



Handläggare: Anne-Christine Davidsson  
Telefon: 508 03 187

Till  
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

## Översyn av ersättningssystemet för hemtjänsten

Svar på remiss

### Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden lämnar svar på remissen i enlighet med tjänsteutlåtandet.

Maria Häggblom

Margareta Ericson

Stadsdelsdirektör

Avdelningschef

### Sammanfattning

På uppdrag av stadsledningskontoret har äldreförvaltningen genomfört en översyn av ersättningssystemet inom hemtjänsten. I ärendet föreslår äldreförvaltningen att ett nytt ersättningssystem för utförare inom hemtjänsten införs 1 januari 2013. Förslaget innebär att ersättning utgår med 351 kr per utförd timme för insatser som utförs dag, kväll och helg. Ersättning för insatser nattetid utgår med 178 kr per utförd insats. I ersättningarna ingår kostnader för kringtid såsom gång/restid, tid för dokumentation och övrig personaltid. För larmkunder i ordinärt boende införs en fast månadsersättning motsvarande 134 kr per månad, vilket innebär att ingen särskild ersättning utgår för utförda larminsatser.

Vidare föreslås att ett tidsregistreringssystem ska införas för alla utförare inom hemtjänsten.

Äldreförvaltningen föreslår även att äldrenämnden får i uppdrag att utreda ersättningssystemet för servicehus.



## Ärendet

År 2002 infördes kundval inom hemtjänsten och det nu gällande ersättningssystemet för hemtjänstutförare. Ersättningen beslutas i samband med budget men är inte indexreglerad. Ersättning utgår idag enligt ett nivåsystem med 17 ersättningsnivåer som baserar sig på det beräknade antal timmar som behövs för att utföra uppdraget. Ersättningen i nivå 1 (0-1,4 tim/mån) är 298 kr/mån och 55 179 kr/mån i nivå 17 (166,6-227,2 tim/mån). I ersättningen ingår samtliga kostnader för att utföra tjänsten, såsom kostnader för personal, kringtider, administration, resor och lokaler. Ingen särskild ersättning utgår för insatser som utförs på obekvämt arbetstid.

Är personen beviljad mer än 227,2 tim/mån eller är beviljad enstaka insatser utgår en timersättning som är differentierad beroende på om insatsen utförs dagtid på vardagar eller på obekvämt arbetstid och varierar mellan 293 kr (vardagar dagtid) till 384 kr (störhelg).

Utförarna ska varje månad avvikelserapportera tid som inte utförts i förhållande till beställd tid. Om den tid som utförts ligger inom den fastställda ersättningsnivån ska inget avdrag göras på ersättningen.

På uppdrag av äldreförvaltningen har konsultföretaget Ramböll gjort en översyn av stadens ersättningssystem och en jämförelse med andra ersättningssystem i tio andra kommuner i länet, bilaga 3. I rapporten konstaterar Ramböll att det är svårt att jämföra stadens faktiska ersättning till utförarna med andra kommuner beroende på de variationer som finns i nivåersättningen. En annan viktig skillnad är också att i stadens uppdrag till hemtjänstutförarna ingår både natt- och larminsatser, vilket det oftast inte gör i de jämförande kommunerna. Ramböll gör bedömningen att stadens ersättning till utförarna är för låg men konstaterar även att det är svårt att avgöra hur mycket ersättningen bör höjas. Detta beroende på att den faktiska ersättningen varierar såväl inom som mellan nivåerna. I praktiken innebär det att utförarens ersättning per timme är beroende av vilka ersättningsnivåer deras kunder har och framförallt var i nivån beställningen ligger.

Ramböll har gjort intervjuer och en enkätundersökning bland stadens samtliga hemtjänstutförare och drar slutsatsen att det, trots de svårigheter som finns med att jämföra den faktiska ersättningen med andra kommuner, finns mycket som talar för att stadens ersättningsnivå för hemtjänsten bör höjas. Deras bedömning är att stadens förhållandevis låga nivå i kombination med det omfattande



hemtjänstuppedraget riskerar att långsiktigt påverka verksamhetens kvalitet negativt. De föreslår därför en översyn av hela ersättningsmodellen.

#### *Förslag till nytt ersättningssystem*

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

Det föreslagna ersättningssystemet, som baserar sig på utförda timmar, korrelerar med det nya avgiftssystemet som innebär att den enskildes avgift baserar sig på timmar och inte som tidigare antal insatser per vecka. Den enskilde kommer också att i vissa fall få reducerad avgift om inte alla timmar utförts. Det är därför nödvändigt att kunna följa upp hur många timmar som faktiskt utförts.

#### *Förslaget innebär att:*

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

En förutsättning för det föreslagna ersättningssystemet är att utförarna ska rapportera utförd tid elektroniskt. Endast den faktiska tiden hos den enskilde ska rapporteras. De tekniska lösningar som krävs för detta måste utredas vidare i samarbete mellan äldreförvaltningen och stadsledningskontorets IT-avdelning. Anpassningar måste dessutom göras till både Paraplysystemet och Agresso.

#### *Beräknade kostnader*

De beräknade kostnaderna för hemtjänst i ordinärt boende med nuvarande ersättningssystem uppgår till 2 106 mnkr 2012. Med det föreslagna



ersättningssystemet och antagandet att ca 81% av den beviljade tiden kommer att ersättas beräknas kostnaderna uppgå till 2 170 mnkr. I budget 2012 finns 65 mnkr reserverade för ett nytt ersättningssystem vilket täcker de beräknade kostnadsökningarna för hemtjänstersättningen.

Kostnader tillkommer i samband med införandet av ett nytt tidsregistreringssystem. Beräkning av dessa kostnader kan göras först efter att en förstudie är genomförd. Äldreförvaltningen föreslår därför att stadsledningskontorets IT-avdelning får i uppdrag att beräkna kostnader för införandet av ett tidsregistreringssystem och att medel reserveras i centrala medelsreserven för detta ändamål.

Ersättningssystemet kan införas tidigast vid årsskiftet 2012/2013 då förstudien av vilket tidsregistreringssystem som ska användas först måste genomföras.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldre och funktionshinder. Stadsdelsnämndens pensionärsråd fick ärendet på sammanträdet den 26 januari 2012 och har inkommit med eget yttrande, se bilaga 2. Samverkansgruppen informeras om ärendet 21 februari 2012.

### **Förvaltningens förslag**

I ett kundvalssystem med många olika utförare är det viktigt att beställaren är tydlig med vad som förväntas av utförarna och att utförarna har rimliga förutsättningar att utföra uppdraget. Detta skapar en god grund för en öppen dialog och förtroende mellan beställaren och utföraren.

Målsättningen har varit att ersättningsmodellen 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. Förvaltningen välkomnar ett ersättningssystem som har ambitionen att ge bättre statistikunderlag och underlätta uppföljning av utförd tid och utförda insatser.

Förvaltningen gör bedömningen att tätare uppföljning av biståndsbesluten kommer att krävas vilket i sin tur tar ytterligare resurser i anspråk av beställarenheten.

Vikten av att ha ett användarvänligt och säkert sätt att rapportera den faktiskt utförda tiden är stor. De tekniska lösningarna måste vara enkla för personalen att hantera.



I budget 2012 har staden aviserat 5% höjning av hemtjänstersättningen genom att den höjts 2,5 % och ytterligare 65 mnkr har reserverats för ett nytt ersättningssystem. Då det föreslagna ersättningssystemet bedöms kunna införas tidigast 1 januari 2013 blir konsekvensen att ersättningen stannar vid 2,5% för 2012.

Förvaltningen delar äldreförvaltningens uppfattning om att de medel som reserverats i den centrala medelsreserven för ett nytt ersättningssystem bör fördelas på nuvarande ersättningsnivåer i avstämningsärendet 2012.

### **Bilagor**

1. Remissen
2. Yttrande från lokala pensionärsrådet.
3. Slutrapport från Ramböll.
4. Tjänsteutlåtande från Äldreförvaltningen