



Handläggare
Ulrika Karlsson Lindgren
Telefon: 08-50801121

Till
Järva stadsdelsnämnd

Svar på skrivelse om kvaliteten inom hemtjänsten från Liberalerna (L)

Förvaltningens förslag till beslut

Järva stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande och överlämnar det som svar på skrivelsen.

Sammanfattning

Järva stadsdelsnämnd har mottagit skrivelse från Åsa Nilsson Söderström, Liberalerna (L) som inkom den 20 februari 2025. I skrivelsen framförs att Liberalerna är oroliga för den negativa utvecklingen av kvalitet i hemtjänsten.

För kvalitetsuppföljning inom äldreomsorgen använder Järva stadsdelsförvaltning främst det resultat som kommer från Stockholms stads uppföljningsmodell hur man mäter kvalitet. Hemtjänstindex är en mätning som genomförs av SPF- Sveriges Pensionärs Förening. De uppgifter som hemtjänstindex grundar sin statistik på ger utrymme för olikheter i hur frågorna uppfattas vilket påverkar resultatet. Resultaten i Hemtjänstindex 2024 kommer analyseras vidare i äldreomsorgens områdeschefsnätverk då det framkommit att stadsdelsförvaltningarna har tolkat och därmed svarat olika på frågor som utgör underlag för undersökningen. Resultatet blir därmed missvisande.

Det främsta skälet till avslag inom äldreomsorgen är att den äldre bedöms sakna eller inte ha så omfattande omvårdnadsbehov att kriterierna för bifall uppfylls. Av de 452 personer över 65 år som har beviljats hemtjänst i Järva har 149 äldre valt kommunal hemtjänst och 303 personer har valt privat hemtjänst. Järva hemtjänst i egen regi har rutiner för att säkerställa kundernas möjlighet att påverka sin insats och förbättra hemtjänstens kvalitet. Alla kunder ska ha en aktuell och uppdaterad genomförandeplan. De äldre har möjlighet att framföra synpunkter utifrån strukturerade uppföljningssamtal och verksamheten har hög tillgänglighet för att kunna ta emot både samtal och mail. Järva hemtjänst arbetar utifrån ett salutogent förhållningssätt. Under året har verksamheten flera riktade utbildningssatsningar, till exempel språkutbildning i yrkessvenska, demens och palliativ vård.

Verksamheterna inom förvaltningens äldreomsorg arbetar gemensamt för att öka kvaliteten på stödet för de äldre i Järva stadsdelsområde.

Bakgrund

En skrivelse från Åsa Nilsson Söderström, Liberalerna (L), om kvaliteten inom hemtjänsten har inkommit till Järva stadsdelsnämnden den 20 februari 2025.

Ärendet

I skrivelsen framkommer att många äldre vill bo kvar i sitt hem i hög ålder. Det finns äldre som upplever sig isolerade och otrygga och som får avslag på ansökan om vård- och omsorgsboende då de anses för friska.

Hemtjänstindex för 2024 visar att Stockholm stad fallit 18 placeringar sedan 2023 och finns nu på plats 62 av 290 kommuner. Resultatet påvisar också skillnader inom Stockholm, särskilt oroande är resultatet av biståndshandläggningen där Järva är sämst i staden.

Av verksamhetsberättelsen framgår det att Järvas hemtjänst redovisar ett underskott för 2024 samt att hemtjänsten ligger långt under stadens mål vad gäller andelen omsorgstagare som upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs. Åsa Nilsson Söderström framför att Liberalerna är oroliga för den negativa utvecklingen av kvalitet när det gäller hemtjänsten. Liberalerna framför att det är alarmerande att skillnaden inom staden är så stor.

Med anledning av ovanstående vill Liberalerna att förvaltningen redogör för vilka åtgärder som avses vidtas. Detta för att öka kvaliteten på hemtjänsten i allmänhet samt mer specifikt angående biståndshandläggningen och brukarnas möjlighet till påverkan.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen äldre, funktionsnedsättning och socialpsykiatri.

Jämställdhets- och barnrättsanalys

Förvaltningens bedömning är att skrivelsen och redogörelsen från stadsdelsförvaltningen inte innehåller några konsekvenser för medborgare beroende på om de är män eller kvinnor. Andel omsorgstagare som upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs inom hemtjänsten är 77 procent för män och 80 procent för kvinnor. Skrivelsen ger inga konsekvenser för barn.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Bedömning gällande särskilt boende för äldre

Det främsta skälet till avslag för vård- och omsorgsboende är att den äldre bedöms sakna eller inte ha så omfattande omvårdnadsbehov att kriterierna för denna insats med heldygnsomsorg uppfylls. Detta gäller även för servicehus, där den främsta orsaken till avslag är att den äldre saknar eller inte påvisat tillräckligt stort hjälpbehov. Har den äldre inte det behov som krävs för den ansökta insatsen så bedöms hjälpen kunna tillgodoses på annat sätt. Behov i befintligt boende kan då tillgodoses till exempel genom redan beviljade eller utökade insatser med hemtjänst eller dagverksamhet. Behovet kan ibland tillgodoses med en seniorbostad vilket erhålls via bostadsförmedlingen och finns på flera platser i stadsdelsområdet.

Under 2024 har det inkommit 205 ansökningar om vård- och omsorgsboende från äldre mellan 65–85 år, varav 183 ansökningar bifölls och 22 ansökningar avslogs. Från enskilda över 85 år inkom det under samma period 102 ansökningar om vård- och omsorgsboende varav 94 bifölls och 8 avslogs.

Under 2024 inkom det 43 ansökningar om servicehus från äldre mellan 65–85 år, varav 19 ansökningar bifölls och 24 avslogs. Från enskilda över 85 år inkom det under samma period 17 ansökningar om servicehus varav 10 bifölls och 7 avslogs.

Stockholms Stads uppföljningsmodell

Stockholms stads uppföljningsmodell innebär ett flertal olika uppföljningar av samtliga verksamheter. Utförarverksamheter oavsett regiform följs upp regelbundet enligt fastställd manual likvärdig för samtliga verksamheter. Denna uppföljning utförs av stadens uppföljarnätverk med deltagare från äldreförvaltningen och samtliga stadsdelsförvaltningar. Uppföljningarna rapporteras till äldreförvaltningen som ansvarar för stadens LOV-avtal och som tar till vara eventuella brister i resultaten. Äldreförvaltningen genomför kvalitetsobservationer och kvalitetsinspektioner vilket sker både anmält och oanmält. Dessa uppföljningar sker både utifrån misstanke om problem i verksamheten samt enligt årlig plan. Verksamheter på entreprenad följs upp av ansvarig stadsdelsförvaltning enligt gällande avtal.

Enligt stadsdelsförvaltningens rutiner följs verksamheterna i egen regi upp vid avvikelser till exempel lex Sarah och lex Maria. Därutöver har varje verksamhet uppföljningar av kvalitet utifrån enhetens verksamhetssystem.

Hemtjänstindex

Hemtjänstindex redovisas en gång om året under november/december. Index är en sammanvägning av olika mått för att ge en samlad bild av hur bra en kommun är på att leverera hemtjänst utifrån de äldres perspektiv. Rapporten fångar upp hela processen från behov av hemtjänst, ansökan, biståndsbeslut och utförande av hemtjänstinsatser. Hemtjänstindex gör det enkelt för kommuner att se vad som behöver göras för att höja kvaliteten och varje kommun erbjuds en rapport och analys där det framgår vad kommunen lyckats bra respektive mindre bra med.

Hemtjänstindex redovisas i fyra delindex – Information, Biståndshandläggning, Utförande samt Stöd och utveckling. Hemtjänstindex baseras på bland annat Socialstyrelsens brukarundersökning, Socialstyrelsens enhetsundersökning *Öppna jämförelser*, kommunens egna undersökningar av personkontinuitet samt information kommunen ger om olika enheters och utförares kvalitet. Det gäller också vilka möjligheter det finns att påverka innehållet, möjligheter att få reda på vad hemtjänsten kommer att kosta och möjlighet att framföra klagomål och få rättelse.

Frågorna i *Öppna jämförelser* har tolkats olika, enligt en första avstämning i stadens områdeschefsnätverk. Det gäller bland annat en fråga om biståndsenheternas arbete med individbaserad systematisk uppföljning, ISU. Vid en första avstämning i stadens nätverk framkommer det att förvaltningarna svarat olika på den frågan vilken även ligger till grund för resultat i hemtjänstindex. Staden arbetar inte alls med verktyget ISU men då förvaltningarna svarat olika på frågan så blir underlaget för hemtjänstindex missvisande. Förvaltningar som svarat att ISU tillämpas har utgått från att de gör en individbaserad uppföljning, men det sker dock inte enligt ISU.

Hemtjänstindex myndighetsutövning

Resultatet visar att en högre andel av hemtjänsttagare inom Järva stadsdelsförvaltning nu upplever att biståndsbesluten inte är anpassade efter deras behov. Resultatet för biståndshandläggning är lågt och hamnar inom Stockholm stad på plats 11 och placering i riket är plats 274. Skillnaden mellan Stockholms stadsförvaltningar har ökat och det går inte med säkerhet att identifiera vad detta beror på. Det är 11 olika stadsområden som bland annat skiljer sig åt i befolkningssammansättning vilket skulle kunna innebära skillnader i förväntningar på vad hemtjänst och en skälig levnadsnivå innebär.

Alla stadsdelsförvaltningar arbetar utifrån stadens riktlinjer som är beslutade av kommunfullmäktige den 21 april 2021. Förutom detta

ingår stadens avdelnings-, områdes- och enhetschefer i nätverk där man på både strategisk och operativ nivå stämmer av bland annat insatsen hemtjänst. Hur biståndshandläggaren ska tänka kring behov, frekvens och tid framgår av bland annat riktlinjer och vid ärendedragning. Nätverken är till för att säkerställa att staden agerar likvärdigt i dessa frågor.

Äldreförvaltningen har tagit fram stadsgemensamma schablontider för hemtjänst som gäller från slutet av 2024. Stadsövergripande schablontider ska säkerställa att alla stadsdelsförvaltningar arbetar lika vid behovsberäkning av tid inom hemtjänst, i syfte att minska skillnaderna inom staden. Utifrån kundernas enskilda behov ska en individuell bedömning alltid göras av tidsåtgången trots de upprättade schablontiderna vilket kan innebära att tiden behöver ökas eller minskas. En förväntning är att schablontiderna kommer bidra till en mera likvärdig tidsbedömning inom staden trots beaktandet av individuella behov.

Beställare äldreomsorg arbetar för att de äldre ska få det stöd och insatser som de är i behov av för att kunna leva ett självständigt och så meningsfullt liv som möjligt. Den äldre ska ges möjlighet till inflytande och delaktighet i de insatser som beviljas. En ansökan utreds och bedömningen baseras på individuella behov för att uppnå en skälig levnadsnivå. Vid hembesök informeras alltid om rätten att vara delaktig i upprättandet av sin genomförandeplan för att på så sätt kunna påverka insatsernas innehåll och utformning.

Vid hembesök lämnas alltid information om möjligheten att lämna synpunkter och klagomål om den äldre inte är nöjd med bemötande, utförande, handläggningstid eller annat. Enheterna arbetar skyndsamt med de klagomål och synpunkter som inkommer och vidtar åtgärder utifrån vad som inkommer. Om enheten har brustit eller om det upptäcks ett missförhållande så leder det till en avvikelse eller lex Sarahrapport. Utifrån detta strävar enheten med att löpande förbättra och utveckla rutiner och arbetssätt för att avvikelse eller missförhållande inte ska inträffa igen. Alla medarbetare involveras i utvecklingsarbetet med regelbundna metodmöten på enheten.

Åtgärder utifrån resultat av hemtjänstindex

Resultaten för Hemtjänstindex 2024 kommer, utifrån identifierade skillnader i hur *Öppna jämförelser* besvarats, att analyseras i områdeschefsnätverket under våren. Detta för att identifiera och eventuellt åtgärda likheter och olikheter i stadsdelsförvaltningarna. Beställare äldreomsorg har under de första månaderna under 2025 skickat ut en brukarundersökning till 200 äldre hemtjänsttagare inom Järva stadsdelsområde där fyra frågor ställts:

- Är du nöjd med din hemtjänst?
- Upplever du att ditt biståndsbeslut är anpassat efter dina behov?
- Upplever du att hemtjänstpersonalen har tillräckligt med tid när de utför hemtjänstinsatserna?
- Vet du vart du kan vända dig om du inte är nöjd med din hemtjänst?

När svaren från den extra insatta brukarundersökningen inkommit kommer de att analyseras och sammanställas. Resultatet av brukarundersökningen kommer att redovisas i tertialrapport 2. Under hösten kommer beställarenheten skicka den årliga brukarundersökningen som är mera omfattande och som går ut till alla som har beviljade insatser. Svaren från dessa två brukarundersökningar kan påvisa om det skett en förbättring i resultat från våren till hösten.

Beställarenheterna kommer att fortsätta arbetet med att säkerställa likvärdiga underlag och bedömningar för beslut. Workshops kommer anordnas för att säkerställa att enheterna har en enhetlig syn på biståndsbesluten.

Verksamhetens stödmaterial kommer ses över och utvecklas bland annat gällande arbetssättet där biståndshandläggarna ska stämma av upprättade genomförandeplaner från hemtjänsten. Kontroll ska ske att genomförandeplaner inkommit i tid och att den överensstämmer med beställning. I genomförandeplan ska det även framkomma hur och när insatserna ska utföras och om hemtjänsttagaren varit delaktig i upprättandet.

Resultatet från Socialstyrelsens årliga rikstäckande enkätundersökning; *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen* efterfrågar äldres uppfattning om hemtjänst samt vård- och omsorgsboende. Detta resultat kommer årligen och används i äldreomsorgens berörda verksamheter som underlag för att fortsätta utveckla äldreomsorgen i Järva.

Hemtjänstindex utförande av insats

Hemtjänstindex baseras på resultat från både privat och kommunal hemtjänst. I Järva stadsdelsområde är det totalt 452 personer över 65 år som har beviljats hemtjänst. Av dessa har 149 valt kommunal hemtjänst och 303 har valt privat hemtjänst. Av dessa upplever en högre andel än i andra stadsdelsförvaltningar att personalen från hemtjänsten inte har tillräckligt med tid avseende utförandet av insatser. Även här är det svårt att fastställa vad detta beror på. Hemtjänstutförarna ska alltid kommunicera till biståndshandläggare om den äldre har ett förändrat behov i form av utökade/minskade insatser eller utökad/minskad tid. Beställare äldreomsorg kommer

vidta åtgärder för att säkerställa att hemtjänstpersonal har tillräckligt med tid för utförandet av insats.

Enligt stadens samlade statistik för beställda och utförda hemtjänsttimmar ligger Järva i det övre skiktet gällande båda dessa parametrar. Statistiken visar att Järva har en högre utförandegrad än stadens snitt. Detta indikerar att biståndsbesluten överensstämmer med det faktiska behovet då de beviljade timmarna i hög grad utförs hos den äldre.

Järva hemtjänst

Järva hemtjänst är sedan januari 2025 ett område med tre geografiskt indelade enheter, mitt, norra och södra. Enheterna arbetar likvärdigt för att säkerställa kundernas påverkansmöjligheter och förbättra hemtjänstens kvalitet. Enheterna arbetar ständigt med att se till att de äldre har en aktuell och uppdaterad genomförandeplan som upprättats i samråd med den enskilde och/eller anhöriga/företrädare med fullmakt. Genomförandeplanen ska vara flexibel och justerbar utifrån önskemål och behov. Järva hemtjänst arbetar med strukturerade uppföljningssamtal där kunden får möjlighet att ge synpunkter på insatsernas utförande samt har hög tillgänglighet för att ta emot synpunkter och frågor. Äldreförvaltningen har genomfört en anmäld kvalitetsobservation av Hemtjänst Järva södra, under vintern 2025 vilket kommer att redovisas i T1. Rapporten visar på goda resultat särskilt gällande bemötande av kund samt kontinuitet då samma personal ofta återkom.

Under hösten 2024 deltog medarbetare från Järva hemtjänst i utbildning om salutogent förhållningssätt och detta kommer enheterna arbeta med under 2025. Enheterna kommer att fokusera på de äldres möjligheter och att främja självständighet, delaktighet och livskvalitet samtidigt som de tillgodoser den äldres hjälpbehov.

Under 2025 kommer Järva hemtjänst att genomföra flera riktade utbildningssatsningar till medarbetarna. Dessa utbildningar kommer bland annat att omfatta språkutbildning i yrkessvenska, demens samt palliativ vård. Syftet är att dessa utbildningar ska höja kompetensen hos medarbetarna inom hemtjänsten och säkerställa en trygg, kvalitativ och individanpassad omsorg.

Träffpunkter och mötesplatser i Järva stadsdelsområde

För att motverka social isolering och ensamhet finns det träffpunkter och mötesplatser där äldre kan träffa nya vänner och umgås. I Järva stadsdelsområde finns sju träffpunkter och mötesplatser som är belägna i Akalla by, Husby, Kista, Rinkeby, Akalla, Spånga och Tensta. Det erbjuds förutom en plats att mötas på en mängd olika sociala, fysiska och kulturella aktiviteter som

ofta är kostnadsfria. Utöver dessa finns tre mötesplatser i Akalla, Tensta och Rinkeby för personer med psykisk ohälsa som besöks av flertalet äldre.

Förvaltningen föreslår att Järva stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänstutlåtande och överlämnar det som svar på skrivelsen.

Toni Mellblom
Stadsdelsdirektör
Järva stadsdelsförvaltning

Ingrid Brännström
Avdelningschef
Järva stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. Skrivelse om hemtjänst från Åsa Nilsson Söderström, Liberalerna

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Toni Mellblom, Stadsdelsdirektör	2025-05-08
Ingrid Brännström, Avdelningschef	2025-05-08