

Handläggare
Ylva Kuylenstierna
Telefon:

Till
Skärholmens stadsdelsnämnd
2021-01-27

Kvalitetspremie inom hemtjänsten

Svar på remiss, KS 2021/1471

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Sammanfattning

Den 8 december 2021 inkom en remiss till förvaltningen från kommunstyrelsen. Remissen ska besvaras senast den 8 februari 2022.

Förvaltningen ombeds att yttra sig kring en modell för kvalitetspremie inom hemtjänsten, både privata utförare och egen regi. Stadsledningskontoret föreslår att staden under 2022 prövar en modell med kvalitetspremier som ett komplement till den ordinarie hemtjänstpengen. De indikatorer som modellen baseras på är kontinuiteten i den personal som den enskilde träffar, andelen arbetade timmar som utgörs av timavlönade medarbetare och medarbetarnas utbildningsnivå.

Förvaltningen anser att indikatorerna utgör bra kvalitetsmått. Utformningen av indikatorerna är viktig för att ge en rättvisande bild och för att ställas i relation till andra perspektiv och mål.

Bakgrund

Den 8 december 2021 inkom en remiss, till förvaltningen från kommunstyrelsen. Remissen ska besvaras senast den 8 februari 2022.

Remissen har skickats till samtliga stadsdelsförvaltningar inom Staden, samt till stadsledningskontoret, äldrenämnden, Famna, Svenska vård och Vårdföretagarna.

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. Förvaltningen ombeds att yttra sig kring en modell för

kvalitetspremie inom hemtjänsten, både privata utförare och egen regi.

Ärendet

Hemtjänst är den vanligaste insatsen inom äldreomsorgen. Inom staden fanns det i oktober 2021, 13 kommunala utförare och 72 privata utförare av hemtjänst.

Nuvarande ersättningsmodell i Stockholms stad

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

En inventering, som Sveriges kommuner och regioner (SKR) gjort 2019, visade att totalt 159 kommuner av landets kommuner har infört valfrihetssystem, LOV. 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.

Tidigare utredning

Sweco fick 2020 i uppdrag av stadsledningskontoret, att utreda hur hemtjänstpengens utformning samt tillhörande avtal och uppföljning bättre kan främja hög kvalitet inom hemtjänsten. I rapporten presenteras erfarenheter av målrelaterade ersättningar från Täby och Lund. I Täby baseras ersättningen i huvudsak på resultat från brukarundersökningen, medan Lund valt att koppla ersättningen till måluppfyllelse på individnivå.

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.

Stadsledningskontorets synpunkter och förslag

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. Utförare som upphandlats enligt lagen om valfrihet (LOV) och utförare i stadens regi 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. Stadsledningskontoret föreslår att äldrenämnden ges i uppdrag att ansvara för uppföljningen av de utvalda kvalitetsindikatorerna. Finansiering av kvalitetspremien sker genom en avsättning i central medelsreserv i kommunfullmäktiges budget för 2022. Utbetalningen föreslås till ett tillfälle i november 2022. Stadsledningskontoret bedömer att en målrelaterad ersättningsdel om cirka 2-4 procent av den totala ersättningen ger goda incitament till kvalitetsförbättring.

Stadsledningskontoret föreslår att äldrenämnden tillsammans med kommunstyrelsen utvärderar försöket med kvalitetspremie efter provperioden. Premienivåerna kan komma att revideras efter utvärdering om systemet permanenteras.

Kvalitetspremie utifrån tre kvalitetsindikatorer

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 karaktärsämnen vård och omsorg i relation till samtliga anställda.

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

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

Andelen arbetade timmar som utgörs av timavlönade medarbetare

Som underlag för denna indikator används utförarnas egna inlämnade uppgifter. Premienivå: Högst 22 %

Medarbetarnas utbildningsnivå

Den utbildningsnivå som föreslås är andelen medarbetare som har minst 600 gymnasiepoäng i karaktärsämnenen vård och omsorg. Minst 20 procent av medarbetarna ska vara undersköterskor. Som underlag för denna indikator används utförarnas egna inlämnade uppgifter. Premienivå: Minst 80 procent (varav minst 20 procent undersköterskor)

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

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för socialtjänst.

Förvaltningens synpunkter och förslag

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.

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 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.

Synpunkter från Pensionärsrådet

Pensionärsrådet lyfter vikten av att beakta de olika typer av arbetsuppgifter som hemtjänstpersonalen utför i förhållande till kvalitetspremien. Rådet lyfter att premieringen av medarbetarnas utbildningsnivå första hand bör avse den omsorgsrelaterade delen i arbetet framför serviceinsatser.

Jämställdhetsanalys

Omsorgssektorn är en kvinnodominerad bransch, som bland annat kämpar med utmaningar kring yrkesstatus, löneläge och arbetssituation. Förvaltningen anser att det är en viktig bransch att prioritera i stadens arbete för jämställdhet samt att staden ska försöka påverka till jämställdhet än mer i den mån det är möjligt. I detta avseende kan en kvalitetspremie vara en del i detta förändringsarbete.

Patrik Åhnberg
Stadsdelsdirektör
Skärholmens
stadsdelsförvaltning

Anna Toll
Avdelningschef
Skärholmens
stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. Kompletterande remissbrev: Kvalitetspremie inom hemtjänst
2. Remissunderlag: Tjänsteutlåtande om försök med kvalitetspremie inom hemtjänsten

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Patrik Åhnberg, Stadsdelsdirektör	2022-01-02
Anna Toll, Avdelningschef	2021-12-29