

Kvalitetspremie inom hemtjänst - pilotprojekt

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. En modell för kvalitetspremie inom hemtjänst införs på prov under perioden maj-december 2022 i enlighet med utlåtandet.
2. Äldrenämnden ska ansvara för uppföljning av de tre föreslagna kvalitetsindikatorerna.
3. Kommunstyrelsen ska betala ut kvalitetspremien i slutet av året till de utförare som uppfyller kriterier i enlighet med utlåtandet.
4. Finansiering av kvalitetspremien inom hemtjänst sker genom en avsättning i central medelsreserv i kommunfullmäktiges budget för 2022.
5. Äldrenämnden får i uppdrag att tillsammans med kommunstyrelsen utvärdera försöket med kvalitetspremie inom hemtjänsten.

Kommunstyrelsen beslutar för egen del, under förutsättning att kommunfullmäktige beslutar enligt ovan, följande.

1. Stadsdirektören får i uppdrag att för kommunstyrelsen redovisa plan för utvärdering utifrån vad som anförs i Mina synpunkter.
2. Stadsdirektören får i uppdrag att för kommunstyrelsen redovisa en utförlig ekonomisk kalkyl.

Föredragande borgarrådet Erik Slottner anför följande.

Ärendet

Kommunstyrelsen har tillsammans med äldrenämnden under 2021 haft i uppdrag att utreda att i mindre skala pröva att utforma ersättningen till hemtjänstutförare så att hög kvalitet och kontinuitet främjas.

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/premie som betalas ut om vissa uppsatta kvalitetsmål uppnås.

Stadsledningskontoret föreslår att staden under 2022 prövar en målbaserad ersättning för utförare inom hemtjänst i ordinärt boende och att ersättningen konstrueras som en separat del, som ett komplement till den ordinarie hemtjänstpengen. Stadens utförare som upphandlats enligt lagen om valfrihet (LOV) och utförare i stadens regi föreslås få ta del av ersättningen, den så kallade kvalitetspremien. Utförarna föreslås per områdeskontor kunna ta del av kvalitetspremien om de uppfyller uppsatta premienivåer.

Stadsledningskontoret föreslår en modell med kvalitetspremier som baseras på tre kvalitetsindikatorer. De indikatorer som föreslås är kontinuiteten i den personal som den enskilde träffar, andelen arbetade timmar som utgörs av timavlönade medarbetare och medarbetarnas utbildningsnivå. Valet av indikatorer är gjort utifrån kunskap om vad som påverkar kvalitet inom hemtjänsten. Kvalitetspremien utgår med 15 kronor/per utförd timme under provperioden maj till december 2022, om samtliga tre indikatorers premienivåer är uppfyllda. För de utförare där två av tre indikatorers premienivå uppnås utgår en kvalitetspremie med 5 kronor/utförd timme under provperioden.

I det fall staden på prov under 2022 inför en modell för kvalitetspremie inom hemtjänsten är det viktigt att följa upp i vilken mån modellen fungerar och i vilken utsträckning den är ett incitament till ökad kvalitet inom hemtjänsten. Stadsledningskontoret föreslår att kommunstyrelsen tillsammans med äldrenämnden ges i uppdrag att utvärdera modellen efter provperioden.

Beredning

Ärendet har initierats av stadsledningskontoret och remitterats till äldrenämnden, Bromma stadsdelsnämnd, Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd, Farsta stadsdelsnämnd, Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd, Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd, Kungsholmens stadsdelsnämnd, Norrmalms stadsdelsnämnd, Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd, Skarpnäcks stadsdelsnämnd, Skärholmens stadsdelsnämnd, Spånga-Tensta stadsdelsnämnd, Södermalms stadsdelsnämnd, Östermalms stadsdelsnämnd, Famna, Svenska Vård och Vårdföretagarna.

Famna och Svenska Vård har inte inkommit med svar. Norrmalms stadsdelsförvaltning och Östermalms stadsdelsförvaltning har svarat med kontorsyttranden.

Äldrenämnden anser att det är ett bra förslag, men önskar att ärendet förtydligas avseende indikatorn för medarbetarnas utbildningsnivå.

Bromma stadsdelsnämnd ställer sig bakom förslaget att under en provperiod införa ett ersättningsystem som baseras på kvalitetsmått.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd tycker att förslaget är bra, men påpekar att kontinuitet bör ställas i relation till andra mål som att motverka delade turer och att kunna arbeta heltid.

Farsta stadsdelsnämnd ställer sig som helhet positiv till förslaget, men anser att kontinuitetsindikatorn behöver kompletteras med mått för andelen arbetade timmar som utförs av heltidsanställda tillsvidareanställda medarbetare.

Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd ställer sig positiv till förslaget, men anser att nattarbete bör inkluderas i modellen.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd anser att det är ett bra förslag, men att det är viktigt att i uppföljningen ta i beaktande att utförare i enskild regi ofta arbetar i flera stadsdelar.

Kungsholmens stadsdelsnämnd är i huvudsak positiv till förslaget, men framhäver vikten av tydliga instruktioner till utförarna så att statistiken blir tillförlitlig.

Norrmalms stadsdelsförvaltning är huvudsakligen positiv till förslaget, men framhåller vikten av breda stickprov för att motverka felaktigt inlämnande av uppgift från utförarna.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd är positiv till förslaget som helhet, men önskar understryka vikten av att kvalitetspremierna utgör ett komplement till den ordinarie ersättningen och separeras från denna.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd tycker att förslaget är bra, men anser att det saknas en indikator som kopplas till den enskildes egen upplevelse av kvaliteten i verksamheten.

Skärholmens stadsdelsnämnd ser överlag positivt på förslaget, men ställer sig frågande till varför det inte omfattar arbete utfört nattetid.

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd ställer sig bakom förslaget, men önskar att måtten snarast möjligt kommuniceras till verksamheterna så att dessa vet vad som ska rapporteras in.

Södermalms stadsdelsnämnd ställer sig överlag positiv till förslaget, men önskar förtydliganden kring bland annat antalet poäng som krävs för att räknas som undersköterska.

Östermalms stadsdelsförvaltning anser att förslagets indikatorer är väl valda, men att kontinuitet bör mätas centralt och oannonserat.

Vårdföretagarna ser positivt på förslaget, men anser att brukarnöjdhet bör ersätta andel timavlönade som indikator.

Mina synpunkter

Stockholm blir med detta beslut en av de första kommunerna i landet att testa en kvalitetspremie. Det har tidigare testats i bland annat Täby, Lund och i annan form i primärvården. Syftet med kvalitetspremien är att höja kvalitetsnivån i hemtjänsten genom att premiera utförare som når högt uppställda mål utöver grundkraven i förfrågningsunderlaget. Det är ett pilotprojekt, därför är det viktigt att planera och sätta ramarna för utvärderingen innan pilotprojektet startar, gärna i samarbete med akademien. Inom ramen för projektutvärderingen behöver en baslinjemätning för andelen timanställda, kontinuitet och andelen utbildade göras så snart som möjligt. I utvärderingen bör övervägas även andra kvalitetsmått, exempelvis äldres delaktighet och andra relevanta variabler rörande kompetens som till exempel ledarskapsutbildning. Vi anser också att det är viktigt att i utvärderingen jämföra äldres upplevda kvalitet med de strukturindikatorer som mäts genom kvalitetspremien för att kunna följa upp effekterna av en kvalitetspremie för den enskilde individen.

För att kvalitetspremien ska vara långsiktigt hållbar som modell är kostnadskontroll viktig och därför behöver en tydligare ekonomisk prognos presenteras. Premien ska inte överstiga avsatt belopp, motsvarande 0,9 % av hemtjänstpengen. En tänkbar modell för ett pilotprojekt i mindre skala hade varit att pröva den i ett mindre geografiskt område, men då lagen om valfrihetssystem omöjliggör detta sker projektet stadsövergripande.

Kvalitetspremien innebär ett nytt sätt att arbeta i Stockholm, där vi utöver fastställd grundnivå för utförarna ger dem som väljer att ha en högre nivå på vissa utvalda kvalitetsmått möjlighet att få en extra premie. Det bör leda till att fler hemtjänstenheter strävar högre än minimikraven, vilket vi tror är till gagn för äldre i Stockholm.

I övrigt ser jag, likt äldrenämnden, ett behov av att förtydliga ärendet avseende indikatorn medarbetarnas utbildningsnivå enligt följande:

Minst 80 procent av personalen ska vara utbildad varav:

- minst 60 procent ska ha 600 poäng eller mer i karaktärsämnen vård och omsorg och

– minst 20 procent ska ha yrkesförberedande utbildning från vård och omsorgsprogrammet eller 1500 poäng utifrån nationella yrkespaketet för undersköterskor vård och omsorg. Äldre utbildningar som undersköterska exempelvis från vårdlinjen, social servicelinje eller omvårdnadsprogrammet godkänns.

Andelen undersköterskor ska vara minst 20 procent. Är andelen undersköterskor högre än 20 procent kan andelen personal med 600 poäng i karaktärsämnen vård och omsorg vara mindre än 60 procent. Totala andelen utbildad personal ska dock vara minst 80 procent.

Bilaga

Reservationer m.m.

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Reservation anfördes av borgarråden Karin Wanngård, Jan Valeskog och Emilia Bjuggren (alla S) enligt följande.

Vi föreslår att kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Återremittera förslaget om införandet av kvalitetspremier i hemtjänsten i sin helhet
2. Därutöver anföra följande

Vi välkomnar att den grönbåa majoriteten vill initiera åtgärder för ökad kontinuitet och kvalitet i äldreomsorgen. Det är senkommet men välkommet. Dessvärre saknar vi insatser för att möta de grundläggande utmaningar och problem som finns inom äldreomsorgen i Stockholms stad. I förslaget finns inga åtgärder för att möta det som var lärdomarna av utmaningarna inom äldreomsorgen som blev tydliga under pandemin. Nödvändiga beslut om att stärka den grundläggande finansieringen för att kunna öka kontinuiteten, öka grundbemanningen, öka andelen med trygga anställningar och att öka den medicinska kompetensen lyser i stort med sin frånvaro.

I den mån mål formuleras så är de, som i detta ärende, ofta på en lägre nivå än vad som redan är uttalade mål och ambitioner. Vi anser att det är en märklig inställning från den borgerliga majoriteten att belöna de utförare som levererar verksamhet med en sämre kvalitet än enligt de avtal och mål som staden redan beslutat.

Vi ser att införandet av kvalitetspremier utan tillräckliga insatser för att stärka verksamheten i övrigt medför ett flertal risker. Vi har länge kritiserat stadens bristande förmåga att följa upp och garantera kvaliteten. Staden har sedan länge ställt krav på lägsta utbildningsnivå i verksamheter utan att ha tillräcklig insyn och uppföljning av om denna verkligen efterlevs av alla utförare. Med en premie riskerar en sådan

bristfällig uppföljning innebära att staden betalar extra för verksamheter utan att ha kontinuerlig kontroll på att kvaliteten verkligen stärkts.

En premie utan fungerande kontroll riskerar vidare, i enlighet med vad exempelvis Tillitsdelegationen varnat för, att det finns risk att utförare kommer att sålla bland brukarna och välja bort de med mer komplexa behov, allt för att ha möjlighet att öka vinstmarginalen. Detta skulle sannolikt innebära ett ökat ansvar för hemtjänsten i egen regi, som inte väljer bort brukare. En sådan risk behöver analyseras och följas upp i ett system som premierar eller sanktionerar verksamheter.

Utförarna föreslås kunna ta del av kvalitetspremien om de uppfyller uppsatta premienivåer baserat på tre kvalitetsindikatorer. De indikatorer som föreslås är kontinuiteten i den personal som den enskilde träffar, andelen arbetade timmar som utgörs av timavlönade medarbetare och medarbetarnas utbildningsnivå. Äldreförvaltningen lyfter fram att kontinuitet som bygger på att personalens arbetsmiljö blir åsidosatt inte ska premieras och föreslår därför en modell där minst två av tre indikatorer behöver vara uppfyllda för att få ta del av premien.

Äldreförvaltningen menar, med rätta, att hög kontinuitet hos kund i vissa fall kan innebära att arbetsmiljön för personalen inte är acceptabel. Exempelvis genom att arbetstidslagen inte följs och/eller att det är en hög andel timanställda. Vi anser att detta måste följas upp och utvärderas så att en viktig kvalitetsfaktor inte sker på bekostnad av en annan.

Vi har invändningar mot förslaget i den del som avser utbildningskrav som ställs i ärendet. De krav som formuleras i förslaget till premie är lägre än de som staden själva formulerat i upphandlingen. Dessa krav avser förvisso uppnås senast 1 januari 2024 men det är helt orimligt att nu ge bonus till företag som inte uppnår dessa krav. Enligt förslaget ska minst 60 procent ha 600 poäng eller mer i karaktärsämnen vård och omsorg, vilket är en utbildning lägre än vårdbiträdesnivå. Likaså sänks kravet på andelen undersköterskor från 30 procent till 20 procent. Vi anser att förslaget i denna del måste omarbetas. Staden ska inte ge en bonus till företag som sänker de uttalade ambitioner vi är överens om.

På samma sätt ska bonusen grundas i om utförare begränsar andelen arbetade timmar som utförs av timanställda till maximalt 22 procent. Det är välkommet att den grönbå majoriteten nu uttalar en ambition efter att först ha tagit bort alla ambitioner i detta avseende i ett tidigare förfrågningsunderlag. Vi konstaterar dock att målet är betydligt lägre än vad Socialstyrelsen anger som en rimlig nivå av timanställda. Vi föreslår därför att ärendet omarbetas för att enbart bevilja premier till verksamheter som möter upp Socialstyrelsens krav.

Förslaget om bonus föreslås följas upp med utökade kontroller och en utvärdering. Vi konstaterar att Stockholms stad under en grönbå majoritet allt för dåligt följt upp de befintliga avtalen med tillhörande villkor och krav. Och i de fall uppenbara brister konstaterats har samma majoritet underlåtit att vidta nödvändiga åtgärder. Det är uppenbart att uppföljningen behöver stärkas och att det bör framgå i detta beslut.

Ärendet har beretts genom en remissrunda till ett antal nämnder och branschorganisationer. Dock har ingen i den grönbå majoriteten kommit på tanken

att det kan vara bra att inhämta synpunkter från de fackliga organisationerna som organiserar anställda i verksamheterna. Det är symptomatiskt för hur denna majoritet hanterar stadens anställda. Inte heller har organisationer som representerar stadens äldre hörts. Det stärker intrycket att förslaget är ett hafsverk, mest framtaget för att visa att man gjort något innan valet. Ett förslag om kvalitetspremie måste beredas kvalitativt för att vara framgångsrikt. Innan ärendet tas till beslut bör ärendet därför remitteras till berörda organisationer och deras synpunkter inkluderas i stadens överväganden.

Vi anser att inom den underdimensionerade hemtjänsten behövs ett helhetsperspektiv med kraftfulla åtgärder. Vi kräver i nuläget en budget med långsiktig och tillräcklig finansiering som säkerställer en omsorg med god kvalitet enligt beprövade och vetenskapligt fastställda metoder för omsorgsarbetet. För att detta ska bli verklighet behöver finansieringen och grundbemanningen öka.

Reservation anfördes av borgarrådet Clara Lindblom (V) enligt följande.

Jag föreslår att kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Avslå förslaget om införandet av kvalitetspremier i hemtjänsten i sin helhet
2. Därutöver anföra följande

Vi motsätter oss förslaget om kvalitetspremier inom hemtjänsten. Vi anser att det är en märklig inställning från den borgerliga majoriteten att belöna de utförare som uppfyller ett avtal de redan tecknat med staden. Vi betalar redan för att de ska följa kraven vi ställt i upphandlingen och ser inte, som majoriteten, någon anledning att använda skattepengar till att locka dem till att uppfylla villkoren och utföra det arbete de redan åtagit sig att göra. Vi ställer oss frågan varför verksamheterna inte håller den kvalitet som kan förväntas?

Vi ser att införandet av kvalitetspremier medför flertalet risker. Om verksamheter inte når kraven för kvalitetspremien men samtidigt utför uppdraget tillräckligt väl för att en uppsägning av avtalet inte ska vara aktuellt, skapas en kategori utförare som helt enkelt bara är lite sämre. Vi menar också att det finns ett etiskt perspektiv som inte alls tillgodoses i förslaget. Vi undrar om kvalitetspremien kommer att redovisas för brukarna och i så fall hur det ska göras begripligt för allmänheten. Det finns idag över 70 hemtjänstutförare att välja på, att införa ytterligare en parameter att inkludera i sitt val av utförare kommer inte förenkla valet utan snarare utgöra ett hinder.

I Tillitsdelegationens huvudbetänkande går det att läsa att forskning visar att det inte finns belägg för ett införande av målbaserad styrning innebär en kvalitetshöjning mer än i de verksamheter som redan håller hög kvalitet. Det är alltså inte en metod som går att tillämpa för att höja den generella kvalitetsnivån. Vidare menar delegationen att det finns risk att målbaserad styrning leder till att utförare kommer att sälla bland brukarna och välja bort de med mer komplexa behov, allt för att ha

möjlighet att öka vinstmarginalen. Detta skulle sannolikt innebära ett ökat ansvar för hemtjänsten i egen regi, som givetvis inte väljer bort brukare.

Utförarna föreslås kunna ta del av kvalitetspremien om de uppfyller uppsatta premienivåer baserat på tre kvalitetsindikatorer. De indikatorer som föreslås är kontinuiteten i den personal som den enskilde träffar, andelen arbetade timmar som utgörs av timavlönade medarbetare och medarbetarnas utbildningsnivå. Äldreförvaltningen lyfter fram att kontinuitet som bygger på att personalens arbetsmiljö blir åsidosatt inte ska premieras och föreslår därför en modell där minst två av tre indikatorer behöver vara uppfyllda för att få ta del av premien. Äldreförvaltningen menar, med rätta, att hög kontinuitet hos kund i vissa fall kan innebära att arbetsmiljön för personalen inte är acceptabel exempelvis genom att arbetstidslagen inte följs och/eller att det är en hög andel timanställda. Vi anser inte att detta är en tillräckligt stor garanti för att säkerställa en hög kvalitet och en god arbetsmiljö och undrar vilka andra parametrar som kommer att behöva stryka på foten när utförarna ska jaga bonusar.

Vi har ytterligare invändningar mot förslaget eftersom vi ifrågasätter de utbildningskrav som ställs i ärendet och som avviker från villkoren i upphandlingen. Minst 60 procent ska ha 600 poäng eller mer i karaktärsämnen vård och omsorg, vilket är en utbildning lägre än vårdbiträdesnivå. Likaså sänks kravet på andelen undersköterskor från 30 procent till 20 procent.

Vi ser dock två positiva saker med detta ärende. Det ena är att det endast ska prövas i mindre skala, det är vi tacksamma för. Det andra är att modellen ska följas upp och utvärderas efter provperioden, även det är något vi välkomnar. Enligt förslaget ska modellen följas upp och utvärderas efter provperioden dock utan specificeringar av uppföljningsmetodik. Vi önskar istället att den borgerliga majoriteten hade insett vikten av att satsa på uppföljning av följsamheten av de befintliga avtalen med tillhörande villkor och krav. Vi kan konstatera att nödvändiga reformer som ramtid, tid för återhämtning, fortbildning och reflektion för personalen inte genomförts inom nuvarande system, eftersom varje minut redan är schemalagd för tid hemma hos brukare. Vi undrar vad som kommer att utvärderas och med vilken frekvens? Kommer brukarnas och personalens upplevelser tas i beaktande? Eller är det enbart utbetalade skattepengar i bonus för ett sämre utfört arbete än redan avtalat som kommer att bedöma hur modellen fungerat?

Vi anser att inom den underdimensionerade hemtjänsten behövs ett helhetsperspektiv med kraftfulla åtgärder. Vi kräver i nuläget en budget med riktad och långsiktig finansiering som säkerställer en omsorg med god kvalitet enligt beprövade och vetenskapligt fastställda metoder för omsorgsarbetet och att äldrenämnden utreder vilken ersättningsmodell som ger bäst utfall på kvalitet och arbetsmiljö.

Kommunstyrelsen delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. En modell för kvalitetspremie inom hemtjänst införs på prov under perioden maj-december 2022 i enlighet med utlåtandet.
2. Äldrenämnden ska ansvara för uppföljning av de tre föreslagna kvalitetsindikatorerna.
3. Kommunstyrelsen ska betala ut kvalitetspremien i slutet av året till de utförare som uppfyller kriterier i enlighet med utlåtandet.
4. Finansiering av kvalitetspremien inom hemtjänst sker genom en avsättning i central medelsreserv i kommunfullmäktiges budget för 2022.
5. Äldrenämnden får i uppdrag att tillsammans med kommunstyrelsen utvärdera försöket med kvalitetspremie inom hemtjänsten.

Kommunstyrelsen beslutar för egen del, under förutsättning att kommunfullmäktige beslutar enligt ovan, följande.

1. Stadsdirektören får i uppdrag att för kommunstyrelsen redovisa plan för utvärdering utifrån vad som anförs i Mina synpunkter.
2. Stadsdirektören får i uppdrag att för kommunstyrelsen redovisa en utförlig ekonomisk kalkyl.

Stockholm den 9 mars 2022

På kommunstyrelsens vägnar:
ANNA KÖNIG JERLMYR

Erik Slottner

Hans Altsjö

Reservation anfördes av Karin Wanngård, Jan Valeskog och Emilia Bjuggren (alla S) med hänvisning till Socialdemokraternas reservation i borgarrådsberedningen.

Reservation anfördes av Clara Lindblom och Rashid Mohammed (båda V) med hänvisning till Vänsterpartiets reservation i borgarrådsberedningen.

Remissammanställning

Ärendet

Lagen om valfrihetssystem (LOV) är ett regelverk som beskriver hur privata utförare kan bli leverantörer av välfärdstjänster. Detta är vanligt inom hemtjänsten där systemet ger brukarna möjlighet att välja mellan ett antal, av kommunen godkända/upphandlade utförare. Nuvarande ersättningsmodell i Stockholms stad Hemtjänst är den vanligaste insatsen inom äldreomsorgen. Inom staden fanns det i oktober 2021, 13 kommunala utförare och 72 privata utförare av hemtjänst. Flertalet av de privata hemtjänstutförarna är verksamma inom flera stadsdelsnämndsområden. Cirka två tredjedelar av besluten om hemtjänst utförs av en privat utförare.

I Stockholms stad ersätts hemtjänstutförarna i nuvarande ersättningsmodell för utförd tid, denna modell infördes 2014. Modellen innebär att ersättningen till utförarna utgår per utförd timme mellan 07.00-22.00. Sedan 2017 ingår även avböjda besök i peng, dessa låg tidigare utanför. Insatser som utförs mellan 22.00-07.00 ersätts med ett fast belopp per besök. Vid oplanerad frånvaro, till exempel sjukhusvistelse, utgår ersättning upp till fem dagar.

Ersättningen ska täcka samtliga kostnader såsom personalkostnader, kostnader för kringtid, resor, administration, IT-kostnader, lokaler, samverkan, transporter, material, utrustning, arbetstekniska hjälpmedel med mera.

Sveriges kommuner och regioner (SKR) genomför årligen en inventering över vilka ersättningssystem som används inom hemtjänsten. Inventeringen 2019 visar att totalt 159 kommuner av landets kommuner har infört valfrihetssystem, LOV, inom hemtjänsten. Av dessa har 150 kommuner besvarat undersökningen som visar att de vanligast förekommande ersättningsmodellerna inom hemtjänsten är:

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

Ersättning så att hög kvalitet och kontinuitet främjas

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/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. För att en målbaserad ersättning ska stimulera kvalitetsarbete krävs att den baseras på mått som korrekt fångar upp effekterna av kvalitetsarbete, vilket i sig ställer krav på datainsamling och bearbetning och kan medföra administrativa kostnader.

Tidigare utredning

Sweco fick 2020 i uppdrag av stadsledningskontoret, att utreda hur hemtjänstpengens utformning samt relaterade avtal och uppföljning bättre kan främja hög kvalitet inom hemtjänsten. Med anledning av uppdragets relativt snäva tidsramar och hemtjänstens ansträngda läge på grund av pandemin, låg fokus på dokumentstudier och jämförelser med andra kommuner.

I Swecos rapport presenteras erfarenheter från två kommuner, Täby och Lund, där man infört målrelaterade ersättningar i syfte att skapa incitament för ökad kvalitet och innovation. De båda kommunerna har valt olika sätt/underlag för att konstruera den målrelaterade ersättningen, i Täbys fall baseras ersättningen i huvudsak på resultat från brukarundersökningen medan Lund valt att koppla ersättningen till målpuppfyllelse på individnivå.

Täby kommun

Täby kommun har sedan 2018 infört en kvalitetspeng för utförare inom hemtjänst (ej egen regi). Syftet med kvalitetspengen är att skapa incitament för utförare att systematiskt arbeta med och utveckla kvaliteten och effektiviteten inom hemtjänsten. Kvalitetspengen fokuserar på kvalitet ur två dimensioner, teknisk kvalitet (vad den enskilde får) samt funktionell kvalitet (på vilket sätt insatsen ges). Indikatorerna hämtas från den nationella brukarundersökningen som genomförs av Socialstyrelsen en gång per år. I Täby kommun är kvalitetspengen konstruerad som en separat peng och utgör därmed inte en del av hemtjänstersättningen.

Lunds kommun

Utöver den grundläggande ersättning som baseras på den enskildes individuella behov, utgår sedan 2017 även ersättningar för uppfyllda mål, en så kallad premieersättning. Syftet med införandet av en premieersättning var att skapa incitament för innovation men också att flytta fokus från tidtänket till den enskildes behov, mål och resultat. Modellen förutsätter att det formuleras individuella mål kopplat till den enskildes insatser. Målen formuleras av handläggare tillsammans med den enskilde.

Kvalitetsaspekter

Socialtjänstens insatser ska enligt socialtjänstlagen, SoL, vara av god kvalitet. I förarbeten till lagen definieras närmare vad som menas med god

kvalitet. Olika områden att förhålla sig till för att skapa god kvalitet inom insatser är bland annat; hur väl verksamheten uppfyller lagstiftningens krav och de kommunala målen, socialnämndens system för att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet, ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, hur väl verksamheten tillgodoser enskilda och grupperns behov av stöd och hjälp, personalens kunskaper, kompetens och fortbildning, arbetsledningens kompetens och organisering, rättssäkerhet, tillgänglighet och bemötande i verksamheten samt hur den enskilde och andra intressenten uppfattar verksamhetens kvalitet samt uppföljning och utvärdering av verksamheten.

Även 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.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 18 november 2021 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret föreslår att staden under 2022 prövar en målbaserad ersättning för utförare inom hemtjänst i ordinärt boende och att ersättningen konstrueras som en separat del, som ett komplement till den ordinarie hemtjänstpengen. Stadens utförare som upphandlats enligt lagen om valfrihet (LOV) och utförare i stadens regi föreslås få ta del av ersättningen, den så kallade kvalitetspremiern. Utförarna föreslås per områdeskontor kunna ta del av kvalitetspremierna om de uppfyller uppsatta premienivåer.

Kvalitetspremierna föreslås att på prov införas under perioden 1 maj till 31 december 2022. Utbetalningen föreslås till ett tillfälle i november 2022 och en utvärdering av kvalitetspremiern görs efter provperioden. Finansiering av kvalitetspremiern sker genom en avsättning i central medelsreserv i kommunfullmäktiges budget för 2022.

Premienivåerna är satta för denna provperiod och skulle kunna komma att revideras efter utvärdering om systemet permanenteras. Stadsledningskontoret bedömer att en målrelaterad ersättningsdel om cirka 2-4 procent av den totala ersättningen ger goda incitament till kvalitetsförbättring för utförarna.

Stadsledningskontorets förslag till kvalitetspremie för utförare inom hemtjänst

Stadsledningskontoret anser att ersättningen ska utformas som en bonus och att målen ska vara utformade som absoluta mål som premierar de utförare som uppnår satta kravnivåer.

Kvalitetspremie

Stadsledningskontoret föreslår en modell med kvalitetspremier som baseras på tre kvalitetsindikatorer. De indikatorer som föreslås är kontinuiteten i den personal som den enskilde träffar, andelen arbetade timmar som utgörs av timavlönade medarbetare och andelen medarbetare med minst 600 gymnasiepoäng i karaktärsämnena vård och omsorg i relation till samtliga anställda.

Valet av indikatorer är gjort utifrån kunskap om vad som påverkar kvalitet inom hemtjänsten. Kvalitetspremier utgår med 15 kronor/per utförd timme under provperioden maj till december, om samtliga tre indikatorers premienivåer är uppfyllda. För de utförare där två av tre indikatorers premienivå uppnås utgår kvalitetspremier med 5 kronor/utförd timme under provperioden.

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

Kontinuiteten i den personal som den enskilde träffar

Stadsledningskontoret föreslår att den första indikatorn där premievärdet ska vara uppfyllt baseras på kontinuiteten i den personal som den enskilde träffar. Som underlag för att mäta indikatorn föreslås en rapport som finns i paraplysystemet som mäter personalkontinuitet. Grunden för rapporten är det som medarbetarna har registrerat i ParaGå. 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. Stickprovskontroller kommer att utföras av äldreförvaltningen.

Premienivå: 90 procent

Måttillfälle: Vid ett tillfälle under hösten 2022

Andelen arbetade timmar som utgörs av timavlönade medarbetare

Stadsledningskontoret föreslår att den andra indikatorn där premienivån ska vara uppfyllt baseras på andelen arbetade timmar som utgörs av timavlönade medarbetare. Som underlag för denna indikator används utförarnas egna inlämnade uppgifter. Stickprovskontroller kommer att utföras av äldreförvaltningen. Staden ser allvarligt på om det föreligger stora eller systematiska fel i utförarens rapporterade uppgifter och det får erinras om att detta kan leda till uppsägning eller hävning enligt avtalsvillkor.

Premienivå: Högst 22 procent

Måttillfälle: Vid ett tillfälle under hösten 2022

Medarbetarnas utbildningsnivå

Stadsledningskontoret föreslår att den tredje indikatorn där premienivån ska vara uppfyllt baseras på medarbetarnas utbildningsnivå, den utbildningsnivå som föreslås är andelen medarbetare som har minst 600 gymnasiepoäng i karaktärsämnena vård och omsorg. Minst 20 procent av medarbetarna ska vara undersköterskor, vilket kan ses som ett sätt att premiera utförare som tar steg mot de krav som kommer om några år.

Som underlag för denna indikator används utförarnas egna inlämnade uppgifter. Stickprovskontroller kommer att utföras av äldreförvaltningen. Staden ser allvarligt på om det föreligger stora eller systematiska fel i utförarens rapporterade uppgifter och det får erinras om att detta kan leda till uppsägning eller hävning enligt avtalsvillkor.

Premienivå: Minst 80 procent (varav minst 20 procent undersköterskor)

Måttillfälle: Vid ett tillfälle under hösten 2022

Utvärdering

Staden provar under perioden maj-december 2022 en modell för kvalitetspremie. Det är viktigt att följa hur modellen fungerar och i vilken mån den mäter det den ska, det vill säga indikatorer för ökad kvalitet inom hemtjänsten. Stadsledningskontoret kommer tillsammans med äldreförvaltningen att genomföra en utvärdering efter provperioden. Kvalitetspremien kommer att utvärderas utifrån de kvalitetsindikatorer och premienivåer som prövas under provperioden, detta för att se att modellen haft avsedd effekt.

Beredning

Ärendet har initierats av stadsledningskontoret och remitterats till äldrenämnden, Bromma stadsdelsnämnd, Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd, Farsta stadsdelsnämnd, Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd, Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd, Kungsholmens stadsdelsnämnd, Norrmalms stadsdelsnämnd, Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd, Skarpnäcks stadsdelsnämnd, Skärholmens stadsdelsnämnd, Spånga-Tensta stadsdelsnämnd, Södermalms stadsdelsnämnd, Östermalms stadsdelsnämnd, Famna, Svenska Vård och Vårdföretagarna.

Famna och Svenska Vård har inte inkommit med svar. Norrmalms stadsdelsförvaltning och Östermalms stadsdelsförvaltning har svarat med kontorsyttranden.

Äldrenämnden

Äldrenämnden beslutade vid sitt sammanträde den 25 januari 2022 följande.

1. Godkänna förvaltningens förslag till beslut.
2. Därutöver anföra följande.

Stockholm blir med detta en av de första kommunerna i landet att testa en kvalitetspremie. Det har tidigare testats i bland annat Täby, Lund och i annan form i primärvården. Syftet med kvalitetspremien är att höja kvalitetsnivån i hemtjänsten genom att premiera utförare som når högt uppställda mål utöver

grundkraven i förfrågningsunderlaget. Det är ett pilotprojekt, därför är det viktigt att planera och sätta ramarna för utvärderingen innan pilotprojektet startar, gärna i samarbete med akademien. Inom ramen för projektutvärderingen behöver en baslinjemätning för andelen timanställda, kontinuitet och andelen utbildade göras så snart som möjligt. I utvärderingen bör övervägas även andra kvalitetsmått, exempelvis äldres delaktighet och andra relevanta variabler rörande kompetens som till exempel ledarskapsutbildning. Vi anser också att det är viktigt att i utvärderingen jämföra äldres upplevda kvalitet med de strukturindikatorer som mäts genom kvalitetspremien för att kunna följa upp effekterna av en kvalitetspremie för den enskilde individen.

För att kvalitetspremien ska vara långsiktigt hållbar som modell är kostnadskontroll viktig och därför behöver en tydligare ekonomisk prognos presenteras. Premien ska inte överstiga avsatt belopp, motsvarande 0,9 % av hemtjänstpengen. En tänkbar modell för ett pilotprojekt i mindre skala hade varit att pröva den i ett mindre geografiskt område, men då lagen om valfrihetssystem omöjliggör detta sker projektet stadsövergripande.

Kvalitetspremien innebär ett nytt sätt att arbeta i Stockholm, där vi utöver fastställd grundnivå för utförarna ger dem som väljer att ha en högre nivå på vissa utvalda kvalitetsmått möjlighet att få en extra premie. Det bör leda till att fler hemtjänstenheter strävar högre än minimikraven, vilket vi tror är till gagn för äldre i Stockholm.

Reservation anfördes av Mirja Räihä m.fl. (S) och Robert Mjörnberg m.fl. (V), *bilaga 1*.

Reservation anfördes av Leif Söderström (SD), *bilaga 1*.

Äldreförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 10 december 2021 har i huvudsak följande lydelse.

Äldreförvaltningen har medverkat i arbetet med att ta fram förslaget till kvalitetspremie och anser att det är bra både avseende val av indikatorer och val av modell. Fokus läggs på viktiga kvalitetsaspekter och premien stimulerar till utveckling. Särskilt vill äldreförvaltningen lyfta fram valet av modell där minst två av tre indikatorer behöver vara uppfyllda för att få ta del av premien. Detta för att indikatorn kontinuitet ensam kan vara lite vanskelig. Hög kontinuitet hos kund kan i vissa fall innebära att arbetsmiljön för personalen inte är acceptabel exempelvis genom att arbetstidslagen inte följs och/eller att det är en hög andel timanställda. Kontinuitet som bygger på att personalens arbetsmiljö blir åsidosatt ska inte premieras. Indikatorn kontinuitet är dock viktig och därmed är denna modell en bra lösning.

I övrigt ser äldreförvaltningen ett behov av att förtydliga ärendet avseende indikatorn medarbetarnas utbildningsnivå enligt följande:

Minst 80 procent av personalen ska vara utbildad varav:

– minst 60 procent ska ha 600 poäng eller mer i karaktärsämnena vård och omsorg och

– minst 20 procent ska ha yrkesförberedande utbildning från vård och omsorgsprogrammet eller 1500 poäng utifrån nationella yrkespaketet för undersköterskor vård och omsorg. Äldre utbildningar som undersköterska exempelvis från vårdlinjen, social servicelinje eller omvårdnadsprogrammet godkänns.

Andelen undersköterskor ska vara minst 20 procent. Är andelen undersköterskor högre än 20 procent kan andelen personal med 600 poäng i karaktärsämnena vård och omsorg vara mindre än 60 procent. Totala andelen utbildad personal ska dock vara minst 80 procent.

Bromma stadsdelsnämnd

Bromma stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 27 januari 2022 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av Johan Heinonen m.fl. (S) och Lillemor Samuelsson m.fl. (V), *bilaga 1*.

Bromma stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 22 december 2022 har i huvudsak följande lydelse.

Bromma stadsdelsförvaltning välkomnar förslaget att under en provperiod införa ett ersättningssystem som baseras på kvalitetspriser och ställer sig bakom stadsledningskontorets utredning och förslag. Detta för att öka strävan efter höjd kvalitet och ökad kontinuitet inom hemtjänsten. Hemtjänsten har under senare år, framförallt under de gångna åren med pandemin, genomgått stora förändringar där hemtjänstutförarna och dess personal har höjda ambitioner. Stadsdelsförvaltningen stödjer därför förslagets inriktning och anser att valet av indikatorer som ska ligga till grund för premien ligger rätt i tiden.

Stadsdelsförvaltningen ställer sig även bakom förslaget att kvalitetspremien är ett komplement till nuvarande ersättningssystem.

Bromma stadsdelsnämnds pensionärsråd har beretts möjlighet att komma med synpunkter på remissen. Rådet ställer sig positiva till initiativet som syftar till högre kvalitet i hemtjänsten.

Pensionärsrådet anser att de tre föreslagna kvalitetsindikatorerna är väl genomtänkta för att förbättra kvaliteten. Pensionärsrådet anser vidare att indikatorn om utbildning även ska omfatta mått på kunskap i svenska hos hemtjänstpersonalen.

Pensionärsrådet vill dock framföra att äldreförvaltningens uppföljning av utförarnas rapportering kring de tre kvalitetsindikatorerna är viktig samt att rådet önskar vara delaktig i uppföljningen. Rådet är frågande till om stickprovskontroller kommer att räcka för att säkerställa en korrekt rapportering.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 27 januari 2022 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av Veronica Palm m.fl. (S) och Hassan Jama m.fl. (V), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av Gustav Johansson m.fl. (M), Urban Rybrik (L), Ola Gabrielson (MP) och Christina Peterson (C), *bilaga 1*.

Ersätтарыttrande gjordes av Lisa Palm (Fi), *bilaga 1*.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 16 december 2021 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen tycker att förslaget om kvalitetspremie för vissa uppsatta kvalitetsmål är bra. Extra resurser ger incitament för hemtjänstverksamheter att bedriva en verksamhet av god kvalitet. Nedan ger förvaltningen synpunkter på var och en av indikatorerna.

Kontinuiteten i den personal som den enskilde träffar

Förvaltningen anser att kontinuiteten i hemtjänsten måste öka för att höja kvalitet och välkomnar därför att förslaget lyfter det som ett kvalitetsmått.

Utformningen av indikatorn blir särskilt viktig för att den ska ge ett rättvisande mått på verksamhetens kvalitet. Det mått som används i uppföljningen i ILS (stadens integrerade ledningssystem) avser antal personer den enskilde möter under en tvåveckorsperiod. Indikatorn tar inte hänsyn till omfattningen av till exempel dubbelbemanning eller om brukaren får besök olika tider på dygnet och därmed behöver träffa fler medarbetare.

För att indikatorn ska bli rättvisande bör den också ställas i relation till andra politiska mål kopplade till medarbetarperspektivet. Det handlar till exempel om förekomst av delade turer för personal eller möjligheten att arbeta heltid, vilket är faktorer som påverkar möjligheten att öka kontinuiteten för den enskilde.

Andelen arbetade timmar som utgörs av timavlönade medarbetare

Förvaltningen anser att indikatorn är relevant för att mäta kvalitet. För att knyta an till andra politiska mål i stadens budget bör indikatorn kompletteras med uppgiften om

andelen arbetade timmar som utförs av heltidsanställda tillsvidareanställda medarbetare.

Medarbetarnas utbildningsnivå

Förvaltningen instämmer i att medarbetarnas utbildningsnivå är ett bra kvalitetsmått att använda i sammanhanget.

Förslag

Förvaltningen föreslår att Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd godkänner tjänsteutlåtandet som svar på remissen och att ärendet justeras omedelbart.

Farsta stadsdelsnämnd

Farsta stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 10 februari 2022 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av Kjell Backman m.fl. (S) och Marre Mayr m.fl. (V), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av Leif Söderström (SD), *bilaga 1*.

Ersättnyttrande gjordes av Lars Hultkvist (KD), *bilaga 1*.

Farsta stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 16 december 2021 har i huvudsak följande lydelse.

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.

Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd

Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 27 januari 2022 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av Maria Ljuslin (V) och Eva Fagerhem (S), *bilaga 1*.

Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 16 december 2021 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ställer sig positiv till förslaget om en kvalitetspremie inom hemtjänsten och den modell som är framtagen. De tre indikatorerna är adekvata utifrån kunskap om vad som påverkar kvalitet inom hemtjänsten. Förvaltningens bild av de uppföljningsresultat visar på att dessa områden som indikatorerna är kopplade till är utvecklingsområden för många hemtjänstutförare och genom att införa en extra premie ger incitament för hemtjänstutförarna att bedriva en verksamhet med god kvalitet.

Andelen arbetade timmar som utgörs av timavlönade medarbetare

Förvaltningens anser att premienivån på högst 22 procent är för högt uppsatt och att nivån på andelen timanställda kan sättas lägre. I Socialstyrelsens ”Anvisningar för prestationsbaserade medel i syfte att minska andelen timanställningar inom kommunalt finansierad vård och omsorg om äldre” är en god nivå satt till att andelen timanställda är högst 17 procent.

Andelen medarbetare med minst 600 gymnasiepoäng i karaktärsämnen vård och omsorg i relation till samtliga anställda

Förvaltningen anser att denna indikator behöver anpassa till de nya ställda kraven som kommer samt att delen av premienivån där ”minst 20 procent av medarbetarna ska vara undersköterskor” kan höjas.

Vidare anser förvaltningen att nattarbetet inom hemtjänsten behöver inkluderas i modellen för kvalitetspremie. Insatser och bemanning natttid är minst lika viktigt för den faktiska kvalitén.

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

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 27 januari 2022 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av Lisa Carlsson m.fl. (S) och Özlem Körhan m.fl. (V), *bilaga 1*.

Ersättaryttrande gjordes av Angelo Tapia (Fi), *bilaga 1*.

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 15 december 2021 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen anser att det är ett bra förslag att pröva en form av målbaserad ersättning för att främja hög kvalitet och kontinuitet. Förvaltningen anser dock att det är viktigt att indikatorernas beskrivningar är tydliga för att säkerställa att inlämnade underlag är korrekta. Vid utformningen av den målbaserade ersättningen bör det tas i beaktande hur stor andel stickprovskontroller som bör genomföras för att, så långt det är möjligt, säkerställa en korrekt utbetalning. Utvärderingen bör kompletteras med uppföljning av den enskildes upplevelse av ökad kvalitet och kontinuitet. Då hemtjänstutförare i enskild regi ofta verkar i flera stadsdelsområden är det även viktigt att ta i beaktande hur uppföljning och utbetalning av målbaserad ersättning ska genomföras.

Kungsholmens stadsdelsnämnd

Kungsholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 27 januari 2022 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Särskilt uttalande gjordes av Mårten Risdal (S) och Marie-Louise Siverstrand (V), *bilaga 1*.

Kungsholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 10 januari 2022 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen är i huvudsak positiv till förslaget om en kvalitetspremie för hemtjänstutförare och ser positivt på att även väga in andra värden i ersättningsmodellen. De tre föreslagna indikatorerna - personalkontinuitet, arbetade timmar som utföras av timavlönade medarbetare samt andelen utbildade medarbetare - är, enligt förvaltningen, indikatorer som kan indikera god kvalitet. Att mäta kvalitet är dock svårt och att uppnå höga resultat på indikatorerna är inte detsamma som att kvaliteten är god och upplevs som god av brukaren. Enligt förvaltningen styr dock de föreslagna indikatorerna mot kvalitet.

Enligt stadsledningskontoret (SLK) ska de indikatorer som ligger till grund för ett målrelaterat ersättningsystem ge positiva effekter på faktisk kvalitet, de ska vara robusta mot manipulation, medföra begränsad administrativ börda, upplevas som påverkningbara av utförarna, vara stabila över tid och vara kontrollerbara. Underlag ska i flera fall lämnas av utförarna. För att säkerställa att korrekta uppgifter lämnas föreslås att äldreförvaltningen ska genomföra stickprovskontroller.

För att säkerställa att underlagen från utförarna inte blir godtyckliga vill förvaltningen poängtera vikten av att stickprovskontroller genomförs kontinuerligt och vid flera tillfällen.

Stickprovskontroller är dock enligt förvaltningen inte är tillräckligt och staden måste kunna säkerställa att ingen utförare kan manipulera det nya systemet med kvalitetspremie. När pengar blir inblandade är risken för fusk och välfärdsbrottslighet stor och det skapar risk för omfattande administration och extra arbetsinsatser för alla.

Avläsningsmånad för antal utförda timmar föreslås vara september 2022. Utfallet för september tas sedan gånger åtta månader så att utföraren ersätts för hela provperioden maj-december. Alla timmar som utföraren utfört för staden ska ingå, även de som utföras för personer under 65 år, och som avser dag, kväll och helg (07-22). Förvaltningen har idag problem med att utförare manipulerar antalet timmar vid fakturering vilket kräver stora arbetsinsatser i form av uppföljning och kontroll av att utförda timmar stämmer överens med biståndsbedömda timmar.

Kontinuiteten i den personal som den enskilde träffar. Som underlag ska den rapport som finns i paraplysystemet och som mäter personalkontinuiteten användas. Grunden för rapporten är det som medarbetarna har registrerat i ParaGå. Utöver det så kan manuella registreringar göras och förvaltningen vill här påtala att dessa manuella registreringar måste tas bort när man mäter kontinuiteten. Det är, enligt förvaltningen, oklart vem som tar fram rapporten ur systemet, utföraren eller SLK, och detta måste tydliggöras. Om utförarna ska lämna uppgifter krävs tydliga utförliga instruktioner så det görs lika överallt. Kontinuiteten bör, enligt förvaltningen, mätas vid flera mättillfällen slumpmässigt valda under året. Utföraren ska inte veta vilken månad kontinuitetsmätningen genomförs för att få så lite påverkan som möjligt av utfallet.

Medarbetarnas utbildningsnivå

I gällande upphandlingsdokument framgår att ”minst 50 % av personalen ska ha relevant utbildning för uppdraget. Med detta avses yrkesförberedande utbildning (gymnasieexamen) från vårdlinje, social servicelinje eller omvårdnadsprogrammet alternativt minst 600 gymnasiepoäng från KOMVUX i karaktärsämnen inom vård och omsorg. Kravet på att minst 50 % av personalen ska ha relevant utbildning ska vara uppnått inom sex månader från avtalsstart.

Inom de närmaste åren kommer kraven på utbildning att höjas. Staden ser gärna att utföraren redan nu börjar anställa och utbilda personal som har utbildning motsvarande Nationellt yrkespaket med kurser från vård och omsorgsprogrammet utformat för arbete som vårdbiträde (800 gymnasiepoäng) eller undersköterska (1500 gymnasiepoäng). På www.skolverket.se finns mer information om yrkespaketet.

Stadens målsättning är att öka andelen utbildad personal. Vid nyanställning ska personal med relevant utbildning anställas. Det innebär att andelen utbildad personal successivt kommer att öka. I undantagsfall kan personal utan relevant utbildning anställas. I dessa fall ska en individuell utbildningsplan upprättas i samband med anställning som innebär att personalen inom ett år från anställningsdatum erhåller relevant utbildning. Kravet gäller inte vid anställning av semestervikarier och vikarier för kortare sjukfrånvaro.”

Förslaget till indikator för att mäta medarbetarnas utbildningsnivå innebär att medarbetare ska ha minst 600 gymnasiepoäng och minst 20 procent ska vara undersköterskor. Som underlag används utförarnas egna inlämnade uppgifter och stickprovskontroller genomförs av äldreförvaltningen.

Förvaltningen anser att 800 poäng ska vara gällande utbildningsnivå. Det framgår inte av förslaget hur många poäng som räknas som undersköterskeutbildning och detta måste klargöras. Förvaltningen anser att andelens undersköterskor bör vara högre men förvaltningen utgår från att, om premiesystemet fortsätter, så kommer indikatorns krav att följa kraven vid framtida upphandlingar.

Andelen arbetade timmar som utgörs av timavlönade medarbetare

SLK föreslår att indikatorn baseras på andelen arbetade timmar som utgörs av timavlönade medarbetare och att det högst får vara 22 procent timavlönade. Förvaltningen tycker detta är en rimlig nivå. Även här baseras indikatorn på utförarnas

egna inlämnade uppgifter och stickprovskontroller kommer att utföras av äldreförvaltningen.

Utbetalning och finansiering

Utbetalningen föreslås till ett tillfälle i november 2022 och finansiering av kvalitetspremien sker genom en avsättning i central medelsreserv i kommunfullmäktiges budget för 2022. Det framgår inte i förslaget hur premien ska finansieras vid en eventuell fortsättning.

För att hemtjänstutförare i egen regi ska kunna använda kvalitetspremien för att utveckla verksamheten fungerar det inte med en utbetalning i november. De enheter som inte är resultatenheter måste använda premien innan årets slut och kan inte överföra beloppet till nästkommande år. Enligt förvaltningen bör premien utbetalas i januari baserat på föregående år.

Uppföljning och utvärdering

SLK kommer att tillsammans med äldreförvaltningen att genomföra en utvärdering efter provperioden. Kvalitetspremien kommer att utvärderas utifrån de kvalitetsindikatorer och premienivåer som prövas under provperioden för att se att modellen haft avsedd effekt. Enligt förvaltningen bör man under försöksperioden vara observant på faktorer som kan påverka objektiviteten såsom till exempel utförarenhetens storlek, vårdtyngd i de olika nivåerna samt andel anhöriganställningar.

Vid utvärderingen bör en koppling med fördel göras till individuppföljningen för att se hur brukarna upplever kvaliteten.

Norrmalms stadsdelsförvaltning

Norrmalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 17 december 2021 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ser i sin helhet positivt på att ersättningsmodellen utvecklas till att även innefatta kvalitetspremier som ett komplement till nuvarande ersättningsform som baseras på utförd tid. Förvaltningen anser att kvalitetspremien bidrar till en mer allsidig belysning av hemtjänstutförare, ger förutsättningar till att styra mot kvalitet och upprätthålla och utveckla det systematiska kvalitetsarbetet.

I Stockholms stad ersätts hemtjänstutförarna i nuvarande ersättningsmodell för utförd tid, vilket innebär att utföraren ges ersättning baserat på tiden hos kund. Förvaltningen anser att hemtjänstutförare som arbetar systematiskt med kvalitet, så som kompetenshöjning och fortbildning, tid för reflektion och kontinuitet i schemaplanering även ska premieras utifrån det, vilket förslaget om kvalitetspremien skapar förutsättningar för.

Förvaltningen vill lyfta utmaningar i att säkerställa korrekt underlag för kvalitetspremie då uppgifterna baseras på utförarnas egna inlämnade uppgifter.

Förvaltningen ser att detta kan innebära risk för fusk i välfärden. Vidare kan detta även leda till ökade administrativa resurser för hemtjänstutförare och betonar att det är av vikt att ge tydliga anvisningar för hur underlagen ska rapporteras. Vidare anser förvaltningen att stickproven bör genomföras brett för att komma till rätta med de utförare som rapporterar in felaktiga underlag.

Förvaltningen ser fördelar med att utgå från timintervaller för att mäta kontinuiteten för att också se vårdtyngden. I kommunstyrelsens tjänsteutlåtande framgår det dock inte vem som ansvarar för uppgifterna kopplat till kontinuitet. Förvaltningen föreslår att underlagen tas fram centralt för att öka likställigheten mellan utförare alternativt att det tas fram tydliga beskrivningar för hur kontinuiteten ska rapporteras in så att det inte uppstår oklarheter när uppgifterna lämnas in av utförare. Vidare föreslår förvaltningen att kontinuiteten mäts under, en för utförare, okänd månad för att minska påverkan på underlaget.

Inom de närmsta åren kommer kraven på utbildning att höjas. Staden ser gärna att utföraren redan nu börjar anställa och utbilda personal som har utbildning motsvarande Nationellt yrkespaket med kurser från vård och omsorgsprogrammet utformat för arbete som vårdbiträde (800 gymnasiepoäng) eller undersköterska (1500 gymnasiepoäng). På www.skolverket.se finns mer information om yrkespaketet. Förvaltningen delar kommunstyrelsens åsikt om att kvalitetspremierna kan ses som ett sätt att premiera utförare som tar steg mot de krav som kommer. I kommunstyrelsens tjänsteutlåtande framgår att medarbetare minst ska ha 600 gymnasiepoäng och minst 20 procent ska vara undersköterskor. Förvaltningen anser att andelen undersköterskor om minst 20 procent är låg och ambitionerna bör vara högre för att säkra en god utbildningsbakgrund i staden. Om kvalitetsindikatorerna fortsätter utgå förvaltningen från att indikatorns krav kommer att följa kraven vid framtida upphandlingar. Det framgår inte i kommunstyrelsens tjänsteutlåtande hur många poäng som räknas som undersköterskeutbildning. För att skapa förutsättningar för likställighet anser förvaltningen att antal poäng för vad som anses som undersköterska behöver förtydligas i det här sammanhanget.

Finansiering av kvalitetspremierna ska ske genom en avsättning i central medelsreserv i kommunfullmäktiges budget för 2022. Förvaltningen ser gärna att framtida finansiering klargörs under provperioden.

I kommunstyrelsens tjänsteutlåtande framgår att utbetalningen av kvalitetspremierna ska ske i november 2022. För att skapa goda förutsättningar till långsiktiga kvalitetsförbättringar i verksamheterna föreslår förvaltningen att utbetalningen av kvalitetspremie sker i januari efterföljande år.

Utvärderingen kommer att utgå från de kvalitetsindikatorer och premienivåer som prövas under provperioden. Förvaltningen ser med intresse fram emot vilka faktorer som utvärderingen ser kan påverka utfallet bland annat utifrån storlek, geografisk placering, vårdtyngd och anställningsform.

Förvaltningen delar kommunstyrelsens syn på att kvalitetsindikatorerna ger förutsättningar för god kvalitet.

Förvaltningen arbetar med flera kvalitetsförbättringar som inte ryms inom förslaget för kvalitetspremie. I förlängningen ser förvaltningen ett intresse i att kartlägga brukarens upplevelse i kvalitetspremien.

Staden har bra metoder för kvalitetsuppföljning på individnivå vilka med fördel skulle kunna användas för att bedöma upplevelsen av kvalitet ur ett brukarperspektiv.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 27 januari 2022 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av Elvir Kazinic m.fl. (S) och Ahmed Sharaf Abdi m.fl. (V), *bilaga 1*.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnds tjänsteutlåtande daterat den 7 januari 2022 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen är positiv till förslaget som helhet. Förvaltningen önskar understryka vikten av att kvalitetspremien utgör ett komplement till den ordinarie ersättningen för hemtjänst och separeras från denna för att nå avsedd effekt. Kvalitetspremien får inte urholka ordinarie ersättningssystem för hemtjänst utan ska avse att höja kvaliteten på insatsen. Därmed är förvaltningen även positiv till föreslagen ersättningsnivå samt till att ersättningen föreslås utgå ifrån centrala medelsreserven för att ytterligare förstärka vikten av kvalitetsarbetet inom hemtjänst.

Förvaltningen är positiv till att förslaget innehåller tydliga skrivningar gällande vikten av att de indikatorer som ligger till grund för ett målrelaterat ersättningssystem bör ge positiva effekter på faktisk kvalitet, vara robusta mot manipulation, medföra begränsad administrativ börda, upplevas som påverkingsbara av utförarna, vara stabila över tid och vara kontrollerbara. Samtliga punkter utgör förutsättning för att införandet ska vara genomförbart, mätbart och ekonomiskt hållbart i förhållande till kvalitetssäkring av stadens hemtjänst.

Förvaltningen är positiv till föreslagna kvalitetsindikatorer men ser behov av att påtala en viss problematik för dessa i relation till varandra. Hemtjänsten är bemannad och utför sina insatser dygnet runt, alla dagar under året. För att säkra erforderlig grundutbildning och komplettering till undersköterska för befintlig personal samt hålla en hög kontinuerlig utbildningsnivå för samtliga medarbetare utifrån målgruppsbehov, ny forskning, samhällsutveckling o.s.v. krävs en relativt hög grad av vikarier. Detta då ett flertal medarbetare ofta behöver vara på utbildning samtidigt. Detta faktum påverkar samtliga tre föreslagna kvalitetsindikatorer.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd

Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 3 februari 2022 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av Tina Kratz m.fl. (V) och Monica Lövström m.fl. (S), *bilaga 1*.

Skarpnäcks stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 20 december 2021 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen tycker att förslaget om kvalitetspremie för vissa uppsatta kvalitetsmål är bra. Förvaltningen anser dock att det saknas en indikator som kopplas till den enskildes egen upplevelse av kvaliteten i verksamheten, som exempelvis den sammantagna nöjdheten som mäts i Socialstyrelsens nationella brukarundersökning och stadens kvalitetsuppföljning på individnivå.

Nedan ger förvaltningen synpunkter på var och en av indikatorerna.

Kontinuiteten i den personal som den enskilde träffar

Förvaltningen anser att indikatorn är relevant för att mäta kvalitet. Det mått som i dagsläget används i uppföljningen i ILS (stadens integrerade ledningssystem) avser antal personer den enskilde möter under en tvåveckorsperiod. Indikatorn tar inte hänsyn till omfattningen av till exempel dubbelbemanning eller om brukaren får besök olika tider på dygnet och därmed behöver träffa fler medarbetare. Förvaltningen anser att utformningen av indikatorn är särskilt viktig för att den ska ge ett rättvisande mått på verksamhetens kvalitet.

Förvaltningen ser att det finns en diskrepans mellan de kontinuitetsmätningar som Tieto gör i ILS jämfört med de resultat som förvaltningens verksamheter får fram i sina mätningar i det egna verksamhetssystemet. För att kontinuitetsmätningen ska kunna vara en del av verksamhetens kvalitetsutvecklingsarbete behöver underlagen till indikatorn finnas tillgängliga för verksamheterna i deras eget verksamhetssystem.

Andelen arbetade timmar som utgörs av timavlönade medarbetare

Förvaltningen anser att indikatorn är relevant för att mäta kvalitet. För att knyta an till andra politiska mål i stadens budget bör indikatorn kompletteras med uppgiften om andelen arbetade timmar som utförs av heltidsanställda tillsvidareanställda medarbetare.

Medarbetarnas utbildningsnivå

Förvaltningen instämmer i att medarbetarnas utbildningsnivå är ett användbart kvalitetsmått.

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

Skärholmens stadsdelsnämnd

Skärholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 27 januari 2022 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av Salar Rashid m.fl. (S) och Shamsa Ali Hassan m.fl. (V), *bilaga 1*.

Ersätтарыttrande gjordes av Sara Soumah (Fi), *bilaga 1*.

Skärholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 21 december 2021 har i huvudsak följande lydelse.

Överlag ser förvaltningen positivt på att nya ersättningssystem inom hemtjänsten prövas. Att ersättningen till hemtjänstutförare i förslaget baseras på att en hög kvalitet och kontinuitet främjas ses i grunden också som positivt. Förvaltningen ställer sig bakom idén om att flytta fokus från tidtänket till den enskildes behov, mål och resultat.

Förvaltningen ställer sig frågande till att kvalitetspremien inte omfattas av arbete som utförs nattetid. Den enskilde brukarens behov ska tillgodoses under dygnets alla timmar och ska vara det som är styrande för stadens kvalitetsarbete. Övervägande del av insatser som utförs nattetid rör omsorgsinsatser till brukaren. Andra delar av samhällets stöd går i större utsträckning på sparlåga nattetid. Det ställer krav på välutbildad personal som utöver att följa upprättade rutiner och arbetssätt behöver göra egna förhållandevis viktiga bedömningar.

Att som föreslås i utredning låta den enskilde utföraren stå för underlaget till utvärdering är inte tillräckligt anser förvaltningen. Därför bör inte premienivån, som baseras på andelen arbetade timmar samt medarbetarnas utbildningsnivå, baseras och utvärderas utifrån det underlag som utförarna själva lämnar. Här anses inte heller stickprovskontroller vara tillräckligt för att upptäcka systematiska fel i utförarens rapporter. Förvaltningen föreslår att kontrollen för dessa parametrar behöver ligga inom stadens ramar för att systemet ska kunna vara stabilt, robust mot manipulation samt kontrollerbart och jämförbart över tid.

Precis som utredningen lyfter behöver modellen utvärderas. Det är viktigt att följa upp i vilken mån modellen fungerar och i vilken utsträckning den är ett incitament till ökad kvalitet inom hemtjänsten. Förvaltningen ställer sig delvis frågande till hur denna uppföljning ska ske i praktiken för att ta reda på om ersättningen verkligen lett till ökad kvalitet eller inte. Upplevelsen av ökad kvalitet bör delvis ligga i den enskildes upplevelse och därför ser förvaltningen att uppföljningsparametrarna borde presenteras i förslaget så att det är tydligt. Förvaltningen föreslår att resultatet av den årliga brukarundersökningen som utförs på våren 2022 har en betydande roll för bedömningen av huruvida en utförare skall få premienivån samt få behålla den. En

utförare vars resultat i brukarundersökningen förbättras eller försämras bör få sin premienivå omprövad under provperioden.

Att lyfta att kvalitetspremien kommer utvärderas utifrån de olika kvalitetsindikatorer och premienivåer som prövas under provperioden är inte tillräckligt anser förvaltningen.

De indikatorer som ligger till grund för ett målrelaterat ersättningssystem bör ge positiva effekter på faktisk kvalitet, måste vara robusta mot manipulation, medföra begränsad administrativ börda, upplevas som påverkningbara av utförarna, vara stabila över tid och vara kontrollerbara.

De indikatorer som föreslås är kontinuiteten i den personal som den enskilde träffar, andelen arbetade timmar som utgörs av timavlönade medarbetare och andelen medarbetare med minst 600 gymnasiepoäng i karaktärsämnen vård och omsorg i relation till samtliga anställda.

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 27 januari 2022 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av Rashid Mohammed m.fl. (V) och Anna Jonazon m.fl. (S), *bilaga 1*.

Ersättnyttrande gjordes av Karin Ploen (Fi), *bilaga 1*.

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 2 januari 2022 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ställer sig bakom att staden under 2022 prövar och sedan utvärderar en målbaserad ersättning för utförare inom hemtjänst i ordinärt boende som upphandlats enligt lagen om valfrihet (LOV) och utförare i stadens regi.

Förvaltningen ser positivt på idén om en målbaserad ersättning, s.k. kvalitetspremie, för att eftersträva hög kvalitet, effektivitet och kontinuitet inom hemtjänsten.

Förvaltningen ser däremot gärna att måtten på indikatorerna kommuniceras ut så snart som möjligt så att verksamheterna vet vad som ska rapporteras in.

Därefter vill förvaltningen understryka vikten av uppföljning av modellen samt att systemet är robust mot manipulation och inte medför en administrativ börda.

Avläsningsmånad för antal utförda timmar som underlag för kvalitetspremie föreslås vara i september och multipliceras sedan med åtta månader, så att utföraren ersätts för hela provperioden (maj-december) för att sedan utbetalas i november.

Förvaltningen ser viss problematik i upplägget utifrån bland annat prognossäkerhet men förstår att prövoprojektet måste inrymmas inom räkenskapsåret.

Södermalms stadsdelsnämnd

Södermalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 27 januari 2022 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av Anders Göransson m.fl. (S), *bilaga 1*.

Reservation anfördes av Charlotte Lilja Pittuco m.fl. (V), *bilaga 1*.

Ersättaryttrande gjordes av Antonia Simon (Fi), *bilaga 1*.

Södermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 14 december 2021 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ställer sig överlag positiv till förslaget om en kvalitetspremie inom hemtjänsten. Att införa en kvalitetspremie kan vara ett sätt att ge bättre förutsättningar att bedriva verksamhet av god kvalitet för de utförare som uppfyller kraven avseende utbildningsnivå och kontinuitet, och som ser till att medarbetare har bra förutsättningar utifrån anställningsform. Detta skulle enligt förvaltningen i förlängningen bidra till att öka kvaliteten i stadens hemtjänstverksamheter.

Förvaltningen kan dock se vissa utmaningar med förslaget. Utförarna i stadens valfrihetssystem har i viss mån olika förutsättningar att bedriva verksamhet beroende på antalet kunder. Privata utförare har, till skillnad från de kommunala utförarna, en möjlighet att tacka nej till nya hemtjänstkunder ifall man angivit ett kapacitetstak och även möjlighet att begränsa sitt geografiska upptagningsområde. Detta kan förvaltningen se är en fördel för att få till en högre personalkontinuitet.

Förvaltningen anser att kraven för kvalitetspremiens indikator gällande medarbetarnas utbildningsnivå och andel undersköterskor är bra med tanke på de ökade kompetenskrav som kommer om några år. Däremot saknar förvaltningen ett förtydligande kring antalet poäng som en personal behöver för att räknas som undersköterska. Förvaltningen ser att en möjlig lösning skulle kunna vara att kravet för att räknas som undersköterska skulle uppgå till 1350 poäng första året då kvalitetspremierna prövas och utvärderas. Vid en fortsättning med kvalitetspremierna skulle kraven kunna justeras till att motsvara minst 1500 poäng. Detta så att hemtjänstutförarna ges en rimlig chans att höja utbildningsnivån hos befintlig personal.

Förvaltningen anser även att kraven i kvalitetspremien bör följa de krav som ställs i gällande förfrågningsunderlag för hemtjänsten. Det skulle innebära att minst 80 procent av personalen ska vara utbildad varav:

- minst 50 procent av personalen ska ha vårdbiträdesutbildning om lägst 800 gymnasiepoäng - minst 30 procent av personalen ska vara undersköterskor. Under nästa år kommer förvaltningen att kartlägga bland annat utbildningsnivån på samtlig omvårdnadspersonal inför de kommande höjda kraven. Det förvaltningen kan se redan nu är att det finns utmaningar i att få fram rätt underlag där utbildningspoängen framgår. Viss personal saknar underlag helt, andra har gamla betyg och vissa underlag är helt enkelt svåra att tolka och räkna om till aktuell poäng. Så om utförarna själva utan närmare granskning ska uppge vilken utbildningsnivå personalen har kan det skilja sig från hur det faktiskt ser ut i verkligheten. Stickprovskontroller i den omfattningen kan vara svåra att genomföra. Förvaltningen tror därför att utbildningsnivån blir svår att följa upp och kvalitetssäkra. Risk för godtycklighet kan föreligga.

Avslutningsvis anser förvaltningen att det är ett lovvärt förslag att ha en testperiod med kvalitetspremien för att på ett systematiskt sätt kunna utvärdera resultatet samt att modellen mäter det den ska och får önskad effekt – en ökad kvalitet i hemtjänsten.

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

Östermalms stadsdelsförvaltning

Östermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 14 januari 2022 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen anser att det kan vara värdefullt med en målbaserad ersättning för att stimulera kvalitetsarbete under förutsättning att den är träffsäker och fångar det som är kvalitet och värdeskapande i verksamheten. Andra viktiga parameter är att det finns tillförlitliga källor och mätmetoder samt att målen sätts på relevanta nivåer.

När det gäller de indikatorer som föreslås i remissen så bedömer förvaltningen att de är väl valda för att fånga förutsättningar för att kunna bedriva verksamhet med hög kvalitet. De är också möjliga att mäta och följa upp.

Förvaltningen kan av kommunstyrelsens tjänsteutlåtande inte säkert utläsa hur och när mätningen av kontinuitet kommer att gå till. För att kvalitetssäkra uppgifterna anser förvaltningen att det vore bäst om mätningen görs centralt och att mätperioden inte i förväg annonseras. Om utförarna själva ska ta fram uppgifterna behövs tydliga instruktioner så att alla verkligen gör på samma sätt. Förvaltningen bedömer att det behövs kontrolleras att inlämnade uppgifter är riktiga och ställer sig tveksam till om de stickprovundersökningar som äldrenämnden föreslås ansvara för är tillräckliga.

Indikatorn om andel utbildad personal föreslås avse andelen medarbetare som har minst 600 gymnasiepoäng i karaktärsämnena vård och omsorg, samt att minst 20

procent av medarbetarna ska vara undersköterskor. Förvaltningen bedömer att indikatorn beskriver en för låg nivå, både sett till antal poäng och andel undersköterskor för att motivera en kvalitetspremie. Vidare ser förvaltningen behov av ett förtydligande av hur många poäng en undersköterskeutbildning omfattar i det här sammanhanget.

För att fånga de enskildas upplevelse av kvalitet bedömer förvaltningen att det i utvärderingen av försöksperioden behöver undersökas hur mer direkt brukarfokuserade parametrar kan komplettera de nu föreslagna indikatorerna. Förslagsvis skulle biståndshandläggarnas kvalitetsuppföljning på individnivå kunna användas för detta, under förutsättning att de genomförs i tillräcklig omfattning.

I utvärderingen föreslår förvaltningen också att det ingår att analysera indikatorernas resultat för fördjupad förståelse av om och hur de korrelerar och vilka förutsättningar som kan ses särskilt påverkakontinuiteten. Det skulle kunna vara ett värdefullt underlag för äldreomsorgens utvecklingsarbete.

Vidare vill förvaltningen framföra att tidpunkten för utbetalning av premien efter försöksperioden bör ändras så att utbetalning görs i januari kommande år istället för i november. För den kommunala verksamheten innebär en novemberutbetalning svårigheter att hinna använda medlen för kvalitets- och kompetenshøjandeinsatser innan årets slut.

Vårdföretagarna

Vårdföretagarnas remissvar daterat den 4 februari 2022 har i huvudsak följande lydelse.

Vårdföretagarna ser positivt på att Stockholms stad prövar en kvalitetsbonus i hemtjänsten för att premiera utförare som arbetar aktivt med kvalitetsfrågor och med att utveckla sin verksamhet.

Generellt vill vi framhålla att det bör vara resultatmått som ligger till grund för att mäta kvalitet, eftersom struktur- eller processmått snarare mäter förutsättningar för att bedriva omsorg av god kvalitet. Vi ser därför att olika aspekter av nöjdhet bland hemtjänsttagarna bör tillmätas en betydligt större vikt. Eftersom nöjdhet mäts både i kommunens uppföljning och i Socialstyrelsens brukarundersökning bör det kunna användas för kvalitetspremien utan att någon större administrativ börda tillkommer. I vissa fall kan dock även struktur- och processmått, vara av värde för att belysa kvalitet. Det gäller när det finns tydliga belägg för att de leder till en bättre kvalitet i omsorgen, till exempel personalens utbildningsnivå.

När det gäller de specifika indikatorerna som föreslås vill vi framföra följande:

Andel timavlönade. Vårdföretagarna vill inledningsvis påpeka att timavlönade kan vara både tillsvidareanställda och visstidsanställda. Hur måttet utformas är viktigt för att uppnå önskat resultat. Vårdföretagarna anser att kopplingen mellan timavlönade visstidsanställda och kvalitet är för svag för att indikatorn ska ligga till grund för en

kvalitetspremie. Visstidsanställda kan vara helt nödvändiga för att möjliggöra en god omsorg, till exempel när ordinarie personal är frånvarande på grund av sjukdom. Att en anställd arbetar på timbasis innebär inte per automatik att hen utför en omsorg av sämre kvalitet. Våra medlemmar har timanställda medarbetare som både är omtyckta av kunderna och skickliga, men inte vill ha en fast anställning. Därtill finns redan andra stimulansmedel för att minska andelen timanställda i kommunen, vilket minskar betydelsen av en bonus och försvårar en utvärdering av bonusen.

Personalkontinuitet. En god personalkontinuitet är efterfrågad bland äldre som har hemtjänst och är därför ett relevant mått. Vårdföretagarna vill samtidigt betona att det finns risker med verksamheter som styrs alltför hårt mot personalkontinuitet. Risken för att hemtjänstmottagare hamnar i en beroendeställning blir större ju färre som har insyn i deras situation och vardag. Kontinuitet i metod behöver därför betonas i högre grad inom hemtjänsten, vilket redan idag görs inom andra delar av omsorgen, såsom LSS.

Utbildningsnivå Personalens utbildningsnivå har betydelse för omsorgens kvalitet varför det är en relevant indikator för kvalitet.

Sammanfattningsvis tillstyrker Vårdföretagarna att indikatorerna kontinuitet och utbildning används som underlag för en kvalitetspremie, men avstyrker andel arbetade timmar som utförs av timavlönade. I stället föreslås att brukarnöjdhet används som underlag för premien.

Reservationer m.m.

Äldrenämnden

Reservation anfördes av Mirja Räihä m.fl. (S) och Robert Mjörnberg m.fl. (V) enligt följande.

1. Avslå förvaltningens svar på remissen
2. Därutöver anför följande

Vi socialdemokrater och vänsterpartister motsätter oss förslaget om kvalitetspremier inom hemtjänsten. Vi anser att det är en märklig inställning från den borgerliga majoriteten att belöna de utförare som uppfyller avtalet de tecknat med staden. Vi betalar redan för att de ska följa kraven vi ställt i upphandlingen och ser inte, som majoriteten, någon anledning att använda skattepengar till att locka dem till att uppfylla villkoren och utföra det arbete de redan åtagit sig att göra. Vi ställer oss frågan varför verksamheterna inte håller den kvalitet som kan förväntas?

Vi ser att införandet av kvalitetspremier medför flertalet risker. Om verksamheter inte når kraven för kvalitetspremien men samtidigt utför uppdraget tillräckligt väl för att en uppsägning av avtalet inte ska vara aktuellt, skapas en kategori utförare som helt enkelt bara är lite sämre. Vi menar också att det finns ett etiskt perspektiv som inte alls tillgodoses i förslaget. Vi undrar om kvalitetspremien kommer att redovisas för brukarna och i så fall hur det ska göras begripligt för allmänheten. Det finns idag över 70 hemtjänstutförare att välja på, att införa ytterligare en parameter att inkludera i sitt val av utförare kommer inte förenkla valet utan snarare utgöra ett hinder.

I Tillitsdelegationens huvudbetänkande går det att läsa att forskning visar att det inte finns belägg för att införandet av målbaserad styrning höjer kvaliteten mer än i de verksamheter som håller hög kvalitet. Det är alltså inte en metod som går att tillämpa för att höja den generella kvalitetsnivån. Vidare menar delegationen att det finns risk att målbaserad styrning leder till att utförare kommer att sålla bland brukarna och välja bort de med mer komplexa behov, allt för att ha möjlighet att öka vinstmarginalen. Detta skulle sannolikt innebära ett ökat ansvar för hemtjänsten i egen regi, som givetvis inte väljer bort brukare.

Utförarna föreslås kunna ta del av kvalitetspremien om de uppfyller uppsatta premienivåer baserat på tre kvalitetsindikatorer. De indikatorer som föreslås är kontinuiteten i den personal som den enskilde träffar, andelen arbetade timmar som utgörs av timavlönade medarbetare och medarbetarnas utbildningsnivå. Äldreförvaltningen lyfter fram att kontinuitet som bygger på att personalens arbetsmiljö blir åsidosatt inte ska premieras och föreslår därför en modell där minst två av tre indikatorer behöver vara uppfyllda för att få ta del av premien. Förvaltningen menar, med rätta, att hög kontinuitet hos kund i vissa fall kan innebära att arbetsmiljön

för personalen inte är acceptabel exempelvis genom att arbetstidslagen inte följs och/eller att det är en hög andel timanställda. Vi anser inte att detta är en tillräckligt stor garanti för att säkerställa en hög kvalitet och en god arbetsmiljö och undrar vilka andra parametrar som kommer att behöva stryka på foten när utförarna ska jaga bonusar.

Vi har ytterligare invändningar mot förslaget eftersom vi ifrågasätter de utbildningskrav som ställs i ärendet och som avviker från villkoren i upphandlingen. Minst 60 procent ska ha 600 poäng eller mer i karaktärsämnena vård och omsorg, vilket är en utbildning lägre än vårdbiträdesnivå. Likaså sänks kravet på andelen undersköterskor från 30 procent till 20 procent.

Vi ser dock två positiva saker med detta ärende. Det ena är att det endast ska prövas i mindre skala, det är vi tacksamma för. Det andra är att modellen ska följas upp och utvärderas efter provperioden, även det är något vi välkomnar. Enligt förslaget ska modellen följas upp och utvärderas efter provperioden dock utan specificeringar av uppföljningsmetodik. Vi önskar istället att den borgerliga majoriteten hade insett vikten av att satsa på uppföljning av följsamheten av de befintliga avtalen med tillhörande villkor och krav. Vi kan konstatera att nödvändiga reformer som ramtid, tid för återhämtning, fortbildning och reflektion för personalen inte genomförts inom nuvarande system, eftersom varje minut redan är schemalagd för tid hemma hos brukare. Vi undrar vad som kommer att utvärderas och med vilken frekvens? Kommer brukarnas och personalens upplevelser tas i beaktande? Eller är det enbart utbetalade skattepengar i bonus för ett sämre utfört arbete än redan avtalat som kommer att bedöma hur modellen fungerat?

Vi anser att inom den underdimensionerade hemtjänsten behövs ett helhetsperspektiv med kraftfulla åtgärder. Vi kräver i nuläget en budget med riktad och långsiktig finansiering som säkerställer en omsorg med god kvalitet enligt beprövade och vetenskapligt fastställda metoder för omsorgsarbetet och att äldrenämnden utreder vilken ersättningsmodell som ger bäst utfall på kvalitet och arbetsmiljö.

Reservation anfördes av Leif Söderström (SD) enligt följande.

Leif Söderström (SD) reserverade sig mot beslutet med hänvisning till äldreförvaltningens förslag till beslut.

Bromma stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Johan Heinonen m.fl. (S) och Lillemor Samuelsson m.fl. (V) enligt följande.

1. att avslå förvaltningens svar på remissen
2. att därutöver anför följande:

Vi motsätter oss förslaget om kvalitetspremier inom hemtjänsten. Vi anser att det är en märklig inställning från den borgerliga majoriteten att belöna de utförare som uppfyller avtalet de tecknat med staden. Vi betalar redan för att de ska följa kraven vi ställt i upphandlingen och ser inte, som majoriteten, någon anledning att använda skattepengar till att locka dem till att uppfylla villkoren och utföra det arbete de redan åtagit sig att göra. Vi ställer oss frågan varför verksamheterna inte håller den kvalitet som kan förväntas?

Vi ser att införandet av kvalitetspremier medför flertalet risker. Om verksamheter inte når kraven för kvalitetspremien men samtidigt utför uppdraget tillräckligt väl för att en uppsägning av avtalet inte ska vara aktuellt, skapas en kategori utförare som helt enkelt bara är lite sämre. Vi menar också att det finns ett etiskt perspektiv som inte alls tillgodoses i förslaget. Vi undrar om kvalitetspremien kommer att redovisas för brukarna och i så fall hur det ska göras begripligt för allmänheten. Det finns idag över 70 hemtjänstutförare att välja på, att införa ytterligare en parameter att inkludera i sitt val av utförare kommer inte förenkla valet utan snarare utgöra ett hinder.

I Tillitsdelegationens huvudbetänkande går det att läsa att forskning visar att det inte finns belägg för att införandet av målbaserad styrning höjer kvaliteten mer än i de verksamheter som håller hög kvalitet. Det är alltså inte en metod som går att tillämpa för att höja den generella kvalitetsnivån. Vidare menar delegationen att det finns risk att målbaserad styrning leder till att utförare kommer att sälla bland brukarna och välja bort de med mer komplexa behov, allt för att ha möjlighet att öka vinstmarginalen. Detta skulle sannolikt innebära ett ökat ansvar för hemtjänsten i egen regi, som givetvis inte väljer bort brukare.

Vi har ytterligare invändningar mot förslaget eftersom vi ifrågasätter de utbildningskrav som ställs i ärendet och som avviker från villkoren i upphandlingen. Minst 60 procent ska ha 600 poäng eller mer i karaktärsämnen vård och omsorg, vilket är en utbildning lägre än vårdbiträdesnivå. Likaså sänks kravet på andelen undersköterskor från 30 procent till 20 procent.

Vi ser dock två positiva saker med detta ärende. Det ena är att det endast ska prövas i mindre skala, det är vi tacksamma för. Det andra är att modellen ska följas upp och utvärderas efter provperioden, även det är något vi välkomnar. Enligt förslaget ska modellen följas upp och utvärderas efter provperioden, dock utan specificeringar av uppföljningsmetodik.

Vi önskar istället att den borgerliga majoriteten hade insett vikten av att satsa på uppföljning av följsamheten av de befintliga avtalen med tillhörande villkor och krav. Vi kan konstatera att nödvändiga reformer som ramtid, tid för återhämtning, fortbildning och reflektion för personalen inte genomförts inom nuvarande system, eftersom varje minut redan är schemalagd för tid hemma hos brukare. Vi undrar vad som kommer att utvärderas och med vilken frekvens? Kommer brukarnas och personalens upplevelser tas i beaktande? Eller är det enbart utbetalade skattepengar i bonus för ett sämre utfört arbete än redan avtalat som kommer att bedöma hur modellen fungerat?

Vi anser att det inom den underdimensionerade hemtjänsten behövs ett helhetsperspektiv med kraftfulla åtgärder. Vi kräver i nuläget en budget med riktad och långsiktig finansiering som säkerställer en omsorg med god kvalitet enligt beprövade och vetenskapligt fastställda metoder för omsorgsarbetet.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Veronica Palm m.fl. (S) och Hassan Jama m.fl. (V) enligt följande.

1. att som svar på remissen föreslå avslag på förslaget på kvalitetspremie, samt
2. att därutöver anföra

Det är en märklig inställning att belöna de utförare som uppfyller avtalet de tecknat med staden. Vi betalar redan för att de ska följa kraven vi ställt i upphandlingen och ser inte, som majoriteten, någon anledning att använda skattepengar till att locka dem till att uppfylla villkoren och utföra det arbete de redan åtagit sig att göra. Vi ställer oss frågan varför vi då ens har krav i våra upphandlingar?

Vi ifrågasätter även de utbildningskrav som ställs i ärendet och avviker från villkoren i upphandlingen. Minst 60 procent ska ha 600 poäng eller mer i karaktärsämnen vård och omsorg, vilket är en utbildning lägre än vårdbiträdesnivå. Likaså sänks kravet på andelen undersköterskor från 30 procent till 20 procent.

Vi ser dock två positiva saker med detta ärende. Det ena är att det endast ska prövas i mindre skala. Det är vi tacksamma för. Det andra är att modellen ska följas upp och utvärderas efter provperioden. Även det är något vi välkomnar. Men en uppföljning måste göras på rätt sätt. Vad kommer att utvärderas? Kommer brukarnas och personalens upplevelser tas i beaktande? Eller är det enbart utbetalade skattepengar i bonus för ett sämre utfört arbete än redan avtalat som kommer att bedöma hur modellen fungerat?

Vi vill också betona att vi anser att det krävs ökade resurser i hemtjänsten och ge personalen goda förutsättningar att göra sitt jobb. Det är ett betydligt bättre sätt att öka kvaliteten för brukarna.

Särskilt uttalande gjordes av Gustav Johansson m.fl. (M), Urban Rybrik (L), Ola Gabrielson (MP) och Christina Peterson (C) enligt följande.

En kvalitetspremie i hemtjänsten bidrar till att våra brukare får bästa möjliga service, och att de vårdgivare som anstränger sig extra också får ett kvitto på det. De tre föreslagna kriterierna är bra ur teknisk synpunkt.

Ett problem med den föreslagna metoden för utvärdering är risken att vårdgivaren vid det specifika tillfället inte uppfyller kriterierna av skäl som denne inte råar över,

som till exempel uppsägningar eller sjukdom bland de anställda. Av det skälet kan det vara en fördel att göra mätningar vid fler än ett tillfälle.

En viktig aspekt på kvalitet är också hur brukaren upplever vården, det som benämns ”funktionell kvalitet” i SLKs utredning. Det kan utvärderas på olika sätt, som till exempel ett enkelt maxtak för antal klagomål på vårdgivaren som inkommit till förvaltningen. På samma sätt som för andra kriterier finns alltid en risk för fusk, och därför bör kriteriet vara tydligt och svårt att manipulera.

Att få nedsatt språkförmåga är vanligt förekommande vid demens. För personer med annan bakgrund än svensk, som har lärt sig svenska i vuxen ålder kan detta vara en ytterligare utmaning, eftersom det senare inlärd språket vanligtvis försämras först.

Att ha hemtjänstpersonal som kan kommunicera på ett språk som är lättare att förstå som kund kan bidra till ökad livskvalitet i form av trygghet och ökat välbefinnande. Vidare kan ett gemensamt språk kan göra det lättare att förstå kulturella värderingar och traditioner och säkerställa bra och anpassade tjänster.

Vi i majoriteten anser att kunder som erbjuds hemtjänst ska ha möjlighet att välja personal som talar andra språk än svenska då det är viktigt att få tala det språk man behärskar bäst när man har demens, detta för att bidra till god vård och god service. Vidare går detta i linje med (LOV), Lagen om valfrihetssystem.

Ersätтарыttrande gjordes av Lisa Palm (Fi) enligt följande.

Lisa Palm (Fi) ställde sig bakom Socialdemokraternas och Vänsterpartiets gemensamma yrkande.

Farsta stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Kjell Backman m.fl. (S) och Marre Mayr m.fl. (V) enligt följande.

1. Att avslå förvaltningens svar på remissen
2. Att därutöver anföra följande

Vi socialdemokrater och vänsterpartister motsätter oss förslaget om kvalitetspremier inom hemtjänsten. Vi anser att det är en märklig inställning från den borgerliga majoriteten att belöna de utförare som uppfyller avtalet de tecknat med staden. Vi betalar redan för att de ska följa kraven vi ställt i upphandlingen och ser inte, som majoriteten, någon anledning att använda skattepengar till att locka dem till att uppfylla villkoren och utföra det arbete de redan åtagit sig att göra. Vi ställer oss frågan varför verksamheterna inte håller den kvalitet som kan förväntas?

Vi ser att införandet av kvalitetspremier medför flertalet risker. Om verksamheter inte når kraven för kvalitetspremien men samtidigt utför uppdraget tillräckligt väl för att en uppsägning av avtalet inte ska vara aktuellt, skapas en kategori utförare som helt

enkelt bara är lite sämre. Vi menar också att det finns ett etiskt perspektiv som inte alls tillgodoses i förslaget. Vi undrar om kvalitetspremien kommer att redovisas för brukarna och i så fall hur det ska göras begripligt för allmänheten. Det finns idag över 70 hemtjänstutförare att välja på, att införa ytterligare en parameter att inkludera i sitt val av utförare kommer inte förenkla valet utan snarare utgöra ett hinder.

I Tillitsdelegationens huvudbetänkande går det att läsa att forskning visar att det inte finns belägg för att införandet av målbaserad styrning höjer kvaliteten mer än i de verksamheter som håller hög kvalitet. Det är alltså inte en metod som går att tillämpa för att höja den generella kvalitetsnivån. Vidare menar delegationen att det finns risk att målbaserad styrning leder till att utförare kommer att sälla bland brukarna och välja bort de med mer komplexa behov, allt för att ha möjlighet att öka vinstmarginalen. Detta skulle sannolikt innebära ett ökat ansvar för hemtjänsten i egen regi, som givetvis inte väljer bort brukare.

Utförarna föreslås kunna ta del av kvalitetspremien om de uppfyller uppsatta premienivåer baserat på tre kvalitetsindikatorer. De indikatorer som föreslås är kontinuiteten i den personal som den enskilde träffar, andelen arbetade timmar som utgörs av timavlönade medarbetare och medarbetarnas utbildningsnivå. Äldreförvaltningen lyfter fram att kontinuitet som bygger på att personalens arbetsmiljö blir åsidosatt inte ska premieras och föreslår därför en modell där minst två av tre indikatorer behöver vara uppfyllda för att få ta del av premien. Förvaltningen menar, med rätta, att hög kontinuitet hos kund i vissa fall kan innebära att arbetsmiljön för personalen inte är acceptabel exempelvis genom att arbetstidslagen inte följs och/eller att det är en hög andel timanställda. Vi anser inte att detta är en tillräckligt stor garanti för att säkerställa en hög kvalitet och en god arbetsmiljö och undrar vilka andra parametrar som kommer att behöva stryka på foten när utförarna ska jaga bonusar.

Vi har ytterligare invändningar mot förslaget eftersom vi ifrågasätter de utbildningskrav som ställs i ärendet och som avviker från villkoren i upphandlingen. Minst 60 procent ska ha 600 poäng eller mer i karaktärsämnen vård och omsorg, vilket är en utbildning lägre än vårdbiträdesnivå. Likaså sänks kravet på andelen undersköterskor från 30 procent till 20 procent.

Vi ser dock två positiva saker med detta ärende. Det ena är att det endast ska prövas i mindre skala, det är vi tacksamma för. Det andra är att modellen ska följas upp och utvärderas efter provperioden, även det är något vi välkomnar. Enligt förslaget ska modellen följas upp och utvärderas efter provperioden dock utan specificeringar av uppföljningsmetodik. Vi önskar istället att den borgerliga majoriteten hade insett vikten av att satsa på uppföljning av följsamheten av de befintliga avtalen med tillhörande villkor och krav. Vi kan konstatera att nödvändiga reformer som ramtid, tid för återhämtning, fortbildning och reflektion för personalen inte genomförts inom nuvarande system, eftersom varje minut redan är schemalagd för tid hemma hos brukare. Vi undrar vad som kommer att utvärderas och med vilken frekvens? Kommer brukarnas och personalens upplevelser tas i beaktande? Eller är det

enbart utbetalade skattepengar i bonus för ett sämre utfört arbete än redan avtalat som kommer att bedöma hur modellen fungerat?

Vi anser att inom den underdimensionerade hemtjänsten behövs ett helhetsperspektiv med kraftfulla åtgärder. Vi kräver i nuläget en budget med riktad och långsiktig finansiering som säkerställer en omsorg med god kvalitet enligt beprövade och vetenskapligt fastställda metoder för omsorgsarbetet och att äldrenämnden utreder vilken ersättningsmodell som ger bäst utfall på kvalitet och arbetsmiljö.

Särskilt uttalande gjordes av Leif Söderström (SD) enligt följande.

Sverigedemokraterna anser att krav på fullgod kvalitet vid upphandlingar inom hemtjänsten är en absolut självklarhet. Staden måste därför bli tydligare i upphandlingskraven om kvalitetsmålen inte uppfylls.

Särskilt uttalande gjordes av Lars Hultkvist (KD) enligt följande.

Om jag hade haft förslags- och rösträtt hade jag yrkat att nämnden skulle besluta enligt förvaltningens förslag.

Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Maria Ljuslin (V) och Eva Fagerhem (S) enligt följande.

1. Att avslå förvaltningens svar på remissen.
2. Att därutöver anföra

Vi anser att det är en märklig inställning från den borgerliga majoriteten att belöna de utförare som uppfyller avtalet de tecknat med staden. Vi betalar redan för att de ska följa kraven vi ställt i upphandlingen och ser inte, som majoriteten, någon anledning att använda skattepengar till att locka dem till att uppfylla villkoren och utföra det arbete de redan åtagit sig att göra. Vi ställer oss frågan varför vi då ens har krav i våra upphandlingar.

Vi menar att kontinuitet som bygger på att personalens arbetsmiljö blir åsidosatt inte ska premieras. Hög kontinuitet hos kund kan i vissa fall innebära att arbetsmiljön för personalen inte är acceptabel exempelvis genom att arbetstidslagen inte följs och/eller att det är en hög andel timanställda. Vi menar att det är viktigt att säkerställa en hög kvalitet och en god arbetsmiljö och undrar vilka andra parametrar som kommer att behöva stryka på foten när utförarna ska jaga bonusar.

Vi ifrågasätter även de utbildningskrav som ställs i ärendet och avviker från villkoren i upphandlingen. Minst 60 procent ska ha 600 poäng eller mer i

karaktärsämnenas vård och omsorg, vilket är en utbildning lägre än vårdbiträdesnivå. Likaså sänks kravet på andelen undersköterskor från 30 procent till 20 procent.

I ärendet framförs att modellen ska följas upp och utvärderas efter provperioden vilket vi välkomnar. Men en uppföljning måste göras på rätt sätt. Vad kommer att utvärderas? Kommer brukarnas och personalens upplevelser tas i beaktande? Eller är det enbart utbetalade skattepengar i bonus för ett sämre utfört arbete än redan avtalat som kommer att bedöma hur modellen fungerat?

Förslaget verkar dessutom bli mycket krångligt att administrera och innebära stort merarbete för förvaltningen.

Vi önskar vidare att den borgerliga majoriteten skulle inse vikten av att satsa på uppföljning av följsamheten av de befintliga avtalen med tillhörande villkor och krav.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Lisa Carlsson m.fl. (S) och Özlem Körhan m.fl. (V) enligt följande.

1. att förvaltningens förslag till beslut avslås
2. att förslaget från S, V och Fi överlämnas till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Utgångspunkt

Förslaget om en kvalitetspremie inom hemtjänsten bygger på högerans ambitioner att kommersialisera verksamheterna inom välfärden såsom skolan, vården och omsorgen – i detta fall hemtjänsten. Enligt vår uppfattning är det bättre att staten, regionerna och kommunerna under demokratisk ledning har utföransvaret inom välfärden. Att högermajoriteten står bakom förslaget om hemtjänstpremierna tyder på att den också börjar inse att privata vinstintressen inom hemtjänsten är en dålig idé.

Förslagets brister

Det är en märklig inställning från högermajoriteten att belöna de utförare som uppfyller avtalet de tecknat med staden. Vi betalar redan för att de ska följa kraven vi ställt i upphandlingen och ser inte någon anledning att använda skattepengar för att locka dem att uppfylla villkor och utföra det arbete de redan åtagit sig att göra. Varför ska vi då ens ha krav i våra upphandlingar?

Utförarna föreslås kunna ta del av kvalitetspremierna om de uppfyller uppsatta premienivåer baserade på tre kvalitetsindikatorer: kontinuiteten i den personal som den enskilde träffar, andelen arbetade timmar som utförs av timavlönade medarbetare och medarbetarnas utbildningsnivå. Äldreförvaltningen påpekar att kontinuitet, som bygger på att personalens arbetsmiljö blir åsidosatt, inte ska premieras. Arbetsstidslagen och andra kvalitetskrav kan komma att sättas åt sidan när utförarna ska jaga bonusar. Även utbildningskraven, som ställs i ärendet, avviker från villkoren i upphandlingen. Minst 60 procent ska ha 600 poäng eller mer i karaktärsämnenas vård

och omsorg, vilket är en utbildning lägre än vårdbiträdesnivå. Likaså sänks kravet på andelen undersköterskor från 30 procent till 20 procent.

En uppenbar negativ följd av det föreslagna systemet med kvalitetspremier är också att pengar undanhålls för premierna. De borde i stället användas för att höja kvaliteten i den löpande verksamheten. Systemet är också orättvist mot verksamheten i egen regi, som hålls utanför och inte kan få några kvalitetspremier. Och om någon privat anordnare tilldelas en premie går pengarna inte till personalen, som utför jobbet, utan hamnar hos ägaren för det vinstdrivande företaget.

Ordning och reda före premier

I stället för att premiera några få, som uppfyller kraven, borde man ta bort de andra som inte uppfyller kraven i upphandlingen. Om hårdare kontroll medför att färre privata företag är intresserade får kommunen ta över driften i egen regi.

Den hårdare kontrollen av anordnarna gäller bl. a. den enskildes inflytande över insatsens utformning, avdelad tid, arbetsmetoder, kompetent personal, reflektion och handledning, specialisering, arbetsledning, arbetsmiljö och samverkan med hemsjukvården.

En av de viktigaste kvalitetsfaktorerna är kontinuiteten i den personal den enskilde träffar. Kontinuiteten underlättar relationerna och att lära känna varandra föder tillit. En medarbetare som återkommer kan också lättare uppmärksamma förändringar i vårdbehovet hos mottagaren. Det skadliga systemet med timanställningar måste begränsas. I förslaget om kvalitetspremier sätts gränsen vid 22 procent för arbetade timmar, som utförs av timavlönade medarbetare. Det är alldeles för högt och bör vara betydligt lägre. Det bästa vore om timanställningarna inom hemtjänsten kunde avskaffas helt.

Kommunal vikariepool

En privat anordnare av hemtjänst (eller äldreomsorg) kan känna motstånd mot att ha en vikariepool med heltidsanställda medarbetare, som ibland vikarierar i verksamheten och ibland "har ingenting att göra". Så länge vi har högermajoritet och denna flora av privata anordnare kan man tänka sig att ge äldreförvaltningen i uppdrag att tillsammans med de fackliga organisationerna utreda möjligheten att inrätta en kommunal vikariepool med heltidsanställd personal. Om det inte finns juridiska eller praktiska hinder borde alla anordnares vikariebehov kunna tillgodoses av en sådan pool och man kan därmed komma till bukt med timanställningar.

Sammanfattningsvis avslås förvaltningens förslag till beslut och här framförda synpunkter och förslag överlämnas till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Ersättaryttrande gjordes av Angelo Tapia (Fi) enligt följande.

Angelo Tapia (Fi) instämmer i Socialdemokraternas och Vänsterpartiets gemensamma reservation.

Kungsholmens stadsdelsnämnd

Särskilt uttalande gjordes av Mårten Risdal (S) och Marie-Louise Siverstrand (V) enligt följande.

Vi socialdemokrater och vänsterpartister motsätter oss förslaget om kvalitetspremier inom hemtjänsten. Vi anser att det är en märklig inställning från den borgerliga majoriteten att belöna de utförare som uppfyller avtalet de tecknat med staden. Vi betalar redan för att de ska följa kraven vi ställt i upphandlingen och ser inte, som majoriteten, någon anledning att använda skattepengar till att locka dem till att uppfylla villkoren och utföra det arbete de redan åtagit sig att göra. Vi ställer oss frågan varför verksamheterna inte håller den kvalitet som kan förväntas?

Vi ser att införandet av kvalitetspremier medför flertalet risker. Om verksamheter inte når kraven för kvalitetspremien men samtidigt utför uppdraget tillräckligt väl för att en uppsägning av avtalet inte ska vara aktuellt, skapas en kategori utförare som helt enkelt bara är lite sämre. Vi menar också att det finns ett etiskt perspektiv som inte alls tillgodoses i förslaget. Vi undrar om kvalitetspremien kommer att redovisas för brukarna och i så fall hur det ska göras begripligt för allmänheten. Det finns idag över 70 hemtjänstutförare att välja på, att införa ytterligare en parameter att inkludera i sitt val av utförare kommer inte förenkla valet utan snarare utgöra ett hinder.

I Tillitsdelegationens huvudbetänkande går det att läsa att forskning visar att det inte finns belägg för att införandet av målbaserad styrning höjer kvaliteten mer än i de verksamheter som håller hög kvalitet. Det är alltså inte en metod som går att tillämpa för att höja den generella kvalitetsnivån. Vidare menar delegationen att det finns risk att målbaserad styrning leder till att utförare kommer att sälla bland brukarna och välja bort de med mer komplexa behov, allt för att ha möjlighet att öka vinstmarginalen. Detta skulle sannolikt innebära ett ökat ansvar för hemtjänsten i egen regi, som givetvis inte väljer bort brukare.

Utförarna föreslås kunna ta del av kvalitetspremien om de uppfyller uppsatta premienivåer baserat på tre kvalitetsindikatorer. De indikatorer som föreslås är kontinuiteten i den personal som den enskilde träffar, andelen arbetade timmar som utgörs av timavlönade medarbetare och medarbetarnas utbildningsnivå.

Vi har ytterligare invändningar mot förslaget eftersom vi ifrågasätter de utbildningskrav som ställs i ärendet och som avviker från villkoren i upphandlingen. Minst 60 procent ska ha 600 poäng eller mer i karaktärsämnen vård och omsorg, vilket är en utbildning lägre än vårdbiträdesnivå. Likaså sänks kravet på andelen undersköterskor från 30 procent till 20 procent.

Vi ser dock två positiva saker med detta ärende. Det ena är att det endast ska prövas i mindre skala, det är vi tacksamma för. Det andra är att modellen ska följas upp och utvärderas efter provperioden, även det är något vi välkomnar. Enligt förslaget ska modellen följas upp och utvärderas efter provperioden dock utan specificeringar av uppföljningsmetodik. Vi önskar istället att den borgerliga majoriteten hade insett vikten av att satsa på uppföljning av följsamheten av de

befintliga avtalen med tillhörande villkor och krav. Vi kan konstatera att nödvändiga reformer som ramtid, tid för återhämtning, fortbildning och reflektion för personalen inte genomförts inom nuvarande system, eftersom varje minut redan är schemalagd för tid hemma hos brukare. Vi undrar vad som kommer att utvärderas och med vilken frekvens? Kommer brukarnas och personalens upplevelser tas i beaktande? Eller är det enbart utbetalade skattepengar i bonus för ett sämre utfört arbete än redan avtalat som kommer att bedöma hur modellen fungerat?

Vi anser att inom den underdimensionerade hemtjänsten behövs ett helhetsperspektiv med kraftfulla åtgärder.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Elvir Kazinic m.fl. (S) och Ahmed Sharaf Abdi m.fl. (V) enligt följande.

1. Att avslå förvaltningens svar på remissen
2. Att därutöver anför följande

Vi socialdemokrater och vänsterpartister motsätter oss förslaget om kvalitetspremier inom hemtjänsten. Vi anser att det är en märklig inställning från den borgerliga majoriteten att belöna de utförare som uppfyller avtalet de tecknat med staden. Vi betalar redan för att de ska följa kraven vi ställt i upphandlingen och ser inte, som majoriteten, någon anledning att använda skattepengar till att locka dem till att uppfylla villkoren och utföra det arbete de redan åtagit sig att göra. Vi ställer oss frågan varför verksamheterna inte håller den kvalitet som kan förväntas?

Vi ser att införandet av kvalitetspremier medför flertalet risker. Om verksamheter inte når kraven för kvalitetspremien men samtidigt utför uppdraget tillräckligt väl för att en uppsägning av avtalet inte ska vara aktuellt, skapas en kategori utförare som helt enkelt bara är lite sämre. Vi menar också att det finns ett etiskt perspektiv som inte alls tillgodoses i förslaget. Vi undrar om kvalitetspremien kommer att redovisas för brukarna och i så fall hur det ska göras begripligt för allmänheten. Det finns idag över 70 hemtjänstutförare att välja på, att införa ytterligare en parameter att inkludera i sitt val av utförare kommer inte förenkla valet utan snarare utgöra ett hinder.

I Tillitsdelegationens huvudbetänkande går det att läsa att forskning visar att det inte finns belägg för att införandet av målbaserad styrning höjer kvaliteten mer än i de verksamheter som håller hög kvalitet. Det är alltså inte en metod som går att tillämpa för att höja den generella kvalitetsnivån. Vidare menar delegationen att det finns risk att målbaserad styrning leder till att utförare kommer att sålla bland brukarna och välja bort de med mer komplexa behov, allt för att ha möjlighet att öka vinstmarginalen. Detta skulle sannolikt innebära ett ökat ansvar för hemtjänsten i egen regi, som givetvis inte väljer bort brukare.

Utförarna föreslås kunna ta del av kvalitetspremien om de uppfyller uppsatta premienivåer baserat på tre kvalitetsindikatorer. De indikatorer som föreslås är kontinuiteten i den personal som den enskilde träffar, andelen arbetade timmar som utgörs av timavlönade medarbetare och medarbetarnas utbildningsnivå. Äldreförvaltningen lyfter fram att kontinuitet som bygger på att personalens arbetsmiljö blir åsidosatt inte ska premieras och föreslår därför en modell där minst två av tre indikatorer behöver vara uppfyllda för att få ta del av premien. Förvaltningen menar, med rätta, att hög kontinuitet hos kund i vissa fall kan innebära att arbetsmiljön för personalen inte är acceptabel exempelvis genom att arbetstidslagen inte följs och/eller att det är en hög andel timanställda. Vi anser inte att detta är en tillräckligt stor garanti för att säkerställa en hög kvalitet och en god arbetsmiljö och undrar vilka andra parametrar som kommer att behöva stryka på foten när utförarna ska jaga bonusar.

Vi har ytterligare invändningar mot förslaget eftersom vi ifrågasätter de utbildningskrav som ställs i ärendet och som avviker från villkoren i upphandlingen. Minst 60 procent ska ha 600 poäng eller mer i karaktärsämnen vård och omsorg, vilket är en utbildning lägre än vårdbiträdesnivå. Likaså sänks kravet på andelen undersköterskor från 30 procent till 20 procent.

Vi ser dock två positiva saker med detta ärende. Det ena är att det endast ska prövas i mindre skala, det är vi tacksamma för. Det andra är att modellen ska följas upp och utvärderas efter provperioden, även det är något vi välkomnar. Enligt förslaget ska modellen följas upp och utvärderas efter provperioden dock utan specificeringar av uppföljningsmetodik. Vi önskar istället att den borgerliga majoriteten hade insett vikten av att satsa på uppföljning av följsamheten av de befintliga avtalen med tillhörande villkor och krav. Vi kan konstatera att nödvändiga reformer som ramtid, tid för återhämtning, fortbildning och reflektion för personalen inte genomförts inom nuvarande system, eftersom varje minut redan är schemalagd för tid hemma hos brukare. Vi undrar vad som kommer att utvärderas och med vilken frekvens? Kommer brukarnas och personalens upplevelser tas i beaktande? Eller är det enbart utbetalade skattepengar i bonus för ett sämre utfört arbete än redan avtalat som kommer att bedöma hur modellen fungerat?

Vi anser att inom den underdimensionerade hemtjänsten behövs ett helhetsperspektiv med kraftfulla åtgärder. Vi kräver i nuläget en budget med riktad och långsiktig finansiering som säkerställer en omsorg med god kvalitet enligt beprövade och vetenskapligt fastställda metoder för omsorgsarbetet och att äldrenämnden utreder vilken ersättningsmodell som ger bäst utfall på kvalitet och arbetsmiljö.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Tina Kratz m.fl. (V) och Monica Lövström m.fl. (S) enligt följande.

1. Att avslå förvaltningens svar på remissen
2. Att därutöver anföra följande

Vi vänsterpartister och socialdemokrater motsätter oss förslaget om kvalitetspremier inom hemtjänsten. Vi anser att det är en märklig inställning från den grönblå majoriteten att belöna de utförare som uppfyller de avtal som de tecknat med staden. Vi betalar redan för att de ska följa kraven vi ställt i upphandlingen och ser inte, som majoriteten, någon anledning att använda skattepengar till att locka dem till att uppfylla villkoren och utföra det arbete som de redan åtagit sig att göra. Vi ställer oss frågan varför verksamheterna inte håller den kvalitet som kan förväntas?

Vi ser att införandet av kvalitetspremier medför flertalet risker. Om verksamheter inte når kraven för kvalitetspremien men samtidigt utför uppdraget tillräckligt väl för att en uppsägning av avtalet inte ska vara aktuellt, skapas en kategori utförare som helt enkelt bara är lite sämre. Vi menar också att det finns ett etiskt perspektiv som inte alls tillgodoses i förslaget. Vi undrar om kvalitetspremien kommer att redovisas för brukarna och i så fall hur det ska göras begripligt för allmänheten. Det finns idag över 70 hemtjänstutförare att välja på, att införa ytterligare en parameter att inkludera i sitt val av utförare kommer inte förenkla valet utan snarare utgöra ett hinder.

Vi anser att välfärden bör bedrivas i egen regi men om vi tvunget ska upphandla verksamhet så behöver vi säkerställa att det som upphandlas också levereras. Vi kan se såväl positiva som negativa effekter gällande frågan om införandet av fler indikatorer i stadens upphandlingar. Delvis kan indikatorerna till viss del ge oss en ökad insyn i de upphandlade verksamheterna, samtidigt kan fler mål innebära än mer detaljstyrning för en verksamhet som redan idag är styrt ner på minuten för de anställda. Det finns även forskning visar att det inte finns belägg för att införandet av målbaserad styrning höjer kvaliteten mer än i de verksamheter som håller hög kvalitet. Det är alltså inte en metod som går att tillämpa för att höja den generella kvalitetsnivån.

Vi har ytterligare invändningar mot förslaget eftersom vi ifrågasätter de utbildningskrav som ställs i ärendet och som avviker från villkoren i upphandlingen. Minst 60 procent ska ha 600 poäng eller mer i karaktärsämnen vård och omsorg, vilket är en utbildning lägre än vårdbiträdesnivå. Likaså sänks kravet på andelen undersköterskor från 30 procent till 20 procent.

Vi ser dock två positiva saker med detta ärende. Det ena är att det endast ska prövas i mindre skala, det är vi tacksamma för. Det andra är att modellen ska följas upp och utvärderas efter provperioden, även det är något vi välkomnar. Enligt förslaget ska modellen följas upp och utvärderas efter provperioden dock utan specificeringar av uppföljningsmetodik. Vi önskar i stället att den grönblå majoriteten hade insett vikten av att satsa på uppföljning av följsamheten av de befintliga avtalen med tillhörande villkor och krav. Vi kan konstatera att nödvändiga reformer som ramtid, tid för återhämtning, fortbildning och reflektion för personalen inte genomförts inom nuvarande system, eftersom varje minut redan är schemalagd för tid hemma hos brukare.

Vi undrar vad som kommer att utvärderas och med vilken frekvens? Kommer brukarnas och personalens upplevelser tas i beaktande? Eller är det enbart utbetalade skattepengar i bonus för ett sämre utfört arbete än redan avtalat som kommer att bedöma hur modellen fungerat?

Vi anser att inom den underdimensionerade hemtjänsten behövs ett helhetsperspektiv med kraftfulla åtgärder. Vi kräver i nuläget en budget med riktad och långsiktig finansiering som säkerställer en omsorg med god kvalitet enligt beprövade och vetenskapligt fastställda metoder för omsorgsarbetet och att förvaltningen föreslår att staden utreder vilken ersättningsmodell som ger bäst utfall på kvalitet och arbetsmiljö.

Skärholmens stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Salar Rashid m.fl. (S) och Shamsa Ali Hassan m.fl. (V) enligt följande.

1. Att avslå stadsförvaltningens svar på remiss
2. Att därutöver anför följande

Vi inom oppositionen motsätter oss förslaget om kvalitetspremier inom hemtjänsten. Vi anser att det är en märklig inställning från den borgerliga majoriteten att belöna de utförare som uppfyller avtalet de tecknat med staden. Vi betalar redan för att de ska följa kraven vi ställt i upphandlingen och ser inte, som majoriteten, någon anledning att använda skattepengar till att locka dem till att uppfylla villkoren och utföra det arbete de redan åtagit sig att göra. Vi ställer oss frågan varför verksamheterna inte håller den kvalitet som kan förväntas?

Vi ser att införandet av kvalitetspremier medför flertalet risker. Om verksamheter inte når kraven för kvalitetspremien men samtidigt utför uppdraget tillräckligt väl för att en uppsägning av avtalet inte ska vara aktuellt, skapas en kategori utförare som helt enkelt bara är lite sämre. Vi menar också att det finns ett etiskt perspektiv som inte alls tillgodoses i förslaget. Vi undrar om kvalitetspremien kommer att redovisas för brukarna och i så fall hur det ska göras begripligt för allmänheten. Det finns idag över 70 hemtjänstutförare att välja på, att införa ytterligare en parameter att inkludera i sitt val av utförare kommer inte förenkla valet utan snarare utgöra ett hinder.

I Tillitsdelegationens huvudbetänkande går det att läsa att forskning visar att det inte finns belägg för att införandet av målbaserad styrning höjer kvaliteten mer än i de verksamheter som håller hög kvalitet. Det är alltså inte en metod som går att tillämpa för att höja den generella kvalitetsnivån. Vidare menar delegationen att det finns risk att målbaserad styrning leder till att utförare kommer att sälla bland brukarna och välja bort de med mer komplexa behov, allt för att ha möjlighet att öka vinstmarginalen. Detta skulle sannolikt innebära ett ökat ansvar för hemtjänsten i egen regi, som givetvis inte väljer bort brukare.

Utförarna föreslås kunna ta del av kvalitetspremien om de uppfyller uppsatta premienivåer baserat på tre kvalitetsindikatorer. De indikatorer som föreslås är kontinuiteten i den personal som den enskilde träffar, andelen arbetade timmar som utgörs av timavlönade medarbetare och medarbetarnas utbildningsnivå.

Äldreförvaltningen lyfter fram att kontinuitet som bygger på att personalens arbetsmiljö blir åsidosatt inte ska premieras och föreslår därför en modell där minst två av tre indikatorer behöver vara uppfyllda för att få ta del av premien. Förvaltningen menar, med rätta, att hög kontinuitet hos kund i vissa fall kan innebära att arbetsmiljön för personalen inte är acceptabel exempelvis genom att arbetstidslagen inte följs och/eller att det är en hög andel timanställda. Vi anser inte att detta är en tillräckligt stor garanti för att säkerställa en hög kvalitet och en god arbetsmiljö och undrar vilka andra parametrar som kommer att behöva stryka på foten när utförarna ska jaga bonusar.

Vi har ytterligare invändningar mot förslaget eftersom vi ifrågasätter de utbildningskrav som ställs i ärendet och som avviker från villkoren i upphandlingen. Minst 60 procent ska ha 600 poäng eller mer i karaktärsämnen vård och omsorg, vilket är en utbildning lägre än vårdbiträdesnivå. Likaså sänks kravet på andelen undersköterskor från 30 procent till 20 procent.

Vi ser dock två positiva saker med detta ärende. Det ena är att det endast ska prövas i mindre skala, det är vi tacksamma för. Det andra är att modellen ska följas upp och utvärderas efter provperioden, även det är något vi välkomnar. Enligt förslaget ska modellen följas upp och utvärderas efter provperioden dock utan specificeringar av uppföljningsmetodik. Vi önskar istället att den borgerliga majoriteten hade insett vikten av att satsa på uppföljning av följsamheten av de befintliga avtalen med tillhörande villkor och krav. Vi kan konstatera att nödvändiga reformer som ramtid, tid för återhämtning, fortbildning och reflektion för personalen inte genomförts inom nuvarande system, eftersom varje minut redan är schemalagd för tid hemma hos brukare. Vi undrar vad som kommer att utvärderas och med vilken frekvens? Kommer brukarnas och personalens upplevelser tas i beaktande? Eller är det enbart utbetalade skattepengar i bonus för ett sämre utfört arbete än redan avtalat som kommer att bedöma hur modellen fungerat?

Vi anser att inom den underdimensionerade hemtjänsten behövs ett helhetsperspektiv med kraftfulla åtgärder. Vi kräver i nuläget en budget med riktad och långsiktig finansiering som säkerställer en omsorg med god kvalitet enligt beprövade och vetenskapligt fastställda metoder för omsorgsarbetet och att äldrenämnden utreder vilken ersättningsmodell som ger bäst utfall på kvalitet och arbetsmiljö.

Ersättaryttrande gjordes av Sara Soumah (Fi) enligt följande.

Sara Soumah (Fi) instämmer i Socialdemokraternas och Vänsterpartiets gemensamma reservation.

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Rashid Mohammed m.fl. (V) och Anna Jonazon m.fl. (S) enligt följande.

1. Att avslå förvaltningens svar på remissen
2. Att därutöver anföra följande

Vi motsätter oss förslaget om kvalitetspremier inom hemtjänsten. Vi anser att det är en märklig inställning från den borgerliga majoriteten att belöna de utförare som uppfyller avtalet de tecknat med staden. Vi betalar redan för att de ska följa kraven vi ställt i upphandlingen och ser inte, som majoriteten, någon anledning att använda skattepengar till att locka dem till att uppfylla villkoren och utföra det arbete de redan åtagit sig att göra. Vi ställer oss frågan varför verksamheterna inte håller den kvalitet som kan förväntas?

Vi ser att införandet av kvalitetspremier medför flertalet risker. Om verksamheter inte når kraven för kvalitetspremien men samtidigt utför uppdraget tillräckligt väl för att en uppsägning av avtalet inte ska vara aktuellt, skapas en kategori utförare som helt enkelt bara är lite sämre. Vi menar också att det finns ett etiskt perspektiv som inte alls tillgodoses i förslaget. Vi undrar om kvalitetspremien kommer att redovisas för brukarna och i så fall hur det ska göras begripligt för allmänheten. Det finns idag över 70 hemtjänstutförare att välja på, att införa ytterligare en parameter att inkludera i sitt val av utförare kommer inte förenkla valet utan snarare utgöra ett hinder.

I Tillitsdelegationens huvudbetänkande går det att läsa att forskning visar att det inte finns belägg för att införandet av målbaserad styrning höjer kvaliteten mer än i de verksamheter som håller hög kvalitet. Det är alltså inte en metod som går att tillämpa för att höja den generella kvalitetsnivån. Vidare menar delegationen att det finns risk att målbaserad styrning leder till att utförare kommer att sälla bland brukarna och välja bort de med mer komplexa behov, allt för att ha möjlighet att öka vinstmarginalen. Detta skulle sannolikt innebära ett ökat ansvar för hemtjänsten i egen regi, som givetvis inte väljer bort brukare.

Utförarna föreslås kunna ta del av kvalitetspremien om de uppfyller uppsatta premienivåer baserat på tre kvalitetsindikatorer. De indikatorer som föreslås är kontinuiteten i den personal som den enskilde träffar, andelen arbetade timmar som utgörs av timavlönade medarbetare och medarbetarnas utbildningsnivå. Förvaltningen lyfter fram att kontinuitet som bygger på att personalens arbetsmiljö blir åsidosatt inte ska premieras och föreslår därför en modell där minst två av tre indikatorer behöver vara uppfyllda för att få ta del av premien. Förvaltningen menar, med rätta, att hög kontinuitet hos kund i vissa fall kan innebära att arbetsmiljön för personalen inte är acceptabel exempelvis genom att arbetstidslagen inte följs och/eller att det är en hög andel timanställda. Vi anser inte att detta är en tillräckligt stor garanti för att

säkerställa en hög kvalitet och en god arbetsmiljö och undrar vilka andra parametrar som kommer att behöva stryka på foten när utförarna ska jaga bonusar.

Vi har ytterligare invändningar mot förslaget eftersom vi ifrågasätter de utbildningskrav som ställs i ärendet och som avviker från villkoren i upphandlingen. Minst 60 procent ska ha 600 poäng eller mer i karaktärsämnen vård och omsorg, vilket är en utbildning lägre än vårdbiträdesnivå. Likaså sänks kravet på andelen undersköterskor från 30 procent till 20 procent.

Vi ser dock två positiva saker med detta ärende. Det ena är att det endast ska prövas i mindre skala, det är vi tacksamma för. Det andra är att modellen ska följas upp och utvärderas efter provperioden, även det är något vi välkomnar. Enligt förslaget ska modellen följas upp och utvärderas efter provperioden dock utan specificeringar av uppföljningsmetodik. Vi önskar istället att den borgerliga majoriteten hade insett vikten av att satsa på uppföljning av följsamheten av de befintliga avtalen med tillhörande villkor och krav. Vi kan konstatera att nödvändiga reformer som ramtid, tid för återhämtning, fortbildning och reflektion för personalen inte genomförts inom nuvarande system, eftersom varje minut redan är schemalagd för tid hemma hos brukare. Vi undrar vad som kommer att utvärderas och med vilken frekvens? Kommer brukarnas och personalens upplevelser tas i beaktande? Eller är det enbart utbetalade skattepengar i bonus för ett sämre utfört arbete än redan avtalat som kommer att bedöma hur modellen fungerat?

Vi anser att inom den underdimensionerade hemtjänsten behövs ett helhetsperspektiv med kraftfulla åtgärder. Vi kräver i nuläget en budget med riktad och långsiktig finansiering som säkerställer en omsorg med god kvalitet enligt beprövade och vetenskapligt fastställda metoder för omsorgsarbetet och att äldre nämnden utreder vilken ersättningsmodell som ger bäst utfall på kvalitet och arbetsmiljö.

Ersätтарыttrande gjordes av Karin Ploen (Fi) enligt följande.

Karin Ploen (Fi) instämmer i Vänsterpartiets och Socialdemokraternas gemensamma reservation.

Södermalms stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Anders Göransson m.fl. (S) enligt följande.

1. att avslå remissen
2. att därutöver anföras

I boken Hemtjänstmaffian undersöker författarna alla bolag som slängts ut för fusk sedan 2013 i Stockholms stad. ”Resultatet är överraskande. Det stannar inte vid att fusk är osynligt i kvalitetsmätningarna. De fuskande företagen fick faktiskt bättre

omdömen än snittet i mätningarna året innan de slängdes ut. Sex av tio fuskföretag hade nöjdare brukare än snittföretaget samma år. Tre av tio hade full pott. Tre av tio hade full pott – 100 procent nöjda kunder.”

Det är dessa kvalitetsmätningar som av många borgerliga företrädare ses som en motor i verksamhetsutvecklingen.

Stockholms stad lät länge bolagen själva ange utbildningsnivån för personalen. 2016 valde staden att faktiskt kontrollera densamma. Resultaten blev dramatiskt annorlunda där den nivå som angivits visade sig vara dramatiskt lägre.

Ovanstående exempel borde vara tydlig avskräckande. Pandemin har visat på stora brister i det som är den basala omsorgen. Vi behöver lyfta golvet för vad som är den lägsta nivån, utgå ifrån en riskminimeringsprincip, snarare än att premiera individuella utförare på vad som historiskt visat sig vara dåliga premisser.

Reservation anfördes av Charlotte Lilja Pittuco m.fl. (V) enligt följande.

1. att avstyrka förslaget om kvalitetspremier inom hemtjänsten
2. att därutöver anför följande:

Vänsterpartiet vill avslå förslaget om kvalitetspremier inom hemtjänsten. Vi anser att det är en märklig hållning att extra belöna de utförare som har ett avtal med staden för att de ska bedriva en god omsorg. Vi betalar redan för att de ska följa kraven vi ställt i upphandlingen och förstår inte varför ytterligare pengar ska tillföras för att de ska hålla en hög kvalitet.

Vi ser att det finns flera risker med förslaget, bl a att utförare kan komma att sälla bland brukare och välja bort de med mer komplexa behov, allt för möjligheten att öka vinstmarginalen. Det kan medföra ett ökat ansvar för hemtjänsten i egen regi, som givetvis inte väljer bort brukare.

Vi ifrågasätter också det utbildningskrav som ställs, t ex att kraven på andelen undersköterskor sänks från 30 till 20 procent.

Inom den underdimensionerade hemtjänsten behövs nu ett helhetsperspektiv och kraftfulla åtgärder. Vänsterpartiet kräver en långsiktig finansiering som säkerställer en omsorg med god kvalitet enligt beprövade metoder för omsorgsarbetet.

Ersättaryttrande gjordes av Antonia Simon (Fi) enligt följande.

Antonia Simon (Fi) instämmer i Socialdemokraternas reservation.