

## Fördjupad uppföljning av revideringar förfrågningsunderlag - Kundval

### Förslag till beslut

Direktionen för Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje beslutar att godkänna förvaltningens rapport.

Ann-Sophie Holgersson  
Förbundsdirektör

### Sammanfattning

Direktionen för Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje (KSON) beslutade 2023-11-16 § 70 att godkänna reviderat förfrågningsunderlag avseende LOV-kundvalet (hemtjänst, hemsjukvård och hemrehabilitering) som trädde i kraft den 1 februari 2024. Förvaltningen har i uppdrag att följa upp revideringen och i detta ärende redovisas den tredje och avslutande uppföljningen.

Uppföljningen visar att syftet med revideringarna i väsentliga delar är uppfyllt. Den styr mot att ersätta för utförd tid hos kund samt att förenkla loggningen av insatser på "tagg" i kundens bostad. Rambeställning av hemtjänstinsatser som infördes parallellt med revideringarna ger större flexibilitet och kunden mer inflytande. Frågor har ställts till kunder och de rapporterar en hög grad av nöjdhet kopplat till utförande av insatser och personalens bemötande. En hög grad av nöjdhet rapporteras också i Socialstyrelsens årliga brukarundersökning.

Utförare är i huvudsak positiva till övergången till utförd tid och införandet av rambeställning av insatser. Förvaltningens beräkningar visar att de utbetalade ersättningarna minskat något i jämförelse mellan februari till december 2023 och motsvarande tid 2024. Minskningen är en del i omställningen som bland annat inneburit att antalet unika kunder minskat i hemsjukvård och hemrehabilitering. Förvaltningen har varit lyhörd mot utförares synpunkter och utöver ordinarie ersättningar har statliga stimulansmedel om sammanlagt drygt 11 mkr utbetalats för att bland annat stödja omställningen till de

nya villkoren. Inför 2025 höjdes ersättningsnivåerna och ligger i nuläget väl i nivå med andra jämförbara kommuner.

### Beskrivning av ärendet

Direktionen för Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje, KSON beslutade 2023-11-16 § 70 att godkänna reviderat förfrågningsunderlag avseende LOV i kundvalet (hemtjänst, hemsjukvård och hemrehabilitering). Det reviderade förfrågningsunderlaget trädde i kraft den 1 februari 2024. Sedan införandet har förvaltningen haft i uppdrag att följa upp utfallet av de beslutade revideringarna. I föreliggande ärenden rapporteras den tredje och avslutande uppföljningen se bilaga Fördjupad uppföljning revideringar LOV-Kundval.

Förändringen innebar att ersättning utgår baserat på utförd tid för alla tre områdena, omsorg, hemsjukvård och hemrehabilitering. 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. I syfte att styra mot kvalitet och patientsäkerhet infördes remiss som krav för inskrivning i basal hemsjukvård. Ersättningen inom den basala hemsjukvården för inskrivna kunder per månad höjdes 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.

#### 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. Undersökningarna har sammanlagt 38 svaranden.

Undersökningarna visar på en hög grad av nöjdhet gällande utförandet av insatserna såväl som personalens bemötande vid båda undersökningstillfällena:

- 10 av 13 är nöjda eller mycket nöjda med hur deras insatser utförs, och
- 4.0 på en skala mellan 1 - 5 där 5 är högsta betyg.

Endast en tredjedel av de 38 svarande har märkt förändringar i utförandet.

I kommentarer och intervjusvar framförs:

- brister hos en del av personalen, i utförande av insatserna och/eller bemötande
- att det är väldigt många olika personer som kommer. Under samma dag eller från dag till dag
- brist på tid och stress hos personalen
- planeringen fungerar inte man får ringa och påminna persona kommer ibland flera timmar för sent.

I Socialstyrelsens årliga brukarundersökning "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?" svarade 2024, 682 personer, vilket är 57,3 procent av de tillfrågade på frågor om hemtjänst. Omdömena mycket bra alternativ ganska bra gällande hemtjänsten i sin helhet, är konstant höga de senaste åren; 2022 låg det på 91 procent, 2023 på 90 procent och för 2024 ligger omdömet om hemtjänsten i sin helhet på 88 procent. Något lägre omdömen noteras när det exempelvis handlar om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål, att personalen meddelar om tillfälliga förändringar samt att kunna påverka vid vilka tider personalen kommer.

#### Utförarnas synpunkter

Förvaltningen har sedan införandet inhämtat synpunkter från utförare vid tre tillfällen, juni, september och oktober 2024. Utförarna är i huvudsak positiva till ersättning baserad på utförd tid då den ger mer tid hos kund, är mer personcentrerad och flexibel. Nackdelarna rör främst ersättningsnivåerna. 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.

### Ekonomiska konsekvenser

Bedömningen av de ekonomiska konsekvenserna bygger på jämförelser mellan februari till december 2023 och motsvarande tid 2024 avseende utbetalad ersättning, utförd tid i hemtjänst och antal kunder i hemsjukvård och hemrehabilitering. Sammantaget för hela kundvalet (hemtjänst, hemsjukvård, hemrehabilitering) har den utbetalade ersättningen minskat med 4,1 procent. Utöver de utbetalade ersättningarna har statliga stimulansmedel utbetalats till utförarna vid två tillfällen under 2024 till ett sammanlagt belopp om drygt 11,6 mkr. Detta för att bland annat stödja omställningen till de

nya ersättningsvillkoren. Inräknat dessa medel är minskningen i utbetalad ersättning för hela kundvalet februari till december 2024, 2,4 procent. Antalet kunder i hemsjukvård och hemrehabilitering har för samma tid minskat med 25 respektive 12 procent. En minskning är förväntad som en följd av remisskrav vid inskrivning i hemsjukvård och förändringar i ersättningsmodellen från besöksersättning till att ersätta för utförd tid hos kund.

Inom hemtjänsten ersattes i de tidigare villkoren med 100 procent av den biståndsbedömda tiden men utfördes under perioden februari till december 2023 till i genomsnitt 69 procent. I nuvarande villkor har utförandegraden ökat för motsvarande period 2024 till i genomsnitt 88 procent. De ekonomiska utfallen skiljer sig när man tittar specifikt på hemsjukvård och hemtjänst. Sammantaget för hemsjukvård och hemrehabiliteringen skiljer det knappt en halv procent mot vad som utbetalats tidigare samtidigt som antalet unika patienter minskat. För hemtjänst har den utbetalade ersättningen minskat med 4,8 procent vilket kan förklaras av förändringarna i ersättningsvillkoren från ersättning för beviljad tid till utförd tid. Den tidigare modellen bedöms bland annat i detta avseende varit kostnadsdrivande och att nuvarande modell träffar mer rätt och ersätter för tid hos kund.

För 2025 har ersättningsnivåerna höjts mellan två och drygt 20 procent uppdelat på tätort, landsbygd och skärgård. Jämförelser visar att höjningarna och ersättningarna för 2025 ligger väl i nivå med närliggande kommuner och Stockholm stad.

### **Effekter för sammanhållen vård och omsorg**

Det är betydelsefullt med långsiktiga och stabila villkor i kundvalet för att kunna följa utfall och effekter över tid. De nya ersättningsvillkoren som till exempel krav på remiss för hemsjukvård bedöms tillsammans med andra utvecklingsarbeten som förvaltningen bedriver inom till exempel God och nära vård, långsiktigt ge effekter för sammanhållen vård och omsorg.

### **Barnperspektiv**

Ärendet bedöms inte ha någon särskild påverkan ur ett barnperspektiv.

### **Förvaltningens synpunkter**

Syftet med revideringen bedöms i väsentliga delar vara uppfyllt. Revideringen har varit resurskrävande och det är viktigt att utförare ges långsiktiga och stabila villkor. Förvaltningen har dock sett att det

varit nödvändigt med en större differentiering i ersättningsnivåerna mellan tätort, landsbygd och skärgård. Beslut fattades om detta i december 2024 (direktionsprotokoll 2024-12-12 § 151). För att säkerställa att utförandet av insatser sker såsom avses i förfrågningsunderlaget har förvaltningen också identifierat ett behov av några förtydliganden, till exempel gällande hemrehabilitering. En revidering skedde i december 2024 (direktionsprotokoll 2024-12-12 § 159). Förvaltningen avser att återkomma med några ytterligare förslag till förtydliganden till direktionens sammanträde i mars 2025.

Utförare har vid ett flertal tillfällen framfört synpunkter om ersättningsnivåerna. I budgetförutsättningarna för 2025 har det funnits utrymme att höja dessa. De nuvarande ersättningsnivåerna ger enligt förvaltningens bedömning utförare rimliga förutsättningar att bedriva en verksamhet med god kvalitet.

Det är svårt att dra några långtgående slutsatser utifrån uppföljningen av kundernas synpunkt med så litet antal svarande. Undersökningarna är en första ansats mot att i högre grad än idag, ta del av invånares synpunkter och behov. Egna kvalitativa undersökning bedöms utgöra ett bra komplement till Socialstyrelsens årliga brukarundersökningar.

### **Bilagor**

1. Bilaga 1 Fördjupad uppföljning av revideringar LOV- Kundval
2. Bilaga 2 Kundval samtliga utförare februari – december 2023, 2024.

### **Beslut skickas till**

Region Stockholm (registrator.rik@regionstockholm.se)  
Hälsa- och sjukvårdsförvaltningen  
(registrator.hsf@regionstockholm.se)

Norrtälje kommun (kommunstyrelsen@norrtalje.se)

