

Handläggare
Ann-Sofie Crona
Telefon: 08-50803337

Till
Järva stadsdelsnämnd

Skrivelse om övergrepp i hemtjänsten

Svar på skrivelse från Åsa Nilsson Söderström (L),
diarienummer 2026/493.

Förvaltningens förslag till beslut

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

Sammanfattning

En skrivelse har inkommit till Järva stadsdelsnämnd från Åsa Nilsson Söderström (L). Skribenten ber Järva stadsdelsförvaltning redovisa svar för ett antal frågor gällande förebyggande arbete för att de som har hemtjänst inte ska utsättas för övergrepp, hot och bedrägerier samt åtgärder om så sker.

Förvaltningen bedömer trygghet och säkerhet som god för de personer som har insatser från Järva hemtjänst. Övergrepp, hot och bedrägerier är sällsynt inom Järva hemtjänst men förvaltningen är medveten om att det kan finnas ett mörkertal. Förvaltningen arbetar förebyggande bland annat genom att i rekryteringsprocessen begära in utdrag ur belastningsregistret från de sökande. Om någon brukare utsätts för övergrepp, hot eller bedrägerier har förvaltningen rutiner och en avvikelshantering där personalärendet hanteras separat tillsammans med HR. Stöd erbjuds den enskilde och förvaltningen arbetar för att återställa förtroendet från den enskilde och anhöriga.

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

Bakgrund

Åsa Nilsson Söderström (L) har den 23 april inkommit med en skrivelse till Järva stadsdelsnämnd om förebyggande arbete för att det inte ska ske övergrepp inom hemtjänsten. Skrivelsen bifogas. På nämndsammanträdet i mars 2026 svarade nämnden på en liknande skrivelse (diarienummer Järva 2026/152), då om arbetet för att motverka sexualbrott och annan brottslighet inom hemtjänsten.

Ärendet

I sin skrivelse ber Åsa Nilsson Söderström (L) om redovisning för hur förebyggande arbete sker för att de som har hemtjänst inte ska utsättas för övergrepp, hot och bedrägerier.

Skribenten ber förvaltningen svara på följande frågor:

1. Hur arbetar förvaltningen förebyggande med att de som har hemtjänst i Järva inte utsätts för:
 - a, sexuella trakasserier
 - b, sexuella övergrepp
 - c, våldtäkter
 - d, hot
 - e, våld
 - f, bedrägerier
2. Om det framkommer att något av ovanstående skett, vilka åtgärder vidtar man för att förhindra att det sker igen?
3. Hur arbetar man med att återställa förtroendet hos den som utsatts och hos anhöriga?
4. På vilket sätt erbjuder man stöd och hjälp till den som utsatts för något av ovanstående?
5. Arbetar man på olika sätt beroende på om hemtjänsten är i privat regi eller om den är kommunal.

Barnrättsperspektiv

Det aktuella ärendet berör äldre hemtjänsttagare och bedöms därför inte ha någon direkt påverkan på barn. I ett fåtal ärenden kan barn finnas i hushållet, i dessa fall görs barnkonsekvensanalyser. När barn påverkas av ett biståndsbeslut ska barnperspektivet alltid beaktas.

Funktionshinderperspektiv

Personer med funktionsnedsättning som har hemtjänst befinner sig ofta i en beroendeställning gentemot personal, vilket ökar risken för utsatthet. Kognitiva, kommunikativa eller psykiska funktionsnedsättningar kan försvåra möjligheten att uppmärksamma, förstå eller anmäla oegentligheter. Nämnden arbetar systematiskt med kompetenshöjning, rutiner och uppföljning för att förebygga att ingen kund ska uppleva utsatthet och säkerställa en trygg hemtjänst för alla.

Jämställdhetsperspektiv

Kvinnor är överrepresenterade bland nämndens äldre omsorgstagare med hemtjänstbeslut vilket medför en större risk för utsatthet bland kvinnor i jämförelse med män. Förvaltningen har ett ansvar att integrera ett genusperspektiv i förebyggande arbete, uppföljning och rättssäkerhet inom äldreomsorgen. Nämnden arbetar systematiskt med kompetenshöjning, rutiner och uppföljning för att förebygga att ingen kund oavsett kön ska uppleva utsatthet och för att säkerställa en trygg hemtjänst för alla.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen Äldreomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Stadsdelsförvaltningen bedömer trygghet och säkerhet som god för de personer som har insatser från Järva hemtjänst. Det har inte rapporterats några övergrepp (sexuella, fysiska, psykiska eller ekonomiska) enligt lex Sarah de senaste åren, varken i kommunal hemtjänst eller från privata utförare. Inom Järva hemtjänst har det funnits enstaka incidenter om misstänkt stöld senaste året men ingen av dessa har gått vidare varken som personalärenden eller polisiärt då ord stått mot ord och det som försvunnit ibland har kommit fram.

Nedan följer svar på de frågor som ställts av skribenterna med utgångspunkt i hur hemtjänst i kommunal regi arbetar.

1. Hur arbetar förvaltningen förebyggande med att de som har hemtjänst i Järva inte utsätts för sexuella trakasserier, sexuella övergrepp, våldtäkter, hot, våld och bedrägerier?

Förvaltningens biståndshandläggare ställer systematiskt frågor om våld för att fånga upp signaler på att det kan förekomma våld hos äldre. Detta sker vid nya ärenden och i samband med uppföljning, minst en gång per år, Biståndshandläggare informerar även om vilket stöd som finns att få om någon är utsatt för våld.

Äldres trygghet både i den egna bostaden och i närliggande miljöer, är prioriterade områden där Järva stadsdelsnämnd samverkar med andra samhällsaktörer som exempelvis polis och civilsamhälle för att öka tryggheten. Förebyggande arbete sker bland annat genom föreläsningar om bedrägerier och brott mot äldre. Nämndens verksamheter stöttar även äldre i användandet av teknik på ett säkert sätt för att undvika bedrägerier eller att de hamnar i ett digitalt utanförskap. Deltagandet och antalet besökare vid informationstillfällen och drop-in tider på träffpunkterna, talar för att detta är stöd som nämnden bör fortsätta att ge.

En del i det förebyggande arbetet med att skapa trygghet för hemtjänsttagarna är att Järva hemtjänst har rutiner och processer kring anställningsförfarandet av ny personal. Hemtjänsten följer stadens process för kompetensbaserad rekrytering och är noga med referenstagning. I samband med rekrytering kontrolleras den sökandes ID-handling för att säkerställa identitet och intyg inhämtas på att den sökande är utbildad undersköterska. Utdrag ur belastningsregistret inhämtas i enlighet med gällande bestämmelser om registerkontroll vid anställning.

Inom Järva hemtjänst genomförs kompetenshöjande insatser och utbildningar för medarbetare kontinuerligt för att säkerställa en god kvalitet och trygghet i omsorgen. Hemtjänsten för regelbundet en intern dialog om äldres utsatthet och trygghet. Arbetsgruppen upplevs som lojal mot kund och ledning, personal meddelar chef om de upplever att en kollega inte utför arbetet som de ska.

Nya hemtjänsttagare informeras i samband med att de tar emot hemtjänst för första gången om kontaktvägar till chef och samordnare samt möjligheten att lämna synpunkter.

Förvaltningens verksamheter inom äldreomsorgen arbetar i enlighet med Stockholms stads program mot våld i nära relationer, hedersrelaterat våld och förtryck, prostitution, människohandel för sexuella ändamål samt sexuellt våld oberoende relation 2021–2025. Revidering ska ha skett men beslut har ännu inte fattats av kommunfullmäktige, förvaltningen följer tillsvidare det gamla programmet. Programmets huvudsakliga syfte är att förebygga och upptäcka våld. Det syftar också till att stöd, skydd och insatser sker samordnat, evidensbaserat och av hög kvalitet, samt adekvat och likställt oavsett var i staden man bor. Av programmet framgår att relationen mellan omsorgstagare och hemtjänstpersonal omfattas i programmets definition av våld i nära relation. Programmet omfattar alla nämnder och bolag i staden och riktar sig således till stadens alla medarbetare.

2. Om det framkommer att något av ovanstående skett, vilka åtgärder vidtar man för att förhindra att det sker igen?
Åtgärder vidtas skyndsamt utifrån vad som skett. Förvaltningen har en noggrann avvikelshantering där rapporter och utredningar enligt lex Sarah går till sociala delegationen för beslut och redovisas även för nämnden. I utredning identifieras orsaker till det inträffade och vad som behöver förbättras i verksamheten för att säkra kvalitet och trygghet. Det hanteras även som ett personalärende enligt gällande rutiner och processer tillsammans med HR om en av förvaltningens anställda skulle vara inblandad.

Om det inträffade skett hos ett privat hemtjänstföretag med LOV-avtal så hanteras lex Sarah och personalärende enligt verksamhetens rutin samt enligt LOV-avtal. I detta ingår att beställande nämnd skyndsamt ska kontaktas och informeras om det som inträffat. Ärendet kan då följas upp av biståndshandläggare för att säkerställa att den enskilde fått erforderligt stöd utifrån vad som inträffat.

3. Hur arbetar man med att återställa förtroendet hos den som utsatts och hos anhöriga?

Genom kontakt och öppen dialog med den drabbade och anhöriga om vilka åtgärder som vidtas och hur planeringen ser ut framåt. Hemtjänsten tillgodoser i möjligaste mån önskemål från den enskilde gällande vilken personal hen känner sig trygg med och vill ha hjälp av. Anhöriga erbjuds att träffa personalen i hemmet för att skapa trygghet. Den enskilde har också möjlighet att byta utförare.

4. På vilket sätt erbjuder man stöd och hjälp till den som utsatts för något av ovanstående?

I en akut situation säkerställs att den enskilde får den hjälp och eventuell vård som behövs. Förvaltningen uppmanar alltid den enskilde att polisanmäla vid brott eller misstanke om brott och bistår med information och stöd.

Både hemtjänsten och förvaltningens biståndshandläggare kan hjälpa till med kontakter för samtalsstöd vid behov. Beviljade insatser kan ses över och vid behov anpassas både gällande omfattning och planering.

5. Arbetar man på olika sätt beroende på om hemtjänsten är i privat regi eller om den är kommunal.

Biståndshandläggarnas arbets sätt är desamma oavsett om den enskilde har hemtjänst i privat eller kommunal regi. De ställer frågor om våld och erbjuder stöd om det framkommer att brukare är utsatt.

Äldreförvaltningen ansvarar för avtalen med de privata hemtjänstutförare som är upphandlade enligt lagen om valfrihetssystem (LOV). I stadens förfrågningsunderlag och uppdragsbeskrivning för hemtjänsten framgår det att utföraren vid anställning av personal ska tillämpa en rekryteringsprocess som följer god sed på arbetsmarknaden där referenstagning och kontroll av utbildningsbevis, intyg, betyg etcetera utförs. Utföraren ska ha en rutin för att vidta åtgärder mot medarbetare som misstänks för brott mot den äldre. Vidare framgår att utföraren ska ha en skriftlig rutin för att uppmärksamma hot, våld och försummelse. Utföraren ska också vid behov stödja den enskilde att ta nödvändiga kontakter för att få stöd och hjälp samt vid behov stödja den enskilde i kontakt

med polis. Dessa delar kontrolleras vid ansökan om att bli utförare i stadens valfrihetssystem och vid uppföljning.

Privata utförare med avtal enligt LOV ska även ha rutiner för hantering av synpunkter och klagomål, avvikelser samt lex Sarah. Situationer då brukare utsatts för våld innebär missförhållanden som ska rapporteras enligt lex Sarah. Information ska då ges till beställande nämnd i två steg, i samband med inkommen rapport samt efter avslutad utredning.

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

Toni Mellblom
Stadsdelsdirektör
Järva stadsdelsförvaltning

Ingrid Brännström
Avdelningschef
Järva stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. Skrivelse om övergrepp i hemtjänsten

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Toni Mellblom, Stadsdelsdirektör	2026-05-28
Ingrid Brännström, Avdelningschef	2026-05-28