

Handläggare
Isabelle Wall
Telefon: 08-508 15 052

Till
Skarpnäcks stadsdelsnämnd
2022-02-03

Remiss av Kvalitetspremie inom hemtjänsten

Svar på remiss från kommunstyrelsen dnr KS 2021/1471

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Sammanfattning

Förvaltningen har mottagit en remiss från kommunstyrelsen om kvalitetspremie inom hemtjänsten.

Förvaltningen ombeds att yttra sig kring en modell för kvalitetspremie inom hemtjänsten, gällande 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. Förvaltningen anser att utformningen av indikatorerna är viktig för att ge en rättvisande bild men att det saknas en indikator som kopplas till den enskildes egen upplevelse av kvaliteten i verksamheten.

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

Bakgrund

Den 8 december 2021 inkom en remiss, i form av ett initiativärende, till förvaltningen från kommunstyrelsen. Remissen ska besvaras senast den 8 februari 2022. Ärendet har remitterats till samtliga stadsdelsnämnder, stadsledningskontoret, äldrenämnden, Famna, Svenska Vård samt 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, gällande både privata utförare och egen regi. Hemtjänst är den vanligaste insatsen inom äldreomsorgen. I oktober 2021 fanns det inom staden 13 kommunala utförare och 72 privata utförare av hemtjänst.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldreomsorg och har behandlats i förvaltningsgrupp och pensionsråd den 27 januari 2022.

Ärendet

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 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 150 kommuner)
- ersättning per utförd/arbetad tid (68 av 150 kommuner)
- annan ersättningsform nivåbeslut, prestation, tjänst (5 av 150 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 eller premie som betalas ut om vissa uppsatta kvalitetsmål uppnås, antingen på individnivå för brukarna, på gruppnivå genom exempelvis brukarundersökningar, eller på verksamhetsnivå genom att utförarenheten ska uppnå vissa mål.

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 som den enskilde 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 ordinarie boende. Ersättningen föreslås konstrueras som en separat del, som ett komplement till den ordinarie hemtjänstpengen. Utförare som upphandlats enligt lagen om valfrihet (LOV) och utförare i stadens egen regi föreslås per områdeskontor kunna ta del av kvalitetspremierna om de uppfyller uppsatta premienivåer.

Kvalitetspremierna föreslås att på prov införas under perioden 1 maj 2022 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 medelreserv 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 permanentas.

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 procent.

Andelen arbetade timmar som utgörs av timavlönade medarbetare

Som underlag för denna indikator används utförarnas egna inlämnade uppgifter. Premienivå: högst 22 procent.

Medarbetarnas utbildningsnivå

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

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 leda till uppsägning eller hävning enligt avtalsvillkor.

Förvaltningens synpunkter och förslag

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.

Maria Mathiasson Laxvik
Stadsdelsdirektör

Karin Bülow
Avdelningschef

Bilagor

1. Tjänsteutlåtande KS 2021/1471, Försök med kvalitetspremie inom hemtjänsten

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Maria Mathiasson Laxvik, Stadsdelsdirektör	2021-12-22
Karin Bülow, Avdelningschef	2021-12-22