

Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen
Lena Ribbing

Till Vård- och omsorgsnämnden

Datum: 2019-08-12
Dnr: VON 2019/0067

Uppdrag 36 från Kommunfullmäktiges budget 2019 – Utreda förutsättningar för att införa en kvalitetspeng till utförare som uppnår av kommunen uppsatta kvalitetsmål

Sammanfattning

Utredning gällande förutsättningar för Österåkers kommun att införa en kvalitetspeng till utförare inom äldreomsorgen.

Beslutsförslag

Vård- och omsorgsnämndens beslut

Återrapportera uppdraget att utreda förutsättningar för att införa en kvalitetspeng till utförare som uppnår av kommunen uppsatta kvalitetsmål genom föreliggande tjänsteutlåtande inklusive bilaga.

Bakgrund

Kommunfullmäktige har i budgetärendet 2019 uppdragit åt Vård- och omsorgsnämnden att utreda förutsättningar för att införa en kvalitetspeng till utförare som uppnår av kommunen uppsatta kvalitetsmål.

Förvaltningens slutsatser

I utredningen (bilaga) beskrivs bonusmodellerna som tillämpas i Täbys och Alingsås kommuner. Gemensamt för dessa bonusmodeller är att indikatorn *helbetsomdöme* (*Socialstyrelsens brukarundersökning*) används för att mäta resultat.

Alingsås har fått ett bättre resultat för *helbetsomdöme* sedan införandet av resultatbaserad ersättning. De utförare som omfattas har de tre senaste åren förbättrat sina resultat. 2018 utgick resultatbaserad ersättning till samtliga boenden.

Gällande Täby har *helbetsomdöme* försämrats 2018 jämfört med tidigare år (2016, 2017) och färre verksamheter har kvalificerat sig till kvalitetspeng.

Österåkers medelvärde för indikatorn *helbetsomdöme* vid 2018 års brukarundersökning är 79% , vilket ger en placering bland de tre bästa jämfört med liknande kommuner. Spannet per boende ligger från 63%-100%. Österåker har, i enlighet med Vård- och omsorgsnämnden inriktningsmål, fått en ökad andel nöjda omsorgstagare utifrån resultatet *helbetsomdöme* jämfört med tidigare år (2016, 2017).

Utifrån utredningens underlag går det inte med säkerhet att säga att bonussystem påverkar resultaten i brukarundersökningarna. Både Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och Täby påpekar svårigheten att hitta lämpliga indikatorer. Vad som talar mot att använda indikatorer i

Tjänsteutlåtande

brukarundersökningen är bland annat risk för låg svarsfrekvens och svårigheter att säkerställa resultatet, t.ex. är det omsorgstagaren, anhörig eller personal som svarat?

Enligt de avtal som Österåker använder ska utförare verksamma inom kommunen uppfylla kraven i Svensk Standard, SS 872500:215, och säkerställa en trygg och säker äldreomsorg med självbestämmande och delaktighet för den äldre personen. I detta ingår att registrera i Palliativregistret.

Kostnaden för kvalitetspeng ryms inte inom befintlig budget och behöver därför finansieras på annat sätt.

Bilaga

Utredning gällande förutsättningar för Österåkers kommun att införa kvalitetspeng inom äldreomsorgen

Susanna Kiesel
Socialdirektör

Sigbritt Sundling
Enhetschef staben

Socialförvaltningen
Lena Ribbing

Till Vård- och omsorgsnämnden

Datum: 2019-08-12
Dnr: VON 2019/0067

Uppdrag 36 från Kommunfullmäktiges budget 2019 – Utreda förutsättningarna för att införa en kvalitetspeng till utförare som uppnår av kommunen uppsatta kvalitetsmål

Inledning

Vård- och omsorgsnämnden (VON) fick i budget 2018-11-19 i uppdrag av Kommunfullmäktige att utreda förutsättningarna för Österåkers kommun att införa en kvalitetspeng till utförare som uppnår av kommunen uppsatta kvalitetsmål.

Täby kommun har sedan 2016 en bonusmodell för kvalitetspeng för särskilt boende (SÄBO) som politiker i Vård- och omsorgsnämnden har visat intresse för. Täby lyfte i samband med införandet av kvalitetspeng fram Upplands Väsby och Alingsås som andra kommuner som har någon form av målrelaterad ersättning inom äldreomsorgen. Utredaren har haft kontakt med båda kommunerna och endast Alingsås har ett bonussystem för särskilt boende (SÄBO).

Enligt Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) har Lunds kommun en viss ersättning för måluppfyllelse i hemtjänst och Nacka kommun har eventuellt en komponent i sitt ersättningssystem kopplat till vårdtyngd inom SÄBO. SKL känner inte till några andra kommuner som tillämpar bonussystem. SKL påtalar att det inte är lätt att hitta mått som fungerar och som inte kan manipuleras. Äldreenheten i Nacka uppger att inget bonussystem i dagsläget tillämpas.

Bonusmodeller som tillämpas i Täby och Alingsås beskrivs nedan samt en förenklad version av dessa båda modeller. Avslutningsvis presenteras Österåkers ekonomiska förutsättningar samt slutsatser.

Österåkers kommun

SÄBO

Österåkers kommun har sju vård- och omsorgsboenden. Solskiftet (kommunal regi men upphandling pågår), Enebacken och Vårdbo (LOU) samt Smedbygården, Kantarellvägen, Norrgårdshöjden och Muskötvägen (LOV).

Vad säger Österåkers avtal?

Kommunens verksamheter ska bedrivas på ett sådant sätt att verksamheten uppfyller de krav och mål som ställs i de grundläggande lagarna: socialtjänstlagen (SoL) och

hälso- och sjukvårdslagen (HSL) samt övriga gällande lagar, föreskrifter, råd och anvisningar för att uppnå kvalitet. Det innebär sammantaget att verksamheten ska uppfylla kraven i Svensk Standard, SS 872500:215. Standarden används för att säkerställa en trygg och säker äldreomsorg med självbestämmande och delaktighet för den äldre personen. I detta ingår att registrera i Palliativregistret.

Mål och uppföljning

Andel omsorgstagare som är nöjda ska öka är inriktningsmål i Vård- och omsorgsnämndens budget 2018, plan 2019-20. I verksamhetsplanen finns formulerat hur detta mål ska uppnås, bland annat genom fortsatt arbete utifrån IBIC samt systematisk uppföljning och utvärdering av verksamheterna samt återkoppling till utförare och brukare.

Uppföljning av utförarnas verksamheter sker årligen. I uppföljningen ingår att belysa resultatet i brukarundersökningen. Utföraren får i uppdrag att upprätta en handlingsplan i syfte att förbättra resultaten.

Resultat i brukarundersökningen 2018

Helhetsomdöme	2018
Österåker medel	79 %
Enebacken	68 %
Kantarellvägen	Uppgift saknas
Muskötvägen	100 %
Norrgårdshöjden	100 %
Smedbygården	96 %
Vårdbo	63 %
Solskiftet	77 %
Svarsfrekvens för kommunen	55 %

Uppgifter hämtade från Kolada

Resultat för Österåker 2018 jämfört med liknande kommuner

Liknande kommuner är en jämförelsegrupp med kommuner som strukturellt liknar den kommun som är i fokus, framtagen av Kolada.

Helhetsomdöme	2016	2017	2018
Nationell brukarundersökning			
Österåker	78 %	76 %	79 %
Ekerö	90 %	85 %	80 %
Sigtuna	80 %	75 %	79 %
Sundbyberg	83 %	67 %	67 %
Tyresö	76 %	84 %	72 %
Upplands Väsby	82 %	73 %	81 %
Vallentuna	84 %	72 %	77 %
Värmdö	88 %	82 %	71 %

Uppgifter hämtade från Kolada

Täbymodellen

SÄBO

Täby kommun har tretton olika utförare inom SÄBO varav en bedrivs i kommunal regi.

Syfte och mål

Syftet med kvalitetspengen, enligt tjänsteutlåtande av Täby, DNR SON 2018/30-76, är att stimulera till en kontinuerlig utveckling av kvalitén inom SÄBO.

När kvalitetspengen infördes inom SÄBO var målet, enligt tjänsteutlåtande av Täby, DNR SON 2018/251-74, att äldreomsorgen i Täby kommun vid utgången av 2018 skulle vara i absolut toppklass. Detta definierades i sin tur som att Täby kommun skulle vara bland de fem kommuner i länet som har de högsta värdena för indikatorn *helhetsomdöme* i den nationella brukarundersökningen som redovisas i Kolada.

Omfattning

Utförare som driver SÄBO för äldre och dementa och som ingår i valfrihetssystemet kan frivilligt delta i bonussystemet. Detta gäller inte utförare i kommunal regi, då man menar att kommunen har möjlighet att styra och påverka kvalitetsutvecklingen inom den egna verksamheten på andra sätt. Kvalitetspengen omfattar inte heller utförare som tillhandahåller enstaka platser genom direktupphandling. De utförare som väljer att inte ansluta sig ersätts för uppdraget enligt fastställd grundersättning.

Målvärden

Kvalitetspengen baseras på mål fastställda i aktuell verksamhetsplan, indikatorer samt antal inrapporterade och fakturerade dygn.

Verksamhetsplanens mål:

- *Verksamheter som finansieras av Täby kommun håller hög kvalitet*

Indikatorerna i modellen är:

- *andel brukare som är ganska eller mycket nöjda med det särskilda boendet som helhet (nationella brukarundersökningen). Valet av indikatorn motiveras i tjänsteutlåtande av Täby, Drn SON 2015/41-04, med att *helhetsomdömet* är den indikator som bäst avspeglar kvaliteten som helhet i verksamheten.*
- *andel avlidna brukare som smärtskattats under den sista levnadsveckan (Svenska palliativregistret). Valet av indikatorn motiveras i tjänsteutlåtande av Täby, Drn SON 2015/41-04, med att palliativ omvårdnad, d.v.s. vård i livets slutskede, är den del av den vård- och omsorg som ges i särskilt boende och att ett gott och värdigt omhändertagande under livet sista tid därför blir särskilt viktigt. Smärtskattning kan göras med hjälp av olika smärtskattningsinstrument. Instrumenten bedöms bidra till att göra en strukturerad bedömning för att tidigt upptäcka, förebygga och behandla symptom.*

Varje indikator har tilldelats ett indikatorvärde och en vikt, som kan beskrivas som en värdering av hur angeläget kvalitetsområdet är. Genom att först multiplicera indikatorvärde och vikt med indikator och sedan lägga samman dessa resultat, fås ett sammanvägt indikatorvärde. För att erhålla kvalitetspeng måste utförare uppnå ett visst sammanvägt indikatorvärde. Kvalitetspeng utgår i två nivåer beroende på hur högt indikatorvärdet är.

Sedan 2018 har Täby även en kvalitetspeng för utförare inom hemtjänst (ej egen regi). Indikatorer som mäts är *helhetsomdöme* och *inflytande* från nationella brukarundersökningen samt antal *besök hos brukare* som tas fram i verksamhetssystemet Phoniro.

Budgerade medel, utfall och volymer

Täby Kommun	2016	2017	2018
Avsatt budget för kvalitetspeng SÄBO	15 600 000 kr	15 600 000 kr	15 600 000 kr (+ 3 500 000 kr för hemtjänst)
Utbetalad kvalitetspeng	Ca 8 700 000 kr	Ca 8 500 000 kr	6 159 136 kr
Antal deltagande verksamheter	11 st	11 st	11 st

Antal verksamheter som kvalificerat sig till kvalitetspeng	8 st	8 st (samma verksamheter som 2016)	6 st
---	------	------------------------------------	------

Uppgifter hämtade från Kolada samt från vice ordförande Täby Socialnämnd

Resultat

Helhetsomdöme enligt nationell brukarundersökning	81%	81%	78%
Smärtskattning	Täby har inte lämnat uppgifter om detta	Täby har inte lämnat uppgifter om detta	Har ej kunnat mätas då Palliativregistret varit föremål för ombyggnad.

Täbys översyn av kvalitetspengen

Enligt tjänsteutlåtande av Täby, SON 2018/251-74, framgår att *"valfrihetsystemet omfattar hela Stockholms län, vilket innebär att utförare med verksamhet i någon av länets 26 kommuner kan ansluta sig. En utförare som geografiskt ligger i Täby kan fritt sälja sina platser till andra kommuner, vilket flertalet också gör. Dessa omständigheter innebär att den kvalitetspeng som utföraren får inte bara kommer Täbybor till del. En annan omständighet som medför att indikationerna måste ses över är att Täby kommun bara har tillgång till det som inrapporterats i kvalitetsregister för utförare inom Täby kommun. I de fall boendet ligger utanför Täby måste underlaget begäras in från varje utförare, vilket kan medföra en osäkerhet i hanteringen"*.

En utredare i Täby kommun, uttrycker i ett mail till förvaltningen

"Vi håller på att se över kvalitetspengen just nu, det finns en del frågor som vi behöver rätas ut. Vi har använt indikatorer i brukarundersökningen, vilket kan vara vanskligt eftersom det bara speglar ett perspektiv på kvalitet och dessutom är det ju problem med låg svarsfrekvens o s v. Under de tre år som kvalitetspengen delats ut är det i princip samma utförare som har fått respektive inte fått. Vad resultatet beträffar, mätt i resultat i brukarundersökningen, kan inte några direkta större förbättringar noteras".

Alingsåsmodellen

SÄBO

Alingsås kommun har sju vård- och omsorgsboenden som drivs i kommunal regi och två privata utförare (en utförare driver två boenden). Sedan 2014 tillämpar kommunen ett bonussystem för privata utförare inom SÄBO.

Omfattning

De privata utförarna får enligt avtal ersättning i två delar, en grundersättning och en resultatbaserad ersättning. Utförare inom egen regi har ingen resultatbaserad ersättning.

Målvärden

För att tillgodogöra sig resultatbaserad ersättning ska följande vara uppfyllt:

- Sammantaget ska resultatet av *helhetsomdöme* i nationella brukarundersökningen överstiga rikets medelnöjdhet på SÄBO totalt. Nås den nivån utgår en ersättning om 50 kr per plats och dygn. Dock får resultatet inte, nästkommande år, avvika mer än tre procentenheter nedåt jämfört med Alingsås kommuns medelresultat för *helhetsomdöme*. Om så sker utgår ingen ersättning.
- Får boendet bättre resultat än Alingsås kommun utgår ytterligare ersättning om 5 kr per plats och dygn.
- Om brukarundersökningens resultat bedöms som ej tillförlitligt, tex att det är för få svarande (sju eller färre) utgår halv ersättning per plats och dygn.

Resultat

Alingsås kommun <i>Helhetsomdöme</i>	2016	2017	2018
Medel Alingsås	84 %	86 %	86 %
Ginstgården	100 %	92 %	100 %
Kaptenen	70 %	75 %	90 %
Ångabogården	70 %	71 %	92 %

Uppgifter hämtade från Kolada

Möjlig modell

Ett alternativ till Täbys och Alingsås modell skulle kunna vara att ersätta varje utförare för positiv förbättring. *Helhetsomdöme* kan användas som en indikator för detta. Utförarna kan t.ex. få en kvalitetspeng för varje ökad procentenhet i brukarundersökningen för denna indikator. En fråga att ta ställning till med en sådan modell är hur boenden som redan ligger på max (100%) ska hanteras. En möjlig väg är att ge de som ligger på 100% halva kvalitetspengen.

Österåkers ekonomiska förutsättningar att införa kvalitetspeng

Kostnaden för kvalitetspeng ryms inte inom befintlig budget utan behöver finansieras på annat sätt. För att skapa utrymme i budget krävs omfördelning. En annan lösning är att nya medel tillförs.

Om Österåker skulle ersätta privata utförare enligt Alingsåsmodellen så är det tre utförare som skulle ha rätt till bonus utifrån 2018 års resultat. Muskötvägen (100 %), Norrgårdshöjden (100 %) och Smedbygården (96 %). Med hänsyn till antal verkställda dygn för dessa boenden (31 402 dygn totalt) och ersättning á 55 kronor per dygn skulle summan bli 1 727 110 kr i bonus.

Att göra en motsvarande beräkning utifrån Täbysmodellen bedöms vara för komplext med hänsyn till de underlag som krävs från Palliativregistret.

Täby har budgeterat 15,6 miljoner kronor för kvalitetspeng för 12 privata boenden, vilket i snitt ger 1.3 miljoner kronor i budget per boende. Genom att använda motsvarande beräkning för Österåker skulle det ge en budgeterad kostnad för kvalitetspeng om 7,8 miljoner kronor (sex boenden).

Ett införande av kvalitetspeng kommer också att innebära ökade kostnader för uppföljning och administrativ handläggning med bland annat utbetalningar.

Slutsatser

Gemensamt för Täbys och Alingsås bonusmodeller är att indikatorn *helbetsomdöme* används för att mäta resultat.

Alingsås har fått ett bättre resultat för *helbetsomdöme* sedan införandet av resultatbaserad ersättning. De utförare som omfattas har de tre senaste åren förbättrat sina resultat. 2018 utgick resultatbaserad ersättning till samtliga boenden.

Gällande Täby har *helbetsomdöme* försämrats 2018 jämfört med tidigare år (2016, 2017) och färre verksamheter har kvalificerat sig till kvalitetspeng.

Österåkers medelvärde för indikatorn *helbetsomdöme* vid 2018 års brukarundersökning är 79% , vilket ger en placering bland de tre bästa jämfört med liknande kommuner. Spannet per boende ligger från 63% -100%. Österåker har, i enlighet med Vård- och omsorgsnämnden inriktningsmål, fått en ökad andel nöjda omsorgstagare utifrån resultatet *helbetsomdöme* jämfört med tidigare år (2016, 2017).

Utifrån utredningens underlag går det inte med säkerhet att säga att bonussystem påverkar resultaten i brukarundersökningarna. Både SKL och Täby påpekar svårigheten att hitta lämpliga indikatorer. Vad som talar mot att använda indikatorer i brukarundersökningen är bland annat risk för låg svarsfrekvens och svårigheter att säkerställa resultatet, t.ex. är det brukaren, anhörig eller personal som svarat?

Enligt de avtal som Österåker använder ska utförare verksamma inom kommunen uppfylla kraven i Svensk Standard, SS 872500:215, och säkerställa en trygg och säker äldreomsorg med självbestämmande och delaktighet för den äldre personen. I detta ingår att registrera i Palliativregistret.

Kostnaden för kvalitetspeng ryms inte inom befintlig budget och behöver därför finansieras på annat sätt.

Källor

- www.kolada.se
- Svensk Standard SS 872500:215
- Vård- och omsorgsnämndens budget 2018, plan 2019-20
- Mailväxling och telefonsamtal med Rådet för främjande av kommunala analyser
- Socialstyrelsen, sammanställning av nationell brukarundersökning
- Avtal mellan Alingsås kommun och Ängabogårdens äldreboende
- Mailväxling med utredare Täby kommun
- Mailväxling och telefonsamtal med vice ordförande Täby Socialnämnd
- Mailväxling och telefonsamtal med avdelningschef, planeringsavdelningen i Alingsås kommun
- Mailväxling med Avdelning för Vård och Omsorg, SKL
- Mailväxling med gruppchef Äldreenheten, i Nacka kommun
- Mailväxling med Sakkunnig Äldreomsorg i Upplands Väsby kommun
- Mailväxling med Beställarchef Upplands Väsby kommun
- Tjänsteutlåtande Täby kommun, Dnr SON 2015/41-04
- Tjänsteutlåtande Täby kommun, Dnr SON 2017/22-04
- Tjänsteutlåtande Täby kommun, Dnr SON 2018/30-76
- Tjänsteutlåtande Täby kommun, Dnr SON 2018/251-74
- Tjänsteutlåtande Täby kommun, Dnr SON 2019/43-76

Lena Ribbing
Kvalitetsutvecklare