



Saksframlegg

Utvalg	Utvalgssak	Møtedato
Eldrerådet		
Rådet for mennesker med nedsatt funksjonsevne		
Komite Levekår		
Kommunestyret		

Fritt brukervalg for hjemmehjelp - evaluering

Rådmannens forslag til vedtak:

1. Kommunestyret beslutter at ordningen med fritt brukervalg for hjemmehjelp i Stjørdal beholdes og videreutvikles som et supplement til hjemmehjelp utført av kommunalt ansatte hjemmehjelpere.
2. Ordningen forlenges til ut perioden som er avtalt med de 3 nåværende private firmaene, i 3 år fra oppstart, til april 2014.
3. Hvis brukerundersøkelsene i 2012 og 2014 fører til positiv tilbakemelding fra brukerne forlenges ordningen med fritt brukervalg ytterligere 2 år, dvs. til 2016 i tråd med inngått avtale med de private firmaene om mulig forlengelse av avtalen i 2 år, dvs. til sammen 5 år.

Til kommunestyret:

- Orientering til mottakere av hjemmehjelp: «Nå kan du velge hjemmehjelp selv» (revidert juni 2012)
- Serviceerklæring Hjemmebasert omsorg Praktisk bistand og opplæring (vedtatt av kommunestyret 26.03.09.)
- Rutiner for samarbeid private leverandører og Stjørdal kommune (sept.2012)
- Brosjyrer fra de private tilbyderne av hjemmehjelp (2 har laget nye pr. okt. 2012)

Andre saksdokumenter (ikke vedlagt):

- Sak 64/10 i Kommunestyrets møte 24.06.10. Fritt brukervalg – for hjemmehjelp

- Sak 11/11 i Komité omsorg sitt møte 15.03.11. Fritt brukervalg for hjemmehjelp – orientering
- Sak 7/11 i Komité levekår sitt møte 02.11.11. Fritt brukervalg for hjemmehjelp

Saksopplysninger

Kommunestyret fattet følgende vedtak i møte 24.06.2010:

1. *Ordningen med Fritt brukervalg for hjemmehjelp innføres senest 31.03.2011.*
2. *Minst 2 private firma kan kvalifisere seg for å levere tjenester til mottakere av hjemmehjelp.*
3. *Kommunen skal, såfremt dette er praktisk og kvalitetsmessig tilrådelig, fortsette å levere tjenester til mottakere av hjemmehjelp.*
4. *Komité omsorg holdes løpende orientert om fremdriften i saken frem mot realisering.*
5. *Arbeid med framtidig behov for sykeheimplasser/og eller enheter med heldøgns omsorg- og pleie prioriteres.*
6. *Ordningen evalueres etter ett år. Dette for å kvalitetssikre ordningen.*

Brukervalgsmodellen eller fritt brukervalg for hjemmehjelp innebærer at tjenestemottakere som etter vedtak tildeles praktisk bistand, selv kan velge om oppgaven skal utføres av kommunen, eller av en privat utfører, som etter anbudskonkurranse har inngått kontrakt med kommunen. De private leverandørene ble valgt ut på bakgrunn av en forutgående anbudsinnbydelse og konkurranse. På den måten sikret kommunen seg at de private leverandører har en tilstrekkelig kvalitet på tjenesten.

3 firma leverte inn anbud innen fristens utløp:

- INCITA
- Tromsø Private omsorg (TPO) med underleverandør Innherred omsorg (IO)
- Trondheim Private omsorg

Stjørdal kommune og alle tre firmaene har skrevet under en avtale om et samarbeid for å kunne tilby fritt brukervalg om hjemmehjelp til renhold ifølge serviceerklæringen Hjemmebasert omsorg – praktisk bistand og opplæring, vedtatt i kommunestyret 26.03.09. Avtalen gjelder for en 3 års-periode med mulighet for forlengelse i 2 år, dvs. til sammen 5 år.

Fritt brukervalg gjelder ikke tjenester som kommunale hjemmehjelpere måtte yte av helsetjenester, som f.eks. hjelp til personlig stell og pleie. Fram til 31.12.2011 gjaldt disse 2 lovene for helsetjenester og sosialtjenester: Lov 19. november 1982 nr. 66 om helsetjenesten i kommunene (kommunehelsetjenesteloven) og Lov 13. desember 1991 nr. 81 om sosiale tjenester m.v. (sosialtjenesteloven).

1.januar 2012 trådte imidlertid ny lov i kraft, Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester m.m. (helse- og omsorgstjenesteloven). Tjenester om hjemmehjelp/praktisk bistand er i dag hjemlet i Helse- og omsorgstjenesteloven § 3-2, 6 b der det står at kommunen skal kunne blant annet tilby følgende: ”personlig assistanse, herunder praktisk bistand og opplæring og støttekontakt”.

Rådmannen etablerte ordningen med fritt brukervalg for hjemmehjelp til tjenestemottakere i Stjørdal kommune innen utgangen av mars måned 2011, slik kommunestyret bestemte. Saken legges nå frem for kommunestyret i tråd med kommunestyrevedtak datert 24.juni 2010: ”Ordningen evalueres etter ett år. Dette for å kvalitetssikre ordningen.”

Pr. okt. 2012, 1 ½ år etter oppstart har ordningen med privat hjemmehjelp et begrenset omfang. Første oppdraget til privat hjemmehjelper ble tildelt 20. april 2011. I dag er det 8 oppdrag for

privat hjemmehjelp, alle i Halsen sone. Oppdragene utføres av Innherred omsorg AS (IO), underleverandør til Tromsø Private omsorg (TPO).

Ved nye henvendelser eller søknader gjennomfører brukerkontoret hjemmebesøk. De bringer med seg en mappe som inneholder diverse informasjon og skjema. Relevant for denne saken får brukeren utlevert en skriftlig redegjørelse om det frie brukervalget sammen med en presentasjon som de 3 firmaene selv har laget. Hvis det konkluderes med at brukeren vil få et positivt vedtak om hjemmehjelp må brukeren fylle ut en erklæring om hvilke utøver av hjemmehjelp som velges, Stjørdal kommune, Incita AS, Tromsø Private omsorg/Innherred omsorg eller Trondheim Private omsorg.

Forvaltningskontoret forsøker etter beste evne å være nøytral når det bes om råd. Det viser seg i praksis at de fleste nye brukerne av hjemmehjelp velger kommunal hjemmehjelp, som oppfattes som trygt og kjent. Det er ikke kjent hvorfor alle oppdragene har gått til samme firma, Innherred omsorg.

Vurdering

De private oppdragene som er etablert fungerer bra. Hjemmehjelperne er dyktige og samvittighetsfulle. De rapporterer tilbake til forvaltningskontoret både om gjennomført oppdrag og om endring i behov. De synes å ha en god faglig standard. Forvaltningskontoret har ingen betenkeligheter med å anbefale dagens private hjemmehjelpere.

Rådmannen har evaluert ordningen etter et drøyt års drift. Representanter for de tre private aktørene og deres arbeidsgiverorganisasjon NHO Service ble invitert til evalueringsmøte med etatssjef, forvaltningskontoret og innkjøpskoordinator i Værnesregionen 14.06.12. Her orienterte forvaltningskontoret om dagens hjemmehjelpsordning, med bl.a. følgende tall:

Pr. utgangen av 2011 er det 335 oppdrag i hjemmehjelp/ ”praktisk bistand og opplæring”. Hvert år etableres i snitt 50 nye hjemmehjelpsoppdrag. Pr. første halvår i 2012 er det kommet til 36 nye oppdrag. 8 oppdrag går til private utøvere, noe som utgjør 16 % av nye oppdrag igangsatt denne perioden. Oppdragene utgjør 17 timer og 20 min. pr. mnd. Pr. okt.2012 er oppdragene på samme nivå som i juni måned.

Innherred omsorg synes at samarbeidet med kommunen fungerer bra og at oppdragene er ukompliserte og uten spesielle utfordringer. Imidlertid ser de gjerne at det kunne vært holdt jevnlige møter med kontaktperson om de ulike oppdragene og at informasjonen til utfører i større grad kunne vært skriftliggjort. Hjemmehjelperen mener med rette at de kan ha observasjoner og tilbakemeldinger som kan ha betydning for oppdraget og som kan ha interesse for forvaltningskontoret når det gjelder vurdering av behov og evt. endring av vedtak.

I evalueringsmøtet ble det snakket en del om hvorfor mengden av oppdrag til private utøvere er liten, og hvorfor alle oppdragene har gått til ett og samme firma. Fra kommunen ble det understreket at ordningen er gjort kjent ved at alle mottakere av hjemmehjelp i april i fjor fikk utlevert informasjonsmateriell om fritt brukervalg, og at alle nye brukere ble orientert om muligheten for å få privat utfører. Informasjonsmappen inneholder bl.a. firmaenes egne presentasjoner, sammen med erklæring fra brukerne hvem de ønsker skal utføre oppdraget, Stjørdal kommune eller et av de tre navngitte firmaene.

I nevnte møte 14.06.12. var det enighet om at både kommunen og firmaene skal jobbe med å forbedre informasjonsmaterialet til brukerne. Her må tydeliggjøres den valgmuligheten brukerne har til å velge utfører av oppdraget, og at alle utførerne er likeverdige hjemmehjelpere som alle er del av den kommunale hjemmehjelpsordningen. Det ble også drøftet om en generelt

skal være mer offensiv med informasjon om fritt brukervalg enn i dag overfor grupper, frivillige lag og foreninger eller andre møteplasser for pensjonister/eldre, informasjon til politiske råd og utvalg, bruk av nettet m.m. Dette kan være tiltak som øker muligheten for at brukerne har et reelt brukervalg, gjennom gjentatt informasjon og ufarliggjøring av ordningen med fritt brukervalg.

Etter nevnte møte er informasjonsmateriell og samarbeidsrutiner jobbet med og fornyet. Dette er vedlagt i saken.

Annethvert år gjennomfører kommunen brukerundersøkelser, de andre årene medarbeiderundersøkelser. Siste brukerundersøkelse ble gjennomført i 2010. Høsten 2012 vil det sannsynligvis gjennomføres ny brukerundersøkelse. Her kan det tillegges spørsmål med fokus på ordningen med fritt brukervalg for hjemmehjelp. Rådmannen foreslår at utfallet av brukerundersøkelsen får konsekvenser for om ordningen anbefales utvidet utover 2011 - 2014, som er avtaleperioden mellom kommunen og de private tilbyderne.