

**10.**

**Ersättning för hälso- och  
sjukvårdsuppgifter inom hemtjänst**

Socialförvaltningen  
Susanne Öhrling

**Tjänsteutlåtande**

1/16/2013

Dnr VON 2013/0002-732

Till Vård- och omsorgsnämnden

**Ersättning för hälso- och sjukvårdsuppgifter inom hemtjänst****Förslag till beslut**

ersätta hemtjänstutförarna i enlighet med zonindelningen för utförda hälso- och sjukvårdsuppgifter på delegation.

**Redogörelse för ärendet**

Hälso- och sjukvårdsuppgifter som hemtjänsten utför på delegation ersätts idag enligt tätortstaxa. Produktionsstyrelsen begär ersättning av Vård- och omsorgsnämnden enligt zonindelningen för utförda hälso- och sjukvårdsuppgifter (delegerad tid).

**Förvaltningens slutsatser**

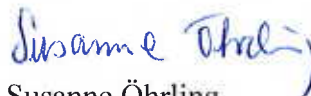
Förvaltningen anser att den föreslagna förändringen att ersätta hemtjänstutförarna enligt zonindelningen är rimlig. Merkostnaden för att ersätta utförarna enligt landsbygdsersättningen istället för tätortsersättningen innebär en ekonomisk effekt för Vård- och omsorgsnämnden som leder till en ökad kostnad med ca 30 000 kronor per år. Den nya ersättningen ska gälla fr.o.m. 1 januari 2013.

**Beslut bör delges**

Produktionsstyrelsen



Anne Simmasgård  
Socialchef]



Susanne Öhrling  
Sakkunnig äldre

## **11.**

**Beställning av tjänsten bostad med särskild service för vuxna enligt LSS (återremitterat ärende från VON 2012-12-18)**

Socialförvaltningen  
Sara Eriksson

**Tjänsteutlåtande**

2013-01-17

Dnr VON 2012/0080-741

Till Vård- och omsorgsnämnden

**Beställning av tjänsten bostad med särskild service för vuxna enligt LSS**

Vård- och omsorgsnämnden lämnar beställningar på tjänster och utförande av verksamhet till Produktionsstyrelsen.

**Förslag till beslut****Vård- och omsorgsnämnden beslutar att**

Godkänna beställning avseende bostad med särskild service enligt LSS § 9.9

**Redogörelse för ärendet**

Beställning av tjänsten bostad med särskild service för vuxna personer med funktionshinder, enligt LSS, behandlades av Vård- och omsorgsnämnden vid sammanträdet 2012-12-18. Ärendet återremitterades då till socialförvaltningen för att möjligheten skulle undersökas att införa krav på att utföraren ska kontrollera belastningsregister vid anställning av personal.

**Förvaltningens slutsatser**

Förvaltningen ger ett förslag på formulering som ålägger utföraren att ha rutiner för att så långt det är möjligt säkerställa att personal eller ledning inte har ett förflutet som gör att risker för den enskilde ökar vad gäller att bli utsatt för till exempel våldsbrott eller brott av ekonomisk art. Formuleringen finns på sidan 6, under avsnitt 1.7.2 i andra stycket. I övrigt har inga förändringar gjorts i beställningen jämfört med det tidigare ärendet.

**Tidigare beredning**

VON sammanträde 2012-12-18, § 276

**Bilagor**

Beställning av bostad med särskild service för vuxna enligt LSS § 9.9

**Beslut bör delges**

Produktionsstyrelsen



Anne Simmasgård  
Socialchef



Sara Eriksson  
Sakkunnig funktionshinder

## Beställning av insatsen bostad för vuxna personer med funktionsnedsättning i Österåkers kommun

Vård- och omsorgsnämnden lämnar följande beställning på tjänsten bostad med särskild service enligt LSS för vuxna personer med funktionsnedsättning till Produktionsstyrelsen.

I första delen av beställningen beskrivs tjänsten med information om uppdraget samt kravspecifikation. Allmänna krav som gäller för samtliga tjänster finns sist i beställningen.

Beställningen gäller från och med 2013-04-01 och därefter i tre år med möjlighet för beställaren att förlänga giltigheten med ytterligare ett år.

### I. Allmän information och kravspecifikation

#### I.1 Uppdraget i korthet

Av LSS, lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (1993:387) 5-7 §§ framgår krav som ställs på verksamhet enligt lagen. Bland annat konstateras att verksamheten ska främja jämlika levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet. Målet är att den enskilde ska kunna leva som andra. All verksamhet ska grundas på respekt för den enskildes integritet och självbestämmande. Den enskilde och dess företrädare ska i största möjliga utsträckning ha inflytande och medbestämmande över de insatser som ges. Det ska finnas den personal som behövs för att ge ett gott stöd, god service och omvårdnad. Den enskilde ska genom insatserna tillförsäkras goda levnadsvillkor och insatserna ska anpassas och utformas på ett sådant sätt att de stärker den enskildes möjligheter att leva ett självständigt liv.

Denna beställning avser

#### **Gruppbofastad**

Gruppbofastad är en bostad för personer med funktionsnedsättning som har ett så omfattande tillsyns- och omvårdnadsbehov att tillgång till personal hela dygnet är nödvändig. Lägenheterna i en gruppbofastad ska vara fullvärdiga och finnas i anslutning till gemensamhetsutrymmen. I insatsen ingår omvårdnad och all hjälp som behövs i den dagliga livsföringen för att tillgodose den enskildes psykiska, fysiska och sociala behov. Fritidsaktiviteter och kulturella aktiviteter ingår i insatsen.

#### **Servicebofastad**

En servicebofastad består av ett antal lägenheter som har tillgång till gemensam service och fast personal. Lägenheterna ska vara anpassade efter den enskildes behov och finnas samlade i samma hus eller i kringliggande hus med gemensamhets- och personallokal i anslutning. Lägenheterna

ska vara fullvärdiga och boendeformen är tänkt för dem som inte kan bo i ordinärt boende men som inte har så omfattande behov av stöd och service att gruppboende är aktuellt. Personalstöd ska ges av en fast personalgrupp med kontinuitet och anpassas efter individens behov både vad avser mängd och utformning. I insatsen ingår omvårdnad och allt stöd som behövs i den dagliga livsföringen för att tillgodose den enskildes psykiska, fysiska och sociala behov. Fritidsverksamhet och kulturella aktiviteter ingår i insatsen.

Uppdraget omfattar drift av den aktuella verksamheten på ett sådant sätt att den vid varje tidpunkt ska uppfylla de krav som ställs i gällande lagstiftning, förordningar och föreskrifter inom området. Dessutom ska verksamhetens utformning grunda sig på aktuell forskning och beprövad erfarenhet.

Uppdraget ska genomföras med en målsättning att inom befintlig ekonomisk ram leverera maximal nyttoeffekt för medborgarna i Österåker.

Bostad med särskild service för vuxna drivs vid elva enheter: Runö Gård stöd och service, Norrgårdsvägens stöd och service, Smedby gruppboende, Oppsätra gruppboende, Bergsätra gruppboende, Norrgårdsvägen 35 plan 2 gruppboende, Planett gruppboende, Skonaren gruppboende, Skånsta gruppboende, Ljusterö gruppboende, och Malvavägens stöd och service.

## **1.2 Syfte och mål**

Syftet med bostad med särskild service för vuxna är att den enskilde ska ha ett självständigt boende där dennes förmågor tillvaratas och utvecklas. Omsorg och stimulans ska ges så att den enskilde får en god levnadsnivå. Den enskilde ska vara delaktig i utformningen av omsorgen.

Insatsens mål är att

- Den enskilde har ett självständigt boende
- Den enskilde får sina behov av omsorg och stöd tillgodosedda
- Den enskilde får utveckla sina förmågor och använda sina kunskaper i största möjligaste mån utefter sina förutsättningar

## **1.3 Svar på beställningen**

Enheten ska vid beställningens start skriftligt svara på hur enheten ska uppfylla innehållet i beställningen. Följande år ska enheten redovisa utförandet av beställningen i verksamhetsberättelse respektive verksamhetsplan i enlighet med kommunens tidsplan för dessa.

Verksamhetsbeskrivningen ska vara inlämnad senast 2013-04-01 och kommer att granskas av socialförvaltningen.

## **1.4 Uppdragsbeskrivning**

### ***Beställning och genomförandeplan***

Den enskilde ansöker om insatsen bostad med särskild service och får ett beslut (biståndsbeslut) av beställaren. Vid ett bifallsbeslut kontaktar beställaren utföraren för att planera verkställigheten. Utföraren ska delta i planeringen och en ledig lägenhet ska utan dröjsmål göras redo för en ny hyresgäst och verksamheten ska förberedas för densamma.

För varje placering hos utföraren ska det finnas en skriftlig beställning från beställaren. Beställningen upphör att gälla vid biståndsbeslutets utgång om inte annat beslutas. Beställningen ska lämnas till utföraren innan påbörjad insats.

Utföraren ska inom 30 dagar efter att beställningen har verkställts skicka en genomförandeplan till beställaren. Genomförandeplanen ska upprättas tillsammans med den enskilde och, när det är aktuellt, legal företrädare, eller om den enskilde så önskar, annat ombud. Genomförandeplanen ska signeras av den enskilde och/eller av dennes företrädare och den ska signeras av utföraren. I genomförandeplanen ska mål och delmål anges, och den ska följas upp och uppdateras vid behov, minst en gång per år.

De formella förutsättningarna för genomförandeplanen beskrivs i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2006:5). Utföraren ska följa dessa föreskrifter och allmänna råd.

Om den enskilde har en individuell plan enligt LSS § 10 ska utföraren medverka till att uppnå målen i den. Om den enskilde vill ha en individuell plan upprättad ska utföraren hjälpa till med att ta kontakt med LSS-handläggaren.

### ***Stödperson/kontaktman***

Den enskilde ska ha en stödperson/kontaktman i personalgruppen som har ett särskilt ansvar för att genomförandeplan blir upprättad, kontakter med anhöriga och vänner fungerar och att särskilt bevaka att den enskilde har det bra i sin bostad. Den enskilde ska kunna påverka valet av stödperson/kontaktman.

### ***Omvårdnad och innehåll i verksamheten***

Olika personer har olika förutsättningar att ta emot och delta i det stöd som ges för en viss insats. Det stöd som ges ska präglas av en hög grad av individualisering och utföras så att den stärker den enskildes tilltro till sin egen förmåga. Omvårdnad ingår i insatsen. Med omvårdnad menas all individuellt anpassad hjälp i den dagliga livsföringen.

Utföraren ansvarar för att den enskilde får sina behov av en säker och trygg tillvaro tillgodosedda enligt insatsens omfattning. Utföraren ska tillse att den enskilde erhåller individuellt anpassat stöd i den dagliga livsföringen. Tillgången till stöd ska planeras såväl efter den enskildes aktiviteter och livsförhållanden som efter eventuella oväntade händelser och förändrade behov. Utföraren ska ansvara för att den enskilde får stöd, och vid behov sällskap/ledsagning, även när den enskilde behöver eller vill röra sig utanför bostaden.

Med individuellt anpassad hjälp i den dagliga livsföringen avses insatser som ska tillgodose kundens psykiska, fysiska och sociala behov, till exempel hjälp med att

- äta, dricka och förflytta sig,
- sköta personlig hygien och klä sig,
- sköta hemmet, tillreda måltider, göra ärenden och inköp,
- kommunicera, upprätthålla sociala kontakter och bryta isolering,
- göra tillvaron begriplig, förutsägbar och trygg,
- planera framåt,
- göra tillgänglig den hälso- och sjukvård, inklusive habilitering, rehabilitering och hjälpmedel, och den tandvård som den enskilde behöver,
- se till att misstankar om övergrepp och andra brott mot den enskilde polisanmäls, samt
- i alla övriga avseenden tillse att den enskildes behov i möjligaste mån tillfredsställs.

### ***Kultur och fritid***

I bostaden med särskild service ska det enligt LSS ingå fritidsverksamhet och kulturella aktiviteter. Utföraren ska erbjuda aktiviteter och stimulans anpassade efter den enskildes behov. Den enskilde ska ha möjlighet att ta del av olika fritidsaktiviteter och kulturella aktiviteter, och utföraren ska möjliggöra detta genom individuell utformning av stöd. Ledsagning till aktiviteter ingår i insatsen.

### ***Kost och måltider***

Måltiderna ska kunna tillagas i de egna lägenheterna eller tillsammans med andra i det gemensamma köket. Hur och var måltiderna tillreds och äts ska anpassas individuellt efter önskemål, liksom måltidernas antal, fördelning över dygnet, och omfattning. Hänsyn ska tas till den enskildes önskemål utifrån hälso-, etiska och religiösa skäl. För matkostnaderna ansvarar den enskilde och det ska framgå av rutinen för privata medel samt av innehållet i genomförandeplanen hur dessa administreras. Oavsett vald form för mathållning ska den enskildes självbestämmande och delaktighet maximeras.

### ***Tvätt och städning***

Den enskilde kan i olika utsträckning behöva stöd och hjälp med att städa sin lägenhet samt tvätta och förvara sina kläder. Stödet till detta ska vara individuellt utformat. Personalen ska ha sådan kunskap att de när så behövs kan bistå den enskilde (dvs. också vid behov utföra) med att se till att bostad, kläder och sänglinne hålls hela, rena och fräscha liksom tvättning av kläder samt enklare lagning av kläder.

### ***Tillgänglighet***

Stödet ska ges till den enskilde på ett sätt som gör att den enskilde förstår sin omgivning. Detta kan till exempel innebära att personalen behöver använda olika typer av kommunikationssätt och strategier för detta. Stödet ska också kunna ges oberoende av den enskildes fysiska status, inom de gränser som lokalernas utformning medger.

Stödet ska vara tillgängligt för den enskilde dygnet runt årets alla dagar.

Den enskilde möblerar i sin egen lägenhet, och kan ta emot besökare enligt eget önskemål vad gäller tider mm.

### ***Inflyttning och utflyttning***

Vid inflyttning ska den enskilde och dennes anhörig eller god man ges skriftlig information om den enskildes rättigheter, skyldigheter och de mål som finns för bostaden med särskild service. Informationen ska innehålla rutin för synpunkter och klagomål samt kontaktuppgifter till enheten och dess ledning.

Vid utflyttning ska utföraren medverka till att processen går så bra som möjligt. Detta innefattar bland annat att medverka till att packa flyttkartongen och att planera flytten tillsammans med den enskilde och dess företrädare, samt när det är aktuellt, med beställaren. I förekommande fall ingår att samverka med andra enheter och allmän stöttning om den enskilde flyttar till eget ordinärt boende.

### ***Privata medel***

Den enskilde ska i första hand själv sköta hanteringen av privata medel, eventuellt med stöd av legal ställföreträdare. Verksamheten kan dock bli berörd av den enskildes hantering av privata medel. Då avses exempelvis handkassa/fickpengar/matpengar för den enskilde. Utföraren ska ha skriftliga rutiner för den eventuella hanteringen som kan bli aktuell.



De skriftliga rutinerna ska minst omfatta

- förslag på skriftlig överenskommelse med den enskilde eller dennes ställföreträdare
- separat redovisning och separat förvaring av medel för varje enskild person
- förvaring av medel och värdesaker i låst utrymme
- rutiner för intern kontroll som visar att kontroll av medlen och redovisning kontinuerligt görs
- hur misstankar om oegentligheter hanteras

Rutinerna ska även innehålla information om regler för gåvor från den enskilde. Informationen ska vara överensstämmande med gällande lagstiftning på området.

### ***Hjälpmedel***

Utföraren ska medverka till att den enskilde erhåller nödvändiga personliga hjälpmedel och att kontinuerlig funktions- och säkerhetskontroll genomförs. Landstinget ansvarar för kostnader för hjälpmedel som är individuellt förskrivna. Utföraren ska ansvara för att bostaden med särskild service är utrustad med nödvändiga arbetstekniska hjälpmedel, till exempel liftar. Kostnadsansvaret för arbetstekniska hjälpmedel ligger på utföraren.

### ***Dokumentation***

Utföraren ska dokumentera verkställigheten av de insatser som den enskilde har beviljats. Dokumentationen ska göras i det av beställaren tillhandahållna verksamhetssystemet. Dokumentationen ska föras enligt vid var tid gällande lagar, förordningar och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Detta innefattar bland annat regler för förvaring, gallring och överlämnande.

### ***Rapporterings- och anmälningsskyldighet***

Utföraren ska ha ett system för Lex Sarah (LSS § 24) och vid var tid säkerställa att personal är införstådd med sin rapporteringsskyldighet. Utföraren ska när en rapport är inlämnad eller en anmälan till Socialstyrelsen gjord informera beställarens representant och under utredningen hålla beställaren uppdaterad.

### ***Kvalitetsledningssystem***

Utföraren ska ha upprättat ett kvalitetsledningssystem enligt SOSFS 2011:9.

## **1.5 Renhållning och städning**

Utföraren ska ansvara för att lokalerna sköts om och erbjuder en trivsamt och ren miljö för den enskilde.

## **1.6 Lagar och förordningar**

Verksamheten ska bedrivas i enlighet med av Österåkers kommuns Vård- och omsorgsnämnd vid varje tillfälle antagna mål och riktlinjer.

Utföraren förutsätts ha kännedom om vård- och omsorgsverksamhet samt vara förtrogen med och följa de lagar, förordningar samt nationella och lokala styrdokument som vid varje tidpunkt gäller för verksamheten

## **1.7 Ledning och kompetens**

### ***1.7.1 Ledning***

Alla former av bostad med särskild service ska ha en särskilt utsedd person som förestår verksamheten. Enligt 3 § förordningen (1993:1090) om stöd och service till vissa

funktionshindrade, ska det för daglig verksamhet, korttidshem samt gruppboende och barnboende finnas en person med lämplig utbildning som förestår verksamheten (föreståndare). Vad som sägs om föreståndare för gruppboende gäller i denna beställning även föreståndare för serviceboende.

Socialstyrelsen har i SOSFS 2002:9 preciserat kraven på lämplig utbildning. Personen ska ha högskoleutbildning som är relevant för att en person ska kunna förestå verksamheten för boende med särskild service för vuxna. Den person som är utsedd att ha den ledarskapsfunktionen ska ha tillräcklig kunskap och kompetens för att säkerställa att kvaliteten i boendet upprätthålls.

Utföraren ska därför ha föreståndare för gruppboendet och serviceboendet som har ingående kunskaper om tillämpliga lagar, föreskrifter och allmänna råd. Föreståndaren ska ha tre års högskoleutbildning med inriktning social omsorg/socionomutbildning eller annan utbildning som bedöms likvärdig och minst tre års yrkeserfarenhet från verksamhetsområdet. Föreståndaren ska ha genomgått ledarskapsutbildning.

Den som i ledningen hos utföraren är verksamhetsansvarig (verksamhetschef) ska ha adekvat högskoleutbildning enligt ovan. Beställaren kräver inte att utföraren byter ut i dagsläget ansvariga enhetschefer som inte uppfyller ovanstående utbildningskrav. Vid nyrekrytering av enhetschef (föreståndare) ska dock även denna ha adekvat högskoleutbildning och bedömas ha goda ledaregenskaper.

### **1.7.2 Personal och kompetens**

Verksamheten ska bemannas med den personal som behövs för att ett gott stöd och en god service och omvårdnad ska kunna ges. Detta gäller både mängd personal och utbildning. Utföraren ska tillse att personalen har branscutbildning för att kunna ge ett gott stöd och en god service och omvårdnad åt personer med funktionsnedsättning.

Utföraren ska följa vid var tid gällande regler för utdrag ur belastningsregistret. Utföraren ska ha rutiner för att så långt det är möjligt säkerställa att personal eller ledning inte har ett förflutet som gör att risker för den enskilde (mottagaren av stödet) ökar vad gäller att bli utsatt för till exempel våldsbrott eller brott av ekonomisk art.

Erforderlig kompetensutveckling ska genomföras för all personal. Det ska finnas såväl individuella som för verksamheten övergripande kompetensplaner. Kompetensutvecklingen ska ske enligt de behov som uppstår i och den enskildes specifika diagnoser. Utföraren ska också tillse att personalen får handledning i den utsträckning som behövs.

Personal eller verksamhetsansvarig får inte ha uppdrag som god man, förvaltare eller kontaktperson enligt LSS § 9 p. 4 för personer i den enhet de arbetar.

### **1.8 Lokaler**

Lokalerna som verksamheterna finns i tillhandahålls av Vård- och omsorgsnämnden.

Utföraren svarar för att all utrustning och inredning som krävs för att bedriva verksamheten finns i lokalerna. Detta innefattar såväl möbler och annan utrustning som leksaker, IT-utrustning, och arbetstekniska hjälpmedel. Lokalerna ska vara utrustade med för verksamheten nödvändiga inventarier och material, för att verksamheten ska uppnå målen ovan. Lokalerna ska hållas i gott skick vad gäller det inre underhållet. Det inkluderar ansvar för utbyte av vitvaror där det blir aktuellt.

## **I.9 Ersättning**

Se bilaga. Ersättningen fastställs årligen av Kommunfullmäktige, normalt i november i samband med budget för kommande år.

## **2 Allmänna krav**

### **2.1 Miljö**

Verksamheten ska arbeta enligt Österåkers kommuns fastlagda miljömål.

### **2.2 Synpunkts- och klagomålshantering**

Rutiner för klagomålshantering ska finnas och redovisas i verksamhetsbeskrivningen.

Fortlöpande redovisning till beställaren ska ske vid varje delårs- och helårsbokslut. När ett klagomål bedöms vara av allvarlig art ska beställaren omgående underrättas.

### **2.3 Verksamheten är arbetsgivare**

Verksamheten är arbetsgivare och får inte vidta åtgärd som kan väntas medföra åsidosättande av lag eller kollektivavtal eller annars strida mot vad som är allmänt godtaget inom verksamhetens verksamhetsområde. Systematiskt arbetsmiljöarbete ska bedrivas.

### **2.4 Dialog med enskilda**

Av stor vikt är att verksamheten präglas av öppenhet och tar tillvara den enskildes tankar och idéer. Om verksamheten utifrån önskemål vill göra omprioriteringar ska beställaren underrättas för att få godkännande. Verksamheten ska, vid behov i samverkan med socialförvaltningen, ansvara för att informationen på [www.osteraker.se](http://www.osteraker.se) är adekvat.

Verksamheten ansvarar för att det finns lättillgängligt informationsmaterial för medborgarna, t ex i form av broschyr i pappersform. I materialet ska kontaktinformation till verksamheten och till verksamhetsansvarig tydligt framgå, företrädesvis genom direkttelefonnummer och e-postadress.

Verksamheten ska präglas av brukarinflytande och ha formaliserade former för att undersöka deltagarnas nöjdhet och förbättringsförslag. Detta ska göras minst en gång per år och redovisas till beställaren i samband med helårsbokslut.

### **2.5 Utveckling**

Beställare och utförare ska, utöver verksamhetens eget kontinuerliga utvecklings- och förändringsarbete, tillsammans verka för en kvalitativ optimering av tilldelade resurser. Såväl beställare som utförare ska inom ekonomisk ram och inom det huvudsakliga arbetsområdet vara öppna för förslag till förändringar och utveckling av verksamheten.

### **2.6 Omstrukturering av verksamhet**

Verksamheten ska på anmodan från beställaren delta i diskussioner om omstrukturering av verksamheten utifrån förändrat behov inom verksamhetens ansvarsområde.

### **2.7 Samverkan**

Verksamheten ska samverka med andra myndigheter, hälso- och sjukvård, anhöriga och andra för den enskilde viktiga personer och funktioner, liksom med vårdnadshavare eller legal företrädare. Detta gäller även intresseorganisationer.

Ett nära och förtroendefullt samarbete mellan verksamheten och beställaren förutsätts. Det åligger verksamheten att kontinuerligt informera om verksamheten samt inbjuda till diskussion om verksamhetens utveckling.

### **2.8 Ersättning**

Se bilaga.

## **2.9 Justering av ersättning**

Ersättning till verksamheten fastställs årligen av Kommunfullmäktige. Detta sker normalt sett i november för nästkommande år.

## **2.10 Insyn i verksamhetens verksamhet**

Beställaren ansvarar för kontroll och uppföljning av verksamheten. Beställaren ska för detta ändamål äga tillträde till de lokaler där verksamheten bedrivs samt få tillgång till sådana uppgifter om verksamheten som beställaren anser vara nödvändiga.

Verksamheten ska i enlighet med kommunens tidplan för ekonomisk planering och uppföljning sända verksamhetsberättelse och verksamhetsplan till beställaren.

Verksamheten och beställaren har ett gemensamt ansvar för att verksamheten följs upp och utvärderas. Beställaren äger rätt att genomföra undersökningar för att utvärdera verksamheten. Verksamheten ska bistå beställaren i detta arbete.

Uppgifter som andra myndigheter inforrdar ska delges beställaren.

## **2.11 Kostnadsansvar för telefon, TV mm.**

Verksamheten ska svara för IT-utrustning och dit tillhörande kostnader inklusive uppkopplingar. Verksamheten ska vara ansluten till det verksamhetssystem som beställaren väljer. Verksamheten ansvarar själv och bekostar eget telefonabonnemang. Verksamheten ska ha IT-utrustning och uppkoppling som kan hantera av beställaren tillhandahållet verksamhetssystem.

## **2.12 Skadeståndsskyldighet**

Verksamheten svarar i förhållande till beställaren för skadestånd, som beställaren p.g.a. vållande hos verksamheten eller personal som denne svarar för, kan komma att förpliktats utge till tredje man.

## **2.13 Säkerhet och sekretess**

För uppgifter som kommer till verksamhetens kännedom och som skyddas enligt offentlighets- och sekretesslagens (2009:400) bestämmelser gäller offentlighets- och sekretesslagen. Verksamheten svarar för att personalen efterlever lagstiftningen om tystnadsplikt. Verksamheten förbinder sig att följa bestämmelserna i personuppgiftslagen, PUL (1998:204).

## **2.14 Ändringar och tillägg**

Ändringar och tillägg till denna beställning får endast göras efter skriftlig överenskommelse mellan parterna.

## **2.15 Giltighetstid, uppsägning och avslutande av beställningen**

Beställningen gäller i tre år från det datum som anges i beställningen. Beställaren har möjlighet att förlänga beställningen med ytterligare ett år. Detta ska meddelas senast sex månader innan det tredje beställningsårets utgång. Beställaren och verksamheten kan under beställningens giltighetstid säga upp beställningen med sex månaders varsel.

Beställningen avslutas efter utgången av det tredje avtalsåret (fjärde om beställaren har förlängt giltigheten ett år) om beställaren inte anger annat minst sex månader innan utgången av giltighetstiden. Om beställaren och verksamheten i samförstånd vill göra förändringar i beställningens innehåll kan detta göras vid alla tidpunkter, det ska dock dokumenteras i ett tillägg till beställningen.

**12.**

**Revisorernas rapport – Förstudie kring  
styrning och anpassning av kundvalssystem  
till LOV**

Socialförvaltningen  
Sara Eriksson

**Tjänsteutlåtande**

2013-01-16

Dnr VON 2013/0004-007

Till Vård- och omsorgsnämnden

**Revisorernas rapport – Förstudie kring styrning och anpassning av kundvalssystem till LOV****Förslag till beslut****Vård- och omsorgsnämnden beslutar att**

1. ställa sig bakom förvaltningens slutsatser över revisorernas granskning och överlämna det till revisorerna såsom nämndens förslag

**Redogörelse för ärendet**

På uppdrag av Österåkers kommuns förtroendevalda revisorer har PwC genomfört en granskade förstudie avseende styrning och anpassning av kundvalssystem enligt LOV (Lagen om valfrihetssystem) inom hemtjänsten.

Revisorernas bedömning är att Vård- och omsorgsnämnden säkerställer en ändamålsenlig styrning och anpassning till LOV. Bland annat finns det tydlig information till såväl utförare som kommuninvånare via kommunens hemsida, tryckt material, samt information via biståndshandläggare. Det finns också tydliga rutiner för uppföljning och kontroll av utförarna inom hemtjänst, såväl ekonomiska som kvalitativa kontroller görs kontinuerligt.

Den brist revisorerna påpekar är att nämnden har olika avtal med utförarna. Detta beror på att förfrågningsunderlaget har reviderats. Revisorerna rekommenderar nämnden att avsluta de avtal/beställningar som löper tillsvidare enligt det gamla förfrågningsunderlaget för att ersätta dessa med avtal som löper på tre år med möjlighet till ett års förlängning enligt nu gällande förfrågningsunderlag.

**Förvaltningens slutsatser**

Förvaltningen föreslår att avtalen/beställningar enligt villkoren i det gamla förfrågningsunderlaget avslutas och ersätts med avtal/beställningar enligt villkoren i det nya förfrågningsunderlaget. Upphandlingsenheten är vidtalad och kommer att kontakta de leverantörer som det gäller.

**Bilagor**

Revisionsrapport Styrning och anpassning av kundvalssystem till LOV,  
december 2012

**Beslut bör delges**

Kommunfullmäktige



Anne Simmasgård  
Socialchef



Sara Eriksson  
Sakkunnig funktionshinder



ÖSTERÅKERS KOMMUN Vård- och omsorgsnämnden		2012-12-19
-01-01		
Dnr	Inr	(1)
VON 2013	104-007	

*För distribution*

Vård- och omsorgsnämnden

**Angående förstudie kring styrning och anpassning av kundvalssystem till LOV**


På uppdrag av Österåkers kommuns förtroendevalda revisorer har PwC genomfört en granskande förstudie avseende styrning och anpassning av kundvalssystem enligt LOV (Lagen om valfrihetssystem) inom hemtjänsten. Resultatet av granskningen redovisas i bifogad rapport.

Sammantaget bedömer vi att Vård- och omsorgsnämnden säkerställer en ändamålsenlig styrning och anpassning till LOV med undantag för att man har olika avtal med utförarna. Vi rekommenderar därför nämnden att avsluta de avtal/beställningar som löper tillsvidare för att ersätta dessa med avtal som löper på tre år med möjlighet till ett års förlängning enligt nu gällande förfrågningsunderlag.

Revisorerna vill även lyfta fram vikten av att nämnden närmare analyserar vilka faktorer som ligger bakom ökningen av antalet timmar i hemtjänsten under perioden 2008 - 2011.

Revisorerna översänder rapporten för kännedom och åtgärd och förväntar sig en återkoppling under våren 2013.

För revisorerna

  
Bengt Olin  
ordförande

**För kännedom:**

Kommunstyrelsen  
Kommunfullmäktiges presidium

Vård- och omsorgsnämnden

**Angående förstudie kring styrning och anpassning av kundvalssystem till LOV**

På uppdrag av Österåkers kommuns förtroendevalda revisorer har PwC genomfört en granskande förstudie avseende styrning och anpassning av kundvalssystem enligt LOV(Lagen om valfrihetssystem) inom hemtjänsten. Resultatet av granskningen redovisas i bifogad rapport.

Sammantaget bedömer vi att Vård- och omsorgsnämnden säkerställer en ändamålsenlig styrning och anpassning till LOV med undantag för att man har olika avtal med utförarna. Vi rekommenderar därför nämnden att avsluta de avtal/beställningar som löper tillsvidare för att ersätta dessa med avtal som löper på tre år med möjlighet till ett års förlängning enligt nu gällande förfrågningsunderlag.

Revisorerna vill även lyfta fram vikten av att nämnden närmare analyserar vilka faktorer som ligger bakom ökningen av antalet timmar i hemtjänsten under perioden 2008 - 2011.

Revisorerna översänder rapporten för kännedom och åtgärd och förväntar sig en återkoppling under våren 2013.

För revisorerna



Bengt Olin  
ordförande

**För kännedom:**

Kommunstyrelsen  
Kommunfullmäktiges presidium

# Revisionsrapport

## *Styrning och anpassning av kundvalssystem till LOV*

Österåkers Kommun

Lotta Ricklander  
Natalia Jonsson Erazo

december 2012



## Styrning och anpassning av kundvalssystem till LOV

## ***Innehållsförteckning***

<b>1.</b>	<b>Sammanfattande bedömning och svar på revisionsfrågan .....</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>2</b>
2.1.	Bakgrund .....	2
2.2.	Syfte och revisionsfråga.....	2
2.3.	Avgränsning .....	2
2.4.	Metod.....	3
<b>3.</b>	<b>Lagen om Valfrihetssystem .....</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>Granskningsresultat.....</b>	<b>5</b>
4.1.	Införande och genomförande av LOV .....	5
4.1.1.	Ansökningsprocessen .....	5
4.2.	Gällande avtal och kommunens riktlinjer och policies för service .....	6
4.3.	Krav på leverantören .....	8
4.4.	Former för styrning och uppföljning.....	8
4.5.	Riktlinjer för den kommunala verksamheten .....	9

## **1. Sammanfattande bedömning och svar på revisionsfrågan**

På uppdrag av revisorerna i Österåkers kommun har PwC genomfört en granskande förstudie avseende styrning och anpassning av kundvalssystem enligt LOV(Lagen om valfrihetssystem) inom hemtjänsten.

Syftet med denna förstudie är att bedöma om styrningen och anpassningen av kundvalssystem till LOV är ändamålsenlig inom hemtjänsten. Revisionsfrågan som skall besvaras är:

### **Är Vård- och omsorgsnämndens styrning och anpassning av kundvalssystem till LOV ändamålsenlig?**

Österåkers kommun har infört LOV inom hemtjänsten i enlighet med gällande regelverk. I och med att kommunen redan innan införande av LOV tillämpade kundval inom hemtjänsten hade analys och riskbedömning genomförts.

Vi bedömer att det finns tydlig information till såväl utförare och brukare via kommunens hemsida, tryckt material samt information via biståndshandläggare.

Sammantaget bedömer vi att vård- och omsorgsnämnden säkerställer att styrning och anpassning av LOV är ändamålsenlig med undantag avseende att man har olika avtal med utförarna.

Vi rekommenderar därför vård- och omsorgsnämnden att:

- Avsluta de avtal/beställningar som löper tillvidare för att ersätta dessa med avtal som löper på tre år med möjlighet att ett års förlängning enligt nu gällande förfrågningsunderlag.

## **2. Inledning**

### **2.1. Bakgrund**

Revisorerna i Österåkers Kommun har gett PwC i uppdrag att genom en förstudie granska huruvida styrningen och anpassningen av kundvalssystem till LOV är ändamålsenlig.

### **2.2. Syfte och revisionsfråga**

Syftet med denna förstudie är att bedöma om styrningen och anpassningen av kundvalssystem till LOV är ändamålsenliga i hemtjänsten. Revisionsfrågan som skall besvaras är:

Är Vård- och omsorgsnämndens styrning och anpassning av kundvalssystem till LOV ändamålsenliga?

Följande kontrollfrågor ska beaktas och ingår i denna förstudie:

- Finns tydliga beslut om införandet av kundval enligt LOV? Följs lagens krav på löpande annonsering, "avtal" med alla kvalificerade, likabehandling m.m.
- Förbereds och genomförs anpassningen till LOV med god kontroll avseende verksamhet och ekonomi? Finns en riskanalys?
- Sker övergången till LOV med beaktande av gällande avtal med de olika utförarna/entreprenörerna? Finns tydliga mål och stämmer de överens med kommunens övergripande policies och riktlinjer för service till medborgarna?
- Finns tydliga krav på leverantörer och tjänster avseende kvalitet, ekonomi, redovisning av verksamhetens prestationer och kvalitet samt de övergripande målen? Är avtalen ändamålsenliga?
- Finns goda former för information till medborgarna och för brukarnas val? Finns ett icke-vals alternativ?
- Finns ändamålsenliga och tillförlitliga former för styrning, uppföljning och informationsöverföring?
- Finns tydliga riktlinjer för hur kommunens egen verksamhet får och ska agera? Får de tillräckligt stöd och information inför förändringen?

### **2.3. Avgränsning**

Förstudien har avgränsats till att endast omfatta de kontrollfrågor som nämns ovan samt till Vård- och omsorgsnämnden.

## **2.4. Metod**

Förstudien har genomförts med hjälp av dokumentstudier samt intervjuer. De intervjuade personerna är en controller, sakkunnig inom funktionshinder och sakkunnig inom äldreomsorgen i Österåkers kommun. Vi har tagit del av Österåker kommuns information avseende kundval inom hemtjänsten, Beslutsprotokoll från Vård- och omsorgsnämnden avseende införandet av LOV samt det förfrågningsunderlag som Österåkers kommun har sammanställt. Utöver detta har även externt material använts så som Lagen om valfrihetssystem (2008:962) och LOV – en introduktion som sammanställts från konkurrensverket.



### **3. *Lagen om Valfrihetssystem***

Lagen om valfrihetssystem (LOV) trädde i kraft 1 januari 2009 och är ett alternativ till upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU). Syftet med lagen är att ge brukaren tillgång till vissa tjänster med högsta möjliga kvalitet. På detta sätt ges brukaren själv möjlighet att välja den tjänst som passar bäst samtidigt som det underlättar för små och medelstora företag att konkurrera mot större företag som erbjuder liknande tjänster.

I LOV återfinns regler kring vad som gäller för kommuner och landsting som vill konkurrenspröva sin verksamhet genom att låta brukaren få välja utförare av vissa tjänster själv. I lagstiftningen ställs det krav på den process som kommun och landsting måste följa när valfrihetssystem finns i kommunen.

## **4. Granskningsresultat**

### **4.1. Införande och genomförande av LOV**

Vård- och omsorgsnämnden i Österåkers kommun beslutade under hösten 2008 att tillämpa lagen om valfrihetssystem. Efter detta beslut har fullmäktige beslutat att revidera nämndens reglemente så att nämnden gavs möjligheten att själva besluta om införandet av LOV. Fullmäktige fattade beslutet 2009-06-15.

Österåkers kommun har haft kundval inom hemtjänsten sedan 2005 genom s.k. auktorisation. Inför detta beslut genomfördes utredningar som syftade till att konstruera ett ersättningssystem som var konkurrensneutralt och rimligt i förhållande till kostnad för hemtjänsten. Utgångspunkter var den kommunala hemtjänstens verkliga kostnader.

Igångsättning av upphandling enligt LOV sker genom att ett förfrågningsunderlag utarbetas av verksamheten som publiceras på kommunens hemsida och en nationell databas. Österåkers kommun publicerade det första förfrågningsunderlaget den 1 december 2009.

Idag utgör den egna regin i Österåkers kommun knappt 70 % av den hemtjänst som finns inom kommunen och trenden är att den minskar och de privata aktörerna ökar. Det finns idag tre externa utförare som har avtal med kommunen. De externa utförarna har ökat sin andel av total hemtjänst med 10 procentenheter sedan 2008.

Vidare har antal genomförda hemtjänsttimmar ökat med 23 % under perioden 2008 och 2011. Detta kan inte förklaras av ökning av andel äldre i motsvarande omfattning.

#### **4.1.1. Ansökningsprocessen**

På kommunens hemsida ligger förfrågningsunderlaget samt de ansökningshandlingar som ligger till grund för kommunens beslut om intressenten ska antas som utförare.

Ansökningsprocessen som den externa utföraren hamnar i vid en ansökan omfattar olika enheter i kommunen.

Upphandlingsenheten är den enhet som tar emot ansökan. Enheten granskar att de formella kraven är uppfyllda såsom kreditvärdighet, skatter och avgifter och dyl. Ansökan skickas sedan vidare till sakkunnig personal inom socialförvaltningen. Sakkunnig och representant från biståndsenheten går igenom de krav som förfrågningsunderlaget ställer på den externa aktören för att se huruvida företaget uppfyller samtliga kvalitetskrav.

Uppfylls kraven som ställs i förfrågningsunderlaget blir det aktuella bolaget kallat till en presentation där både upphandlingsenheten och socialförvaltningen närvarar. Även biståndshandläggare deltar i hela utvärderingsprocessen.

Beslutet om företaget ska accepteras som utförare enligt LOV görs i samråd med socialförvaltningen, upphandlingsenheten och biståndshandläggaren.

Viktigt är att likabehandling uppnås genom det avtal som tecknas med utföraren, oavsett om leverantören är extern eller inom ramen för egen regi. Är utförare kvalificerade och uppfyller alla de krav som ställs i förfrågningsunderlaget kommer de att godkännas som valbara utförare av hemtjänst i kommunen.

#### **4.1.2. Kommentarer**

Österåkers kommun har infört LOV inom hemtjänsten i enlighet med gällande regelverk. Förberedelsearbetet har främst skett då valfrihet via auktorisation infördes. Vi bedömer att nämnden säkerställer en tydlig process för de företag som önskar bli utförare av hemtjänst.

### **4.2. Gällande avtal och kommunens riktlinjer och policier för service**

Fullmäktige i Österåkers kommun har antagit fyra övergripande mål för perioden 2011-2014. Ett av dessa mål avser äldreomsorgen:

- *Österåker ska erbjuda högsta kvalitet på omsorg för äldre och funktionshindrade*

I enlighet med detta mål försöker kommunen säkra kvalitén på de utförare som finns genom att ställa krav på utförarna men också genom att själva gå ut och besöka verksamheten, följa upp klagomål samt ett par gånger om året samla utförarna och diskutera verksamheten och utbyta erfarenheter med varandra.

Vid införandet av LOV 2009 fanns redan möjligheten att välja annan utförare än kommunen genom det som nämnts tidigare s.k. auktorisation. Inför införandet av LOV skickade kommunen ut information till de utförare som hade avtal genom auktorisation att de skulle ansöka via LOV. När LOV infördes i Österåker kommun kom de avtal som upplåtits via auktorisation att upphöra.

Kommunen annonserade sitt första förfrågningsunderlag i december 2009. Avtalen med utförarna speglar de krav som ställs i förfrågningsunderlaget. I de avtal som tecknades med utförare som antogs fram till 2012, löper avtalen tills vidare. Detta inkluderar den beställning som vård- och omsorgsnämnden gjort till produktionsstyrelsen.

Under våren 2012 reviderades förfrågningsunderlaget. Nytt förfrågningsunderlag publicerades i juni 2012. Vad gäller de avtal som tecknades utifrån det första förfrågningsunderlaget, valde nämnden att låta dessa avtal löpa vidare utan förändringar i avtalen, eftersom inga kvalitetskrav förändrades enligt uppgift.

De nya avtal som tecknas är tidsbegränsade till tre år med möjlighet till ett års förlängning.

Det finns vissa skillnader mellan det nya och gamla förfrågningsunderlaget. Förutom skillnaden i avtalstid som nämns ovan ställs det i det nya förfrågningsunderla-

get högre krav på den personal som anställs I det nya förfrågningsunderlaget ställs krav på att tillsvidareanställd personal ska ha utbildning i området och/eller ha två års erfarenhet av omvårdnadsarbete, detta gäller även för vikarier. I det gamla förfrågningsunderlaget framgår att relevant utbildning och/eller erfarenhet krävs, dock inget som är tidsbestämt.

<b>Nya Avtal</b>	<b>Gamla Avtal</b>
Ansökans giltighet 4 månader (2.2.2.) Ingen underleverantör tillåten (5.1.11.)	Ansökans giltighet är 6 månader (2,4) Underleverantör tillåten om kommunen godkänner (3.13)
Sekretess och säkerhet har nyare lagstiftning (5.1.16.)	Sekretess och säkerhet har äldre lagstiftning (4.15)
Kompetenser och erfarenheter skiljer sig åt	Kompetenser och erfarenheter skiljer sig åt
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Specialist kompetens ska redovisas</li> <li>• Referensuppdrag äldre än 36 månader kommer inte att beaktas i ansökan</li> <li>• Uppdragsansvarig ska kunna hantera kommunens system</li> <li>• Tilltänkt personal ska ha utbildning eller minst två års erfarenhet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingen specifik rubrik avseende specialistkompetens</li> <li>• Ingen tidsbestämmelse avseende referensuppdragen</li> <li>• Tilltänkt personalens krav på utbildning och erfarenhet specificeras inte Se: 3.8.1. jmf 3.1.9. i det nya förfrågningsunderlaget</li> </ul>

#### 4.2.1. *Ersättning till utförare*

Enligt avtal med utförare ersätts utförarna utifrån utförd tid hos hemtjänstkunderna. I kommunen finns ett verksamhetssystem (Intraphone) som möjliggör att hemtjänstpersonal ringer in de tider som de arbetar hos kunderna.

Inom biståndsenheten finns en särskild ersättningshandläggare som granskar inkomna fakturor varje månad. Det förekommer ofta att utförd tid avviker gentemot beviljad tid. I dessa fall görs en återkoppling till biståndshandläggaren, som får bedöma om avvikelserna är godtagbara. Anledning till att utförd tid inte överensstämmer med beviljad tid kan bero på att kunden inte vill ha all tid utförd, har växelvård etc. Om utföraren genomför mer tid än vad som beviljats, utgår ersättning endast om detta dokumenterats i verksamhetssystemet.

#### 4.2.2. *Kommentarer*

En viktig grundsten i LOV är att det finns lika villkor för alla utförare av den upphandlade tjänsten. Genom att Österåkers kommun antagit ett nytt förfrågningsunderlag, med viss förändrade villkor, uppnås inte detta fullt ut enligt vår bedömning. Vi anser att de avtal/beställningar som finns utifrån det gamla förfrågningsunderlaget bör avslutas så att samtliga utförare har samma villkor.

### **4.3. Krav på leverantören**

Det ställs krav på utförarna från kommunen avseende kompetenser, tjänster och uppföljningsmoment m.m. I förfrågningsunderlaget framkommer det tydligt vilka kompetenser de anställda samt verksamhetschefen ska ha för att kunna bli en utförare av hemtjänst i kommunen. Att det redan i förfrågningsunderlaget framgår vilka kompetenser och erfarenheter de anställda ska ha hos leverantören är ett sätt för kommunen att säkerställa att kvalitén hos hemtjänstutföraren är god.

Ett viktigt instrument att fånga upp hur kunderna upplever sin hemtjänstutförare är klagomål och synpunkter som inkommer. Klagomål kan komma både från brukarna själva eller från anhöriga.

I de fall klagomål eller synpunkter inkommer till kommunen ställs krav på utföraren att svara på detta inom 14 dagar.

För att fånga upp de klagomål som kommer direkt till utförarna ställer socialförvaltningen krav på utförarna att de två gånger om året ska redovisa och göra en sammanställning av de klagomål som de fått in. Utförarens sammanställning hantearas sedan av socialförvaltningen via den skriftliga rutinbeskrivningen som finns på förvaltningen avseende just klagomålshantering.

#### **4.3.1. Styrning och uppföljning**

Österåker kommun har olika system för uppföljning och styrning avseende LOV inom hemtjänsten.

Fyra gånger om året genomförs **samverkansmöten** med samtliga utförare inom hemtjänsten. Samverkansmötena syftar till att skapa en öppen dialog mellan utförarna och kommunens beställare. Dessa möten dokumenteras genom minnesanteckningar.

Varje år görs en **leverantörsuppföljning** av utförarna. Upphandlingsenheten ansvarar för uppföljningarna avseende de kommersiella leverantörerna, alltså inte egen regi verksamhet som inte är upphandlad. Denna uppföljning avser granskning av hur utförarna uppfyller kraven i avtalen. Ett antal fakturor granskas också inom ramen för denna uppföljning. Sakkunnig på socialförvaltningen deltar vid leverantörsuppföljningen.

Vartannat år görs en **fördjupad uppföljning** av utförarna. En rutin för detta har utarbetats; System för granskning och uppföljning. Inom ramen för denna granskning kontrolleras att utförarna efterlever de krav som ställs i förfrågningsunderlaget, att gällande krav enligt lagstiftning uppfylls samt att kommunens regler och riktlinjer följs. Granskning innefattar besök hos utföraren. Dessa fördjupade granskningar redovisas för vård- och omsorgsnämnden.

#### **4.3.2. Kommentarer**

Vård- och omsorgsnämnden har utarbetat tydliga rutiner för uppföljning och kontroll av utförarna inom hemtjänst. Såväl ekonomiska som kvalitativa kontroller görs

kontinuerligt. Vi bedömer att nämnden säkerställer att tillräcklig kontroll och uppföljning genomförs.

#### **4.4. Medborgarinformation**

Medborgarinformationen sköts via kommunens hemsida och biståndshandläggare. Från handläggaren får kunderna information om hur valet görs, vilka leverantörer som finns att välja emellan samt erhåller en kundvalsmapp där samtliga utförare beskriver sin verksamhet.

Vid en kundundersökning som genomfördes för ett par år sedan av Statistiska Centralbyrån, visade det sig att kunderna inte hade tillräcklig kunskap om möjligheten att välja. Detta har föranlett att biståndshandläggare alltid ger information om vilka utförare som finns, varje gång ett nytt biståndsbeslut ska fattas (minst en gång per år).

För de som inte vill välja hemtjänstutförare finns också ett icke-valsalternativ, i enlighet med lagstiftarens krav. I Österåker kommun använder man sig av en turordningslista avseende icke-valet. Detta innebär att samtliga utförare blir tilldelade uppdrag i turordning.

#### **4.5. Riktlinjer för den kommunala verksamheten**

Kommunens verksamhet ska agera på samma sätt som de externa utförarna. Skillnaden mellan hemtjänsten i egen regi och de externa utförarna är att efter 22:30 fram till klockan 07:00 bemannas hemtjänsten med personal från kommunen samt att larm tillhandhålls av kommunen.

Externa utförare får erbjuda tilläggstjänster såsom snöskottning, gardinupphängning, hundrastning m.m., vilket inte är möjligt för den egna regin.

Diskussioner har sedan införande av LOV vid flera tillfällen förts mellan kommunens hemtjänst och vård- och omsorgsnämnden avseende den ersättning som utbetalas. Socialförvaltningen genomförde därför under hösten 2011 en analys av hur ersättningen stämmer överens med de kostnader som verksamheten har, samt hur ersättningen ser ut i jämförelse med andra kommuner. Analysen resulterade i att de ersättningsnivåer som idag gäller anses vara rimliga i förhållande till kostnaderna och andra kommuners ersättningsnivåer.

2012-12-17

**Lotta Ricklander**

*Projektledare*



**Anders Hägg**

*Uppdragsledare*

## **13.**

**Revidering av ersättning för insatsen bostad  
med särskild service enligt socialtjänstlagen  
för personer med psykisk  
funktionsnedsättning**



Socialförvaltningen  
Sara Eriksson

**Tjänsteutlåtande**

2013-01-15

Dnr VON 2012/0059-741

Till Vård- och omsorgsnämnden

## **Revidering av ersättning för insatsen bostad med särskild service enligt socialtjänstlagen för personer med psykisk funktionsnedsättning**

Vård- och omsorgsnämnden fattade vid sammanträde 2012-10-23 beslut om ersättning för bostad med särskild service enligt socialtjänstlagen för personer med psykisk funktionsnedsättning. Detta är en revidering av det ärendet då förutsättningarna vad gäller antal platser vid verksamheten har förändrats.

### **Förslag till beslut**

**Vård- och omsorgsnämnden föreslår Kommunstyrelsen föreslå Kommunfullmäktige besluta att**

1. fastställa ersättningen för insatsen bostad med särskild service enligt socialtjänstlagen vid den nya verksamheten för personer med psykisk funktionsnedsättning enligt SoL 5 kap 7 § till 1 682 kr per dygn och person (2013 års ersättning)
2. beslutet gäller under förutsättning att en sjätte och sjunde lägenhet byggs till på lokalen på Täppans väg
3. ersättning för sju platser utbetalas till driftentreprenören från avtalsstart oavsett om de tillkommande lägenheterna är färdigställda eller ej
4. ersättning till driftentreprenören utgår för sju platser oavsett om platserna är belagda eller ej
5. ersättningen ska gälla från 2013-01-01

### **Redogörelse för ärendet**

Vård- och omsorgsnämnden har beslutat att starta en verksamhet enligt socialtjänstlagen med bostad med särskild service för personer med psykisk funktionsnedsättning. Detta är den första verksamheten av sitt slag i kommunen och det finns därför ingen ersättningsmodell framtagen. Kommunfullmäktige fattar beslut om ersättning. Vård- och omsorgsnämnden har gett socialförvaltningen i uppdrag att planera för den nya verksamheten och att ta fram förslag på ett förfrågningsunderlag inför upphandling och en ersättningsmodell.

En ersättningsmodell har föreslagits och Vård- och omsorgsnämnden fattade 2012-10-23 beslut om ersättning. Detta beslut grundades på att verksamheten skulle bestå av sex lägenheter, de fem nuvarande plus en ytterligare som skulle byggas till. Sedan den tidpunkten har det framkommit en möjlighet att bygga till enheten med två lägenheter istället för en lägenhet. Med anledning av det behöver nu den beslutade ersättningens storlek korrigeras.

Kommunfullmäktige har ännu inte fattat beslut om den tidigare beslutade ersättningen.

### **Förvaltningens slutsatser**

Socialförvaltningen har tagit fram ett förslag på ersättning för verksamheten på Tjappans väg. Ersättningsmodellen bygger på en ersättning som utgår per dygn och person som bor i verksamheten. Ersättningen ska täcka alla kostnader som uppstår i och med att verksamheten utförs, förutom hyran för lokalen. Denna bekostar Vård- och omsorgsnämnden. Regler för hur ej belagd plats ersätts fastställs i och med att förfrågningsunderlag för upphandling av verksamheten antas.

Ersättningens storlek bygger på att fastighetsägaren bygger till två lägenheter till den befintliga lokalen. Nämndens hyra för fastigheten kommer att höjas när tillbyggnaden genomförts men det påverkar inte nämndens totala kostnader i någon större utsträckning. Hänsyn är taget till detta i beräkningarna av ersättningen. Driftentreprenören ska ersättas som om sju lägenheter fanns och var uthyrda redan från avtalsstart oavsett om den nya lägenheten är färdigställd eller ej.

Om en lägenhet inte är uthyrd föreslås ersättning utgå för sju platser. Verksamhetens storlek är så pass liten att driftentreprenören har begränsade möjligheter att påverka kostnadsmassan beroende på en eller två tomma platser, framförallt med avseende på personal, utan att kvaliteten påverkas.

### **Tidigare beredning**

Vård- och omsorgsnämnden beslut 2012-10-23 § 225

### **Bilagor**

Reviderad Utredning av ny ersättning för insatsen bostad med särskild service för personer med psykisk funktionsnedsättning, daterad 2013-01-15

### **Beslut bör delges**

Kommunstyrelsen



Anne Simmasgård  
Socialchef



Sara Eriksson  
Sakkunnig funktionshinder

Österåkers kommun  
Socialförvaltningen

Datum: 2013-01-15  
Ärende/nr: VON 2012/0059

## Reviderad

# Utredning av ny ersättning för insatsen bostad med särskild service för personer med psykisk funktionsnedsättning

## Bakgrund

Vård- och omsorgsnämnden har beslutat att starta en verksamhet med bostad med särskild service för personer med psykisk funktionsnedsättning enligt socialtjänstlagen 5 kap. 7 §. Sådan verksamhet finns i nuläget inte i kommunen och därför är heller ingen ersättning framtagen.

En liknande verksamhet drivs av Produktionsstyrelsen på uppdrag av Vård- och omsorgsnämnden vid Malvavägens stöd- och service. Den verksamheten drivs enligt lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och för att bo där ska den enskilde tillhöra personkretsen enligt LSS.

Vård- och omsorgsnämnden ger idag stöd till personer i målgruppen genom att bevilja dem boende i så kallat HVB (hem för vård och boende) utanför kommunen, eller genom att de har boendestöd i eget, ordinärt boende. Om den enskilde inte tillhör personkretsen enligt LSS kan kommunen inte erbjuda en boendeform inom kommunens gränser. Det har länge saknats en möjlighet att erbjuda personer med rätt till stöd en bostad med särskild service inom kommunen.

Driften av den nya verksamheten upphandlas enligt lag om offentlig upphandling, LOU och upphandlingen kommer att påbörjas när beslut om ny ersättning finns.

## Förutsättningar

Verksamheten ska finnas i en lokal på Tjappans väg vid Åkers Runö utanför Åkersberga. Lokalen har fem fullvärdiga lägenheter och det finns gemensamhets- och personalutrymmen. Den föreslagna ersättningens storlek bygger på att fastighetsägaren på uppdrag av kommunen bygger till två lägenheter som kan hyras ut.

Lokalen är i ett plan och har ett avskilt läge vad gäller trafik och förbipasserande och även kollektivtrafik.

Vård- och omsorgsnämnden hyr lokalen av Armada och kommer att vara hyresvärd till de hyresgäster som efter biståndsbeslut flyttar in. Den som driver verksamheten nyttjar lokalerna vederlagsfritt men har ansvaret för dess skötsel enligt Vård- och omsorgsnämndens åtagande gentemot Armada.

Vård- och omsorgsnämnden förfogar över samtliga lägenheter och den som driver verksamheten kommer inte att ha rätt att sälja plats till annan.

Lokalen står i dagsläget oanvänd. Kommunens hyreskontrakt med Armada löper på tre år i taget med nio månaders uppsägningstid. Det finns utöver det en klausul som säger att kommunen blir ersättningsskyldig för 50 % av för fastigheten bokfört värde om kommunen avslutar hyresförhållandet tidigare än år 2021.

Socialförvaltningen har bedömt att det geografiska läget gör lokalen olämplig för att användas för till exempel en yngre målgrupp med personkretstillhörighet enligt LSS och istället föreslagit Vård- och omsorgsnämnden att använda lokalen för att tillgodose ett behov av bostad med särskild service för en målgrupp som idag inte har möjlighet att få det stödet genom Österåkers kommun.

### **Ersättningens konstruktion**

Ersättning kommer att utgå från Vård- och omsorgsnämnden till den som driver verksamheten per dygn och person. Ersättningen är 1 682 kr per dygn och person (2013 års nivå) och är framtagen med hänsyn taget till nedanstående faktorer. Ersättningen ska täcka alla kostnader för att driva verksamheten förutom den rena lokalhyran. Detta inkluderar

#### **Personal**

Bemanning ska finnas dygnet runt vid verksamheten, med så kallad sovande natt där en personal sover i verksamheten och har jour natttid. Ersättningen inkluderar sjukfrånvaro, semester, kompetensutveckling, möten, handledning, tid för dokumentation, tid för deltagande i samverkansmöten och individuell planering, personallarm och alla andra förekommande kostnader för personal.

#### **Ledning**

En chef med minst tjänstgöringsgrad 30 % ska finnas i verksamheten.

#### **Hälso- och sjukvårdsansvar**

I verksamheten ingår ansvar för hälso- och sjukvård upp till och med sjuksköterskenivå. Tillgång till sjuksköterska ska finnas dygnet runt och tillgång till arbetsterapeut och sjukgymnast ska finnas vid behov.

### **Administration och förbrukningsvaror**

Kostnaden för den administration som behövs för att driva verksamheten ingår i ersättningen. Detta inkluderar bland annat lönehantering, ekonomi, IT, kontorsmaterial, annan typ av material såsom städartiklar och förbruksmaterial.

### **Lokalkostnader och inventarier**

Ersättningen ska täcka ansvar för inre underhåll, liksom för att upprätthålla verksamhetens standard vad gäller inventarier och utrustning. I detta ingår även ansvar för arbetstekniska hjälpmedel och, om ansvarsfördelningen mellan kommun och landsting så säger, för individuellt förskrivna hjälpmedel.

### **Bil**

På grund av verksamhetens avskiljda läge ska det finnas en bil som personal och hyresgäster kan ha nytta av för att sköta verksamheten, göra inköp, komma till aktiviteter med mera. Kostnad för att leasa en bil samt bensinkostnader ingår i ersättningen.

### **Ersättning vid ej belagd plats**

När en plats ej är belagd utgår ersättning för samtliga platser ändå. Detta på grund av att den som driver verksamheten bedöms ha små möjligheter att förändra kostnadsbilden vid minskning av intäkt för en eller två platser, främst med avseende på personalkostnader, utan att kvaliteten påverkas. Detta resonemang är i linje med det förslag på ny ersättningsmodell för insatsen bostad med särskild service enligt LSS som Vård- och omsorgsnämnden har fattat beslut om.

### **Ersättning vid avtalsstart**

Den som driver verksamheten kommer att få ersättning för sju belagda platser från dag för avtalsstart då ersättningens nivå kräver att den som driver verksamheten har intäkter motsvarande för sju platser för att kunna hålla kvalitet i uppdraget. Detta oavsett om de tillkommande lägenheterna är färdigställda vid avtalsstart eller ej.

Ersättningen träder i kraft 2013-01-01 förutsatt att Kommunfullmäktige fattar erforderligt beslut.

**14.**

**Svar på motion om kuratorstjänst som stöd  
för anhöriga**

Socialförvaltningen  
Sara Eriksson

**Tjänsteutlåtande**

2013-01-18

Dnr VON 2012/0087-101

Till Vård- och omsorgsnämnden

**Svar på motion om kuratorstjänst som stöd för anhöriga**

Kommunstyrelsen har remitterat till Vård- och omsorgsnämnden att behandla motion väckt i Kommunfullmäktige 2012-11-26 angående inrättande av en kuratorstjänst som stöd för anhöriga.

**Förslag till beslut****Vård- och omsorgsnämnden beslutar föreslå Kommunstyrelsen föreslå Kommunfullmäktige att**

1. anse motionen besvarad genom att det stöd till anhöriga som ges via anhörigkonsulent, specialistsjuksköterska och biståndshandläggare vid Vård- och omsorgsnämnden ska tillgodose de behov som den föreslagna anhörigkuratorn skulle tillgodose och genom det pågående utvecklingsarbete som pågår inom socialförvaltningen

**Redogörelse för ärendet**

En motion har väckts av den socialdemokratiska gruppen genom Ann-Christine Furustrand med ett förslag om att inrätta en kuratorstjänst i Österåkers kommun med uppgift att, vid behov, fungera som stöd och hjälp för anhöriga då närstående får ökade behov av biståndsbedömda insatser.

I motionen beskrivs de svårigheter som anhöriga kan få då en närstående, som t ex har en demenssjukdom, inte själv inser att mer hjälp behövs. Ett exempel kan vara när den närstående är i behov av ett särskilt boende men själv inte har den insikten om sitt behov.

## Förvaltningens slutsatser

Kommunen har en skyldighet att erbjuda stöd för att underlätta för de personer som vårdar en närstående som är långvarigt sjuk eller äldre eller som stödjer en närstående som har funktionshinder (SoL 5 kap. 10§). Detta kallas i vardagligt tal kommunens anhörigstöd. Det är i Österåkers kommun Vård- och omsorgsnämnden som har ansvar för detta.

Vård- och omsorgsnämnden har beslutat att ha motsvarande 1,25 tjänst som arbetar som anhörigkonsulent i kommunen. Detta är sedan 2010 en ökning med 0,5 tjänst för att säkerställa att anhöriga till närstående som är långvarigt sjuka eller som har en funktionsnedsättning får stöd. Tidigare var anhörigkonsulentens arbete mestadels riktat till anhöriga till närstående som var äldre.

Under flera år har Vård- och omsorgsnämnden drivit ett demensprojekt där ett av delområdena har rört stöd till anhöriga som har närstående som fått en demenssjukdom. Detta har skett i samarbete med anhörigkonsulenten. En specialistsjuksköterska inom äldrevård har drivit projektet. Projektet avslutades 2012-12-31 och arbetet går in i ordinarie verksamhet.

Från och med den 1 januari 2013 bildar dessa två funktioner tillsammans med uppsökande verksamhet en ny verksamhet inom biståndsenheten på socialförvaltningen (med uppsökande verksamhet avses att en person vid biståndsenheten erbjuder alla personer som fyller 77 år en personlig kontakt för att bland annat ge information). Den nya verksamheten kommer att ha fokus på stöd och uppsökande arbete. Detta kommer att ske i nära samverkan med biståndshandläggarna, vilka är de som möter de anhöriga och närstående vid utredningar. Biståndshandläggarna kan ge information om vilket stöd som kan erbjudas och hur man ansöker om detta. Biståndshandläggarna kan också följa med på hembesök vid behov.

## Sammanfattning

Socialförvaltningens sammanfattande bedömning är att det inte finns behov av en ytterligare funktion inom anhörigstöd, såsom en kurator. Det pågår ett utvecklingsarbete som ska resultera i att stöd liknande det som beskrivs i motionen når de anhöriga vid rätt tidpunkt. Till viss del sker detta redan idag.

Förvaltningen har stor förståelse för att den enskilde i sin situation har behov av olika typer av stöd, och där är motivering till insatser till den närstående ett av de viktigaste. Stödet ges genom någon av följande kanaler

- specialistsjuksköterska inom äldrevård
- anhörigkonsulent (arbetsterapeut)
- uppsökande verksamhet (erbjudande till alla som fyller 77 år)
- biståndshandläggare



Dessutom ska en stor andel av stödet till anhöriga ges direkt av personal i verksamheterna där en närstående vårdas.

### **Tidigare beredning**

Kommunfullmäktige 2012-11-26

### **Bilagor**

Motion KS 2012/492-100

### **Beslut bör delges**

Kommunstyrelsen



Anne Simmasgård  
Socialchef



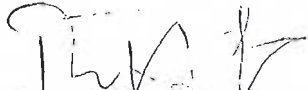
Sara Eriksson  
Sakkunnig funktionshinder

Motionen väcktes i KF 2012-11-26 § 213.

Besvaras så snart som möjligt.

Nämnd	Remiss X = JA	Remittering sker av följande orsak
Kommunstyrelsen		
Byggnadsnämnden		
Kultur- och utbildningsnämnden		
Miljö- och hälso- skyddsnämnden		
Produktionsstyrelsen		
Socialnämnden		
Valnämnden		
Vård- och omsorgsnämnden (VON)	X	VON:s reglemente 2 § 2 p. "Bedöma behovet av vård och omsorg samt verka för ett allsidigt och varierat utbud med hög kvalitet som tillgodoser vårdtagares och anhörigas önskemål om vård och omsorg"

Till ovanstående nämnd/styrelse remitteras härmed bifogad motion för behandling på respektive sammanträde samt för nämndsekreterare att anmäla till KS/KF- tåg för vidare behandling.



Michaela Fletcher Sjöman (M)  
Kommunstyrelsens ordförande

KF § 213

Utdrag: akten, motionsförteckningen

**Nya motioner****Ärende**

Till dagens sammanträde har inkommit tre motioner.

- |   |   |
|---|---|
| 1. Dnr. KS 2012/492-100 (nr 29) (2)✓<br>Kuratorstjänst som stöd för anhöriga                            | <b>Väckt av</b><br>Ann-Christine Furustrand (S) |
| 2. Dnr. KS 2012/493-100 (nr 30) (2)✓<br>Marknadsför skidspåren i Österåker                              | Ann-Christine Furustrand (S)                    |
| 3. Dnr KS 2012/494-100 (nr 31) (2)✓<br>Mål, plan och riktlinjer för barngruppers storlek<br>i förskolan | Sara Kjernholm (MP)                             |

**Kommunfullmäktiges beslut**

Motioner nr 29-31 får väckas och remitteras till Kommunstyrelsen för beredning.

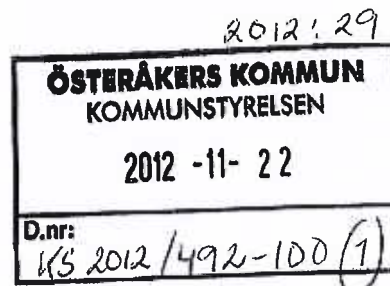
Justeraandes sign



Utdragsbestyrkande



Motion till Österåkers kommunfullmäktige  
2012-11-19



## Kuratorstjänst som stöd för anhöriga

I höstas inbjöds förtroendevalda i Österåker till en träff på Fyren av anhörigföreningarna i Österåker. Vid träffen fick vi lyssna till hur det är att vara den som vårdar sin sjuka anhörige. Vilka svårigheter som möter, den maka/make som bär det vardagliga ansvaret.

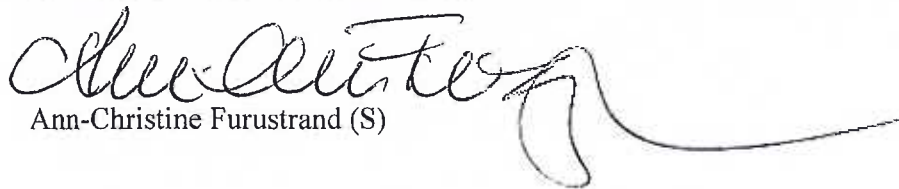
Det var gripande berättelser. Vid mötet efterlystes stöd och hjälp. Som exempel gavs svårigheter för anhöriga att nå sin närstående med till exempel Alzheimers sjukdom, eller annan demenssjukdom. Vi lyssnade på berättelser som beskrev de svårigheter som finns att få sin anhörige att inse att mer hjälp behövs, eller kanske till och med, att en flytt till särskilt boende är nödvändigt för att få mer professionell hjälp. En kuratorstjänst efterlystes som kunde ge hjälp och stöd vid dessa svåra och tunga insikter. Ett stöd som inte finns i dag i Österåker.

Att en tjänst som kurator skulle vara till stor hjälp för anhöriga framstod tydligt.

Föreslår därför

Att en kuratorstjänst inrättas i Österåkers kommun med uppgift att, vid behov, fungera som stöd och hjälp för anhöriga då närstående får ökade behov av biståndsbedömda insatser.

För den socialdemokratiska gruppen

  
Ann-Christine Furustrand (S)

**15.**

**Redovisning av nationell mätning av  
trycksår 2012**

**Tjänsteutlåtande**

2013-01-13

Dnr VON 2013/0008-773

Socialförvaltningen  
Birgitta Almén

Till Vård- och omsorgsnämnden

**Redovisning av nationell mätning av trycksår 2012****Förslag till beslut**

Notera informationen till protokollet


**Redogörelse för ärendet**

Den första nationella mätningen av trycksår i Sverige ägde rum i mars 2011, mätningen skedde både i landstingens slutna vård och i den kommunala vården. Syftet med mätningen var att ge kommuner och landsting ett gemensamt underlag för att kunna förebygga trycksår, som är en av de vanligaste vårdskadorna. Österåkers kommuns äldreboenden deltog i den första nationella mätningen som genomfördes vecka 10 2011 och i den fjärde nationella mätningen som genomfördes vecka 40 2012.

**Förvaltningens slutsatser**

Mätningen genomförs som en punktprevalensmätning, och visar antalet trycksår vid ett givet tillfälle. Resultatet av trycksårsmätningen visar en liten förbättring sedan förra mätningen. Antalet allvarliga trycksår har minskat. Boende med riskfaktorer har fått tryckavlastande madrass i högre utsträckning. Användning av kvalitetsregistret Senior alert bidrar till minskning av vårdskador. Kommunen kommer att delta i kommande nationella trycksårsmätningar.

Resultatet redovisas i bilaga 1

Birgitta Almén  
Medicinskt ansvarig sjuksköterska

## Redovisning av nationell mätning av trycksår 2012

Österåkers kommun deltog i den första nationella mätningen av trycksår i Sverige som ägde rum i mars 2011. Kommunens äldreboende har deltagit i den nationella mätningen av trycksår som gjordes vecka 40 2012.

Syftet med mätningen är att ge kommuner och landsting ett gemensamt underlag för att förebygga trycksår, som är en av de vanligaste vårdskadorna.

I den senaste mätningen som genomfördes vecka 40 2012 deltog 42 kommuner och 16 landsting, drygt 17000 patienter undersöktes.

Mätningen genomförs som en punktprevalensmätning, som visar antalet trycksår vid ett givet tillfälle. Under en dag undersöks de boende, man tittar på utsatta ställen på kroppen, journaler granskas och förebyggande insatser redovisas såsom tryckavlastande madrasser, lägesändring i säng och stol. Det är frivilligt för den enskilde att medverka i undersökningen.

Andel landsting och kommuner som satsar på att förebygga trycksår med olika hjälpmedel ökar jämfört med tidigare år. Både i landsting och kommuner ökar användning av tryckavlastande madrasser.

Undersökningen visar att tryckskador/trycksår är vanligast förekommande i rygglut, hälar och fötter, men det är få personer som får avlastning av hälar.

Resultatet av mätningen som genomfördes i vecka 40 2012, visade att tryckskadorna/trycksåren i Österåkers kommun har minskat från 15 % till 10 % sedan förra mätningen. I de deltagande kommunerna har 11 % trycksår.

Andel riskpatienter på äldreboenden med trycksår är 23 %, vid föregående mätning var det 18 % med trycksår.

Drygt 70 % har en förebyggande eller behandlande madrass, knappt 50 % totalt i de deltagande kommunerna. Andel riskpatienter med förebyggande madrass är över 90 %, det var 68 % vid förra mätningen, riksgenomsnittet är 73 %.

Österåkers kommun  
Socialförvaltningen

Antalet allvarliga tryckskador har minskat i kommunen, de flesta tryckskador är av kategori 1.

Trycksår kategori 1 är rodnad som bleknar vid tryck. Kategori 1 kan indikera att personen är i riskzonen för att utveckla djupare trycksår.

### **Andel tryckskador/trycksår per kategori**

Av de 191 som deltog i undersökningen identifierades totalt 20 tryckskador/trycksår, en minskning från förra mätningen som visade 39 tryckskador/trycksår.

Kategori 1: rodnad som bleknar vid tryck 28,6 %

Kategori 2: blåsa avskavning av hud 3,8 %

Kategori 3: sår (genom alla hudlager) 0 %

Kategori 4: djupt sår nekros 1,9 %

Riskbedömning finns dokumenterad i journalen hos de flesta boende.

Drygt 25 % får hjälp med lägesändring i stol.

Drygt 17 % får hjälp med vändning/lägesändring i säng.