



## **Kvalitet och trygghet i hemtjänsten (KTH)**

### **Ärendet**

Kommunstyrelsen har 2009-10-05 beslutat ge socialnämnden i uppdrag att tolv månader efter driftstart av ett nytt tidsregistreringssystem till kommunstyrelsen återkomma med en uppföljning. Som en del i socialnämndens bokslut och verksamhetsberättelse för år 2012 har nämnden bilagt en redovisning av kommunstyrelsens uppdrag. Utifrån rapporten och tillkommande statistiskt underlag konstaterar kommunledningskontoret att det föreligger behov av fördjupad analys inom flera områden. Utredningens konstaterade att såväl antalet utförda hemtjänsttimmar som omfattningen av beviljad tid reser ett antal frågor. Den omfattande manuella inmatningen av besök och skillnader i omfattning mellan olika utförarens benägenhet att använda manuell inmatning bör även det utredas vidare. Den genomsnittliga tidens längd för hemtjänstbesök varierar mycket mellan olika utförare och därmed även mellan kunder. Kommunledningskontoret konstaterar att beslut om hemtjänstinsats bör spegla det faktiska behovet. Den låga andelen utförd tid relativt beviljad tid och rapportens konstaterande att kunderna är nöjda reser ett antal frågor. Kommunledningskontoret föreslår att socialnämnden får i uppdrag att återkomma med en rapport med en fördjupad analys och redovisning av vidtagna åtgärder.

### **Kommunledningskontorets förslag till beslut**

Kommunstyrelsens beslut

1. Kommunstyrelsen beslutar ge socialnämnden i uppdrag att till kommunstyrelsens sammanträde 2013-06-17 återkomma med en fördjupad analys av tidsregistreringssystemets effekter och redovisning av vidtagna åtgärder som säkerställer implementeringen av systemet.

### **Bakgrund**

Med anledning av socialnämndens beslut om införande av nytt system för elektronisk tidmätning, Kvalitet och Trygghet i Hemtjänsten beslutade kommunstyrelsen 2009-10-05 § 129 att ge nämnden i uppdrag att tolv månader efter driftstart återkomma till kommunstyrelsen med en uppföljning. Den skall omfatta ekonomisk analys, effekten på antalet utförda hemtjänsttimmar och redovisning av de kvalitetsvinster som kommit kunderna, utförarna och socialkontoret till del. Socialnämnden beslutade 2013-02-18 § 24 att godkänna förslag till bokslut och verksamhetsberättelse för år 2012 i vilken ingår redovisning av kommunstyrelsens uppdrag rörande nytt system för tidmätning.



### **Kommunledningskontorets synpunkter**

Då man ska dra slutsatser av socialnämndens rapport, som för övrigt bedöms som välskriven, bör man ta hänsyn till att hemtjänsten under 2012 genomgått stora förändringar. Nya ersättningsnivåer, nya former för ersättning och uppsägningen från en av de större utförarna har inneburit stora utmaningar för såväl utförare som socialkontoret och nämnden.

Kommunledningskontoret har utöver rapporten tagit del av socialkontorets statistik rörande hemtjänsten. Vidare har tillkommande information inhämtats från socialkontoret.

Som framgår av socialkontorets utredning infördes systemet i skarp drift första januari 2012. I huvudsak använder samtliga utförare systemet. I de fall systemet inte används beror det på att nya företag ännu ej har lås och i något fall på grund av ett stort antal nytillkomna kunder som av praktiska skäl hittills inte haft möjlighet till montering av lås mm. Av 603 kunder (5 mars 2013) har ett 30-tal kunder av olika skäl ej kopplats till systemet. Det kan bero på kundens vägran att ha lås eller knapp, kunder som ges service genom anhörighetsanställningar eller kunder hos vilka det ej är möjligt att sätta upp systemet. Till detta tillkommer ett antal kunder för vilka det pågår eller planeras anslutning till systemet.

Kommunledningskontoret konstaterar att det nya systemet har bidragit till ett omfattande statistiskt material som ger möjlighet till fördjupad analys av effekten av tidsregistreringssystemet och dess funktionalitet.

I utredningen konstateras att *antalet utförda hemtjänsttimmar minskat* efter systemets införande. I det tidigare manuella systemet debiterades 80-90% av beviljad tid. I det nu elektroniska registreringssystemet debiteras i genomsnitt 74%. Skillnaden förklaras i utredningen av att systemet mäter faktisk utförd tid. Registreringen före 2012 förutsatte att utföraren manuellt registrerade tid hos kund. Av materialet framgår att det under 2012 debiterades cirka 21% mindre utförda hemtjänsttimmar än 2011.

Det kan konstateras att även *omfattningen av beviljad tid sjunkit*. Detta enligt socialförvaltningen som en konsekvens av flera åtgärder: alla kunder följs upp och tiden justeras efter behov, dubbelbemanning togs bort från den beviljade tiden under perioden april – september, vissa rättningar har gjorts i systemet och en delvis mer strikt tillämpning av rådande riktlinjer har tillämpats. Kommunledningskontoret menar att även de minskade antalet kunder om cirka 10% under 2012 förklarar nedgången av beviljad tid. Detta kan i sin tur bero på ändrad bedömning av biståndshandläggare. Det kan vidare vara tecken på en mer långsiktig minskning i efterfrågan och möjligen kan det införda systemet ha påverkat nedgången.

Kommunledningskontoret konstaterar att det fortsatt efter tolv månader pågår *en omfattande manuell inmatning* avseende skapande av besök och justering av besök. Av bifogad bilaga framgår att den manuella inmatningen under januari 2013 uppgår till cirka 19% av antalet besök. Omfattningen av



antalet manuella inmatningar har inte i någon större utsträckning förändrats sedan april, maj 2012. Det kan också konstateras att andelen manuellt utförda inmatningar varierar mycket mellan olika utförare. Under januari 2013 registrerades eller justerades 9,3% av besöken manuellt av Hemtjänst Danderyd medan motsvarande andel för privata utförare uppgick till i genomsnitt 33%. Några av de privata utförarna har under år 2012 anmärkningsvärd hög andel manuella justeringar särskilt avseende manuellt skapade besök. Det förhållandet att cirka 5% av kunderna inte kan eller vägrar delta i systemet kan enligt kommunledningskontoret inte förklara varför närmare 20% av samtliga registreringar sker manuellt. Än mer anmärkningsvärd är den stora variationen mellan olika företag och att genomsnittsvärdet för privata utförare är tre gånger så högt som för den kommunala produktionen.

Av bifogad bilaga framgår att *den genomsnittliga tiden för besökens längd* varierar mycket mellan utförare och därmed även mellan kunder. Mellan Hemtjänst Danderyd och privata utförare uppgår variationen nästan till 40%, 27 respektive 38 minuter per besök.. Skillnaderna tydliggörs i än högre grad om man ser till enskilda utförare. Kan skillnader i besökstid förklaras av skillnad i omsorgsbehov eller beror de på andra faktorer? En preliminär analys av den befintliga statistiken antyder att det föreligger ett samband mellan besökstidens längd och andelen manuella registreringar. Utförare som har högst andel manuella registreringar är längst tid hos kund.

Beslut om omfattning av *en hemtjänstinsats bör spegla det faktiska behovet*. De relativt stora skillnaderna mellan utförd tid och beviljad tid tyder på att så inte är fallet. Att viss tid går åt till sjukhusbesök mm och att det påverkar andelen utförd tid går att förklara. Det finns flera förklaringar till varför inte den utförda insatsen når upp till 100% av beviljad tid. Men utifrån främst ett kundperspektiv är det angeläget att så stor del av den beviljade tiden som möjligt utförs. En av rapportens slutsatser är att kunderna är nöjda med den hemtjänstinsats som utförs. Innebär det att den beviljade tiden inte står i överensstämmelse med de behov som föreligger? För utförarna bör ett fullt ut nyttjandet av tid hos kund utgöra ett viktigt incitament. Gör utförarna en egen bedömning av det hemtjänstbehov som föreligger?

Kommunledningskontoret föreslår att socialnämnden får i uppdrag att till kommunstyrelsen återkomma med en fördjupad analys av tidsregistreringssystemets effekter och redovisning av vidtagna åtgärder som säkerställer implementeringen av systemet. Som underlag i det fortsatta arbetet rekommenderas socialnämnden närmare undersöka hur kunder och utförare uppfattar hur systemet fungerar i relation till syftet med systemets införande liksom systemets funktionalitet.

Johan Haesert  
Kommundirektör



Bilaga:

1. Statistik, tidregistrering period januari 2013 och hela 2012, socialkontoret 2013-03-01
2. Kommunstyrelsens sammanträdesprotokoll 2009-10-05 § 129
3. Socialnämndens protokoll 2013-02-18 § 24
4. Rapport Uppföljning ersättning hemtjänst 2012 – elektronisk tidmätning, daterad 2013-01-23

Exp: Socialnämnden