



Handläggare: Gisela Palm, Mats Engström  
Telefon: 08-508 24554, 08-508 24 836

Till  
Skärholmens stadsdelsnämnd  
2012-03-22

## Yttrande angående remiss om översyn av ersättningssystem inom hemtjänsten

### Förvaltningens förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden överlämnar stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen till äldreförvaltningen.
2. Stadsdelsnämnden beslutar att paragrafen förklaras omedelbart justerad.

Carina Braun  
Vik. stadsdelsdirektör

Lena Thorson  
avdelningschef

### Sammanfattning

På uppdrag av stadsledningskontoret har äldreförvaltningen genomfört en översyn av ersättningssystemet inom hemtjänsten. I ärendet föreslår äldreförvaltningen att ett nytt ersättningssystem för utförare inom hemtjänsten införs 1 januari 2013. Förslaget innebär att ersättning utgår med 351 kr per utförd timme för insatser som utförs dag, kväll och helg. I ersättningen ingår kostnader för kringtid såsom gång/restid, tid för dokumentation och övrig personaltid. Ersättning för insatser nattetid ersätts med 178 kr per utförd insats.

För larmkunder i ordinärt boende införs en fast månadsersättning motsvarande 134 kr per månad, vilket innebär att ingen särskild ersättning utgår för utförda larminsatser. För privat regi är samtliga ersättningar 2,5 % högre för att kompensera att kommunala utförare har rätt att lyfta moms på köpta varor och tjänster vilket inte privata utförare har. Vidare föreslås att ett tidsregistreringssystem ska införas för alla utförare inom hemtjänsten. Äldreförvaltningen föreslår också att äldrenämnden får i uppdrag att utreda ersättningssystemet för servicehus.



## Ärendets beredning

Ärendet har beretts av socialtjänsten i Skärholmens stadsdelsförvaltning i samverkan med Beställarenheten.

## Bakgrund

År 2002 infördes kundval inom hemtjänsten och det nu gällande ersättningssystemet för hemtjänstutförare. Ersättningen inom hemtjänsten beslutas i samband med budget men är inte indexreglerad. Sedan kundvalet infördes 2002 har hemtjänstutförarnas uppdrag förändrats på flera sätt. Allt fler äldre bor kvar i sitt ordinarie boende med omfattande omvårdnadsinsatser, kravet på den sociala dokumentationen har stärkts, flera olika aktörer inom primärvården innebär många samarbetsparter o.s.v. Flertalet hemtjänstutförare, såväl privata som kommunala, uppger att de har svårt att genomföra uppdragen med nuvarande ersättning och två större privata hemtjänstutförare har också sagt upp sina avtal med Stockholms stad med denna motivering. Samtidigt finns flera indikationer på att de äldre inte får insatser i den omfattning de är beviljade. Mot bakgrund av detta har stadsledningskontoret gett äldreförvaltningen i uppdrag att se över ersättningssystemet inom hemtjänsten.

I detta ärende föreslår äldreförvaltningen ett nytt ersättningssystem för utförare inom hemtjänsten. Syftet är att säkerställa att stadens villkor och ersättning i kundvalet inom hemtjänsten ger förutsättningar för en god kvalitet på den hemtjänst som utförs i Stockholms stad.

## Ärendet

Nuvarande ersättningssystem

Idag utgår ersättning till hemtjänstutförarna enligt ett nivåsystem som baserar sig på det beräknade antalet timmar som behövs för att utföra uppdraget. Beloppen i de olika nivåerna utgår från en schablonmässigt framräknad timkostnad. I denna ingår samtliga kostnader för att utföra tjänsten såsom personalkostnader, kostnader för kringtid, resor, administration lokaler etc. Detta innebär att ingen annan ersättning utgår än de timmar som anges i beställningen.

Det finns 17 ersättningsnivåer där nivå 1 (0-1,4 tim/mån) ger 298 kr/mån och nivå 17 (166,6-227,2 tim/mån) ger 55 179 kr/mån i ersättning till utföraren. Ingen särskild ersättning utgår för insatser som utförs på obekvämt arbetstid. För privata utförare utgår en moms-kompensation motsvarande 2,5 %. Den faktiska ersättningen till utföraren beror på var i nivån den biståndsbedömda tiden ligger.



Exempel: Ersättningen till utföraren enligt nivå 15 är 37 646 kr/månad. Timintervall i nivå 15 ligger mellan 113,6 – 136,2 tim/mån vilket motsvarar en timersättning mellan ca 276 – 332 kr/tim. Detta innebär att om den enskilde beviljats 136 timmar får utföraren betydligt lägre ersättning per timme än om den enskilde hade beviljats 114 timmar.

I det nuvarande ersättningssystemet finns också en timersättning som utgår om en person är beviljad mer än 227,2 tim/mån eller vid enstaka insatser. Till skillnad från nivåersättningen är timersättningen differentierad beroende på om insatsen utförs på obekvämlig arbetstid och varierar mellan 293 kr (vardagar dagtid) till 384 kr (storhelg). Utförarna ska varje månad avvikelsesrapportera tid som inte har utförts i förhållande till beställd tid. Om den tid som utförts ligger inom den fastställda ersättningsnivån ska inget avdrag göras på ersättningen.

#### Rambölls översyn av ersättningssystemet

På uppdrag av äldreförvaltningen har konsultföretaget Ramböll gjort en översyn av stadens ersättningssystem och en jämförelse med andra ersättningssystem i tio andra kommuner i länet, bilaga 1. Enligt Rambölls beräkningar är den genomsnittliga timersättningen i Stockholms stad ca 296 kr/timme. Den genomsnittliga grundersättningen för omvårdnadsinsatser bland de tio jämförelsekommunerna är 321 kr/timme, i vissa kommuner utgår också ett tillägg för insatser som utförs kvällar och helger. Sju av jämförelsekommunerna har särskilt ersättning för serviceinsatser, den genomsnittliga ersättningen för serviceinsatser är 288 kr/timme. I rapporten konstaterar dock Ramböll att det är svårt att jämföra stadens faktiska ersättning till utförarna med andra kommuner beroende på de variationer som finns i nivåersättningen.

En annan viktig skillnad är också att i stadens uppdrag till hemtjänstutförarna ingår både natt- och larminsatser vilket det oftast inte gör i de jämförande kommunerna. Av de intervjuer och den enkätundersökning bland stadens samtliga hemtjänstutförare som Ramböll genomfört framgår att många upplever att ersättningssystemet är svårt att förstå vilket gör uppdraget ottydligt. En bidragande orsak till detta är enligt Ramböll, att fokus successivt flyttats från utförda insatser till utförd tid vilket inte var syftet när ersättningssystemet skapades.

Rambölls slutsats är att det, trots de svårigheter som finns med att jämföra den faktiska ersättningen med andra kommuner, finns mycket som talar för att stadens ersättningsnivå för hemtjänsten bör höjas. Deras bedömning är att stadens förhållandevis låga nivå i kombination med det omfattande hemtjänstuppdraget riskerar att långsiktigt påverka verksamhetens kvalitet negativt. Vidare är det



Rambölls uppfattning att staden har en ersättningsmodell som är svår att förstå, kommunicera och som försvårar för jämförelser med andra kommuner. De föreslår därför en översyn av hela ersättningsmodellen. Det är först när ersättningsmodellen är klar och tydlig som det går att fastställa rimliga ersättningsnivåer.

#### Förslaget innebär att:

Ersättning utgår per utförd timme för insatser som utförs dag, kväll och helg. I ersättningen ingår kostnader för kringtid såsom gång/restid, tid för dokumentation och övrig personaltid.

- ✓ Ersättning för insatser nattetid ersätts per utförd insats.
- ✓ För larm hos kunder i ordinärt boende införs en fast månadsersättning vilket innebär att ingen särskild ersättning utgår för utförda larminsatser
- ✓ Tiden hos den enskilde ska dokumenteras elektroniskt och rapporteras till stadens verksamhetssystem för att utbetalning ska ske
- ✓ Ersättning vid oplanerad frånvaro, t.ex. vid sjukhusvistelse, utgår för den tid som skulle ha utförts under max 5 kalenderdagar. Detta förutsatt att utföraren inte informerats minst 2 dagar innan frånvaron.
- ✓ Utföraren kan inte rapportera mer tid än vad som beställts. Om den utförda tiden skulle överskrida vad som beställts måste detta godkännas av ansvarig biståndshandläggare.

#### Förslag till ersättningsbelopp:

Insattstyp	Ersättningsbelopp	
	Egen regi	Privat regi
Insats i ordinärt boende dag, kväll, helg	351kr/timme	360 kr/timme
Insats i ordinärt boende natt	178 kr/insats	182 kr/timme
Fast månadsersättning per larmkund i ordinärt boende	134 kr/mån	137 kr/timme

I timkostnaden för denna insats har beräknats totalt 30 % kringtid, denna innefattar, gång/restid, tid för dokumentation samt övriga personaltid. Ersättning för arbete på obekvämlig arbetstid har beräknats till 11 % av lönekostnaden. Personalkostnaderna är beräknade på den genomsnittliga lönen för omvårdnadspersonal i staden.



### Tidplan för införande av nytt ersättningssystem

Enligt Tietos bedömning kan det föreslagna ersättningssystemet införas tidigast vid årsskiftet 2012/2013. Även om det vore tekniskt möjligt att införa det tidigare är det äldreförvaltningens bedömning att detta är en rimlig tidplan. Erfarenheter från andra kommuner har visat att det krävs ett omfattande förarbete för att införa ett tidsregistreringssystem. Med tanke på att Stockholms stad idag har ca 130 privata utförare och ca 40 kommunala hemtjänstenheter kommer det att krävas ett omfattande implementeringsarbete, såväl på central som på lokal nivå.

I budget 2012 har staden aviserat 5 % höjning av hemtjänstersättningen genom att hemtjänstersättningen höjts 2,5 % och ytterligare 65 mnkr har reserverats för ett nytt ersättningssystem. En konsekvens av att det föreslagna ersättningssystemet bedöms kunna införas tidigast 1 januari 2013 blir att höjningen 2012 stannar vid 2,5 %. Enligt äldreförvaltningens bedömning täcker inte denne höjning verksamheternas pris- och löneökningar. Äldreförvaltningens uppfattning är att de medel som reservats i centrala medelsreserven för ett nytt ersättningssystem bör fördelas på nuvarande ersättningsnivåer i avstämningsärendet 2012.

### Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen tycker att ersättningssystemet är ett viktigt styrsystem för beställaren. Med ersättningssystemet kan beställaren styra delar av kvalitetsarbetet på de tjänster som utförs.

Enligt rapporten (Ramböll, 2011 s. 14) är ersättning till utförarna för låg samtidigt som de konstaterar att det är svårt att avgöra hur ersättningen ska höjas. När ersättningssystemet infördes 2002 såg man att fördelen med nivåer framförallt var att de skulle ge mindre diskussioner mellan beställare och utförare om vad som är rätt ersättning. Stadsdelsförvaltningen har konstatera att så är inte fallet idag då ersättningssystemet snarare gett utrymme för olika tolkningar av regelverket och de upprättade avtalen.

Med utgångspunkt från Rambölls rapport, 2011 har ett förslag till en ny ersättningsmodell för hemtjänstutförare i staden utarbetats. Syftet med förslaget är att säkerställa att den enskilde får de insatser denne är beviljad och ge förutsättningar för en hemtjänst av god kvalitet.

Förvaltningen tycker att det föreslagna ersättningssystemet, som baserar sig på utförda timmar, korrelerar med det nya avgiftssystemet som innebär att den enskildes avgift baserar sig på timmar och inte som tidigare antal insatser per vecka är rimligt. Vidare anser förvaltningen att det är bra att den enskilde kan i



vissa fall få reducerad avgift om inte alla timmar utförts. Äldreförvaltningens ambition har varit att ersättningssystemet ska ge bättre statistikunderlag och underlätta uppföljning av utförd tid och utförda insatser.

En viktig faktor för en god kvalitet i hemtjänsten är personalens kompetens och erfarenhet. Beräkningarna av timkostnaderna baserar sig på en genomsnittlig månadslön på 22 000 kr för hemtjänstpersonalen. Med utbildad personal utan erfarenhet är den genomsnittliga lönenivån betydligt lägre. Med den nya ersättningen anser äldreförvaltningen att större krav kan ställas på personalens utbildningsnivå alternativt yrkeserfarenhet i den kommande revideringen av förfrågningsunderlaget för hemtjänsten.

Förvaltningens är mycket positivt inställd till översynen och de förslag som presenteras av Ramböll och Äldreförvaltningen. Förvaltningen anser att brukaren är i centrum i översynen och förbättringsförslagen vad det gäller antal utförda timmar och kvalitén i de timmar som utförs.

### **Bilagor**

1. Angående remissen om översyn av ersättningssystem inom hemtjänsten
2. Översyn ersättningsnivåer i Stockholms stad
3. Äldreförvaltningens tjänsteutlåtande 2011-11-21 (DNR 080301-541/2011)