

Motion om att säkerställa kontinuitet inom hemtjänsten

Motion av Linnéa Vinge och Liliane Åkerlund (båda SD)

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.
Motionen besvaras med hänvisning till vad som sägs i utlåtandet.

Föredragande borgarrådet Torun Boucher

Sammanfattning av ärendet

I en motion av Linnéa Vinge och Liliane Åkerlund (båda SD) som väckts i kommunfullmäktige beskrivs att fundamentet för en god hemtjänst är kontinuitet och personkännedom. Mötet med många olika vårdpersoner under en kort tidsperiod skapar oro och ängslan hos omsorgstagaren.

I motionen hänvisas till siffror från Socialstyrelsen som visar att en äldre med hemtjänst i Sverige i snitt tvingas möta 16 olika personer under en tvåveckorsperiod och att äldre tackar nej till hjälp och känner sig obekväma med nya personer i sitt hem. Motionärerna vill att staden ska säkerställa att brukaren i förväg får kännedom om vilken vårdgivare som kommer och förbättra kontinuiteten inom hemtjänsten.

Mot bakgrund av detta föreslår motionärerna att berörda nämnder ges i uppdrag att:

1. Implementera att alla hemtjänstbesök ska aviseras till brukaren via SMS med namn på vårdperson.
2. Att reformera ersättningssystemet inom hemtjänsten i syfte att uppnå kontinuitet och minska antalet olika vårdpersoner som besöker brukaren.

Beredning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret, äldrenämnden, Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd, Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd, Kungsholmens stadsdelsnämnd och Kommunal Stockholm.

Kommunal Stockholm har inte inkommit med svar.

Stadsledningskontoret anser att Stockholms stad arbetar på flera sätt för att skapa förutsättningar för ökad kontinuitet, långsiktiga relationer och en ökad känsla av trygghet för brukarna.

Äldrenämnden anser att få ett sms där man meddelas vilken personal som kommer vid nästa besök kan för vissa omsorgstagare vara en trygghet men det är inte säkert att alla omsorgstagare uppskattar detta. Det är heller inte någon garanti för att öka kontinuiteten inom hemtjänst.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd ser att det redan finns incitament för kontinuitet inom nuvarande system, vilket följs upp bland annat utifrån verksamhetsplanen. En ytterligare reform riskerar att skapa onödig administration och ökade kostnader utan att nödvändigtvis förbättra kontinuiteten i verksamheten.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd ställer sig frågande till om avisering via sms inför varje hemtjänstbesök är ett lämpligt sätt att öka personalkontinuiteten. Alla brukare har inte möjlighet att ta till sig information via sms eller förmåga att hantera en telefon. Det kan handla om hemtjänsttagare med kognitiv svikt men även de som av andra orsaker har svårt att hantera en mobiltelefon och de som inte har en mobiltelefon.

Kungsholmens stadsdelsnämnd bedömer att vissa kunder skulle uppskatta åtgärden med avisering av sms men det även finns de som inte kommer att vara behjälpta av att få ett sms innan besök.

Föredragande borgarrådets synpunkter

Stockholms stad arbetar aktivt för att stärka kontinuiteten inom hemtjänsten och skapa långsiktiga relationer mellan omsorgstagare och personal. Flera stadsdelsnämnder har vidtagit konkreta åtgärder, såsom att organisera personalen i mindre geografiska områden, införa fasta scheman och att alltid kontakta omsorgstagare vid eventuella schemaändringar. Dessa insatser syftar till att öka både tryggheten och kvaliteten i omsorgen.

Den rödgröna majoriteten har under denna mandatperiod haft ett tydligt fokus på att långsiktigt förbättra arbetsvillkoren för medarbetarna inom hemtjänsten. Ett viktigt steg i detta arbete är att införa heltid som norm, med målet att 90 procent av äldreomsorgens personal ska vara tillsvidareanställda på heltid. Därför arbetar stadens stadsdelsnämnder aktivt med att erbjuda fler deltidsanställda möjlighet till att jobba heltid. Detta skapar ökad stabilitet i personalgruppen, minskar sannolikt sjukfrånvaron och bidrar därmed också till ökad kontinuitet för omsorgstagarna.

Staden jobbar också med fast omsorgskontakt inom hemtjänsten. Något som är en mycket viktig förutsättning för att skapa trygghet och kontinuitet för den enskilde. När samma person återkommande utför insatserna ökar möjligheten till en nära och förtroendefull relation, vilket i sin tur förbättrar både kommunikationen och kvaliteten i omsorgen. Det gör det också lättare att uppmärksamma förändringar i omsorgstagarens behov över tid.

Vi ser med glädje att Stockholms stad ligger mycket bra till i jämförelse med andra kommuner i Sverige när det gäller kontinuitet. Att säkerställa personalkontinuitet inom hemtjänsten kräver ett långsiktigt engagemang och fortsatt politisk prioritering. Vi kommer att fortsätta driva på för förbättringar som stärker både arbetsmiljön för personalen och tryggheten för stadens äldre.

Att stärka kvaliteten i äldreomsorgen kräver dock ekonomiska resurser. Genom en tydlig prioritering av välfärden och beredskap att vid behov höja skatten för att klara finansieringen har det varit möjligt i Stockholm. Det är dock uppseendeväckande att Sverigedemokraterna som i tider av hög inflation medverkat till en nationell budget utan någon som helst uppräknings av generella statsbidrag nu föreslår nya åtaganden som de varken finansierar i den nationella budgeten eller partiets förslag till budget för Stockholms stad.

I övrigt hänvisar vi till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

Bilaga

Motion om att säkerställa kontinuitet inom hemtjänsten, dnr KS 2024/947–1

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Kommunstyrelsen delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår att kommunfullmäktige beslutar enligt föredragande borgarråds förslag.

Stockholm den 20 augusti 2025

Karin Wanngård
Kommunstyrelsens ordförande

Reservation av Gabriel Kroon (SD) enligt följande.

Jag föreslår att kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Att motionen tillstyrks.
2. Därutöver anföra följande:

Att kunna åldras i sitt eget hem är för många äldre en ovärderlig möjlighet till självbestämmande och delaktighet i samhället. Hemtjänsten, när den utförs på rätt sätt, blir den trygga länken mellan individen och ett fortsatt meningsfullt liv på äldre dagar. Ändå riskerar många att i praktiken bli fångar i sina egna hem om kvalitén brister – i synnerhet de äldre som helt eller delvis saknar anhöriga som kan stötta. Detta är en ohållbar situation som behöver åtgärdas för att garantera alla äldre en likvärdig omsorg.

En av grundpelarna för att hemtjänsten ska fungera väl är att personalen har fullgoda kunskaper i svenska språket. Att kunna kommunicera tydligt och förstå patientens behov är en förutsättning för god omsorg och bidrar till att undvika missförstånd och oro. Men språkkunskap är inte nog – kontinuitet och personkännedom är minst lika viktiga. När äldre måste släppa in många olika vårdare i sina hem under kort tid skapar det stress, osäkerhet och i värsta fall en ovilja att ta emot nödvändig hjälp. Socialstyrelsens statistik, som visar att en äldre med hemtjänst i snitt möter 16 olika vårdgivare på två veckor, talar sitt tydliga språk. Särskilt känsligt är detta i samband med intima moment som dusch eller toalettbesök, där tryggheten i att möta en välkänd person är avgörande för att äldre ska känna sig bekväma.

En första åtgärd måste vara att kommunen säkerställer att den äldre i förväg informeras om vem som kommer på besök. Genom en fast och samordnad personalgrupp, där var och en känner till brukarnas personliga behov och önskemål, kan hemtjänsten bli en stabil och säker vardagstjänst. Samtidigt behöver språk- och fortbildningsinsatser stärkas så att personalen lättare kan bemöta olika individers behov. Hemtjänsten ska vara en garanti för god vård och ett värdigt åldrande – inte en källa till oro. Därför krävs tydliga politiska mål för att minska antalet nya ansikten äldre tvingas möta och samtidigt höja hemtjänstens status. På så sätt kan vi säkerställa att våra äldre får den trygga, kontinuerliga och högkvalitativa omsorg de förtjänar.

Det är vidare anmärkningsvärt att föredragande borgarråd kritiserar Sverigedemokraterna för att inte avsätta tillräckliga resurser till äldreomsorgen, när vårt budgetförslag tydligt prioriterar just äldreomsorgen och tilldelar mer medel än vad det nuvarande vänsterstyret gör.

Ärendet

I motionen väckt i kommunfullmäktige av Linnéa Vinge och Liliane Åkerlund (båda SD) beskrivs att hemtjänsten fyller en avgörande funktion för att garantera äldre stockholmare en god hälsa och att rätt utförd insats kan leda till att individen ges möjlighet att bo kvar i det egna hemmet och delta i samhället.

Motionärerna beskriver att fundamentet för en god hemtjänst är kontinuitet och personkännedom. Mötet med många olika vårdpersoner under en kort tidsperiod skapar oro och ångslan hos omsorgstagaren.

I motionen hänvisas till siffror från Socialstyrelsen som visar att en äldre med hemtjänst i Sverige i snitt tvingas möta 16 olika ansikten under en tvåveckorsperiod. Vidare beskrivs att hemtjänstanställda vittnar om hur äldre tackar nej till hjälp och känner sig obekväma med nya personer i sitt hem. Motionärerna vill att staden ska säkerställa att brukaren i förväg får kännedom om vilken vårdgivare som kommer och förbättra kontinuiteten inom hemtjänsten.

Mot bakgrund av detta föreslår motionärerna att berörda nämnder ges i uppdrag att:

1. Implementera att alla hemtjänstbesök ska aviseras till brukaren via SMS med namn på vårdperson.
2. Att reformera ersättningssystemet inom hemtjänsten i syfte att uppnå kontinuitet och minska antalet olika vårdpersoner som besöker brukaren.

Remissammanställning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret, äldrenämnden, Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd, Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd, Kungsholmens stadsdelsnämnd och Kommunal Stockholm.

Kommunal Stockholm har inte inkommit med svar.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 11 februari 2025 har i huvudsak följande lydelse.

Stockholms stad arbetar på flera sätt för att skapa förutsättningar för ökad kontinuitet, långsiktiga relationer och en ökad känsla av trygghet för brukarna. Några exempel är att stadsdelsförvaltningar organiserar personal i mindre geografiska områden, fasta scheman och att omsorgstagare kontaktas vid eventuella ändringar i schemat.

Gällande det specifika förslaget om att avisera alla hemtjänstbesök via SMS med vårdpersonals namn, ser stadsledningskontoret flera utmaningar. Det kräver omfattande tekniska och administrativa resurser som kan påverka andra viktiga delar

av verksamheten. Förslaget förutsätter också att alla omsorgstagare har tillgång till och kan använda SMS, vilket inte alltid är fallet.

Vad gäller det specifika förslaget om reform av ersättningssystemet ser stadsledningskontoret att det redan finns incitament för kontinuitet inom nuvarande system, vilket följs upp bland annat utifrån verksamhetsplanen. En ytterligare reform riskerar att skapa onödig administration och ökade kostnader utan att nödvändigtvis förbättra kontinuiteten i verksamheten. Staden arbetar för att erbjuda alla medarbetare trygga arbetsvillkor med målet att öka andelen medarbetare som arbetar heltid och är tillsvidareanställda. Heltid utgör normen vid alla nyanställningar och staden eftersträvar att fler medarbetare som ofrivilligt arbetar deltid kan erbjudas heltid och på så sätt minska andel timmar av timavlönad personal. Detta medför även att kontinuiteten ökar.

Linnéa Vinge och Liliane Åkerlunds (båda SD) motion om att säkerställa kontinuitet inom hemtjänsten anses besvarad med hänvisning till vad som sägs i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

Äldrenämnden

Äldrenämnden beslutade vid sitt sammanträde den 28 januari 2025 följande.

Äldrenämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remiss om att säkerställa kontinuitet inom hemtjänsten.

Reservation av Liliane Åkerlund (SD), se Reservationer m.m.

Äldreförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 20 november 2024 har i huvudsak följande lydelse.

Kontinuitet är något som ofta lyfts fram när det gäller kvalitet i vård och omsorg. Kontinuitet handlar om att det i möjligaste mån är samma personer som utför vården och omsorgen (personalkontinuitet), att den utförs på överenskomna tider (tidskontinuitet) och att vården och omsorgen utförs på samma eller liknande sätt (omsorgskontinuitet). Olika studier visar samstämmigt att det som äldre med hemtjänst värderar högst är att (utan inbördes ordning):

- få hjälp av personal som de känner och har förtroende för
- få hjälp av personal som vet hur hjälpen ska utföras
- få hjälp på överenskomna tider - kunna påverka hjälpens innehåll

Enligt Stockholms stads värdighetsgaranti ska alla personer som får äldreomsorg ges möjlighet att påverka på vilket sätt och när stödet ska ges.

Detta säkerställs bland annat genom att staden ställer krav på att hemtjänsten arbetar med genomförandeplaner samt utifrån fast omsorgskontakt. Avsikten är att den fasta omsorgskontakten ska skapa en god och tillitsfull relation till den äldre och vara den som i första hand hjälper den äldre när denne är i tjänst. Det är främst vid

omvårdnadsinsatser, som är mest känsligt ur ett integritetshänseende, som personalkontinuiteten är som mest viktig.

Att få ett sms där man meddelas vilken personal som kommer vid nästa besök kan för vissa omsorgstagare vara en trygghet men det är inte säkert att alla omsorgstagare uppskattar detta. Det är heller inte någon garanti för att öka kontinuiteten inom hemtjänst. Ett sådant arbetssätt bör därför vara något som kan användas i de fall där omsorgstagaren uttrycker att det finns önskemål om detta. Fast omsorgskontakt kan i samverkan med den enskilde komma överens om hur och om den enskilde önskar få besöken aviserade på något sätt.

Ersättning kan i och för sig vara en faktor som påverkar möjligheterna till en hög personalkontinuitet men detta styrs också av en rad andra faktorer. Exempel på sådana faktorer är verksamhetens förmåga att:

- arbeta med planering och schemaläggning
- skapa en god arbetsmiljö för att minska korttidsfrånvaro och personalomsättning
- se till att det finns effektiv kommunikation mellan vårdtagare, personal och anhöriga
- ge personalen fortlöpande utbildning för att hålla sig uppdaterad om bästa praxis och förändringar inom vården
- och kontinuerligt utvärdera och följa upp verksamheten.

Ett systematiskt arbete med dessa faktorer hjälper till att skapa en mer sammanhängande och effektiv hemtjänstverksamhet, vilket är en stor fördel för både omsorgstagare och personal. En revidering av ersättningssystemet är således inte något som i sig bedöms kunna säkerställa kontinuitet.

Enskede- Årsta- Vantörs stadsdelsnämnd

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 23 januari 2025 följande.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation av Emelie Wassermann (SD), se Reservationer m.m.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 8 november 2024 har i huvudsak följande lydelse.

Motionen lyfter en viktig aspekt för hemtjänsten; att omsorgstagare ska känna trygghet och förtroende för den personal som besöker dem. Förvaltningen delar denna ambition och arbetar aktivt för att främja kontinuitet och personkännedom inom hemtjänst i egen regi. I Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsområde väljer cirka 60 procent av personer med insatsen hemtjänst den kommunala hemtjänsten.

Genom att organisera personal i mindre geografiska områden skapas förutsättningar för ökad kontinuitet, långsiktiga relationer och en ökad känsla av trygghet för brukarna. Förvaltningens hemtjänst i egen regi arbetar även med fasta scheman och när ändringar i schemat görs kontaktas omsorgstagaren.

Vidare har förvaltningen digitala planeringsverktyg som effektiviserar schemalaggningsen och möjliggör en ökad kontinuitet. Utöver detta erbjuds regelbundna utbildningar för personal med fokus på bemötande, respekt för integritet och individuell omsorg, vilket stärker kvaliteten på hemtjänstinsatserna.

Vad gäller motionens förslag om att avisera alla hemtjänstbesök via SMS med vårdpersonals namn, ser förvaltningen flera utmaningar. Även om intentionen är god, kan en sådan lösning innebära svårigheter. Det kräver omfattande tekniska och administrativa resurser som kan påverka andra viktiga delar av verksamheten. Förslaget förutsätter också att alla omsorgstagare har tillgång till och kan använda SMS, vilket inte alltid är fallet. Alternativa metoder för avisering kan behöva utredas för att säkerställa en lösning som är både inkluderande och praktiskt genomförbar. Ett test har gjorts på Innovationscenters testbäddar där omsorgstagare fått testa surfplattor i hemmet, där bland annat planerare i hemtjänsten lade in vem och vilket besök som skulle genomföras. Ett införande av detta är i dagsläget inte möjligt dels då många omsorgstagare saknar internetuppkoppling och hemtjänsten har inte möjlighet att erbjuda insatsen, dock kan enskilda omsorgstagare vid behov få den som hjälpmedel från regionen.

Vad gäller reform av ersättningssystemet ser förvaltningen att det redan finns incitament för kontinuitet inom nuvarande system, vilket följs upp bland annat utifrån verksamhetsplanen. En ytterligare reform riskerar att skapa onödigt administration och ökade kostnader utan att nödvändigtvis förbättra kontinuiteten i verksamheten. Kontinuiteten mäts idag även vid dubbelbemanning, något som är problematiskt då förvaltningen ser att det främst är av vikt att det alltid finns en känd person hos den enskilde, att den andra personen inte är densamma ser inte förvaltningen påverkar upplevelsen av kontinuitet hos omsorgstagaren. Kontinuiteten inom hemtjänst egen regi i stadsdelsområdet har under de senaste åren förbättrats gällande antal personer som omsorgstagare möter under en 14-dagarsperiod från 2021 där den låg på 13,9 personer till 2024 då utfallet var 12,64 personer. Stadens snitt för hemtjänst egen regi ligger 2024 på 12,98 personer.

Förvaltningen fortsätter att arbeta för att erbjuda alla medarbetare trygga arbetsvillkor med målet att öka andelen medarbetare som arbetar heltid och är tillsvidareanställda. Heltid utgör normen vid alla nyanställningar och förvaltningen eftersträvar att fler medarbetare som ofrivilligt arbetar deltid kan erbjudas heltid och på så sätt minska andel timmar av timavlönad personal. Detta medför även att kontinuiteten ökar.

Sammanfattningsvis välkomnar förvaltningen motionens fokus på kontinuitet och trygghet, men ser att många av dess intentioner redan hanteras inom pågående arbete. De specifika förslagen behöver vidare analyseras för att säkerställa att de är

genomförbara och bidrar till verksamhetens övergripande mål utan att påverka andra prioriterade områden negativt.

Jämställdhetsanalys

Hemtjänsten är ett kvinnodominerat yrke, en ökad kontinuitet kan ses bidra till förbättrade arbetsvillkor. Färre omsorgstagare per anställd och mindre rotation kan skapa en mer hållbar arbetsmiljö, vilket är positivt för kvinnors arbetsvillkor. Samtidigt kan vissa förslag, som SMS-aviseringar, öka den administrativa bördan för personalen, vilket kan leda till ökad stress. Det är viktigt att noga utvärdera hur sådana åtgärder påverkar arbetsmiljön och arbetsbelastningen. För män som arbetar inom hemtjänsten, en grupp som är underrepresenterad, kan ökad kontinuitet och stabilitet i arbetet göra yrket mer attraktivt och bidra till en bättre könsbalans.

För att säkerställa att förslagen främjar jämställdhet behöver de genomföras med hänsyn till både kvinnors och mäns behov och förutsättningar. Tekniska lösningar bör vara användarvänliga och inkluderande för alla omsorgstagare, oavsett kön, och förändringar i arbetsorganisationen måste gynna hela personalstyrkan.

Äldreperspektiv

Kontinuitet inom hemtjänsten bidrar till trygghet, förtroende och en känsla av sammanhang. Detta är särskilt viktigt för äldre som kan befinner sig i en sårbar livssituation präglad av fysisk svaghet, kognitiva utmaningar eller social isolering. När kontinuiteten brister påverkas äldre negativt på flera sätt. För det första kan det leda till ökad otrygghet, då det kan vara psykiskt påfrestande att ständigt behöva introducera sig själv, sina behov och sina rutiner för ny personal. Många äldre har svårt att anpassa sig till förändringar, vilket kan skapa stress och oro, särskilt hos dem med demenssjukdomar där rutin och igenkänning är centrala för att minska förvirring.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 19 december 2024 följande.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen från kommunstyrelsen.

Reservation av Pär Gustavsson (SD), se Reservationer m.m.

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 19 november 2024 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen instämmer i att hög personalkontinuitet inom hemtjänsten är viktigt och arbetar kontinuerligt med detta. Kännedom om vem som kommer för att utföra insatser och att möta personal man känner igen skapar trygghet för den äldre och ökar kvaliteten i omsorgen.

Förvaltningen ställer sig frågande till om avisering via sms inför varje hemtjänstbesök är ett lämpligt sätt att öka personalkontinuiteten. Alla brukare har inte möjlighet att ta till sig information via sms eller förmåga att hantera en telefon. Det kan handla om hemtjänsttagare med kognitiv svikt men även de som av andra orsaker har svårt att hantera en mobiltelefon och de som inte har en mobiltelefon.

Personal ringer idag vid förändringar i personalplaneringen för att i förväg informera brukare om vem som kommer till dem. En implementering av att hemtjänsten inför varje besök via sms aviserar vem som kommer, medför en ökad administrativ arbetsbelastning. Enligt förvaltningens kännedom finns ingen teknisk lösning som kan automatisera förfarandet.

Förvaltningen vill även lyfta fram att äldre i högre grad riskerar att bli utsatta för bedrägerier som kan ske via både telefon och sms. Om personal ska avisera sin ankomst via sms kan det finnas risk att en äldre person tar fel på sms från personal kontra från personer som utsätter den äldre för bedrägeri.

Förvaltningen ställer sig tveksam till en reformering av ersättningssystemet inom hemtjänsten i syfte att uppnå kontinuitet och menar att det snarare handlar om planeringsförmåga. Förvaltningen ser även att ett fortsatt arbete mot heltid och tillsvidareanställning som norm, samt ett minskat antal timanställda bidrar till ökad kontinuitet. Även att stärka arbetet med fast omsorgskontakt skapar kontinuitet.

Förvaltningen föreslår att Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd godkänner tjänsteutlåtandet som svar på remissen från kommunstyrelsen.

Kungsholmens stadsdelsnämnd

Kungsholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 21 november 2024 följande.

Kungsholmens stadsdelsnämnd överlämnar tjänsteutlåtandet som svar på motionen.

Kungsholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 9 oktober 2024 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen instämmer med innehållet i motionen att god personalkontinuitet inom hemtjänsten är viktigt och arbetar aktivt och kontinuerligt med detta. Även hemtjänstkunderna ger uttryck för att de tycker att det är viktigt med god kontinuitet. Faktorer som påverkar kontinuiteten är bland annat utbildningar, sjukfrånvaro och frånvaro för vård av barn samt hur många besök en kund har per dygn och om dubbelbemanning krävs eller ej. Nedan redovisas förvaltningens svar på de specifika uppdrag som lämnas i motionen.

Uppdrag 1: Implementera att alla hemtjänstbesök ska aviseras till brukaren via SMS med namn på vårdperson.

Gällande förslaget så är det redan idag möjligt att i förväg informera hemtjänstkunder om vem som kommer till dem. Varje medarbetare på Kungsholmens hemtjänst i egen

regi har en egen hemtjänsttelefon. I dagsläget har Kungsholmens hemtjänst flera kunder som på förhand önskar veta vem som kommer, och det önskemålet tillgodoser hemtjänsten, oftast via ett telefonsamtal. Skulle den enskilde önska ett sms om vem som kommer tillgodoser hemtjänsten även det.

Att införa att hemtjänsten inför varje besök ska informera om vem som kommer, medför en viss ökad arbetsbelastning då det enligt förvaltningens kännedom saknas teknisk lösning som automatiserar förfarandet. Införs förslaget utan teknisk åtgärd innebär det en manuell handpåläggning och därmed ytterligare ett arbetsmoment. Ifall arbetssättet ska införas som standard till alla kunder, föreslår förvaltningen att en teknisk lösning behöver tas fram som automatiserar utskicket till kunderna. I ett sådant utskick skulle det även kunna undersökas om information om vilka insatser som ska ges, kan ingå i utskicket.

För hemtjänstkunderna bedömer förvaltningen att vissa kunder skulle uppskatta åtgärden men det även finns de som inte kommer att vara behjälpta av att få ett sms innan besök. Vissa hemtjänstkunder har kognitiv svikt vilket kan göra det svårt för dem att förstå att de fått sms och läsa det. Det finns även de kunder som behöver hjälp för att starta telefonen och alla har inte en telefon som kan ta emot sms. Att informationen ej når vissa kunder anser förvaltningen inte utgöra något hinder i sig, däremot minskar nyttan med insatsen ju fler kunder man har som saknar förmåga att tillgodogöra sig informationen.

Innan ett eventuellt införande behöver en grundlig utredning göras kring hantering av personuppgifter och sekretess. Vid bedömning av införandet behöver även förväntad nytta vägas gentemot kostnaderna.

Uppdrag 2: Att reformera ersättningssystemet inom hemtjänsten i syfte att uppnå kontinuitet och minska antalet olika vårdpersoner som besöker brukaren.

Förslaget att ändra ersättningssystemet, till exempel att lägre ersättning utgår vid låg kontinuitet/att verksamheter med goda resultat premieras, skulle enligt förvaltningen kunna bidra till att öka verksamheternas motivation och ge förbättrad kontinuitet. Äldreförvaltningen är den instans som kan se över ersättningssystemet.

Avslutningsvis ser förvaltningen även andra åtgärder som kan göras för att förbättra kontinuiteten. Ett stöd som skulle underlätta vore om det kunde införas varningstrianglar i schemaläggningssystemet som varnar när planeringen som läggs ger låg kontinuitet. En annan möjlighet på längre sikt kan vara att separera vem som utför serviceinsatser och vårdinsatser. Detta skulle ge utrymme att fokusera på hög kontinuitet för vårdinsatserna som i och med deras mer intima karaktär, bedöms vara de insatser där god personalkontinuitet är som viktigast.

Reservationer m.m.

Äldrenämnden

Reservation av Liliane Åkerlund (SD)

1. Att motionen tillstyrks
2. Därutöver anföra följande:

Att kunna åldras i sitt eget hem är för många äldre en ovärderlig möjlighet till självbestämmande och delaktighet i samhället. Hemtjänsten, när den utförs på rätt sätt, blir den trygga länken mellan individen och ett fortsatt meningsfullt liv på äldre dagar. Ändå riskerar många att i praktiken bli fångar i sina egna hem om kvaliteten brister – i synnerhet de äldre som helt eller delvis saknar anhöriga som kan stötta. Detta är en ohållbar situation som behöver åtgärdas för att garantera alla äldre en likvärdig omsorg.

En av grundpelarna för att hemtjänsten ska fungera väl är att personalen har fullgoda kunskaper i svenska språket. Att kunna kommunicera tydligt och förstå patientens behov är en förutsättning för god omsorg och bidrar till att undvika missförstånd och oro. Men språkkunskap är inte nog – kontinuitet och personkännedom är minst lika viktiga. När äldre måste släppa in många olika vårdare i sina hem under kort tid skapar det stress, osäkerhet och i värsta fall en ovilja att ta emot nödvändig hjälp. Socialstyrelsens statistik, som visar att en äldre med hemtjänst i snitt möter 16 olika vårdgivare på två veckor, talar sitt tydliga språk. Särskilt känsligt är detta i samband med intima moment som dusch eller toalettbesök, där tryggheten i att möta en välkänd person är avgörande för att äldre ska känna sig bekväma.

En första åtgärd måste vara att kommunen säkerställer att den äldre i förväg informeras om vem som kommer på besök. Genom en fast och samordnad personalgrupp, där var och en känner till brukarnas personliga behov och önskemål, kan hemtjänsten bli en stabil och säker vardagstjänst. Samtidigt behöver språk- och fortbildningsinsatser stärkas så att personalen lättare kan bemöta olika individers behov. Hemtjänsten ska vara en garanti för god vård och ett värdigt åldrande – inte en källa till oro. Därför krävs tydliga politiska mål för att minska antalet nya ansikten äldre tvingas möta och samtidigt höja hemtjänstens status. På så sätt kan vi säkerställa att våra äldre får den trygga, kontinuerliga och högkvalitativa omsorg de förtjänar.

Enskede-Årsta-Vantör stadsdelsnämnd

Reservation av Emelie Wassermann (SD)

1. Att motionen tillstyrks
2. Därutöver anföra följande:

Att kunna åldras i sitt eget hem är för många äldre en ovärderlig möjlighet till självbestämmande och delaktighet i samhället. Hemtjänsten, när den utförs på rätt sätt, blir den trygga länken mellan individen och ett fortsatt meningsfullt liv på äldre dagar. Ändå riskerar många att i praktiken bli fångar i sina egna hem om kvalitén brister – i synnerhet de äldre som helt eller delvis saknar anhöriga som kan stötta. Detta är en ohållbar situation som behöver åtgärdas för att garantera alla äldre en likvärdig omsorg.

En av grundpelarna för att hemtjänsten ska fungera väl är att personalen har fullgoda kunskaper i svenska språket. Att kunna kommunicera tydligt och förstå patientens behov är en förutsättning för god omsorg och bidrar till att undvika missförstånd och oro. Men språkkunskap är inte nog – kontinuitet och personkännedom är minst lika viktiga. När äldre måste släppa in många olika vårdare i sina hem under kort tid skapar det stress, osäkerhet och i värsta fall en ovilja att ta emot nödvändig hjälp. Socialstyrelsens statistik, som visar att en äldre med hemtjänst i snitt möter 16 olika vårdgivare på två veckor, talar sitt tydliga språk. Särskilt känsligt är detta i samband med intima moment som dusch eller toalettbesök, där tryggheten i att möta en välkänd person är avgörande för att äldre ska känna sig bekväma.

En första åtgärd måste vara att kommunen säkerställer att den äldre i förväg informeras om vem som kommer på besök. Genom en fast och samordnad personalgrupp, där var och en känner till brukarnas personliga behov och önskemål, kan hemtjänsten bli en stabil och säker vardagstjänst. Samtidigt behöver språk- och fortbildningsinsatser stärkas så att personalen lättare kan bemöta olika individers behov. Hemtjänsten ska vara en garanti för god vård och ett värdigt åldrande – inte en källa till oro. Därför krävs tydliga politiska mål för att minska antalet nya ansikten äldre tvingas möta och samtidigt höja hemtjänstens status. På så sätt kan vi säkerställa att våra äldre får den trygga, kontinuerliga och högkvalitativa omsorg de förtjänar.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Reservation av Pär Gustavsson (SD)

1. Att förvaltningens förslag till beslut avslås.
2. Att Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd föreslår att kommunstyrelsen rekommenderar kommunfullmäktige att bifalla Sverigedemokraternas motion i sin helhet.
3. Att därutöver anföra följande:

Personalkontinuitet inom hemtjänsten är en grundläggande förutsättning för att skapa trygghet och förtroende hos brukarna. Därför måste denna fråga ges högsta prioritet. Det är glädjande att förvaltningen delar denna uppfattning.

Sverigedemokraterna anser att arbetet med att säkerställa personalkontinuiteten behöver intensifieras. Brukarna har rätt till en trygg och förutsägbare omsorg i sina

hem. Att minimera antalet olika personal som besöker varje brukare är en central del i detta arbete.

Det är också av största vikt att utveckla rutiner för att informera brukarna om vem som kommer att utföra insatserna och, i den mån det är möjligt, när detta sker. Särskild hänsyn bör tas vid förseningar och vid användning av ersättningspersonal. Här är det nödvändigt att se över olika kommunikationsvägar för att nå brukarna med denna information. Om SMS anses olämpligt bör alternativa lösningar övervägas för att säkerställa att brukarna får snabb och tydlig information.