

Handläggare
Sofie Silfverswärd
Telefon: 0850809043

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd
2022-02-10

Kvalitetspremie inom hemtjänst

Svar på remiss från kommunstyrelsen dnr KS 2021/1471

Förvaltningens förslag till beslut

Remissen besvaras med förvaltningens tjänsteutlåtande. Remissen hanteras som kontorsyttrande på grund av kort svarstid.

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från bland annat Norrmalms stadsdelsnämnd på tjänsteutlåtandet *Försök med kvalitetspremie inom hemtjänsten*. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 25 januari 2021.

Kommunstyrelsen föreslår att staden under 2022 prövar en målbaserad ersättning för utförare inom hemtjänst i ordinärt boende. Modellen avser kvalitetspremier som baseras på tre kvalitetsindikatorer;

- kontinuiteten i den personal som den enskilde träffar
- andelen arbetade timmar som utgörs av timavlönade medarbetare
- medarbetarnas utbildningsnivå

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.

Bakgrund

Kommunstyrelsen Stockholm stad har begärt yttrande på tjänsteutlåtandet *Försök med kvalitetspremie inom hemtjänsten*. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 25 januari 2021.

Ärendet

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

Nuvarande ersättningsmodell i Stockholms stad

I kommunstyrelsens tjänsteutlåtande beskrivs Stockholms stads nuvarande ersättningsmodell som bygger på utförd tid. Ersättningen ska täcka samtliga kostnader såsom personalkostnader, kostnader för kringtid, resor, administration, IT-kostnader, lokaler, samverkan, transporter, material, utrustning, arbetstekniska hjälpmedel med mera.

Förslag till Kvalitetspremie

I kommunstyrelsens tjänsteutlåtande föreslås 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. Kommunstyrelsen anser i sitt tjänsteutlåtande att 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 påverkbara av utförarna, vara stabila över tid och vara kontrollerbara.

Modellen avseende kvalitetspremier baseras på tre kvalitetsindikatorer. De indikatorer som föreslås är:

Kontinuiteten i den personal som den enskilde träffar

Indikatorn 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.

Andelen arbetade timmar som utgörs av timavlönade medarbetare

Indikatorn 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.

Medarbetarnas utbildningsnivå

Den utbildningsnivå som föreslås är andelen medarbetare som har minst 600 gymnasiepoäng i karaktärsämnen vård och omsorg. Minst 20 procent av medarbetarna ska vara undersköterskor, 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.

Tidplan

I kommunstyrelsens tjänsteutlåtande framgår att kvalitetspremien föreslås att på prov införas under perioden 1 maj till 31 december 2022. Kvalitetspremien utgår med 15 kronor/per utförd timme 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. 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. Utbetalningen föreslås till ett tillfälle i november 2022. Finansiering av kvalitetspremien sker genom en avsättning i central medelsreserv i kommunfullmäktiges budget för 2022.

Äldrenämnden ges i uppdrag att ansvara för uppföljning av de tre föreslagna kvalitetsindikatorerna.

För att mäta att modellen haft avsedd effekt framför kommunstyrelsen i sitt tjänsteutlåtande att stadsledningskontoret tillsammans med äldreförvaltningen kommer att genomföra en utvärdering efter provperioden. Utvärderingen utgår från de kvalitetsindikatorer och premienivåer som prövas under provperioden.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av äldreavdelningen. Pensionärsrådet har fått möjlighet att lämna synpunkter på ärendet.

Förvaltningens synpunkter och förslag

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 kvalitetspremien 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 kvalitetspremien 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 kvalitetspremien 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.

Jämställdhetsanalys

Detta ärende bedöms inte, direkt eller indirekt, ge negativa konsekvenser för invånarna beroende på om de är kvinnor eller män. Kvalitetspremien syftar till att ge ytterligare incitament för hög kvalitet genom en målbaserad ersättning. Detta rör sig om en bonus/premie som betalas ut till hemtjänstutförare om uppsatta kvalitetsmål uppnås. Det framgår inte av kommunstyrelsens tjänsteutlåtande om begärda underlag kommer att innefatta könsuppdelade resultat. Om uppgifterna är könsuppdelade skulle även kvalitetspremien kunna innefatta likställig omvårdnad utifrån kön i synnerhet kopplat till indikatorn kontinuitet.

Jesper Ackinger
stadsdelsdirektör
Norrmalms stadsdelsförvaltning

Gosia Holmberg
avdelningschef
Norrmalms stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. Följebrev Kvalitetspremie inom hemtjänst, KS 2021/1471

2. Kopia av godkänt tjänsteutlåtande: KS 2021/1471
Tjänsteutlåtande
3. Pensionärsrådets synpunkter på ärendet

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Jesper Ackinger, stadsdelsdirektör	2022-01-24
Gosia Holmberg, avdelningschef	2022-01-24