

**Handläggare**  
Linn Ljunglöf  
Telefon: 0850818122

**Till**  
Farsta stadsdelsnämnd  
2022-02-10

## Kvalitetspremie inom hemtjänst

Svar på remiss från kommunstyrelsen

### Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen av förslag till kvalitetspremie inom hemtjänst.

### Sammanfattning

Med utgångspunkt från ett uppdrag i kommunfullmäktiges beslut om budget 2021 föreslår stadsledningskontoret att staden under 2022 prövar en målbaserad ersättning, kvalitetspremie, för utförare inom hemtjänst i ordinärt boende. Ersättningen föreslås konstrueras som en separat del, ett komplement till den ordinarie hemtjänstpengen, baserad på tre kvalitetsindikatorer. De indikatorer som föreslås är kontinuiteten i den personal som den enskilde träffar, andelen arbetade timmar som utförs av timavlönade medarbetare och medarbetarnas utbildningsnivå.

Förvaltningen anser att förslaget är ett bra initiativ. En målbaserad ersättning ger incitament för hemtjänstverksamheter att driva en verksamhetsutveckling mot förbättrad kvalitet. De utvalda kvalitetsmålen ser förvaltningen som relevanta. Förvaltningen lyfter dock vikten av att indikatorerna utformas så att de ger ett rättvisande kvalitetsmått samt att de bör ställas i relation till andra väsentliga perspektiv och mål.

### Bakgrund

Hemtjänst är den insats som flest omsorgstagare beviljas inom äldreomsorgen. Inom staden fanns det i oktober 2021 13 kommunala utförare och 72 privata utförare av hemtjänst.

Under det gångna året har kommunstyrelsen tillsammans med äldre- och omsorgsnämnden haft i uppdrag från kommunfullmäktige att utreda förutsättningarna för att utforma en ersättningsmodell för hemtjänstutförare i syfte att främja hög kvalitet och kontinuitet. Ett förslag om kvalitetspremie har tagits fram av stadsledningskontoret

för att i mindre skala prövas under perioden maj till december 2022, hos både privata utförare och egen regi.

Kommunstyrelsen har remitterat förslaget till ett antal instanser, bland annat samtliga stadsdelsnämnder, för yttrande senaste den 8 februari 2022. Första stadsdelsnämnd har beviljats anstånd till den 11 februari.

## **Remissen i sammanfattning**

### **Nuvarande ersättningsmodell**

Enligt en inventering som Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) gjorde år 2019 har totalt 159 av landets 290 kommuner infört valfrihetssystem inom äldreomsorgen enligt lagen om valfrihetssystem (LOV). Av dessa angav 150 kommuner att de använder någon av nedanstående ersättningsmodellerna inom hemtjänsten:

- Ersättning per beviljad tid, planerad tid eller schablontid (77 kommuner)
- Ersättning per utförd/arbetad tid (68 kommuner)
- Annan ersättningsform nivåbeslut, prestation, tjänst (5 kommuner)

Inom Stockholms stad används en ersättningsmodell som innebär att ersättningen till utförarna utgår per utförd timme mellan klockan 07.00 och 22.00. Ersättningen ska täcka samtliga kostnader såsom personalkostnader, kostnader för kringtid, resor, administration, IT-kostnader, lokaler, samverkan, transporter, material, utrustning, arbetstekniska hjälpmedel med mera.

### **Kompletterande ersättningar**

För att introducera ytterligare incitament för hög kvalitet eller hög produktion kompletteras ibland fasta ersättningar inom vården och andra LOV-tjänster med en målbaserad ersättning. Detta rör sig ofta om en bonus eller premie som betalas ut om vissa uppsatta kvalitetsmål uppnås, antingen på individnivå för brukarna, på gruppnivå genom exempelvis brukarundersökningar, eller på verksamhetsnivå genom att utförarenheten ska uppnå vissa mål.

Forskning och tidigare studier har lyft fram en rad parametrar som ses som mest avgörande för en god kvalitet i hemtjänsten, såsom den enskildes inflytande över insatsernas utformning, kontinuitet i den personal man träffar, tid, arbetsmetoder, kompetent personal, reflektion och handledning, specialisering, arbetsledning, arbetsmiljö samt samverkan med hemsjukvården.

Konsultföretaget Sweco fick 2020 i uppdrag av stadsledningskontoret att utreda hur hemtjänstpengens utformning samt tillhörande avtal och uppföljning bättre kan främja hög kvalitet

inom hemtjänsten i Stockholms stad. I rapporten presenteras erfarenheter av målrelaterade ersättningar från Täby och Lund. I Täby baseras ersättningen i huvudsak på resultat från brukarundersökningen, medan Lund valt att koppla ersättningen till måluppfyllelse på individnivå.

### **Kvalitetspremie i Stockholms stad**

Kommunstyrelsen och äldrenämnden har under 2021 utifrån ett uppdrag i kommunfullmäktiges beslut om budget utrett att i mindre skala pröva att utforma ersättningen till hemtjänstutförare så att hög kvalitet och kontinuitet främjas.

Utredningen har landat i ett förslag om att staden under perioden 1 maj – 31 december 2022 prövar en målbaserad ersättning för utförare inom hemtjänst i ordinärt boende. Ersättningen föreslås som en kvalitetspremie vilken konstrueras som en separat del och komplement till den ordinarie hemtjänstpengen. Utförare som upphandlats enligt LOV och utförare i egen regi föreslås per områdeskontor kunna ta del av kvalitetspremierna om de uppfyller uppsatta premienivåer.

Den modell med kvalitetspremier som föreslås baseras på tre kvalitetsindikatorer: kontinuiteten i den personal som den enskilde träffar, andelen arbetade timmar som utförs av timavlönade medarbetare och andelen utbildade medarbetare.

#### *Kontinuiteten i den personal som den enskilde träffar*

För att mäta indikatorn föreslås det rapportunderlag i stadens ärendehanteringssystem Paraply som mäter personalkontinuitet. Antalet personal som utförarens kunder träffar under en månad finns i sju olika timintervall, 0-9, 10-59, 60-99, 100-134, 135-169, 170-199 samt 200 och fler. Stadsledningskontoret sätter ett riktvärde för respektive timintervall, med ledning av medianvärdet för 2021. Den premienivå som måste uppfyllas är att minst 90 procent av utförarens kunder har samma eller ett lägre antal personal än riktvärdet.

#### *Andelen arbetade timmar som utförs av timavlönade medarbetare*

För denna indikator används utförarnas egna inlämnade uppgifter som underlag. Premienivå: Högst 22 procent.

#### *Medarbetarnas utbildningsnivå*

Den utbildningsnivå som föreslås är andelen medarbetare som har minst 600 gymnasiepoäng i karaktärsämnen vård och omsorg. Minst 20 procent av medarbetarna ska vara undersköterskor. Som underlag för denna indikator används utförarnas egna inlämnade

uppgifter. Premienivå: Minst 80 procent, varav minst 20 procent undersköterskor.

### **Ersättning och uppföljning**

Kvalitetspremien utgår med 15 kronor per utförd timme under provperioden, om samtliga tre indikatorers premienivåer är uppfyllda. För de utförare där två av tre indikatorers premienivå uppnås utgår kvalitetspremien med 5 kronor per utförd timme. En målrelaterad ersättningsdel om cirka 2-4 procent av den totala ersättningen anses i utredningen ge goda incitament till kvalitetsförbättring.

Avläsningsmånad för antal utförda timmar föreslås vara september 2022. Utfallet för antalet utförda timmar för september tas sedan gånger åtta så att utföraren ersätts för hela provperioden. I underlaget för utförda timmar ska alla timmar ingå som utföraren har utfört för staden, även de timmar som avser personer under 65 år. Med timmar avses dag, kväll och helg klockan 07.00-22.00.

Äldrenämnden föreslås ansvara för uppföljningen av de utvalda kvalitetsindikatorerna. Stickprovskontroller kommer att göras för varje kvalitetsindikator. Om det föreligger stora och systematiska fel i utförarens rapporterade uppgifter avseende de två sista indikatorerna kan det leda till uppsägning eller hävning enligt avtalsvillkor.

Finansiering av kvalitetspremien föreslås ske genom en avsättning i central medelsreserv i kommunfullmäktiges beslut om budget för 2022. Utbetalning av kvalitetspremie föreslås till ett tillfälle i november 2022.

Äldrenämnden tillsammans med kommunstyrelsen föreslås utvärdera försöket med kvalitetspremie efter provperioden. Premienivåerna kan komma att revideras efter utvärdering om systemet permanenteras.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldreomsorg.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Förvaltningen anser att förslaget om att under en provperiod införa en kvalitetspremie i hemtjänsten är ett bra initiativ. En målbaserad ersättning ger incitament för hemtjänstverksamheter att driva en verksamhetsutveckling mot förbättrad kvalitet. De utvalda kvalitetsmålen ser förvaltningen som relevanta. Förvaltningen vill dock framföra ett antal synpunkter och reflektioner kopplade till kvalitetsindikatorerna och syftet med premien.

Förvaltningen anser att personalkontinuiteten i hemtjänsten är ett bra kvalitetsmått då det har väsentlig betydelse för kvaliteten. För att få en rättvisande bild av verksamhetens kontinuitetskvalitet är det viktigt hur indikatorn utformas. Den indikator som följs upp i stadsdelsnämndernas verksamhetsberättelse utgår från ett mått som avser antalet medarbetare den enskilde möter under en tvåveckorsperiod. Indikatorn tar inte hänsyn till omfattningen av exempelvis dubbelbemanning eller att en enskild har flera insatser som ges vid olika tider, dag och kväll, vilket oftast leder till att en enskild behöver träffa flera medarbetare. För att en kontinuitetsindikator ska bli rättvisande bör hänsyn tas till ovanstående i utfallet.

Indikatorn bör även ställas i relation till andra politiska mål kopplade till medarbetarperspektivet. Det handlar till exempel om förekomst av delade turer för personal och möjligheten att arbeta heltid, vilket är faktorer som påverkar möjligheten att öka kontinuiteten för den enskilde. Förvaltningen anser därför att indikatorn bör kompletteras med mått för andelen arbetade timmar som utförs av heltidsanställda tillsvidareanställda medarbetare.

Regeringen har gett Socialstyrelsen i uppdrag att under år 2022 fördela statsbidrag till kommuner baserat på kommunernas möjligheter att minska andelen timanställningar inom den kommunalt finansierade vården och omsorgen av äldre. Enligt de villkor som gäller för att beviljas medel utgörs en god nivå av att andelen timanställda är högst 17 procent. Förvaltningen anser att premienivån för indikatorn andel arbetade timmar som utförs av timavlönade medarbetare bör sättas på samma eller närliggande nivå som Socialstyrelsens.

Indikatorn avseende medarbetarnas utbildningsnivå anser förvaltningen har en lågt satt premienivå vad avser andel undersköterskor. Förvaltningen anser att en lämplig nivå bör vara 50 procent undersköterskor.

Förvaltningen ser även ett behov av förtydligande vad avser användningsområden för utbetald premie inom verksamheter i egen regi. Förvaltningen menar att det ur ett medarbetarperspektiv kan komma att få betydelse för motivation och ur ett arbetsgivarperspektiv för att behålla och rekrytera kompetenta medarbetare.

Förvaltningen anser även att tidsaspekten kopplad till användande av utbetald premie behöver förtydligas då utbetalningen är planerad till november månad.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Gunilla Ekstrand  
Stadsdelsdirektör  
Första stadsdelsförvaltning

Jonas Wilhelmsson  
Avdelningschef  
Första stadsdelsförvaltning

### **Bilaga**

1. Stadsledningskontorets förslag till kvalitetspremie i hemtjänsten.

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Gunilla Ekstrand, Stadsdelsdirektör	2022-01-11
Jonas Wilhelmsson, Avdelningschef	2022-01-10