



Uppföljning ersättningsmodell och regelverk för hemtjänst

Förslag till beslut

1. Regelverket för hemtjänst revideras i enlighet med social- och omsorgsförvaltningens förslag.
2. Ersättningsnivåerna för hemtjänst justeras i enlighet med social- och omsorgsförvaltningens förslag.
3. Social- och omsorgsförvaltningen får i uppdrag att följa upp besluten och återredovisa till nämnden i december 2019.

Ärende

Den 15 februari 2018 beslutade äldrenämnden om vilka nivåer på ersättning som skulle utges till utförarna efter att tids- och insatsregistreringen var införd i hemtjänsten. Samtidigt beslutades också att uppföljning skulle ske. Den nya ersättningen gäller från och med 2018-03-01 och har införts successivt. Samtliga hemtjänstutförare är i gång med tids- och insatsregistreringen sedan 2018-09-01 och får nu den nya ersättningen.

Efter införandet har flera signaler kommit om att den nya ersättningsmodellen genererar underskott för de utförare som utför insatser dygnet runt.

Utvärderingen visar att den införda tids- och insatsregistreringen i huvudsak lever upp till de mål som sattes för förändringen, men att såväl regelverk som ersättningsnivåer behöver justeras inom vissa områden. Detta för att ge incitament för utförare att utföra och utveckla hemtjänsten med kvalitet för medborgarna.

Förslagen innebär höjning av timersättningen för hemtjänst dygnet runt, ersättningen för leverans av matkorg och inrättande av demensarbetslag. I förslaget ingår också att utförare får en uppstartskostnad per ärende när förenklat beslutsfattande införs.

I regelverket skärps kraven på kvalitetssäkrade besök. Utförare ges också rätt att registrera tid för hembesök vid larm. Kostnadsökningen ryms inom äldrenämndens budget 2019.

Beslutsunderlag:

Tjänsteskrivelse uppföljning ersättningsmodell och regelverk hemtjänst

Bakgrund

Den 15 februari 2018 beslutade Äldrenämnden om vilka nivåer på ersättning som skulle utges till utförarna efter att tids- och insatsregistreringen var införd i hemtjänsten. Samtidigt beslutades också att uppföljning skulle ske i december 2018 samt september 2019.

Den nya ersättningen gäller från och med 2018-03-01 och har införts successivt. Samtliga hemtjänstutförare är i gång med tids- och insatsregistreringen sedan 2018-09-01 och får nu den nya ersättningen.

Ersättningsmodellen

För införandet av den nyckelfria hemtjänsten och tids- och insatsregistreringen startades projekt MAIVOR för vilket ett antal mål sattes upp:

- Det ska förenkla arbetssätt och förbättra arbetsmiljön för medarbetare inom vård och omsorg, exempelvis genom att tid förskjuts från nyckelhantering till brukarnytta
- En ökad trygghet för brukaren genom säkrare nyckelhantering
- Ett mer korrekt och rättvist system för fakturering av brukare och ersättning till utförare
- Möjlighet att följa upp beviljade insatser på individnivå samt kontinuitet

För att förenkla ersättningsmodellen i Linköping föreslog dåvarande Omsorgs- och äldreförvaltningen att antalet möjliga ersättningsnivåer skulle minskas och att antalet olika priser bli färre. Detta för att ytterligare underlätta administrationen för utförarna.

I samtliga kommuner som infört tids- och insatsregistrering så minskar antalet timmar, detta enligt SKL:s jämförelse. Därför gjordes en genomgång av ersättningsmodellen och förslag till höjd timersättning togs fram. De framräknade ersättningsnivåerna ligger i nivå med jämnstora kommuner. Ersättningsnivåerna beräknades bli kostnadsneutrala i förhållande till den tidigare ersättningen och dåvarande antal timmar.

Ett separat regelverk för hantering av registreringar och uppföljning via internkontroll arbetades fram. Det förändrade regelverket gäller sedan införandet av tids- och insatsregistreringen.

Tids- och insatsregistreringen utgör nu underlag för ersättning till kommunens hemstjänstutförare. Enligt modellen för ersättning ersätts utförarna för den elektroniskt uppmätta tiden.

Även den enskildes faktura för hemtjänst ska fr.o.m. september 2019 baseras på samma underlag. Brukarna kommer då att endast betala för faktiskt utförd tid istället för, som nu, all planerad tid.

Restidsersättning samt s.k. bomtid (tid då insatsen uteblivit och därmed inte kunnat registreras) är inräknad i ersättningen.

Utföraren har möjlighet att debitera tid för den dubbelbemanning som utförs av arbetsmiljöskäl. Detta för att säkerställa arbetsmiljön för omvårdnadspersonalen.

Ersättning demensarbetslag

För att stimulera till införande av demensarbetslag beslutades samtidigt om ersättning för demensarbetslag. Detta för att möjliggöra kvarboende. Ett demensarbetslag innebär att ett arbetslag med särskilt god kompetens att möta brukare med demensdiagnos utför hemtjänstinsatserna hos den målgruppen. Godkända LOV-utförare kan utifrån fastställda kriterier godkännas för att organisera demensarbetslag (DAL-lag). Utförare som har DAL-lag får utöver fastställd hemtjänstersättning debitera 50 000 kronor per halvår. Ersättningen avser att i viss utsträckning täcka de ökade kostnader som arbetet med DAL-lag innebär t.ex. vad gäller handledning, utbildning och ökat behov av samverkan. Utföraren ska redovisa sin verksamhet vid två tillfällen per år varefter fakturering kan ske.

Regelverk

I det regelverk som finns uppställt för tids- och insatsregistreringen anges bland annat att kvalitetssäkrade besök, alltså där besöket registrerats i telefonen hemma hos brukaren vid ankomst eller avslut, ska uppgå till minst 80 %. Digital nyckelhantering och RFID-taggar nyttjas för att kvalitetssäkra besöken. Den manuellt registrerade tiden får inte överstiga 20 % och utförd tid får inte understiga 90 % av beviljad/planerad tid. Om utföraren inte lever upp till de uppsatta reglerna måste de inlämna handlingsplan för hur de ska nå målen.

Uppföljning

Omvärldsbevakning

Som en del i uppföljningen har omvärldsbevakning gjorts i form av statistikjämförelser mellan kommuner samt genom att ta del av olika rapporter.

Det finns svårigheter att jämföra kostnader mellan kommuner då det inte framgår helt vad som ingår i ersättningen och vad som påverkar den. Exempel på olikheter kan vara om kompensation för ”rätt till heltid” ligger med, hur

mycket administration som ligger på utförarna resp. centralt, om restid och bomtid är med eller inte osv.

Workshop

Som ett led i uppföljningen av ersättningsmodellen och regelverket har en workshop genomförts med representanter från samtliga hemtjänstutförare. Resultatet som framkom av workshopen visade en stor samstämmighet mellan utförare om att vissa delar i ersättningsmodellen inte ger kostnadstäckning för utförarna.

Larmansvar Utförarna lyfter att larmansvaret inte kompenseras utifrån de faktiska konsekvenser det för med sig. Det är för liten prisskillnad mellan nivåerna för att inte ha larmansvar och att ha larmansvar dygnet runt. Den högre ersättningen täcker inte fördyringen som uppstår av att ha bemanning dygnet runt. Särskilt tydligt blir det nattetid då personal måste finnas i tjänst, bl.a. för att svara på larm, men det inte är fullt med andra insatser att få ersättning för. Det krävs bilar och viss bemanning för att klara kraven på inställelsetiden vid larm som är 20 resp. 40 minuter inom tätort resp. landsbygd.

Matkorg Utförarna menar även här att det är för låg ersättning. På varje levererad matkorg får de ett minus. Kostnaderna som ska täckas av de 25 kronorna är personaltid, restid, bensin och fordon. Det ingår också att plocka, pricka av, och leverera till kund. Det kan bli tidsåtgång hos brukaren vid leveransen också.

Bomtid Upplevelsen är att det är bomtid i högre grad nu än när ersättningen beräknades. I nuvarande system betalar brukare för all planerad tid om man inte avsagt sig tiden minst sju dagar i förväg. Farhågor finns hos utförare att avbokning förbises när brukare kommer att betala endast för faktiskt utförd tid.

Restidsersättning Restiden ersattes tidigare, om den översteg 15 minuter, men inte i nuvarande ersättningsmodell. Det som restid kostar är personalkostnad, bilkostnad, drivmedel och ev. parkeringskostnader. Detta ryms inte i den ”inbakade” ersättningen, menar utförarna. Det påverkar landsbygden mest, men även andra delar av kommunen.

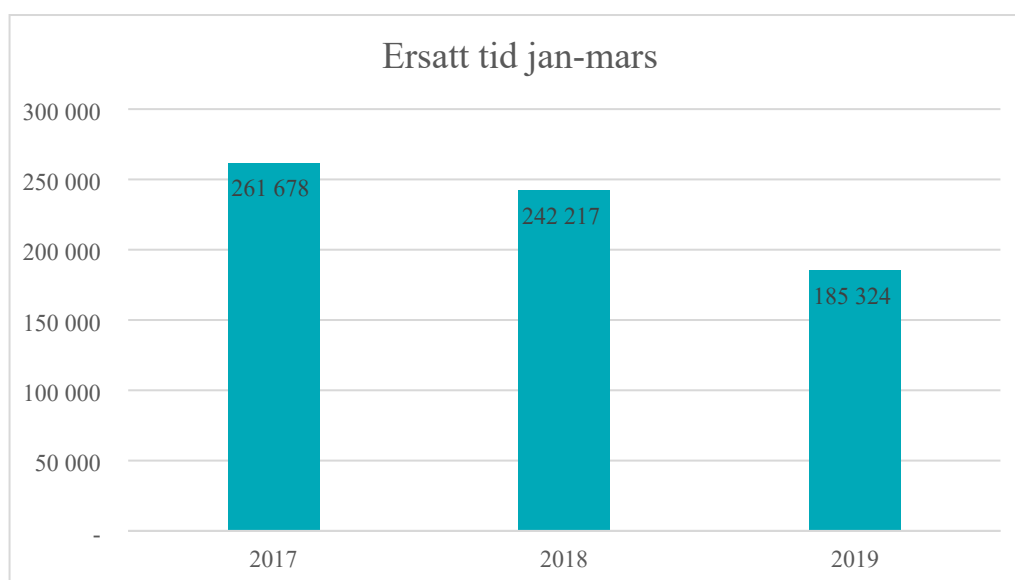
Demensarbetslag På workshopen lyfts att nuvarande ersättning inte täcker kostnaden för att inrätta demensarbetslag. En utförare anger att incitament för att starta inte finns. En annan utförare har sedermera upphört med sitt demensarbetslag.

Övrigt Övrigt som utförarna anser att det inte tagits hänsyn till i ersättningsmodellen är dokumentation, arbete med genomförandeplaner, vårdplaneringar, sjuksköterskekontakter, rehabkontakter och all övrig

administration. Utförarna upplever också att administrationen har ökat. De lyfter att den administration som i många andra kommuner sköts centralt är utlagd på varje utförare.

Statistik timmar, ersättning

Redan i mars 2018, innan införandet av tids- och insatsregistreringen, hade en minskning av timmarna skett i Treserva. Detta kan härröras till de uppsägningar av hemtjänstutförare som gjordes. Mellan mars 2018 och oktober 2018, då hemtjänstutförarna succesivt gick in i tids- och insatsregistreringen, är sedan minskningen av timmarna 13,7 %. Minskningen av timmarna var förväntad då erfarenheter från andra kommuner, där ersättning för faktiskt utförd tid införts, visar att så sker. Men även viss del av minskningen 2018 kan härröras till uppsägning av utförare.



Två utförare har lämnat underlag gällande kostnad för matkorgsleverans samt demensarbetslag. Underlagen visar att nuvarande ersättningsnivå inte täcker de kostnader som utförare har.

Tre utförare har lämnat statistikunderlag gällande bom-tid. Två av dem anger att bomtiden ligger på ca 5 % och den tredje redovisar 9-12 %.

Administration

Vid uppföljning av de administrativa processerna, som genomförts av projektledare för införandet av tids- och insatsregistreringen, framkommer att utförarna tidsuppskattar administrationen till att ta 3-4 timmar per dag med det nya systemet. När systemet fungerar tillfredställande och all implementering är helt klar, beräknar ändå utförarna att administrationen tar 1-1 ½ timmer mer per dag och enhet än tidigare.

Referensenhet Leanlink resultat

Möte med affärsområdeschef och ekonom för äldreomsorgen inom Leanlink har genomförts.

Det som de ser som problemområden, där mest minus uppstår, är natten, matkorgar, besvarande av trygghetslarm, den ej ersatta bomtiden, glesbygdsersättningen då den inbakade restidsersättningen inte täcker kostnader samt ersättning för demensarbetslag.

Ekonomiska underlag har lämnats som stöd för lämnade uppgifter.

Dialogmöten med utförare i projekt MAIVOR

Projektledare och ansvarig planeringsledare i projektet för tids- och insatsregistrering har i januari månad 2019 genomfört dialogmöten med samtliga hemtjänstutförare. Många delar som framkom i workshopen lyfts fram av utförarna även i dialogmötena, men även en del andra reflektioner kopplade till ersättningsmodellen och regelverket har framförts.

Utförarna menar bl.a. att målsättningen att systemet ska ge bättre arbetsmiljö för personalen inte uppnås. Tids- och insatsregistreringen innebär att fokus läggs på minuterna utifrån registreringsgrad, istället för på innehåll. Förutom att hemtjänstpersonalen upplever stress i och med kontroll och krav, så påverkas kvalitén för brukarna.

I samband med dialogmötena har framkommit att utförarna hittat andra administrativa åtgärder de kan göra för att uppnå rätt registreringsgrader. Enligt regelverket får max 20 % efterregistreras. Få utförare går över det. Siffran ligger på så lågt som från 3 % och upp till 20 %. Denna del i regelverket bedöms inte verkningsfull, då det har upptäckts att tidsbesluten ändras i stället.

Slutsatser/bedömning

Utvärderingen visar att den införda tids- och insatsregistreringen i huvudsak lever upp till de mål som sattes för förändringen, men att såväl regelverk som ersättningsnivåer behöver justeras inom vissa områden.

Frågan har uppstått vad vi egentligen styr emot med gällande regelverk. Förutom att den administrativa tiden blir ännu mer omfattande när utförarna arbetar med att lägga om tider i systemet för att uppnå de uppställda registreringsgraderna, så blir också fokus på att leverera rätt procent istället för att säkerställa att brukarna får det de behöver.

Slutsatsen blir därför att regelverket behöver ändras så att det styr och mäter mot relevanta delar samt att administrationen minskar.

Några delar i ersättningssystemet har utkristalliserat sig som de som behöver åtgärdas eftersom de inte ger incitament för att utföra och utveckla hemtjänsten på det sätt nämnden avser. De identifierade delarna är ersättningen för hemtjänst med larmansvar dygnet runt, leverans av matkorg, samt ersättningen för att inrätta demensarbetslag.

Nattetid är det få och korta planerade insatser att registrera och på så sätt få ersättning för. Krav på inställelsetiden vid larm är den samma som under dagtid. Tillräcklig bemanning behöver därför finnas i alla geografiska områden, där utförare är valbar, för att leva upp till kraven.

Rätt att registrera tid vid hembesök p.g.a. larm införs. Ändringen ger också positiv effekt på ersättning under natt. Tidigare har denna ersättning endast varit inbakad i tid som registrerats för andra typer av insatser. Eftersom larmansvaret kräver bemanning samt att insats utförs för brukaren bedöms det relevant, dels att få registrera tiden för ersättning, men också att tiden hos brukaren synliggörs. Brukaren behöver dock inte betala för insats vid larm utan betalar endast kostnad för larmservice.

Inhämtade underlag gällande leverans av matkorg och inrättande av demensarbetslag visar på dubbla kostnader jämfört med ersättning som utges idag. Framräkningarna av kostnaderna bedöms vara relevanta, varför en dubbling av de ersättningarna föreslås. Eftersom målgruppen personer med demenssjukdom ökar inom hemtjänsten, bedöms det vara av stor vikt att ge incitament för utförare att bedriva DAL. Att bedriva DAL i vissa ytterområden bedöms kunna generera ytterligare kostnader. Det är av vikt att samtliga kommunmedborgare med behov av särskild kompetens kring demensproblematik kan komma i åtnjutande av DAL, varpå ersättningen föreslås differentieras mellan tätort och vissa ytterområden.

Bomtiden är en faktor som behöver tas hänsyn till. Bedömningen är att den kan fortsätta att vara inbakad men att beräkning behöver göras så höjd tas för den. Skulle ersättning ges för bomtid separat saknas incitament för utförarna att följa upp orsaker tillsammans med brukarna och på så sätt arbeta med uppföljning och planering av verksamheten. Det bedöms finnas en risk att bomtiden kommer att öka när inte brukarna längre betalar för mer än faktiskt utförd tid. Att en avgift införs för den enskilde, vid för sen avbokning, kommer därför att föreslås.

När det gäller ersättningen för hemtjänst utan larmansvar har inga signaler kommit på att ersättningen inte täcker kostnader. Vid granskning av beräkning av den ersättningen bedöms den vara relevant och anses därför inte vara i behov av justering.

Förenklat beslutsfattande planeras att införas i Linköpings kommun. Vid uppstart av insatser vid den typen av ärenden kommer det att innebära ökad tidsåtgång för utförarna för administration och kontakter med brukare, jämfört med när beställningen kommer färdig från biståndsbedömare. För att kompensera för detta föreslås därför att en uppstartsersättning utges per ärende.

Social- och omsorgsförvaltningens förslag

Regelverket

1. Istället för att kvalitetssäkring innebär att antingen ”in” eller ”ut” registreras så ställs krav på ”gröna hus” istället. Gröna hus uppstår när **både ”in” och ”ut” registrerats med telefonen vid låsenheten vid brukarens dörr**. Vid vissa insatser, som t.ex. ledsagning, börjar eller slutar inte personalen hemma hos brukaren. Därför ses **80 %** som en rimlig procent att uppnå. Eftersom registrerad tid direkt kopplas till kundfaktura är det viktigt att ha kvar denna styrning.

Ett krav för samtliga delar i regelverket är att brukare har nyckelfri låsenhet på sin dörr. RFID-taggar medges endast i speciella undantagsfall.

2. För att kunna följa att brukarna får den överenskomna tid som planerats tillsammans med dem, föreslås regeln med **90 % utförd tid av den planerade** ligga kvar.
3. Regeln med **max 20 % justerade besök tas bort**.
4. **Tidspärren för registrering och justering tas bort**. Deadline för attestering finns ändå kopplat till faktura gällande ersättning samt kundfaktura.
5. Arbets sättet ska vara inriktat på att registreringarna görs på rätt sätt från början och kan ligga till grund för ersättning och kundfaktura utan att administratörer ska behöva lägga tid på justeringar.

Ambitionen med förändringarna i regelverket är att tid för administration minskar. Dock föreslås att **den ersättning som utförarna i dagsläget får för ökad administration får vara kvar även under 2019** så processerna kan förankras.

6. Till regelverket för ersättning till utförare läggs **rätten att registrera tid för hembesök vid larm**, till. I nuläget är det inte tillåtet.

Ersättningsmodellen

Förslag justering av ersättningsnivåerna:

- Ersättningen för leverans av matkorg höjs till 50 kr. (26 kr nuvarande nivå)
- Ersättningen för demensarbetslag höjs till 100 000 kr x 2 per år. (50 000 kr nuvarande nivå). 115 000 kr x 2 per år utges för DAL i vissa ytterområden.
- Timersättningen för hemtjänst med larmansvar dygnet runt i tätort höjs med 20 kr/timme. (426 kr/timme nuvarande nivå) Ersättning för dubbelbemanning jämställs.
- Timersättningen för hemtjänst med larmansvar dygnet runt i vissa ytterområden höjs med 20 kr/timme. (524 kr/timme nuvarande nivå) Ersättning för dubbelbemanning jämställs.
- Rätt till ersättning vid hembesök på grund av larm läggs till. Utförare får registrera hembesök på grund av larm. Det gäller både dag och natt. Ersättning utges för tid mellan registrering in och ut meddelst det nyckelfria låset, enligt tillämpbar timersättningsnivå.

Brukaren blir inte debiterad för besöket.

Retroaktivitet utges fr.o.m. 2019-01-01 förutom för hembesök vid larm där inte underlag på registreringar finns för retroaktiv ersättning.

- Ersättning om **1 500 kr** per uppstart av ärende med beslut enligt 4 kap. 2 a § SoL utges till utförare, med start när förenklat beslutsfattande införs.

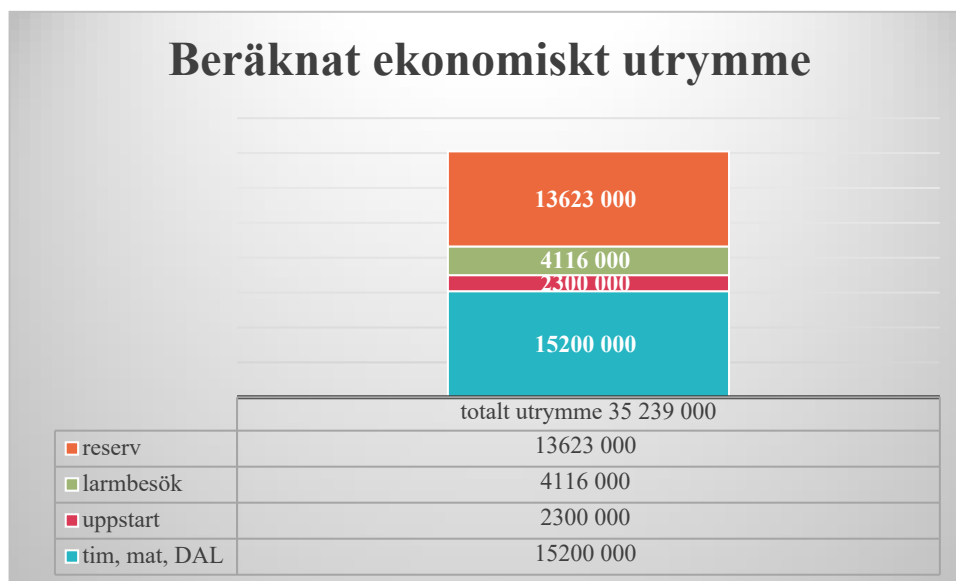
Övriga nivåer ligger kvar enligt nuvarande ersättningsmodell.

Sammanställning av ersättningsmodellen se bilaga 1.

Ekonomiska konsekvenser

Det finns ett beräknat ekonomiskt utrymme i äldrenämndens budget 2019 för hemtjänsten. Föreslagna utökade kostnader för hemtjänst ryms inom 2019 års budget för hemtjänsten. Återstående medel, 13 mnkr, kvarstår som medel för att täcka kostnader för eventuella volymökningar, ökade kostnader för larminsatser och/eller verksamhet som idag finansieras med stöd av statliga stimulansbidrag. Till exempel är Trygghetsteamet finansierat av statliga

stimulansmedel. Vid en fortsättning av verksamheten behöver medel finnas i äldrenämndens budget.



Kostnadsökningen ryms inom Äldrenämndens budget 2019.

Kommunala mål

7. Goda välfärdstjänster med hög tillgänglighet

Invånare i Linköping som är i behov av extra stöd i vardagen har en god livskvalitet genom att stöd-, vård- och omsorgsinsatser är av hög kvalitet och skapar trygghet och ger självbestämmande till individen. Genom hög tillgänglighet, såväl fysisk som digital, kan alla ta del av kommunala välfärdstjänster.

Jämställdhet

Det görs ingen åtskillnad i hur kvinnor och män hanteras utifrån beslutet. Samma förutsättningar gäller för både kvinnor och män.

Uppföljning och utvärdering

Effekterna av beslutet följs upp i december 2019.

Vid utveckling av hemtjänsten, exempelvis utveckling av digitala arbetssätt, kommer ersättningsmodellen ytterligare behöva ses över och anpassas.

**Information eller förhandling enligt lag (1976:580) om
medbestämmande i arbetslivet**

Förhandling enligt 11 § medbestämmandelagen genomfördes den 10 juni 2019.

Social- och omsorgsförvaltningen

Linda Ljungqvist

Beslutet skickas till:

Hemtjänstutförare

BILAGA 1

Ersättning hemtjänst 2019 efter föreslagen justering

Varje år görs uppräknig utifrån OPI. Följande siffror gäller fr.o.m. 190101, inklusive justering.

Insats/tjänst	Ersättning kr/timme
Boservice för utförare som <u>enbart</u> utför boservice (moms 25 % tillkommer)	319
Anhörigvård*	319
Dubbelbemanning	385/446
Hemtjänst** utan larmansvar	385
Hemtjänst** dygnet runt med larmansvar	446

*) Avser enbart Leanlink, egen regi

**) Utförare som är godkända att utföra både personlig omvårdnad och boservice

Insats/tjänst	Ersättning kr/timme
<u>Ersättning i vissa ytterområden***</u>	
Boservice för utförare som <u>enbart</u> utför boservice (moms 25 % tillkommer)	379
Dubbelbemanning	504/544
Hemtjänst** utan larmansvar	504
Hemtjänst** dygnet runt med larmansvar	544

**) Utförare som är godkända att utföra både personlig omvårdnad och boservice

***) Avser hemtjänst som utförs inom områdena Askeby, Bankekind, Gistad och Brokind samt hemtjänst som utförs utanför tätortsgränserna i områdena Malmslätt, Sturefors, Bestorp, Ljungsbro, Nykil, Vikingstad, Linghem och Ulrika.

Insats/tjänst	Ersättning kr/styck
Leverans av matkorg	50
Installation av trygghetslarm	385
Demensarbetslag	100 000 kr/halvår i tätort 115 000 kr/halvår i vissa ytterområden