

Rapport
Projektbeställare: Vård och omsorgsnämnden
Datum: 2025-08-25
Version: 1.4

Hemtjänsten i Österåkers kommun

En genomlysning av hemtjänstens förutsättningar och framtidsbehov



Innehåll

Hemtjänsten i Österåkers kommun.....	1
1 Sammanfattning.....	4
2 Utredning.....	5
2.1 Uppdrag.....	5
2.2 Syfte.....	5
2.3 Mål.....	5
2.4 Metod.....	5
2.5 Läsanvisning.....	5
3 Bakgrund	6
3.1 Gällande lagstiftning för hemtjänsten.....	6
3.1.1 Socialtjänstlagen	6
3.1.2 Fast omsorgskontakt och skyddad yrkestitel.....	6
3.1.3 IBIC.....	7
3.2 Hemtjänst i privat regi: LOV och LOU.....	7
3.2.1 Hemtjänst enligt LOV (Lagen om valfrihetssystem)	7
3.2.2 Hemtjänst enligt LOU (Lagen om offentlig upphandling).....	8
3.3 Ersättningsmodeller	8
3.3.1 Beviljad tid.....	8
3.3.2 Utförd tid	8
3.3.3 Insats ersättning	8
3.3.4 Ramtid.....	9
3.4 Ersättningsnivåer.....	9
4 Demografi inom Österåkers kommun	10
5 Hemtjänsten i Österåkers kommun	12
5.1 Verksamhetsutförande av hemtjänsten	12
5.1.1 Hantera måltidsbeställningar	13
5.2 Hemtjänstens styrning	13
5.2.1 Kvalitetsutveckling	14
5.2.2 Bemanning och kvalitetskrav	14
5.3 Omsättning per zon inom Österåker.....	16

5.4	Ekonomiska resultat Ljusterö egen regi	16
5.5	Mål för hemtjänst	17
5.5.1	Kvalitet	17
5.5.2	Robust och effektiv ekonomi	17
5.5.3	Trygghet.....	19
5.6	Nuvarande ersättningsmodell	19
6	Jämförelse ersättningsnivåer och kvalitet	21
6.1	Ersättningsnivåer – en jämförelse	25
6.2	Antal hemtjänsttimmar per brukare	26
6.3	Uppräkning av hemtjänstersättning.....	28
6.4	Nuläge enligt utövare	20
7	Digitalisering.....	31
7.1	Digital registrering av utförd tid.....	31
7.2	Digitala Lås.....	31
7.3	Orderapp Mashie	32
7.4	Digital tillsyn	32
7.5	Digital Hemtjänst.....	32
8	Omvärldsbevakning	33
8.1	Förändrad ersättningsmodell	33
9	Slutsats.....	35
9.1	Förslag på direkta åtgärder.....	36
9.1.1	Se över ersättningen för hemtjänstutövare.....	36
9.1.2	Vikta om uppräknigen av hemtjänst.....	37
9.1.3	Införa uppstartersättning.....	37
9.1.4	Digitalisering, direkta åtgärder	37
9.2	Åtgärder på längre sikt	39
9.2.1	Införa ny ersättningsmodell – ramtid	39
9.2.2	Digital hemtjänst, införa digitala tillsynsbesök.	40
9.2.3	Vidare utredning över regiform inom kommunen.....	40
9.2.4	Måltidshantering egen regi.....	40
9.2.5	Beredskapskök och kriskök.....	41
	Bilaga.....	42

1 Sammanfattning

Utredningen syftar till att analysera ersättningsnivåer och strukturförutsättningar inom hemtjänsten i Österåkers kommun för att möta växande behov och bedriva effektiv verksamhet. Målet är att stärka kommunens attraktivitet för privata utförare och säkerställa hållbarhet inför en ökande äldre befolkning.

Flera utvecklingsområden har identifierats, bland annat nuvarande ersättningsmodell, digitala lösningar, samt möjligheter till förbättringar i arbetssätt och tillgång till resurser. Bland de föreslagna åtgärderna finns en höjd hemtjänstpeng, samt nya kringersättningar för att säkra kvaliteten till brukare. Andra viktiga åtgärder på längre sikt inkluderar en ny ersättningsmodell baserad på ramtid, utveckling av beredskaps- och kriskök för att hantera äldres matdistribution, samt implementering av digitala lösningar, såsom tillsynsbesök via digital hemtjänst.

Dessa åtgärder är framtagna för att behålla effektiviteten, öka anpassningsförmågan till framtida behov och skapa gynnsamma förutsättningar för både kommunala och privata utförare av hemtjänst.

2 Utredning

2.1 Uppdrag

Socialförvaltningen vill utreda ersättningsnivåer inom hemtjänsten i Österåkers kommun samt se över strukturella förutsättningar för verksamheten. Genom att jämföra sig med likvärdiga kommuner och de kommunerna med bäst resultat kan Österåkers kommun jämföra sin ersättningsnivå, och genom omvärldsbevakning titta på hur strukturella förändringar och digitalisering kan effektivisera hemtjänsten framåt.

2.2 Syfte

Hemtjänstverksamheten måste arbeta så effektivt som möjligt för att kunna möta de stora behoven när antalet äldre i befolkningen ökar. Österåkers kommun har som pendlingskommun nära storstad och skärgårdskommun särskilda förutsättningar och utmaningar som bör beaktas. Syftet med utredningen är att kartlägga förutsättningar för utövare av hemtjänst att verka inom kommunen och för att kunna erbjuda en kvalitativ och hållbar hemtjänst i en tid när gruppen äldre växer.

2.3 Mål

Målet för utredningen är att synliggöra förutsättningar och eventuellt föreslå åtgärder för att Österåkers kommun ska vara en attraktiv kommun med stor valfrihet av utförare av hemtjänst.

2.4 Metod

Utredningen är utförd våren 2025. Materialet är framtagen genom kvalitativa intervjuer med privata utförare, chefer inom egen regi, samt sakkunniga inom hemtjänst, digitalisering och andra för utredningen relevanta områden. En omvärldsanalys av rapporter inom området från andra kommuner och offentliga organisationer, samt data från kommun och regiondatabasen (KOLADA) har utförts.

En omvärldsanalys och jämförelse med ett antal kommuner har genomförts. Information har inhämtats från Ekerö, Vallentuna, Lidingö, Täby, Danderyd, Tyresö, Stockholm, Upplands Väsby, Salem, Värmdö och Sigtuna.

2.5 Läsanvisning

Kapitel 3 avser att ge läsaren en grundlig förståelse för verksamheten hemtjänst med dess funktion och förutsättningar, vilket kan hoppas över av den insatte läsaren. Kapitel 4 beskriver Österåkers demografi. Kapitel 5 redogör för den aktuella lägesbilden av hemtjänsten i Österåkers kommun, dess förutsättningar, styrning och måluppfyllelse. Kapitel 6 jämför data från Österåker med andra kommuner för att jämföra ersättningsnivå. Kapitel 7 hanterar

digitaliseringsprojekt, pågående och framtida, som påverkar hemtjänstens utförande. Kapitel 8 blickar ut i omvärlden. Kapitel 9 återger slutsatsen.

3 Bakgrund

Verksamheten hemtjänst styrs av socialtjänstlagen. Lagen om offentlig upphandling och lagen om valfrihetssystem styr hur kommuner kan tillämpa privat regi för verksamhet för att öka valfriheten för brukare. Nedan följer en genomgång av gällande lagstiftning och regelverk som är relevant för hemtjänst.

3.1 Gällande lagstiftning för hemtjänsten

3.1.1 Socialtjänstlagen

Enligt socialtjänstlagen ska Socialnämnden verka för att äldre människor får goda bostäder och ska därutöver ge de som behöver stöd och hjälp i hemmet och annan lättåtkomlig service.

I juli 2025 trädde en ny socialtjänstlag i kraft. Den nya lagen har ett stärkt hälsofrämjande och förebyggande fokus. Flera insatser ska kunna ges utan behovsprövning och insatserna ska baseras på beprövad erfarenhet och vetenskap. Förändring av socialtjänstlagen förväntas minska antalet ärenden som ska utredas samtidigt som det ställs ökade krav på förebyggande insatser och mera flexibla lösningar.

Socialförvaltningen erbjuder redan i dagsläget förebyggande insatser utan biståndsbeslut till exempel träffpunktsverksamheter för äldre. Det finns även möjlighet till förenklad ansökan för trygghetslarm och serviceinsatser för personer över 65 år. Detta innebär att insatser i vissa fall kan beviljas utan individuell behovsprövning.

3.1.2 Fast omsorgskontakt och skyddad yrkestitel

I socialtjänstlagen 4 kap 2§ framkommer att alla som har insatser från hemtjänsten har rätt till en fast omsorgskontakt. Bestämmelsen infördes 1 juli 2022. En fast omsorgskontakt är en utsedd person som har ett särskilt ansvar för brukaren. Syftet med den fasta omsorgskontakten är att öka trygghet, kontinuitet, samordning och individanpassning för personer som har hemtjänst. En person som arbetar som fast omsorgskontakt ska vara undersköterska. Sedan 1 juli 2023 är undersköterska en skyddad yrkestitel som varje enskild får ansöka om hos Socialstyrelsen. Intentionen är att samtliga brukare ska få en fast omsorgskontakt, med undantag för de fall där man ser att det inte finns ett samordnande behov (till exempel för kunder som enbart har larm eller hjälp med inköp).

3.1.3 IBIC

Vård- och omsorgsnämnden beslutade 2014-08-26 att ÄBIC (idag IBIC) skulle tillämpas inom äldreomsorgen i Österåkers kommun. IBIC, individens behov i centrum, är ett arbetssätt som kan användas av socialtjänsten för att beskriva resurser, behov och mål för personer med behov av stöd i det dagliga livet oavsett ålder eller funktionsnedsättning. Genom IBIC ges ett stöd för en gemensam syn på hur människan fungerar i det dagliga livet. IBIC ger även stöd till både handläggare och utförare att beskriva och dokumentera den enskilde individens resurser, behov, mål och resultat med ett gemensamt språk. IBIC ger stöd för att tillsammans med individen formulera ett nuläge och ett mål utifrån individens behov och det som är viktigt för individen. Hur en insats ska utföras lämnas således till utföraren och brukaren att komma överens om vilket förväntas öka brukarens inflytande.

3.2 Hemtjänst i privat regi: LOV och LOU

Hemtjänst är ett samlingsbegrepp för olika biståndsbedömda insatser riktade till den som bor i ordinärt boende. Hemtjänstens uppgifter inkluderar städning, inköp och andra hushållssysslor. Personalen kan även följa med på promenader eller sociala aktiviteter. I begreppet hemtjänst inkluderas även personlig omvårdnad exempelvis i form av morgontoilett och måltidshjälp. Hemtjänsten har även kvälls- och nattpatruller så tillsyn och hjälp finns tillgänglig dygnet runt.¹

Kommunen kan välja att själv bemanna hemtjänsten och utföra arbetet i egen regi. Att hemtjänst utförs i privat regi innebär att kommunen köper tjänsten av en annan aktör, till exempel ett privat företag och konkurrensutsätter verksamheten.

3.2.1 Hemtjänst enligt LOV (Lagen om valfrihetssystem)

LOV ger brukare möjlighet att själva välja vilken utövare som ska leverera deras hemtjänst. Kommunen är kravställare och godkänner först utövaren som sedan blir möjlig att välja som utförare.

LOV innebär en flexibilitet där brukarna kan byta utförare om de inte är nöjda med tjänsterna de får. Denna flexibilitet skapar högre konkurrens vilken kan höja kvaliteten och effektiviteten inom hemtjänsten.

LOV kräver en konkurrensneutralitet mellan offentliga och privata utförare. Det innebär att ersättningen till privata utförare ska baseras på kommunens kostnader för liknande tjänster.

¹ Socialstyrelsen - Din rätt till vård och omsorg - En vägvisare för äldre, s. 7

3.2.2 Hemtjänst enligt LOU (Lagen om offentlig upphandling)

Genom en offentlig upphandlingsprocess tar kommunen in utövare av hemtjänst. Leverantörerna måste uppfylla specifika krav och kriterier som kommunen ställer för att bli tilldelad uppdraget. Kommunen bestämmer sedan vilka leverantörer som får tillhandahålla tjänsterna.

3.3 Ersättningsmodeller

Det finns flera ersättningsprinciper och ersättningsnivåer inom hemtjänsten. Vanligast är att ersättning till utförarna betalas per timme och baseras på den kostnad kommunens egen hemtjänst har för motsvarande insats. Det finns tre modeller för att beräkna den tid som utföraren ska ha ersättning för: beviljad tid, utförd tid samt utförda insatser.

3.3.1 Beviljad tid

Beviljad tid beräknas på förhand. Det innebär att biståndshandläggaren från kommunen beviljar vilka insatser en brukare har rätt till och beräknar tidsåtgången för varje beviljad insats. Utföraren får ersättning för den beviljade tiden, oavsett hur lång tid utförandet faktiskt tar.

En fördel med beviljad tid är att modellen baseras på brukarens behov. Det finns dock en risk att mindre seriösa utförare försöker minimera den tid insatsen tar för att effektivisera, vilket kan påverka kvaliteten negativt. För utföraren innebär modellen trygghet då betalning erhålls även om hemtjänstkunden vid något tillfälle väljer att avstå från insatsen med kort varsel. Dessutom minskar modellen administrativa bördor för både kommun och utförare.

3.3.2 Utförd tid

Utförd tid innebär att utföraren får ersättning för den tid som insatsen tar. Tiden brukar mätas genom elektroniska mätare som registrerar när hemtjänstpersonalen kommer och går.

En fördel med modellen från brukarens perspektiv är att beviljad tid normalt är det som levereras. Modellen innebär dock mer administration både för utförare och för kommunen på grund av den kontinuerliga rapporteringen som krävs av utföraren och kontroll av rapportering från kommunens sida för att jämföra med den beviljade tiden. Det finns heller inget ekonomiskt incitament för att stärka brukarens förmågor, eftersom det kan resultera i lägre ersättning.

3.3.3 Insats ersättning

En tredje modell av ersättning är att utföraren får betalt utifrån utförda insatser. Detta ger utföraren incitament att både genomföra och effektivisera, men innebär att brukaren har mindre möjlighet att påverka innehållet.

3.3.4 Ramtid

En ersättningsmodell som fler kommuner börjar använda sig av är ramtid. Ramtid är en variant av utförd tid men är mer flexibel i bedömningen.

Ramtid innebär att biståndsbeslut som rör hemtjänst omformas utifrån en samlad tid för de insatser som beslutas, grundade på redovisade behov samt en bedömning av skälig levnadsnivå. Detta innebär att även om varje aktuell insats anges och beräknas för sig är det den totala tiden per månad som utgör en ram för de beviljade insatserna och som utföraren har till sitt förfogande. Genom att se till en samlad tidsram kan utföraren använda den totala tiden per månad för att anpassa stödet flexibelt efter brukarens varierade dagsform eller vid akut uppkomna situationer.

3.4 Ersättningsnivåer

Det finns utmaningar att jämföra ersättningsnivåer då ersättningssystemen ofta är olika utformade. Kommuner kan använda sig av olika ersättningsmodeller utifrån de lokala förutsättningarna och prioriteringar. Ersättningen kan differentieras utifrån flera faktorer

- Typ av tjänst: många kommuner skiljer på typ av tjänst som tillhandahålls: service (handla, städa, tvätta), omvårdnad (personlig hygien etcetera) eller hemsjukvård.
- När på dygnet eller när under veckan insatsen utförs: dag, kväll, natt, helg
- Geografi: hur långt bort behöver utföraren åka? Brukligt är att dela in områden i tätort, glesbygd, landsbygd, öar.
- Ingår kringtjänster i utförandet? Till exempel trygghetslarm, matdistribution, dubbelbemanning med mera.
- Eventuella tilläggsersättningar för restider, dokumentation, välfärdsteknik, uteblivna besök, startersättning med mera.

Ersättningsnivåerna ersätts sedan utifrån vald ersättningsmodell, utförd eller beviljad tid (alternativt utförda insatser).

SKR utför årligen en sammanställning över ersättningsprinciper och ersättningsnivåer. Ungefär hälften av de som har besvarat enkäten år 2024 har verksamhet i egen regi, och hälften konkurrensutsätter hemtjänsten. Merparten av de som konkurrensutsätter (89 procent) gör det då i form av LOV. Av de konkurrensutsättande kommunerna så är det ungefär lika stor andel som ersätter för beviljad tid som för utförd tid.²

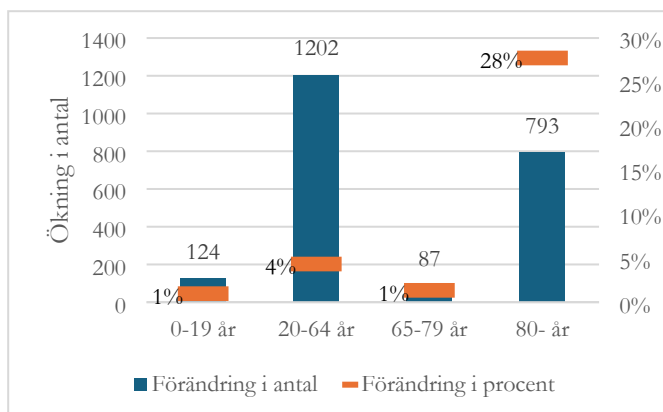
² Ersättningsmodeller hemtjänst 2024 | SKR

4 Demografi inom Österåkers kommun

Sverige står inför en åldrande befolkning. Födelsetalen och invandringen minskar vilket leder till färre invånare i arbetsför ålder.

Österåkers befolkningsprognos från våren 2025 visar att under kommande fyra år ökar antalet invånare i den demografiska gruppen äldre än 80 år med 28 procent. Befolkningsökningen inom gruppen i arbetsför ålder (20–64 år) ökar endast med 4 procent. Det faktum att andelen äldre ökar procentuellt mycket mer än de i arbetsför ålder innebär bland annat en stor utmaning inom kompetensförsörjningen av äldreomsorgen.

Diagram 1: Prognos av befolkningsökning för Österåker 2028 mot utfall 2024. Källa befolkningsprognos Österåkers kommun och Sweco vår 2025.



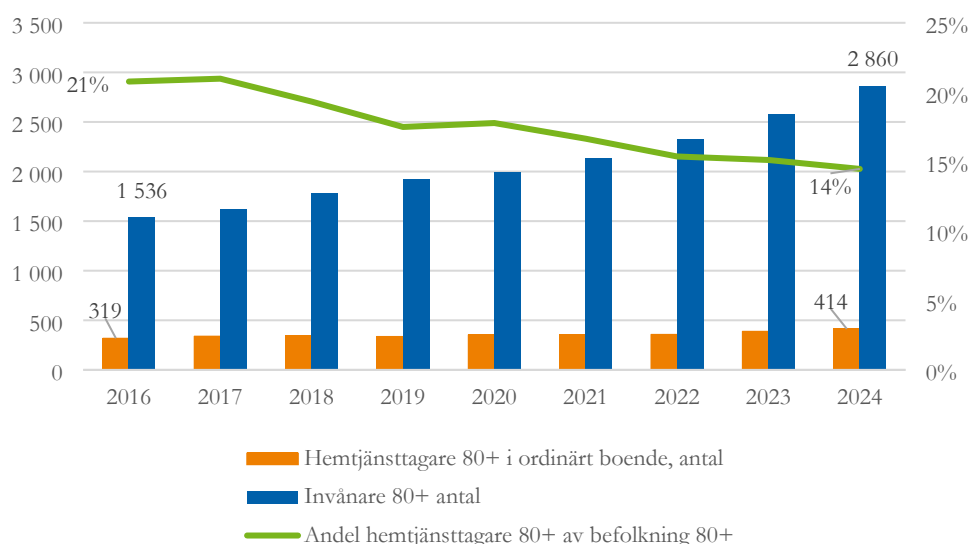
I en återblick av hur gruppen äldre har utvecklats på fyra år under perioden 2020–2024 så framgår det att det främst är gruppen 80–84 år som har ökat mest i antal och procentuellt mellan åren 2020 och 2024. Samtidigt har andelen äldre över 80 år som brukar hemtjänst ökat med 15 procent. De invånare som är i tidiga 80-årsåldern förväntas vara relativt friska och självständiga.

Prognosen från 2024 till 2028 visar i stället att det är de i åldern 85+ som ökar mer än tidigare, prognosen visar en ökning på 43 procent. Utvecklingen visar att invånarna blir betydligt äldre och troligen kommer fler vara i behov av hemtjänst.

	Utfall antal befolkningsökning 2024 mot 2020	Procentuell ökning 2024 mot 2020	Prognos antal befolkningsökning 2028 mot 2024	Procentuell ökning prognos 2028 mot 2024
Ökning 80–85	566	50%	310	18%
Ökning 85–89	251	47%	328	42%
Ökning 90+	52	17%	155	43%

SKR lyfter i ekonomirapporten från maj 2025 att de ser ett trendbrott där andelen äldre med omsorgsbehov inte ökar i samma takt som andelen äldre. Medellivslängden ökar men även den generella hälsan vilket leder till friska och mer självständiga invånare. Även i Österåkers kommun kan man se denna utveckling.

Diagrammet nedan visar befolkningsutvecklingen av åldersgruppen 80+ inom Österåkers kommun samt antal och procentuell andel hemtjänsttagare inom nämnda åldersgrupp. Andelen som använder hemtjänsten utav de som är äldre än 80 år har de senaste tio åren sjunkit kontinuerligt. Ändå ökar antalet brukare inom hemtjänsten eftersom antalet äldre blir ännu fler.



Österåkers kommun satsar på äldres hälsa och förebyggande åtgärder. Genom att motverka ofrivillig ensamhet och genom att kartlägga och satsa på de äldres hälsa är målsättningen att de äldre ska kunna leva självständigt längre. Exempel på förebyggande och hälsofrämjande insatser som sker är exempelvis träffpunkter där de äldre utan biståndsbeslut kan träffa andra äldre och delta i gymnastik och olika sociala aktiviteter och matsalar i anslutning till träffpunkterna. De äldre kan även komma och äta goda och näringsrika måltider till rabatterat pris och samtidigt umgås med andra. Kommunen har även erbjudit exempelvis hälsosamtal för äldre. Förebyggande arbete är även något som ligger i linje med den nya socialtjänstlagen.

Det är av yttersta vikt att kommunen arbetar med effektivisering för att få resurserna att räcka. Verksamheterna bör säkra ett arbetssätt för att hantera fler brukare inom hemtjänsten utan att tjänsteorganisationen ökar i samma takt, samt möjliggöra för verksamheterna att vara attraktiva arbetsgivare för att säkra kompetensförsörjningen.

5 Hemtjänsten i Österåkers kommun

Kapitel fem redogör för nuläget inom hemtjänsten inom Österåkers kommun, samt dess förutsättningar.

5.1 Verksamhetsutförande av hemtjänsten

Ett av kommunens strategiska områden i Österåkers vision är valfrihet. Kommunens välfärdstjänster levereras i många verksamhetsområden av både privata alternativ och kommunens egen regi. Vård- och omsorgsnämnden, fattade 2009 beslut om att valfrihet skulle gälla inom hemtjänst i ordinärt boende samt att avtal skulle tecknas med anbudsgivare enligt LOV. Det fanns sedan tidigare ett kundvalssystem inom hemtjänsten med utförare upphandlade enligt LOU. Österåkers kommun har valfrihet i hemtjänsten på dagtid för fastlandet där endast LOV-utförare utför hemtjänst mellan 07:00 och 22:30. Nattpatrull och larm nattetid samt hemtjänst dygnet runt i skärgården utförs av kommunens egen regi.

Både egen regi och privata utförare av hemtjänst dagtid finansieras via hemtjänstpengen per utförd timme, med olika peng beroende i vilken zon brukaren bor. Ersättningarna utgår ifrån en geografisk indelning i zonerna tätort, landsbygd och glesbygd. På Ljusterö utgår endast ersättning för zonerna landsbygd och glesbygd. Nattpatrullen drivs i egen regi och finansieras via anslag. Egen regi står för cirka 9 procent av utförda timmar.

Det mest förekommande är att kommunerna som ingått i omvärldsbevakningen har såväl kommunala som privata utförare. Några har privata utförare upphandlat enligt LOU men det vanligaste är att ha privata utförare enligt LOV. Natt och larm utförs i de flesta av kommunerna i egen regi.

Den rapporterade tiden registreras digitalt och ska vara i överensstämmelse med biståndsbeslutet och beställningen. Om antalet rapporterade timmar avviker från det som beställts måste detta godkännas av beställaren, det vill säga biståndshandläggaren.

Vid inledningen av år 2025 var fyra utövare verksamma inom kommunen: Allegio Omsorg, Omsorgsfamiljen Buhres, Omsorgsproffsen och Ersta diakoni. Ersta diakoni har dock valt att säga upp LOV-avtalet med Österåkers kommun och kommer avsluta sin verksamhet i kommunen 2025-06-01. 2025-05-05 startade ett nytt företag, Aleo Omsorg, upp verksamhet i kommunen. Hösten 2024 köpte Attendo upp Olivia hemomsorg som bedrev hemtjänst i kommunen. Attendo valde att inte fortsätta bedriva hemtjänstverksamhet i Österåker.

Utförarna är inom hemtjänsten även ansvariga för larm från brukare. Larm som besvaras och åtgärdas mellan kl 07.00-22.30 registreras med insatstid i IntraPhone, utföraren får alltså ersättning för minuter. Tid ska räknas från det att nyckel hämtas i lokal till dess nyckel är åter i lokal, det vill säga nyckeln ska

tillbaka direkt efter åtgärd. De ska alltså påbörja insatsen innan de är hos kunden och avsluta när nyckel hängs tillbaka i nyckelskåp.

Omsorgsfamiljen Buhres har i maj 2025 begärt att få sätta ett kapacitetstak på 10 800 timmar. Idag utför de 10 527 timmar/månad. Anledningen till önskan att sätta kapacitetstak uppger vd:n för företaget vara att de på grund av att de tog över flertalet kunder från Olivia hemomsorg hösten 2024 och nu tagit många kunder från Ersta diakoni och har vuxit mycket sedan hösten 2024. De behöver därför rekrytera fler medarbetare och titta över verksamheten i stort för att kunna bibehålla kvaliteten. Kapacitetstaket innebär att Omsorgsfamiljen Buhres möjligheter att ta emot nya kunder i dagsläget är mycket begränsat.

5.1.1 Hantera måltidsbeställningar

Biståndshandläggarna beviljar brukare som är i behov av hjälp med matlagning insatsen matdistribution. Det innebär att brukarna får en färdiglagad matlåda hemlevererad till sig. Det är kommunens måltidsenhet som tillagar matlådorna i sina tillagningskök. Fastlandets matlådor tillverkas i Solskiftesskolans kök och skärgårdens i köket på Ljusterö skola.

Hemtjänstutföraren skriver ut matsedlar för flera veckor framåt och lämnar till brukaren. Sedan kommer utföraren tillbaka till brukaren och hjälper till att fylla i matsedeln alternativt hämtar ifyllt matsedel. Måltidsenheten införde 2024 Mashie som är ett verktyg för att planera menyer, ta emot beställningar och producera måltider. Detta har till viss del underlättat hanteringen för såväl måltidsenheten som för utförarna genom bland annat tydligare uppmärkning av matlådorna. Utföraren fyller i vilka rätter brukaren vill ha i Mashie manuellt. Detta beskrivs som ett tidskrävande moment då det är många ”klick” och varje måltid ska läggas in separat. Måltidsenheten levererar matlådor i backar till de flesta hemtjänstutförares lokaler på fastlandet. På Ljusterö får utföraren hämta maten paketerad i kylväskor för respektive brukare. Utkörningar sker måndag-fredag.

Flera utövare nämner att hanteringen av matlådor till brukare är omständligt och resursslukande. Det är en stor administration kring beställningar samtidigt som utförarna måste sortera, paketera och hantera livsmedel enligt kylkedjan i sina egna lokaler. Detta har krävt inköp av kylar samt kylväskor. Miljö- och hälsoskyddsavdelningen har även vid inspektioner haft synpunkter på hanteringen då det är svårt att hålla kylkedjan i hela processen från tillagningsköket ut till brukaren via hemtjänstens lokaler. Matlådan tar enligt utsago från utförarna långt mer tid än vad utförarna får tilldelad vilket idag ligger på 15 minuter. Här ska poängteras att det finns en skillnad mellan hur den egna regin i skärgården och de privata utförarna på fastlandet får matlådor levererat till sig vilket påverkar hur stor tidsåtgången för hanteringen blir.

5.2 Hemtjänstens styrning

Politiskt är det Vård- och omsorgsnämnden som beslutar om frågor rörande äldre. Inom tjänsteorganisationen är socialförvaltningen drivande organ.

I september 2024 skedde en omorganisation inom socialförvaltningen för att anpassa verksamheten för att på bästa sätt kunna möta framtidens socialtjänst och den nya lagstiftningen som trädde i kraft 1 juli 2025. Omorganisationen för de delar som rör hemtjänsten innebar att en och samma avdelning, avdelningen för äldre och funktionsnedsatta, är ansvarig för kommunens egen regi gällande äldre. Biståndshandläggningen och utförandet ligger organiserad under samma avdelning men under egna enheter med egna enhetschefer.

Biståndshandläggarna har geografiska områden där de ansvarar för de brukare som bor inom detta område. Det är biståndshandläggarna som beviljar insatser och som följer upp insatserna med utförarna och brukaren vid behov eller minst en gång per år. Utförarna tidsregistrerar sina besök hos brukarna vilket ligger till grund för deras ersättning.

5.2.1 Kvalitetsutveckling

Kommunen arbetar aktivt med att höja kvaliteten på verksamheten och har genom statsbidrag finansierat flera stora utbildningssatsningar för att stärka kompetensen inom äldreomsorgen, bland annat Äldreomsorgslyftet, Silviahemscertifieringar, ÄTUP, och LINGIO.

Silviahemscertifieringar innebär att samtlig personal i äldreomsorgen får grundutbildning i demenskunskap. ÄTUP höjer kunskapen kring hur lätt det är att förebygga undernäring hos äldre och få äldre att behålla styrkan högt upp i åren. LINGIO är ett språkstöd till utförare och till personal inom hemtjänsten med syfte till att förbättra användarens svenska kunskaper.

Äldreomsorgslyftet ska stärka kompetensen inom kommunalt finansierad vård och omsorg om äldre genom att ge ny och befintlig personal möjlighet att utbilda sig på arbetstid. Detta statsbidrag ges som ersättning för personalkostnaderna för personal som studerar och kan inte användas till andra kostnader. Komvux i Österåker har genom Äldreomsorgslyftet sedan 2022 kunnat utbilda 54 personer till undersköterskor. Utförarna upplever att de som utbildats blir mycket attraktiva på arbetsmarknaden och ofta försvinner i väg till andra arbetsgivare där de får utföra fler specifika undersköterskeuppgifter som de utbildats till.

Det utförarna lyfter som något positivt med Österåkers kommun är de utbildningssatsningar som gjorts för att höja kompetensen hos utförarnas medarbetare.

5.2.2 Bemanning och kvalitetskrav

2022 infördes en bestämmelse om fast omsorgskontakt inom hemtjänsten. Det innebär att alla brukare ska erbjudas en person som har det samordnande ansvaret. Enligt lag ska denne person vara en undersköterska. Vid införandet av bestämmelsen gjorde Österåkers kommun inga förändringar i avtal eller i upphandlingsunderlag då det redan framkom att brukare ska erbjudas kontaktperson. Det ställs dock i LOV-avtalen mellan Österåkers kommun och privata utförare inga krav på att kontaktpersonen ska vara undersköterska till

skillnad mot de lagstadgade kraven om undersköterskekompetens på den fasta omsorgskontakten. I andra kommuner förekom en genomlysning om behov av ersättningen behövde förändras, om upphandlingsunderlag skulle förtydligas med mera. I Österåkers kommun idag finns ett behov att se över hur arbetet med fast omsorgskontakt fungerar. Införandet av fast omsorgskontakt är en kvalitetshöjning och ett krav som utförarna i Österåkers kommun inte fått ekonomisk kompensation för.

Kommunen har verkat för att personal inom hemtjänst ska vara utbildade undersköterskor genom utbildningssatsningar. Problematiken är dock att utövarna har svårt att behålla personalen när de är färdigutbildade undersköterskor då lönen inom hemtjänst är lägre än inom vården samt att undersköterskor inom hemtjänsten inte får möjlighet att utföra lika mycket av de sysslor de är utbildade till som de som arbetar inom vården.

I kommunens upphandlingsunderlag gällande LOV i hemtjänsten framgår att 70 procent av en medarbetarna, tillsvidareanställda och samt vikarier som anställs för en sammanhängande tid om minst sex månader, hos en utförare ska uppfylla de grundläggande krav som ställs i Socialstyrelsens allmänna råd om grundläggande kunskaper hos personal som arbetar i socialtjänstens omsorg om äldre. I underlaget framgår även att samtlig personal ska ha förmåga att "förstå, tala, läsa och skriva på det svenska språket." För personal som behöver utvecklas sina språkkunskaper i svenska ska utföraren erbjuda särskilt stöd." ³

Vårdföretagarna presenterade vid ett branschråd i Täby 2025-03-31 vad som krävs för att kommunen ska ha privata utförare. Det framkom då att det behövs långsiktiga villkor för att man ska vilja och våga etablera sig. Vidare framförs vikten av en god dialog mellan kommunen och utförarna, relevanta krav som driver kvalitet och jämlika spelregler för seriösa aktörer. Hoten för etablering är kortsiktighet, brist på dialog och krav som inte tar utgångspunkt i kvalitet eller verklighet. Exempel på krav som inte utgår från kvalitet och verklighet kan vara om man för snabbt höjer kraven på språkkunskaper hos personalen vilket kan göra att flera anställda som är kända av brukarna inte kan stanna kvar. Då blir det svårt för utföraren att uppfylla kraven. Ett annat exempel är om man vill införa att heltid ska vara norm. Då kan det bli svårt att behålla/rekrytera viss personal då vissa exempelvis vill arbeta dagtid, vissa bara kväll/helg på grund av studier etcetera.

³ Hemtjänst enligt LOV 2020-07

5.3 Omsättning per zon inom Österåker

Österåkers kommun använder tre ersättningsnivåer för hemtjänstpeng: tätort, glesbygd samt landsbygd. Under år 2024 var fem utförare verksamma inom hemtjänsten.

ZON	Ersättning /h	Fördelning	Timmar 2024	Omsättning
ZON Tätort	462	67,1%	139 436	64 419 432
ZON Landsbygd	538	27,6%	71 943	38 705 334
ZON Glesbygd	652	5,4%	16 699	10 887 748

Fördelningen av de privata utförare som var verksamma under 2024 inom varje zon är enligt nedan tabell. För år 2024 gäller att cirka 67 procent av utförda timmar sker inom tätort för utförare inom LOV. Drygt 5 procent av utförda timmar sker inom glesbygd. Av de utförda timmarna inom glesbygd stod Ersta Diakoni för 50 procent av utförd verksamhet under 2024.

Utförare	ZON Tätort	ZON Landsbygd	ZON Glesbygd
Buhres Hemtjänst	36%	35%	16%
Allegio	34%	29%	30%
Olivia	6%	8%	4%
Omsorgsproffsen	2%	5%	0%
Ersta hemtjänst	22%	24%	50%
Totalt	67%	28%	5%

5.4 Ekonomiska resultat Ljusterö egen regi

Ljusterö hemtjänst bedrivs i egen regi och står för ungefär 9 procent av volymen hemtjänst. På Ljusterö finns inte zonen tätort, utan endast ersättning för glesbygd och landsbygd.

Sedan år 2024 får Ljusterös hemtjänst ett särskilt skärgårdsbidrag på 1,1 mnkr. Bidraget avser täcka ökade kostnader såsom som båttaxi, långa resvägar och andra ökade kostnader inom skärgården. Hemtjänsten i egen regi har under flera år kämpat med underskott. Även med skärgårdsbidraget går egen regi med underskott.

Ljusterö hemtjänst	2021	2022	2023	2024
Omsättning, tkr	-13 628	-11 327	-12 177	-13 584
Underskott, tkr	1 148	532	1 664	387
Skärgårdsbidrag 2024				1 100
Underskott %	-8,4%	-4,7%	-13,7%	-2,8%
Underskott utan skärgårdsbidrag, tkr				1 487

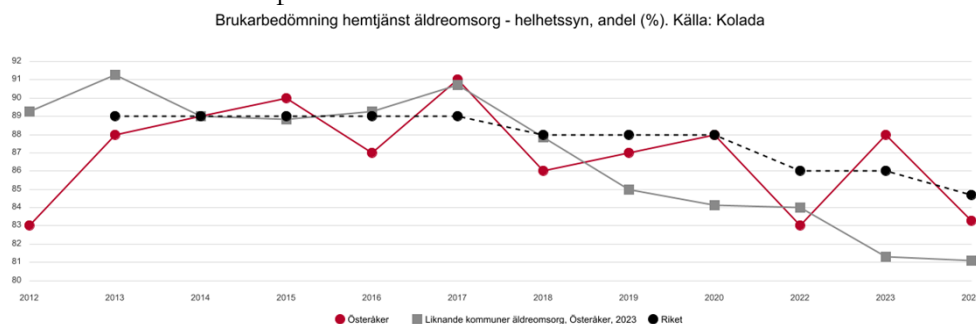
Underskott i % utan skärgårdsbidrag				-11%
-------------------------------------	--	--	--	------

5.5 Mål för hemtjänst

Österåkers kommuns vision är att ”Med kvalitet, trygghet och valfrihet i fokus skapar vi en hållbar framtid”. Kommunen har övergripande mål som har brutits ned på verksamhetsnivå för att kunna verkställa visionen.

5.5.1 Kvalitet

Vård och omsorgsnämnden har satt verksamhetsmål för att uppfylla kommunens vision. Det övergripande målet att Österåkers verksamheter präglas av hög kvalitet, följs upp via brukarundersökningar. Med utgångspunkt i brukarbedömningen hemtjänst – helhetssyn så har Österåker en nedåtgående trend, likt övriga riket. Målet för 2024 var 84, utfallet för brukarbedömningen var 83. Det är en försämring från år 2023 då brukarbedömningen låg högt i betyg med 88 i utfall. Under 2024 har en utförare inom LOV lämnat kommunen vilket kan påverka resultatet.



5.5.2 Robust och effektiv ekonomi

Ett annat av kommunens övergripande mål är att Österåker har en robust och effektiv ekonomi. En effektiv verksamhet är viktigt för Österåkers kommun då möjligheten till låg skattesats och individuell valfrihet prioriteras. Ett viktigt nyckeltal att följa för att mäta effektiv verksamhet är nettokostnadsavvikelsen.

Nettokostnadsavvikelse

Verksamheten inom äldreomsorg har som mål att kostnaderna för äldreomsorgen ska vara 15 procent lägre än rikets referenskostnader⁴.

Avvikelsen mot referenskostnaden är det som benämns

⁴ Referenskostnaden för äldreomsorgen bygger på nettokostnaden för äldreomsorg i riket, baserat på flera strukturella förutsättningar. Källa: SKR

nettokostnadsavvikelse. Äldreomsorgens utfall för 2024 är 25 procent lägre nettokostnadsavvikelse jämfört med referenskostnaden vilket gör att målet uppfylls.

Effektivitetsindex

Ett annat viktigt nyckeltal för att mäta effektivitet är effektivitetsindex, vilket består av en sammanvägning av de underliggande faktorerna kvalitetsindex och resursindex. För äldreomsorgen är det både bedömningar inom hemtjänst samt särskilt boende som ligger till grund för effektivitetsindex. När denna rapport skrivs har inte alla kommuner rapporterat data för 2024, vilket leder till att 2023 blir urvalsåret för jämförelse.

Kvalitetsindex för äldreomsorgen baseras på brukarbedömningar. Utfallet för år 2023 visar att Österåkers kommun hamnar i en mittenskala i jämförelse mot utfallet i rikets övriga kommuner.

Kvalitetsindex äldreomsorg. Källa: Kolada (År: 2023)

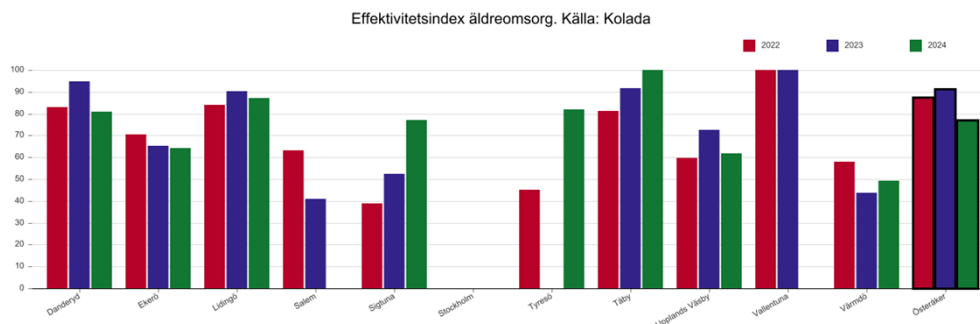


Resursindex baseras på nettokostnadsavvikelsen för äldreomsorg. För år 2023 är Österåkers kommun en av de mest resurseffektiva kommunerna i riket, då kommunen har 25 procent lägre nettokostnader än vad de strukturella förutsättningarna anger som referens.

Resursindex äldreomsorg. Källa: Kolada (År: 2023)



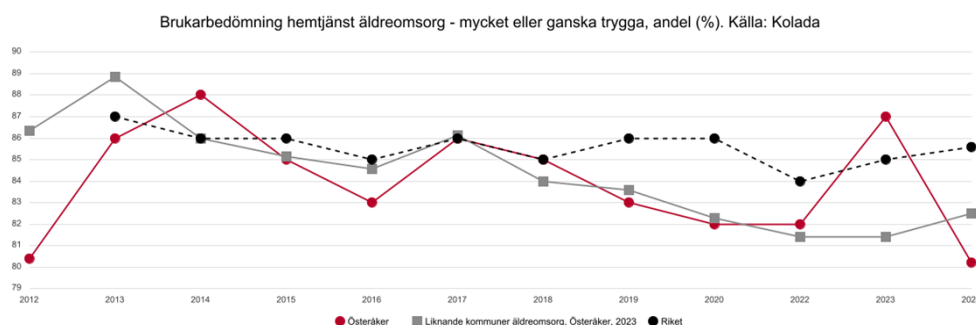
Effektivitetsindex är en sammanvägning av kvalitetsindex och resursindex för äldreomsorg. Utfallet för 2024 uppnår 77. Det satta målet är 95 vilket uppnåddes senast 2021, men inte åren därefter. Då Österåker har bästa möjliga utfall inom resursindex så är det utfallet på kvalitetsindex som påverkar att målnivån inte uppnås.



5.5.3 Trygghet

Ett annat prioriterat mål inom kommunen är trygghet för de som vistas, verkar och bor inom Österåker. För att mäta trygghet inom hemtjänst följs nyckeltalet personalkontinuitet inom hemtjänst, vilket redovisar antal personal som en brukare med minst 2 besök dagligen möter under 14 dagar median. Utfallet för 2024 är 15 personer och målnivån är 14.

Brukarundersökningen ser även över brukarens upplevda trygghet. Andelen som är mycket eller ganska trygga har varierat över åren, med ett lägre utfall för 2024 än jämfört med tidigare år och med liknande kommuner.



5.6 Nuvarande ersättningsmodell

Vid en omvärldsbevakning framkommer att modellen som Österåker har idag, där ersättning utgår efter utförd tid, även tillämpas av Värmdö, Upplands-Väsby, Sigtuna, Salem och Danderyd. Tyresö har i dagsläget ersättning efter beviljad tid men ska övergå till utförd tid. Lidingö har beviljad tid men planerar att övergå till utförd tid baserad på ramtid 2026. Ekerö har en variant av beviljad tid (planerad tid) med avvikelser och även Vallentuna har beviljad tid. Stockholms stad har ramtid som utgår från beviljad tid. Täby är den enda av de

kommuner som ingått i omvärldsbevakningen som har ersättning efter utförda insatser.

Vid omvärldsbevakningen framkommer det att vissa kommuner likt Österåker har ersättningen uppdelad efter geografiska områden. Exempel på det är Vallentuna, Värmdö och Sigtuna. Vissa har ersättningen uppdelad efter service- och omvårdnadsinsatser exempelvis Salem, Vallentuna och Lidingö. Lidingö ska dock ta bort detta när de övergår till ramtid. Ekerö har även nyligen tagit bort denna uppdelning samt även de geografiska skillnaderna i taxor.

Modellen Insatsersättning, likt den Täby kommun använder, har utretts av Österåkers kommun. Syftet med modellens konstruktion är att flytta fokus från tid till insats för att därigenom stärka brukarens möjligheter att påverka hur insatserna utförs och ge utförare möjlighet att utveckla utförandet och hitta nya lösningar. En skuggkörning, genomfördes där modellen prövades under en kortare tid på ett fåtal brukare. Utfallet visade dock på både ökade kostnader och administration för kommunen. Några av de saker som uppdagades vid skuggkörningen var, ökad administration för beställaren och utföraren, ökad oro för brukarna då de inte längre hade något att förhålla sig till samt kortare besök hos brukaren då utföraren försökte arbeta snabbare för att effektivisera besöken.

5.7 Nuläge enligt utövare

Utförarna inom Österåkers kommun uppskattar den satsning kommunen har gjort på vidareutbildning för omvårdnadspersonal inom hemtjänst. Utmaningar som utövarna lyfter är att de anser att ersättningen är låg och att kommunen har begränsade ersättningar för brukares sjukhusvistelse och bom-tider. De anser att det är svårt att få ekonomi i balans för att genomföra pass som kräver dubbelbemanning, särskilt i glesbygd. Utförarna lyfter även att det är tidskrävande och ibland svårt att förändra en brukares beviljade behov samt att matlådedistributionen är ineffektiv, läs mer i kapitel 5.1.1.

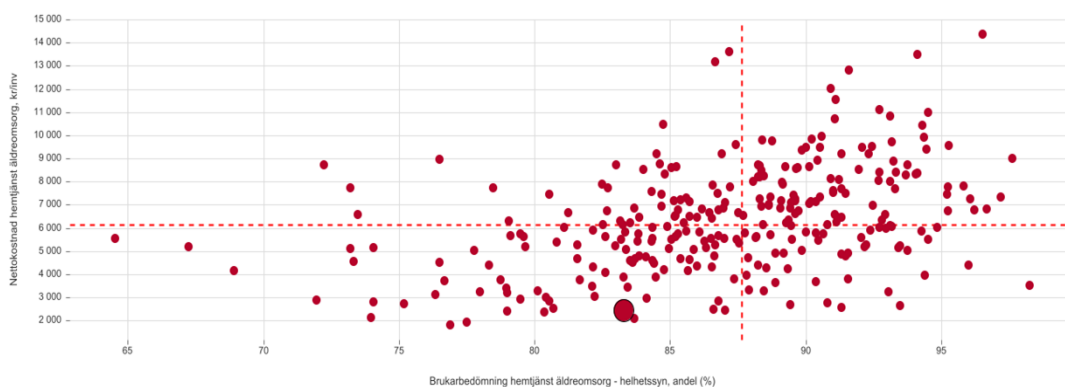
6 Jämförelse ersättningsnivåer och kvalitet

För att jämföra kvalitet och kostnader använder sig kommuner av statistik från Kolada. Där samlas alla kommuners uppgifter av kostnader, invånare och brukare, samt brukarundersökningar vilket gör kommunens verksamheter jämförbara trots olika förutsättningar.

Österåkers kommun är van vid att jämföra sig med de kommuner som ligger geografiskt nära samt har liknande styre som Österåker. Kolada har även tagit fram sju jämförelsekommuner som strukturellt liknar den egna kommunen inom vald verksamhet. Som jämförelse i denna utredning är följande kommuner med: Täby, Lidingö, Danderyd, Stockholm Stad, Upplands Väsby, Vallentuna, Värmdö, Ekerö, Tyresö, Sigtuna, och Salem.

Resultaten indikerar att kommunen är väldigt effektiv mätt i ekonomiska mått, men att det finns kvalitetshöjande åtgärder kvar att göra. Statistik för 2024 är inte publicerad för rikets alla kommuner vid tillfället då denna utredning skrivs.

Spridningsdiagrammet nedan är taget från Kolada och visar resultat från 2024 från Sveriges alla kommuner där brukarbedömning för hemtjänst (kvalitet) visas på X-axeln och kostnad för hemtjänst per invånare (effektivitet) visas på Y-axeln. Diagrammet visar att Österåker är mycket effektiva, kommunen har låg kostnad för hemtjänsttagare per invånare. Brukarbedömningen ligger under medianvärdet för kvalitet av hemtjänsten i Sverige, men över medelvärdet för jämförbara kommuner (se sid 22).

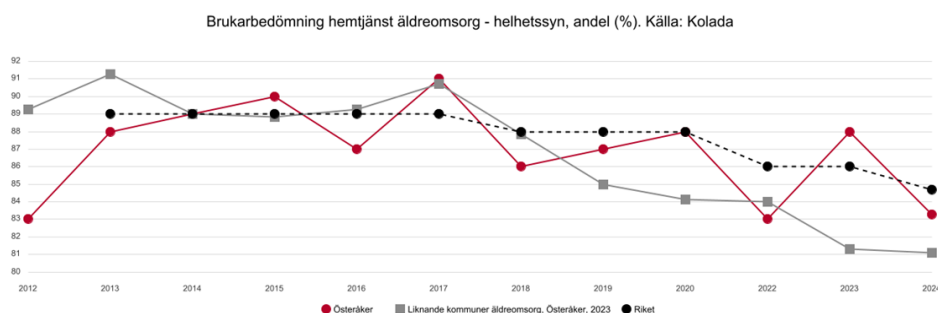


För kvalitetsmått tittar man på brukarbedömning hemtjänst äldreomsorg – helhetssyn. Österåker hade år 2023 ett mycket bra resultat av brukarbedömningen och låg över snittet för riket. För 2024 sjönk utfallet tillbaka till 83, vilket kommunen tidigare haft endast under 2022 och 2012. Nedbrutna data visar att den utförare som lade ned sin verksamhet under 2024 drar ned snittet. Byte av utförare medför förändring för brukarna vilket kan påverka bedömningen. Utvärderingen visar dock att Österåkers kommun ligger

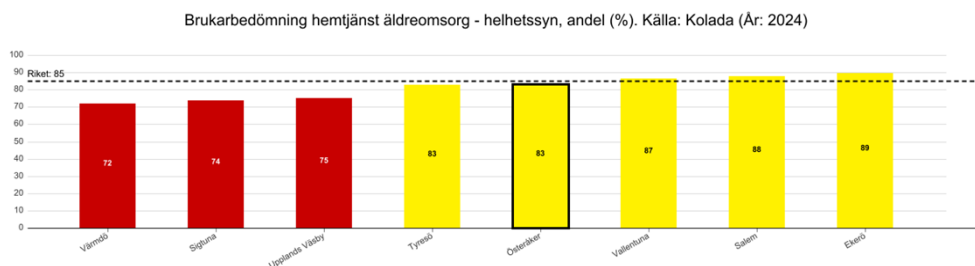
lågt i utfallet för ”förtroende för personalen”, ”alltid bra bemötande” och ”trygghet” jämfört med riket. Helhetsbedömningen för hemtjänsten har svängt de senaste åren. År 2022 och 2024 visar lägre utfall än övriga år.

Socialförvaltningen följer utvecklingen gällande trygghet, bemötande och förtroende genom bland annat de årliga verksamhetsuppföljningarna där kommunen genom olika frågor säkerställer att utförarna arbetar kring trygghet, delaktighet med mera i verksamheten. Kommunen har även genom statsbidrag gjort en rad utbildningssatsningar för att öka kompetensen hos medarbetarna vilket i sin tur bör leda till bättre resultat vad gäller förtroende, bemötande och trygghet.

För kvalitetsmått tittar man på brukarbedömning hemtjänst äldreomsorg – helhetssyn. Österåker hade år 2023 ett mycket bra resultat av brukarbedömningen och låg över snittet för riket. För 2024 sjönk utfallet tillbaka till 83, vilket kommunen tidigare haft endast under 2022 och 2012. Nedbrutna data visar att den utförare som lade ned sin verksamhet under 2024 drar ned snittet. Byte av utförare medför förändring för brukarna vilket kan påverka bedömningen. Utvärderingen visar dock att Österåkers kommun ligger lågt i utfallet för ”förtroende för personalen”, ”alltid bra bemötande” och ”trygghet” jämfört med riket. Helhetsbedömningen för hemtjänsten har svängt de senaste åren. År 2022 och 2024 visar lägre utfall än övriga år. Socialförvaltningen följer utvecklingen gällande trygghet, bemötande och förtroende genom bland annat de årliga verksamhetsuppföljningarna där kommunen genom olika frågor säkerställer att utförarna arbetar kring trygghet i verksamheten. Kommunen har även genom statsbidrag gjort en rad utbildningssatsningar för att öka kompetensen hos medarbetarna vilket i sin tur bör leda till bättre resultat vad gäller förtroende, bemötande och trygghet.



I jämförelse med liknande kommuner äldreomsorg ligger Österåker över medelvärdet för dessa kommuner av brukarbedömningen.



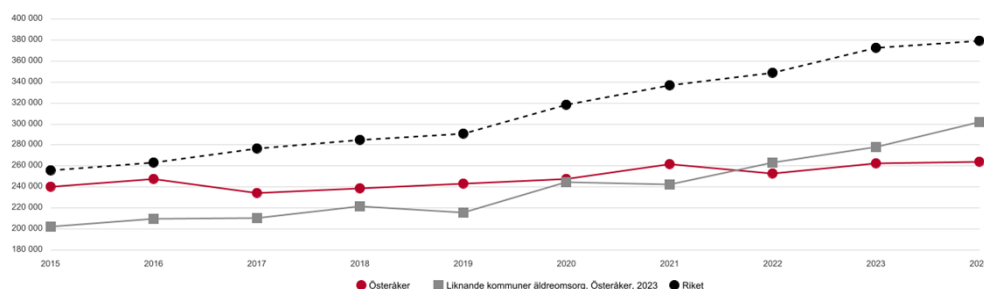
Kostnaden för hemtjänst mätt i kronor per hemtjänsttagare visar att Österåkers kommun håller en låg kostnad. Österåker har betydligt lägre kostnad jämfört med riket. Även jämfört med andra kommuner som har liknande förutsättningar inom äldreomsorgen får Österåker ett lägre utfall under 2024.

Kostnad hemtjänst äldreomsorg, kr/hemtjänsttagare. Källa: Kolada (År: 2024)



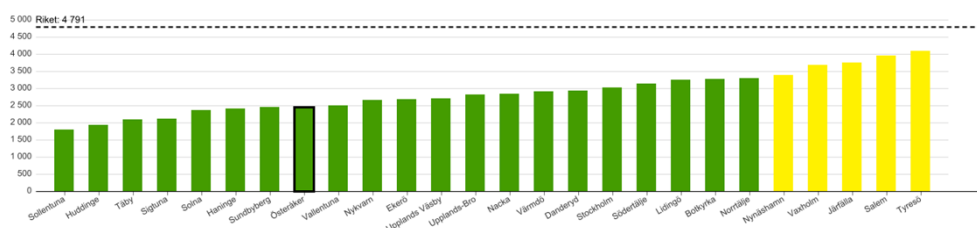
Preliminära siffror visar att kostnadsutvecklingen per hemtjänsttagare stått relativt still för 2024 i Österåker, när andra liknande kommuner har fått en ökad kostnadsutveckling.

Kostnad hemtjänst äldreomsorg, kr/hemtjänsttagare. Källa: Kolada

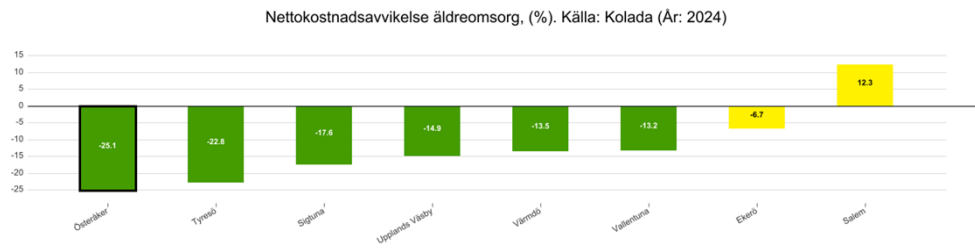


Nettokostnaden för hemtjänst, mätt i kronor per invånare, är bland de lägsta i riket. Alla kommuner inom Stockholms län har en lägre nettokostnad mot riket. Grön stapelfärg indikerar att kommunerna är inom den tionde percentilen.

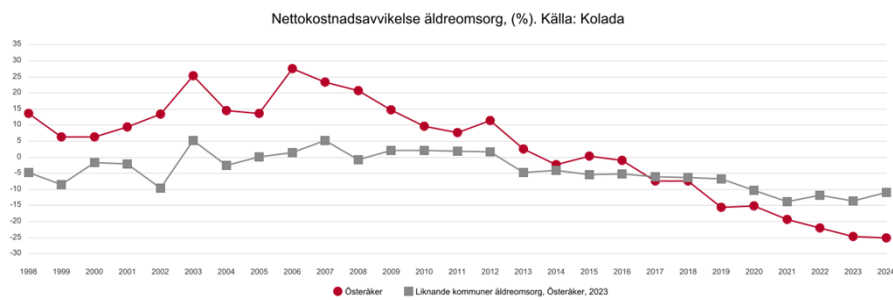
Nettokostnad hemtjänst äldreomsorg, kr/inv. Källa: Kolada (År: 2024)



Sett till nettokostnadsavvikelsen så är Österåker den kommun som har högst avvikelse mot rikets referenskostnad av jämförbara kommuner inom äldreomsorgen.



Utvecklingen visar att de senaste åren har nettokostnadsavvikelsen blivit större.



6.1 Ersättningsnivåer – en jämförelse

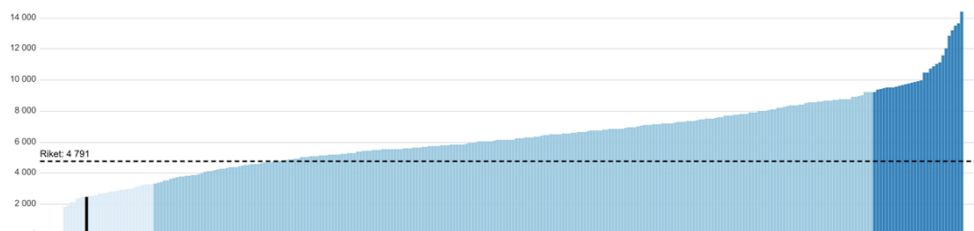
Ersättningsnivå för hemtjänst är komplex att jämföra. Den timersättning som kommunerna redovisar i sin taxe- och pengbilagor går inte att jämföra mot varandra då kringkostnader ersätts olika. Kringkostnader kan vara uppstartsersättning, BOM-ersättning, besöksersättning, ersättning för dubbelbemanning, ersättning för sjukhusvistelse etcetera.

Om utförarna får betalt baserat på beviljad eller utförd tid påverkar kostnaden. Till exempel så har Tyresö år 2025 låg timersättning i jämförelsen, men är en av de kommuner i jämförelsen som betalar mest per hemtjänsttagare, eftersom de betalar utförare per beviljade timmar samtidigt som antalet beviljade timmar är bland de högsta i riket.

Det är alltså ersättningsnivån samt kringersättningar i samband med volym utbetalda timmar som ger en mer rättvis bild av vad hemtjänsten kostar. För att kunna jämföra detta används Koladas nyckeltal: kostnad hemtjänst per hemtjänsttagare, samt kostnad hemtjänst per invånare.

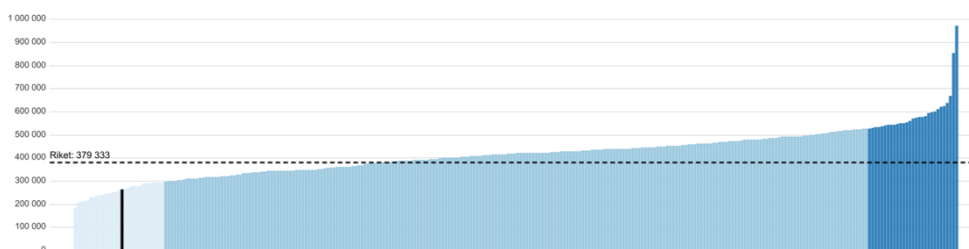
Sett till nettokostnad vad hemtjänst kostar per invånare så ligger Österåker inom topp tio procent av landets mest kostnadseffektiva kommuner. Detta nyckeltal påverkas av den demografiska sammansättningen av befolkningen. Kommuner med många yngre och färre äldre med behov av hemtjänst får en lägre kostnad per invånare om allt annat är lika.

Nettokostnad hemtjänst äldreomsorg, kr/inv. Källa: Kolada (År: 2024)



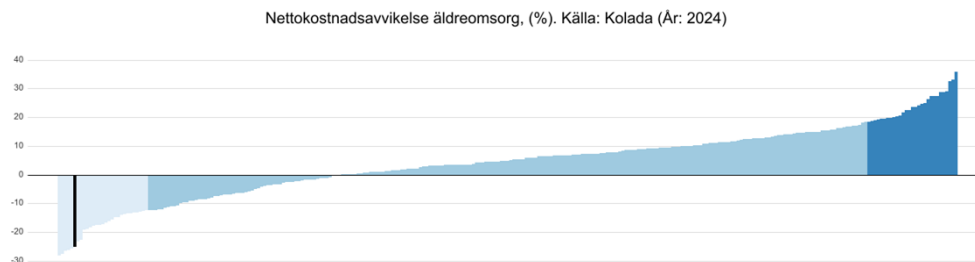
Måttet kostnad per hemtjänsttagare jämför vad hemtjänst kostar per brukare. Även inom detta mått ligger Österåker inom den tionde percentilen av landets mest kostnadseffektiva kommuner.

Kostnad hemtjänst äldreomsorg, kr/hemtjänsttagare. Källa: Kolada (År: 2024)



Nettokostnadsavvikelsen i procent i jämförelse med alla kommuner i Sverige visar att Österåker är den 6:e mest kostnadseffektiva kommunen, med en

nettokostnadsavvikelse på -25,1 procent 2024 med hänsyn till referenskostnaden inom äldreomsorgen, då även inkluderat särskilt boende.



Sett till timpenning är Österåkers kommun inte avvikande jämfört med andra kommuner. Däremot har Österåker begränsade ersättningar för kringkostnader. Se bilaga för detaljerad tabell.

Ersättning för oplanerad sjukhusvistelse innefattar om brukaren plötsligt behöver vistas på sjukhus eller om de avlider, då hemtjänstutföraren har planerade besök inbokade och bemannat upp med personal. Av de kommuner som har kontaktats i utredningen är det brukligt att ha 48 och ibland upp till 72 timmars ersättning för planerad tid om brukaren plötsligt får en oplanerad sjukhusvistelse, alternativt baka in ersättning för BOM i timpriset och låta timpriset ligga betydligt högre än genomsnittet. För Österåker ersätts 24 timmar.

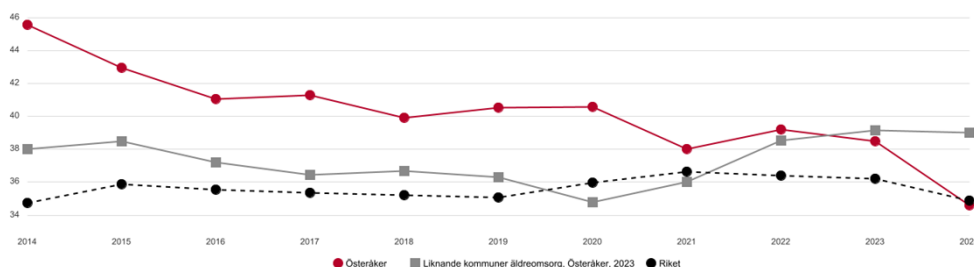
Österåker ersätter inte för BOM-tid. BOM-tid definieras som planerade insatser som inte kunnat utföras på grund av avbokning antingen innan personalen åker ut till brukare eller brukare tackar nej till insats vid dörren alternativt inte är hemma. Vid en kartläggning av BOM-tider i kommunerna som ingår i omvärldsbevakningen framgår att bland annat Danderyd och Vallentuna ersätter för BOM-tid. Det bör poängteras att vissa inräknar ersättning vid sjukhusvistelse i detta medan andra behandlar ersättning vid brukares sjukhusvistelse separat. Täby ersätter inte för BOM-tid, men har däremot infört en besöksersättning. Utföraren får en ersättning för alla brukare de loggar in hos, även de som nekar vid dörren. Det utgår dock ingen BOM-ersättning om brukaren av sagt sig besök i förväg, innan utföraren kommer till bostaden.

Uppstartersättning innebär att utföraren får ersättning för att tillsammans med en ny brukare skapa en genomförandeplan för dennes hemtjänst. Ersättningen kan motsvara en till två timmars arbete. Österåkers kommun har idag ingen uppstartersättning.

6.2 Antal hemtjänsttimmar per brukare

Österåkers kommun har historiskt legat högt över snittet för antal beviljade timmar. Samtidigt har utförandegraden varit låg (antal utförda timmar/antal beviljade timmar), vilket tyder på att antalet beviljade timmar historiskt har varit högt. De senaste åren har antalet beviljade timmar minskat, särskilt under 2024.

Beviljade antal hemtjänsttimmar per brukare och månad för timregistrerade hemtjänsttagare 65+ i ordinärt boende, timmar/hemtjänsttagare. Källa: Kolada



Biståndsenheten strävar efter att bevilja rätt antal timmar enligt brukarens behov. Då utförandegraden har varit relativt låg har det funnits ett behov att se över schablonerna för beviljade timmar.

Vid möte med enhetschefer och avdelningschef för biståndshandläggarna framkommer att de under våren och hösten 2024 gjorde ett arbete gällande schablontider. Tidigare hade handläggarna ett tidsuträkningssystem, en ”snurra” som räknade ut den totala tiden efter de insatser som handläggaren la in i snurran. Nu används i stället schablontider för olika insatser som handläggarna kan ha som utgångspunkt. Vid skapandet av dessa tider har man gjort en omvärldsbevakning i kommuner i närheten. Handläggaren lägger sedan ihop dessa schablontider till en total tid. Cheferna påpekar dock att detta är schabloner och att handläggarna har möjlighet att göra individuella bedömningar. Handläggarna har delegation på upp till 120 timmar hemtjänst/månad och enhetscheferna på upp till 150 timmar/månad.

Vid intervjuer med de privata hemtjänstutförarna under våren 2025 framkommer att de anser att besluten ”dragits åt” under det senaste året. Detta innebär att de upplever att de kan få mindre tid för att utföra samma insatser som tidigare. Främst nämner utförarna en förändring gällande

dubbelbemanningen. Detta är något som även enhetscheferna för biståndshandläggarna bekräftar. Tidigare har handläggarna kunnat lägga tid för dubbelbemanning under ett helt besök där det krävts dubbelbemanning vid något/några tillfällen. Idag beviljas dubbelbemanning enbart för den faktiska tid det tar att utföra moment som kräver just dubbelbemanning. Det innebär exempelvis att vid ett besök som beräknas att ta 30 minuter beviljas endast 10 minuter dubbelbemanning. Om en brukare som beviljats dubbelbemanning bor centralt/nära andra finns möjligheter för en av medarbetarna att gå i väg på ett annat besök och sedan komma tillbaka till en syssla som kräver dubbelbemanning. Om brukaren bor långt från andra brukare finns inte samma möjlighet. Det betyder att man tillämpar dubbelbemanning för biståndsbedömd tid och inte av arbetsmiljöskäl. Beslutet om ändrat sätt att bevilja dubbelbemanning fattades av avdelningschefen för enheten för äldre

Utförandegrad Utförda timmar/ Beställda timmar	2023	2024
Egen regi %	82,8%	78,2%
Privata Utförare %	76,8%	83,0%
Totalt %	77,5%	82,4%

och funktionsnedsatta och enhetscheferna har sedan arbetat vidare med detta. Det sätt som enheten nu beviljar dubbelbemanning på är ett sätt som även tillämpas i andra kommuner.

Vid intervjuer med de privata hemtjänstutförarna under våren 2025 framkommer att de anser att besluten ”dragits åt” under det senaste året. Detta innebär att de upplever att de kan få mindre tid för att utföra samma insatser som tidigare. Främst nämner utförarna en förändring gällande dubbelbemanningen. Detta är något som även enhetscheferna för biståndshandläggarna bekräftar. Tidigare har handläggarna kunnat lägga tid för dubbelbemanning under ett helt besök där det krävts dubbelbemanning vid något/några tillfällen. Idag beviljas dubbelbemanning enbart för den faktiska tid det tar att utföra moment som kräver just dubbelbemanning. Det innebär exempelvis att vid ett besök som beräknas att ta 30 minuter beviljas endast 10 minuter dubbelbemanning. Om en brukare som beviljats dubbelbemanning bor centralt/nära andra finns möjligheter för en av medarbetarna att gå i väg på ett annat besök och sedan komma tillbaka till en syssla som kräver dubbelbemanning. Om brukaren bor långt från andra brukare finns inte samma möjlighet. Det betyder att man tillämpar dubbelbemanning för biståndsbedömd tid och inte av arbetsmiljöskäl. Beslutet om ändrat sätt att bevilja dubbelbemanning fattades av avdelningschefen för enheten för äldre och funktionsnedsatta och enhetscheferna har sedan arbetat vidare med detta. Det sätt som enheten nu beviljar dubbelbemanning på är ett sätt som även tillämpas i andra kommuner.

Utförarna upplever att de lägger ned mer tid på administration än tidigare. De skickar meddelande till handläggare varje dag vilket tar mycket tid från såväl myndighetsenheten/handläggarna och utförarna.

6.3 Uppräkning av hemtjänstersättning

Nivån på ersättningen till hemtjänstutförare beslutas av kommunen. Österåkers kommun räknar upp hemtjänstpengen enligt årlig beslutad indexuppräkning i budgeten. Österåkers kommun tar bland annat hänsyn till pris och löneökningar med en fördelning av lön 70 procent och pris 30 procent.

Omsorgsprisindex (OPI) har tagits fram av Vårdföretagarna tillsammans med Sveriges Kommuner och Regioner (SKR). Syftet med OPI är få fram ett lämpligt index för uppräkning baserat på verksamheter där löneavtal mellan SKR och Kommunal dominerar för att ersättningsarna till vårdutövare ska vara reellt oförändrade. OPI väger samman prognos för lönekostnadsförändringar det kommande året med prisförändringen mätt i inflation (KPI) det senaste året. Viktningen är 80 procent lön och 20 procent KPI.

Vid en jämförelse av de olika uppräkningsindexen mellan år 2021–2025 framgår det att OPI-index räknar upp mer än Österåkers kommun. Det är framför allt under de inflationstunga åren under lågkonjunkturen 2023–2025 som skiljer uppräkningsindexen.

ÅR	OPI %	Österåker uppräknings hemtjänst peng %	Årlig Skillnad mellan OPI och Österåker s Uppräknin g	OPI index ackumulerat d procent 2025–2020	Österåker index ackumulerat d procent 2025–2020	Summa skillnad i uppräknings mot 2025 (procentenheter)
2025	3,6	2,4	1,2	3,6	2,4	1,2
2024	5,0	2,0	3,0	8,6	4,4	4,2
2023	4,6	2,9	1,7	13,2	7,3	5,9
2022	1,9	1,7	0,2	15,1	9,0	6,1
2021	1,5	1,5	0,0	16,6	10,5	6,1

Kommunerna som ingått i omvärldsbevakningen räknar upp ersättningarna på lite olika sätt. Några har inte svarat på frågan hur uppräkningsen går till men Sigtuna är den enda kommun som svarat att de räknar upp enligt OPI. Lidingö höjer efter budgetbeslut i nämnd, Vallentuna efter en kommunplan för hemtjänst. I Ekerö kommun räknar upp utifrån index och eventuella påverkande aspekter som kostnadsökningar. I Danderyd beräknas ersättningen genom att man tittar på jämförbara kommuner samt om SKR haft någon vägledning vid tillfället. I Stockholms stad fattar kommunfullmäktige beslut om ersättning i samband med budget.

En granskning från PwC⁵ år 2023 såg över ersättningen till hemtjänstutövare i 22 utvalda kommuner med LOV. Flera kommuner i utredningen har under åren 2018–2023 räknat upp ersättningen lägre än OPI.

Ersättningsuppräkningsen ska täcka prisutveckling och löneutveckling. Den ursprungliga storleken på ersättningen bör vägas in vid bedömning av uppräkningsen, då det kan finnas politiska prioriteringar eller behov av effektivisering som ger skäl till att uppräkningsen är lägre än OPI.

Enligt PwCs kartläggning av hemtjänstersättning inom 22 utvalda kommuner med LOV så räknar de flesta upp ersättning på lokal budgetnivå. Endast tre av 22 kommuner räknar upp med OPI. Fyra kommuner räknar upp sin ersättning utifrån föregående års OPI eller har föregående OPI som utgångspunkt.

PwC lyfter i sin utredning att flera kommuner låter den egna regin gå med underskott utan att kompensera privata utövare. Om den kommunala regin tillåts gå med underskott så blir villkoren inte konkurrensneutrala, vilket är viktigt i lagen om valfrihet.

⁵ PwC 2023 Kartläggning LOV-ersättning

7 Digitalisering

För att klara äldreomsorgens utmaningar framöver med ett ökat antal äldre, stora pensionsavgångar bland medarbetare och utmaningar med kompetensförsörjningen behöver en rad åtgärder göras. Digitalisering är en viktig del för att klara de utmaningar äldreomsorgen står inför såväl i Österåkers kommun som i riket i stort.

Under utredningens omvärldsbevakning gällande digitala insatser är de vanligast förekommande digitala verktygen i hemtjänsten digitala inköp, nattkamera vilket innebär digital tillsyn nattetid och digitala lås. Det finns även kommuner som kommit längre med digitala coacher, digital fixartjänst, digital undersköterska. De flesta kommuner som utredarna har varit i kontakt med uttalar vikten att av arbeta med digitala verktyg i hemtjänsten men har kommit olika långt i sina arbeten med detta.

7.1 Digital registrering av utförd tid

För att mäta utförd tid så använder sig hemtjänstutförarna i Österåkers kommun av systemet IntraPhone för att registrera när personalen anländer till och lämnar en brukares hem. Detta ligger sedan till grund för den ersättning som hemtjänstutförarna får. Hemtjänsten som drivs i egen regi använder även IntraPhones planeringsverktyg. Under hösten 2025 kommer kommunen byta ut IntraPhone mot LMO (Lifecare mobil omsorg) Detta byte beräknas vara klart 2025-12-31. Även ett planeringsverktyg i Lifecare har köpts in.

I dagsläget har inte privata utförare tillgång till alla funktioner i Lifecare Utförare. Något som behöver ses över. En tillgång till verksamhetssystemets alla funktioner möjliggör bland annat smidigare delande av genomförandeplaner.

7.2 Digitala Lås

Österåkers kommun har utrett och diskuterat införande av digitala lås under en längre tid. Frågan har dock pausats vid olika tillfällen. För närvarande är införandet pausat då det under sommaren 2025 ska ske ett byte av tidsrapporteringssystem från IntraPhone till LMO. Arbetet med införandet planeras dock att starta i gång igen hösten 2025.

Digitala lås är den digitala insats som utförarna vid intervjuer framhåller som den viktigaste insatsen att införa för dem i nuläget. Detta då det förenklar för utförarna i hantering och planering. Plötsliga förändringar i rutt och schema samt vid larmutryckning kan ske snabbare och säkrare än vid fysisk nyckelhantering.

Utredarna förordar att Österåkers kommun bör införa detta snarast för att underlätta arbetet för hemtjänstutförarna som är aktiva i kommunen.

7.3 Orderapp Mashie

Det finns utvecklingspotential i Mashie för att kunna förenkla hanteringen av måltider. Detta handlar bland annat om att man, via en orderapp kan göra beställningarna elektroniskt direkt vid besök hos brukaren. Detta minskar administrativ tid för utförarna då de inte behöver skriva ut matlistor och leverera dem samt hämta dessa listor hos brukarna och sedan lägga in beställningarna i systemet. Orderappen möjliggör även för de brukare som kan eller en anhörig att själv sköta beställningen utan hjälp av hemtjänsten.

7.4 Digital tillsyn

Natt och larmgruppen har tillsyn natttid hos ett antal kunder via digital kamera. Detta har sparat tid för medarbetarna samt även sparat många mils bilkörning, upp till 30 mils körning för en person under en vecka, vilket är positivt även ur ett miljöperspektiv. Nattpatrullen har tillgång till 20 kameror men hade i februari 2025 8 kameror i bruk.

Vid tidpunkten för besöket går ett larm i personalens telefon. De går sedan in i en app och tittar på vilken ”nyckel” de ska titta på, inga personuppgifter framgår där. Sedan ”går de in” och gör en tillsyn. Syns inte brukaren i bild åker personalen dit och gör ett fysiskt tillsynsbesök. Mellan besöken är det inget som registreras eller syns från kameran. Enligt nattpatrullen är digital tillsyn en mycket bra lösning för många som endast behöver tillsyn. De blir inte störda i sin sömn av att någon kommer och tittar till dem och vissa brukare upplever det även som tryggare att veta att det inte plötsligt kan stå en person vid sängen utan att de får tillsyn via kameran.

7.5 Digital Hemtjänst

Sjöbo kommun införde hösten 2024 digital hemtjänst. På några månader har över 10 procent av kunderna tagit emot digitala insatser. Kunder som är beviljade hemtjänstinsatser kan få omsorgsbesök via digitala besök som ett komplement till de fysiska besöken. Med hjälp av en surfplatta kan de erbjuda en trygg kontakt mellan brukare och omvårdnadspersonal utan att det krävs ett fysiskt besök varje gång. Två hemtjänstpersonal kommer vid första besöket hem till brukaren och ställer in surfplattan och låter brukaren testa när det ringer. Brukaren har kontakt med en undersköterska vid varje besök och i Sjöbo arbetar man med att så långt som möjligt ha samma person som kontakter brukaren vid de digitala besöken. Besöken är designade för att ge fler valmöjligheter och genom att minska antalet fysiska besök minskar även intrånget i hemmet. Det kan exempelvis röra sig om att man har kontakt för att påminna personen om att äta, att tillsammans skapa inköpslistor, påminna brukaren om att göra diverse andra sysslor. Det kan även vara ett sätt att komma i kontakt med en brukare som inte vill släppa in hemtjänsten i sin bostad. Detta är även en viktig aspekt för att kunna säkra kompetensförsörjningen och äldreomsorgens utmaningar framöver. Hemtjänstpersonal som på grund av olika anledningar inte har möjlighet att

åka ut till brukare och utföra fysiska sysslor som tidigare kan fortfarande arbeta inom äldreomsorgen vilket kommer bli en nödvändig lösning framöver.

Vid samtal med kommunens utförare dagtid, både de privata utförarna på fastlandet och egen regi i skärgården, ser i dagsläget inte några stora vinster i en digitalisering av tillsynsbesöken på dagtid. Detta bland annat då de påpekar vikten av det mänskliga mötet. Däremot är de brukare som i andra kommuner använder digital hemtjänst är positiva till insatsen. Hemtjänsten får lätt kontakt med brukare och genom digital hemtjänst kan de fördröja behovet av fysiska besök. Främst tillsynsbesök går via digital hemtjänst, vilket till exempel gäller brukare med oro, rehab insatser, social samvaro, måltidsstöd och stöd vid daglig rutin. Nästa generation som står inför hemtjänstbehov har en större digital erfarenhet och kan lätt ta till sig tekniken. Utredarna förordar att man tittar vidare på digital hemtjänst även dagtid då det är ett viktigt spår för att klara framtidens utmaningar inom äldreomsorgen.

8 Omvärldsbevakning

I dag är det ca 54 procent av landets 290 kommuner som infört valfritetssystem enligt LOV inom hemtjänsten. Det går dock att se en trend där flera kommuner överväger eller beslutar om att gå över till LOU inom hemtjänsten. Flera kommuner i Stockholmsområdet använder sig idag av LOU eller har beslutat om att införa det. Exempel på sådana kommuner är Botkyrka, Värmdö, Södertälje, Huddinge och Upplands Väsby. Även Uppsala har precis fattat beslut om att införa LOU i hemtjänsten. Anledningen till besluten uppges vara för att säkerställa kvaliteten och stabiliteten. Detta då LOU innebär att ett antal utförare upphandlas för en förutbestämd tid vilket skapar stabilitet och förutsägbarhet. Att upphandla utförare kan leda till att färre och mer pålitliga utförare väljs. LOU:s mer strukturerade upphandlingsprocess kan också hjälpa till att förhindra fusk och oegentligheter vilket har varit ett problem inom LOV. LOU minskar även risken för att brukarna behöver byta utförare ofta vilket kan ske inom LOV om det är en hög omsättning av företag.

För Österåkers kommun så har inte fusk och oegentligheter varit ett stort uppmärksammat problem då kommunen har få utförare och en god dialog och uppföljning med dessa. Omsättningen av utförare har tidigare varit relativt stabil, men har ökat det senaste året.

8.1 Förändrad ersättningsmodell

Tankar kring att ändra den ersättning som Österåkers kommun tillämpar har funnits en längre tid och modellen ersättning per insats har tidigare utretts, läs mer under kapitel 5.6.

I arbetet med denna utredning som skett under våren 2025 har utredarna i omvärldsanalysen fördjupat sig i ersättningsmodellen ramtid. Ramtid är något

som Stockholms stad tillämpar sedan ett antal år tillbaka och Lidingö stad planerar att införa detta. Grunden i ersättningsmodellen är att brukarens behov står i centrum för planeringen. Detaljplaneringen av utförandet överlämnas till utföraren och brukaren att komma överens om i genomförandeplanen. Utförarna påpekar att ramtid som ersättningsystem gör att de står bättre rustade vid oförutsedda händelser och att brukarnas behov lättare kan tillgodoses. Ramtidsmodellen underlättar deras arbete då de kan vara mer flexibla med tiden och det är tid över hela månaden som räknas och inte tid vid varje enskilt besök. Administrationen minskar även då både utförare och kommun behöver göra färre kontroller.

Utföraren arbetar med att tillsammans med brukaren skapa en genomförandeplan. Utifrån brukarens behov och önskemål blir insatserna planerade med brukaren i centrum där delaktighet är ledordet.

Ett förändrat behov som ryms inom samma insats ska i första hand anpassas i genomförandet i stället för genom nya detaljerade biståndsbeslut. Det ska eftersträvas att en beställning av hemtjänst ska hålla över tid och inte krävas ändringar i en beställning flera gånger under en månad om behovet ryms inom tidsramen. Ibland går vissa insatser fortare att utföra och andra gånger tar samma insatser längre tid utifrån brukarens dagsaktuella behov eller önskemål och eller personalens förutsättningar. Ibland kan en insats även behöva utföras fler gånger än beräknat. Då det är den totalt utförda tiden per månad som är relevant har det ingen betydelse så länge som den utförda tiden för hela månaden landar inom ramen för de regler som finns inom ersättningssystemet.

I Stockholms stad har man en regel om en buffert på 10 procent av beslutad tid. Denna modell benämns ibland också som ”flexibel minutstyrning” och innebär att om den utförda tiden avviker tio procent mer eller mindre än den beslutade tiden så behöver inte biståndshandläggarna följa upp varför det har varit en avvikelse. Detta leder till mindre administration och låter biståndsbedömarna fokusera på biståndsbehovet hos brukarna.

9 Slutsats

Österåkers kommuns vision är bland annat att verka för valfrihet. Utan privata utförare i en kommun försvinner valfriheten och en möjlighet för brukaren att välja utförare utefter sina önskemål. Kommunen behöver arbeta både på kort och lång sikt med att skapa bra förutsättningar för utförare att verka inom LOV.

Österåkers kommun bör jämföra sina förutsättningar för utövare med liknande kommuner då de verkar inom samma marknad för att kunna förbli konkurrenskraftiga.

Österåkers kommun har den lägsta nettokostnadsavvikelsen utav de utvalda jämförelsekommunerna, även om kostnad per hemtjänsttagare inte är lägst. En skärgårdskommun har andra strukturella förutsättningar än andra grannkommuner med mer tätort och kommer därför inte ha den allra lägsta kostnaden för hemtjänsten. Däremot har Österåker en mycket effektiv hemtjänst mätt mot referenskostnaden.

Effektivitetsmålen för hemtjänsten är satta till 95, uppmätt resultat är 91. Effektivitet mäts i både kvalitet och kostnad. Nettokostnadsavvikelsen är bland de mest effektiva i landet, vilket visas i resursindexet där Österåkers kommun har högsta möjliga utfall. Kvalitetsindex mätt i brukarbedömningar har ett lägre utfall. Brukarbedömningen har blivit påverkad av att hemtjänstutförare lämnat kommunen och brukare blivit tvingade att byta utförare. En trygg upplevelse för brukaren startar med en fast omsorgskontakt och en hemtjänstutövare som brukaren använder sig av över en längre tid.

Genom att skapa rätt förutsättningar för en stark marknad för utövare att verka inom hemtjänsten finns skäl att anta att även helhetsbedömningen för brukaren kommer att öka. Kontinuitet skapar trygghet för brukaren och leder till ökad kvalitet.

För att skapa en gynnsam konkurrenskraftig marknad inom verksamheten hemtjänst i Österåker föreslås härmed åtgärder uppdelat på direkta åtgärder samt åtgärder på längre sikt.

9.1 Förslag på direkta åtgärder

9.1.1 Se över ersättningen för hemtjänstutövare

Enligt utövare av hemtjänst inom kommunen är hemtjänstersättningen låg. Utredarna ser att under åren med hög inflation har uppräkningsindex inte fullt täckt för pris och löneutveckling vilket blir utmanande för verksamheter med stor andel personalkostnader. När kringliggande kommuner har högre ersättning än Österåker blir det svårare för kommunen att behålla kvalitativa utförare som bidrar till valfrihet.

Kommunen har infört högre kvalitetskrav på hemtjänstutförare under de senaste åren, bland annat anställda undersköterskor som fast omsorgskontakt, särskilda språkrav, kompetenskrav, utan att ersättningen har justerats.

Vid en jämförelse av ersättningsnivåerna med andra kommuner ser man att för de kommuner som har en lägre timersättning jämfört med Österåker så är det brukligt att även erbjuda ersättning för BOM-tider och andra kringkostnader. I andra kommuner där BOM-tider inte ingår så är detta inbakat i ersättningen vilket då är betydligt högre jämfört med Österåker.

I utredningen framgår att Ersta diakoni var den aktör under 2024 som var den största utövaren inom zon glesbygd med en 50-procentig marknadsandel inom zonen. Ersta diakoni valde 2025 att avsluta sin verksamhet inom kommunen då de inte lyckats få en ekonomi i balans. Inte heller den egna regin på Ljusterö har lyckats få en ekonomi i balans, trots det särskilda skärgårdsbidraget vilket syftar till att kompensera för resor till öar. Detta tyder på att ersättningen för brukare inom glesbygd är otillräckligt. Intervjuer med utförare pekar på att det främst är brukare med behov av dubbelbemanning som blir förlustbringande för utövarnas ekonomi när de bor avlägset.

Utredarna föreslår en höjning av hemtjänstpengen. För att säkra att även brukare som bor inom glesbygd får en trygg ålderdom genom pålitlig hemtjänst föreslås att pengan differentieras inom zonerna med en större höjning i glesbygd, jämfört med tätort.

Alternativet är att antingen göra en större höjning av hemtjänstpengen i samband med att kommunens budget hanteras i Kommunfullmäktige, eller att höja hemtjänstpengen något samt öka upp ersättningar för sent avbokade tider eller sjukhusvistelser (BOM-tider).

Genom en höjning av hemtjänstpengen med 5 procent utöver årlig indexuppräkningsindex skulle kostnaderna för hemtjänst öka 5,9 miljoner kronor.

BOM-tider fanns tidigare med i ersättningen inom kommunen. Runt år 2015 låg BOM graden på 3,4 procent. Att återinföra BOM ersättning uppskattas påverka 3,4–4 procent av besöken. Vid beräkning har man utgått ifrån att ersättning för BOM motsvarar 15 minuter timersättning. Det skulle motsvara 2–2,3 mnkr i ytterligare kostnad för kommunen.

Nuvarande regelverk ger utföraren ersättning för 24 timmar planerad utförandetid vid plötslig sjukhusvistelse eller om brukaren avlider. Många andra jämförbara kommuner har minst 48 timmar eller ännu längre ersättning.

Utföraren har idag svårt att planera om personalscheman med 24 timmars varsel. Personal som har fått ett planerat schema har rätt till lön, även om passet ställs in. Förslaget att förlänga sjukhusvistelse till 48 timmar ger utföraren bättre marginal att planera om scheman för sin personal.

För 2024 mäter antalet timmar som ersätts för planerad sjukhusvistelse till cirka 1400. Det ger en kostnad på ungefär 665 000 kr. En dubblering av antalet timmar förväntas öka kostnaderna till ungefär 1,3 miljoner kronor.

9.1.2 Vikta om uppräkningsmetoden av hemtjänst

Hemtjänsten är en personalintensiv bransch där löner är en betydande post för utförarna. I de beräkningar kommunen gör inför budget baseras den årliga uppräkningsmetoden på lön 70 procent och prisinflation 30 procent. För verksamheten hemtjänst är det rimligare att i stället beakta lön 80 procent och pris 20 procent.

Vårdföretagarna och SKR förespråkar OPI som uppräkningsmetod. Detta eftersom hemtjänsten är en personalintensiv bransch. Österåkers kommun arbetar brett med flertalet index för att bedöma löne- och kostnadsutveckling. Det hanteras årligen i kommunens budget.

Ersättningsuppräkningsmetoden ska beakta både pris- och löneutvecklingen. Vid bedömning av uppräkningsmetoden bör hänsyn tas till den ursprungliga ersättningsnivån, eftersom politiska prioriteringar eller behov av effektiviseringar kan motivera en uppräkningsmetod som är lägre än OPI.

9.1.3 Införa uppstartersättning

Uppstartersättning ger utföraren resurser att tillsammans med brukaren planera uppstarten och skapa en genomförandeplan med individen i centrum. Utredarna ser ett behov att ge utförarna förutsättningar att prioritera arbetet med genomförandeplanen tillsammans med brukaren. Uppstartsmöten höjer kvaliteten och inflytande för brukaren.

Kommunen har ungefär 175 nya kunder årligen, med en beräkning av 200 nya brukare per år så skulle kostnaden för att införa uppstartersättning bli ungefär 200 000kr.

9.1.4 Digitalisering, direkta åtgärder

Inom det nuvarande verksamhetssystemet Lifecare har inte privata utförare tillgång till alla funktioner. Kommunen bör erbjuda privata utförare att nyttja fler funktioner i Lifecare Utförare. Detta skulle inte medföra extra kostnader för kommunen men skulle kunna erbjuda ett smidigare arbete mellan utförare och biståndshandläggare.

Projektet med nyckelfria lås har pausats men förväntas tas upp igen till hösten 2025 när systemet LMO är implementerat. Nyckelfria lås ger snabbare och effektivare larmhantering, samt tillåter utövare att planera om rutter för sin personal, utan att hantera nycklar i nyckelskåp. Det ger en trygghet för brukaren att få snabb hjälp.

Måltidshantering är ett område som kräver mer av utföraren än vad de får i ersättning. För att effektivisera orderhanteringen så rekommenderas att orderappen till Mashie köps in. Orderappen ger möjlighet för brukaren att lägga sin beställning direkt i appen. Alla de utskrifter som görs idag och den dubbeladministration som görs både av brukare och av utförarens administration kräver mycket resurser.

Utredarna föreslår att socialförvaltningen snarast möjligt finansierar licensen för orderappen i Mashie till en kostnad av 64 800 kr. Bedömningen är att processen för att beställa mat skulle bli effektivare och rymmas inom den tidsram utförarna har fått tilldelad, samtidigt som man sparar på kostnader för utskrifter och papperskopior. Detta för att underlätta en process som är mycket resurskrävande hos utförarna idag och därmed låta Österåker bli en attraktivare kommun att verka i.

Digitala inköp är något som finns i ett antal kommuner i dag. Bland annat Lidingö, Vallentuna, Tyresö, Stockholm och Värmdö har infört det. Digitala inköp är ett alternativ som underlättar hemtjänstens arbete då beställningar kan göras i surfplatta eller telefon direkt hemma hos brukare och matvarorna kommer antingen sedan direkt till brukarens hem eller till hemtjänstens lokaler för att köras vidare till brukare beroende på upplägg. Detta bedöms spara tid för utföraren samt minska fysiskt belastande moment för personalen. Detta alternativ bör utredas vidare.

9.2 Åtgärder på längre sikt

I ”Verksamhetsplan 2025–2027 och budget 2025” för Österåkers kommun poängteras att ett långsiktigt förändringsarbete för att anpassa äldreomsorgen till den demografiska och tekniska utvecklingen pågår. För att bibehålla en äldreomsorg av god kvalitet måste tillgången till personal med rätt kompetens säkras. Enligt prognoser är behovet av framtida medarbetare så pass stort att det inte kommer att vara möjligt att rekrytera kompetens i motsvarande omfattning.⁶ Bristen på kompetens, riskerar innebära mer och tyngre arbete för befintliga medarbetare, förutsatt att arbetet utförs på samma sätt som idag. Äldreomsorgens personal behöver erbjudas en attraktiv arbetsplats som tillvaratar och odlar deras yrkesprofession. Österåkers kommun så väl som övriga kommuner i riket behöver tillsammans och var för sig titta över hemtjänstens verksamhet och hur den kan utvecklas för att underlätta för personal och brukare samt locka personal till yrket.

För att klara av en åldrande befolkning och en kompetensförsörjningsproblematik behöver äldreomsorgen hitta nya sätt att effektivisera sitt utförande. Fram till år 2028 förväntas andelen äldre än 85 år öka med 42 procent från år 2024.

Nedan förslag är åtgärder som föreslås utredas vidare för att fortsätta utveckla hemtjänsten effektivt.

9.2.1 Införa ny ersättningsmodell – ramtid

Då Österåkers kommun står inför en åldrande befolkning är målet att växa i verksamheten utan att växa i administrationen. Vid omvärldsbevakningen framgår att fler kommuner börjar använda sig av ramtid. Stockholms Stad har implementerat ramtid. Lidingö Stad kommer att implementera ramtid.

Det har under utredningens gång framkommit att det med nuvarande ersättningssystem går åt mycket tid för biståndshandläggarna att kontrollera och ifrågasätta avvikande tidrapportering av utförda tider. Idag gör Österåkers kommun kontroller så fort den beviljade tiden är överskriden, oavsett storleken på den överskridna tiden. Detta kräver mycket administration från såväl kommunens avgiftshandläggare, utförarna som biståndshandläggarna som måste bevilja eller neka den utökade tiden. Utövarna har påpekat att det är svårt att få gehör för brukarens ändrade behov i tid.

Ramtid innebär mer flexibilitet för utföraren att möta brukarens behov. Brukaren får vara mer delaktig i planerandet av insatserna och genomförandeplanen med brukarens behov i centrum. Utredarna förordar att

⁶ Kartläggning och analys av kompetensförsörjningsbehovet inom vård- och omsorg i Stockholms läns kommuner Gornerna 2024)

ersättningsmodellen Ramtid utreds vidare som möjlig ersättningsmodell för Österåkers kommun.

9.2.2 Digital hemtjänst, införa digitala tillsynsbesök.

Digital hemtjänst erbjuder nya möjligheter att nå brukare. Det finns dock en viss skepsis mot digital hemtjänst. Vikten av den mänskliga kontakten ska inte underskattas, särskilt för de äldre. Berättelser från kommuner där digital hemtjänst har införts visar dock att digital hemtjänst är mycket uppskattat och effektivt. En del brukare med hemtjänstbehov (dock inte alla) skulle både kunna klara av digital hemtjänst till och med även uppskatta det. Utredarna förordar en vidare utredning av digital hemtjänst med möjlighet till ett pilotprojekt och ser möjligheterna till effektiv resurshantering inom hemtjänsten med möjlighet att nå fler brukare med mindre medel.

9.2.3 Vidare utredning över regiform inom kommunen

Utredarna föreslår vidare utredning görs i vilken form hemtjänsten i Österåker kommun ska bedrivas. Utredningen bör se över fördelarna ekonomiskt organisatoriskt och kvalitativt det finns med olika regiformer så som LOV och LOU. Utredningen bör också utreda om det finns fördelar med att bedriva en större del av verksamheten i egen regi, än vad kommunen gör idag.

9.2.4 Måltidshantering

Hanteringen av matlådor i förhållande till den tid som beviljas är något som utförarna har uttryckt synpunkter kring en längre tid. Flera utövare nämner att hanteringen av matlådor till brukare är omständligt och resursslukande. Miljö- och hälsoskyddsavdelningen har även vid inspektioner haft synpunkter på hanteringen då det är svårt att hålla kylkedjan.

Då antalet äldre kommer att öka samtidigt som det kommer att ske stora pensionsavgångar bland utbildad omvårdnadspersonal är det viktigt att titta på alternativ där det frigörs tid för de medarbetare som arbetar i hemtjänsten att använda till omvårdnadsarbetet. Utredarna ser därför att transport av måltidshantering bör ses över och effektiviseras. Alternativen är att upphandla måltiderna inklusive leverans till hemtjänsttagare från extern part, eller att driva en större del av både tillagning, packning och distribution av matlådor i egen regi. Måltidsenheten är idag den kommunala enhet som ansvarar för tillagning av måltiderna, men det är de privata hemtjänstutförarna som packar och levererar till brukare. Undantaget är den kommunala verksamheten på Ljusterö där matlådorna packas i färdiga kylväskor per hemtjänsttagare och levereras ut till centralt uthämtningsställe vid Ljusterö där den kommunala hemtjänsten distribuerar matlådorna vidare.

Detta är dock något som skulle behöva utredas vidare för att kartlägga nyttan av. Det finns enligt måltidsenheten effektiviseringsfördelar för kommunen att driva hela måltidshantering i egen regi, i form av effektivare rutter och kontrollerad kylkedja. Det finns dock även vissa delar som kan skapa sårbarhet

och öka kostnaden enligt måltidsenheten. För att möjliggöra detta behöva ett stort tillagningskök med möjligheter att packa varje enskild brukares mat i en enskild kylväska.

9.2.5 Beredskapskök och kriskök

I den utredning som görs kring beredskapskök bör även behovet av matdistribution till äldre tas med. För att kunna säkra kylkedjan av mat bör man se över möjligheter att packa matlådor per brukare, likt upplägget för Ljusterö.

Idag tillagas fastlandets måltider i Solskiftesskolans kök där även måltider till skolor och förskolor tillagas. Maxkapaciteten för köket är uppnådd och det finns inte utrymme att växa. Idag finns därför inte utrymme att utveckla arbetet gällande äldreomsorgens matlådor vidare i befintliga lokaler. Då prognosen tydligt pekar på att antalet äldre kommer att öka behöver kommunen se över andra möjligheter för att tillgodose behovet av tillagning av matlådor. Planering för en eventuell krigs- och krissituation är mycket aktuell. Även ur det perspektivet är det därför viktigt att kommunen ser över möjligheterna till en mer lämplig lokal för tillagning av matlådor som i krigs/krissituationer kan behöva ökas.

Utredarna ser en fördel med att kommunen även kan erbjuda en servering till äldre i samband med tillagningsköket, förslagsvis då i en centralt belägen lokal. Matsalar finns idag på några platser i kommunen men servicen skulle kunna utvecklas ytterligare om den skedde i anslutning till ett tillagningskök. Genom att få äldre att äta i en matsal, kan administrationen runt måltidshantering hållas nere. Detta är ett viktigt steg i det förebyggande arbetet för äldre då de får social samvaro i samband med en väl tillagad måltid vilket ligger i linje med den nya socialtjänstlagens ambitioner.

Bilaga

Tabell, jämförelse kostnader och ersättningar mellan utvalda kommuner.

Kommun	Regiform	Ersättningsmodell	Kostnad 2024/ hemtjänsttagare	Nettokostnads- avvikelse 2024	Zon 1 (Tätort)	Zon 2 (Landsbygd)	Zon 3 (Glesbygd)	BOM
Tyresö	LOV, ER	Beviljad, byte till utförd	383 977	-22,8%	411			Ja, 48 h full ersättning
Vallentuna	LOV, ER	Beviljad (planerad tid)	289 674	-13,5%	432	460		JA, 48h
Lidingö	LOV, ER	Beviljad, byte till ramtid	245 268	-17,6%	433	620		Nej, beviljad tid
Österåker	LOV, ER	Utförd	263 678	-25,1%	462	538	652	Nej
Salem	LOV, ER	Utförd	292 783	12,3%	463			Nej
Upplands Väsby	LOV, byte till LOU under 2025	Utförd	297 525	-14,9%	474			Nej
Ekerö	LOV, ER	Beviljad (planerad tid)	186 863	-6,7%	483			Nej
Danderyd	LOV	Utförd	261 047	-12,3%	489			JA, 72h/24h
Sigtuna	LOU, ER natten	Utförd	315 273	-17,6%	520	641		Nej, inbakat i ersättning
Stockholm Stad	LOV, ER natten	beviljad, ramtid	246 276	-13,2%	521			Nej, inbakat i ersättning
Värmdö	LOU, ER	Utförd	345 237	-13,5%	546	635	698	Nej, inbakat i ersättning
Täby	LOV, ER natten	Insats	229 473	-23,2%	(per insats)			Nej, inbakat i ersättning