



---

# Översyn av hemtjänst, ledsagning och avlösning våren 2018

2018-05-14  
Carina Smith  
ÄLN 2018/60

## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Bakgrund .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Syfte, effektmål och projektmål .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Nya auktorisationsvillkor januari 2015 .....</b>	<b>5</b>
3.1	Kompetens.....	5
3.2	Ersättning.....	5
3.3	Uppfyllde ändringarna sitt syfte?.....	6
<b>4</b>	<b>Ändrade auktorisationsvillkor efter januari 2015 .....</b>	<b>7</b>
4.1	Ändrade auktorisationsvillkor juni 2016/januari 2017.....	7
4.2	Nya villkor från januari 2018.....	8
4.3	Nya villkor från juni 2018 .....	8
<b>5</b>	<b>Nya lagar sedan januari 2015 .....</b>	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>Föreslagna ändringar i auktorisationsvillkoren.....</b>	<b>9</b>
<b>7</b>	<b>Jämförelse med andra kommuner 2018 .....</b>	<b>10</b>
<b>8</b>	<b>Anordnarnas synpunkter.....</b>	<b>12</b>
<b>9</b>	<b>Äldre enhetens och omsorgsenhetens bedömning... </b>	<b>15</b>
9.1	Översynen 2012 - 2014 .....	15
9.2	Nuvarande översyn .....	16
<b>10</b>	<b>Ekonomi .....</b>	<b>16</b>
<b>11</b>	<b>Övrigt .....</b>	<b>18</b>

## I Bakgrund

I äldrenämndens fokusområde *Bästa utveckling för alla* framgår det att:

”Nackas seniorer har stor möjlighet att välja anordnare av god kvalitet och kan påverka hur beviljade välfärdstjänster utförs.”

I äldrenämndens fokusområde *Maximalt värde för skattepengarna* framgår det att:

”Nackas anordnare fokuserar på att möta senioreernas förväntningar på tjänster och service av god kvalitet.”

I äldrenämndens fokusområde *Stark och balanserad tillväxt* framgår det att:

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

(Ur Mål och budget 2018 – 2020)

För att kvalitetssäkra ovanstående fokusområden har äldrenämnden beslutat att genomföra en översyn av auktorisationsvillkoren och checknivåerna för kundvalet inom hemtjänst, ledsagning och avlösning. I översynen ingår att:

1. Se över om förändringarna av auktorisationsvillkoren som trädde i kraft den 1 januari 2015 (SÄN 2013/96) fortfarande är relevanta eller om det finns behov av justeringar samt att se över vilka förändringar som har trätt i kraft i auktorisationsvillkoren sedan den 1 januari 2015
2. Undersöka om det finns lagstiftning som trätt i kraft efter den 1 januari 2015 som kan påverka checknivån samt se över hur de nyligen föreslagna ersättningarna utöver utförd tid (ställtid, SIP och genomförandesamtal) påverkar checknivån
3. Jämföra Nacka med andra kommuner avseende auktorisationsvillkor och checknivåer

## 2 Syfte, effektmål och projektmål

Uppdraget har drivits i projektform med följande målformuleringar:

Syfte	Effektmål	Projektmål
<p>Kunderna ska ha stor möjlighet att välja anordnare av god kvalitet.</p> <p>Syftet kan kopplas till fokusområdet: <b>Bästa utveckling för alla</b></p>	<p>Det ska finnas minst 15 anordnare som i alla delar uppfyller auktorisationsvillkoren i hemtjänstkundvalet.</p>	<p>Säkerställa att Nackas hemtjänstkundval är attraktivt och konkurrenskraftigt för hemtjänstanordnare.</p> <p>Hemtjänstanordnarna ska hålla hög kvalitet.</p>
<p>Anordnarna ska fokusera på att möta kundernas förväntningar på tjänster och service av god kvalitet.</p> <p>Syftet kan kopplas till fokusområdet: <b>Maximalt värde för skattepengar</b></p>	<p>Anordnare ska få en adekvat ersättning och inte lämna kundvalet på grund av att ersättningen är för låg.</p> <p>Kundvalet ska vara enkelt att tolka och administrera.</p>	<p>Nackas hemtjänstkundval ska vara rimligt och marknadsmässigt.</p>
<p>Genom ett förtroendefullt samarbete med anordnarna ska kommunen utveckla välfärden för kunderna.</p> <p>Syftet kan kopplas till fokusområdet: <b>Stark och balanserad tillväxt</b></p>	<p>Uppnå långsiktighet och stabilitet i kundvalet.</p> <p>Samtliga anordnare ska bjudas in att delta i ett utvecklingsråd som träffas minst två gånger per år.</p>	<p>Säkra kommunikationen med anordnarna och arbeta för att de ska känna sig delaktiga.</p>

### 3 Nya auktorisationsvillkor januari 2015

Översynen inför de nya auktorisationsvillkoren som trädde i kraft första januari 2015 var omfattande. 2012 genomfördes en utredning av en extern konsult som ett första steg i översynen. Syftet var att ge ett förslag på utredningsdirektiv för den fortsatta översynen. Under utredningen genomfördes intervjuer med ett flertal olika aktörer och jämförelser med andra kommuner. Dåvarande sociala kvalitetsenheten gjorde sedan en översyn av kundvalet 2013 - 2014 som resulterade i de nya auktorisationsvillkoren.

Det övergripande syftet med översynen som gjordes 2013 – 2014 var att möta framtidens utmaningar inom omsorgen och att Nacka kommun skulle fortsätta vara ledande i kundvalsutvecklingen. Syftet var också att säkerställa en fortsatt god kvalitet på tjänsten. Kunderna skulle möta utbildad personal med rätt kompetens. När det gällde ersättningen så var syftet med översynen att förenkla utformningen av ersättningar och ersättningsregler samt minimera risken för felaktigheter i de administrativa systemen. Ersättningen skulle underlätta kommande integration mellan verksamhetssystem och tidmätningssystem.

En av de största förändringarna var att kundvalet delades så att ledsagning och avlösning inom LSS samt för unga under 20 år hanteras i ett nytt kundval. De två andra stora förändringarna i villkoren var höjda krav på personalens utbildning och införandet av en enhetlig ersättning till anordnarna.

#### 3.1 Kompetens

I översynen slog man fast att en av de viktigaste kvalitetsaspekterna för kunden är att möta kompetent personal. Anordnarna i referensgruppen ställde sig positiva till en höjning av kompetenskraven under förutsättning att ersättningen skulle anpassas till det högre löneläge som krävs för att attrahera utbildad personal. Anordnarnas uppfattning var att medarbetare inom hemtjänst har ett mer komplext arbete än på ett särskilt boende. I de nya villkoren beslutades att 70 procent av personalen skulle ha vård- och omsorgsutbildning på 1400 poäng, med möjlighet till tidsbegränsad dispens för befintliga anordnare.

#### 3.2 Ersättning

Översynen slog fast att en förutsättning för att förenkla ersättningsreglerna var att införa en enhetlig timersättning som täcker allt förutom dubbelbemanning. Konsekvenserna av att införa en enhetlig timersättning utreddes utifrån flera aspekter:

- Enhetlig ersättning för omvårdnad och service inom hemtjänst
- Upphöra med tidsdifferentierad ersättning
- Avrundad tid ingår i enhetlig ersättning
- Omställningstid ingår i enhetlig ersättning
- Insatser som ställs in med kort varsel ingår i ersättningen (bomtid)

Under översynen var alla berörda parter överens om att det fanns stora fördelar med att förenkla ersättningsreglerna. Anordnarna lyfte fram problematiken kring avbokningar med kort varsel. Översynen tog hänsyn och utredde det särskilt. Bland annat genomfördes en mätning av inställda insatser hos anordnarna som var med i referensgruppen. Den sammantagna bedömningen var att det skiljer sig åt mellan anordnare hur mycket inställda insatser de har och att det finns möjligheter för anordnarna att arbeta för att minska inställda besök.

Hänsyn togs till ökade krav på utbildningsnivå där man räknade med en ökning från 50 procent utbildad personal till 70 procent, vilket skulle motsvara en ökad kostnad på tre kronor i timmen. Den så kallade kringtiden för personal ökades från gängse 25 procent till 29 procent för att kommunen inte ger ersättning för inställda besök med kort varsel. Ersättningsnivån räknades sedan upp med 4 procent på grund av kommande införande av elektronisk tidsredovisning.

Anordnarna uttryckte ett starkt önskemål om att ersättningen skulle räknas upp enligt omsorgsprisindex (OPI).

### **3.3 Uppfyllda ändringarna sitt syfte?**

Delningen av kundvalet så att ledsagning och avlösning inom LSS samt för unga under 20 år hanteras i ett nytt kundval är i högsta grad relevanta då det:

- Vänder sig till en annan målgrupp
- Följer en annan lagstiftning
- Andra kompetenskrav på personalen
- Anordnarna får möjlighet att profilera sig med olika inriktningar

Som nämnts tidigare slog man i översynen fast att en av de viktigaste kvalitetsaspekterna för kunden är att möta kompetent personal. Även på nationell nivå, till exempel ”Läs mig! Nationell kvalitetsplan för vård och omsorg om äldre personer. SOU 2017:21”, har man slagit fast vikten av kompetent personal. Nacka kommun ska minska antalet platser på korttidsboende från 40 till 22 platser. Lagen om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård innebär att patienterna snabbare kommer att skrivas ut från slutenvården och det blir därmed ett snabbare mottagande i hemmet. Äldreenheten arbetar med att ta fram en ny insats, vilken kommer att ställa höga krav på hemtjänstpersonalens kompetens. Därför bedöms de höjda kraven på personalens utbildning vara relevanta.

Införandet av enhetlig ersättning till anordnarna bedöms också i huvudsak vara relevant. Den är lätt för samtliga parter att förstå (se avsnitt 3.2). Enheterna anser att det är relevant att bomtider ingår i checkbeloppet. Undantaget är ersättning för omställningstider som nyligen har införts, efter att synpunkter har framförts av hemtjänstanordnarna.

## 4 Ändrade auktorisationsvillkor efter januari 2015

### 4.1 Ändrade auktorisationsvillkor juni 2016/januari 2017

I september 2015 beslutade äldrenämnden att ge uppdrag om en översyn av auktorisationsvillkoren för kundvalet samt av rutinerna för tillsyn och uppföljning av villkoren. Översynen tar avstamp i den översyn som gjordes 2013/2014 samt en revisionsrapport som gjordes av hemtjänsten 2014. Detta resulterade i att äldrenämnden i juni 2016 antog nya villkor som började gälla i två omgångar, den 1 juli 2016 och den 1 januari 2017.

Syftet med översynen var att kundvalssystemet för hemtjänst, ledsagning och avlösning ska fungera för kundernas bästa. Villkoren ska vara tydliga och enhetligt formulerade. De ska uttrycka vad som krävs av anordnaren för att ge god kvalitet i insatsen till kunden. De ska möjliggöra en rättssäker och konkurrensneutral handläggning. Villkoren ska följa med i samhällsutvecklingen och hantera en förändrad omvärld. De ska möjliggöra uppföljning och noggrann kontroll. Det ska finnas en stabilitet i utbildningsvillkoren, de ska vara realistiska och fungera.

#### Nya villkor gällande personalens kompetens:

- Anhörig- och objektsanställningar ska inte längre vara tillåtna.
- Kravet på personalens utbildning ändras. Kravet att 70 procent av personalen ska ha utbildning kvarstår, men av de utbildade kan 10 procent ha annan människovårdande utbildning utöver de tidigare godkända utbildningarna. Fyra terminer på sjuksköterskeutbildningen räknas som godkänd utbildning.
- Kravet om personalens språkkunskaper i svenska språket förtydligas.
- Anordnaren ska nu sträva efter att personalen uppfyller Socialstyrelsens *Allmänna råd om grundläggande kunskaper hos personal som arbetar i Socialtjänstens omsorg om äldre (SOSFS 2011:12)*. Tidigare skulle personalens uppfylla det allmänna rådet. Anordnaren ska även ha god kunskap om övriga målgrupper som omfattas av kundvalet.

#### Nya villkor gällande verksamhetens ledning:

- Förtydligande att det är anordnaren som ska se till att det finns en verksamhetsansvarig som uppfyller samtliga krav.
- Utbildningskravet för verksamhetsansvarig ändras från krav på två års eftergymnasial vård- och omsorgsutbildning till krav på två års heltidsutbildning från högskola eller yrkeshögskola.
- Den dagliga ledningen kan utövas av någon annan än verksamhetsansvarig.
- Verksamhetsansvariges delaktighet i verksamheten förtydligas och krav ställs på att verksamhetsansvarig ska arbeta i sådan omfattning som krävs för att säkerställa att auktorisationsvillkor, lagar, förordningar och rutiner

följs. Verksamhetsansvarig eller den som utövar den dagliga ledningen ska dessutom vara tillgänglig för kunder och kommunen vardagar 8.00-16.00.

- Vikarierande verksamhetsansvarig måste godkännas av Nacka kommun om den ordinarie är frånvarande i mer än sex veckor.

#### **Nya villkor gällande kommersiella villkor:**

- Förtydligande om vilka som likställs som anordnare, det vill säga styrelse, verkställande direktör, majoritetsägare och verksamhetsansvarig.
- Ändring av hur anordnares ekonomiska kapacitet mäts, från rating 3 enligt Upplysningscentralen till rating 5 i Business Check.
- Kommunen ska godkänna användandet av underleverantör i förväg.
- Anordnaren ska följa kommunens regler och rutiner för mobil återrapportering och använda Pulsen combine. Däremot behöver de inte längre ha en fax.
- Anordnaren kan endast ändra sitt kapacitetstak två gånger per år.
- För att kunna bli ickevalsalternativ ska anordnaren ha varit godkänd i minst tolv månader.
- Anordnaren ska delta i kommunens anordnarmöten.
- En uppdaterad beskrivning av hur kommunens uppföljning och kontroll sker.

## **4.2 Nya villkor från januari 2018**

Nya villkor gällande personalens utbildningsnivå började gälla den 1 januari 2018. Kravet sänktes så att det nu krävs att minst 50 procent av personalen ska ha relevant utbildning enligt Socialstyrelsens rekommendation (1400 poäng) från tidigare krav om 60 procent. Kravet att ytterligare 10 procent av personalen ska ha människovårdande utbildning tas helt bort. Motivet till äldrenämndens sänkning är svårigheterna för anordnarna att rekrytera personal med omvårdnadsutbildning. Vidare ger inte vård- och omsorgsprogrammet kunskaper som helt överensstämmer med kundernas önskingar och behov, till exempel vid serviceinsatser, matlagning och språkkompetens.

## **4.3 Nya villkor från juni 2018**

Nya ersättningsvillkor kommer att träda i kraft den 1 juni 2018, under förutsättning att kommunstyrelsen och kommunfullmäktige fattar följande beslut:

1. Ersättning utgår, för en omställningstid om högst fyra dagar, med det checkbelopp som gäller för i vart enskilt fall beviljad insats, vid
  - a. oplanerad frånvaro vid inläggning på sjukhus
  - b. planerad hemgång från sjukhus som ställs in
  - c. dödsfall.
2. Ersättning utgår, motsvarande det gällande checkbeloppet, för en timme beviljad insats för genomförandesamtal med ny kund.



3. Ersättning motsvarande det gällande checkbeloppet, utgår för utförd tid vid deltagande för att ta fram en samordnad individuell plan (SIP).

Bakgrunden till de nya ersättningsvillkoren är att anordnarna har uttryckt ett tydligt missnöje till politiken med de gällande ersättningsnivåerna.

## 5 Nya lagar sedan januari 2015

### **Föreskrift om basal hygien i vård och omsorg (SOSFS 2015:10)**

Den föreskriver att arbetskläder måste användas, men tar inte ställning till vem som ska bekosta dessa. En dom i högsta förvaltningsdomstolen beslutade att arbetsgivaren inte kan tvingas betala arbetskläder och tvätt av dessa.

### **Föreskrift om organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4)**

Arbetsmiljöverket skriver att ”De något högre administrativa kostnader (för arbetsgivaren) de nya reglerna medför kommer sannolikt tjäna in på lägre kostnader för eventuell sjukfrånvaro och rehabilitering. Samtidigt har friska organisationer friskare och mer motiverade medarbetare. Det kan även gynna verksamheten i form av både högre produktivitet och kreativitet. Om reglerna inte följs kan krav ställas till arbetsgivaren och vitesföreläggande utdömas av Arbetsmiljöverket.”

### **Dataskyddsförordningen (GDPR)**

Kan inledningsvis påverka hemtjänstanordnarnas resurser.

### **Lagen om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård**

Denna lagstiftning kommer inte att påverka auktorisationsvillkoren. Däremot leder den till att kunder med mer komplexa omvårdnadsbehov behöver få sin omvårdnad utförd av hemtjänstpersonal med adekvat kompetens.

## 6 Föreslagna ändringar i auktorisationsvillkoren

Översynen har resulterat i att föreslå följande ändringar i auktorisationsvillkoren:

- Generellt har texten i auktorisationsvillkoren uppdaterats för att nå ett av effektmålen med översynen: ”Kundvalet ska vara enkelt att tolka och administrera”. Uppdateringarna medför inte ändringar av innehållet.
- Anordnaren får inte uppge ett kapacitetstak som understiger 500 timmar. Anledningen är att annars finns det inte utrymme för kunder att välja anordnaren.
- Anordnaren ska ha minst fem kunder i kundvalet för att vara aktuell som ickevalsalternativ. Detta för att anordnaren ska ha kapacitet att ta emot nya kunder som inte gjort ett aktivt val.
- Vid omval är det kunden och den nya anordnaren som avgör när omvalet ska genomföras. Detta för att undvika att kunden tvingas stanna kvar hos en anordnare man är missnöjd med.

- Texten under rubrikerna *Nacka kommuns övergripande mål* samt *Mål för hemtjänst, ledsagning och avlösning* har uppdaterats.
- Anordnaren ska rapportera förändringar i styrelsen till kommunen, se specifika auktorisationsvillkor 3-5.
- Utbildningskravet för verksamhetsansvarig ändras från *utbildning från högskola eller yrkeshögskola motsvarande minst två års heltidsstudier till relevant utbildning från högskola eller yrkeshögskola motsvarande minst två års heltidsstudier*. Det finns ett stort behov av att verksamhetsansvarig har en relevant utbildning för att kommunen ska kunna tillämpa tillitsbaserad styrning. Vidare är relevant utbildning grundläggande för att säkerställa att kunden får en omvårdnad av god kvalitet. Hemtjänstuppdraget ökar i komplexitet, till exempel blir hemtjänst ett än mer kvalificerat arbete när lagen om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård träder i kraft.
- Kunden har tolkningsföreträdare i huruvida verksamhetens ledning och personal behärskar det svenska språket.
- De specifika auktorisationsvillkoren avseende rubriken *Överlåtelse av verksamhet* är borttagna då de inte tillför något till det generella auktorisationsvillkoret 14.
- Tillägg till specifikt auktorisationsvillkor 21: Anordnaren ska ha kunskap om funktionsnedsättningar och kombinationer av olika funktionsnedsättningar.
- Uppdatering av specifikt auktorisationsvillkor 22: Kommunen bjuder in till möten, seminarier och utbildningar i syfte att skapa ett förtroendefullt samarbete med anordnarna för att utveckla välfärden för Nackaborna. Vissa av dessa möten kan vara obligatoriska för anordnaren att delta i. Det framgår av inbjudan om det är obligatorisk närvaro.
- Specifikt auktorisationsvillkor 27: Texten är uppdaterad, onödig text har tagits bort.
- Specifikt auktorisationsvillkor 32: Borttaget då det står tidigare i dokumentet.
- Nya specifika auktorisationsvillkor: 33. Anordnaren ska följa kommunens anvisningar vid extraordinära händelser. Anordnaren ska följa kommunens anvisningar gällande brandförebyggande arbete i hemmet.
- Texten under rubriken *Uppföljning och kontroll* är borttagen då den inte tillför något till det generella auktorisationsvillkoret 22.

## 7 Jämförelse med andra kommuner 2018

I uppdraget ingår att göra en jämförelse med de kommuner som Nacka har beslutat att jämföra sig med. Jämförelsen avser auktorisationsvillkor och checknivåer, vilka redovisas i nedanstående tabeller.

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

Det framgår inte av tabellerna att Stockholms stad ställer en del krav som inte Nacka ställer, vilket försvårar jämförelsen med dem. De uppger att anordnare ska eftersträva att erbjuda personalen fast anställning och att heltid ska vara norm. Anordnaren ska se till att personalen kontinuerligt får utbildning, fortbildning och handledning. Anordnaren ska ta emot praktikanter, elever och studenter. Stockholm stad ställer även ett antal kollektivavtalsliknande villkor kring anställning.

<b>Kommun</b>	<b>Timersättning inkl. momskompensation</b>	<b>Moms- kompensation</b>
Nacka	410	6,0 %
Danderyd	435	1,7 %
Lidingö	366	2,5 %
Sollentuna	395	6,0 %
Solna	402/362*	6,0 %
Stockholm	436	4,2 %
Tyresö	380	6,0 %
Värmdö (zon I)		3,6 %
kl. 06-19	427	
kl. 19-22	455	
Helg	488	
Storhelg	545	

Solna\*: Det högre beloppet avser omvårdnadsinsatser och ersättningen avser utförd tid. Det lägre beloppet avser serviceinsatser som ersätts med schablontider.

Kommun	Bomtid	Omställnings- tid	Genomförande- samtal/ny kund	Minskade/ avslutade insatser
Nacka	Nej	Högst 4 dagar	Ja, 1 timme per tillfälle	Nej
Danderyd	Nej	Högst 3 dagar	Ja, två timmar	Nej
Lidingö	Högst 3 dagar	Högst 3 dagar	Nej	Nej
Sollentuna	Högst 2 dagar (50 % av ers, kunden betalar fullt.)	Högst 4 dagar	Nej	Högst 4 dagar
Solna	Högst 1 dag (50% av ers.)	Högst 5 dagar **	Ny omvårdnads- kund: 4 timmar * 362	Nej
Stockholm	Nej	Högst 5 dagar	Nej	Högst 5 dagar
Tyresö	Högst 1 dag	Högst 2 dagar	?	Uppsägningstid: 2 dagar
Värmdö	Högst 1 dag	Nej	1 200 kronor (hantering av nyckelfritt lås ingår)	Nej

Solna\*\*: Dygn 1 ersätts 75 % av omvårdnadstiden och ca 50 % av servicetiden, dygn 2 - 5 ersätts 25 % av omvårdnadstiden

Med bomtid menas enstaka insatser som ställs in med kort varsel. Anledningar kan vara:

- Kund är inte hemma när hemtjänstpersonalen kommer
- Kund avstår det inplanerade besöket då hemtjänstpersonalen kommer hem till kund
- Hemtjänstpersonalen kommer inte i tid och kund lämnar hemmet i tron att hemtjänstpersonalen inte kommer
- Bristande kommunikation mellan hemtjänstpersonal när kund avbokar tid

Omställningstid: Oplanerad frånvaro vid sjukhusvistelse, flytt till SÄBO/korttids och dödsfall

Genomförandesamtal ersätts med maximalt en timme och inkluderar följande:

- Välkomstsamtal
- Uppföljning av genomförandeplan, maximalt två gånger per år
- Samtal vid förändrad beställning, om förändringen är betydande

## 8 Anordnarnas synpunkter

Den 11 april 2018 arrangerade äldreheten och omsorgsenheten en workshop där sju hemtjänstanordnare deltog. Nedan följer vad som framkom vid workshopen.

**Vad som driver upp lönekostnaderna:**

- Lönerrevisioner, Kommunals avtal 2015 – 2018 innebär stora lönehöjningar för omvårdnadspersonal.
- Höga ingångslöner för både undersköterskor och vårdbiträden.
- Obekvämt arbetstid.
- Körkortskrav, medför högre ingångslön.
- Kringtid i form av utbildningar, introduktion av nyanställda, sammanställa rapporter, möten med mera.
- Utbildningskravet på 1400 poäng.
- Rekryteringssvårigheter, svårt att hitta lämplig personal att anställa vilket tar mycket administrativ tid.
- Hög personalomsättning.
- Svårt att erbjuda personalen attraktiva förmåner, till exempel pensionsavsättningar, kollektivavtal med gällande ersättning.

#### **Ökade kostnader i och med införandet av mobil återrapportering:**

- Cirka 300 kronor i månaden för varje mobilabonnemang.
- Cirka 2000 kr i inköpspris för varje mobiltelefon, de som är godkända av Phoniro är dyra. Verksamhetens övriga mobilbehov kan tillgodoseas av billigare telefoner.
- Livslängden på mobiltelefonen är i snitt ett år då telefoner ofta går sönder (tappas i marken med mera) på grund av det rörliga arbetet.
- Phoniro drar mycket batteri så många telefoner håller inte en hel arbetsdag vilket innebär att personalen måste komma in till kontoret och byta eller ladda telefonen.
- Administrativa kostnader för rättning av arbetspass på grund av införandet av mobil återrapportering. För stora anordnare rör det sig om en extra heltidstjänst, för mindre anordnare ungefär en extra halvtidstjänst.
- Samtal och uppföljning med medarbetare som inte har registrerat enligt rutin för mobil återrapportering.
- Mycket av arbetsledningen går till att arbetsleda kring Phoniro istället för att arbetsleda kring omvårdnadsarbetet.
- Driftsstopp i verksamhetssystemen.
- Phoniro registrerar alltid exakt tid, tidigare så avrundade personalen tiden.
- Krångligt att registrera hemma hos makar när båda är beviljade insatser vid samma tid.

#### **Införandet av betalparkering på Nackas gator har inneburit:**

- Personalen måste jaga parkeringsautomater.
- Administrativa kostnader när personal ska ersättas för parkeringsavgifter.
- Parkeringsböter är inte ovanligt då personalen inte hittar någonstans att parkera.
- Det är lika svårt att hitta parkering nu som tidigare.

#### **Införandet av basala hygienrutiner har inneburit:**

- Många anordnare har köpt in arbetskläder, vilket de inte hade tidigare.

- Många anordnare tvättar kläderna i sin lokal för att säkerställa att de blir tvättade på rätt sätt.
- Anordnare har ordnat med omklädningsrum.

### **Önskemål om ny ersättning:**

- Införa OPI för att öka förutsägbarheten.
- Höja ersättningen.
- Samma ersättning för alla insatser, hemtjänst, ledsagning och avlösning då det ställs samma krav på utbildning.
- Vissa anordnare önskar ersättning för bomtid/oplanerad frånvaro om kunden avbokar senare än 72 timmar innan planerat besök. Det skiljer sig över tid hur mycket bomtider en anordnare har. Beror på de aktuella kunderna som anordnaren har hur mycket bomtider det blir.
- Vissa anordnare vill inte ta ställning till bomtid. Både bomtid och höjd ersättning tycker vissa. Andra vill se siffror först.
- Införa en minimitid för alla insatser, till exempel 10 min. Det vill säga att alltid få betalt för 10 min även om insatsen tar kortare tid (till exempel tillsyn).
- Få tid för uppföljningssamtal och administrativ tid, i vissa kommuner får man ett belopp för varje ny kund.
- Vid byte av anordnare så ska man få betalt ett visst antal timmar.

### **Önskemål om nya villkor**

- Att vi vågar redovisa våra slutsatser för nämnden på ett annat sätt.
- Införa specifik hemtjänstutbildning.
- Minska kravet på hur många utbildningspoäng som krävs, få kommuner kräver 1400 poäng och det är ovanligt med sökande som har så många poäng.
- Flexibilitet kring beviljade insatser, möjlighet att ändra utefter kundens aktuella behov och önskemål, till exempel Linköpingsmodellen.
- Möjlighet att dokumentera i Combine eller Phoniro.
- Nyckelfria lås, en anordnare har dock negativa erfarenheter då det krävs nycklar till soprum, tvättstuga med mera.

### **Önskemål om ny insats**

- Ny insats ”fysisk aktivitet” som syftar till att bevara fysiska funktioner, till exempel enklare styrketräning i hemmet.

### **Övrigt:**

- Kundtid som utförs på kontoret, till exempel telefonsamtal med vårdcentralen och anhöriga, ersätts inte.
- När en kund inte är hemma kan det ta mycket tid att få klarhet i var kunden är, till exempel på sjukhus. Denna tid är inte debiterbar.
- Önskemål om att möta biståndshandläggarna mer regelbundet.

## Framtidsvision

- Vara en attraktiv arbetsgivare – ett sätt är att skippa minuthetsen med Phoniro och kunna fokusera på kvalitet.

En anordnare har hört av sig efter workshopen och påpekat att det behövs fler datorer och dataprogram på anordnarnas kontor på grund av mobil återrapportering.

Ytterligare en anordnare, som var förhindrade att delta i workshopen, har hört av sig och framfört följande synpunkter:

- Det är viktigare att ersättningen höjs än att få ersättning för bomtid.
- Flexibilitet kring beviljade insatser - utefter vad kund önskar och har behov av just den dagen/tiden. Exempelvis använder sig Stockholms stad ramtid.
- Få betalt för uppföljningssamtal och liknande med kund för bättre kvalitet.
- Överlag är det svårt att parkera och det tar extra tid att gå till biljettautomat och trycka biljett.

## 9 Äldrenhetens och omsorgsenhetens bedömning

### 9.1 Översynen 2012 - 2014

En omfattande översyn genomfördes innan de nya auktorisationsvillkoren började gälla den 1 januari 2015. Det övergripande syftet med översynen var att möta framtidens utmaningar inom omsorgen och att Nacka skulle vara ledande i kundvalsutvecklingen. De största resultaten av översynen var införandet av enhetlig ersättning och höjda krav på personalens utbildning. Översynen kom fram till följande avseende checkbeloppet:

- 2014 års checknivå borde ha legat på 363 kronor exklusive moms-kompensation. I den föreslagna checknivån ingick ett påslag om tre kronor på grund av att kraven på utbildad personal höjdes från 50 till 70 procent. Beräkning av personalens så kallade kringtid ökades från gängse 25 till 29 procent för att kompensera att kommunen inte längre gav ersättning för inställda besök med kort varsel. Checken räknades upp med fyra procent på grund av införandet av mobil återrapportering.
- För att minska anordnarnas osäkerhet kring framtida checknivå bör någon form av index knytas till den årliga uppräkningsindexen av checkbeloppet. Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) har tagit fram ett omsorgsprisindex (OPI) tillsammans med Vårdföretagarna och Pacta. Översynen förespråkade att OPI skulle användas för uppräkningsindexen av checknivån.

## 9.2 Nuvarande översyn

Enheterna har tagit del av och beaktat synpunkter från anordnarna. Anordnarnas ökade kostnader sedan 2015 har varit högre än de höjningar av hemtjänstchecken som kommunfullmäktige har beslutat om. Därför finns det ett behov av en större justering av checken. Enheterna ser att det är relevant att årligen räkna upp checkbeloppet så att det speglar anordnarnas kostnadsutveckling, till exempel för löneökningar. Det skulle medföra en stabilitet i kundvalet.

Den största anledningen till att checkbeloppet inte är i paritet med anordnarnas kostnader är att undersköterskelönerna höjdes med 3,1 procent under 2015. Samtidigt höjdes checkbeloppet med fyra procent för att kompensera för införandet av mobil återrapportering. Den extra höjningen av checkbeloppet räckte till att täcka de höjda lönekostnaderna. Anordnarna kunde innan införandet av mobil återrapportering avrunda besökstiden. Avrundningen innebar till exempel att anordnare rapporterade sluttid 11:30 istället för den faktiska sluttiden som var 11:27. Införandet av mobil återrapportering blev försenat. När mobil återrapportering infördes 2017 räckte inte ersättningen eftersom kompensationen för mobil återrapportering hade ätits upp av de ökade lönekostnaderna.

Anordnarna har framfört synpunkter på att samma checkbelopp ska gälla för hemtjänst, ledsagning och avlösning. Enheterna ställer sig bakom denna synpunkt. Det avgörande skälet är att samma personal, med samma kompetenskrav, används för dessa insatser. När ledsagning och avlösning enligt socialtjänstlagen ersätts med ett lägre belopp finns det en risk för att dessa insatser prioriteras ned av anordnarna. Den beställda tiden utförs då inte i den omfattning som kunden har behov av. Enheterna ställer sig dock inte bakom anordnarnas förslag att det ska införas en minimitid för samtliga insatser. Grundtanken är att anordnaren får ersättning för utförd tid.

Enheterna anser att bomtider ska ingå i checkbeloppet och att anordnarna inte ska ersättas för dessa separat. Anledningen är att det annars inte finns lika stort incitament för anordnarna att vara på plats. Samtidigt är bomtider ett problem för anordnarna och kommunen behöver ta sitt ansvar för att minska bomtiderna. Kommunen ska till exempel ta fram ett informationsbrev till kunderna och arbeta aktivt med uppföljning av biståndsbeslut.

## 10 Ekonomi

Beräkningen för förslaget till ny hemtjänstcheck 2019 tar sin utgångspunkt utredningen från 2014. Utifrån den har de parametrar som ingår justerats utifrån förändringar av månadslön, personalomkostnadspålägg med mera. Därutöver har justeringar gjorts utifrån förändringar av villkoren. Till exempel har andelen av checken som går till övriga kostnader (bland annat lokal och IT) och sådant som går till administrativa kostnader inklusive verksamhetsledning höjts. Med anledning av förslag till fullmäktige om att viss del av omställningstiden inte



längre ingår i kringtiden utan ersätts per timme så har kringtidens andel av personalkostnaden minskat från 28,8 procent till 28,0 procent.

Hemtjänstchecken har inte följt kostnadsutvecklingen. Exempelvis var medianlönen 2017 för undersköterskor som hemtjänstchecken baseras på var 25 300 kr (källa Sveriges kommuner och landsting) medan nuvarande check (checkbelopp och villkor mars 2018) räcker till en månadslön på cirka 25 160 kr. Övriga kostnader har inte heller följt kostnadsutvecklingen fullt ut och inte heller förändringarna av villkoren.

Förslaget till checkbelopp för 2019 bygger på Nacka kommuns arbetstidsmätt och personalomkostnadspålägg (PO-pålägg). Övriga delar har justerats med hänsyn tagen till gjorda och föreslagna förändringar av villkoren. Kolumnen i mitten är en efterhandskalkyl utifrån kommunfullmäktiges beslut om gällande checkbelopp för 2018 kronor. Förslaget innebär att checken för 2019 från 387 kr till 399 kr. För privata anordnare tillkommer en momscompensation som för närvarande är 6 %.

	<b>Kalkyl Förslag checkbelopp 2019</b>	<b>Kalkyl 2018 Checkbelopp beslut kf 2018</b>	<b>Kalkyl Utredningens förslag 2014</b>
<b>Grund för personalkostnad</b>			
Månadslön undersköterska	26 050	25 160	24 100
Antal arbetstimmar/månad	160	160	160
OB-tillägg % andel av grundlön	9,5 %	9,5 %	7,5 %
Sem och sjukers % andel av grundlön	12,5 %	12,5 %	12,5 %
PO-pålägg % andel av grundlön	42,08%	42,08%	39,5%
<b>Uppbyggnad av checkbelopp</b>			
		<b>Kr/tim</b>	<b>Kr/tim</b>
Personalkostnad	267 71,9 %	258 71,2%	240 71,2%
Pålägg Kringtid	104 28,1%	104 28,8%	97 28,8%
<b>Summa personalkostnad</b>	<b>371 100,0%</b>	<b>362 100,0%</b>	<b>337 100,0%</b>
Övriga kostnader	23	22 45,8%	22 45,8%
Adm kostnad inkl verksamhetsledning	29	26 54,2%	26 54,2%
<b>Summa övriga kostnader (inkl moms)</b>	<b>52</b>	<b>48 100,0%</b>	<b>48 100,0%</b>
<b>Check inkl momskomp till privat anordnare</b>	<b>423</b>	<b>410</b>	<b>385</b>
<b>Check exkl 6% momskompensation till kommunal anordnare</b>	<b>399</b>	<b>387</b>	<b>363</b>

## II Övrigt

Flera av de synpunkter som framkom vid workshopen med anordnarna, och som inte har hanterats i denna översyn, ska diskuteras på kommande utvecklingsråd som kommunen kommer att införa.

Under hösten 2018 ska en översyn av auktorisationsvillkoren gällande personalens utbildning och erfarenhet göras. Det ska även utarbetas en strategi för att säkerställa att personalens kompetens inom hemtjänst, ledsagning och avlösning är anpassad för de faktiska behoven, både idag och framöver.

Enheterna vill gärna framhålla att ambitionen är att införa tillitsbaserad styrning. Målet är att kunderna ska bli mer delaktiga i utformandet av sin omvårdnad utifrån sina behov. För att införandet av tillitsbaserad styrning ska bli framgångsrikt krävs att enheterna tar tillvara anordnarnas kompetens och engagemang.

## *Öppenhet och mångfald*

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

