

**Handläggare**  
Christina Egerbrandt  
Telefon: 08 508 08 032

**Till**  
Kungsholmens stadsdelsnämnd  
2013-09-26

## **Översyn av ersättningssystemet för hemtjänst**

remiss från kommunstyrelsen

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Kungsholmens stadsdelsnämnd överlämnar tjänsteutlåtandet som sitt svar på remissen från kommunstyrelsen.

Kerstin Ohlsson  
T.f. stadsdelsdirektör

### **Bakgrund**

År 2002 infördes kundval inom hemtjänsten och det nu gällande ersättningssystemet för utförare av hemtjänst inom Stockholms stad. Sedan kundvalet infördes 2002 har hemtjänstutförarnas uppdrag förändrats på flera sätt. Allt fler äldre har valt att bo kvar i sitt ordinarie boende med omfattande omvårdnadsinsatser, kravet på den sociala dokumentationen har stärkts och flera olika aktörer inom primärvården har inneburit många samarbetspartner för en hemtjänstutförare. Flertalet hemtjänstutförare, såväl privata som kommunala, uppger att de har svårt att genomföra uppdragen med nuvarande ersättning och det finns även ett antal större privata hemtjänstutförare som har 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.

Med anledning av förändringar som hemtjänsten har genomgått sedan 2002 överlämnade äldrenämnden i december 2011 ett förslag till kommunstyrelsen om ett nytt ersättningssystem inom hemtjänsten (dnr 080301-5441/2011). Förslaget gick ut på remiss

till samtliga stadsdelsnämnder. Kommunstyrelsen tog dock inte beslut i detta ärende utan våren 2012 fick äldrenämnden i uppdrag att ta fram en plan för införande och kostnadsberäkningar av såväl ersättnings- som tidsregistreringssystem inom hemtjänsten. Två arbetsgrupper har varit verksamma under året; en för det utvecklingsarbete som måste genomföras i paraplysystemet och en för det utvecklings- och införandearbete som krävs för tidregistrering. Arbete har även resulterat i en plan för teknikutveckling och en införandeplan med kostnadsberäknad tids- och aktivitetsplan.

## Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen Stöd till resultatstyrning i samverkan med avdelningen för äldreomsorg. Stadsdelsnämndens pensionärsråd har behandlat ärendet på sitt sammanträde den 23 september 2013.

## Remissen

### Förslag till nytt ersättningssystem

Stadsledningskontoret anser att en förändring av ersättningssystemet för hemtjänst är nödvändigt. Det nuvarande systemet med ersättning för bedömda timmar, där ej utförda timmar ska avvikelserapporteras, fungerar enligt stadsledningskontoret inte tillfredsställande. Det nya ersättningssystemet föreslås utgå från utförda timmar. Detta korrelerar med stadens avgiftssystem där den enskildes avgift är timbaserad.

Målsättningen med den nya ersättningsmodellen har varit att den ska vara tydlig och transparent. Det ska inte råda några oklarheter om vad uppdraget omfattar, vilka kostnader ersättningen täcker och hur dessa är beräknade. Följande föreslås ingå i förslaget till ersättning inom hemtjänsten:

- 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, till exempel vid sjukhusvistelse, utgår för maximalt fem kalenderdagar. Detta förutsatt att utföraren inte informerats minst fem dagar innan frånvaron.
- Om den utförda tiden överskrider vad som beställts måste detta godkännas av ansvarig biståndshandläggare.

De belopp som föreslås är följande:

<b>Insatstyp</b>	<b>Ersättningsbelopp - Egen regi</b>	<b>Ersättningsbelopp - Privat regi</b>
Insats i ordinärt boende dag, kväll och helg (07.00-22.00)	362 kronor per timme	371 kronor per timme
Insats i ordinärt boende natt (22.00-07.00)	183 kronor per insats	188 kronor per insats
Fast månadsersättning per larmkund i ordinärt boende	138 kronor per månad	141 kronor per månad

För privat regi är ersättningen 2,5 % högre för att kompensera att kommunala utförare har rätt att göra avdrag för moms på köpta varor och tjänster, vilket inte privata utförare har.

Det nya ersättningssystemet innebär en reell höjning av timersättningen jämfört med nuvarande ersättning, men förutsätter att ersättning endast utgår för faktiskt utförd tid. Idag utgår, enligt stadsledningskontorer, ersättning för 96 procent av den beställda tiden. Genom att införa ett tidsregistreringssystem är uppskattningen att cirka 81 procent av den beställda tiden kommer att debiteras. Denna siffra är baserad på erfarenheter från andra kommuner som gått över från bedömd tid alternativt bedömd tid med avvikelserapportering till utförd tid. Varje procentenhet motsvarar cirka 22 miljoner kronor per år *för staden som helhet*. Att införa ett tidsregistreringssystem är därför en förutsättning för att införa det nya ersättningssystemet.

En trolig effekt av det nya ersättningssystemet är, enligt stadsledningskontoret, att tiden hemma hos den enskilde kommer

att öka, vilket är en kvalitetshöjning för brukaren. Den nya ersättningen täcker i högre grad än tidigare kringkostnader som t.ex. gångtid och tid för dokumentation. Det faktum att utförarna enbart får betalt för den utförda tiden i det nya systemet ökar också, enligt stadsledningskontoret, incitamentet för att utföra all tid hos den enskilde. Verksamhetsuppföljningen kommer att bli bättre framförallt vad gäller jämförelser av vad som är beställt mot vad som faktiskt utförts. Det kommer också bli lättare för utförare och beställare att kommunicera kring utförd tid och ersättning.

Som underlag till de föreslagna timersättningarna har beräkningar gjorts av den faktiska kostnaden för att producera en hemtjänststimme. Uppgifter har inhämtats från fyra stadsdelsnämnder samt från privata utförare som ingått i den referensgrupp som använts under arbetets gång. För att beräkna kringtid såsom gång/restid, tid för dokumentation och övrig personaltid har planeringsscheman från ett antal hemtjänstgrupper samt en nattpatrull i egen regi använts.

Införandet av ett nytt ersättningssystem kräver ett förhållandevis omfattande och tidskrävande utvecklingsarbete i Paraplysystemet. På grund av att ett nytt avtal med IT-leverantören träder i kraft råder utvecklingsstopp av Paraplysystemet under 2014. Detta innebär att utvecklingsarbetet måste göras under 2013, i annat fall kan inte ett nytt ersättningssystem införas förrän tidigast hösten 2015.

## Tidsregistrering

I förstudien har projektgruppen utrett vilka tekniska lösningar som skulle vara möjliga att använda för tidsregistrering med hänsyn till såväl kostnadsmässiga som juridiska aspekter. En viktig faktor har varit vilka befintliga tekniska lösningar staden redan har tillgång till. Det har framförts önskemål från privata utförare och branschrådet om att utförarna ska få använda de resursplanerings- och tidregistreringssystem som de själva anskaffat. För att tillgodose detta önskemål föreslås att staden ska erbjuda två olika lösningar för tidsregistrering. Dels stadens befintliga mobila system för dokumentation ParaGå, dels en integrationstjänst som innebär att privata utförare med egna tidregistreringssystem kan kommunicera med Paraplysystemet. Det blir varje utförares ansvar att de system de använder är anpassade till detta integrationskontrakt.

ParaGå föreslås användas för tidsregistrering avseende verksamheter i egen regi. ParaGå kommer också, precis som idag, att erbjudas de privata utförare som så önskar. Befintliga handdatorer ska ersättas med androidtelefoner. För att säkerställa att insatsregistrering sker i kundens bostad kommer ParaGå att förstärkas med en identifieringsfunktion.

## Införande

Det har under arbetets gång varit en ambition att det nya ersättningssystemet ska kunna införas så snart som möjligt. Med hänsyn till projektets omfattning och komplexitet bedöms dock att tidsregistreringssystemet bör införas etappvis. Tidpunkt för övergång till det nya ersättningssystemet måste dock ske samtidigt för alla utförare. Detta innebär att de utförare som inte kommit igång med tidsregistrering måste rapportera in totalt utförd tid per månad manuellt i Paraplysystemet. Då denna tid inte kommer att vara lika exakt som med ett tidsregistreringssystem kommer detta sannolikt att innebära merkostnader för stadsdelsnämnderna under införandetiden. Baserat på erfarenheter från andra kommuner uppskattas att cirka 81 procent av den beviljade tiden kommer att utförarrapporteras med tidsregistreringssystem och cirka 90 procent av den beviljade tiden vid manuell rapportering.

Mot bakgrund av detta förordas att det nya ersättningssystemet införs från och med 1 januari 2014. Merkostnaderna för den tid som utförarna manuellt rapporterar in tid i Paraplysystemet blir kortare och det innebär därmed lägre kostnader. Eftersom stadsdelsnämnderna går in i användandet av tidredovisningssystem vid olika tider kommer merkostnaderna att vara olika för de olika nämnderna. Stadsdelsnämnderna kan söka kompensation för detta i tertialrapport 2 2014 och kostnaden beräknas till maximalt 47,0 mnkr.

Utöver det tekniska utvecklingsarbetet kommer, enligt stadsledningskontoret, stor vikt att läggas på införandeprocessen hos såväl beställare som utförare. Tillämpningsanvisningar för det nya ersättningssystemet kommer att tas fram för både biståndshandläggare och utförare. Även informations- och utbildningsmaterial kommer att tas fram och utbildning genomföras för beställare och utförare. Stöd och support under inkörningstiden ges till såväl biståndshandläggare som utförare under införandet.

## Ekonomi

Det krävs att både beställarna och utförarna avsätter tid för planering, förberedelser och utbildning. Vidare krävs tid för extra insatser under själva införandet såsom manuell rapportering av samtliga insatser samt aktiviteter för att driva det lokala införandet av tidregistreringssystemet. Utförarna har vid olika tillfällen påtalat att de också får extra kostnader för inköp av de androidtelefoner som behövs för att tidsregistrering ska vara möjlig samt ökade kostnader för fler användarkonton när samtlig vårdpersonal ska registreras i ParaInn. Registrering bör dock redan idag ske i ParaInn.

Ett förslag till kompensation för ovanstående förändringar är att staden betalar utförarnas användarkonton. Det skulle öka motivationen för utförarna att registrera sin personal i ParaInn, vilket är nödvändigt för att alla vårdbiträden skall kunna använda de nya androidtelefonerna för tidregistrering. Det andra förslaget är att ge utförarna en ekonomisk kompensation för den tid som de avsätter för utbildning. Det blir då lättare att kräva närvaro på utbildningarna vilket är en förutsättning för att framgångsrikt införande. Äldrenämnden avser att i tertialrapport 2 2013 äska maximalt 1,7 mnkr som avser 2013 och vidarefördela dessa till de utförare inom staden och externa utförare. Medel som avser 2014 behandlas i budget 2014.

## Projektkostnader

Kalkylerade kostnader för utveckling och införande av nytt ersättnings- och tidregistreringssystem redovisas i bilaga 2. Driftkostnader från 2014 och framåt kommer att behandlas i samband med budget för förvaltningsobjekt Sociala system. I likhet med övriga drift- och förvaltningskostnader för sociala system i IT-prislistan 2014 föreslås dessa att fördelas ut på berörda facknämnder och stadsdelsnämnder. I driftskostnaderna ingår också licens- och supportavgifter. Enligt preliminära beräkningar uppskattas driftskostnaderna uppgå till cirka tolv miljoner kronor per år.

## Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen välkomnar ett nytt ersättningssystem för hemtjänsten. En övergång till timersättning gör att ersättningsmodellen blir mer tydlig och transparent och korrelerar med avgiftssystemet. Verksamhetsuppföljningen gynnas, framför allt jämförelser av vad som är beställt mot vad som faktiskt utförts. En faktor för god kvalitet enligt förvaltningen är att den enskilde får den tid som denne är beviljad och införandet av

elektronisk rapportering säkerställer att insatsernas utförande i tid kan kontrolleras.

I och med att ersättningen per timme höjs ökar förutsättningarna för att den tid som den enskilde är beviljad verkligen utförs. Om höjningen är tillräcklig får framtida kvalitetsuppföljningar utvisa. Det borde dock, enligt förvaltningen, öka möjligheterna för personalen att hinna dokumentera, att utföra de arbetsuppgifter som ligger i kontaktmannaskapet, ge bättre förutsättningar för fortbildning osv. och förutsättningarna därmed öka att uppfylla nämndens mål om självbestämmande och integritet, trygghet, bra mat i en god måltidsmiljö, god personlig omsorg samt meningsfull tillvaro.

### Ersättningens utformning och storlek

Förslaget till nytt ersättningssystem baseras i huvudsak på utförda timmar vilket innebär att den enskilde endast betalar för den tid som utförts vilket överensstämmer med det nya avgiftssystemet där den enskilde ska betala för antal timmar. Ett elektroniskt system integrerat i paraplysystemet och Agresso är enligt förvaltningen nödvändigt för att säkerställa uppföljningen av insatsen, att rätt ersättning utgår till utföraren och rätt avgift till den enskilde.

I kostnadsberäkningarna för det föreslagna ersättningssystemet har antagits att 81 % av den beställda tiden kommer att utförarrapporteras och generera ersättning till utföraren. För nattinsatser har antagits att 90 % av beviljade insatser kommer att utföras. Förvaltningen konstaterar att nämndens egen regiverksamhet lägger ut all beställd tid.

Ersättning för insatser dag, kväll och helg har i förslaget beräknats utifrån stadens faktiska kostnader för att producera en hemtjänststimme. Beräkningarna har gjorts utifrån en modell som utarbetats av SKL (Sveriges kommuner och landsting). Förvaltningen har svårt att ta ställning till om de föreslagna timersättningarna till egen regi respektive privata utförare är rimlig. Det finns framför allt tre poster som är oklara; hyran, genomsnittlig månadslön för hemtjänstpersonal samt kostnader för data- och tele.

Den beräknade hyreskostnaden är helt orimligt låg för lokaler i innerstaden. Kostnader för data- och tele är mycket svåra för förvaltningen att ta ställning till då det i dagsläget råder oklarheter kring dessa kostnader.

En viktig faktor för god kvalitet är enligt förvaltningen personalens kompetens och erfarenhet. Om stadens mål att ha utbildad personal och personal med erfarenhet ska uppnås måste utförarens vilja att anställa utbildad personal och kompetensutveckla redan anställda stimuleras. Om en enhet har personal med hög utbildning och lång erfarenhet är en månadslön på 22 000 kr per månad enligt förvaltningen alltför lågt beräknat. I nämndens egen regiverksamhet, där all personal har utbildning, är den genomsnittliga månadslönen 24 000 kr. Den föreslagna ersättningen är således inte tillräcklig.

## Ekonomi

Införandet av det nya ersättningssystemet kräver att både beställare och utförare avsätter tid för planering, förberedelser och utbildning. Vidare krävs tid för extra insatser under själva införandet såsom manuell rapportering mm.

Stadsledningskontoret föreslår två modeller för kompensation till utförarna:

1. Att staden betalar för utförarnas användarkonton i ParaInn.
2. Att ge utförarna en ekonomisk kompensation för den tid som de avsätter för utbildning.

Förvaltningen förordar alternativ 1. Det förslaget är enklare rent administrativt samtidigt som användarkonton är en förutsättning för utförarnas dokumentation under införandetiden.

## Bilaga

Översyn av ersättningssystemet för hemtjänst (remiss från stadsledningskontoret).