

# FÖRDJUPAD UPPFÖLJNING AV REVIDERINGAR LOV - KUNDVAL

Rapport till Direktionen för Kommunalförbundet  
sjukvård och omsorg i Norrtälje 25-02-13

## Sammanfattning

Direktionen för Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje, KSON beslutade 2023-11-16 att godkänna reviderat förfrågningsunderlag avseende LOV i kundval (hemtjänst, hemsjukvård och hemrehabilitering). Det reviderade förfrågningsunderlaget trädde i kraft den 1 februari 2024. Revideringen har följts upp vid två tillfällen. Denna rapport är förvaltningens tredje och avslutande uppföljning och redovisas vid direktionens sammanträde i februari 2025



SJUKVÅRD OCH OMSORG I NORRTÄLJE

## Innehållsförteckning

Inledning.....	2
Kundval .....	2
Ersättningsvillkor för hemtjänstinsatser .....	2
Basal hemsjukvård och hemrehabilitering.....	2
Ekonomiska förutsättningar .....	3
Jämförelser februari – oktober 2023 och 2024.....	3
Ersättningsnivåer 2025.....	5
Omvärldspaning ersättningsnivåer omsorgsinsatser 2025 .....	5
Kundernas synpunkter .....	7
Utförares synpunkter.....	8
Sammanfattande slutsatser och analys .....	9

---

### POSTADRESS

Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje  
 Box 801, 761 28 Norrtälje  
 Besök: Rubingatan 2

### KONTAKT

Växel 0176 – 713 00  
 registrator.sjukvardomsorg@norrtalje.se

### WEBBADRESS

[www.norrtalje.se/sjukvardomsorg](http://www.norrtalje.se/sjukvardomsorg)



SJUKVÅRD OCH OMSORG I NORRTÄLJE

2024-12-12

## Inledning

Direktionen för Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje, KSON beslutade i november 2023 om reviderade villkor för LOV i kundvalet. Kundvalet i Norrtälje utförs enligt Norrtäljemodellen och omfattar omsorgsinsatser, hemsjukvård och hemrehabilitering. Kundvalet har fem utförare fördelat på olika geografiska områden i Norrtälje kommun, uppdelade i tätort, landsbygd och skärgård. Under 2024 har förvaltningen haft i uppdrag att följa upp utfallet av de beslutade revideringarna. Denna rapport redogör för den tredje och avslutande uppföljningen.

## Kundval

Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje har sedan 2008 beslut om att upphandla hemtjänst, hemsjukvård och hemrehabilitering enligt Lagen om valfrihetssystem, LOV. Förvaltningen fick i maj 2022 i uppdrag att göra en översyn av den dåvarande ersättningsmodellen. Det fanns ett identifierat behov att renodla ersättningsmodellen och förenkla loggning av tid hos kund samt utveckla beställningen av insatser till en rambeställning i stället för uppdelad på enskilda insatser. Vidare syftade också revideringen till att öka den utförda tiden för insatser hos kund.

## Ersättningsvillkor för hemtjänstinsatser

De nu gällande villkor, innebar en återgång till att ersätta hemtjänstinsatser baserat på utförd tid. Ett tak, infördes för ersättning upp till maximalt 100 % av den biståndsbedömda tiden på aggregerad nivå.

Uppdelning av hemtjänstinsatserna i service och omsorg med en lägre timersättning för serviceinsatser, togs bort. Utförarna behöver inte längre registrera utförandet på en "tagg" i kundens bostad vid flera tillfällen under samma besök.

## Basal hemsjukvård och hemrehabilitering

Basal hemsjukvård och hemrehabilitering är i Norrtälje kommun en del av LOV i kundvalet. Utförarna ansvarar enligt kundens val även vid behov för hälso- och sjukvårdsinsatser i hemmet. De inskrivna i hemsjukvård och hemrehabilitering benämns, kopplat till ersättningsvillkor och ersättningsnivåer, som kunder, även om verksamheten i sig regleras av hälso- och sjukvårdslagen.

## Ersättningsvillkor för delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser

För kunder som har hälso- och sjukvårdsinsatser kan vissa medicinska insatser utföras av omsorgspersonalen på delegation av legitimerad personal. Vanligast är att ge ögondroppar, ge

---

### POSTADRESS

Sjukvård och omsorg i Norrtälje  
Box 801, 761 28 Norrtälje  
Besök: Rubingatan 2

### KONTAKT

Växel 0176 – 713 00  
registrator.sjukvardomsorg@norrtalje.se

### WEBBADRESS

sjukvardomsorg.se

## SJUKVÅRD OCH OMSORG I NORRTÄLJE

läkemedel samt sätta på kompressionsstrumpor. Dessa insatser utförs huvudsakligen samtidigt som omsorgspersonalen är hos kunden och utför hemtjänstinsatser. Exempel på andra förekommande delegeringar är såromläggningar eller träningsprogram.

I nuvarande villkor ersätts de vanligaste delegerade insatserna med ett påslag på timersättning för hemtjänstinsatser. Behovet av registrering under besöket på "tagg" i kundens bostad, minskar då ytterligare. Ersättning utgår upp till ett tak för övriga delegerade insatser om maximalt 13 procent av den utförda hemtjänsttiden, på aggregerad nivå. Det är en förändring mot tidigare villkor då dessa insatser ersattes baserat på utförd tid.

### **Ersättningsvillkor basal hemsjukvård och hemrehabilitering**

Nuvarande villkor innebar också en renodling av ersättningsmodellen genom att gå från ersättning per besök för legitimerad personal till timersättning vid hembesök baserad på utförd tid hos kund samt att besöken registreras på "tagg" i kundens bostad. Förändringen innebar att ersättning utgår baserat på utförd tid för alla tre områdena, omsorg, hemsjukvård och hemrehabilitering.

Ersättning inom den basala hemsjukvården för inskrivna kunder per månad höjdes i gällande villkor och inkluderar administrativa uppgifter, lämnande av labprover och apoteksärenden. Ersättningen ändrades också till att vara densamma oavsett om kunden bor i tätort, landsbygd eller skärgård.

### **Övriga ersättningar och styrning**

I syfte att styra mot kvalitet och patientsäkerhet infördes i de nya villkoren remiss som krav för inskrivning i basal hemsjukvård. Remisskravet gäller för nytillkomna kunder. För inskrivning i hemrehabilitering gjordes inga förändringar. Vidare infördes tre nya ersättningar:

- Samordnad individuell plan, SIP - kalla, leda och dokumentera
- Samordnad individuell plan, SIP - delta
- Teamkonferens - samverkan i det interna arbetet

### **Ekonomiska förutsättningar**

Förvaltningens uppdrag om revidering av LOV i kundval gavs under förutsättning att förändringen skulle genomföras inom ramen för 2023 års budget. De reviderade villkoren trädde i kraft 1 februari 2024. I samband med detta gjordes inom ramen för 2024 års budget en höjning av hemtjänstersättningen med tio procent. Motsvarande höjning gjordes inte för hemsjukvård och hemrehabilitering.

### **Jämförelser februari – december 2023 och motsvarande tid 2024**

Jämförelser mellan, utbetald ersättning, utförd tid och antal kunder, under den tidigare ersättningsmodellen februari till december 2023 och efter införandet av nuvarande modell februari till december 2024 visar:

- Sammantaget för hela kundvalet (hemtjänst, hemsjukvård, hemrehabilitering) har den utbetalade ersättningen minskat med 4,1 procent

---

#### **POSTADRESS**

Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje  
Box 801, 761 28 Norrtälje  
Besök: Rubingatan 2

#### **KONTAKT**

Växel 0176 – 713 00  
registrator.sjukvardomsorg@norrtalje.se

#### **WEBBADRESS**

[www.norrtalje.se/sjukvardomsorg](http://www.norrtalje.se/sjukvardomsorg)

## SJUKVÅRD OCH OMSORG I NORRTÄLJE

- Utöver de utbetalade ersättningarna har statliga stimulansmedel utbetalats vid två tillfällen under 2024 till ett sammanlagt belopp om drygt 11,6 mkr. Inräknat dessa medel är minskningen i utbetalad ersättning för hela kundvalet februari till december 2024, 2,4 procent
- Inom hemtjänsten har för de aktuella perioderna, den utbetalade ersättningen minskat med 4,8 procent. I den tidigare modellen utbetalades ersättning för 100 procent av den biståndsbedömda tiden samtidigt som utförandegraden var i genomsnitt 69 procent av den biståndsbedömda tiden. I nuvarande ersättningsmodell utbetalas ersättning för den utförda tiden. Den utförda tiden har i den nya modellen ökat till i genomsnitt 88 procent
- Sammantaget har utbetald ersättning för hemsjukvård och hemrehabilitering minskat med knappt en halv procent samtidigt som antalet inskrivna kunder minskat med 12 respektive 25 procent
- Utbetald ersättning för hemsjukvård har ökat med 14 procent
- Utbetald ersättning för hemrehabilitering har minskat med 21 procent

### Statliga stimulansmedel

KSON har tagit del av statliga stimulansmedel för att säkerställa god vård och omsorg om äldre personer. Utbetalningar gjordes i juni 2024 till utförare baserat på antal kunder med hemtjänstinsatser enligt följande:

Utförare kundval:	Antal brukare:	Summa	Andel kunder
<b>Allegio</b>	404	1 463 144	22%
<b>Attendo</b>	297	1 075 628	16%
<b>Äldreliv</b>	168	608 436	9%
<b>Väddö Vård</b>	369	1 336 387	20%
<b>Tiohundra</b>	596	2 158 500	32%
<b>Summa:</b>	<b>1 834</b>	<b>6 642 095</b>	100%

Stimulansmedel till stöd för omställning till nya villkor i hemsjukvård och hemrehabilitering utbetalades i september 2024 baserat på antal inskrivna kunder i hemsjukvården enligt följande:

Utförare	Antal HSL journaler	Fördelning	Summa
<b>Allegio</b>	290	30%	1 513 570 kr
<b>Attendo</b>	147	15%	767 223 kr
<b>TioHundra</b>	260	27%	1 356 994 kr
<b>Väddö Vård</b>	244	25%	1 273 486 kr
<b>Äldreliv</b>	17	2%	88 727 kr
<b>Totalsumma</b>	958	100%	5 000 000 kr

#### POSTADRESS

Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje  
Box 801, 761 28 Norrtälje  
Besök: Rubingatan 2

#### KONTAKT

Växel 0176 – 713 00  
registrator.sjukvardomsorg@norrtalje.se

#### WEBBADRESS

[www.norrtalje.se/sjukvardomsorg](http://www.norrtalje.se/sjukvardomsorg)

## SJUKVÅRD OCH OMSORG I NORRTÄLJE

### Ersättningsnivåer 2025

Inom ramen för 2025 års budget har generella höjningar av ersättningsnivåerna gjorts inom samtliga områden. Utifrån synpunkter från utförare har också en större differentiering gjorts avseende tätort, landsbygd och skärgård.

Höjning år 2025	Listningsersättning inskriven kund i hemsjukvård		Omsorgs personal kr per timme		Leg personal hemsjukvård kr per timme		Leg personal hemrehabilitering kr per timme	
	%	Ersättning	%	Ersättning	%	Ersättning	%	Ersättning
<b>Tätort</b>	0	2075	2	486	5	548	2	1037
<b>Lands bygd</b>	23	2545	2,7	596	6,2	672	9	1272
<b>Skärgår d</b>	44	2989	5,2	700	9,7	789	20,7	1492

### Omvärldsspaning ersättningsnivåer omsorgsinsatser 2025

Frågan om hur ersättningsnivåerna i Norrtälje kommun ligger i relation till närliggande kommuner har väckts vid flera tillfällen. Vad gäller hemtjänstersättning är det möjligt att göra jämförelser. Men förhållandena gällande hemrehabilitering och hemsjukvård skiljer sig i Norrtälje kommun i jämförelse med Stockholm län i övrigt. De ingår, upp till sjuksköterskenivå, enligt Norrtäljemodellen som en del av LOV med samma utförare som för hemtjänstinsatser. I övriga Stockholms län utförs hemsjukvård och hemrehabilitering inom primärvården.

#### POSTADRESS

Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje  
Box 801, 761 28 Norrtälje  
Besök: Rubingatan 2

#### KONTAKT

Växel 0176 – 713 00  
registrator.sjukvardomsorg@norrtalje.se

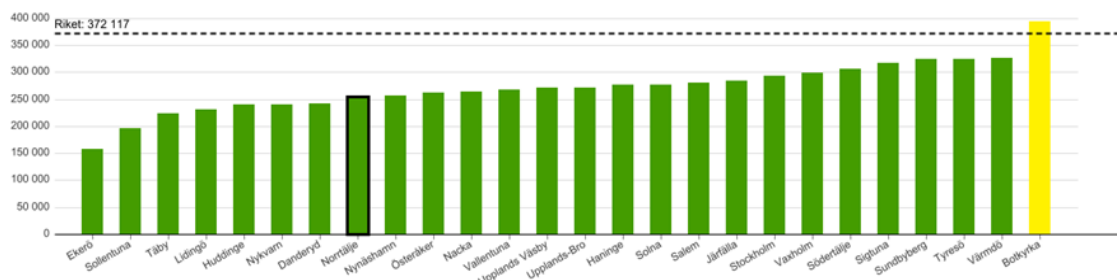
#### WEBBADRESS

[www.norrtalje.se/sjukvardomsorg](http://www.norrtalje.se/sjukvardomsorg)

## SJUKVÅRD OCH OMSORG I NORRTÄLJE

Nedanstående tabell visar Norrtäljes kostnader för hemtjänst 2023 i jämförelse med övriga kommuner i Stockholms län<sup>1</sup>

Kostnad hemtjänst äldreomsorg, kr/hemtjänsttagare, Norrtälje, värde: 254 075, år: 2023. Källa Kolada



Nedanstående tabell visar höjningar i ersättningsnivåer 2025 inom hemtjänst i angränsande kommuner och Stockholm stad.

Höjning och ersättningsnivå för hemtjänstinsatser 2025:

	Höjning procent		Ersättning kronor per timme	
	<b>Norrtälje</b>	Tätort	2,0	486
	Landsbygd	2,7	596	
	Skärgård	5,2	700	
<b>Österåker</b>	Tätort	1,8	446	
	Landsbygd	1,8	519	
	Glesbygd	1,8	629	
<b>Täby</b>		2,8	Ersättning per insats	
<b>Vallentuna</b>	Zon 1	4,7	Extern utförare 421	Kommunal utförare 404
	Zon 2	4,7	Extern utförare 448	Kommunal utförare 432
<b>Danderyd</b>		4,0	645	
<b>Stockholm</b>	Egen regi	4,7	508	
	Externa utförare	4,7	540	

<sup>1</sup> Kostnad hemtjänst äldreomsorg, kr/hemtjänsttagare

Bruttokostnad minus interna intäkter och försäljning till andra kommuner och regioner för hemtjänst äldreomsorg, dividerat med antal personer 65+ som var beviljade hemtjänst i ordinärt boende. Uppgifter om antal personer med beviljad hemtjänst avser fram till 2020 ett snitt av årets månader, från 2021 en kommunindividuell median från socialstyrelsens statistikdatabas, minst 10 månader ska vara inrapporterat. Personer med hemtjänstbeslut som endast omfattar trygghetslarm, matdistribution, avlösning eller ledsagning har exkluderats. Ålder beräknas efter hur många år personen har fyllt vid mät dagen (sista dagen) respektive månad. Ersätter: N21819. Källa: SCB och Socialstyrelsen.

### POSTADRESS

Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje  
Box 801, 761 28 Norrtälje  
Besök: Rubingatan 2

### KONTAKT

Växel 0176 – 713 00  
registrator.sjukvardomsorg@norrtalje.se

### WEBBADRESS

[www.norrtalje.se/sjukvardomsorg](http://www.norrtalje.se/sjukvardomsorg)

## Kundernas synpunkter

Frågor har vid två tillfällen ställts till kunder inom kundvalet avseende nöjdhet och om man uppfattat förändringar i utförandet av insatserna sedan de reviderade villkoren trädde i kraft i februari 2024. Första tillfället var en intervjuundersökning med sammanlagt 13 svaranden. Under oktober månad genomfördes en enkätundersökning med motsvarande frågor. Undersökningarna har sammanlagt 38 svaranden.

I intervjuundersökningen var sammanlagt:

- 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 av 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.

*Resultaten i enkätundersökningen* visar i samma riktning med en hög grad av nöjdhet både vad gäller utförandet av insatser och bemötande.

Nöjdhet med insatsen/insatserna

- 4.0 på en skala mellan 1 - 5 där 5 är högsta betyg

Nöjdhet med personalens bemötande

- 4,48 på en skala mellan 1 - 5 där 5 är högsta betyg

Lagt märke till förändringar i hur personalen arbetar

- 68 procent Nej - 32 procent Ja

*I enkätundersökningen* har 60 procent svarat att de känner till vem som är deras fasta omsorgskontakt. Det är en lägre andel än i intervjuundersökningen där samtliga angav att de hade en fast kontakt att vända sig till.

De svarande har *i enkätundersökningen* tillfrågats om vad de särskilt vill lyfta fram kopplat nöjdhet, bemötande och förändringar. Synpunkter som förs fram överensstämmer väl med de som framkom i intervjuundersökningen

---

### POSTADRESS

Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje  
Box 801, 761 28 Norrtälje  
Besök: Rubingatan 2

### KONTAKT

Växel 0176 – 713 00  
registrator.sjukvardomsorg@norrtalje.se

### WEBBADRESS

[www.norrtalje.se/sjukvardomsorg](http://www.norrtalje.se/sjukvardomsorg)



## Utförares synpunkter

Förvaltningen har sedan införandet inhämtat synpunkter från utförare vid tre tillfällen, juni, september och oktober 2024. Utförare är i huvudsak positiva till ersättning baserad på utförd tid då den ger mer tid hos kund, är mer personcentrerad och flexibel. Nackdelar rör främst ersättningsnivåerna. Framför allt lyfter man att ersättningsnivåerna inom hemsjukvården för legitimerad personal är låg och kompenserar inte för dokumentation och andra insatser som inkluderats. Kostnaderna är särskilt höga i landsbygd och skärgård kopplat till de långa geografiska avstånden. De lyfter också att ersättningen för teamkonferens fyra gånger per månad och utförare är otillräcklig. Två av fem utförare är kritiska till införandet av remisskrav för hemsjukvård.

Den senaste uppföljningen fokuserar på anpassningen till de nya villkoren. Samtliga utförare uppger att omställningen är genomförd, helt alternativt att endast små justeringar återstår. Samtliga lyfter att rambeställning vid hemtjänstinsatser ger större flexibilitet och kunderna mer inflytande över hur insatserna utförs. Svaren varierar på frågan om vilka omställningar som behövt göras i verksamheten:

- Inga förändringar alternativt inte förändrat märkbart
- Fått lägga mer tid på administration och schemaläggning
- Ökat bemanning inom både hemtjänst och hemsjukvård
- Behövt strama åt "kringtiden"
- Arbete som görs utanför tid hos kund syns inte

Stimulansmedel som har utbetalats som ett stöd i omställningen har använts på följande sätt:

- 4 av 5 har använt/planerar att använda medlen till kompetenshöjande utbildningar
- En använder medlen för täcka upp i ordinarie drift
- En använder medlen till att upprätthålla teamarbete då den förändrade teamersättningen är otillräcklig
- Information om kommande stimulansmedlen och utbetalningar kommer sent in på året vilket försvårar planering och ger ökad administration

---

### POSTADRESS

Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje  
Box 801, 761 28 Norrtälje  
Besök: Rubingatan 2

### KONTAKT

Växel 0176 – 713 00  
registrator.sjukvardomsorg@norrtalje.se

### WEBBADRESS

[www.norrtalje.se/sjukvardomsorg](http://www.norrtalje.se/sjukvardomsorg)



SJUKVÅRD OCH OMSORG I NORRTÄLJE

## Sammanfattande slutsatser och analys

De reviderade villkoren i förfrågningsunderlag LOV i Kundval syftar till en ökad kvalitet i omsorg och ökad patientsäkerhet i basal hemsjukvård och hemrehabilitering. Villkoren styr mot att den utförda tiden hos kund ska öka och att det ska bli enklare att logga tiden genom att slå samman flera insatser. Flexibiliteten i utförandet förväntas öka genom rambeställning av hemtjänstinsatser. Remisskrav för inskrivning i hemsjukvård avser att stärka samverkan med primärvården och säkerställa att kundvalet resurser styrs mot dem med stora vårdbehov. Primärvården har ett långtgående ansvar för patienter som kan få vård på en vårdcentral. Utfallen visar på att syftet i hög grad är uppfyllt då andel utförd av den beviljade hemtjänsttiden har ökat. En ökning på i genomsnitt 19 procent för perioden februari till december 2023 till motsvarande period 2024. Antalet besök i hemsjukvård och hemrehabilitering har minskat medan tiden per besök har ökat. Antalet unika patienter i hemsjukvård och hemrehabilitering har minskat.

Utförare har under arbetets gång med revideringarna och vid uppföljningarna, framfört synpunkter om att ersättningsnivåerna är otillräckliga och inte täcker de kostnader som omställningen medfört. Jämförelser mellan utbetalad ersättning februari till december 2023 och 2024 visar på en minskning i utbetalad ersättning för hela kundvalet (hemtjänst, hemsjukvård och hemrehabilitering) om 4,1 procent. Förvaltningen har tagit till sig synpunkterna och stimulansmedel har utbetalats som kompenserat under den omställningsperiod som förevarit. Inräknat utbetalda stimulansmedel är minskningen i utbetalad ersättning 2,4 procent. Den tidigare modellen bedöms i delar varit kostnadsdrivande. Nuvarande modell träffar mer rätt och ersätter i högre grad för faktisk arbetad tid hos kund. Inför 2025 har KSON haft budgetmässiga förutsättningar att höja ersättningsnivåerna som efter höjningar ligger väl i nivå med närliggande kommuner och Stockholms stad. Bedömningen är att utförarna inför 2025 ges rimliga förutsättningar att bedriva en verksamhet med god kvalitet.

Då syftet med revideringen är väsentliga delar är uppfyllt. Revidering och implementering av nya villkor i kundvalet har varit mycket resurskrävande och det är betydelsefullt att kunna följa utfall och effekter över tid. Det är också väsentligt att utförare ges långsiktiga och stabila villkor.

Mindre justeringar har genomförts såsom en ökad differentiering av ersättningsnivåer för tätort, landsbygd och skärgård. Den så kallad listningsersättningsersättning har också ändrats tillbaka till en differentiering för tätort, landsbygd och skärgård. Förvaltningen har också identifierat att förtydliganden avseende ersättningsvillkoren behöver göras på några punkter, till exempel gällande hemrehabilitering.

Uppföljningen av kundernas synpunkter visar på en hög grad av nöjdhet. Kommentarer som lämnas differentierar uppfattningarna och ger fördjupad information. Uppföljningen med 38 svaranden är en första ansats att lokalt genomföra kundundersökningar. En utveckling av lokala uppföljningar blir ett viktigt komplement till de nationella brukarundersökningar som Socialstyrelsen genomför årligen.

### POSTADRESS

Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje  
Box 801, 761 28 Norrtälje  
Besök: Rubingatan 2

### KONTAKT

Växel 0176 – 713 00  
registrator.sjukvardomsorg@norrtalje.se

### WEBBADRESS

[www.norrtalje.se/sjukvardomsorg](http://www.norrtalje.se/sjukvardomsorg)