

# Rapport uppföljning av revideringar i förfrågningsunderlag – Kundval

Direktionen 24-06-20

SJUKVÅRD OCH OMSORG I NORRTÄLJE

## Innehåll

### **RAPPORT UPPFÖLJNING AV REVIDERINGAR I FÖRFRÅGNINGSUNDERLAG – KUNDVAL**

---

<b>INLEDNING</b>	<b>3</b>
SYFTE	3
<b>UTFÖRD TID</b>	<b>4</b>
<b>UTFALL INOM HEMTJÄNST, HEMSJUKVÅRD OCH HEMREHABILITERING</b>	<b>5</b>
ÖVRIGA ERSÄTTNINGAR	6
<b>KONTROLLER OCH RAPPORTERINGAR</b>	<b>6</b>
<b>REMISS I HEMSJUKVÅRDEN</b>	<b>6</b>
<b>KUNDERNAS SYNPUNKTER</b>	<b>6</b>
<b>UTFÖRARNAS SYNPUNKTER</b>	<b>7</b>
<b>SAMMANFATTANDE SLUTSATSER OCH REFLEKTION</b>	<b>8</b>

## SJUKVÅRD OCH OMSORG I NORRTÄLJE

### Inledning

Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje, har sedan 2009 beslut om att upphandla hemtjänst, hemsjukvård och hemrehabilitering enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV). Direktionen för Sjukvård och Omsorg i Norrtälje, KSON beslutade i november 2023 om reviderade villkor för LOV i kundval.

Förändringarna trädde i kraft 1 februari 2024 och innebar att ersättningsvillkoren renodlades till ersättning baserat på utförd tid inom samtliga områden, hemtjänst, hemsjukvård och hemrehabilitering. Inom hemtjänsten förenklades registreringen av tid på "tagg" hos kund genom att lägga samman service och omsorgsinsatser samt de vanligaste delegerade insatserna i en hemtjänstersättning.

Förändringarna förväntades leda till, att andelen utförd omsorgstid ökar och att utförd tid för delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser minskar.

Inom hemsjukvården infördes remisskrav för inskrivning vilket förväntas öka patientsäkerheten genom att knyta kundens fasta läkarkontakt/husläkare närmare kundvalet.

Direktionen gav förvaltningen i uppdrag att återkomma med fördjupad uppföljning av det nya förfrågningsunderlaget till direktionens sammanträden juni och december 2024. Rapporten omfattar de två först månaderna sedan införandet, februari-april 2024 och redovisas på direktionen sammanträde den 20 juni. Under arbetets gång har det framkommit behov att göra fördjupade analys inom områdena hemsjukvård och hemrehabilitering. Förvaltningen avser att till direktionen i september redovisa de analyserna.

### Syfte

Syftet är att fortlöpande och fördjupat följa upp förändringarna och tillämpningen av det reviderade förfrågningsunderlaget utifrån:

- förvaltningens,
- utförares
- och kunders perspektiv

Beaktat den korta tidsperioden sedan införandet syftar uppföljning så lång möjligt belysa följande:

- Har revideringen av villkoren lett till de förväntade förändringarna?
- Utförarnas synpunkter, vilka hinder och möjligheter ser man med de nya villkoren?
- Hur har införandet av remisskravet fungerat?
- Kundens synpunkter, ser man några förändringar i utförandet efter 1 februari 2024?
- Sammanfattande slutsatser och analys

**SJUKVÅRD OCH OMSORG I NORRTÄLJE**

## Utförd tid

Uppföljningen visar att revideringen lett till de förväntade förändringarna. Andelen tid som utförs av den biståndsbedömda omsorgstiden har i genomsnitt ökat med cirka 20 procent.

### Andel utförd tid hemtjänst

<b>Månad</b>	<b>okt</b>	<b>nov</b>	<b>dec</b>	<b>jan 2024</b>	<b>feb</b>	<b>mars</b>	<b>april</b>
<i>Procent</i>	64	71	67	67	85	84	85

### Andel utförd hemtjänst per utförare

<b>Utförare</b>	<b>okt</b>	<b>nov</b>	<b>dec</b>	<b>jan 2024</b>	<b>feb</b>	<b>mars</b>	<b>april</b>
1	53	57	54	54	76	84	89
2	70	72	64	68	98	101	104
3	70	70	65	68	80	82	85
4	75	74	71	73	94	94	95
5	72	77	73	75	82	72	70

Ersättning utgår till maximalt 100 procent av den biståndsbedömda omsorgstiden

### Utförd tid delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser

Andelen delegerade hälso- och sjukvårdsinsatserna har, minskat sedan införandet av de reviderade villkoren. Resultatet är som förväntat då de tre vanligaste insatserna, kompressionsstrumpor, läkemedel och ögondroppar ersätts med ett påslag på timersättningen för hemtjänst

Därutöver infördes ett tak för ersättningen om maximalt 13 procent av den utförda biståndsbedömda tiden för hemtjänst. Tabellen nedan visar utfallet för feb -april 2024. Per utförare relaterar det till andelen utförd hemtjänsttid.

<b>Utför del HSL i procent</b>	<b>Feb</b>	<b>Mars</b>	<b>April</b>
Utförare 1	17	14	11
Utförare 2	9	9	10
Utförare 3	13	13	11
Utförare 4	9	10	10
Utförare 5	12	11	11
Medel	12	12	11

## Utfall inom hemtjänst, hemsjukvård och hemrehabilitering

Utfallen inom kundvalen olika områden beskrivs nedan övergripande.

Ekonomiska beräkningar och nyckeltal presenteras i särskild bilaga

### Hemtjänst

Revideringen gjordes inom ramen för 2023 års budget. Förslagen innebar en höjning av ersättningsnivåerna till utförarna på mellan 5–20 % i relation till det tidigare förfrågningsunderlaget. I samband med beslut om budget för 2024 höjdes timersättningen för hemtjänst med 10 procent. Övergången till ersättning baserad på utförd tid innebär att utförarna med de nya villkoren under februari till april fått ersättning för cirka 85 procent av den biståndsbedömda tiden. Tidigare fick man betalt för 100 procent och utförde cirka 62 - 69 procent. Ett av syftena med de förändrade villkoren var att i högre grad ersätta för tid hos kund.

Jämförelse mellan två månader med 31 dagar, visar att ersättningen vid samma utförandegrad, har med de reviderade villkoren, ökat med cirka 1,5 mkr.

### Hemsjukvård

Ersättningen per inskriven patient höjdes inom ramen för 2023 års budget med 74 procent och tre insatser som tidigare ersatts baserat på utförd tid inkluderades, apoteksärenden, lämna labprover och dokumentation i kvalitetsregister. Syftet var att förenkla och minska administration. Höjning beräknades kompensera för de insatser som inkluderades. Timersättning vid hembesök legitimerad personal höjdes med 20 procent.

Jämförelse visar att utbetalad ersättning för hemsjukvård ligger ungefär på samma nivå som tidigare.

### Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser

Insatserna utförs av omsorgspersonal på delegation, ersättning utgår baserad på utförd tid. Kostnaderna för det dessa insatser bedömdes med de tidigare villkoren var omotiverat höga och syftet med förändringarna var att styra mot ersättning för tid hos kund.

Jämförelse visar att utbetald ersättning för delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser ökat med cirka 200 tkr

### Hemrehabilitering

Även inom hemrehabiliteringen ersätts hembesök av legitimerad personal, fysioterapeuter och arbetsterapeuter, baserat på utförd tid från att tidigare ersatts per besök. Timersättningen höjdes inom ramen för 2023 års budget med tio procent.

## SJUKVÅRD OCH OMSORG I NORRTÄLJE

Jämförelser visar att den utbetalad ersättningen för hemrehabilitering har minskat vilket kan förklaras med att antalet besök inom hemrehabiliteringen ökade kraftigt under de tidigare villkoren samtidigt som tiden per besök minskade.

### Övriga ersättningar

I de reviderade villkoren infördes tre nya ersättningar:

- Årlig läkemedelsgenomgång
- Samordnad individuell plan
- Teamkonferens

Årlig läkemedelsgenomgång genomförs som förväntat. Ersättningen för samordnad individuell plan har ännu inte lett till att fler SIP genomförs. Ersättningen för teamkonferens ges för fyra tillfällen per månad och utförare. Tidigare ersättning för internt teamarbete togs bort med avsikt att i stället stimulera användningen av SIP. Det framförs av utförarna att nuvarande ersättning för internt teamarbete är otillräcklig.

### Kontroller och rapporteringar

Övergången till utförd tid har inneburit en omställning både för utförare och förvaltningen med förändringar i tidsrapportering och fakturering. Förvaltningen har i samband införandet av de nya villkoren lagt utökade resurser på att kontrollera att rapporteringar görs i enlighet med förfrågningsunderlaget och de anvisningar som lämnats. Mycket resurser har också lagts på att hantera fel som har uppstått och på olika sätt ge stöd i omställningen. En viss felmarginal kommer även fortsättningsvis tolereras. Stickprovskontroller har gjorts inom två områden:

- Avböjda besök
- Inskrivning av remiss

Kontrollerna visar att dessa områden fortsatt behöver följas upp.

### Remiss i hemsjukvården

Husläkarmottagningar, Norrtälje sjukhus och hemsjukvården har implementerat arbetet med remiss men uppföljningen visar att det har finns svårigheter initialt men med hjälp av stöd som förvaltning gett har remissförfarandet börjat fungera allt bättre. Förvaltningen avser att fortsätta följa och stödja införandet.

### Kundernas synpunkter

Genom dagverksamheterna för äldre i Norrtälje tätort och Rimbo har tretton äldre personer tillfrågats om vad de tycker om sin hemtjänst och i förekommande fall hemsjukvård och hemrehabilitering samt om de uppfattat några förändringar i införandet sedan februari 2024. Fem av de tillfrågade har intervjuats per telefon

## SJUKVÅRD OCH OMSORG I NORRTÄLJE

och övriga åtta har tillfrågats i grupp vid en träff på dagvårdverksamheten. Inga jämförelser har gjorts mellan olika utförare och svaren har lämnats anonymt. De tillfrågades insatser varierar i omfattning, från endast inköp och städning till flera omsorgsinsatser per dag, hemsjukvård och hemrehabilitering.

Sammanfattningsvis är:

- 10 av 13 är nöjda eller mycket nöjda med hur deras insatser utförs
- 9 av 13 tycker att personalens bemötande är bra eller mycket bra
- 8 av 12 har inte märkt någon skillnad i utförandet sedan de reviderade villkoren infördes i februari
- 11 av 13 lyfter brister hos en del i personalen, i utförande av insatserna och/eller bemötande
- 11 av 13 lyfter att det är väldigt många olika personer som kommer. Under samma dag eller från dag till dag.
- Bristen på tid och stress hos personalen är ett genomgående tema.
- Ett fåtal har upplevt förändringar i utförandet sedan februari. De som gjort har det uppfattat förändringen som positiv.

Det är en liten grupp kunder som tillfrågats, men viktiga synpunkter har lyfts fram om kvalitet i utförande, bemötande och kontinuitet. Områden som är viktiga att fortsatt följa utifrån kundernas/de äldres perspektiv.

### Utförarnas synpunkter

I samband med den årliga verksamhetsuppföljningen har utförarna svarat på frågor om hur verksamheten anpassat sig till de reviderade villkoren i förfrågningsunderlaget. Det framkommer att övergången till ersättning huvudsakligen baserad på utförd tid innebär en omställning med mycket planeringsarbete, kontroller och information till personal. Utförarna ser flera fördelar med de ändrade villkoren men också nackdelar och hinder:

#### Fördelar

- Mer personcentrerat och flexibelt
- Mer tid hos kunden
- Behöver inte logga så mycket som tidigare hos kund
- Bra med ersättning baserat på utförd tid
- Kan vara tillräckligt länge hos kund

#### Nackdelar

- Sjuksköterskor får inte ersättning för administration
- Utbildning och teamarbete försvåras
- Jagar tid, bråttom till följande kund, geografiska utmaningar

## SJUKVÅRD OCH OMSORG I NORRTÄLJE

- Ändrade villkor för dubbelbemanning
- Ersättningen per inskriven i hemsjukvården omfattar insatser som man tidigare fått ersättning för
- Ersättning för teamarbete är för liten. Behöver omfatta fler än fyra tillfällen per månad
- Timersättningen för sjuksköterskor är för låg. Det skiljer väldigt lite i timersättning mellan sjuksköterskor och omsorgspersonal.

De har också framfört några konkreta förslag på åtgärder:

- Höjda ersättningar, särskilt ersättningsnivån för sjuksköterskor
- Årlig uppräkningsnivå enligt OPI
- Ersättning för teamarbete baserat på utförarens teamindelning. Nuvarande ersättning gäller fyra tillfällen per månad och utförare.
- Ersättning för dokumentation inom hemsjukvård och hemrehabilitering

Sammanfattningsvis är kundvalets utförare i huvudsak positiva till övergången till utförd tid även omställning har varit och viss mån fortfarande är krävande. Synpunkterna och förslagen rör främst ersättningsnivåer och årliga uppräkningsnivåer.

### Sammanfattande slutsatser och reflektion

Uppföljning omfattar endast de tre första månaderna sedan de reviderade villkoren infördes. Tiden är för kort för att dra långtgående slutsatser. Uppföljning visar att flera av de förväntade förändringarna är uppfyllda.

Vad gäller utfallen inom kundvalets olika delar, är de inom hemsjukvården ungefär i samma nivå som tidigare. En viss ökning hade varit förväntad då tre insatser som tidigare ersattes med utförd tid nu ingår. Detta är också något som framförs av utförarna som menar att ersättningen inom hemsjukvården är låg. Vad gäller teamarbete har inte användningen av samordnad individuell plan SIP kommit i gång som förväntat. Det kan finnas skäl att tro att ersättningen för teamkonferens och SIP inte täcker det behov av teamarbete som man tidigare fick ersättning för.

Uppföljningen av kundernas synpunkter gjordes i en liten grupp om tretton personer. Det som samstämt framkom är betydelsen av kompetens och bemötande hos just den personal som kommer hem till kunden och utför instansen. Det tycks vara överordnat valet av utförare. Revideringen innebär en omställning i verksamheten både för utförare och KSONs förvaltning. Förvaltningen ser att resurser fortsatt behöver avsättas för att kunna, i balans mellan tillit och kontroll, följa och stödja det fortsatta införandet av de reviderade villkoren i kundvalet.