

Dnr 13VOS/0051

*Vård- och omsorgsstyrelsen 2013-06-13 §29*

## **Kundtid i relation till arbetstid inom hemtjänsten**

### **Vård och omsorgsstyrelsens beslut**

Vård- och omsorgsstyrelsen har tagit del av redovisningen.

#### **Beslutsnivå**

Vård- och omsorgsstyrelsen

#### **Ärendebeskrivning**

I mars 2012 infördes ett nytt verktyg för registrering av kundtid (Movit), ett planeringsverktyg (Lapscore) och ett program för dokumentation (Procapita).

Verktygen fungerade dåligt initialt men är nu i drift och har gett effektiviseringsvinster ute i verksamheterna. Utförd kundtid har ökat tack vare Lapscore som fungerar bra som planeringsverktyg och har effektiviserat körturerna vilket innebär mer kundtid.

Det finns dock brister i verktygen som medför många manuella insatser. Exempelvis manuell registrering av kundtid, manuell registrering av återbudstid och manuell registrering av underlag för fakturering. Det saknas även möjlighet att på ett enkelt sätt följa upp kund- och kringtider på individuell nivå för medarbetare

I nuläget saknar verksamheten systemverktyg för att få fram utförd tid i relation till arbetad tid. Fyra olika system används och manuella uträkningar görs; Procapita, Lapscore, Movit och Heroma. Dessa manuella uträkningar är tidskrävande.

Manuell beräkning av kundtid (tid som ersätts av beställaren) i relation till arbetstid:

1. Heroma används för att för varje enskild medarbetare hämta sammanställning av antal arbetstimmar.
2. Lapscore används för att få fram den planerade kundtiden på varje medarbetare. För att få fram manuella registreringar så måste man gå in i Procapita för att få fram den utförda tiden. Även detta görs för varje medarbetare. Bom-tiden är inte med i denna uträkning då den inte kan registreras i systemet utan redovisas helt manuellt.
3. Den sammanräknade arbetade tiden ställs i relation till den sammanräknade kundtiden. Eftersom det är "en mänsklig faktor" i alla uträkningar så kan ingen garanti ges att data stämmer till 100 %.

Under år 2012 har diskussioner förts kring ett antal olika systemlösningar vilket gjort att beslut kring val av vilka system och program som ska användas fördröjts.

Ett QlickView projekt har under våren 2013 påbörjats där genomförandeplaner ska kvalitetssäkras. Detta görs inför införandet av Pulsen Combine. Ingen tidsatt plan finns för att ansluta Heroma till QlickView i detta projekt.

#### **Gustavsbergs hemtjänst**

Under flera år tid var den utförda kundtiden ca 49 % i förhållande till arbetad tid (baserad på data från QlickView när systemet Smith användes och verksamheten hade höga personalkostnader i förhållande till intäkter - de första månaderna efter införande av Movit).

Nu är kundtiden i relation till arbetstid ca 70 %, dvs. en ökning på ca 20 %. Samtidigt har den förbättrade planeringen effektiviserat körturer och möjliggjort bättre resursanvändning.

#### **Djurö hemtjänst**

Djurö hemtjänst har gjort beräkningar för mars månad 2013, kundtid i relation till arbetstid uppgår till ca 65 %.

#### **Värmdö hemtjänst**

Värmdö hemtjänst har gjort beräkningar för november och december 2012 och då var kundtiden i relation till arbetstid ca 73 %. I mars månad 2013 var siffran ca 68 %.

#### **Handlingar i ärendet**

Tjänsteskrivelse.

#### **Sändlista**

ProV  
Akten

---