

Karolina Nygren  
Utvecklingsledare  
Karolina.Nygren@ekero.se

Socialnämnden

## Lägesrapport- Fortsatt utveckling av hemtjänsten i Ekerö kommun

Dnr SN17/120

### Förslag till beslut

Socialnämnden noterar lägesrapporten.

### Sammanfattning av ärendet

I augusti 2016 beslutade Socialnämnden att inte införa mobil tidsrapportering för insatser inom hemtjänsten. Sammantaget gjordes bedömningen att ett sådant tidsrapporteringssystem inte var förenligt med den kvalitetsutveckling som Socialnämnden har som inriktning inom hemtjänsten.

För att stärka kvaliteten inom hemtjänsten ytterligare och öka möjligheterna till uppföljning beslutades istället att fortsatt utveckling ska ske genom:

- utveckling och implementering via Combine
- förstärkt samarbete kring beställningar, uppdrag och styrning
- förändrad avgiftsmodell

Kontoret gavs i uppdrag att återkomma med en plan för genomförande av dessa utvecklingsåtgärder.

Under vintern 2017 gjorde PWC, på uppdrag att kommunens revisorer, en granskning av styrning och ledning av hemtjänstverksamheten. Granskningen resulterade i ett antal rekommendationer till åtgärder för att ytterligare öka styrningen. Dessa åtgärder ligger i linje med ovanstående utvecklingsarbete.

I ärendet redovisas en lägesrapport över utvecklingsarbetet

### Beslutsunderlag

Tjänsteutlåtande, socialkontoret, 2017-08-30

Bilaga, Aktiviteter – fortsatt utveckling av hemtjänsten i Ekerö kommun, 2017-08-29

### Ärendet

#### *Bakgrund*

Sedan 2010 då valfrihetssystem infördes i Ekerö kommun har hemtjänstens uppdrag och utförande successivt utvecklats. Ekerö tillhandahåller en väl fungerande hemtjänst med god kvalitet. I syfte att stärka kostnadskontrollen och möjligheterna till uppföljning i samband med att Combine infördes som verksamhetssystem gavs kontoret i uppdrag att utreda förutsättningarna för införande av mobil

tidsrapportering inom hemtjänsten. En förstudie genomfördes i samverkan med enheten för äldre och personer med funktionsnedsättning och samtliga utförare av hemtjänst. Sammantaget gjordes bedömningen att ett mobilt tidsrapporteringssystem inte var förenligt med Socialnämndens inriktning för kvalitetsutvecklingen inom hemtjänsten. Istället gavs kontoret i uppdrag att stärka kostnadskontrollen för hemtjänsten och samtidigt säkra kvalitetsaspekterna genom:

- Utveckling och implementering av Combine
- Tydligare arbete kring beställningar, uppdrag och styrning till utförare
- Implementering av förändrad avgiftsmodell

Under vintern 2017 genomförde PWC en granskning av styrning och ledning av biståndsbedömningen inom hemtjänsten. Revisionsrapporten resulterade i ett antal åtgärder för att stärka kostnadskontrollen och kvaliteten i uppföljningen. De åtgärder som rekommenderades var;

- Uppdatering av riktlinjerna för handläggning inom äldre- och handikappomsorgen.
- Säkra att ledningen via befintligt verksamhetssystem på ett mer effektivt sätt kan få fram uppgifter om t ex ärendemängd, beviljade och utförda timmar.
- Säkerställa att samtliga utförare registrerar genomförandeplaner i Combine, samt överväga en mer strukturerad uppföljning av kvaliteten i upprättade genomförandeplaner.
- I kommande bedömning av risker avseende myndighetsutövning inom hemtjänsten särskilt beakta hur underbemanningen på handläggarsidan påverkat förutsättningarna att arbeta i enlighet med upparbetade rutiner och tillvägagångssätt.

#### *Plan för utveckling av hemtjänsten*

Utifrån aktuella utvecklingsområden och revisionsrapporten har kontoret gjort en förstudie för att identifiera vilka aktiviteter som behöver genomföras i utvecklingsarbetet. Flera aktiviteter är beroende av varandra för att fungera. Aktuella aktiviteter redovisas därför i bifogad flödesbeskrivning.. Tidplanen ska framöver göras mer specifik.

#### *Utveckling och implementering av Combine*

IBIC (Individens Behov i Centrum) ett behovsinriktat systematiskt arbetssätt för handläggning av ärenden ska införas i äldreomsorgen. Arbetssättet följer en särskild process med bl a mallar för hur en genomförandeplan ska utformas. Inför utbildning av handläggare och utförare i det nya arbetssättet krävs att handlägningsprocessen konfigureras i Combine. I ett första skede ska processen vara tillgänglig som utbildnings- och testmiljö för att i ett senare skede tas i skarp drift. Konfigureringen genomförs under hösten.

I dagsläget tar utförarna emot beställningar och bekräftar dessa i verksamhetssystemet. De ska också rapportera in genomförandeplaner i systemet. Övrig handläggning, såsom rapportering av avvikelser från beviljad tid eller utbetalning av ersättning till utförarna sker utanför systemet. En viktig pusselbit är därför fortsatt implementering i verksamhetssystemet. Systemförvaltarna arbetar med att skapa förutsättningar för att återrapportering av uppdrag ska ske via

systemet. I arbetet ingår även att föra in ersättningar i systemet så att återrapporteringen kan kopplas samman med utbetalning till utförare. Under hösten läggs planen för införandet och utförare informeras om förändringarna. Under 2018 ska införandet av återrapportering ske successivt.

#### *Förstärkt samarbete kring beställningar, uppdrag och styrning*

IBIC (tidigare ÄBIC) ska införas inom äldreomsorgen. Arbetssättet kan nu även omfatta personer med funktionsnedsättning. IBIC som är ett arbetssätt för handläggning syftar till att skapa en mer likvärdig handläggning var individen än bor i landet. Med ett systematiskt arbetssätt beskrivs nuläge, mål och resultat med strukturerad dokumentation. Införandet av arbetsmetoden påbörjades i ett projekt finansierat av statsbidrag. På grund av hög personalomsättning inom enheten fick arbetet avbrytas. Under hösten har införandet återupptagits. En reviderad aktivitetsplan finns. Kontoret har tagit fram nya mål- och beslutsformuleringar samt ett nytt insatsträd baserat på IBIC- modellen. Inför vårens utbildningstillfällen för handläggare och utförare kommer IBIC att kunna testas i verksamhetssystemets testmiljö. Processen omfattar även nya arbetssätt för utförarna och en formaliserad genomförandeplan som ligger i verksamhetssystemet. Detta kommer medföra en mer strukturerad uppföljning av genomförandeplanerna.

Revidering av riktlinjer för handläggning inom äldreomsorgen inklusive tillämpningshänvisningar och rutiner tas upp för beslut till Socialnämnden under hösten 2017. Anpassningar till IBIC har gjorts.

Revidering av förfrågningsunderlag för hemtjänsten kommer att genomföras under 2018. Målsättningen är att endast behöva genomföra en revidering av underlaget, eftersom det kan innebära en del förändringar som identifieras med kommande utvecklingsarbete.

#### *Förändrad avgiftsmodell*

Nuvarande avgiftssystem upplevs som svårtillgängligt av brukarna. Det är svårt att orientera sig i modellen som också är administrativt omständlig för avgiftshandläggarna. Tidigare genomförde kontoret i samarbete med PWC en genomgripande analys av avgiftsmodellen med förslag till ny modell. Syftet med översynen var att skapa en mer transparent avgiftsmodell som ökar medborgarnas förutsättningar att kunna bedöma sin avgift. Vidare skulle modellen bidra till förenklade och mer effektiva administrativa processer.

Under utvecklingsarbetet kommer kontoret testa om förslaget till ny avgiftsmodell skulle fungera tillsammans med de andra förändringar som görs inom handlägningsprocessen och verksamhetssystemet. Vidare kommer eventuella konsekvenser för brukare att testas.

**Beslutet expedieras till**  
Socialkontoret

Lena Burman Johansson  
Socialchef

Edda Tent Traoré  
Chef enheten för äldre och

Karolina Nygren  
Utvecklingsledare

personer med funktionsnedsättning