtjänst.
- Differentiering inom hemtjänst.
- Omvärldsbevakning av andra kommuners arbete.

Nulägesanalys - sammanfattning



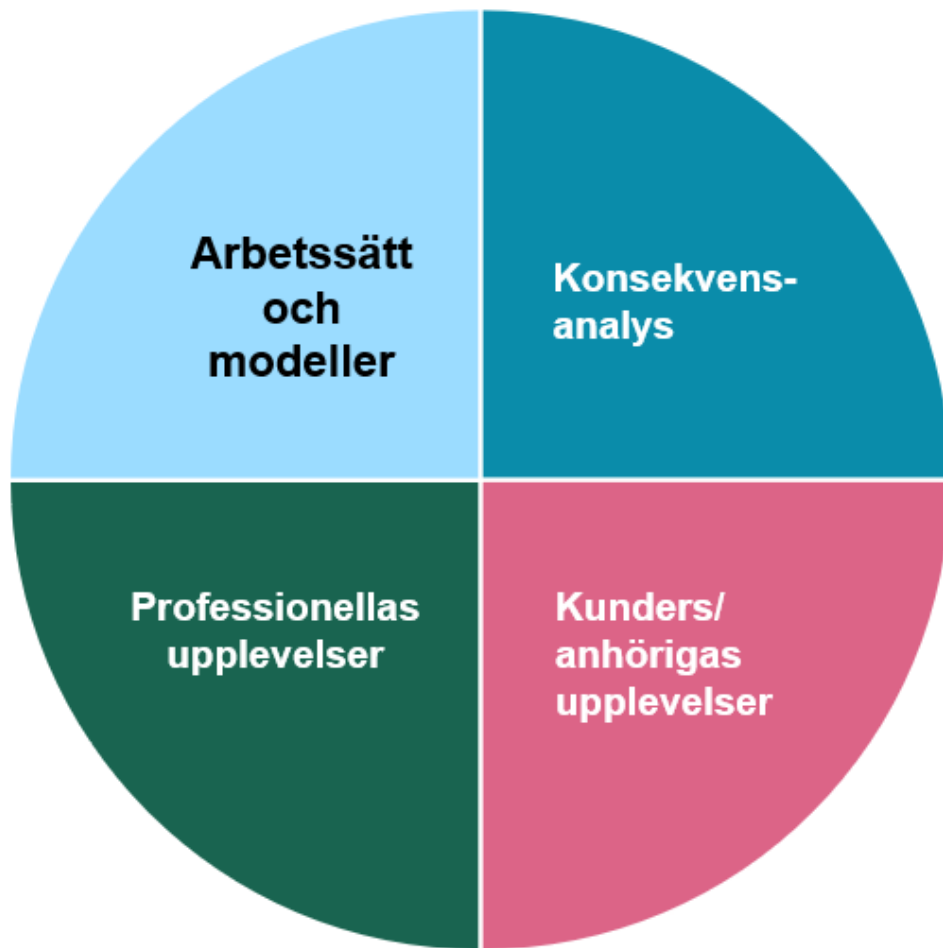
Arbetsätt och modeller

- Nuvarande arbetsmodellen är en produkt av sin tid (LOV 2009)
- Förvaltningen började 2011 ersätta utförarna för utförd omvårdnadstid hos kund. Det krävde arbetsätt kopplat till uppföljning i system och kontroll på utförda insatser för att få förståelse och inblick i utförarnas arbete.
- Modellen är avancerad med specialregler och regler om undantag. Komplex registrering av insatser.

Konsekvensanalys

- Nuvarande arbetsätt administrativt krävande – utan effekt för kund. Administrativ personal (chefer, samordnare, gruppchefer) låser upp och granskar besök för att det inte ska slå fel på kundfaktura.
- Strukturen i beställningen riktar utförarens blick åt fel håll – mot detaljer och tider per insats – inte mot den behovsbeskrivningen.
- Strukturen i genomförandeplanen möjliggör inte omsorgskontinuitet och fungerar idag inte som ett arbetsverktyg.
- Avgiftssystemet försvårar arbetet, på grund av dess detaljstyrning.

Forts. Nulägesanalys - sammanfattning



Insamling av professionellas upplevelser

- Alla professioner upplever en tung administration; medarbetare, chefer, handläggare.
- Handläggare upplever att utförarens fokus är insatser och tid, och inte den enskildes behov. En mindre behovsförändring medför en stor administrativ insats.
- Medarbetarna inom hemtjänst efterfrågar mer tid att utföra insatserna och ta sig mellan kunderna, längre besök. Större flexibilitet utifrån kundens dagsform och större utrymme för social samvaro. De möter ensamhet.

Insamling av kunders och anhörigas upplevelser

- Intervjuade kunder och anhöriga sätter stort värde på det "lilla extra" och den medmänskliga omtanken.
- Bemötande och lyhördhet upplevs fungera väl generellt.
- Områden som fungerar mindre tillfredsställande är språk, kontinuitet, kommunikation/information, serviceinsatser, måltidssituationen och upplevelser kring tid.

Målsättning



Öka personcentrering.



Tillämpa en tillitsbaserad styrning med den äldres behov i centrum.



Minska detaljstyrning.

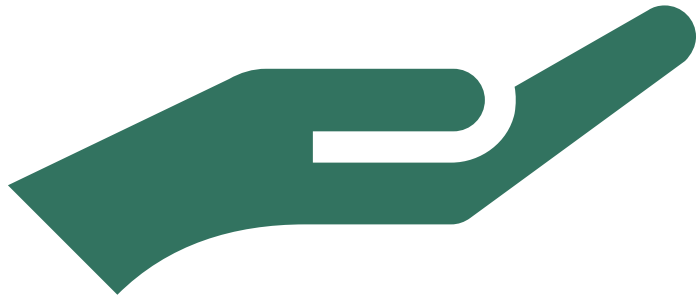


Frångå dagens pressade minutscheman.



Minska känslan av stress.

Öka personcentrering



Förslag åtgärd

- Beställa insatser utifrån "övergripande insats/kluster".
- Tidsberäkna samtliga insatser i beställningen.
- Förändra arbetssätt i samband med utskrivning från sjukhus.
- Insatsen promenad → social/fysisk aktivitet.
- Matdistribution → måltid/inköp.
- Se över möjligheter till effektiv handläggning inom ramen för IBIC.

Tillitsbaserad styrning med den äldres behov i centrum

Förslag åtgärd

- Minska antalet insatstyper; effektivisera handläggningen och ge möjlighet till kvalitativ och tät uppföljning.
- Tillåta överskriden tid om 5%-10%; vi har den faktiskt utförda tiden i Phoniro care.
- "Övergripande insats/kluster"; kunden utformar stödet inom ramen för ovan.
- Skapa förutsättningar för att använda genomförandeplanen som ett arbetsverktyg för medarbetare och biståndshandläggare.



Minska detaljstyrning



Förslag åtgärd

- ”Övergripande insats/kluster” ger enklare återrapportering och sparar tid för utföraren.
- Tillåta överskriden tid om 5%-10% - minskar administrativ tid för handläggare och utförare.
- Breddinförande av digitala lås ger mindre krångel.
- Förenkla reglerna kring avböjda besök.
- Översyn för revidering av avgiftssystemet för kund.

Frånga dagens pressade minutscheman

Förslag åtgärd

- Ange endast ramtid i beställning – ta bort specificerad tid per insats.
- Tidsberäkna samtliga insatser.
- Förändra arbetssätt i samband med utskrivning från sjukhus.



Minska känslan av stress

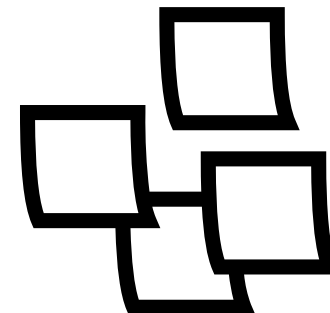


Förslag åtgärd

- Införa kvalitetspeng mot fasta nyckeltal.
- Ersätta utföraren för utförd tid även när det gäller serviceinsatser (och inte beställd tid).
- Minska antalet insatstyper; underlättar medarbetarens återrapportering och minskar utförarens administration.

Vad behöver göras?

- Revidera riktlinjer för myndighetsutövning.
- Se över insatstyper.
- Utveckla handläggarnas arbetssätt.
- Skapa förutsättningar för att stärka den individuella uppföljningen.
- Översyn av förfrågningsunderlag och krav i form av anvisningar för utförare.
- Översyn av ersättningsmodell för utförare.
- Översyn av avgiftssystem för kund.
- Säkra uppföljning och kontroll för att motverka välfärdsbrott.
- Inkludera fler perspektiv; nya socialtjänstlagen, förebyggande och funktionsbevarande arbetssätt, upphandlingsform, med mera...



Vi vill



Förenkla arbetet för alla inblandade; medarbetare, handläggare och chefer inom hemtjänst.



Ge förutsättningar för en modern hemtjänst i Solna med kunden än mer i fokus.



Använda våra medel på ett mer effektivt sätt.



Förverkliga Solnakoalitionens politiska prioriteringar.

Tack!

Frågor?

