



Nacka kommun



- 84 000 invånare, växande befolkning
- 11 000 över 65, varav 3000 över 80
- Från industri till IT/service
- Stabilt borgerligt styre

Äldreomsorg

- 1400 personer har hemtjänst
- 200 har andra insatser i ordinärt boende
- 500 har särskilt boende
- Ca 50 auktoriserade hemtjänstanordnare
- 95 % privat hemtjänst
- 12 äldreboenden, drygt 50 % av platserna i kommunal regi

Nackas grundläggande värderingar

A photograph of a person walking on a curved path that arches into the sky. The background is a bright blue sky with scattered white clouds. The person is small and positioned near the peak of the curve.

*Förtroende och respekt för
människors
kunskap och egen förmåga –
samt för
deras vilja att ta ansvar*

Nackas grundläggande värderingar



Öppenhet och mångfald

Varför kundval?



- Ökad makt och inflytande till den enskilde
- Främja mångfald, utveckling, olika kompetenser inom socialtjänstens insatser
- Kvalitetskonkurrens

Nacka Kommun



- | Skilja finansiering – produktion
- | Konkurrens- kundval eller upphandling
- | Konkurrensneutralitet
- | Överlåta ansvar och befogenheter till lägsta effektiva nivå

Nackas väg mot kundval



-] Fotvårdskuponger 1985
-] Hemtjänst 1992
-] Skolpeng 1992
-] Barnomsorgscheck 1994
-] Ledsagning/avlösning 1998
-] Äldreboende 2001
-] Familjerådgivning 2005
-] Vuxenutbildning 2005
-] Dagverksamhet för äldre 2007
-] Familjebehandling 2007

Kundval hemtjänst

– så går det till



- Behov uppstår – kontakt med biståndshandläggaren
- Vårdplanering eller hembesök
- Information om hjälpinsatser
- Kunden ansöker
- Handläggaren utreder, bedömer och fattar beslut

... fortsättning



- Beslut skrivs i tid och insats
- Kunden väljer utförare
- Utföraren får beställning från handläggaren
- Utföraren och kunden kommer överens om en genomförandeplan
- Kunden kan när som helst byta utförare om han/hon inte är nöjd

Hemtjänst



- | Utföraren redovisar utförd tid-
godkänns av den enskilde
- | Avgift för tid
- | Betalning enbart för utförd tid

Checkbeloppen

Hemtjänst			
Dag	Tider	Kommunal	Privat
Måndag-fredag	06-19	293	310
Måndag-torsdag	19-22	324	342
Fredag kväll, lördag-söndag, storhelger		369	390
Service		246	263

Auktorisation



- | Fri etablering – nästan...
- | Registrerat företag mm
- | Erfarenhet och kunskap för uppgiften
- | Samma villkor för alla!
- | Skyldighet att ta uppdrag

Företagen



- | Privat 95 % Kommunalt 5 %
- | 50 företag -40 verksamma
- | Mindre företag
- | 20 – 3000 utförda timmar/månad
- | Starta eget- avknoppning

Kvalitet och uppföljning



- ✓ Kunden värderar-väljer, (väljer om)
- ✓ Brukarundersökningar
- ✓ Verksamhetsuppföljning årligen
- ✓ Uppföljning – granskning vid klagomål
- ✓ Biståndsbedömaren

Vad tycker kunden?



2000/01	2002/03	2004/05	2006/07
4,0	4,1	4,3	4,6

Varför kundval med auktorisation?



- | Kundstyrt
- | Långsiktighet
- | Successivt inträde
- | Gynnar småföretagare
- | Konkurrensneutralt
- | Utvecklingsorienterat

Kundval i äldreboenden



- › 500 platser i särskilt boende
- › 6 privata boenden och 6 kommunala
- › 20-114 platser

Så går det till..

- } Ansökan, utredning och beslut om särskilt boende
- } Kunden väljer boende
- } Individuell omsorgsplan
- } Checkbelopp utbetalas för boendetid
- } Mat och hyra till boendet

Vårdresursmätning



} Fysisk status

} Katz- ADL trappan

} Mental åldersförändring

} BERGER-skalan

} Psykisk status

} Medicinska insatser

Auktorisation



- } Tillstånd från Länsstyrelsen
- } Kvalitetssystem enl SOSFS 1998:8 / 1996:24
- } Kvarboende
- } Valfria tjänster med särskild avgift
- } Biståndsbeslut från annan kommun
- } Platsbrist

Vad tycker kunden?



2000/01	2002/03	2004/05	2006/07
3,8	4,0	4,3	4,5

Erfarenheter



- ✓ De äldre och deras anhöriga väljer
- ✓ kundval trots brist på platser
- ✓ ersättning för belagd plats
- ✓ omvårdnadskrävande personer attraktiva
- ✓ Utförare- befogenheter och resultatansvar

Kundval i dagverksamhet

-så går det till

- Alla äldre som vill får dagverksamhet
- Information via biståndshandläggare, hemtjänst eller annan
- Besök på en eller flera dagverksamheter
- Kund och dagverksamhet gör upp om starttid och hur många dagar/vecka
- Förenklat biståndsbeslut

Vårdresursmätning

- Tre olika checknivåer
- Ersättning till verksamheten per närvarodag
- Kunden betalar för maten samt motsvarande hemtjänstavgift per närvarodag

Auktorisation



- Godkännande av länsstyrelsen
- F-skattsedel, skatter och avgifter
- Kunskap och erfarenhet av verksamhetsområdet
- Ansvarsförsäkring
- Bedriva kvalitetsarbete

Erfarenheter



- Svårigheter att nå nya kunder när biståndshandläggaren fattar ett förenklat beslut
- Motiveringsinsatser behövs
- Informationsöverföring

