



# Dela på arbetet

Om differentierade arbetsuppgifter i hemtjänsten

Rapport 2023:3

## Våra frågeställningar



I vilken utsträckning differentierar verksamheter i hemtjänsten sina arbetsuppgifter?

- Hur organiseras differentieringen?
- Vilka faktorer påverkar förekomsten av differentiering?



Vilka effekter har differentierade arbetsuppgifter för

- äldre personer som tar emot hemtjänst?
- hemtjänstens organisationer?



## Vi har gjort en första stor studie av differentiering

### Litteraturgenomgång

- Forskning och myndighetsrapporter
- Finns inte så mycket kunskap

### Enkäter

- 38 % av verksamheterna inom hemtjänst för äldre
- 84 % av ansvariga för hemtjänst till äldre i kommunerna

### Fallstudier

- 4 verksamheter i olika delar av landet

## Våra slutsatser



- Differentieringen svarar mot behov att organisera hemtjänsten på nya sätt
- Differentiering är fortfarande under utveckling och vi ser olika sätt att differentiera
- Var tredje kommun har beslutat att differentiera service och personlig omvårdnad
  - Dessutom är det många kommuner och verksamheter som utreder eller planerar att införa differentiering
- Ökad specialisering och professionalisering kan stärka hemtjänstens kompetensförsörjning och insatsernas tekniska kvalitet ...
- ... men viktigt att undvika minskad helhetssyn, sämre bemötande och försämrad arbetsmiljö
  - Effekten för kontinuiteten beror på differentieringens organisering

## Vi skiljer på ...

### Delegering

Uppdelning på individnivå

### Målgruppspecialisering

Uppdelning efter hemtjänstmottagarna

### Differentiering

Uppdelning på gruppnivå

## Vi skiljer på ...

### Delegering

Uppdelning på individnivå

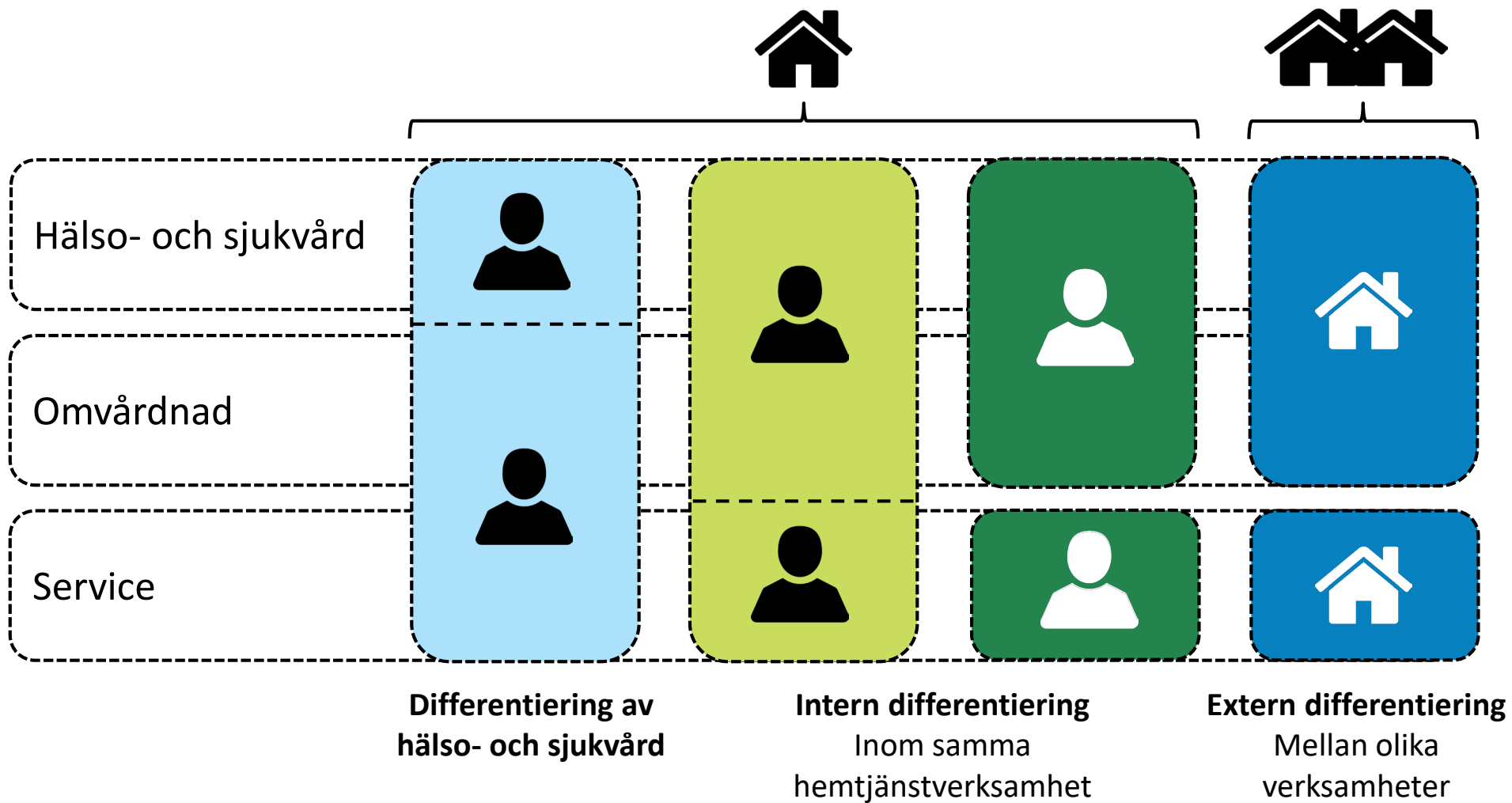
### Målgruppspecialisering

Uppdelning efter hemtjänstmottagarna

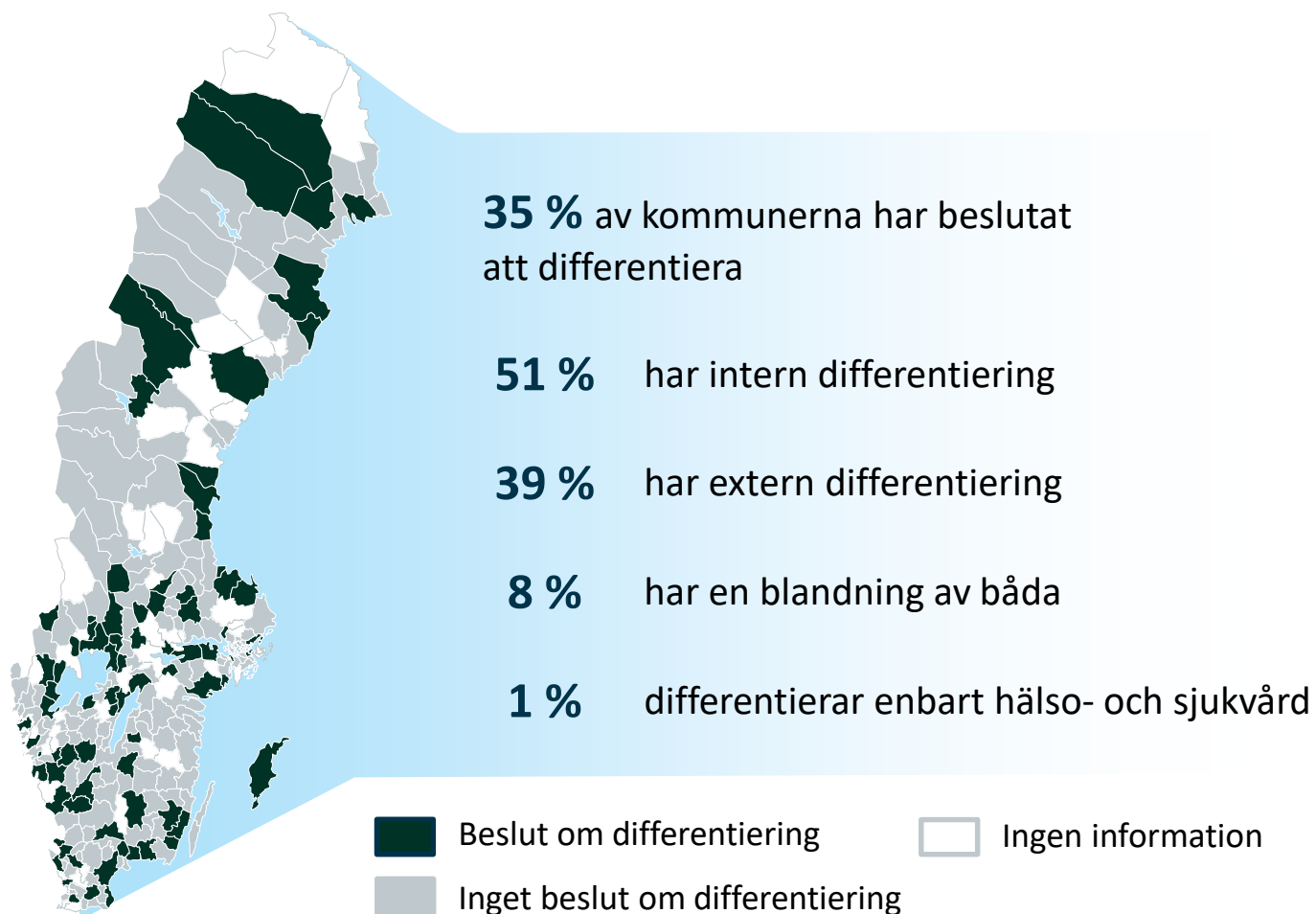
### Differentiering

Uppdelning på gruppnivå

## Vi ser olika sätt att differentiera



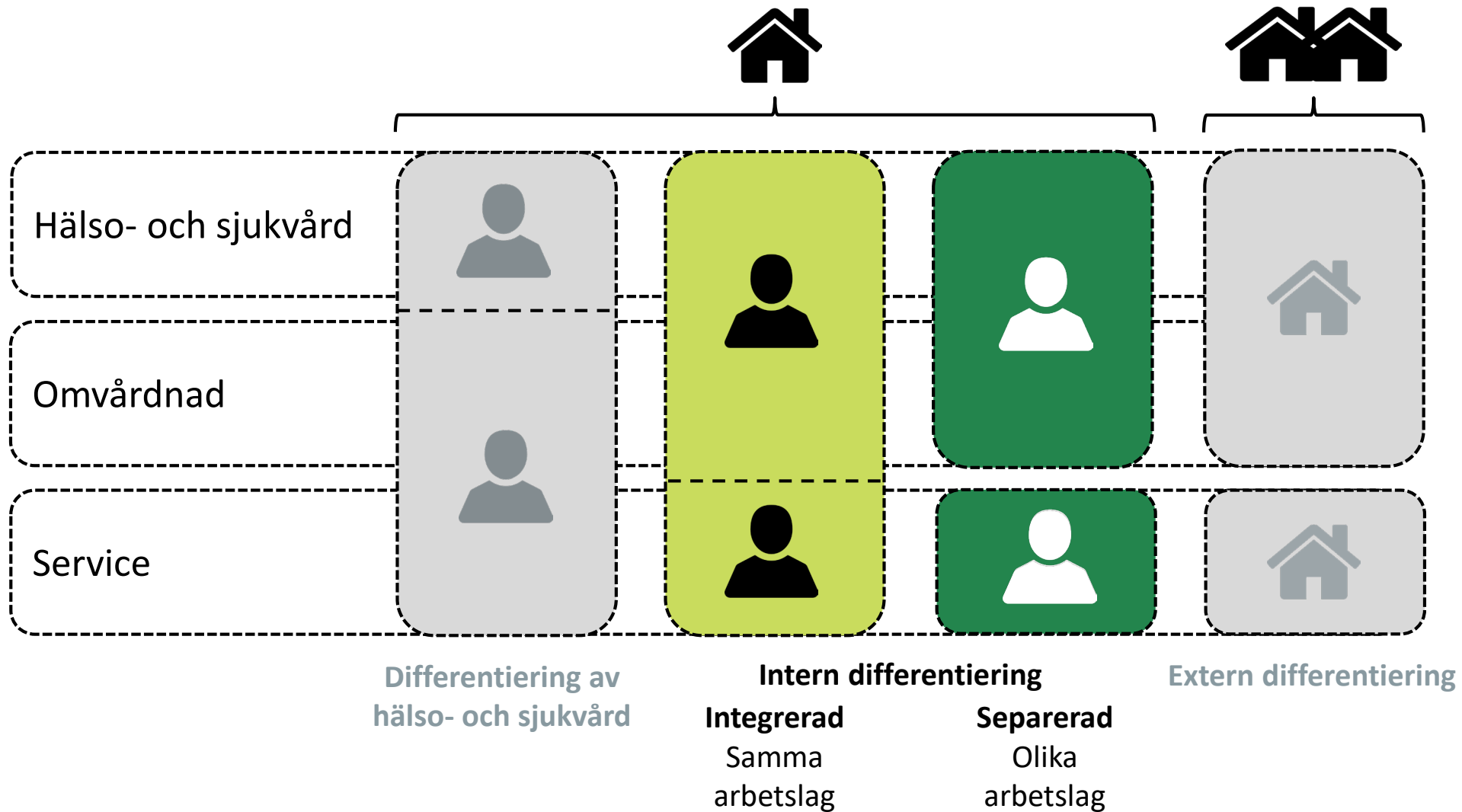
# Var tredje kommun har beslutat att differentiera service och personlig omvårdnad



- Differentiering är ovanligare bland mycket glesa landsbygdskommuner
- Flera kommuner som inte differentierar i dag rapporterar att de undersöker förutsättningarna att differentiera

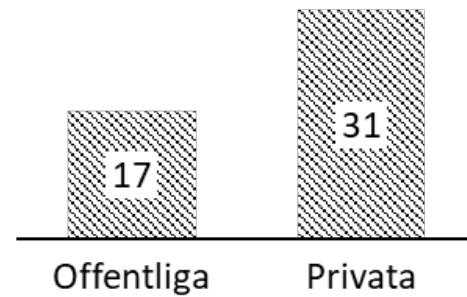


# Verksamheter tar även initiativ till att differentiera på verksamhetsnivå

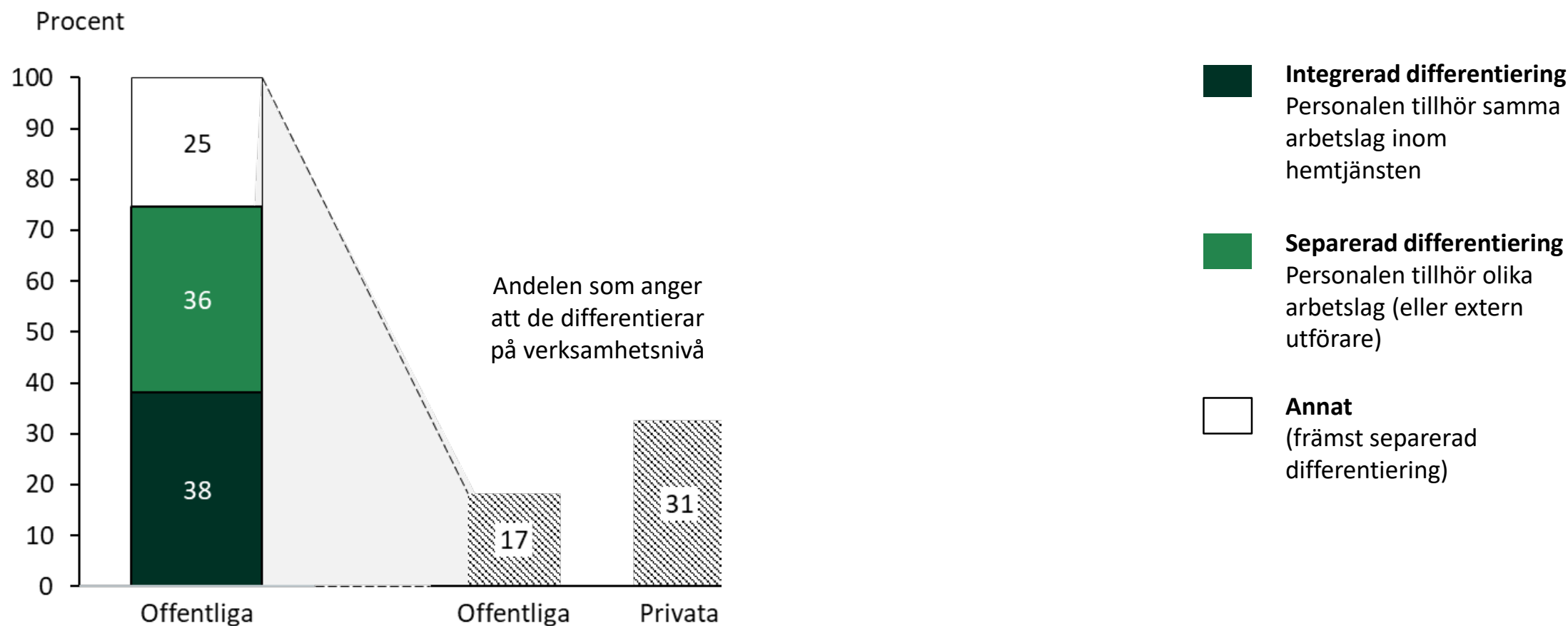


## Verksamheter tar även initiativ till att differentiera på verksamhetsnivå

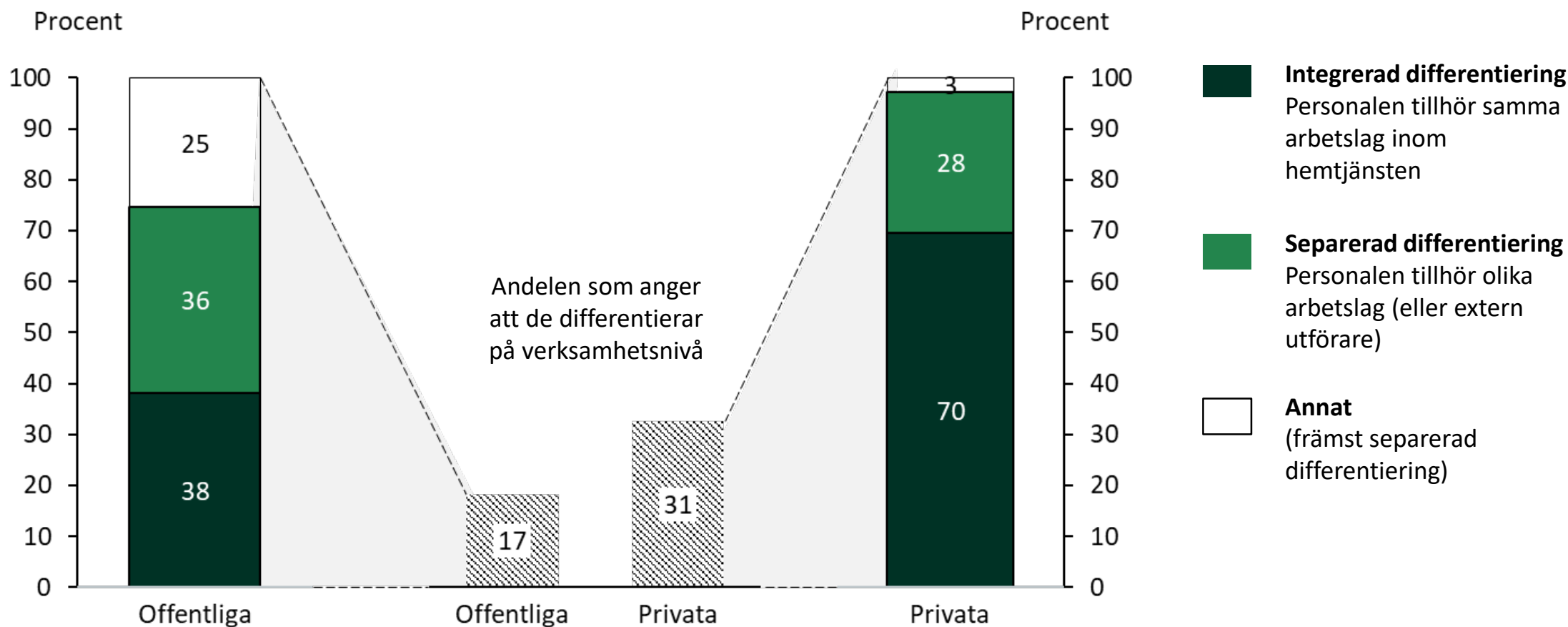
Andelen som anger  
att de differentierar  
på verksamhetsnivå



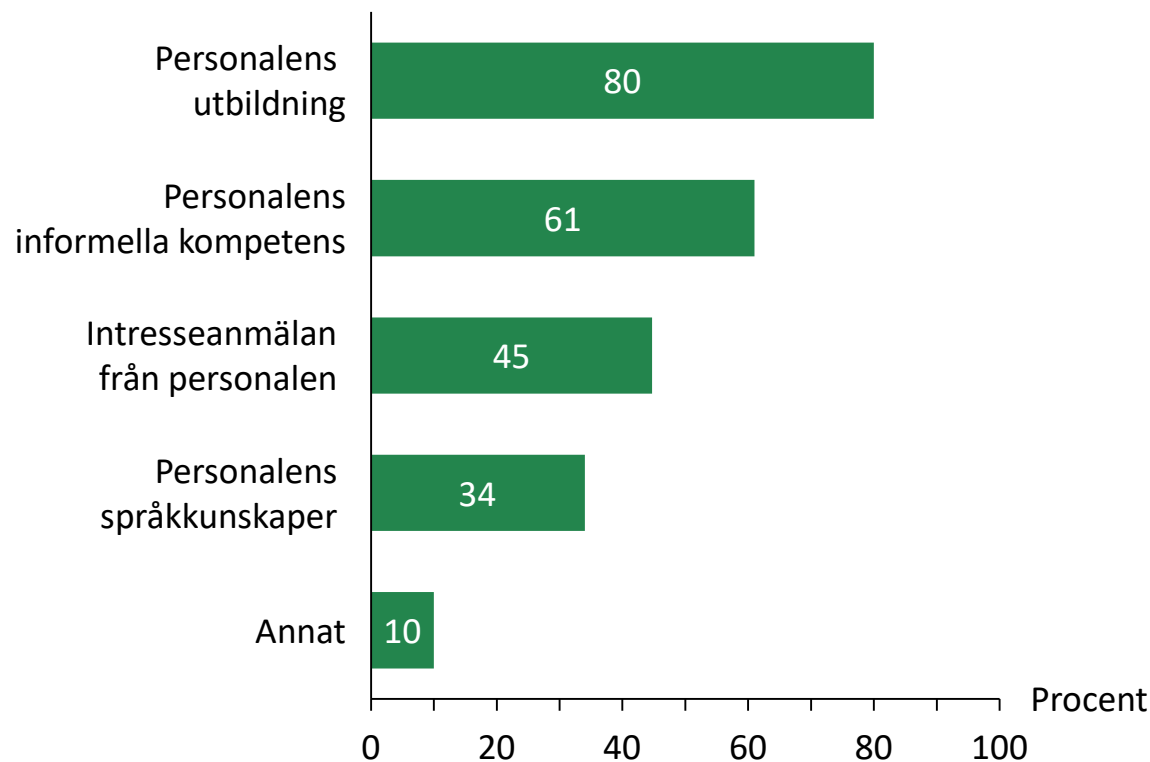
# Offentliga verksamheter har oftast separerad differentiering – internt eller externt



## Privata verksamheter har oftast separerad differentiering



# Utbildning, intresse och informell kompetens styr fördelningen av personal mellan omvårdnad och service



45 % av verksamheterna har personer med undersköterskeutbildning som arbetar med service

## Vi undersökte differentieringens effekter med hjälp av fallstudier

### Litteraturgenomgång

- Forskning och myndighetsrapporter
- Finns inte så mycket kunskap

### Enkäter

- 38 % av verksamheterna inom hemtjänst för äldre
- 84 % av ansvariga för hemtjänst till äldre i kommunerna

### Fallstudier

- 4 verksamheter i olika delar av landet

# Ökad specialisering och professionalisering kan stärka hemtjänstens kompetensförsörjning och insatsernas tekniska kvalitet

Fungerande kompetensförsörjning är en förutsättning för en god hemtjänst

- Hemtjänsten blir mer attraktiv som arbetsgivare
  - Möjlighet att välja arbetsuppgifter och arbetstider
  - Mindre stress med mer fokuserade arbetsuppgifter
  - Mindre fysiskt tungt för omvårdnadspersonal
  - Större möjligheter till utveckling i arbetet, särskilt för omvårdnadspersonal
- Hemtjänstmottagarna får en högre teknisk kvalitet i utförandet
  - Större möjligheter till träning och utbildning
  - Anpassad utrustning och arbetssätt



## ... men viktigt att undvika sämre bemötande, minskad helhetssyn och försämrad arbetsmiljö

Differentiering skapar nya utmaningar i arbetet, men vikten av ett gott bemötande minskar inte

- Undvik att tappa den sociala aspekten av serviceinsatserna
  - Motverka ensamhet
  - Gott bemötande, särskilt vid exempelvis demens
- Undvik fragmentisering av hemtjänsten
  - Kan och får servicepersonal hjälpa någon som ramlat?
  - Viktigt att samordna personalgrupper
- Undvik att skapa en slitsam arbetsmiljö i längden, särskilt för servicepersonal
  - Utrustning och arbetssätt som motverkar ensidig fysisk belastning





# Effekten för kontinuiteten beror på differentieringens organisering

Kontinuitet är viktigt för patientsäkerhet och goda sociala kontakter

- Fler personer per hemtjänstmottagare totalt
  - Viktigt med information om önskemål och behov
  - Olika sätt att organisera ger olika stor ökning av antalet personal
- Men kontinuiteten kan bli högre inom respektive insatsområde
  - Serviceinsatser utförs oftare av samma person och påverkas inte av oväntade händelser inom omvårdnaden
- Kontinuiteten påverkas även av personalomsättning och sjukfrånvaro
  - Bättre kompetensförsörjning skulle kunna leda till ökad kontinuitet över längre tid



# Svårt att avgöra effekten för verksamheternas ekonomi

Effekten påverkas av mängden personal, personalens sammansättning och restider – varierar från kommun till kommun

- Vad är den största utmaningen: kompetensförsörjning eller finansiering?
- Några verksamheter delade upp den befintliga personalen, andra nyanställde servicepersonal
  - Ingen stor förändring i personalsammansättningen
  - Omvårdnadspersonalen ägnar frigjord tid åt uppgifter de inte hann med tidigare
  - Eventuellt mindre behov av nyrekryteringar för att täcka ökade behov
- Fler besök när service inte kan kombineras med enklare omvårdnad och tillsyn
- Vissa tecken på effektivisering inom service
  - Stordriftsfördelar och ökad standardisering
  - Men även ökad användning av dubbelbemanning
- Eventuellt mindre restid för omvårdnadspersonalen



# Differentiering kan behöva ske med försiktighet under vissa omständigheter

- Personer som behöver särskilt hög kontinuitet och särskild kompetens
  - Exempelvis personer med svår demens eller psykiska funktionsnedsättningar
- Personer som enbart tar emot serviceinsatser
  - Fånga upp förändringar i hälsa eller behov
- Verksamheter i glesbygd
  - Differentiering är mindre vanligt bland kommuner i mycket gles landsbygd
  - Flera kommuner differentierar inte i de glesaste delarna av kommunen



## Vår rekommendation

- Vår studie ger en grundläggande bild av hur differentiering kan se ut
- Det ger förutsättningar att följa hemtjänstens organisering över tid och fortsätta utvärdera dess effekter
- ▶ Vi rekommenderar regeringen och kommunerna att ta fram mer kunskap om vad som påverkar äldreomsorgens kvalitet och de långsiktiga effekterna av differentiering
  - Särskilt viktigt att följa effekterna för hemtjänstmottagare
- Vi lämnar även förslag på saker som är viktiga att tänka på för kommuner och verksamheter som funderar på att differentiera sin hemtjänst



## Vi rekommenderar kommuner och verksamheter som differentierar att löpande följa upp ...

- mottagarupplevd delaktighet, samordning och kontinuitet
- personkontinuitet och förutsättningar för omsorgskontinuitet, totalt och separat för respektive insatsområde
- personalomsättning, generellt och inom respektive personalgrupp (exempelvis service och omvårdnad)
- långtidssjukfrånvaro, generellt och inom respektive personalgrupp
- kringtid som inte tillbringas hos hemtjänstmottagaren
- samordning mellan personalgrupper, till exempel ifall eventuella ändringar i hemtjänstmottagarens schema kommuniceras mellan personalgrupperna



## Vi rekommenderar regeringen och forskningsmyndigheterna att finansiera fortsatt forskning om ...

- hur äldreomsorgens kvalitet påverkas av personalens utbildning och olika organisationsformer
- vilka service- och omvårdnadsinsatser som ges inom den behovsbedömda hemtjänsten och hur det påverkas av exempelvis välfärdsteknik, förenklad biståndsbedömning och privat finansiering av hushållsnära tjänster med rutavdrag
- mängden hälso- och sjukvårdsuppgifter som delegeras eller på andra sätt överläts från hemsjukvården till hemtjänsten
- de långsiktiga effekterna av differentiering för personer som tar emot hemtjänst



## Några saker som är särskilt viktiga att tänka på för kommuner och verksamheter som funderar på att differentiera sitt arbete I

- ✓ Avsätt tid för att planera införandet av differentiering
- ✓ Använd differentiering för att höja den tekniska kvaliteten på servicen och säkerställa en god arbetsmiljö för servicepersonalen
- ✓ Se till att servicepersonalen har grundläggande kunskaper och verktyg för ett gott bemötande
  - Särskilt av hemtjänstmottagare med exempelvis demens eller psykisk ohälsa
- ✓ Undersök behovet av att inrätta en särskild arbetsgrupp för hemtjänstmottagare med extra stora behov av kontinuitet



## Några saker som är särskilt viktiga att tänka på för kommuner och verksamheter som funderar på att differentiera sitt arbete II

- ✓ Skapa rutiner eller andra lösningar för att upptäcka och hantera förändrade behov hos personer som bara har serviceinsatser
- ✓ Skapa en enda kontaktpunkt för hemtjänstmottagaren och hens anhöriga
  - Till exempel den fasta omsorgskontakten
- ✓ Transporttiderna inom service kan minskas genom att schemalägga personalen till ett begränsat geografiskt område per dag
  - ... men det sker på bekostnad av mottagarnas möjlighet att välja när de tar emot service





## Myndigheten för vård- och omsorgsanalys



[www.vardanalys.se](http://www.vardanalys.se)



[registrator@vardanalys.se](mailto:registrator@vardanalys.se)



[@vardanalys](https://twitter.com/vardanalys)

**Eva Hagbjer**

[eva.hagbjer@vardanalys.se](mailto:eva.hagbjer@vardanalys.se)

**Annasara Agfors**

[annasara.agfors@vardanalys.se](mailto:annasara.agfors@vardanalys.se)

**Sara Blume**

[sara.blume@vardanalys.se](mailto:sara.blume@vardanalys.se)