



Avböjda besök inom kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning

2019-10-03
Carina Smith
ÄLN 2015/16-732

Innehållsförteckning

1	Bakgrund	3
2	Omvärldsbevakning	4
3	Avböjda besök i Nacka kommun.....	6
4	Anordnarnas och äldre enhetens synpunkter	9
5	Förslag på hantering av avböjda besök och dess ekonomiska konsekvenser	10
5.1	Förslag 1: Ingen förändring	11
5.2	Förslag 2 och 3: Den totala hemtjänstersättningen lämnas oförändrad.....	11
5.3	Förslag 4, 5 och 6: Den totala hemtjänstersättningen höjs	11
6	Andra kundval	12

I Bakgrund

Utifrån Nacka kommuns mål *Bästa utveckling för alla, Stark och balanserad tillväxt* samt *Maximalt värde för skattepengarna* har äldrenämnden bland annat formulerat följande fokusområden:

”Seniorer känner sig trygga och har ett stort inflytande över hur omsorgen och hjälpen utformas.

Genom ett förtroendefullt samarbete med utförare och företag utvecklar kommunen välfärden för Nackas seniorer.

Äldreomsorgen utvecklas utifrån Nackabornas behov.”

(Ur Mål och budget 2019 – 2021)

Äldrenämnden har gett social- och äldredirektören i uppdrag att genomföra en utredning av avböjda besök för kundvalet inom hemtjänst, ledsagning och avlösning. Utredningen, som är gjord med ovanstående fokusområden i blickfånget, ska ge svar på:

- Hur hanterar andra kommuner avböjda besök?
- Hur mycket avböjda besök registreras i tid varje månad i Nacka?
- Vilka variationer finns mellan företagen i Nacka? Hur kan dessa förklaras?
- Vilka synpunkter har anordnarna framfört?
- Vilka förslag har framkommit som ökar incitamentet att minska avböjda besök?
- Vad är förlusten i ersättning för anordnaren av avböjda besök per månad?
- Om avböjda besök ska ersättas till viss del, vad skulle det innebära ekonomiskt?
- Hur hanteras avböjda besök i andra kundval i Nacka?

Avböjda besök (bomtider) är enstaka insatser som ställs in med kort varsel, till exempel när:

- kund är inte hemma när hemtjänstpersonalen kommer,
- kund avbokar det inplanerade besöket med kort varsel,
- kund avstår det inplanerade besöket i dörren,
- hemtjänstpersonalen inte kommer i tid och kund lämnar hemmet i tron att hemtjänstpersonalen inte kommer,
- bristande kommunikation mellan hemtjänstpersonal när kund avbokar tid.

Ett besök av hemtjänstpersonal kan bestå av en eller flera insatser, till exempel stöd på morgonen och dusch. Om en eller flera insatser har påbörjats är inte besöket att betrakta som avböjt även om en eller flera insatser helt eller delvis avböjs. Hela besöket ska vara avböjt för att det ska räknas som ett avböjt besök.

2 Omvärldsbevakning

För att jämföra hur olika kommuner hanterar avböjda besök är det relevant att ta hänsyn till vilka checkbelopp dessa ersätter sina hemtjänstanordnare med.

Omvärldsbevakningen omfattar de kommuner som Nacka kommun har beslutat att jämföra sig med. Undantaget är Täby kommun, som inte redovisas då de har en modell som inte är jämförbar med Nacka.

Kommun	Hemtjänst inkl. momscomp.	Ledsagning/ avlösning inkl. momscomp.
Nacka	423	Som hemtjänst
Danderyd	440	Som hemtjänst
Lidingö	373	311/311
Sollentuna	399	Som hemtjänst
Solna	410/369*	410/410
Stockholm	443	Som hemtjänst
Tyresö	380	287/287
Värmdö (zon I)		
kl. 06-19	431,80	Som hemtjänst
kl. 19-22	462,20	
Helg	492,80	
Storhelg	549,70	

Solna*: Det högre beloppet avser omvårdnadsinsatser och ersättningen avser utförd tid. Det lägre beloppet avser serviceinsatser som ersätts med schablon-tider.

Hemtjänstanordnarna i Nacka jämför ofta Nackas checkbelopp med den ersättning som Stockholms stad har beslutat om. Stockholm ställer en del krav som inte Nacka kommun ställer, vilket försvårar jämförelsen med dem:

- de har ett antal kollektivavtalsliknande villkor kring anställning,
- deras anordnare ska eftersträva att erbjuda personalen fast anställning och heltid ska vara norm,
- deras anordnare ska se till att personalen kontinuerligt får utbildning, fortbildning och handledning,
- deras anordnare ska ta emot praktikanter, elever och studenter,
- deras anordnarna ska även utföra natthemtjänst och ansvara för larmutryckningar.

Ersättningen för natthemtjänst i Stockholm är 224 kronor per insats och ingen ersättning utgår för dubbelbemanning. I Nacka är det Valfärd Samhällsservice som ansvarar för natthemtjänst och ersättningen är 236 kronor per besök och vid dubbelbemanning utgår dubbel ersättning. I Nacka är det vanligt med dubbelbemanning när natthemtjänst utförs. I Stockholm erhåller hemtjänstanordnare en fast månadsersättning om 169 kronor per larmkund. I

Nacka är det Valfärd Samhällsservice som ansvarar för larmutryckningar i enlighet med en intern överenskommelse med äldreheten.

Nedan redovisas hur de olika kommunerna ersätter avböjda besök, omställningstid, genomförandesamtal, minskade/avslutade insatser och Nöjd Kund Index (NKI) från Socialstyrelsens Öppna jämförelser av äldreomsorg 2018. NKI är ett index för kundnöjdhet, det vill säga hur nöjda kunderna är med den anordnare som utför deras hemtjänstinsatser.

Kommun	Avböjda besök 2019	Omställningstid	Genomförandesamtal/ny kund	Minskade/avslutade insatser	Nöjd Kund Index
Nacka	Ersätts ej	Högst 4 dagar	Ja, en timme	Nej	86
Danderyd	Ja, om avböjt max 24 timmar innan. Anordnaren ersätts och kund betalar för planerad tid. Om en av flera insatser avböjs betalas ingen ersättning.	Högst 3 dagar Manuell hantering	Ja, två timmar Manuell hantering	Nej	87
Lidingö	Högst 3 dagar	Högst 3 dagar	Nej	Nej	89
Sollentuna	Högst 2 dagar, om avböjt max 48 timmar innan. (Anordnaren ersätts med 50 %, kunden betalar full avgift.)	Högst 4 dagar	Nej	Högst 4 dagar	85
Solna	Högst 1 dag (cirka 50% av ers.)	Högst 5 dagar Dag 1:75 %, dag 2: 25%	Ny kund: Max 4 timmar * 362 kr	Nej	86
Stockholm	Ersätts ej	Högst 5 dagar	Nej	Högst 5 dagar	80
Tyresö	Högst 1 dag	Högst 2 dagar	Nej	Uppsägningstid: 2 dagar	89
Värmdö	Högst 1 dag	Nej	1 200 kronor (hantering av nyckelfritt lås ingår)	Nej	88

Som framgår av tabellen ovan ersätter inte Nacka kommun och Stockholm stad för avböjda besök. Kommuner som ersätter för avböjda besök tillåter inte att besöken utförs vid ett senare tillfälle. I Nacka är det vanligt att avböjda besök utförs vid ett senare tillfälle, vilket kan vara positivt ur ett kund- och

valfrihetsperspektiv. Det följer äldrenämndens fokusområde att kunderna ska ha inflytande över omsorgen.

Sollentuna kommun och Danderyds kommun ersätter anordnare för avböjd tid och tar ut avgift av kunden för avböjd tid. I Sollentuna kommuns förfrågningsunderlag framgår att när en kund upprepade gånger avböjer beviljad och planerad tid ska utföraren utan dröjsmål informera beställaren. I Danderyds kommuns regelverk för ersättning framgår att utföraren ska göra en anteckning om orsak till det avböjda besöket samt att tidpunkt och datum för avbokningen ska framgå.

De två kommuner, Lidingö stad och Tyresö kommun, som har högst NKI ersätter hemtjänstanordnarna med lägst checkbelopp. Lidingö stad ersätter hemtjänstinsatser med schablontider och de använder inte mobil återrapportering. Kundernas beviljade tid ligger till grund för den ersättning som anordnarna får. Lidingös anordnare ansvarar för larmutryckningar mellan kl. 07:00 och 21:59, inställetiden är 30 minuter. Om den tiden överstigs kan kommunen ta ut ett vite om 2 000 kronor. Tyresö kommun använder inte heller mobil återrapportering. Även Tyresös anordnare ansvarar för larmutryckningar mellan kl. 07:00 och 22:00, inställetiden är 30 minuter.

3 Avböjda besök i Nacka kommun

I december 2018 inleddes en testperiod om sex månader då hemtjänstanordnarna registrerade avböjda besök i det mobila återrapporteringssystemet Phoniro. Andelen avböjda besök har under testperioden ökat något varje månad, vilket troligtvis kan förklaras med att anordnarna har blivit bättre på att registrera de avböjda besöken. Anordnarna har framhållit att möjligheten att rapportera avböjd tid i Phoniro är ett bra verktyg för dem att följa upp kunder och personal. Anordnarna använder det bland annat för att följa upp och förbättra kvaliteten.

Den sex månader långa testperioden visade följande andel avböjd tid i relation till den beviljade tiden (inom parentes anges antalet timmar i genomsnitt för beviljad tid per månad och anordnare):

0 %:	3 anordnare (471 timmar)
0 – 1 %:	5 anordnare (3 261 timmar)
1 – 2 %:	5 anordnare (3 151 timmar)
2 – 3 %:	3 anordnare (3 051 timmar)
3,42 %:	1 anordnare (2 189 timmar)
4,17 %:	1 anordnare (5 926 timmar)
4,82 %:	1 anordnare (3 680 timmar)
6,82 %:	1 anordnare (6 462 timmar)

Det är stora variationer mellan hemtjänstanordnarna i Nacka. Generellt kan sägas att de största anordnarna rapporterar mer avböjd tid i relation till beviljad tid och de minsta anordnarna rapporterar mindre avböjd tid. De tre minsta anordnarna

har inte rapporterat någon avböjd tid över huvud taget. I övrigt går det inte att dra några slutsatser om avböjd tid i relation till beviljad tid.

Det kan finnas olika förklaringar till variationer mellan anordnarna:

- de kan ha registrerat avböjda besök olika
- en del har registrerat avkortade besök som avböjda
- eventuellt kan personalkontinuiteten och Nöjd Kund Index påverka
- anordnarens storlek, mindre anordnare kan ha mer kontakt med sina kunder
- anordnare som lyckas göra sina kunder mer delaktiga har färre avböjda besök
- mindre anordnare kan ha lättare att ändra i sin planering och ersätta det avböjda besöket med ett annat besök alternativt utföra det avböjda besöket vid ett senare tillfälle.

I tabellen nedan visas andelen avböjd tid under testperioden jämfört med beviljad tid.

	Dec 2018	Jan 2019	Feb 2019	Mar 2019	Apr 2019	Maj 2019
Ej registrerat avböjda besök	6 företag	5 företag	4 företag	5 företag	4 företag	2 företag
% andel avböjd tid i relation till beviljad tid	2,07	2,18	2,41	2,51	2,76	2,99
Variation	0–6,65% (näst mest: 4,15 %)	0–7,64% (näst mest: 4,14 %)	0–6,44% (näst mest: 4,14 %)	0–7,21% (näst mest: 5,50 %)	0–6,69% (näst mest: 5,28 %)	0–11,37% (näst mest: 6,61 %)

I tabellen nedan visas för testperioden, det vill säga från december 2018 till maj 2019:

- beviljad tid
- procentuellt avböjd tid
- personalkontinuitet de två första veckorna i maj 2019
- Nöjd Kund Index för 2018.

Personalkontinuiteten beräknas på kunder som är 65 år eller äldre och som har minst två besök per dag under det valda tidsintervallet. En god personalkontinuitet inom hemtjänsten innebär att kunderna ska möta så få medarbetare från hemtjänsten som möjligt. I en studie från 2014 (*Brukares syn på omsorgs kvaliteten i hemtjänsten, Mälardalens högskola*) framgår att personkontinuitet är en av de viktigaste kvalitetsfrågorna för kunderna. I studien beskrivs även att en god personalkontinuitet påverkar andra viktiga kvalitets-aspekter positivt, till exempel upplevd nöjdhet och trygghet. Däremot upplever kunder oro när de möter många

olika medarbetare från hemtjänsten. Nedan redovisas den genomsnittliga personalkontinuiteten per kund för respektive anordnare.

Anordnare	Beviljad tid	% avböjd tid	Pers kont från 2019-05-01	Nöjd Kund Index**
Abborre hemtjänst, städ och pers ass AB	1 183	1,35	*	-
Ambea AB - Vardaga hemtjänst Nacka	35 559	4,17	12,32	92
Annas vård och hemtjänstteam AB	27 353	2,87	11,78	84
Annelies Hemtjänstteam AB	38 771	6,82	12,92	79
Assistans & Hemtjänst i Stockholm AB	18 930	1,78	4,35	-
Baggensfjärdens hemtjänst AB	35909	1,45	14,00	89
BAMBOO Care Team AB	4481	0,00	5,60	-
Curanda Vårdassistans AB	10675	0,14	5,04	82
Domicare AB	2067	0,00	3,00	-
EFOEL pers ass och hemtjänst AB	22084	4,82	8,00	-
Enklare Vardag i Sverige AB	1937	0,00	2,50	-
Holmströms hemtjänst AB	13132	3,42	7,44	93
HS Trygg tillvaro AB	6638	0,37	4,18	-
Ideal vård och Service i Sthlm AB	35733	1,46	17,44	91
Lövholmens hemtjänst AB	38143	0,93	18,42	93
Nacka hemtjänst AB	19532	2,24	13,00	-
Olivia Hemtjänst AB	38658	0,46	14,85	86
SAGAC i Stockholm AB	2770	1,08	2,50	-
Saltsjöbaden Hemtjänst N/H AB	8037	2,17	8,90	97
Solid Care Assistans Sthlm AB	3730	0,73	5,67	-
Summa:	365284	2,48	11,90	86 (snitt)

* Anordnaren har inga kunder som har minst två besök per dag mellan valt tidsintervall.

** För få eller inga svar redovisas inte.

Det går inte att dra några säkra slutsatser av ovanstående tabell. Däremot går det att konstatera att den anordnare som har lägst Nöjd Kund Index har procentuellt mest avböjda besök och att de anordnare som har högst Nöjd Kund Index har få avböjda besök och generellt god personalkontinuitet.

4 Anordnarnas och äldre enhetens synpunkter

Vid ett dialogmöte under testperioden framförde anordnarna följande som möjliga orsaker till att insatser och besök blir avböjda:

- det är en man som ska utföra insatsen och kunden vill att det ska vara en kvinna,
- personalens nationalitet kan vara en orsak,
- kunden kan ha "favoritpersonal", avböjer om annan personal kommer,
- det är främst anhöriga som avböjer besök,
- kunden avböjer när det finns ett biståndsbeslut som är beslutat i samråd med anhörig/närstående och det inte står i relation till det faktiska behovet eller till kundens önskan,
- det kan finnas ett biståndsbeslut men kunden önskar inte börja med insatsen utan inväntar att faktiskt behov uppstår (upplevelsen är att det är förknippat med förenklad handläggning),
- det finns en särskild målgrupp där det tar tid att etablera kontakt med kunden för att få möjlighet att utföra beviljade insatser, anordnarna anser att ersättning ska erhållas för avböjda besök för denna målgrupp om en handläggare har gjort en sådan bedömning,
- det kan vara så att det tidigare var bättre kontinuitet och personalen kände kunden bättre,
- det är inte kontinuiteten som avgör, utan verksamheten och teamorganiseringen,
- en del kunder är mer benägna att avböja besök.

Anordnarna framförde vid dialogmötet även följande förslag på åtgärder för att minska avböjda besök:

- kommunen tar fram ett kundbrev som beskriver regelverket kring avböjda besök och vilka förväntningar kunderna kan ha på personalen som kommer,
- snabbare omprövning av biståndsbeslut,
- kunden får betala avgift för avböjda besök,
- kundens kontaktperson håller "extra" kontakt med kunder som ofta avbokat

Äldre enheten anser att det är angeläget att minska andelen avböjda besök. Det är en viktig kvalitetsfråga att kunder som har blivit beviljade omsorg och stöd får det behovet tillgodosett. Äldre enheten har tagit fram ett brev som anordnarna kan lämna till sina kunder, se bilaga 1. Kommunen arbetar ständigt med att informera kunder och anhöriga om vikten av att avboka besök i god tid.

Samtidigt är det viktigt ur ett valfrihetsperspektiv att kunderna vid speciella tillfällen har möjlighet att tacka nej eller ändra tidpunkten för besöket, trots att det försvårar hemtjänstanordnarnas arbete. Till exempel är det bra att kunder med en demensdiagnos kan få insatserna utförda vid ett senare tillfälle när de är mottagliga för att ta emot hjälp och att omsorgskunder kan få insatserna utförda

när deras allmäntillstånd medger det. Om kunden tackar nej till besöket med kort varsel på grund av att anhöriga är på besök är det positivt att kunden får möjlighet till social samvaro med sina anhöriga. Vid dessa tillfällen kan det vara så att anhöriga har tillgodosett kundens behov av hjälp och besöket behöver därmed inte bokas på nytt.

5 Förslag på hantering av avböjda besök och dess ekonomiska konsekvenser

Äldreenheten har följande förslag på vad biståndshandläggare kan göra för att minska andelen avböjda besök:

- vara mer noggranna vid kontroll av inrapporterade insatser och följa upp differenser mellan utförd och beviljad tid med kund och anordnare,
- vara mer uppmärksamma på att insatser inte ska vara ”vilande” utan kontakta kund för omprövning, uppföljning eller avslut,
- göra uppföljningar oftare för att säkerställa att beviljade insatser är adekvata,
- uppmana kunder och anordnare att informera biståndshandläggare vid förändrat behov (ofta avbokar kunder insatser endast till anordnaren, men beslutet finns kvar),
- uppmana kunder att vid tillfälliga avbokningar kontakta anordnaren i god tid

Äldreenheten anser att om uppdraget hos en kund kräver ett mer omfattande motivationsarbete med risk för avbokningar kan anordnaren kontakta biståndshandläggaren för individuell bedömning för att komma överens om ersättning för avböjda besök under de första veckorna.

Det finns kommuner som tar ut en avgift från kunden vid avbokat besök, men det är inte förenligt med äldrenämndens fokusområde som är att seniorer ska känna sig trygga och ha ett stort inflytande över hur omsorgen och hjälpen utformas.

Följande ligger till grund för ersättning av kringtid i checkbeloppet för hemtjänstkundvalet:

- Det gjordes en stor utredning av hemtjänstkundvalet 2014. Då höjdes beräkningen av personalens så kallade kringtid från 25 till 29 procent för att kompensera att kommunen inte längre gav ersättning för inställda besök med kort varsel.
- Det gjordes en översyn av hemtjänstkundvalet 2018. Då minskades beräkningen av personalens kringtid från 29 till 28 procent för att kompensera att kommunen från och med 2019 ger ersättning för omställningstid. Om kommunen istället hade beslutat att ersätta hemtjänstanordnarna för avböjda besök hade 2019 års checkbelopp för hemtjänsten varit 412 kronor (jämför med dagens ersättning om 423 kronor).

Sammantaget har anordnarna förlorat knappt 3,8 miljoner kronor i avböjda besök under den halvårslånga testperioden, förutsatt att checkbeloppet för avböjda besök hade varit 412 kronor. Samtidigt har ersättningen under testperioden varit drygt 3,3 miljoner högre eftersom anordnarna blir kompenserade för avböjd tid med det högre checkbeloppet som gäller idag. Vidare är det vanligt att avböjda besök utförs vid ett senare tillfälle, vilket påverkar ovanstående beräkningar.

5.1 Förslag 1: Ingen förändring

Ersättning för avböjda besök ska även fortsättningsvis ingå i checkbeloppet och anordnarna ska inte ersättas för dessa separat. Anledningen är att det annars inte finns lika stort incitament för anordnarna att vara på plats hos kunden. Samtidigt är avböjda besök ett problem för anordnarna och kommunen behöver ta sitt ansvar för att minska de avböjda besöken. Kommunen har tagit fram ett informationsbrev till kunderna, se bilaga 1, och ska arbeta mer aktivt med uppföljning av biståndsbeslut.

5.2 Förslag 2 och 3: Den totala hemtjänstersättningen lämnas oförändrad

Den totala hemtjänstersättningen lämnas oförändrat och omfördelas med tillskapandet av ersättning för avböjda besök som bekostas med motsvarande sänkning av checkbeloppet.

Förslag	Beskrivning	Checkbelopp	Ersättning avböjda besök
Förslag 2	Oförändrat totalbelopp, avböjda besök ersätts ur checken med 100 kronor per timme	419	100
Förslag 3	Oförändrat totalbelopp, avböjda besök ersätts ur checken med 50 procent av checkbeloppet	416	211,5

5.3 Förslag 4, 5 och 6: Den totala hemtjänstersättningen höjs

Den totala hemtjänstersättningen höjs med en ersättning för avböjda besök utöver ordinarie checkbelopp.

Förslag	Beskrivning	Checkbelopp	Ersättning avböjda besök	Höjd hemtjänst-ersättning
Förslag 4	Höjd check, avböjda besök ersätts med 100 kronor per timme	423	100	906 054

Förslag 5	Höjd check, avböjda besök ersätts med 50 procent av checkbeloppet	423	211,5	1 916 304
Förslag 6	Höjd check, avböjda besök ersätts med 100 procent av checkbeloppet	423	423	3 832 608

6 Andra kundval

Det finns två kundval inom sociala omsorgsprocessen som ersätter anordnaren för avböjda besök, familjebehandling och boendestöd.

Kundvalet för familjebehandling ersätter uteblivna besök och avbokningar gjorda mindre än 24 timmar före överenskommen tid, halv ersättning utgår efter prövning enligt överenskommelse med anordnaren. För avbokningar mer än 24 timmar före överenskommen tid utgår ingen ersättning.

Kundvalet för boendestöd ger full ersättning om besöket avbokas mindre än 24 timmar före avtalad tid.

Öppenhet och mångfald

*Vi har förtroende och respekt för människors kunskap
och egna förmåga - samt för deras vilja att ta ansvar*

