

Handläggare
Christina Egerbrandt
Telefon: 0850808032

Till
Kungsholmens stadsdelsnämnd
2022-01-27

Försök med kvalitetspremie inom hemtjänst

Svar på remiss från kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar tjänsteutlåtandet som svar på remissen.

Sammanfattning

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.

De indikatorer som ligger till grund för ett målrelaterat ersättningssystem ska vara robusta mot manipulation, medföra begränsad administrativ börda, upplevas som påverkbara av utförarna, vara stabila över tid och vara kontrollerbara. Underlag ska i flera fall lämnas av utförarna. Staden måste, enligt förvaltningen, kunna säkerställa att ingen utförare kan manipulera det nya systemet med kvalitetspremie. Förvaltningen redovisar i övrigt sina synpunkter och förslag i tjänsteutlåtandet.

Bakgrund

I Stockholms stads budget för 2021 anges att kommunstyrelsen i samarbete med äldreutskottet ska pröva att i mindre skala utforma ersättningen till hemtjänstutförare så att hög kvalitet och kontinuitet främjas, och sedan utvärdera detta. Kommunstyrelsen har tillsammans med äldreutskottet under 2021 haft i uppdrag att utreda detta. Kungsholmens stadsdelsnämnd har fått Försök med

kvalitetspremie inom hemtjänsten på remiss. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast 2022-02-08.

Ärendet

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.

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 ordinarie 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, 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.

Modellen för kvalitetspremie införs under perioden maj-december 2022. Stadsledningskontoret kommer 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 om modellen haft avsedd effekt.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreomsorgsavdelningen. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2022-01-20, i pensionärsrådet 2022-01-24 och i rådet för funktionshinderfrågor 2022-01-24. Synpunkter framgår av protokollen.

Jämställdhetsanalys

Det framgår inte i förslaget om statistik som mäter kontinuiteten i den personal som den enskilde träffas ska vara könsuppdelad. Som ett andra steg i utvärderingen av systemet kan en utvärdering om kontinuiteten kopplat till kön vara värdefull för att utröna om en likvärdig omsorg ges oberoende kön.

Förvaltningens synpunkter och förslag

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 ersättningssystem ge positiva effekter på faktisk kvalitet, de ska vara robusta mot manipulation, medföra begränsad administrativ börda, upplevas som påverkbara 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 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 utförarna 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.

Ann-Christine Hansson
Stadsdelsdirektör
Kungsholmens
stadsdelsförvaltning

Lena Slotte
Ansvarig
Kungsholmens
stadsdelsförvaltning

Bilaga

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande om försök med kvalitetspremie inom hemtjänst.

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Ann-Christine Hansson, Stadsdelsdirektör	2022-01-10
Lena Slotte, Ansvarig	2022-01-10