

SOCIAL OMSORG SOC
Marie Björkman

Alliansuppdrag: Utredning av omfattning av avbokade hemtjänstinsatser

Bakgrund

I Täby kommuns verksamhetsplan för 2021 har Täbyalliansens givit socialnämnden i uppdrag att utreda omfattningen av avbokade hemtjänstinsatser. Syftet med utredningen är att skapa ett underlag för översyn av avbokningsvillkor under 2021.

I den ersättningsmodell som tillämpades fram till hösten 2016 ersattes leverantör för beställd och utförd tid. Ersättningen bestod av ett enhetligt belopp per timme, någon särskild ersättning för tid som inte kunde utföras på grund av att brukaren avböjde insats i dörren eller inte öppnade lämnades inte. Varje sådant besök innebar i princip en intäktsförlust för utföraren, och frågan om ersättning för planerad tid som ej kunnat utföras ("bomtid") lyftes återkommande.

Den 24 februari 2016 beslutade socialnämnden om en ny ersättningsmodell (dnr. SON 2015/142-04, 7 §) som innebar övergång från "utförd tid" till "utförd insats". Den nya ersättningen innehöll även en ersättning per besök, se vidare under rubriken "Nuvarande ersättningsmodell". Den nya modellen började tillämpas under hösten 2016.

Nuvarande ersättningsmodell

Ersättningsmodellen baseras på utförd insats angivna med hjälp av begrepp i Socialstyrelsens klassifikation av insatser (KSI). Insatserna beskriver det stöd den enskilde behöver samt med vilken frekvens de utförda insatserna ersätts. Modellen ger utrymme för leverantören att tillsammans med den enskilde planera för *hur* insatserna ska utföras. Några ersättningar utöver vad som beskrivs nedan utgår inte, ersättningen ska täcka leverantörens samtliga kostnader för att utföra uppdraget.

Ersättningen per insats är indelad i tre kategorier:

- Personlig omvårdnad (nio insatstyper).
- Ledsagning (två insatstyper).
- Service (11 insatstyper).

Ersättning utgår för utförd, registrerad och av beställaren godkänd insats. Olika insatser kan ha olika ersättningsfrekvens, till exempel "per tillfälle" eller "per vecka."

I modellen ingår även *uppstartersättning*, som utfaller vid nytt ärende för planering, introduktion, registrering m m. Denna ersättning, som inte fanns i den tidigare ersättningsmodellen, ska även täcka kostnader i samband med att ett ärende avvecklas. Vidare kan leverantören ersättas med *omställningsersättning*, som utfaller för planerade insatser som inte kan utföras när brukaren är inlagd på sjukhus eller då ärendet upphör. *Besöksersättningen*, som inte heller den fanns i den tidigare ersättningsmodellen, innebär en ersättning per besök, se särskild rubrik.

Ersättning för avbokade insatser

Som tidigare beskrivits utgår en omställningsersättning om planerade insatser (endast personlig omvårdnad) inte kan utföras på grund av att brukaren hastigt insjuknar och läggs in på sjukhus eller avlider. Syftet med denna ersättning, som utgår under högst tre kalenderdagar, är ge leverantören en tidsfrist för att kunna planera om sin verksamhet när insatser (och intäkter) upphör med kort varsel.

Insatser som avbokas i förväg av brukaren ersätts däremot inte, eftersom leverantören då har förutsättningar att anpassa schemaläggning och bemanning.

Leverantörerna rapporterar besöken digitalt. Av rapporteringen framgår antalet besök. Däremot framgår inte av besöksrapporteringen om de planerade insatserna inte har kunnat genomföras på grund av att brukaren inte varit hemma, avböjt i dörren o s v. Det finns således inte någon registrering av ”avbokade insatser”.

Eftersom det är leverantören som tillsammans med brukaren planerar för när och hur insatserna ska utföras, kan brukaren få insatserna utförda vid ett senare tillfälle. Då utgår såväl ersättning för besök som utförda insatser.

Besöksersättning

Syftet med besöksersättningen är att kompensera för den kringtid som bedöms nödvändig för att kunna utföra insatserna i brukarens bostad.

Medan ersättningen per insats ersätter är direkt brukarrelaterad, ersätter besöksersättningen för så kallad kringtid. Besöksersättningen omfattar personaltid för moment i samband med det faktiska besöket, såsom upplåsning av dörr, att ta av och på ytterkläder, registrering insatser samt förflyttning mellan brukare. Vidare ingår även tid för exempelvis personalmöten och annat som inte är direkt brukarrelaterat i denna del av ersättningen.

Besöksersättningen utgår per registrerat besök, även när planerad insats inte kan utföras på grund av att brukaren, utan att ha avbokat i förväg, inte är hemma eller av någon anledning inte öppnar vid besökstillfället.

Under år 2020 registrerades totalt 659 741 besök hos de cirka 900 brukare som har insatser från hemtjänsten. Ersättningen per besök var 71,79 kronor. Besöksersättningen uppgick till

totalt 47,4 mnkr, vilket motsvarar cirka en tredjedel av den totala ersättning som betalades ut till hemtjänstens leverantörer.

Besöksersättningen justeras, liksom övriga ersättningar, genom beslut i socialnämnden årligen. Av tabellen framgår att särskilda justeringar har gjorts år 2017 och 2021.

År	Kronor per besök	Kommentar
2016	55,87	
2017	56,30	
2018	67,56	Beslutad höjning 20 procent.
2019	71,07	
2020	71,79	
2021	76,10	Beslutad höjning sex procent.

Tabell 1: Besöksersättning inom hemtjänsten 2016-2021.

Sammanfattning

Den nuvarande ersättningsmodellen består av fyra delar: uppstartsersättning, ersättning per insats, omställningsersättning och besöksersättning. Insatser som avbokas med kort varsel på grund av att brukaren läggs in på sjukhus eller avlider ersätts under maximalt tre dagar (omställningsersättning) för att leverantörerna ska ha möjlighet att planera om i scheman och bemanning.

Har brukaren bokat av planerade insatser i förväg utgår ingen ersättning. Om brukaren däremot avböjer planerade insatser direkt i dörren eller inte är hemma på överenskommen tid, ersätts med besöksersättning. Den totala besöksersättningen (d v s även för besök i samband med genomförd insats) utgör drygt 30 procent av den totala ersättningen till hemtjänstens leverantörer.

Den tidigare ersättningsmodellen ("utförd tid") innebar återkommande diskussioner mellan biståndshandläggare och leverantörer om utökning av tid. Med den nya modellen har dessa diskussioner i princip upphört. I samverkansmöten mellan beställare och leverantörer på såväl övergripande som lokal nivå förs inte heller längre några diskussioner om ersättningsnivåer. Av de 10 leverantörer som för närvarande är aktuella inom hemtjänsten, har sex varit med i övergången från "utförd tid" till "utförd insats", samtidigt som nya leverantörer söker sig till Täby kommun. Dessa omständigheter talar sammantaget för att nuvarande

ersättningsmodell med dess ersättningsnivåer fungerar väl och svarar mot leverantörernas kostnader.