



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

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

Facknämnderna

Äldrenämnden

Övriga

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 mkr och finansieras från It-programmet för 2013-2018 (Dnr 031-786/2012). Eventuella kostnader för 2014 behandlas i budget 2014.

Irene Lundquist Svenonius
StadsdirektörStaffan 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 avvikelser 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 tidregistrering. 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 ersättningssystemet 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:

Insatstyp	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 införs 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 tillgängligt 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 genomföras. 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 driftskostnaderna ingår också licens- och supportavgifter. Enligt preliminära beräkningar uppskattas driftskostnaderna 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 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.
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 tertiärrapport 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																											
Paraplysystemet, utv arbete				■	■	■	■	■	■			■	■														
Integrationskontrakt, certifieringsprocess				■	■			■				■															
Mobila lösningen (ParaGÅ), utv arbete					■			■	■																		
Integrationsmodulen externa system								■	■																		
Konverteringslest av pågående insatsbeslut									■	■																	
Certifiering av externa system												■	■														
INFÖRANDEPROJEKT																											
Planering, uppföljning				■	■																						
Utveckling av utbildningsmaterial								■	■																		
Utveckling av e-teaming									■	■																	
Kursadministration												■	■														
Testverksamhet androidmobiler					■																						
Acceptanstester av vår- och höstreleasen									■						■												
Testkörning av Paragårappportering																											
Nytt ersättningssystem införs																											
Etapp, beställare																											
Etapp 1, utförare																											
Etapp 2, utförare																											
Etapp 3, utförare																											
Etapp 4, utförare																											
Stöd, support, uppföljning																											
Förvaltningsetablering, överlämning																											

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

■	Utförarnas test och inkörning
■	Acceptanstester, provkörning
■	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



HÄSSELBY – VÄLLINGBY STADSDELSNÄMND

Justering/sign

Sammanträdesdag

Blad

2012-03-20

26 STOCKHOLMS STAD Kommunstyrelsen KF/KS Kansli	
Ink.	2012 -03- 3 0
Dnr:	627-68/2012
Till:	EV

§ 25

Översyn av ersättningssystem inom hemtjänsten

Remiss från Kommunstyrelsen, dnr 69-2012.

Ärendet och stadsdelsförvaltningens förslag finns redovisat i tjänsteutlåtande den 24 februari 2012.
Dnr 1.5.1-054-2012.

Sammanfattning

En översyn av Stockholms stads ersättningssystem för hemtjänst har genomförts och ett förslag om nytt system har tagits fram. Det nya systemet innebär en ökning av ersättningen till utförarna och bygger på principen om utförd tid. Det nya systemet förutsätter att utförd tid kan följas upp på ett tillförlitligt sätt och äldreförvaltningen föreslår därför att utförarna ska rapportera utförd tid elektroniskt i anslutning till den enskildes bostad. Förvaltningen ställer sig bakom förslaget i stort men påpekar att ersättningssystemet kommer att innebära ökade kostnader för köp av hemtjänst och att det är viktigt att hänsyn tas till detta vid budgettilldelningen. Förvaltningen menar även att införandet av ett nytt ersättningssystem och ett elektroniskt tidsregistreringssystem kan vara svårt att införa redan vid årsskiftet 2012-2013.

BESLUT

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som sitt svar på remissen från Kommunstyrelsen.

Särskilt uttalande

Ledamot Bo Arkelsten m fl (M), ledamot Helen Jäderlund Eckardt (FP) och tjänstgörande ersättare Marianne Magnusson (C) lämnade följande särskilda uttalande:

”Alliansen ser det är mycket viktigt att ett förslag till nytt ersättningssystem för hemtjänsten nu är framtagen och som bygger på att ersättningen relateras till den faktiska tid brukaren har fått hjälp i hemmet. Vi tror att ett nytt ersättningssystem enligt framlagt förslag kan bidra till att göra omsorgen av de äldre i hemmen ännu effektivare och attraktivt, jämfört med andra omsorgsformer. Alliansen noterar att förvaltningen dels ställer sig frågande om kostnaden för införandet av ett elektroniskt system och dels ifrågasätter tidpunkten för ett införande (2012/2013). Alliansen uppmanar därför förvaltningen att återkomma med rapporter om ekonomiska konsekvenser av införandet samt återrapportera arbetet med implementeringen, givet KS/KF antar förslaget.”

forts.



HÄSSELBY – VÄLLINGBY STADSDELSNÄMND

Justering/sign

Sammanträdesdag

Blad

2012-03-20

27

.....
forts.

Särskilt uttalande

Vice ordförande Leif Larsson (V) lämnade följande särskilda uttalande:

”Vi instämmer förvaltningens svar på remissen, och vill därutöver anföra att; vänsterpartiet välkomnar översynen och vi välkomnar även att förvaltningen så tydligt lyfter att hemtjänsten behöver mer resurser. Det är mycket som behöver förbättras inom hemtjänsten. Vi utgår också från att kraven i kommande förfrågningsunderlag verkligen kommer att ställa tydliga krav på personalens utbildningsnivå och yrkeserfarenhet så att de pengar som tillförs hamnar där de ska. Förslaget till nytt ersättningssystem ser vi som ett erkännande av den kritik som länge har framförts, bland annat mot att gångtiderna inte har räknats med i ersättningen och att ersättningen inte har tagit hänsyn till tid för dokumentation.

Hemtjänsten är i kris och det behövs en rejäl satsning för att kvaliteten på insatserna ska vara så god att både äldre och medarbetare känner sig nöjda. Idag är hemtjänsten underfinansierad, hårt styrd av strama schablontider och valfriheten är reducerad till ett val mellan hundratalet utförare, av vilka fåtalet äldre har någon god kännedom om.

Att hemtjänsten i Stockholms stad har för liten budget bekräftas i en aktuell rapport ". stadens förhållandevis låga ersättningsnivå i kombination med det omfattande hemtjänstupdraget riskerar att långsiktigt påverka verksamhetens kvalitet negativt." (Slutrapport Översyn ersättningsnivåer inom hemtjänsten i Stockholms stad)

Insatserna i hemtjänsten är hårt styrda av schablontider, som i praktiken många gånger fungerar som tak även om det i teorin ska vara ett verktyg för att öka likvärdigheten i staden. Tidsgränserna upplevs som orealistiska av hemtjänstens personal, som därmed också ständigt känner att de inte kan göra sina insatser för de äldre på ett värdigt sätt.

Vänsterpartiet kämpar för verklig valfrihet i vardagen. Att äldre ska kunna påverka innehållet i insatsen, vem som ger hjälp och hur den utförs är rättigheter som ger verkligt självbestämmande. Att antalet utförare av hemtjänst blir fler och fler är i sig ingen garanti för valfrihet. Äldre röstar inte med fötterna. Många äldre har inte ork att göra ett informerat val.

Mer resurser måste till för att individuella behov ska styra i högre grad än idag.”

Särskilt uttalande

Ledamot Seyfi Dogan m fl (S) lämnade följande särskilda uttalande:

”Vi stödjer reservationen från (S) och (V) i äldrenämnden och vill för övrigt anföra följande.

forts.



HÄSSELBY – VÄLLINGBY STADSDELSNÄMND

Justering/sign

Sammanträdesdag

Blad

2012-03-20

28

.....

forts.

Det vi har sett är att personal inom hemtjänsten får allt mindre tid för de äldre vilket innebär en försämring av kvaliteten i vården av dem som bor hemma. Därför är det positivt att det nu skett en översyn av systemet. Förslaget ska göra att de äldre får den vård de har fått biståndsbeslut på. Ersättningen ska ges per timme och tiden ska registreras för att säkerställa att den äldre får den tid som beviljats.

Ersättningen ska höjas, enligt förslaget ska bland annat kringtid ska vara inräknad i ersättningen. Det skulle innebära att den faktiska biståndsbedömda tiden hos pensionären ger en ökad kostnad.

Vi instämmer med förvaltningen att det är viktigt att nämnden får full kompensation i budgeten för de ökade kostnader som förslaget innebär.

Vi har märkt att förvaltningen fått ägna mycket tid till administration och konsumentkontakt sen den det nya valsystemet införts med nära 100 utförare inom hemtjänsten enbart i Hässelby-Vällingby. Det och annat har ökat overhead kostnaden för förvaltningen. Vi anser därför privata vårdgivare ska ha samma ersättning som kommunala utförare, inte att de ska få mer som föreslagits.

Projektet med handdatorer, ParaGå, har prövats av vår hemtjänstpersonal, men fungerar inte problemfritt och vi håller med förvaltningen att det behövs en längre period och att fler behöver lära sig hantera den innan det nya ersättningssystemet sätts i sjön.

Vi vill också gärna veta vad förslaget får för konsekvenser vad gäller bland annat kostnad och kvalitet. Det är svårt att se hur förslaget kommer att fungera i praktiken t ex hur kringtiden att fungera i praktiken. Bäst vore om det blev ett pilotprojekt i någon stadsdel så att förslaget blir prövat. Målet är att få en modell som är rättvis och enkel att förstå och som leder till en omsorg med hög kvalitet för de äldre.”

Ersättaryttrande

Ersättare Fredrik Wallén (KD) lämnade följande ersättaryttrande
”Jag ställer sig bakom M, FP och C:s särskilda uttalande.”

Paragrafen beslöts omedelbart justerad



HÄSSELBY-VÄLLINGBY STADSDELSFÖRVALTNING
ÄLDREOMSORGEN

TJÄNSTEUTLÅTANDE
24 FEBRUARI 2012

Josefin Johansson
Telefon: 508 05 072

SID 1 (5)

DNR 1.5.1-054-2012

SAMMANTRÄDE 20 MARS 2012

25

Till
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Översyn av ersättningssystem inom hemtjänsten.

Svar på remiss från kommunstyrelsen, dnr 68/2012

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som sitt svar på remissen från Kommunstyrelsen.

(omedelbar justering)

Leif Spjuth
stadsdelsdirektör

Annica Dominius
avdelningschef

Sammanfattning

En översyn av Stockholms stads ersättningssystem för hemtjänst har genomförts och ett förslag om nytt system har tagits fram. Det nya systemet innebär en ökning av ersättningen till utförarna och bygger på principen om utförd tid. Det nya systemet förutsätter att utförd tid kan följas upp på ett tillförlitligt sätt och äldreförvaltningen föreslår därför att utförarna ska rapportera utförd tid elektroniskt i anslutning till den enskildes bostad.

Förvaltningen ställer sig bakom förslaget i stort men påpekar att ersättningssystemet kommer att innebära ökade kostnader för köp av hemtjänst och att det är viktigt att hänsyn tas till detta vid budgettilldelningen. Förvaltningen menar även att införsel av ett nytt ersättningssystem och ett elektroniskt tidsregistreringssystem kan vara svårt att införa redan vid årsskiftet 2012-2013.

Bilagor

1. Kommunstyrelsens remiss (dnr: 68/2012)



Ärendets beredning

Delta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för äldreomsorg.

Ärendet har behandlats i samverkansgrupp den 8 mars 2012.

Ärendet har behandlats i lokala pensionärsrådet den 12 mars 2012.

Sammanfattning av remissen

Ramböll har på uppdrag av äldreförvaltningen sett över det nuvarande systemet för ersättning till utförare av hemtjänst i syfte att bedöma rimligheten i Stockholms stads ersättningsnivåer. Ramböll har genomfört bedömningen genom att jämföra Stockholms stads ersättningsnivå med vad andra kommuner i länet erbjuder sina utförare av hemtjänst. En jämförelse mellan Stockholms stads ersättningsnivå och olika utförares kostnader har också gjorts liksom en sammanställning över hur stadens utförare av hemtjänst ser på ersättningsnivån och vilka förbättringsområden som de framhåller när det gäller ersättningssystemet.

Stockholms stad har för närvarande en ersättningsmodell där ersättning ges i 18 olika ersättningsnivåer. Ersättningen ges för beviljad tid med justering för större avvikelser. Stockholms modell innebär att utförarna inom ramen för respektive ersättningsnivå kan utföra mindre tid än vad som beslutats utan att ersättningen förändras. Samtidigt sänks ersättningen i de fall den utförda tiden understiger ersättningsnivåns ram. I Rambölls rapport framgår att det råder stor osäkerhet bland utförarna om när tidavvikelser ska rapporteras och systemet upplevs som krångligt och svårt att förstå.

Stockholms stads modell skiljer sig från jämförelsekommunernas modeller. Av jämförelsekommunerna tillämpar alla kommuner utom Solna ersättningsmodeller där ersättning ges för utförd tid och där beviljad tid utgör en maxtid. I jämförelse med de andra kommunerna i länet framgår att Stockholms stads ersättningsnivå ligger under genomsnittet. Stockholms stad ställer vissa kostnadsdrivande krav på utförarna som majoriteten av övriga kommuner lagt utanför ersättningssystemet för hemtjänst t.ex. larmutryckning och arbete nattetid.

Rambölls slutsats är att Stockholms stads ersättning för hemtjänst bör höjas. Dagens ersättningsnivåer i kombination med det omfattande hemtjänstuppdraget riskerar att långsiktigt påverka verksamhetens kvalitet negativt menar Ramböll.

Äldreförvaltningen har efter översynen av Stockholms stads ersättningssystem arbetat fram ett förslag till nytt system. Syftet med det nya systemet är att säkerställa att den enskilde får de insatser denne är beviljad och att ge



förutsättningar för en hemtjänst av god kvalitet. Det föreslagna ersättningssystemet är baserat på utförda timmar vilket också är den princip som det nya avgiftssystemet för hemtjänst, som infördes 11 februari 2012, bygger på.

Förslag till ersättningsbelopp:

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

I ersättningen ingår kostnader för kringtid som gång/restid, tid för dokumentation och övrig personaltid. Insatser nattetid och larm ersätts separat. För hemtjänst i 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.

Ersättningen för hemtjänstinsatser i servicehus förändras inte i och med det nya förslaget då det visat sig svårt att tillämpa principen om utförd tid i servicehus då arbetssättet i många fall liknar det på vård- och omsorgsboende med många men korta besök under dagen. Äldreförvaltningen föreslår att ett särskilt uppdrag ges för att utreda ersättningssystemet i servicehusen då ersättningen idag ser olika ut mellan stadsdelarna.

Beräkningarna av timkostnaderna för hemtjänst är baserad 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 högre krav kan ställas på personalens utbildningsnivå/yrkeserfarenhet i den kommande revideringen av förfrågningsunderlaget för hemtjänsten.

En förutsättning för det nya ersättningssystemet är att utförd tid kan följas upp på ett tillförlitligt sätt. Äldreförvaltningen föreslår att utförarna ska rapportera utförd tid elektroniskt i anslutning till den enskildes bostad. I stadens sociala system finns idag en teknisk lösning ParaGå och ett projekt pågår med handdatorer för dokumentation och schemaplanering. Representanter från Äldreomsorgsföretagarna har framfört att det är viktigt att utförarna själva får välja vilket system för tidsregistrering de vill använda. Det förutsätter dock att



stadens system kan ta emot rapportering från flera olika system. Frågan om vilket system för tidsregistrering som ska användas måste utredas vidare av äldreförvaltningen och stadsledningskontorets IT-avdelning. Tieto har gjort en första analys av när anpassningar i Paraplysystemet och fakturahanteringssystemet Agresso kan vara klara och kommit fram till att det nya ersättningssystemet tidigast kan införas vid årsskiftet 2012/2013. Tieto kan inte lämna något kostnadsförslag på införandet av ett system för tidsregistrering skulle kosta förrän en förstudie är genomförd. Äldreförvaltningen föreslår att stadsledningskontorets IT-avdelning får i uppdrag att beräkna kostnaden för införandet av ett tidsregistreringssystem och att medel reserveras i den centrala medelsreserven för detta.

I budget 2012 har staden aviserat 5 % höjning av hemtjänstersättningen genom att hemtjänstersättningen höjs 2,5 % och ytterligare 65 miljoner kronor har reserverats för ett nytt ersättningssystem. En konsekvens att det nya ersättningssystemet bedöms kunna införas tidigast i januari 2013 blir att höjningen 2012 stannar vid 2,5 %. Äldreförvaltningens uppfattning är att de medel som reserverats i centrala medelsreserven för ett nytt ersättningssystem bör fördelas på nuvarande ersättningsnivåer i avstämningsärendet 2012.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen har länge påtalat att den nuvarande nivån på ersättningen inte gett utförarna förutsättningar att utföra en god hemtjänst och ställer sig därför bakom förslaget om ett nytt ersättningssystem.

Förvaltningens mening är att det föreslagna systemet baserat på utförd tid har potential att bli mycket tydligare och lättare att förstå för alla parter. Det kommer också medföra att det blir betydligt enklare att följa upp att den enskilde får de insatser som han eller hon beviljats.

Privata utförare blir i det nya systemet såväl som i det gamla kompenserade för att de inte får lyfta moms vid köp av varor och tjänster. Förvaltningens erfarenhet är att kommunala utförare oftast har högre overhead-kostnader (kostnader för t.ex. lokaler, administrativ personal, material m.m.) än privata utförare och att detta möjligen skulle kunna innebära att skillnaden i ersättning mellan kommunala och privata utförare skulle kunna vara något mindre.

Förvaltningen har erfarenhet av systemet ParaGå och fortfarande, efter cirka ett och ett halvt år, fungerar inte systemet problemfritt. Så trots att det är angeläget att ett nytt ersättningssystem införs så snart som möjligt vill förvaltningen



understryka vikten av att systemen testas ordentligt både på central nivå och att alla verksamheter får en period att lära sig använda systemet innan det införs i skarpt läge. Införande redan vid årsskiftet 2012/2013 förefaller vara en snäv tidsplan.

Förvaltningen är positiv till att kostnadsdrivande insatser nattetid ersätts separat per insats utanför den vanliga timersättningen. Förvaltningen ställer sig också positiv till att det nya ersättningssystemet bygger på lönenivåer för utbildad/erfaren personal och menar att ökade krav *ska* ställas på personalens utbildningsgrad i kommande förfrågningsunderlag.

Förvaltningen ställer sig även positiv till förslaget att ge äldreförvaltningen i uppdrag att se över ersättningssystemet för servicehus. För närvarande råder det stora skillnader mellan hur stadsdelarna räknar fram basersättningen, den s.k. bottenplattan, och osäkerhet råder vilken ersättning servicehusen ska få och under hur lång tidsperiod efter att en boende flyttat.

Det nya ersättningssystemet kommer att innebära en ökad kostnad vilket är viktigt att ta hänsyn till i budgetarbetet. Stadsdelarna måste redan i budgettilldelningen ges förutsättningar att ge medborgarna den hjälp de har behov av, till en kostnad som ger utförarna förutsättningar att leverera tjänster av god kvalitet, och samtidigt kunna hålla en budget i balans.



BROMMA STADSDELSNÄMND

SAMMANTRÄDESPROTOKOLL
22 MARS 2012
BLAD 21

§ 13

Översyn av ersättningssystemet för hemtjänsten

Beslut

Nämnden godkänner förvaltningens förslag till remissvar.

Omedelbar justering.

Ärendet

Förslaget innebär att utföraren ersätts för den faktiskt utförda tiden hos den enskilde. Ersättningen utgår per timme för insatser som utförs dag, kväll och helg, nattetid per insats samt för larm införs en fast månadsersättning, till skillnad från gällande ersättningssystem som består av 17 ersättningsnivåer.

Brommas stadsdelsförvaltning hade redovisat ärendet i ett tjänsteutlåtande från den 27 februari 2012.
Dnr 52-12-1.5.1.

Förslag till beslut

Ordföranden Jan Tigerström (M) föreslog för majoritetens del att nämnden skulle ställa sig bakom förvaltningens förslag.

Anders Löwdin m fl (S) föreslog att nämnden skulle besluta enligt följande:

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen av förslaget till nytt ersättningssystem inom hemtjänsten samt anför därutöver följande:

Det är viktigt att ersättningen är rättvis, enkel att förstå och kommunicera samt administrera.

Vi välkomnar därför översynen och även insikten att hemtjänsten behöver mer resurser.

Vi förutsätter att förslagen leder till väsentligt höjda ersättningar och kvalitetshöjningar, se även reservationerna i Äldrenämnden från socialdemokraterna och vänsterpartiet.

Vi anser att utförarna inte ska tillåtas använda underentreprenörer då kvalitetskontrollen, kostnadskontrollen och ansvarsfördelningen blir svårare.

STOCKHOLMS STAD Kommunstyrelsen Registraturet	
Ink.	2012 -04- 0 3
Dnr:	827-68/2012
Till:	RL



§ 13, forts

Vi vill särskilt betona att mycket har hänt sedan kundvalet infördes. Antalet utförare är nu så stort att det för den enskilde är nästan omöjligt att sätta sig in i vilken skillnaden är mellan olika utförare och därmed finns det i realiteten inte någon valfrihet. Det stora antalet utförare medför vidare att mycket av personalens tid går åt till transporter mellan brukarna. Förutom att detta är stressande för personalen är det i hög grad kostnadsdrivande. Idag vet nog ingen hur stor andel av arbetstiden som läggs på resor. Att lägga bortåt hälften av personalkostnaden på resor i stället för insatser i hemmet anser vi vara slöseri med skattemedel.

Beslutsgång

Ordföranden Jan Tigerström (M) ställde förslagen mot varandra och fann att nämnden ställde sig bakom hans förslag.

Reservationer

Anders Löwdin m fl (S) reserverade sig mot beslutet till förmån för sitt förslag.

Särskilt uttalande

Cecilia Obermüller m fl (MP) anmälde följande särskilda uttalande:

Förvaltningen, som varit delaktig i framtagandet av förslaget till översyn av ersättningssystemet bör ha god kunskap om eventuella brister i förslaget. Miljöpartiet godkänner förvaltningens förslag till remissvar och vill därutöver hänvisa till det särskilda uttalande som lämnats vid äldrenämndens sammanträde den 13 dec 2011.



13

Handläggare: Catharina Liljedahl
Telefon: 08-508 06 302

Till
Bromma Stadsdelsnämnd

Översyn av ersättningssystemet för hemtjänsten

Svar på remiss från Kommunstyrelsen


Förvaltningens förslag till beslut

1. Nämnden godkänner förvaltningens förslag till remissvar.

Omedelbar justering.



Bitte Davidsson
stadsdelsdirektör



Pia Bäck
verksamhetsområdeschef

Sammanfattning

Förvaltningen stödjer i stort remissförslaget om nytt ersättningssystem för hemtjänsten. Förslaget är väl genomarbetat och ger en god förutsättning till likvärdig hantering inom staden samt mellan privat och egen regi.

Förslaget innebär att utföraren ersätts för den faktiskt utförda tiden hos den enskilde. Ersättningen utgår per timme för insatser som utförs dag, kväll och helg, nattetid per insats samt för larm införs en fast månadsersättning, till skillnad från gällande ersättningssystem som består av 17 ersättningsnivåer. Utförarna ska rapportera utförd tid elektroniskt. Förslaget bör säkerställa att den enskilde får de insatser denna är beviljad och därmed möjliggörs en hemtjänst med god kvalitet.

I remissvaret lämnar förvaltningen kommentarer och synpunkter på några delar av äldreförvaltningens förslag.

Ärendets beredning

Detta ärende har beretts inom verksamhetsområde äldreomsorg.

Bakgrund

Ärendet har sänds på remiss till samtliga stadsdelsnämnder, SLK, Famna och Äldreomsorgsföretagarna. Remisstiden sträcker sig till den 23 mars 2012.

Flertalet hemtjänstutförare, såväl privata som kommunala, uppger att de har svårt att genomföra uppdragen med nuvarande ersättning. Samtidigt finns flera indikationer på att de äldre inte får insatser i den omfattning de är beviljade. Mot bakgrund av detta har äldreförvaltningen på uppdrag av stadsledningskontoret att genomföra en översyn av ersättningssystemet inom hemtjänsten.

Ärendet

År 2002 infördes kundval inom hemtjänsten och det nu gällande ersättningssystemet där ersättningen utgår i 17 ersättningsnivåer. Ersättningen inom hemtjänsten beslutas i samband med budget och är inte indexreglerad.

På uppdrag av äldreförvaltningen har konsultföretaget Ramböll gjort en jämförelse med tio andra kommuner i länet samt genomfört intervjuer och enkätundersökning bland stadens samtliga hemtjänstutförare. Utifrån denna undersökning är det Rambölls uppfattning att staden har en ersättningsmodell som är svår att förstå, kommunicera och som försvårar för jämförelser med andra kommuner. Vidare anser de att det är först när ersättningsmodellen är klar och tydlig som det går att fastställa rimliga ersättningsnivåer.

Äldreförvaltningen har tillsammans med representanter från stadsdelskontorets förnyelseavdelning och IT-avdelningen samt Bromma stadsdelsförvaltning tagit fram ett förslag till nytt ersättningssystem.

Det nya förslaget innebär att:

- Ersättning utgår per *utförd timme* för insatser som utförs dag, kväll och helg.
- 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. 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.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen välkomnar en förändring av nuvarande ersättningssystem och är i stort positiv till förslaget, men vill särskilt kommentera och lämna synpunkter på några delar.

Nuvarande ersättningssystem

Förvaltningen instämmer med äldreförvaltningen att nuvarande ersättningssystem är otydligt och att det finns risk för feltolkning.

Förslag nytt ersättningssystem

Förvaltningen delar äldreförvaltningens uppfattning om och ser ett stort värde i att det nya ersättningssystemet har större möjlighet att säkerställa att den enskilde får de insatser denna är beviljad vilket därmed möjliggör bättre kvalitet. Dels på grund av att uppföljningen förenklas dels för att ersättningssystemet korrelerar med stadens nya avgiftssystem.

Ersättningen

Förvaltningen anser att med de föreslagna ersättningarna ska det inte råda några oklarheter då all biståndsbedömd tid skall gå till den enskilde, dvs. ersättningen ska täcka utförarenhetens samtliga kostnader, vilket bör ge lika villkor för utförarenheterna.

På några punkter avviker dock lika villkor. Då kringtiden beräknas till 30% av personalkostnaden gynnas de utförarenheter som har kunder inom ett begränsat geografiskt område/byggnad medan de som har kunder inom ett större geografiskt område har ett sämre läge.

Elektroniskt tidsregistreringssystem

Förvaltningen ser positivt på att ett elektroniskt tidsregistreringssystem införs, detta bör underlätta uppföljning av insatser och kostnader.

Förvaltningen vill understryka att det är viktigt att tidsregistreringssystemet är klart för användning i samband med införandet av nytt ersättningssystem. Annars



finns risk för administrativt merarbete både för såväl biståndshandläggarna som utförarna.

Kostnadsberäkningar och utförda timmar

Förvaltningen anser att den osäkra delen i förslaget är kostnadsberäkningarna beroende av hur många timmar som *faktiskt utförs*. Staden har idag inte tillgång till exakt omfattning av utförd tid och därmed finns inga jämförelser. Med utgångspunkt från detta är det mycket viktigt att man till en början följer utfallet noga och ger utrymme till eventuella justeringar antingen för utförare eller för stadsdelarnas tilldelning av medel. Utförs större procentandel av beställda timmar än vad som är beräknat i förslaget (81%) kommer detta att påverka beställarenhetens budgetutfall i negativt. För Brommas del motsvaras i dagsläget 1% förändring av ca 1,8 mnkr.

Uppdrag att utreda ett ersättningssystem för servicehus

Förvaltningen ser inget behov av att se över ersättningssystemet för servicehusen. För stadens få återstående servicehus ser förutsättningarna olika ut, dels vad gäller byggnader, volym, samutnyttjande med andra verksamheter mm. Idag går det inte att skilja ut kostnader för hemtjänstinsatser och kostnader för "grundersättningen" i Paraplysystemet. Förvaltningen anser man ska avvakta tills det finns möjlighet att skilja ut dessa kostnader samt att utvärdering av nytt ersättningssystem för hemtjänsten är genomförd.

Bilagor

1. Protokollsutdrag från äldrenämndens sammanträde tisdagen den 13 december 2011.
2. Äldreförvaltningens tjänsteutlåtande "Översyn av ersättningssystemet för hemtjänsten"
3. Översyn Ersättningsnivåer inom hemtjänsten i Stockholms stad, Ramböll