

# Slutlig rapport handlingsplan hemtjänst 2020-2022

Med fokus på teamet kring kunden



Diarienummer	Senast uppdaterad	Beslutsinstans	Ansvarig processägare
SN 2020/0156	2022-11-22	Socialnämnden	Avdelningschef Avdelningen för äldre och personer med funktionsnedsättning

## Dokumentet gäller för

Rapportering till Socialnämnden om genomförda och pågående aktiviteter i handlingsplan för hemtjänsten med fokus på teamet kring kunden.

## Innehållsförteckning

---

Innehållsförteckning .....	2
Inledning .....	3
Socialnämndens ansvar .....	3
Socialtjänstlag (2001:453) .....	3
Bakgrund .....	3
Målgrupp .....	4
Aktiviteter beslutade i handlingsplanen 2021-06-17 .....	4
Nuläge och planering av aktiviteterna i handlingsplanen .....	4
Brukarundersökning hemtjänst .....	8
Slutord .....	10

## **Inledning**

---

Socialnämnden beslutade den 29 september 2020 att uppdra åt förvaltningen att återkomma med förslag på hur hemtjänsten kan organiseras i syfte att stärka samverkan mellan kommun, primärvård och primärvårdsrehabilitering.

Den 17 juni 2021 återredovisade socialförvaltningen uppdraget och socialnämnden beslutade om en ny handlingsplan för hemtjänsten.

Handlingsplanen och dess aktiviteter har vid två tidigare tillfällen återredovisats till socialnämnden i delrapporter, 2021-09-22 samt 2022-06-15. Föreliggande rapport som redovisas den 2022-12-05 är en slutredovisning för handlingsplanen.

Socialförvaltningen redogör i denna rapport för bakgrund, aktiviteter beslutade i handlingsplanen samt nuläge i respektive aktivitet.

## **Socialnämndens ansvar**

---

Socialnämnden ansvarar för kvaliteten på äldreomsorg, oavsett vem som utför den. Ledningssystemet ska därför innefatta uppföljning och kontroll av både den egna verksamheten och den verksamhet som bedrivs av andra.

## **Socialtjänstlag (2001:453)**

---

4 § Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande.

5 § Socialnämnden ska verka för att äldre människor får goda bostäder och ska därutöver ge dem som behöver det stöd och hjälp i hemmet och annan lättåtkomlig service.

## **Bakgrund**

---

Socialnämnden beslutade den 29 september 2020 att uppdra åt socialförvaltningen att upprätta en handlingsplan för hur hemtjänsten ska kunna organiseras med syfte att stärka samverkan mellan kommun, primärvård och primärvårdsrehabilitering. Omvärldspaning om kunskapsläget inleddes, presenterades i delrapporterna och resulterade i förvaltningens förslag om hur teamet kring kunden kunde stärkas på flera nivåer.

### **Innehållet i uppdraget lyder:**

Grunden för äldreomsorgen i Danderyd är valfrihet. De flesta önskar bo kvar i sin hemvanda miljö och vi ska göra det valet möjligt. Vi ska erbjuda den hjälp och det stöd som detta kräver. Att flytta till vård- och omsorgsboende ska inte vara en förutsättning för omfattande stöd. För att de äldre själva och anhöriga ska känna trygghet med att bo kvar hemma måste hemtjänsten organiseras så att det möjliggörs.

## Målgrupp

---

Hemtjänstens kunder. När handlingsplanen togs fram var även en referensgrupp med deltagare från anhörigorganisationen och pensionärsföreningarna representerade.

## Aktiviteter beslutade i handlingsplanen 2021-06-17

---

1. Utredda möjligheterna att skapa ett team runt hemtjänstkunden i syftet att skapa trygghet, öka kontinuiteten, stärka samverkan mellan kommun, primärvård och primärvårdsrehabilitering
2. Samverkanskontakt för ökad samverkan runt hemtjänstkunden
3. Utveckla insatser för att motverka ensamhet bland äldre. I detta sammanhang ska gemenskap vid måltider och vikten av god och näringsriktig mat särskilt beaktas.
4. Ökad kompetensutveckling och framtida innovationer i hemtjänsten

## Nuläge och planering av aktiviteterna i handlingsplanen

---

### **1. Utredda möjligheterna att skapa ett team runt hemtjänstkunden i syftet att skapa trygghet, öka kontinuiteten, stärka samverkan mellan kommun, primärvård och primärvårdsrehabilitering**

I återrapporten till nämnden 2021-06-17 beskrevs att ett stort fokus behöver läggas på att ta fram gemensamma målsättningar för nära samverkan kring individen för att skapa trygghet, främja kvarboende och minska återinskrivning i akut- och slutenvård. Förvaltningen beslöt att samla aktörerna kring hemtjänstkunden i en workshop för att ta fram aktuella förbättringsområden.

#### **Workshop**

Den 13 oktober och 1 december 2021 anordnade socialförvaltningen med stöd av FoU nordost två Workshop-tillfällen med deltagare från primärvård, primärvårdsrehabilitering, hemtjänst, biståndsavdelning, kvalitets- och utvecklingsstrateg samt Socialnämndens presidium. Workshopen utmynnade i flera fokusområden, såsom informationsöverföring, rätt information till kund om andras verksamhetsområden men särskilt ett huvudtema som förvaltningen arbetade vidare med; En övergripande struktur för samverkan.

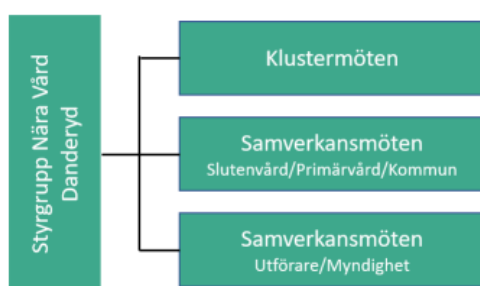
Klart

Workshopens två delar genomfördes och deltagarna tyckte att det är viktigt att träffas för samverkan för att åstadkomma kvalitet för kunden i hemtjänsten samt att ett forum och en struktur behövdes förbättras ytterligare. Efter workshopen beslutades att nästa steg skulle utmynna i en lokal samverkansmodell. Beskrivning av en Danderydsmodell för samverkan följer i nästa stycke.

### **Lokal samverkansöverenskommelse mellan Danderyds kommun och region Stockholm och en Danderydsmodell för samverkan**

2021-06-17 beslutades att forum för samverkan behöver intensifieras för att teamet kring kunden ska vara starkt. Workshopen visade detta och övriga samverkansdialoger pekade också på det.

Lokal samverkansöverenskommelse Nära vård i Danderyds kommun är det styrdokument som anger ramarna för övriga lokala samverkansöverenskommelser, beslutades i Socialnämnden 2022-09-05. Den bygger på huvudöverenskommelsen för Hälsa, sjukvård och omsorg (HÖK), en överenskommelse mellan Regionen och länets kommuner. HÖK samordnas av Storsthlm och socialnämnden beslutade anta den 2022-01-24. I den anges organisationen för de forum där samverkansfrågor på olika nivåer kan tas upp och särskilda samverkansmöten med hemtjänst hålls två gånger per termin. Denna modell har förvaltningen fått berätta om i chefsnätverk, regionalt nätverk Nära vård och i ett erfarenhetsutbyte med Lidingö kommun.



Exempel på områden som har varit aktuella för samverkan på dessa forum under 2021-2022; Pilotprojekt mellan biståndsavdelning och Danderyds vårdcentral för att lära av varandra och utveckla arbetet med SIP, samverkan psykiatri, egenvård, utskrivning från slutenvården och det nya systemet Lifecare SP i samverkan med geriatriken, informationsöverföring mellan hemtjänst och natt/larmpatrull, genomförandeplaner samt IBIC.

Klart

En struktur för samverkan är färdigställd och bildar en grund för att diskutera och lösa eventuella hinder i flödena och stärka teamet kring kunden i hemtjänsten.

Pågår

Områden som kommer att bli ett ökat fokus kring är samverkan och aktiviteter kring fallprevention och psykisk hälsa. Det har påbörjats arbeten med hjälp av stimulansmedel som kommer att pågå även under 2023.

### **Förebyggande äldreomsorg**

Aktörer verksamma inom hälsa och friskvård samt civilsamhället tillför ytterligare dimensioner i teamet kring äldre med hemtjänst. Under 2022 så har föreläsningar och gruppträningar för att bevara de friska och med särskilt fokus på fallprevention genomförts både i Kevinge och i Mörby centrum. En tema-dag hölls under våren och aktiviteter på Seniordagen innehåller samma tema. Stimulansmedel har bekostat aktiviteterna.

Klart

Flera synergieffekter har uppnåtts i samverkan med civilsamhället och aktörer kunniga i träning för äldre och rehabilitering. Ett ökande antal intresserade volontärer ger förhoppningar om att det finns goda möjligheter att bygga vidare på samma spår 2023.

## **2. Samverkanskontakt för ökad samverkan runt hemtjänstkunden**

I delrapporten som redovisades för socialnämnden 2022-06-15 redogjordes för hur en samverkanskontakt i hemtjänsten skulle kunna gagna kunder med komplexa behov och många vårdkontakter. Eftersom fast omsorgskontakt trädde i kraft den 1 juli 2022 så övergick förvaltningens arbete i att implementera lagen. En handbok från Socialstyrelsen kommer ut i mars 2023 och då kommer förtydliganden som ska tillämpas av hemtjänstutförare. Hur det ska implementeras rapporteras till nämnd i ett eget under första halvåret 2023. Tydliga områden är gemensamma med de i Danderyds handlingsplan för hemtjänsten, det vill säga en personcentrerad sömlös god och nära vård- och omsorg där kundens individuella fasta omsorgskontakt blir viktig del av teamet.

Klart

En övergripande beskrivning av samverkanskontakt är klar 2022-06-15 och arbetet fortsätter.

Pågår

En implementeringsplan för fast omsorgskontakt är under arbete och beräknas kunna rapporteras till Socialnämnden under första halvåret 2023.

### **3. Utveckla insatser för att motverka ensamhet bland äldre. I detta sammanhang ska gemenskap vid måltider och vikten av god och näringsriktig mat särskilt beaktas**

Förvaltningen har börjat att ta fram ett projektdirektiv men det finns arbete kvar innan förslaget kan presenteras för Socialnämnden. Ofrivillig ensamhet och social isolering kan innebära en risk för bland annat psykisk ohälsa, sämre matvanor och nedsatt självkänsla. Vid nedstämdhet är det vanligt att matlusten minskar och att måltider glöms bort. Ett minskat energi- och näringsintag leder till undernäring och det finns större risk för fall och psykisk ohälsa.

Klart

Under 2021 och 2022 genomfördes en utveckling att aktiviteter för äldre kopplat till Seniorträffar och Seniorsmötesplats, exempel är inomhusbowling, socialsamvaro med fika, samordning av träffar volontärer för att sammanföra ensamma äldre med volontärer eller själva engagera sig som volontär. Antalet som vill bli volontärer har gradvis ökat under 2022.

Pågår

Aktiviteter kopplat till måltidshjälp i hemtjänsten, matlådor och restaurangen i Kevinge är exempel på projekt som pågår.

Planer för Matlyftet har funnits och tagits upp som förslag från volontärverksamheten men har inte rymts inom handlingsplan hemtjänst. Det är förvaltningens avsikt att fortsätta arbeta med detta under 2023. Matlyftet ska både skapa bättre mat och mer social samvaro för de äldre. Matlyftet kan innebära många andra möjligheter och också utveckla fram det sociala värdet av mat och näringsriktig kost.

### **4. Ökad kompetensutveckling och framtida innovationer i hemtjänsten**

#### **Kompetensutveckling**

Hemtjänstutförarna har fått beskriva hur de förbereder för skyddad titel för undersköterskor i senaste avtalsuppföljningen. Fast omsorgskontakt kräver utbildningsnivån undersköterska. Personalkontinuitet är ett fokusområde av vikt för kunden och det har även framgått av arbetet i referensgruppen där anhörigförening och pensionärsorganisationerna var representerade.

Klart

Via Äldreomsorgslyftet så har personal fått möjlighet att utbilda sig till undersköterskor vilket förvaltningen ser positivt på men hoppas att utvecklingen ska gå mot att ännu fler som arbetar nära den äldre höjer sin kompetens. Även om detta är ett område för ständiga

förbättringar så är aktiviteten Äldreomsorgslyftet avslutad för 2021 och 2022.

### **Innovationer**

Klart

Lifecare SP är ett digitalt verktyg för att underlätta samverkan kring patient/kund med insatser från kommunen vid utskrivning från slutenvården. I november startades det igång efter flera års fördröjning. Superanvändare är utsedda på biståndsavdelningen under ledning av gruppchef.

Pågår

En pilot med e-handel pågår nu under hösten/vintern 2022. Det finns flera fördelar med att matinköpen nu kan ske via digitala lösningar. Inom hemtjänsten kommer detta underlätta för både hemtjänstkunder och hemtjänstpersonal. Det handlar om ökat utbud och större valfrihet samt delaktighet för hemtjänstkunderna. Samtidigt handlar det också om minskad arbetsbelastning för hemtjänstpersonalen som inte längre kommer behöva bära hem tunga matkassar från affären. Resultatet återrapporteras till socialnämnd i ett särskilt ärende under första kvartalet 2023.

## **Brukarundersökning hemtjänst**

---

### **Sammanfattning brukarundersökning 2022**

Följande grafer illustrerar hur Danderyds kommuns hemtjänst och handläggning av hemtjänst står sig i jämförelse med andra kommuner. Sammantaget så har alla jämförelsekommuner sjunkit något i jämförelse med förra brukarundersökningen och det var en väntad effekt av pandemin, dock inte på alla områden. Den generella minskningen av brukarnas helhetssyn på hemtjänsten inte har minskats i lika stor utsträckning i Danderyd som i de flesta andra jämförelsekommuner.

Utvecklingspotential finns inom alla områden men förvaltningen vill vända resultaten till positiva utvecklingsarbeten och noterar med glädje resultaten som måste ses utifrån omvärldens utmaningar med pandemin och tänker att handlingsplanens aktiviteter har bidragit att hålla nivån uppe och ett av målen har varit att bibehålla god kvalitet trots svåra utmaningar.

Danderyd har en stark grund i form av systematiskt utvecklingsarbete med årliga aktiviteter som återkommer varje år och skapar en röd tråd i arbetet. Bland dessa aktiviteter finns de regelbundna åiterrapporterna till socialnämnden, årliga avtalsuppföljningar av strategiska avtal, fördjupad



analys under analysdagar som förvaltningen samlas kring varje höst, systematisk individuppföljning av aktuella beslut och samverkansstrukturen med lokala överenskommelser som har tagits upp tidigare i dokumentet.

### Personalen tar hänsyn till den äldres åsikter och önskemål

	2019	2020	2022
Riket	86	87	84
Danderyd	90	93	92
Solna	87	85	82
Sollentuna	86	87	81
Österåker	90	90	87
Täby	83	86	83
Lidingö	90	89	82

### Vet vart man vänder sig för synpunkter och klagomål

	2019	2020	2022
Riket	64	64	62
Danderyd	76	72	75
Solna	69	71	63
Sollentuna	66	63	61
Österåker	67	75	65
Täby	67	73	65
Lidingö	73	70	66

### Fick välja utförare av hemtjänsten





	2019	2020	2022
Riket	57	58	53
Danderyd	82	85	80
Solna	84	81	73
Sollentuna	82	79	73
Österåker	80	79	71
Täby	81	82	78
Lidingö	78	74	69

## Handläggbarbeslutet är anpassat efter den äldres behov

Andel positiva svar

	2019	2020	2022
Riket	73	74	71
Danderyd	76	77	76
Solna	73	69	72
Sollentuna	57	59	58
Österåker	76	69	68
Täby	66	71	73
Lidingö	80	81	67

## Personalkontinuitet t.o.m. 2021

	2018	2019	2020	2021
Personalkontinuitet, antal personal som en hemtjänsttagare möter under 14 dagar, medelvärde	 14	 15	 14	 14

Personalkontinuiteten ligger kvar på en jämn nivå som balanserar mellan grönt och gult resultat, lite förvånande är dock att personalkontinuiteten inte förbättrats avsevärt efter det att den kommunala hemtjänsten avvecklades då de tidigare år haft höga kontinuitetstal som dragit upp medelvärdet.

## Slutord

Utvecklingen av hemtjänstens kvalitet och av teamet kring kunden upphör aldrig. Samhällets aktörer kring de mest sjuka äldre består av ett komplext nätverk och många lagrum. Vi har kommit en bra bit på väg men förhoppningen är att området ska kunna renodlas i framtiden på en nationell och regional nivå så att förutsättningarna för att utveckla hemtjänsten kan bli ännu bättre.