

Tjänsteutlåtande  
Socialförvaltningen

Till: Vård- och omsorgsnämnden

Datum: 2021-09-01  
Diarienummer: 2021/0013

## Svar på motion I/2021, Ann-Christine Furustrand (S) och Lars Frid (S) – ”En fast omsorgskontakt i hemtjänsten”

### Sammanfattning

I motion nr 1/2021 väckt i Kommunfullmäktige 2021-02-01 lämnar Ann-Christine Furustrand (S) och Lars Frid (S) två förslag innebärande att de äldre och de som är i behov av hemtjänst i Österåkers kommun ska erhålla en fast omsorgskontakt omgående samt att medarbetarna i hemtjänsten ska erbjudas språkundervisning. Förslagsvis i samarbete med KOMVUX i Österåker.

Motionärerna menar att en stor andel äldre personer i Österåkers kommun beroende av hemtjänst vittnar om att de möts av många olika personer som utför insatserna i deras hem. Denna varierande kontakt med ett stort antal personer bidrar till att de äldre känner otrygghet och otydlighet om någon fråga uppstår.

Motionens syfte är att bidra till ökad kvalitet och trygghet i hemtjänsten. Motionen handlar om att inom hemtjänsten införa en fast omsorgskontakt som en äldre person ska kunna vända sig till för att exempelvis få stöd och svar på frågor om sina insatser och sin omsorg. Socialdemokraterna uppger att ofta är det anhöriga som hjälper den äldre att söka svar på frågor som inte är så enkla att finna. Att införa en fast omsorgskontakt och veta att denne alltid finns att tillgå upplever motionärerna starkt kan öka tryggheten för både den enskilde äldre och för anhöriga.

Vidare vill motionärerna att hemtjänstutförarnas medarbetare ska ha goda kunskaper i det svenska språket med inriktning mot att bemöta äldre med olika funktionella begränsningar.

## Beslutsförslag

### **Vård och omsorgsnämnden föreslår Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslå Kommunstyrelsen föreslå Kommunfullmäktige besluta**

Motionen anses besvarad med hänvisning till att det redan idag i avtalet med samtliga hemtjänstutförare framgår att de ska utse en kontaktman till brukaren samt en ersättare när kontaktmannen är frånvarande samt att samtliga medarbetare ska ha förmåga att förstå, läsa, skriva och kommunicera på det svenska språket. För de medarbetare som behöver förbättra sina kunskaper i svenska ska utföraren erbjuda särskilt stöd.

### **Bakgrund**

I motion nr 1/2021 väckt i Kommunfullmäktige 2021-02-01 lämnar Ann-Christine Furustrand (S) och Lars Frid (S) två förslag innebärande att de äldre och de som är i behov av hemtjänst i Österåkers kommun ska erhålla en fast omsorgskontakt omgående samt att medarbetarna i hemtjänsten ska erbjudas språkundervisning. Förslagsvis i samarbete med KOMVUX i Österåker.

I de upprättade avtalen mellan de kommunala och privata hemtjänstutförarna och Österåkers kommun framgår att uppdraget ska utföras med kvalitet. Det innebär att verksamheten ska uppfylla de krav och mål som gäller enligt tillämpliga lagar, förordningar och föreskrifter som är aktuella för uppdraget. (5.4 förfrågningsunderlag hemtjänst). Socialförvaltningen ansvarar för att följa upp så att utförarna följer aktuellt avtal. Brukaren ska genom utförd hemtjänstinsats tillförsäkras en skälig levnadsnivå.

Samtliga utförare som utför hemtjänst på uppdrag åt Österåkers kommun ska följa de värdighetsgarantier för äldreomsorgen som Vård- och omsorgsnämnden beslutat om. Värdighetsgarantierna har sin utgångspunkt i socialtjänstlagen 2011:453, SoL 5 kap 4 §.

I avtalet mellan hemtjänstutförarna och Österåkers kommun framgår att utförarna ska utse en kontaktman till brukaren samt en ersättare när kontaktmannen är frånvarande. Brukaren ska ges möjlighet till att vara delaktig i hur insatserna utförs.

Därmed saknas anledning att införa en fast omsorgskontakt eftersom det är arbetsledningen för hemtjänstutförarna som ska säkerställa att medarbetarna utför sitt befintliga kontaktmannaskapsuppdrag enligt gällande avtal

## Förvaltningens slutsatser

I Kommunfullmäktiges sju inriktningsmål framgår att invånarna ska uppleva en professionell service av hög kvalitet och ett gott bemötande när de är i behov av all kommunal service. Österåker ska erbjuda högsta kvalitet gällande omsorg och en trygg miljö för äldre och personer med funktionsnedsättning.

Kommunen arbetar på olika sätt för att se till att målen uppnås. Bland annat genomförs olika mätningar med nöjdhetsindex, NKI, ett index för kundnöjdhet som visar hur nöjda kunderna är inom ett visst område. Kommunens medarbetare arbetar även med att följa upp målen individuellt hos den enskilde i behov av stöd samt på verksamhetsnivå.

”Att inom hemtjänsten införa en fast omsorgskontakt som en äldre person ska kunna vända sig till för att exempelvis få stöd och svar på frågor om sina insatser och sin omsorg.”

I de skriftliga avtalen mellan hemtjänstutförarna och Österåkers kommun framgår att samtliga hemtjänstutförare ska utse en kontaktman till brukaren samt en ersättare när kontaktmannen är frånvarande. Vem/vilka medarbetare detta är ska framgå i brukarens genomförandeplan. Kontaktmannen har det övergripande ansvaret för alla kontakter som brukaren är i behov av och planering av insatserna. Vad kontaktmannen ska vara behjälplig med utformas utifrån varje brukares egen förmåga och behov. Det ska tydligt framgå i genomförandeplanen hur brukaren vill att insatserna ska utföras. Brukarens insatser ska utföras av så få personer som är möjligt på liknande sätt oavsett vem som utför insatsen. Uppdraget ska finnas beskrivet i en skriftlig rutin.

Brukaren ska kunna lita på och känna trygghet i att den får den service och omsorg som behövs med hänsyn till brukarens situation, behov, kapacitet och önskemål.

Brukaren ska känna sig inkluderad i utformandet av insatserna och ges möjlighet att påverka sin hemtjänst. Brukaren ska ha en kontaktman och en namngiven ersättare.

”Att utförarnas medarbetare ska ha goda kunskaper i svenska språket med inriktning mot att bemöta äldre med olika funktionella svårigheter. Medarbetarna ska erbjudas språkundervisning förslagsvis i samarbete med KOMVUX i Österåker.”

I de skriftliga avtalen mellan hemtjänstutförarna och Österåkers kommun framgår att samtliga medarbetare ska ha förmåga att förstå, läsa, skriva och kommunicera på det svenska språket. För de medarbetare som behöver förbättra sina kunskaper i svenska ska utföraren erbjuda särskilt stöd.

Således är det utföraren som enligt gällande avtal ska säkerställa att hemtjänstmedarbetarna utför sitt kontaktmannaskapsuppdrag med god kvalitet.

Vidare är det hemtjänstutförarna som ska se till att medarbetarna har lämplig nivå gällande språkkunskaper. Om inte bör medarbetarna erbjudas vidare stöd av utförarna och erhålla en plan för att utveckla språket. Detta för att säkerställa att avtalen följs och den enskilde äldre samt personer med funktionsnedsättning i behov av hemtjänstinsatser upprätthåller en trygg omsorg.

## **Bilagor**

Motion 1/2021, Ann-Christine Furustrand (S) och Lars Frid (S) – ”En fast omsorgskontakt i hemtjänsten

Susanna Kiesel  
Socialdirektör

Åsa Lundgren  
Enhetschef

Maria Alvo  
Sakkunnig

**Expedieras**  
Kommunstyrelsen

## Digitala Signaturer

Signerad med: Anställda  
Signerad av: Åsa Lundgren, Enhetschef  
Datum: 2021-09-16 14:38 +02:00

Signerad med: Anställda  
Signerad av: Susanna Cleveborg Kiesel, Socialdirektör  
Datum: 2021-09-16 15:04 +02:00



## En fast omsorgskontakt i hemtjänsten

Många personer beroende av hemtjänsten vittnar ofta om att de möts av en ständig ström av olika personer från hemtjänsten som de möter i sin hem. Denna ständigt omväxlande kontakt med många bidrar till otrygghet och sannolikt också till otydlighet om någon fråga uppstår. Vår utgångspunkt är att Österåker skall ha en värdig och trygg omsorg inom alla områden. Med förslaget i denna motion vill vi bidra till ökad kvalitet och trygghet i särskilt boende som i hemtjänsten.

Regeringens utredare Barbro Westerholm har lagt ett förslag som överlämnats till socialminister Lena Hallengren (S) som sannolikt blir lag, som vi anser är mycket bra. Det handlar om att inom hemtjänsten införa en fast omsorgskontakt som en äldre person ska kunna vända sig till för att exempelvis få stöd och svar på frågor om sina insatser och sin omsorg. Ofta om inte den äldre kan blir det de anhöriga som få rycka in och söka svar, som kanske inte alltid är så lätt att finna. Så att införa en egen omsorgskontakt, veta att den alltid finns att tillgå, upplever vi starkt kan öka tryggheten för både den enskilde äldre som för anhöriga.

Inom hemtjänst och inom särskilt boende gör många anställda en stark insats, väl värd uppskattning. Vi vill att samtliga huvudmän ser till att samtlig personal erbjuds språkundervisning, sådan undervisning skulle kunna ske i samarbete med KOMVUX i Österåker. Samtliga anställda menar vi ska ha goda kunskaper i svenska språket med inriktning på att möta äldre med olika funktionella svårigheter.

Vi vill att de äldre och de som är i behov av hemtjänst här i Österåker skall kunna få infört en fast omsorgskontakt redan nu.

### **Socialdemokraterna föreslår därför ;**

Att Österåker inför och erbjuder alla som har hemtjänst en fast omsorgskontakt.

Att Österåkers kommun i samarbete med huvudmännen för hemtjänst skräddarsyr genom KOMVUX i Österåker utbildning i svenska med inriktning på att möta äldre med funktionella svårigheter.



Ann-Christine Furustrand



Lars Frid

Motionen väcktes i KF 2021-02-01 KF § 1:14 ”En fast omsorgskontakt i hemtjänsten”

Anmäl på tåg och besvara så snart som möjligt.

<b>Nämnd</b>	<b>Remiss X = JA</b>	<b>Remittering sker av följande orsak</b>
Kommunstyrelsen, Produktionsförvaltningen	<b>X</b>	Enligt KS reglemente § 2
Byggnadsnämnden		
Förskole- och grundskolenämnden		
Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden	<b>X</b>	I enlighet med GVN:s reglemente § 3
Kultur- och fritidsnämnden		
Miljö- och hälso- skyddsnämnden		
Socialnämnden		
Tekniska nämnden		
Val- och demokratinämnden		
Vård- och omsorgsnämnden	<b>X</b>	Enligt VON:s reglemente § 2

**Till ovanstående nämnd/styrelse remitteras härmed bifogad motion för behandling.**

**Michaela Fletcher (M)**  
Kommunstyrelsens ordförande

KF § 1:14

Dnr. KS 2020/0027, Dnr. KS 2021/0027, Dnr. respektive motion

## Nya motioner och interpellationer

### Kommunfullmäktiges beslut

1. Motioner nr 1/2021, nr 2/2021, nr 3/2021 och nr 4/2021 får väckas och remitteras till Kommunstyrelsen för beredning.
2. Interpellation nr 12/2020 får ställas och besvaras vid dagens sammanträde.
3. Interpellationer nr 1/2021 och nr 2/2021 får ställas och besvaras vid ett kommande sammanträde.

### Sammanfattning

Till dagens sammanträde har inkommit 4 motioner.

Av

- |  |  |
|--|--|
| 1. Motion nr 1/2021<br>– En fast omsorgskontakt i hemtjänsten      | Ann-Christine Furustrand (S),<br>Lars Frid (S) |
| 2. Motion nr 2/2021<br>– Inför saltsopning på gång- och cykelvägar | Michael Solander (MP)                          |
| 3. Motion nr 3/2021<br>– Bygg en kommunal skola på Berga 6:35      | Francisco Contreras (V)                        |
| 4. Motion nr 4/2021<br>– Tankställe för fordonsgas i Österåker     | Michael Solander (MP)                          |

Till dagens sammanträde har tre interpellationer inkommit.

- |  |                              |
|--|------------------------------|
| 1. Interpellation nr 12/2020<br>– Åsättra förskola   | Ander Borelid (SD)           |
| 2. Interpellation nr 1/2021<br>– Har Österåker en hög eller låg skolpeng?  | Ann-Christine Furustrand (S) |
| 3. Interpellation nr 2/2021<br>– Hur fullföljs löftet om förstärkt väg<br>med GC väg till Margretelunds reningsverk? | Ann-Christine Furustrand (S) |

Forts.



Forts. KF § 1:14

### Förslag till beslut

Ordföranden föreslår att motioner nr 1/2021, nr 2/2021, nr 3/2021 och nr 4/2021 medges väckas.

Ordföranden föreslår att interpellation nr 12/2020 medges ställas och besvaras vid dagens sammanträde samt att interpellationer nr 1/2021 och nr 2/2021 medges ställas och besvaras vid ett kommande sammanträde.

### Propositionsordning

Ordföranden frågar om fullmäktige kan besluta i enlighet med av ordföranden redovisat förslag och finner frågan med ja besvarad.

### Expedieras

Akt



Justerandes signaturer

Utdragsbestyrkande