



UPPFÖLJNING AV KVALITETSPREMIE I HEMTJÄNST — ETT FÖRSÖK FÖR ATT STIMULERA KVALITETSUTVECKLING I STOCKHOLMS STAD

Louise Sundberg
Charlotta Ryd
Ida Goliath

Rapport 2024:4
ISSN 1401-5129

Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum är ett kunskapscentrum stiftat av Stockholms stad och Region Stockholm. Vi arbetar för att förbättra äldre personers levnadsbetingelser genom att tillvarata och praktiskt omsätta erfarenheter och forskningsresultat inom områden av särskild betydelse för äldres situation i samhället. Vi genomför forskning och utveckling i egen regi eller i samarbete med eller på uppdrag av kommuner och andra organisationer.

*Läs mer om vår verksamhet på **aldrecentrum.se**. Där hittar du också våra rapporter i digital form.*

Uppföljning av kvalitetspremie i hemtjänst – ett försök för att stimulera kvalitetsutveckling i Stockholms stad

Rapport 2024:4

Louise Sundberg, Charlotta Ryd och Ida Goliath

ISSN 1401-5129

© Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum

Citera oss och sprid gärna våra rapporter, men ange alltid källan.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

INLEDNING	1
<i>Uppdraget.....</i>	<i>1</i>
<i>Slutsatser</i>	<i>1</i>
GENOMFÖRANDE OCH METOD	2
RESULTAT	3
<i>Stimulerar kvalitetspremien till kvalitetsutveckling i hemtjänsten?.....</i>	<i>3</i>
<i>För vem fungerar modellen kvalitetspremie bra?</i>	<i>4</i>
<i>Hemtjänstutförare tankar om indikatorerna i kvalitetspremien</i>	<i>4</i>
<i>Varför valde hemtjänstutförare att söka respektive inte söka kvalitetspremien?</i>	<i>7</i>
<i>Andra aspekter som påverkar kvalitet i hemtjänst.....</i>	<i>7</i>
<i>Äldreförvaltningens lärdomar efter försöket med kvalitetspremie för att öka kvalitet i hemtjänst.....</i>	<i>9</i>
SAMMANFATTANDE REFLEKTIONER	10

INLEDNING

Uppdraget

Äldreförvaltningen i Stockholms stad har gett Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum i uppdrag att följa upp ett försök att implementera en kvalitetspremie inom hemtjänsten. Försöket var politiskt initierat och pågick under perioden maj till december 2022, med syfte att se om premien kunde fungera som ett incitament att sträva mot en ökad kvalitet inom hemtjänsten.

Slutsatser

- Få hemtjänstutförare sökte kvalitetspremien och ännu färre fick ta del av ersättningen.
- Hemtjänstutförare ansåg att de tre indikatorerna för kvalitet som lyfts i kvalitetspremien: kontinuitet, antal timmar utförda av timanställda, och utbildningsnivå, är relevanta kvalitetsmått.
- Hemtjänstutförare arbetar kontinuerligt med kvalitet och införande av en kvalitetspremie tycktes inte stimulera till ökad utveckling.

GENOMFÖRANDE OCH METOD

Inbjudan till att medverka i individuella intervjuer skickades av strateger på äldreförvaltningen till chefer på 16 utförarkontor. Utförarkontor är en hemtjänstlokal som brukare och personal är knutna till.

Därefter kontaktades samtliga inbjudna via mejl av utredare (rapportens författare) på Stiftelsen Äldrecentrum. Totalt genomfördes 13 intervjuer via telefon eller videomöte. De intervjuade representerade utförare från både privat och kommunal hemtjänst och av olika storlek. Av dessa var:

- Fyra kommunala och två privata utförare som ansökt men inte uppnått kraven
- En kommunal och en privat utförare som återtog ansökan
- En kommunal och tre privata utförare som inte hade ansökt
- En privat utförare som ansökt och uppnått två av tre indikatorer

Tidsåtgång för intervjuerna var cirka 30 minuter. De fokuserades kring följande frågor:

- Hur ser du på kvalitetspremien som ett incitament för ökad kvalitet? Tror du att den stimulerar till kvalitetsutveckling?
- För vilka verksamheter tror du att modellen med kvalitetspremie fungerar bra?
- Vad anser du om de olika indikatorerna (kontinuitet, andel timmar utförda av timanställda, och personalens utbildningsnivå) som användes för att mäta kvalitet?
- Finns det andra indikatorer du anser bättre avspeglar kvalitet i din verksamhet?
- Varför valde ni/valde ni inte att ansöka om kvalitetspremien?

Intervjuerna sammanställdes av utredare vid Stiftelsen Äldrecentrum. Därtill sammanställde strateger vid äldreförvaltningen sina lärdomar av försöket med kvalitetspremien i hemtjänst.

RESULTAT

Stimulerar kvalitetspremien till kvalitetsutveckling i hemtjänsten?

De hemtjänstutförare som intervjuats har skiftande uppfattningar om kvalitetspremien kan bidra till en ökad kvalitet inom hemtjänsten, med fler kritiska synpunkter än förespråkande. De som var positivt inställda framhöll att kvalitetspremien utmanar och sporrar till att arbeta med de kvalitetsindikatorer som premien avser. De menar också att den egna sammanställningen ger underlag för att se hur de ligger till och är en möjlighet att arbeta mot en ”kvalitetssäkrad” verksamhet. Majoriteten av de svarande framhöll att kvalitetspremien kunde vara en del av det egna utvecklingsarbetet, men att det finns andra aspekter av kvalitet som premien inte fångar upp.

De hemtjänstutförare som var mer kritiska till kvalitetspremien menade att den inte bidrar till kvalitetsutveckling inom hemtjänsten. Några lyfte att det finns andra aspekter av kvalitet som är viktiga eller till och med kan vara viktigare. Kvalitetspremien kan leda till ett fokus på de tre specificerade kriterierna av kvalitet i hemtjänst, vilket i sin tur kan få till följd att andra kvalitetsaspekter prioriteras ner. Annan kritik riktades mot den ekonomiska ersättningen, den ansågs vara för låg för att ha direkt betydelse för verksamheten. Flera konstaterade också att premien betalas ut sent på året vilket hindrade att kommunala utförare att hinna använda eventuellt beviljade medel. En kommunal utförare framhöll att ett erkännande, en ”kvalitetsstämpel”, var mer eftersträvaransvärt än kvalitetspremiens ekonomiska ersättning. Ett sådant erkännande skulle enligt denna utförare kunna redovisas i exempelvis utförarkatalogen *Hitta hemtjänst* och därmed vara mer värdefullt att arbeta för.

Den främsta kritiken mot kvalitetspremien var dock att mycket av det som inverkar på kvaliteten inom hemtjänsten står utanför utförarnas kontroll, som till exempel att stärka yrkets status (att arbeta inom hemtjänsten) vilken skulle möjliggöra att locka till sig och behålla kvalificerade medarbetare. Flera hemtjänstutförare menar därför att fokus borde läggas på att stimulera kvalitetsutveckling på lång sikt och att det bör vara ett fortlöpande arbete. Det framhölls också att det borde finnas en skälig grundersättning för utvecklings- och kvalitetsarbete, snarare än tillfälliga premier.

En annan aspekt som lyftes var att hemtjänsten redan arbetar med samtliga av kvalitetspremiens indikatorer. De anser därför inte att kvalitetspremien stimulerar till några ytterligare genomgripande kvalitetsförändringar eftersom de ständigt arbetar med att utveckla kvalitet.

För vem fungerar modellen kvalitetspremie bra?

En av frågorna som ställdes var i vilken mån vissa utförare gynnas av premiemodellen. En kommunal utförare resonerade att det kunde vara lättare för privata utförare att använda pengarna då de har möjlighet att spara dem till nästkommande budgetår. Flertalet trodde dock att det inte förelåg någon större skillnad då de menade att både privata och kommunala utförare hanterar liknande utmaningar.

Hemtjänstutförares tankar om indikatorerna i kvalitetspremien

Kvalitetsindikator "kontinuitet"

Samtliga hemtjänstutförare ansåg att kontinuitet är en viktig aspekt som är starkt sammankopplad med kvalitet inom hemtjänsten. Kontinuitet är därmed något som de ständigt arbetar för och de betonar att kontinuitet är viktigt för deras kunder, men också för personalen, och därför en logisk indikator för en kvalitetspremie. Däremot framkom flera synpunkter på hur kontinuitet kan mätas, dels att det var en besvärlig parameter att mäta och det förekom även vissa missförstånd kring hur det skulle mätas. Det förekom även synpunkter på tidsperioden som avsågs, då vissa månader inte avspeglar den ordinarie verksamheten på ett adekvat sätt, till exempel om många är på semester. Andra utförare påtalade att ordinarie personal kan vara under utbildning eller att flera kan ha tillfällig sjukfrånvaro vilket inte heller ger en rättvis bild av hur verksamheten ser ut under resten av året. En utförare konstaterade att stadsdelar kan göra mätningar vid olika tidsperioder när de mäter själva, vilket i sin tur inverkar på utfallet (beroende på hur de mäter kontinuitet själva så kan schemaläggningen anpassas till mätperioden).

Sammantaget var utförarna samstämmiga i att kontinuitet är en viktig parameter och något som de kontinuerligt arbetar med. Att använda kontinuitet som underlag för en kvalitetspremie ansågs därför naturligt. De menar dock att beräkningen av kontinuitet behöver förtydligas då det allmänt beskrevs vara svårt att förstå hur den var framräknad. Vad och hur

som ska beräknas behöver också revideras, utefter tidsintervall och månad för beräkning.

Kvalitetsindikator "andel timmar utförda av timavlönade"

Flera utförare ansåg att andel timmar utförda av timavlönade kan fungera som en indikator för kvalitet men lyfte också att det kanske är den indikator som minst reflekterar det. Flera framhöll att 22 procent var en hög siffra, framför allt i relation till kravet på kontinuitet.

Att ha stor andel tillsvidareanställda lyftes över lag fram som något positivt, både för verksamheten och för den enskilda medarbetaren. Tillsvidareanställningar skapar också trygghet mellan medarbetare i arbetslaget, vilket bidrar till en god psykosocial arbetsmiljö vilken i förlängningen ansågs ha betydelse för kvalitet gentemot kunderna. Flera av cheferna konstaterar dock att många medarbetare föredrar att vara timavlönade. Vissa kan ha arbetat i hemtjänsten som sekundär sysselsättning, vid sidan av exempelvis studier, och varken kan eller önskar ha en tillsvidareanställning. Därtill lyftes att det finns personal som endast arbetar inom hemtjänsten, men som ändå föredrar att vara timavlönad framför tillsvidareanställning då det innebär mer frihet, mindre ansvar och en högre lön (trots att de arbetar samma antal timmar som de med tillsvidareanställning).

En hemtjänstutförare ansåg att tillsvidareanställd personal både är mer engagerad och ansvarstagande. Andra beskrev att de aktivt arbetar med att få ner antalet timavlönade i syfte att uppnå högre kontinuitet i verksamheten. Däremot poängterade några att indikatorn andel timmar utförda av timavlönade inte är relaterad till kontinuitet hos dem då de kan lägga scheman som ger kundkontinuitet oavsett anställningsform. Flera lyfte att timavlönade medarbetare är en nödvändighet för att parera fluktuationer i arbetstryck i en verksamhet i ständig förändring.

Att en hög andel tillsvidareanställningar skulle vara likställt med hög kvalitet var därmed omtvistat. Flera hemtjänstutförare menar att många medarbetare föredrar en friare anställning framför fast anställning, särskilt då många timavlönade kan ha fasta scheman. Många timavlönade har hög kompetens och en hemtjänstutförare menar att minska antalet timavlönade skulle ge en negativ inverkan på kvaliteten. En av de intervjuade cheferna säger:

"Jag vill inte försöka uppfylla kvalitetsindikatorn timavlönad personal, då personalens frihet är ett av de få medel jag har för att behålla kvalificerad, erfaren personal"

Samma person anser också att det skulle ha en negativ ekonomisk inverkan för de utförare som behöver timavlönade för att möta verksamhetens fluktuationer i arbetstryck.

Kvalitetsindikator "utbildningsnivå"

Att ha utbildad personal ansågs över lag vara önskvärt och viktigt för en fungerande verksamhet med hög kvalitet. Kompetens bidrar med trygghet för både de anställda och kunderna.

Flera hemtjänstutförare framhöll dock att utbildning inte nödvändigtvis kan likställas med kompetens. De menar att det snarare är rätt person än rätt utbildning som krävs för att uppnå hög kvalitet och gott bemötande i mötet med kund. Att inte anställa eller välja bort medarbetare som saknar formell utbildning kan därmed resultera i att verksamheten inte kan ta del av värdefull erfarenhet och kompetens. Flera chefer vi talat med beskriver att det finns många arbetsuppgifter som inte kräver den kompetens som fås genom formell utbildning. De anser också att mycket av undersköterskors specifika kompetens går förlorad av den anledningen. Flera hemtjänstutförare berättar att deras utbildade medarbetare väljer att byta arbetsgivare och söker sig till arbetsplatser som kan erbjuda bättre arbetsvillkor, arbetsmiljö och lön och där arbetet innehåller arbetsuppgifter som kräver undersköterskekompetens, exempelvis på särskilda boenden. Flera konstaterar också att det är stor personalomsättning vilket ytterligare försvårar möjligheten att hålla en hög miniminivå av utbildad personal. I chefernas uppdrag ingår att bemanna verksamheten och de menar att de tvingas anställa personer utan utbildning, då de inte finns tillräckligt med sökande med utbildning. Många utförare påtalade att 80 procent utbildade var väldigt högt och ett svårt mål att uppnå men att klara andelen 20 procent undersköterskor beskrevs av en del vara enkelt. Andra utförare påtalade att det kunde vara mycket svårt att rekrytera undersköterskor.

Någon ansåg att det var oklart hur beräkningen av utbildad personal skulle gå till i sammanställningen av underlag till ansökan om kvalitetspremien. En annan hemtjänstutförare var inte varse att timavlönade skulle ingå i underlaget utan förmodade att det enkom var fast personal.

Andra påtalade att det finns olika kriterier för utbildningar gällande poäng och att vad som kan betraktas som tillräcklig utbildning har skiftat över tid. Enligt flera finns många äldre medarbetare med utbildning som inte kan verifieras då äldre dokument har gått förlorade. Detta medförde att flera medarbetares utbildning inte kunde styrkas och anges i underlaget. En hemtjänstutförare berättar att hon har flera anställda under utbildning och att timanställda vikarier (utan utbildning) arbetade vid mätperioden, vilket då missgynnade verksamheten vid sammanställningen inför kvalitetspremien. Hon menade att verksamhetens långsiktiga investeringar för att höja kvaliteten genom att utbilda anställd personal blev en nackdel i sammanhanget.

Varför valde hemtjänstutförare att söka respektive inte söka kvalitetspremien?

Av de hemtjänstutförare som valde att ansöka angav flera att den ekonomiska ersättningen inte var en huvudanledning till ansökan. De beskrev att de såg det som ett tillfälle att testa hur väl de uppfyllde kriterierna och som ett sätt att arbeta med kvalitetsfrågor. Samtliga beskrev att de redan arbetar kontinuerligt med kriterierna varpå det framstod som naturligt för några utförare att ansöka, även om de var införstådda med att det skulle vara svårt att få ersättning. Av liknande skäl avstod andra utförare, eftersom de visste att de inte skulle nå upp till kriterierna. Skillnaden var att de som ändå valde att göra ansökan såg det som ett sätt att sammanställa och få kunskap om sina egna nivåer utifrån de efterfrågade kriterierna. I något fall var det dock en ren uppmaning från chefen, vilket beskrevs som bortkastad tid av den som utförde datainsamlingen.

Några utförare angav att ersättningen var ett skäl att söka, att det skulle ge ett tillskott till en ansträngd ekonomi. Andra utförare avstod av samma anledning, de ansåg att ersättningen i förhållande till arbetsinsatsen som krävdes för att ta fram underlaget var för liten.

Andra aspekter som påverkar kvalitet i hemtjänst

Hemtjänstutförarna hade ett antal olika förslag på aspekter som de ansåg är viktiga för verksamhetens kvalitet. Två som lyftes oftare än andra var kundnöjdhet och personalnöjdhet.

Majoriteten av cheferna framhöll att det är kundens upplevelse av trygghet och nöjdhet med tjänsten som återspeglar kvaliteten bäst. Allt arbete utförs med kundens välbefinnande i fokus och verksamhetens mål är att

kunden ska uppleva att de får vård och omsorg av hög kvalitet. Att utgå från kundens perspektiv framhölls därför som centralt. Men även medarbetarnas upplevelser av att ha en god arbetsmiljö och goda arbetsförhållanden lyftes som en viktig förutsättning för kvalitet. Medarbetarundersökningar skulle därför kunna vara en bra indikator där faktorer som schema, lön, stress och annat av betydelse för goda arbetsförhållanden mäts. Personalomsättning skulle också kunna vara en indikator som kan återspegla detta.

Andra aspekter som framhölls var anhörigas nöjdhet med hemtjänstinsatserna, utförd tid (det vill säga nyttjandegraden av de beställda timmarna), det egna arbetet med kvalitetsutveckling, men också om verksamheten var stjärnmärkt, har Silviacertifiering, palliativa team samt demensteam som stödjer kunder och medarbetare. Någon menar att medarbetarnas språkkunskaper skulle kunna vara en kvalitetsindikator då det är väl känt att språkbarriärer påverkar kundens upplevelser av kvalitet. God kunskap i svenska språket ansågs viktigt, men cheferna ansåg också att det finns en rad fördelar med en mångspråkig arbetsgrupp, exempelvis att fler kunder kan tala sitt modersmål med personalen. Ytterligare aspekter av kvalitetsarbete som lyftes var avvikelshantering och sättet man arbetar med dessa, det vill säga hur avvikelserna följs upp och åtgärdas framför antalet avvikelser. Andra definitioner av kontinuitet som uppfattades som viktigt för kvalitet till kunderna nämndes också, exempelvis att besöken sker vid samma tidpunkter, men också hur besöken utförs och att rutiner följs. Det lyftes också att kvalitetspremien skulle kunna utgå från hur många av kriterierna som en verksamhet uppfyller. Det vill säga att om en verksamhet uppfyller en eller två av kriterierna så får de ersättning utifrån dessa.

Utförarna beskrev även andra aspekter som de tyckte var direkt relaterade till kvalitet, men som inte benämndes som potentiella indikatorer. Tidspress av olika slag var ett återkommande tema, det vill säga att medarbetarna inte har tillräckligt med beviljad tid hos kunden ansågs påverka kvaliteten vid besöken. Ett par av hemtjänstutförarna menade att tiden som det tar att ta sig mellan kunder är en stressfaktor för medarbetarna och att detta dessutom är tid som inte ger ekonomisk ersättning, vilket får både kvalitets- och ekonomiska konsekvenser för verksamheten. Detta var särskilt ett problem för de utförare som utför hemtjänst centralt i staden där trafik och parkering ofta orsakar förseningar. Även tid som går förlorad om en kund avsäger sig besök, vilket återigen blir tid utan

ekonomisk ersättning. Tidspress påverkar således kvaliteten på flera sätt: direkt hos kund, personalens arbetsmiljö, verksamhetens ekonomi och möjligheter att genomföra kvalitetshöjande aktiviteter, till exempel utbildning, handledning, reflektion.

Äldreförvaltningens lärdomar efter försöket med kvalitetspremie för att öka kvalitet i hemtjänst

Indikatorn utbildad personal har utgått från antal medarbetare som är utbildade. En lärdom som ansvariga strateger på äldreförvaltningen pekar på, är att det hade varit bättre att beräkna tid hos kund som utförts av utbildad personal. De menar att målsättningen är att så stor andel av utförda insatser hos kund som möjligt ska vara av utbildad personal.

Strategerna anser också att det borde funnits någon form av volymkrav, det vill säga att utföraren ska ha minst x antal kunder för att kunna ansöka om premien. Den utförare som tilldelades kvalitetspremien hade en månadsanställd personal utan adekvat utbildning som gick till en kund. Bolaget uppfyllde därmed två av tre kriterier.

Strategerna erfor att det behövdes en kvalitetssäkring av inlämnade uppgifter. Vid uppföljning framkom exempelvis att andelen utbildad personal inte stämde med inlämnade uppgifter. De upptäckte också att uppgifter som fanns på *Hitta hemtjänst* och i *Paraplysystemet* inte alltid överensstämde vilket försvårade uppföljningen av ansökan. Vissa utförarkontor var i verkligheten organiserade på ett annat sätt än det redovisats i *Hitta hemtjänst* och *Paraplysystemet*. Flera utförare hade också personal i systemet som hade slutat och borde varit borttagna.

Strategerna konstaterar slutligen att utbetalning av premien låg för sent på året. Merparten av de kommunala utförarna är inte resultatenheter och får därmed inte överföra pengarna till nästa budgetår.

SAMMANFATTANDE REFLEKTIONER

I Stockholms stads budget för 2021 angavs att ”kommunstyrelsen i samarbete med äldre nämnden ska pröva att i mindre skala utforma ersättningen till hemtjänstutförare så att hög kvalitet och kontinuitet främjas, och sedan utvärdera detta” (Tjänsteutlåtande Dnr KS 2021/1471). Kvalitetspremien var ett initiativ av dåvarande majoritet, som bedrevs som ett försök under 2022 som syftade till att stimulera kvalitetsutveckling inom hemtjänsten. Försöket med kvalitetspremien visar dock på en mycket begränsad effekt. Det var få utförare som ansökte om premien och det var ännu färre som levde upp till kraven och blev beviljade ersättning.

I förarbeten till socialtjänstlagen definieras närmare vad som menas med god kvalitet i socialtjänsten. Här beskrivs olika områden som tillsammans verkar för god kvalitet:

”hur väl verksamheten uppfyller lagstiftningens krav och de kommunala målen, socialnämndens system för att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet, ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, hur väl verksamheten tillgodoser enskilda och grupper behov av stöd och hjälp, personalens kunskaper, kompetens och fortbildning, arbetsledningens kompetens och organisering, rättssäkerhet, tillgänglighet och bemötande i verksamheten samt hur den enskilde och andra intressenten uppfattar verksamhetens kvalitet samt uppföljning och utvärdering av verksamheten” (Tjänsteutlåtande Dnr KS 2021/1471).

Valet av indikatorer till försöket med kvalitetspremien motiveras utifrån kunskap om vad som påverkar kvalitet inom hemtjänsten, men också att de bör ge positiva effekter på omsorg, att de är robusta mot manipulation, minskar mängden administration, är påverkningssbara, stabila över tid och möjliga att kontrollera. Äldreförvaltningen identifierade dock ett behov av att kvalitetssäkra utförarnas underlag och den genomförda undersökningen visar att de hemtjänstutförare som inte sökte kvalitetspremien angav att det medförde mer administrativt arbete än vinst av den ekonomiska ersättning premien.

Vi konstaterar att få hemtjänstutförare sökte kvalitetspremien och ännu färre fick ta del av ersättningen. Att flera ändå valt att ansöka, vissa

med vetskap om att de inte skulle uppnå kraven, pekar på ett engagemang för kvalitetsfrågor, men också en vilja att få mått på det kvalitetsarbete de bedriver.

Samtliga utförare vi talat med framhåller att kvalitetsfrågor inom hemtjänsten är ett högt prioriterat område och att de arbetar kontinuerligt med dessa frågor, både utifrån ett kundperspektiv och ett medarbetarperspektiv. De parametrar som låg till grund för försöket kring kvalitetspremien, kontinuitet, utbildning samt antalet andelen timanställda, är alla aspekter av kvalitet som hemtjänstutförarna sedan tidigare arbetar fortlöpande med och som ansågs vara högst relevanta aspekter av kvalitet. Av samma anledning har försöket med kvalitetspremien en begränsad inverkan på dessa indikatorer, eftersom de redan arbetas kontinuerligt med. Resultatet visar att utförarna har en rad förbehåll i förhållande till de valda kriterierna. Utbildad personal är inte alltid likställt med rätt kompetens. Det finns många medarbetare utan utbildning som har hög kompetens och undersköterskor i sin tur får inte alltid användning av sin kompetens i tillräcklig utsträckning inom hemtjänsten. Resultatet visar också att timavlönad personal i flera fall är en självvald anställningsform som därtill inte nödvändigtvis påverkar kundens upplevelser av kontinuitet. Något som inte var inkluderat i försöket med kvalitetspremie var personalens arbetsmiljö och trivsel på arbetet. Flera utförare lyfte dock detta som nära kopplat till kvaliteten på den vård och omsorg kunderna får. När medarbetare trivs på arbetet blir personalomsättning låg, både bland tillsvidareanställd och timavlönad personal. Detta innebär att kompetens behålls i verksamheten och ger bättre förutsättningar för god kontinuitet. God arbetsmiljö och trivsel ansågs också leda till att personalen blir mer engagerad i sitt arbete och bemöter kunder på ett bättre sätt.

Flera utförare har påtalat att den viktigaste parametern för kvalitet är kundnöjdhet och att eventuella kvalitetspremier borde ha fokus på det. Kundnöjdhet mäts i brukarundersökningen, dock är svarsfrekvensen i dessa undersökningar ofta för låg för att utgöra ett tillförlitligt informationsunderlag för försök likt kvalitetspremien. För en rättvis bedömning behövdes därför andra parametrar användas. Det är också viktigt att det finns en tydlighet kring vad som avses med kvalitet i detta sammanhang samt hur de olika indikatorerna hänger samman med och påverkar kvaliteten.

Kvalitet inom hemtjänsten är en stor och angelägen fråga och hemtjänstutförare hanterar dagligen utmaningar i arbetet med att stärka kvaliteten

i verksamheten. Utmaningarna är dock så pass omfattande att det de också behöver bemötas på en övergripande strukturnivå. Samtliga hemtjänstutförare är positiva till satsningar som syftar till att öka kvalitet inom hemtjänsten, men de betonar att de behöver få mer långsiktigt stöd som möjliggör att de kan arbeta med kvalitetsfrågor mer långsiktigt.

Under perioden maj till december 2022 gjorde Stockholms stad ett försök att implementera en kvalitetspremie i hemtjänsten, för att se om det kunde fungera som ett incitament för verksamheterna att sträva mot ökad kvalitet. I sina ansökningar fick de redovisa ett antal indikatorer som Stockholms stad valt ut som mått på kvalitet: personalkontinuitet, antal timmar utförda av timanställda och utbildningsnivå. Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum fick i uppdrag av äldreförvaltningen att följa upp försöket.

Denna rapport bygger på 13 intervjuer med chefer från utförare av privat och kommunal hemtjänst av olika storlek. Dessutom har äldreförvaltningens strategier sammanställt sina lärdomar av försöket. Tillsammans ger de en bild exempelvis av om kvalitetspremien stimulerar till kvalitetsutveckling, för vem modellen passar bra, vilka tankar verksamheterna hade om kvalitetspremiens indikatorer, varför man valde att söka eller inte söka premien, och vad som påverkar kvalitet i hemtjänst.

Rapportens slutsatser blir bland annat att försöket med kvalitetspremien hade en mycket begränsad effekt. Få utförare ansökte om premien och ännu färre levde upp till kraven och blev beviljade ersättning. Hemtjänstutförare ansåg att kvalitetspremiens tre indikatorer för kvalitet är relevanta kvalitetsmått. De arbetar också kontinuerligt med kvalitetsutveckling, och införandet av kvalitetspremien tycktes inte stimulera denna utveckling ytterligare.

