



KOMMUNSTYRELSEN
ÄLDRE- OCH YTTTERSTADSROTELN

ANK TILL NORRMALMS
STADSDELSFÖRVALTNING
2013-07-01
Dnr 151-378/2013

DNR: 68/2012
DATUM: 2013-07-01

34710

Till berörd remissinstans

ANGÅENDE REMISSEN OM ÖVERSYN AV ERSÄTTNINGSSYSTEM INOM HEMTJÄNSTEN

Detta gäller remissvar på "Översyn av ersättningssystem inom hemtjänsten"
Dnr: 68/2012

Remisstiden sträcker sig till den 27 september 2013, vilket vi ber er respektera. Om det av några skäl inte är möjligt för er att inkomma med svar inom utsatt tid måste en kontakt tas med den för ärendet ansvariga personen på roteln.

Ansvarig handläggare/borgarrådssekreterare på Äldre- och ytterstadsroteln är Helena Söderblom, tfn 08 508 29 142.

Remissvar skickas till:

- Äldre- och ytterstadsroteln i **digital form (word/excel)**. Ange KS:s diarienummer som namn på ärenderubrik. Ex: KS 314-331-2004
- KF/KS kansli i **pappersform**.

Bilagga **inte** remissunderlaget. Det finns redan diariefört i kommunstyrelsens diarium.

Häfta **inte** ihop handlingarna.

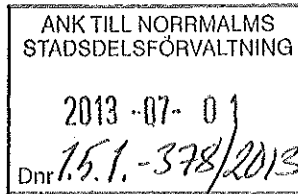
Adresserna är följande:

Rotelns e-post: Funktion SLK RV-remissvar eller
RV-remissvar@stockholm.se

KF/KS kansli, Stadshuset, 105 35 STOCKHOLM

Med vänliga hälsningar

Äldre- och ytterstadsroteln



Remitteringsmapp

Ärende: Översyn av ersättningssystem inom hemtjänsten

Inkom till KF/KS kansli den 16 januari 2012.

Behandling i övrigt:

För yttrande senast: 27 september 2013.

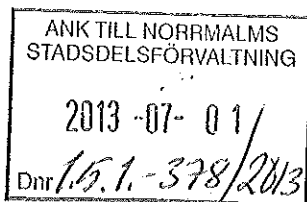
Stadsdelsnämnderna

Facknämnderna

Övriga

Bromma
Enskede- Årsta- Vantör
Farsta
Hägersten-Liljeholmen
Hässelby-Vällingby
Kungsholmen
Norrmalms
Rinkeby-Kista
Skarpnäck
Skärholmen
Spånga-Tensta
Södermalm
Älvsjö
Östermalm

Äldrenämnden



Handläggare
Anders Håkansson
Telefon: 08-508 29 387

Till
Kommunstyrelsen

Översyn av ersättningssystemet för hemtjänst

Stadsledningskontorets förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Förslag till nytt ersättningssystem för hemtjänsten godkänns med vad som anförts i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande och införs från och med första januari 2014.
2. Ett tidsregistreringssystem för stadens hemtjänstutförare införs under det första halvåret 2014.
3. Äldrenämnden ges i uppdrag att leda arbetet med införandet av tidsregistreringssystemet.
4. Kommunstyrelsen får i uppdrag att i samarbete med Äldrenämnden utforma tillämpningsanvisningar gällande det nya ersättningssystemet.
5. Äldrenämnden får i uppdrag att ansvara för utbildning vid införandet av nytt ersättningssystem och tidsredovisningssystem.
6. Kostnader för införande 2013 uppgår till maximalt 19,9 mnkr och finansieras från It-programmet för 2013-2018 (Dnr 031-786/2012). Eventuella kostnader för 2014 behandlas i budget 2014.

Irene Lundquist Svenonius
Stadsdirektör

Staffan Ingvarsson
Biträdande stadsdirektör

Sammanfattning

Sedan det nuvarande ersättningssystemet för hemtjänst infördes 2002 har hemtjänstutförarnas uppdrag förändrats på flera sätt. Flertalet hemtjänstutförare uppger att de har svårt att genomföra uppdragen med nuvarande ersättningsmodell samtidigt som det finns flera indikationer på att de äldre inte får insatser i den omfattning de är beviljade. Det föreslagna ersättningssystemet föreslås utgå från utförda timmar istället för som idag, 17 nivåer och avvikelserapportering av bedömda timmar. För att ersättning efter utförda timmar ska vara möjlig föreslås att ett tidsredovisningssystem införs. Tiden hos den enskilde ska dokumenteras elektroniskt och rapporteras till stadens verksamhetssystem för att utbetalning ska kunna ske. Den debiterbara tiden beräknas sjunka då ersättning sker efter utförd tid istället för bedömd tid, vilket innebär att utrymme inom befintlig ram finns för att höja ersättningen per tjänst i jämförelse med idag.

Det nya ersättningssystemet föreslås börja gälla den 1 januari 2014. Dock kommer införandet av ett tidsredovisningssystem att ske successivt under första halvåret 2014. Införandet beräknas innebära projektkostnader på totalt 30,7 miljoner kronor samt merkostnader då ersättningssystemet införs, innan en övergång till ersättning enligt utförd tid är helt införd. Dessa kostnader finansieras genom stadens It-program.

Stadsledningskontoret anser att en förändring av ersättningssystemet för hemtjänst är helt nödvändig. Framför allt för att det nuvarande systemet med ersättning för bedömda timmar, där ej utförda timmar ska avvikelserapporteras, inte fungerat tillfredsställande. Det finns exempel på utförare som mycket sällan rapporterar avvikelse medan andra utförare regelmässigt rapporterar de insatser som inte utförts. Detta innebär att utförare som inte följer stadens regler i dessa fall premieras. Stadsledningskontoret anser att det föreslagna systemet med ersättning för utförd tid är mer rättvist. Den föreslagna ersättningen ger också utförarna bättre förutsättningar för att utföra en hemtjänst av god kvalitet.

Bakgrund

År 2002 infördes kundval inom hemtjänsten och det nu gällande ersättningssystemet för hemtjänstutförare. Ersättningen har sedan dess beslutats i kommunfullmäktiges budget. 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. Äldrenämnden påbörjade en förstudie om hur ett nytt ersättningssystem och tidsregistreringssystem skulle kunna införas. Detta arbete har letts av en styrgrupp bestående av representanter från stadsdelsnämnderna, äldrenämnden och stadsledningskontoret. Det har genomförts i projektform med en projektledare från äldrenämnden samt två externa konsulter. 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 tidsregistrering. Både beställare och utförare från såväl egen regi som privata utförare har ingått i den referensgrupp som tillsatts för projektet.

Detta arbete har även resulterat i en plan för teknikutveckling och en införandeplan med kostnadsberäknad tids- och aktivitetsplan. Baserat på detta underlag har även en projektbudget tagits fram.

Ärendet

Nuvarande system

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 där samtliga kostnader för att utföra tjänsten ingår. För 2013 finns 17 ersättningsnivåer med ersättningar från 324 kronor per månad i nivå 1 upp till 60 034 kronor per månad i nivå 17. I det nuvarande ersättningssystemet finns också en timersättning som utgår om en person är beviljad mer än 227,2 timmar per månad eller vid enstaka insatser. Till skillnad från nivåersättningen är timersättningen differentierad beroende på när insatsen utförs. Utförarna ska varje månad avvikelserapportera 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.

Jämförelse med andra kommuner

Vid en jämförelse 2011 med andra ersättningssystem i tio kommuner i länet var den genomsnittliga grundersättningen för omvårdnadsinsatser bland de tio jämförelsekommunerna 321 kronor per timme, i vissa kommuner utgår också ett tillägg för insatser som utförs kvällar och helger. De har i regel också en särskild ersättning för nattinsatser. Den genomsnittliga timersättningen i Stockholms stad var 2011, 296 kronor per timme oavsett när på dygnet insatserna utförs. Sju av jämförelsekommunerna har en särskild ersättning för serviceinsatser vilket i snitt uppgår till 288 kronor per timme. Det kan dock konstateras att det finns vissa svårigheter att göra en exakt jämförelse mellan stadens faktiska ersättning till utförarna och andra kommuners ersättning då systemen ser olika ut.

Förslag till nytt ersättningssystem

Det nya ersättningssystemet föreslås utgå från utförda timmar. Detta korrelerar med stadens avgiftssystem som innebär att den enskildes avgift är timbaserat. I tidigare avgiftssystem baserade sig avgiften på antal insatser per vecka. Under vissa förutsättningar får den enskilde en reducerad avgift om inte alla timmar utförts. Det är därför nödvändigt att kunna följa upp hur många timmar som faktiskt utförts. I det nuvarande avgiftssystemet sker avrundning av beviljade timmar genom att eventuella decimaler tas bort. I det nya ersättningssystemet



föreslås beviljade timmar istället avrundas till närmsta halvtimme vad gäller både beställning och avgift. De nuvarande avgiftsgrupperna behöver därmed justeras något och förändringen kan innebära att ett antal personer kan komma att tillhöra en annan avgiftsgrupp än med nuvarande avrundningsregler.

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. Genom att ersättningen täcker kostnader för gångtid och tid för dokumentation ökar också förutsättningarna för en god arbetsmiljö för personalen. Vidare har ambitionen varit att ersättningsystemet ska ge bättre statistikunderlag och underlätta uppföljning av utförd tid och utförda insatser.

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:

Insattstyp	Ersättningsbelopp - Egen regi	Ersättningsbelopp - Privat regi
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 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. Att införa ett tidsregistreringssystem är därför en förutsättning för att införa det nya ersättningssystemet.

En trolig effekt av det nya ersättningssystemet är att tiden hemma hos den enskilde kommer att öka, vilket är en kvalitetshöjning för brukaren. En viktig orsak till detta är att den nya ersättningen i högre grad än tidigare täcker 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 incitamentet för att utföra all tid hos den enskilde. Verksamhetsuppföljningen kommer att bli bättre och kommer att kunna göras på en mer detaljerad nivå än vad som görs idag. Detta gäller framförallt 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 hemtjänsttimme. 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.

För insatsen hemtjänst i ordinärt boende dag, kväll och helg har 30 procent kringtid beräknats. Denna innefattar gång och restid, tid för dokumentation samt övriga personaltid. Det bör förtydligas att kringtid ersätts med 30 procent av lönekostnaden per utförd timme, inte per personaltimme. Detta då ersättning även utgår för avböjda besök samt vid oplanerade frånvaroperioder (max 5 dagar). Ersättning för arbete på obekvämt arbetstid har beräknats till 11 procent av lönekostnaden. Personalkostnaderna är beräknade på den genomsnittliga lönen för omvårdnadspersonal i staden.

För insatsen hemtjänst i ordinärt boende, natt har kringtiden beräknats till 50 procent då det i regel är betydligt större avstånd mellan kunderna på natten. Ersättning för arbete på obekvämt arbetstid har beräknats till 21 procent av lönekostnaden. I nattersättningen ingår också bilkostnader. Nattinsatser föreslås att ersättas per insats istället för per timme.

För larm föreslås en fast ersättning per larmkund i ordinärt boende oavsett om larmkunden har andra insatser eller enbart larm. Den fasta ersättningen innebär att ingen ersättning betalas ut per utförd larminsats. Syftet med en fast ersättning är att underlätta administrationen för en relativt liten del av verksamheten.

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 då en upphandling skulle fördröja införandeprocessen avsevärt. En upphandling av stadens dokumentationssystem inklusive mobila lösningar kommer att genomföras under 2013 men de nya avtalen gäller först från 1 november 2014. Efter att ha konsulterat stadens IT-avdelning och juridiska avdelning konstaterades att det befintliga avtalet för ParaGå möjliggör att systemet kan användas för tidsregistrering.

Det har framförts önskemål från privata utförare och branschrådet om att utförarna ska få använda de resursplanerings- och tidsregistreringssystem som de själva anskaffat. Många utförare är också verksamma i flera kommuner och de upplever det som ett allt större problem att de måste dokumentera och tidsregistrera i flera olika system. 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 tidsregistreringssystem kan kommunicera med Paraplysystemet.

Paragå

ParaGå föreslås att användas för tidsregistrering avseende verksamheter i egen regi. ParaGå kommer också, precis som idag, att erbjudas de privata utförare som så önskar. Alla utförare, oavsett regiform, ska själva betala för mobiltelefonerna.

För att ParaGå ska fungera enligt den kravspecifikation som tagits fram av projektgruppen krävs ett utvecklings- och anpassningsarbete. Bland annat ska ParaGå finnas att tillgå genom en applikation vilket innebär att de befintliga handdatorerna kan ersättas med androidtelefoner. För att säkerställa att insatsregistrering sker i kundens bostad kommer ParaGå att förstärkas med en identifieringsfunktion. Integrationsfunktionen som skickar och tar emot information



mellan Paraplysystemet och ParaGå kommer också att anpassas till de nya förutsättningarna. Allt ovanstående utvecklings- och anpassningsarbete krävs för att kunna införa det nya ersättnings- och tidregistreringssystemet för såväl kommunala som privata utförare.

Integrationstjänst

Staden vidareutvecklar en befintlig integrationsplattform så att externa system för tidsregistrering kan kommunicera med Paraplysystemet. Detta arbete måste då bygga på ett standardiserat integrationskontrakt som specificerar transaktioner, kommunikationsvillkor med mera. Det blir varje utförares ansvar att de system de använder är anpassade till detta integrationskontrakt. Staden sluter inga avtal med externa leverantörer av tidsregistreringssystem däremot krävs en verifierings- och certifieringsprocess med varje leverantör.

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 tidregistreringssystemet 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.

Med bakgrund av detta förordas att det nya ersättningssystemet införs från och med 1 januari 2014. En stor fördel med detta är att hösten 2013 kan utnyttjas till att förbereda införandet av både ersättningssystemet och tidregistreringssystemet. Detta innebär också att tiden för manuell inrapportering i Paraplysystemet förkortas vilket medför att inga extrakostnader för hemtjänsten uppstår under 2013. 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.

Ytterligare en fördel med att införa det nya ersättningssystemet vid årsskiftet är att beslut om nya avgifter ändå fattas vid årsskiftet.

Införandeplanen baserar sig på att det nya ersättningssystemet träder i kraft för samtliga utförare from 2014-01-01. Tidplan för utveckling och införande framgår av bilaga 1. Allt utvecklingsarbete genomförs under 2013 och förberedelser för införande påbörjas under hösten 2013. Det nya ersättningssystemet gäller from 1 januari 2014 medan övergång till det nya tidregistreringssystemet föreslås ske successivt under första halvåret 2014.

Utöver det tekniska utvecklingsarbetet behöver stor vikt läggas på införandeprocessen hos såväl beställare som utförare. Informations- och utbildningsmaterial behöver tas fram och utbildning av beställare och utförare planeras och genomförs. Stöd och support under inkörningstiden är nödvändig för att införandet ska kunna ske enligt plan. Successiv uppföljning och utvärdering av införandet är en förutsättning för att kunna korrigera när så behövs. De aktiviteter som planerats är:

- Kommunstyrelsen får i uppdrag att i samarbete med äldrenämnden utarbeta tillämpningsanvisningar för biståndshandläggare och utförare gällande det nya ersättningssystemet.
- Äldrenämnden får i uppdrag att genomföra utbildningar och ta fram utbildningsmaterial för biståndshandläggare och utförare gällande det nya ersättningssystemet.
- Äldrenämnden får i uppdrag att genomföra utbildningar för utförare i ParaGå.
- Äldrenämnden ansvarar för att stöd och support ges till såväl biståndshandläggare som utförare under införandet.
- Etablera organisation för releasehantering/certifiering/support

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 driftkostnaderna ingår också licens- och supportavgifter. Enligt preliminära beräkningar uppskattas driftkostnaderna uppgå till cirka tolv miljoner kronor per år.

Riskanalys

De risker som bedömts som mest väsentliga och de åtgärder som behövs om risken utfaller framgår nedan:

Risker	Åtgärder
Samordningen av utvecklingsarbetet i Paraplysystemet och ParaGå brister vilket får till följd att utvecklingsarbetet blir försenat	Tydliga kravspecifikationer och beställningar från stadens sida. Säkerställ att det i avtalet med Tieto tydligt framgår att Tieto ansvarar för utvecklings- och samordningsansvaret mellan Paraplysystemet och ParaGå.
Driftkapaciteten är inte tillräckligt dimensionerad för att klara den stora trafikvolym som uppstår när alla mobiltelefoner är aktiva	Tidigt genomföra belastningstester som kan ligga till underlag för att dimensionera kommunikationsnät och servrar mm Tydliggöra SLA-kraven i driftavtal mellan staden och Tieto
Utförarna har inte anskaffat "rätt" mobiltelefoner vilket innebär att införandeplanen inte kan genomföras enligt plan	Information i god tid till utförarna så att de hinner införskaffa telefoner i god tid innan produktionsstart
Införandeplanen kan bli försenad om inte alla utförare kommer till inplanerade utbildningar och i tid genomför de aktiviteter som finns i införandeplanen	Information i god tid till utförarna så att de hinner planera in frånvaro för utbildning samt tid för att genomföra de förberedelseaktiviteter som behövs
Resursbrist föranleder förseningar när nya externa tidregistreringssystem ska certifieras	Genom avtal med Tieto säkerställa att det finns resurser med rätt kompetens att tillgå inom en viss kalendertid. Kvartalsvis planering.
Nuvarande avtal om leverans av ParaGå löper ut under hösten 2014. Ett systembyte direkt efter att samtliga utförare gått över till tidregistrering enligt den nuvarande ParaGå-lösning medför risker för driftstörningar.	Anpassa utvecklingen av den nuvarande ParaGå-lösning samt övergången till det nya ParaGå utifrån resultatet av införandeprojektet samt utifrån omfattningen av systemförändringen mellan nuvarande ParaGå och det nya ParaGå.
Risker	Åtgärder
Samordningen av utvecklingsarbetet i Paraplysystemet och ParaGå brister vilket får till följd att utvecklingsarbetet blir försenat	Tydliga kravspecifikationer och beställningar från stadens sida. Säkerställ att det i avtalet med Tieto tydligt framgår att Tieto ansvarar för utvecklings- och samordningsansvaret mellan Paraplysystemet och ParaGå.
Driftkapaciteten är inte tillräckligt dimensionerad för att klara den stora trafikvolym som uppstår när alla mobiltelefoner är aktiva	Tidigt genomföra belastningstester som kan ligga till underlag för att dimensionera kommunikationsnät och servrar mm Tydliggöra SLA-kraven i driftavtal mellan staden och Tieto
Utförarna har inte anskaffat "rätt" mobiltelefoner vilket innebär att	Information i god tid till utförarna så att de hinner införskaffa telefoner i god tid innan

införandeplanen inte kan genomföras enligt plan	produktionsstart
Införandeplanen kan bli försenad om inte alla utförare kommer till inplanerade utbildningar och i tid genomför de aktiviteter som finns i införandeplanen	Information i god tid till utförarna så att de hinner planera in frånvaro för utbildning samt tid för att genomföra de förberedelseaktiviteter som behövs
Resursbrist föranleder förseningar när nya externa tidregistreringssystem ska certifieras	Genom avtal med Tieto säkerställa att det finns resurser med rätt kompetens att tillgå inom en viss kalendertid. Kvartalsvis planering.
Nuvarande avtal om leverans av ParaGå löper ut under hösten 2014. Ett systembyte direkt efter att samtliga utförare gått över till tidregistrering enligt den nuvarande ParaGå-lösning medför risker för driftstörningar.	Anpassa avvecklingen av den nuvarande ParaGå-lösning samt övergången till det nya ParaGå utifrån resultatet av införandeprojektet samt utifrån omfattningen av systemförändringen mellan nuvarande ParaGå och det nya ParaGå.

Ärendets beredning

Detta ärende har beretts av stadsledningskontorets förnyelseavdelning. Ärendet bygger på planering och analys i samarbete med flera parter. Bland annat har samverkan skett med äldrenämnden, stadsledningskontorets IT-avdelning samt Skarpnäcks och Norrmalms stadsdelsnämnder.

Stadsledningskontorets förslag

Stadsledningskontoret anser att en förändring av ersättningssystemet för hemtjänst är helt nödvändig. Framför allt för att det nuvarande systemet med ersättning för bedömda timmar, där ej utförda timmar ska avvikelserapporteras, inte fungerat tillfredsställande. Det finns exempel på utförare som mycket sällan rapporterar avvikelse samtidigt som andra utförare regelmässigt rapporterar de insatser som inte utförts. Detta innebär att utförare som inte följer stadens regler i dessa fall premieras. Stadsledningskontoret anser att det föreslagna systemet med ersättning för utförd tid är mer rättvist. Den föreslagna ersättningen ger också utförarna bättre förutsättningar för att utföra en hemtjänst av god kvalitet.

En övergång från de 17 nivåer som är aktuella idag till en timersättning gör att ersättningsmodellen blir mer tydlig och transparent. Vad som biståndsbedömningen avser blir mer tydligt för en utförare. Verksamhetsuppföljningen kommer att bli bättre och kommer att kunna göras på en mer detaljerad nivå än vad som görs idag. Detta gäller framförallt 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.

En trolig effekt av det nya ersättningssystemet är att tiden hemma hos den enskilde kommer att öka, vilket är en kvalitetshöjning för brukaren. En viktig orsak till detta är att den nya ersättningen i högre grad än tidigare täcker kringkostnader som t.ex. gångtid och tid för dokumentation. Det är även en fördel att det föreslagna ersättningssystemet korrelerar med stadens avgiftssystem som innebär att den enskildes avgift är timbaserad. I tidigare avgiftssystem baserade sig avgiften på antal insatser per vecka.

Övergången till det nya ersättningssystemet och tillhörande tidsredovisningssystem innebär vissa merkostnader. För 2013 innebär detta kostnader för ny teknik och förändringar av befintlig teknik på 10,3 mnkr. Kostnaderna för utbildning och information under 2013 uppgår till 5,2 mnkr och övriga kostnader till 4,3 mnkr. Dessa 19,9 mnkr finansieras inom ramen för It-programmet 2013-2018 (Dnr 031-786/2012). För 2014 innebär övergången kostnader om 9,3 mnkr som även de finansieras inom It-programmet.

Det nya ersättningssystemet för hemtjänsten kommer att gälla från och med 2014-01-01, men införandet av ett tidsredovisningssystem kommer att ske successivt under första halvåret 2014. Detta innebär att de stadsdelsnämnder som går in sent i användandet av tidsredovisningssystemet får betala den högre ersättningen, men får inte den lägre debiteringsgraden som tidsredovisningssystemet innebär. För att inte orättvisa ska uppstå mellan stadsdelsnämnder skulle de som går in i systemet sent ersättas under denna period. Från 2014 ska det ske en manuell rapportering av vad som utförts. Då krävs det en mer aktiv handling av utförare för att få betalt för tjänster som inte utförts än idag. En ersättningsmodell föreslås där stadsdelsnämnderna i tertialrapport 2 2014 kan ersättas för hela merkostnaden avseende 40 procent av den beräknade totala merkostnaden. Sedan finns det möjlighet att även söka för maximalt 50 procent av den resterande beräknade merkostnaden. För detta ändamål kommer det att reserveras 47 mnkr i central medelsreserv för 2014.

och ifrågasätta utförare som debiterar hela eller stora delar av den bedömda tiden.

Stadsledningskontoret föreslår att kommunstyrelsen får i uppdrag att i samarbete med äldrenämnden utforma tillämpningsanvisningar gällande det nya ersättningssystemet. Stadsledningskontoret föreslår vidare att äldrenämnden får i uppdrag att utarbeta och genomföra en utbildningsplan för införandet av nytt ersättningssystem och tidsredovisningssystem.

Stadsledningskontoret föreslår att kommunfullmäktige beslutar införa en timbaserad ersättning inom hemtjänsten enligt förslag i detta tjänsteutlåtande. De ersättningar som redovisas är i 2013 års nivå. När det nya systemet införs 2014 bör detta beaktas när kommunfullmäktige beslutar om budget 2014.

Bilagor:

1. Tidplan för införandet av tidsregistreringssystem
2. Projektkostnader för införandet av tidsregistreringssystem och nytt ersättningssystem för hemtjänsten.

BILAGA I

INFÖRANDEPLAN FÖR NYTT ERSÄTTNINGSSYSTEM I JANUARI 2014

Införandeplanen baserar sig på att det nya ersättningssystemet träder i kraft för samtliga utförare fr.o.m. 2014-01-01. Tidplanen för utveckling och införande framgår nedan. Allt utvecklingsarbete genomförs under 2013. Förberedelser för införande påbörjas under hösten 2013, det nya ersättningssystemet gäller fr.o.m. 1 januari 2014 medan övergång till det nya tidregistreringssystemet sker successivt under perioden 1 januari-30 juni 2014.

Huvudaktivitet	2012			2013												2014												
	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	
FÖRSTUDIE																												
Analys, kravarbete, planering	■	■	■																									
TEKNIKPROJEKT																												
Paraphysystemet, utv arbete				■	■	■	■	■	■																			
Integrationskontrakt, certifieringsprocess				■	■	■	■	■	■																			
Mobila lösningen (ParaGå), utv arbete				■	■	■	■	■	■																			
Integrationsmodulen externa system				■	■	■	■	■	■																			
Konverteringstest av pågående insatsbeslut									■																			
Certifiering av externa system										■	■	■	■	■														
INFÖRANDEPROJEKT																												
Planering, uppföljning				■	■	■	■	■	■																			
Utveckling av utbildningsmaterial							■	■	■	■	■	■	■	■														
Utveckling av e-learning								■	■	■	■	■	■	■														
Kursadministration											■	■	■	■														
Testverksamhet androidmobiler				■	■	■	■	■	■																			
Acceptanstester av vår- och höstrelease														■	■													
Testkörning av Paragårportering																												
Nytt ersättningssystem införs																												
Etapp, beställare																												
Etapp 1, utförare																												
Etapp 2, utförare																												
Etapp 3, utförare																												
Etapp 4, utförare																												
Slöd, support, uppföljning																												
Förvaltningsetablering, överlämning																												

■	Planering, ledning, uppföljning
■	Produktion utbildningsmaterial
■	Kursplanering och administration

■	Utförarnas test och inkörning
■	Acceptanstester, proskörning
■	Utbildning, lokalt stöd

■	Förberedelser och inkörning
■	Produktion
■	Support, stöd och uppföljning

BILAGA 2

PROJEKTKOSTNADER

Kalkylerade kostnader för utveckling och införande av nytt ersättnings- och tidregistreringssystem redovisas i nedanstående tabell. En beskrivning av kostnadsposternas innehåll görs under respektive huvudrubrik.

Projektbudget	Kostnader 2012 - 2014 (Tkr)			Totalt
	Kostnader 2012	Kostnader 2013	Kostnader 2014	
Specifikation				
FÖRSTUDIEPROJEKT				
Förstudie, kravarbete, projektetablering	1 600			1 600
Summa förstudieprojekt	1 600			1 600
TEKNIKPROJEKT				
Planering, ledning, information		603	0	603
Paraplysystemet, utv arbete		2 844	0	2 844
Rapporter ur Paraplysystemet		1 971	0	1 971
Mobila lösningen (ParaGå), utv arbete		1 955	440	2 395
Underhållsavgift Phoniro Care		300	0	300
Integration mot Phoniro Care - Mobile Iron		500	0	500
MobileIron, supportkostnader		600	0	600
Integrationsmodulen, processbeskrivning		100	0	100
Certifieringskostnad, 2 + 1 ext system		200	100	300
Omcertifiering, ny release		100	150	250
Identifieringslösning,		0	500	500
Driftkostnader, nya miljöer		1 125	0	1 125
Summa teknik		10 298	1 190	11 488
INFÖRANDEPROJEKT				
Planering, ledning, information		1 802	1 404	3 207
Dokumentation, e-learning, lathundar		1 326	150	1 476
Förberedelse för e-learning		486	0	486
Etapp, beställare		916	0	916
Etapp 1, utförare		713	0	713
Etapp 2, utförare		0	651	651
Etapp 3, utförare		0	648	648
Etapp 4, utförare		0	502	502
Förvaltningsorganisation, etablera		0	396	396
Summa införande		5 244	3 751	8 995
STÖD TILL UTFÖRARNA				
Kontoavgifter utgår ej		833	2 500	3 333
Ersättning för utbildningsdagar		878	527	1 405
Summa utförarstöd		1 711	3 027	4 738
Oförutsedda kostnader	0	2 600	1 300	3 900
SUMMA PROJEKTKOSTNADER:	1 600	19 853	9 268	30 721