

Model til opgørelse af brugertidsprocenter (BTP) i ældreplejen.

Publikationen er udgivet af
Socialstyrelsen
Edisonsvej 18, 1.
5000 Odense C
Tlf: 72 42 37 00
E-mail: servicestyrelsen@servicestyrelsen.dk
www.servicestyrelsen.dk

Indhold udarbejdet af Social- og Integrationsministeriet, KL og Socialstyrelsen.

Download eller bestil rapporten på www.servicestyrelsen.dk.

Der kan frit citeres fra rapporten med angivelse af kilde.

Digital ISBN: 978-87-92743-97-8

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	1
1.1 Model til opgørelse af direkte brugertidsprocent	1
1.2 Hvad er BTP?	1
1.3 Formålet med opgørelsen af BTP	2
1.4 Hvilke ydelser omfatter modellen?	3
1.5 Om vejledningen	3
2. Modellens niveauer	4
2.1 Modellens struktur	4
2.2 Modellens hovedkategorier: Niveau 1	4
2.3 Modellens indholdskategorier: Niveau 2	5
2.4 Modellens forklaringskategorier: Niveau 3	5
3. Modellens fire hovedkategorier	7
3.1 "Direkte brugertid"	7
3.2 "Indirekte brugertid"	8
3.3 "Kvalifikationstid"	8
3.4 "Beredskabstid"	8
4. Fremmødetiden	9
4.1 "Fremmødetiden"	9
4.2 Opgørelse af "fremmødetiden"	9
5. Minimumsopgørelse	10
5.1 Minimumsopgørelse med henblik på timeprisberegning	10
5.2 Opdeling af "direkte brugertid" på ydelseskategorier	11
5.3 Tidsregistrering med henblik på benchmarking mv.	12
6. Vejledning til at opgøre de fire hovedkategorier	13
6.1 Direkte brugertid	13
6.2 Sammenhængen mellem "direkte brugertid" og "visiteret tid"	13
6.3 Indirekte brugertid	13
6.4 Kvalifikationstid	14
6.5 Beredskabstid	14
7. Opgørelse af BTP	15
7.1 Fejlregistreringer	15
7.2 Særlige personalegrupper	15
7.3 Beregning af BTP	16
7.4 Udregning af de årligt leverede timer	16
7.5 Fra BTP til timepriser	17
8. Procesvejledning	19
8.1 Kom godt i gang med BTP-opgørelsen	19
1 Opstart og planlægning	19
2 Valg af niveau og tidsintervaller	19
3 Valg af dataindsamlingsmetode	20

4	Periode og omfang af registreringen	20
5	Tilpasning af registreringsskemaer og opsamlingsværktøj	21
6	Instruktion af personale.....	22
7	Afprøv værktøjet i pilottest	22
8	Processen under tidsregistreringen.....	23
9	Opgørelse af Brugertidsprocenten mv.	23
10	Kvalitetssikring og analyse af data	24
9.	Eksempler.....	25
9.1	Beregning af BTP	25
9.2	Eksempel på registreringsskema.....	28
9.3	BTP-opgørelse for kommuner med forskellige priskategorier	28
10.	Bilag.....	32
10.1	Udspecificering af modellens niveauer	32
	Direkte brugertid	33
	Indirekte brugertid.....	36
	Kvalifikationstid	37
	Beredskabstid.....	39
10.2	Vejledning til udfyldelse af registreringsskema	40
10.3	Tjekliste (ansvarshavende).....	41
10.4	Vejledning til registrering (registrerende personale).....	42

1. Indledning

1.1 Model til opgørelse af direkte brugertidsprocent

På baggrund af en stor efterspørgsel fra landets kommuner udgav Socialministeriet og KL i 2004 en model til beregning af tidsforbruget hos den kommunale leverandørs udførende personale. På baggrund af de hidtidige erfaringer med den praktiske anvendelse af modellen gik Socialministeriet og KL i 2010 sammen om at lave en revideret model til beregning af brugertidsprocenten (BTP).

Modellen er et frivilligt redskab til de kommuner, der opgør deres timeprisberegninger på fritvalgsområdet ud fra en stikprøve af den faktisk leverede tid.

I forhold til den tidligere udgave af BTP-modellen er BTP justeret, så BTP nu beregnes ud fra fremmødetiden og ikke som tidligere fra den samlede arbejdstid. Kommunen skal derfor ikke længere opgøre fraværet for at beregne BTP. Der er også sket en justering i forhold til, hvordan fejlregistreringer i stikprøven skal behandles.

KL har desuden udarbejdet et nyt regneark, som kommunen kan bruge til at beregne BTP med udgangspunkt i en stikprøve af medarbejdernes tidsforbrug. I det nye regneark har kommunen mulighed for at lade andre ydelser som fx hjemmesygepleje og træning indgå i modellen på lige fod med fritvalgsydelse personlig pleje og praktisk hjælp. BTP-modellen er dog en begrebsmodel, som kan anvendes, uanset om man ønsker at bruge KL's regneark eller ej.

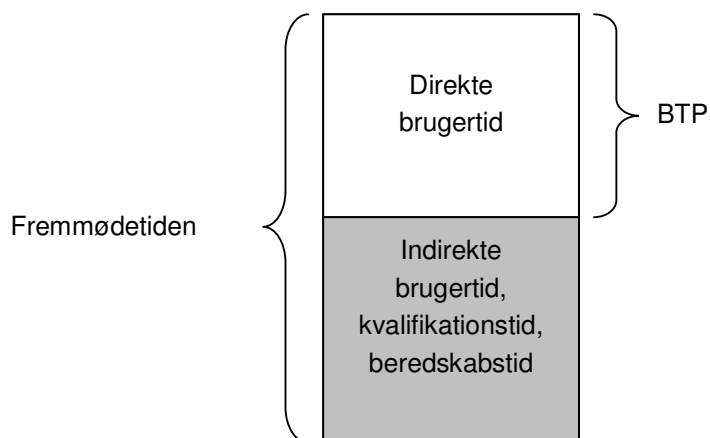
I denne vejledning og på internetsiden www.brugertidsprocent.dk gennemgås metoden bag brugertidsprocenten (BTP). Hjemmesiden indeholder denne vejledning til at anvende BTP i forbindelse med timeprisberegningerne samt forskellige redskaber, herunder et regneark, som guider brugerne gennem indtastningen og beregningen af BTP. Siderne henvender sig primært til de personer i forvaltningen, der beskæftiger sig med administration og økonomi på ældreområdet.

1.2 Hvad er BTP?

BTP angiver den "direkte brugertids" andel af "fremmødetiden", dvs. den andel af tid som den kommunale leverandørs udførende personale anvender i eller med udgangspunkt i brugerens hjem ud af den samlede fremmødetid.

Fremmødetiden er den tid, hvor medarbejderen er mødt på arbejde. Fremmødetiden opdeles i kategorierne: "Direkte brugertid", "indirekte brugertid", "kvalifikationstid" og "beredskabstid", som det er illustreret i nedenstående model.

BTP-modellen over tidsforbrug i hjemmeplejen



1.3 Formålet med opgørelsen af BTP

Opgørelsen af BTP er et nødvendigt grundlag for at beregne timepriserne for hjemmehjælpsydelser leveret i hjemmet, hvis medarbejderne ikke fuldt ud registrerer deres tidsforbrug hele året.

Med en præcis og ensartet opgørelse af BTP får kommunen endvidere et godt registrerings- og dokumentationsredskab, som kan anvendes til benchmarking mellem kommunens distrikter, mellem forskellige leverandørvirksomheder i den enkelte kommune eller mellem forskellige kommuners leverandørvirksomheder.

Modellen er her beskrevet i sin mest udvidede form. Det vil i langt de fleste tilfælde ikke være nødvendigt at gå i dybden med alle elementer af modellen. Hvis formålet med opgørelsen alene er en timeprisberegning, vil det alene være nødvendigt at foretage en minimumsopgørelse.

Det er vigtigt, at opgørelsesmetoden i de forskellige enheder er helt ens, hvad enten der er tale om intern eller ekstern benchmarking eller beregning af timepriser. Derfor er alle begreber, kategorier og opgørelsesmetoder beskrevet detaljeret og entydigt i modellen.

1.4 Hvilke ydelser omfatter modellen?

BTP-modellen omfatter først og fremmest ydelserne personlig pleje og praktisk hjælp, efter servicelovens § 83. Disse områder er omfattet af det frie leverandørvalg (jf. § 91 i lov om social service). Selvom modellen er udviklet til anvendelse på fritvalgsområdet, kan metoden også bruges på tilgrænsende ydelser som fx hjemmesygepleje og træning leveret i borgerens hjem.

Det er kun det udførende personales tidsforbrug, som skal indgå i opgørelsen. De medarbejdere i leverandørenheden, som ikke direkte udfører personlig pleje, praktisk hjælp eller andre ydelser – fx ledelsen, administrativt personale, mv. – indgår ikke i opgørelsen. Det skal der naturligvis tages hensyn til ved prisberegningen, som også omfatter alle omkostningerne ved leverandørvirksomheden.

Såfremt kommunen har medarbejdere, som både har udførende opgaver og fx ledelsesopgaver, skal medarbejderen alene registrere den andel af tidsforbruget, som de udførende opgaver udgør. Det er samtidig alene den tid, der skal indgå i den samlede opgørelse med en tilsvarende andel. Dette gælder kun, såfremt ledelsesopgaverne ligger udover de administrative og organisatoriske opgaver, som er beskrevet under kategorien ”kvalifikationstid”.

Modellen er udviklet med henblik på den kommunale leverandørs tidsopgørelse. Private leverandører kan imidlertid også lade sig inspirere af modellen.

1.5 Om vejledningen

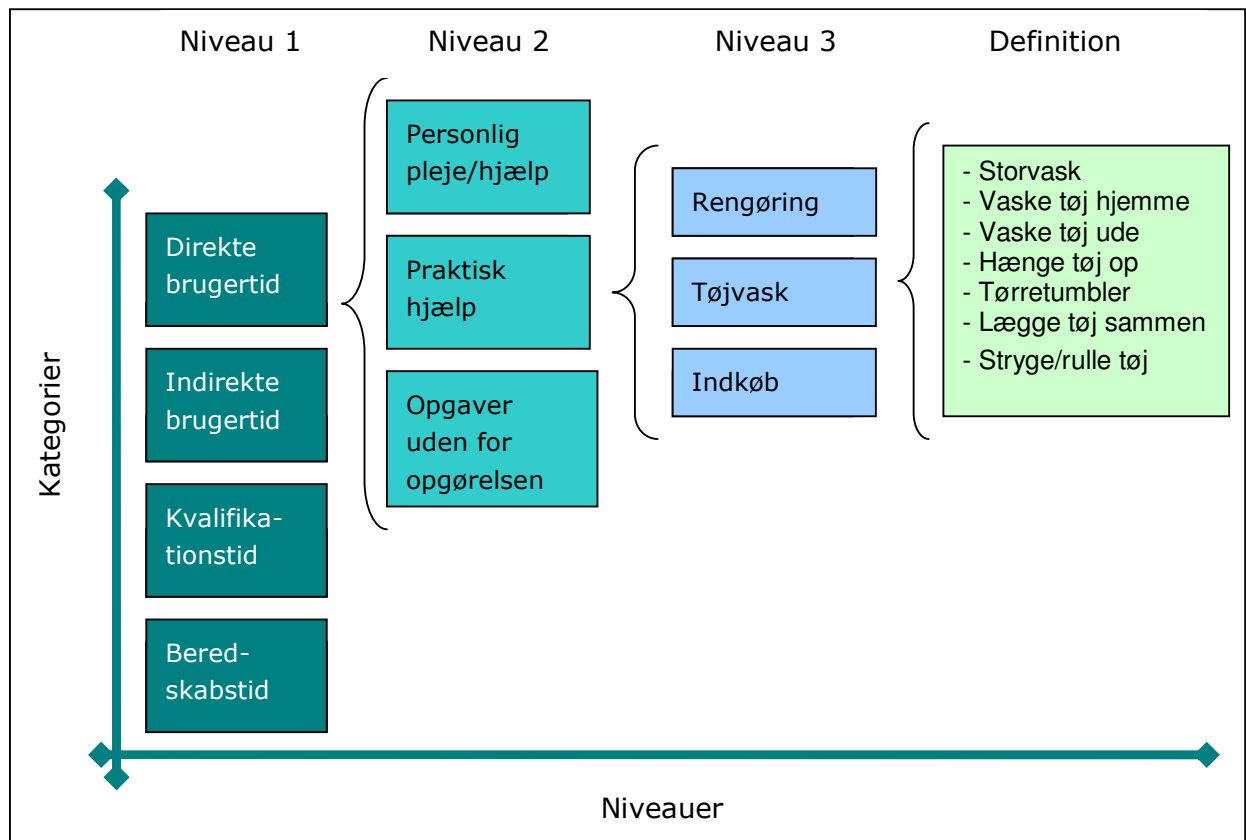
I nedenstående vejledning findes en gennemgang af BTP-modellens elementer (afsnit 2-5) samt en praktisk beskrivelse, af hvordan disse opgøres og beregnes (afsnit 6-9). På hjemmesiden www.brugertidsprocent.dk findes det tilhørende regneark.

2. Modellens niveauer

2.1 Modellens struktur

Modellen er opbygget af en række kategorier, som er fordelt på tre niveauer. Hvert niveau definerer det foregående niveau.

Figur 1:



2.2 Modellens hovedkategorier: Niveau 1

Niveau 1 i modellen indeholder fire hovedkategorier, som beskriver, hvilken type tid, der er tale om. De fire hovedkategorier er:

- ”Direkte brugertid”
- ”Indirekte brugertid”
- ”Kvalifikationstid”

- ”Beredskabstid”

Beregningen af BTP tager udgangspunkt i disse fire kategorier, hvorfor det er væsentligt for resultatet, at kategorierne på niveau 1 defineres entydigt.

En yderligere beskrivelse af de fire hovedkategorier findes i [afsnit 3](#).

2.3 Modellens indholdskategorier: Niveau 2

Niveau 2 beskriver indholdet af niveau 1. Samtidig er niveau 2 væsentlig i forbindelse med timeprisberegninger og fx benchmarking.

For at beregne timepriser vil det kun være den direkte brugertid, som skal opgøres på niveau 2, dvs. kategorierne "personlig hjælp/pleje", "praktisk hjælp" og "opgaver uden for opgørelsen" som vist i figur 1. Den øvrige tid kan opgøres på niveau 1 eller registreres samlet som én fælles kategori.

Til benchmarking eller intern ledelsesinformation kan man frit vælge, hvilke dele af modellen man ønsker at sætte særligt fokus på og hermed opgøre på niveau 2 eller 3.

Dog vil det ofte være en god idé at registrere på niveau 2, hvad angår "indirekte brugertid", "kvalifikationstid" og "beredskabstid", da det er nemmere for medarbejderen at registrere på niveau 2 end niveau 1. Titlen på kategorierne på niveau 2 relaterer sig mere til selve opgaven og er derfor mere selvforklarende. Det har dog ikke direkte betydning for beregningen af BTP eller timepriser, om disse kategorier registreres på niveau 1 eller niveau 2.

2.4 Modellens forklaringskategorier: Niveau 3

Niveau 3 beskriver indholdet af niveau 2. Niveau 3 forklarer, hvilke delelementer niveau 2 består af. Det vil ofte ikke være nødvendigt at foretage registrering på niveau 3. I mange tilfælde er der fx kun behov for at vide, om medarbejderen har udført "personlig pleje" eller "praktisk hjælp" (niveau 2 kategorier) på et givet tidspunkt, men ikke hvorvidt der er tale om "psykisk pleje og omsorg" eller "ernæring", som er kategorier på niveau 3 (se [bilag 10.1](#)).

At modellens kategorier på niveau 2 alligevel er defineret udtømmende på niveau 3, skyldes, at det er vigtigt, at modellen anvendes ens i alle opgørelser uafhængigt af sted og tidspunkt.

Det kan i særlige tilfælde være af interesse at opgøre én af de fire hovedkategorier på niveau 3. Dette gør sig gældende, når man ønsker detaljeret viden om tidsforbruget til særlige problemområder. Fx kan det være relevant at kortlægge mødeaktiviteten. Det kan også i forbindelse med udvikling af et visitationsredskab være relevant at kortlægge, hvad medarbejderne anvender den "direkte brugertid" til på niveau 3.

3. Modellens fire hovedkategorier

3.1 "Direkte brugertid"

Den "direkte brugertid" omfatter den tid, som medarbejderen er i brugerens hjem, eller som medarbejderen anvender med udgangspunkt i brugerens hjem. Dette omfatter tid anvendt sammen med brugeren eller for brugeren i forbindelse med tøjvask eller indkøb.

I kategorien indgår også:

- Samtaler ansigt til ansigt med brugeren
- Telefonsamtaler fra brugerens hjem fx med brugerens pårørende eller læge
- Samtaler ansigt til ansigt med fx brugerens pårørende eller læge i brugerens hjem
- Dokumentation, som finder sted i brugerens hjem

Det betyder, at kategoriseringen ikke nødvendigvis er opgaveafhængig. Fx er et opkald til lægen eller pårørende foretaget fra brugerens hjem "direkte brugertid", mens et opkald fra kontoret er "indirekte brugertid".

Dokumentation, som finder sted i brugerens hjem, skal registreres under kategorien "anden hjælp til brugeren". Det skal understreges, at tidsforbruget til dokumentation normalt er minimalt, hvorfor det ikke altid er nødvendigt at registrere dette tidsforbrug.

I modellen består den direkte brugertid på niveau 2 af ydelserne "personlig hjælp/pleje", "praktisk hjælp" og "opgaver uden for opgørelsen" samt muligheden for at lade andre ydelser som fx. hjemmesygepleje- og træningsydelser indgå. De direkte brugertidsydelser som kommunen ikke ønsker at udregne en særskilt BTP for, betegnes samlet for "opgaver uden for opgørelsen". Ønsker kommunen fx at beregne en selvstændig BTP for hjemmesygeplejeydelser, som leveres efter sundhedsloven, gøres dette i en selvstændig ydelseskategori, og ønsker kommunen ikke at beregne en selvstændig BTP for fx hjemmesygeplejeydelser, registreres ydelserne under "opgaver uden for opgørelsen".

3.2 "Indirekte brugertid"

"Indirekte brugertid" omfatter de ydelser, som relaterer sig til én eller flere brugere, men som ikke finder sted i eller har udgangspunkt i brugerens hjem. Dette omfatter fx telefonsamtaler med brugeren.

Den indirekte brugertid er i modellen delt op i opgaverne: "Kontakt", "fællesopgaver vedr. flere brugere" og "vejtid".

3.3 "Kvalifikationstid"

"Kvalifikationstiden" omfatter opgaver, der er en nødvendig del af det udførende personales arbejde, men som hverken direkte eller indirekte knytter sig til brugerne. Opgaverne er i modellen relateret til "udvikling og uddannelse", "møder" og "organisering".

3.4 "Beredskabstid"

"Beredskabstiden" er den tid, som det udførende personale – planlagt eller ikke planlagt – anvender til at stå til rådighed for brugerne på arbejdspladsen. Dvs. at kategorien bl.a. omfatter:

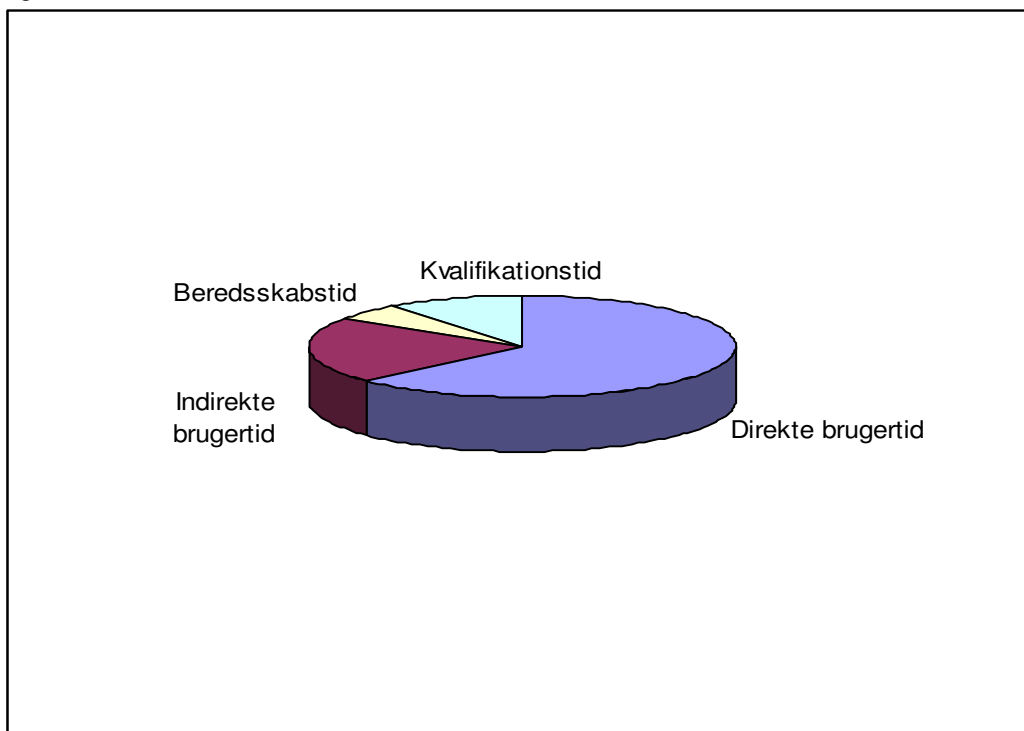
- Den tid, hvor nattevagten står til rådighed i tilfælde af nødopkald. Denne form for "beredskabstid" er planlagt og begrundet i et behov for backup.
- Den tid, som er til rådighed, fordi en bruger fx har aflyst et besøg i sidste øjeblik.
- Den tid, hvor medarbejderen går forgæves, fordi brugeren ikke er hjemme.

4. Fremmødetiden

4.1 "Fremmødetiden"

"Fremmødetiden" er den tid, hvor personalet står til rådighed for arbejdspladsen. Dvs. den "direkte brugertid", "indirekte brugertid", "kvalifikationstid" og "beredskabstid" til sammen.

Figur 2:



4.2 Opgørelse af "fremmødetiden"

Fremmødetiden hentes i de fleste tilfælde fra kommunernes vagtplansystem. Fremmødetiden er den del af medarbejdernes arbejdstid, hvor de faktisk er på arbejde. Ferie, sygdom mv. indgår ikke i fremmødetiden.

Det betyder, at kommunerne skal sikre sig, at registreringerne i vagtplansystemet er korrekte. Det er således yderst vigtigt, at det registreres, hvis de ansatte eksempelvis er på kursus, eller hvis nattevagten har aktiviteter i dagtimerne. Disse aktiviteter indgår i fremmødetiden.

5. Minimumsopgørelse

5.1 Minimumsopgørelse med henblik på timeprisberegning

Den "direkte brugertid" skal registreres på niveau 2 for at beregne timepriser for ydelserne personlig pleje og praktisk hjælp. Kategorierne "indirekte brugertid", "kvalifikationstid" og "beredskabstid" kan derimod registreres på niveau 1, hvis der ikke i andre sammenhænge er behov for at få oplysninger om tidsforbruget inden for disse kategorier.

Hvis kommunen kun har oprettet selvstændige priser på de ydelseskategorier, som er defineret i lovgrundlaget¹, og hvor det er nødvendigt at kende timepriserne, dvs. for ydelserne:

"Personlig pleje" hverdagstimer

"Personlig pleje" øvrige tider

"Praktisk hjælp"

er det kun nødvendigt at registrere den "direkte brugertid" på niveau 2, dvs. kategorierne "personlig hjælp/pleje" og "praktisk hjælp". Herudover vil medarbejderne ofte udføre andre opgaver direkte over for brugerne som fx hjemmesygeplejeydelser, træningsydelser, ledsagelse med videre. Hvis kommunen kun opererer med priser på de lovpligtige ydelseskategorier, altså personlig pleje og praktisk hjælp, skal alle øvrige opgaver, som medarbejderne udfører direkte overfor brugerne, registreres som én selvstændig ydelseskategori: "Opgaver uden for opgørelsen". Dette gælder også, hvis en medarbejder udfører opgaver uden for fritvalgsområdet. Dette er nødvendigt for, at beregningen af BTP'er på selve fritvalgsområdet kan blive retvisende.

I modellens regneark til beregning af brugertidsprocenter bliver tidsanvendelsen på opgaver uden for fritvalgsområdet sat i forhold til den samlede fremmødetid. Herved undgår man, at BTP'erne på fritvalgsområdet "belastes" af tidsanvendelsen på andre opgaver, som udføres direkte over for brugerne.

¹ jf. § 10 og 13 i Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder og frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp m.v.

Hvis kommunen ønsker at beregne selvstændige priser for opgaver uden for fritvalgsområdet fx hjemmesygepleje eller træning, skal disse opgavekategorier defineres, og tidsanvendelsen skal registreres særskilt. Det gælder også, hvis kommunen har oprettet andre ydelseskategorier under fritvalgsområdet med selvstændige priser. I så fald skal disse kategorier indgå som erstatning for niveau 3. Eksempelvis hvis kommunen har opsplittet "praktisk hjælp" i "rengøring", "indkøb" og "tøjvask".

Kommunen skal tilrette det regneark, som anvendes til beregningerne, således at man får en særskilt BTP med tilhørende timepris på alle de ydelseskategorier, som kommunen fastsætter særskilte priskrav for. Modellens regneark understøtter beregning af timepriser for op til fem forskellige ydelseskategorier.

5.2 Opdeling af "direkte brugertid" på ydelseskategorier

For at kunne beregne særskilte timepriser for de enkelte ydelseskategorier, opgøres BTP for hver ydelseskategori. Timeprisberegningen skal som minimum opdeles efter ydelserne: Praktisk hjælp, personlig pleje på hverdagstimer samt personlig pleje på øvrige tider. BTP opgøres særskilt for de respektive priskategorier.

I kommuner, hvor den personlige pleje og praktiske hjælp til borgere omfattet af fritvalgsbestemmelserne udføres af separate organisatoriske enheder, og hermed udføres af forskellige medarbejdergrupper, kan man umiddelbart udregne BTP for de enkelte grupper og hermed for kategorierne "personlig hjælp/pleje" og "praktisk hjælp".

Hvis kommunen har integreret den personlige pleje og praktiske hjælp, kan det derimod være et problem at fordele den tid, som anvendes til "indirekte brugertid", "kvalifikationstid" og "beredskabstid" på hhv. "personlig hjælp/pleje", "praktisk hjælp" og andre aktiviteter, som medarbejderne udfører direkte for brugerne. Dette skyldes, at fx "beredskabstid" og "kvalifikationstid" herunder både "møder" og "uddannelse" sandsynligvis i højere grad retter sig mod personlig pleje end praktisk hjælp.

Det er derfor nødvendigt at skønne over denne fordeling. I det regneark, der er udarbejdet som støtte til kommunerne ved brug af BTP-modellen, beregnes et skøn over denne fordeling automatisk ud fra medarbejdernes registreringer af den direkte brugertid. I skønnet fordeles den indirekte brugertid mm. ud fra hver medarbejders tid anvendt på hhv. personlig pleje, praktisk hjælp og andre ydelseskategorier. Hvis medarbejderen fx har registreret 30 pct. af sin direkte brugertid som praktisk hjælp, antages det, at også 30 pct. af den øvrige tid relaterer sig til den praktiske hjælp.

Den tid som personale i aften- eller nattevagt anvender til møder eller uddannelse i dagtimerne, skal registreres under den tidskategori, som den pågældende medarbejders normale vagter ligger inden for. Hermed sikres det, at den samlede tid, som vedrører disse tidskategorier, fremgår.

5.3 Tidsregistrering med henblik på benchmarking mv.

Såfremt et af formålene med tidsregistreringen er intern eller ekstern benchmarking, skal man tage stilling til, hvilke elementer af modellen som har særlig interesse. Kategorierne på niveau 2 indeholder en mængde informationer om tidsanvendelsen til fx "vejtid" og "møder", som kan have interesse for organisationen.

Kommunen kan vælge at opgøre én eller flere af de fire hovedkategorier på niveau 3 for at få detaljeret viden om tidsforbruget til særlige fokusområder. Fx kan det være relevant at kortlægge mødeaktiviteten. Det kan også i forbindelse med udvikling af et visitationsredskab være relevant at kortlægge, hvad medarbejderne anvender den "direkte brugertid" til på niveau 3.

Det kan samtidig være en god idé at definere særlige indsatsområder for de enkelte år. Fx kan man det ene år sætte særligt fokus på, hvor meget tid der anvendes til de enkelte kategorier under "indirekte brugertid", og det næste år sætte særligt fokus på mødeaktiviteten under kategorien "kvalifikationstid".

6. Vejledning til at opgøre de fire hovedkategorier

6.1 Direkte brugertid

Den "direkte brugertid" kan enten registreres løbende fx ved brug af PDA², eller over en periode i form af en stikprøve af det udførende personales tidsforbrug. En stikprøve skal bestå af mindst 800 gyldige observationer for den pågældende ydelseskategori fx "praktisk hjælp" og skal som minimum foretages over en periode på 2 uger. Dog kan kravet mindskes, jf. [afsnit 7.1](#). Til dataindsamlingen kan kommunen benytte et registreringskema som vist i [eksempel 10.2](#). En detaljeret beskrivelse af fremgangsmåden findes i [afsnit 8](#).

6.2 Sammenhængen mellem "direkte brugertid" og "visiteret tid"

Der kan forekomme uoverensstemmelse mellem den visiterede tid og den "direkte brugertid".

Forskellen kan dels skyldes, at der rent faktisk leveres flere/færre ydelser end der visiteres til. Det kan fx være, når brugeren aflyser et besøg eller bliver indlagt på sygehus. Dels kan der være tale om forskel på de visiterede ydelser, som det forventede tidsforbrug er fastsat ud fra på den ene side, og definitionen på den "direkte brugertid" på den anden side. Det kan fx skyldes, at den tid, der anvendes til kontakt med pårørende og læge fra brugerens hjem, ikke er en del af de hjemmehjælpsydelser, der visiteres til.

På de ydelseskategorier, hvor kommunen beregner timepriser, kan man med fordel lave en sammenligning af tidsfordelingen mellem de enkelte ydelser i stikprøven med fordelingen i de visiterede timer. Såfremt forskellen er stor, må man stille spørgsmålstegn ved stikprøvens repræsentativitet.

6.3 Indirekte brugertid

Den "indirekte brugertid" skal ligesom den "direkte brugertid" findes gennem en konkret opgørelse over en given periode. Opgaverne kan variere i omfang fra uge til uge, og der

² For at en PDA kan anvendes til registrering af den direkte brugertid, er det vigtigt, at medarbejderen registrerer den faktiske komme- og gå-tid for hvert enkelt borgerbesøg, samt at tiden er opdelt på de ydelser, som kommunen skal beregne timepriser for.

bør derfor ved registrering tages højde for eventuelle variationer. Vejtiden vil næppe variere i helt samme omfang som kategorierne "kontakt" og "fællesopgaver vedrørende flere brugere".

6.4 Kvalifikationstid

Opgaverne under "kvalifikationstid" skal som udgangspunkt opgøres over en given periode for den udvalgte medarbejdergruppe.

I forhold til kategorien "egen uddannelse" vil der ofte være tale om undervisning i grupper i afgrænsede perioder. Det kan for den enkelte gruppe føre til under-/overvurdering af tidsforbruget til undervisning. Det kan derfor anbefales, at det registrerede tidsforbrug til denne aktivitet sammenlignes med registreringerne i andre af kommunens systemer eller med opgørelsen af tidsanvendelsen til undervisning det foregående år.

Social- og sundhedselever, der er på skolen, skal ikke indgå i fremmødetiden disse dage.

6.5 Beredskabstid

"Beredskabstiden" kan opgøres ved hjælp af en stikprøve.

Erfaringen viser, at mange medarbejdere ser "beredskabstid" som "lediggang". Derfor sker der ofte en underregistrering af denne kategori. Kommunerne må gøre opmærksom på, at arbejdsbetingelserne i ældreplejen betyder, at der er afbræk i arbejdet, som fører til "beredskabstid".

7. Opgørelse af BTP

7.1 Fejlregistreringer

Der kan opstå en difference mellem "fremmødetiden", defineret som forskellen mellem mødetid og sluttid for den enkelte medarbejder på en arbejdsdag, og summen af registreringerne af tidsanvendelsen. Denne difference kaldes fejlleddet.

Forskellen mellem registreringen af starttid og sluttid, og summen af registrerede minutter på de enkelte kategorier, kan skyldes flere forhold:

- Afrundinger i registreringer
- Fejl og mangler i registreringer
- Fejl og mangler i starttid og/eller sluttid

I den efterfølgende udregning af brugertidsprocenten trækkes fejlleddet ud, så det ikke indgår i den endelige opgørelse. Dette gøres ved, at alle observationer, hvor det samlede antal minutter afviger med mere end 10 pct. fra den samlede angivne arbejdstid, holdes uden for opgørelsen. Dette skal sikre, at stikprøven bliver så valid som muligt.

Der skal være mindst 800 gyldige skemaer for hver ydelseskategori med selvstændig BTP og dermed særskilt timepris. Såfremt det for en ydelseskategori ikke er muligt at generere 800 observationer i løbet af de 14 dage, skal alle medarbejdere inden for ydelseskategorien registrere alle deres vagter i løbet af de 14 dage. Der skal indgå mindst 100 observationer. Ellers må kommunen udvide registreringsperioden ud over de 14 dage, så der indgår mindst 100 observationer. En medarbejder kan i samme skema have registreret tid på flere ydelser, fx både på personlig pleje i hverdagstimer og praktisk hjælp. I givet fald vil en sådan observation være gyldig for begge ydelser.

7.2 Særlige personalegrupper

Nedenstående kategorier:

- Elever, som er betalt af leverandørvirksomheden
- Personer i fleksjob
- Personer i skånejob
- Personer i jobtræning
- Personer i aktivering

- Personer i opkvalificeringsforløb

indgår som udgangspunkt i "fremmødetiden" på lige fod med det øvrige personales tid (dvs. med 100 procent).

Opgør kommunen BTP med henblik på at beregne timepriser, skal elever kun indgå, hvis de private leverandører også har pligt til at tage elever. Bemærk at denne pligt kan variere mellem ydelserne.

I det omfang særlige personalegrupper ikke udfylder en fuld normering i "fremmødetiden", vil dette afspejles i den "direkte brugertids" andel af den samlede "fremmødetid". For elever gælder det fx, at:

- I det omfang elever ikke deltager i de direkte brugerrettede aktiviteter i samme omfang som det øvrige personale, vil eleven registrere en større andel af tiden som "kvalifikationstid".
- Såfremt eleven har behov for vejledning til direkte brugerrettede opgaver, skal den medarbejder, som vejleder, registrere denne tid under "kvalifikationstid".
- Hvis eleven observerer det øvrige personales udførelse af direkte brugerrettede ydelser, skal eleven registrere denne tid under "kvalifikationstid".

7.3 Beregning af BTP

Brugertidsprocenten (BTP) udtrykkes som den "direkte brugertids" andel af "fremmødetiden"

$$BTP = \frac{\text{Direkte brugertid} \times 100}{\text{Fremmødetiden}}$$

7.4 Udregning af de årligt leverede timer

Sammenhængen mellem BTP og de årligt leverede timer er:

$$\text{Årligt leverede timer} = \text{Den årlige fremmødetid} \times BTP$$

Den årlige fremmødetid kan fx udtrækkes fra kommunens vagtplansystem. Fremmødetiden skal derefter fordeles ud på de enkelte ydelseskategorier, hvilket skal ske på en dokumenteret måde. I regnearket fordeles den årlige fremmødetid automatisk ud fra stikprøven, hvorfor det er yderst vigtigt, at stikprøven er repræsentativ for kommunens

samlede leverede hjemmehjælpsydelse. BTP kan så tages fra den gennemførte stikprøveundersøgelse.

7.5 Fra BTP til timepriser

Hvis kommunalbestyrelsen har valgt godkendelsesmodellen i forbindelse med udmøntningen af det frie leverandørvalg, skal kommunen opgøre timepriser for hver ydelseskategori. Der skal som minimum opgøres timepriser for kategorierne, jf. afsnit 5.1:

Personlig pleje i hverdagstimerne

Personlig pleje på øvrige tider

Praktisk hjælp

Benytter kommunen derimod udbudsmodellen eller udbud under godkendelsesmodellen, skal kommunen ikke opgøre timeprisen, men kommunen kan med fordel benytte BTP-modellen til at lave et kontrolbud på timepriserne.

Kommunen skal fastsætte timepriserne ud fra den kommunale leverandørs gennemsnitlige langsigtede omkostninger ved at levere personlig pleje og praktisk hjælp.

Grundlæggende beregnes timeprisen som:

$$\textit{Pris pr. time} = \frac{\textit{samlede omkostninger pr. år}}{\textit{samlede årlige timer}}$$

Denne opgørelse forudsætter:

- a. At kommunen er organiseret sådan, at hjemmeplejens omkostninger på fritvalgsområdet kan udskilles fra kommunens øvrige aktiviteter og opgøres på de enkelte ydelseskategorier.
- b. At antallet af forventede/faktisk leverede timer er opgjort på de enkelte ydelseskategorier. Såfremt man har valgt at bruge BTP-modellen, anvendes de faktisk leverede timer.

BTP-modellens formål er, ud fra en stikprøve, at levere grundlaget for at opgøre de leverede timer på hver af de lovpligtige ydelseskategorier: Personlig pleje i hverdagstimer, personlig pleje på øvrige tider og praktisk hjælp.

Et nøglebegreb i brugen af BTP til at regne timepriser er **fremmødetiden**. Kommunen skal trække et tal for den samlede fremmødetid i sine datasystemer, f.eks. vagtplan. Korrekte timepriser forudsætter bl.a., at fremmødetiden er korrekt opgjort over hele året. Kommunerne skal derfor sørge for at registrere fremmødetiden korrekt. Kommunen skal herunder sikre, at de ansvarlige ajourfører vagtplanen løbende. Eksempelvis skal de sikre, at eksterne vikarers tid indgår i timetallet for fremmødetiden.

Vejledning om hjælp og støtte efter serviceloven (Vejledning nr. 2 til serviceloven) (VEJ nr 13 af 15/02/2011) beskriver, hvilke direkte og indirekte omkostninger som kommunen skal indregne i timepriserne. I øvrigt henvises der til kommunernes budget og regnskabssystem kapitel 9 og KL's model til prisberegning. Beregningerne fra BTP-regnearket kan direkte overføres til KL's timeprismodel.

8. Procesvejledning

8.1 Kom godt i gang med BTP-opgørelsen

Denne 10 punkters vejledning beskriver punkt for punkt fremgangsmåden ved en stikprøveundersøgelse - fra det er besluttet at opgøre brugertidsprocenten, til opgørelsen og registreringen er helt afsluttet. Der er knyttet en række vejledninger og redskaber til de enkelte punkter i vejledningen.

1 Opstart og planlægning

- Fastlæg formål med undersøgelsen. Måden, hvorpå undersøgelsen gennemføres, vil være afhængig af formålet. Ledelsen må beslutte: Hvorfor gør vi det? Og hvad skal vi bruge resultaterne til?
- Læs introduktion og vejledninger til modellen grundigt igennem. Det er vigtigt for at kunne tænke alle dele af processen ind fra starten.
- Vær opmærksom på, at I både skal bruge data fra vagtplan og løn- og økonomidata. Dan jer et overblik over tilgængelighed og form af data.
- En god planlægning sparer mange ærgrelser senere. Udpeg ansvarlige for alle dele af arbejdet og fastlæg tydeligt den enkeltes opgaver og ansvar samt en konkret tidsplan.
- Det er afgørende, at undersøgelsen er forankret hos ledelsen.

2 Valg af niveau og tidsintervaller

- Det er op til den enkelte kommune at tilpasse modellen til de givne behov og ønsker. Kommunen kan i høj grad selv tage stilling til, hvilke niveauer i modellen den ønsker at registrere på. Se [afsnit 2](#).
- Fastlæg hvilken tidsmæssig detaljeringsgrad, der er nødvendig for at få de oplysninger, I ønsker. Prisberegning vedr. frit leverandørvalg kræver, at "personlig hjælp/pleje" minimum opdeles på hverdage og øvrige tider. Typisk vil tiden kunne

opdeles yderligere på weekend, aften og nat, såfremt man finder det relevant. Opdelingen i tidsintervaller skal afspejles i registreringskemaerne (jf. punkt 5 nedenfor).

3 Valg af dataindsamlingsmetode

Der findes flere metoder til at indsamle data. Værktøjerne, der er udarbejdet i denne sammenhæng, retter sig primært mod selvregistrering ved hjælp af registreringskemaer, men andre metoder såsom stregkoderegistrering kan også anvendes. Der er naturligvis også mulighed for at bruge data for hele året fx fra PDA'er. Det afgørende er, at indsamlingsmetoden kan generere sikre data på det ønskede detaljeringsniveau.

4 Periode og omfang af registreringen

Såfremt man lever op til en række krav til stikprøveundersøgelsen, kan man komme tæt på samme sikkerhed som ved, at alle medarbejdere løbende registrerer over hele året. Disse krav indbefatter:

- Stikprøven skal være et repræsentativt udvalgt i forhold til den del af organisationen, undersøgelsen vedrører. Alle udførende medarbejdere skal indgå i den gruppe, stikprøven vælges ud fra.
- Medarbejderne skal registrere i mindst 2 hele uger. Stikprøven bør foretages i "normale" uger, der eksempelvis ikke er belastet af specielt meget ferie og helligdage.
- Stikprøven bør som minimum omfatte 800 observationer pr. priskategori. En observation er én medarbejder, der registrerer sin arbejdstid over én vagt. Jo højere detaljeringsgraden af ydelserne er, jo flere observationer kræves der.
- Såfremt det for en ydelseskategori ikke er muligt at generere 800 observationer i løbet af de 14 dage, skal alle medarbejdere inden for denne ydelseskategori registrere alle deres vagter i løbet af de 14 dage.
- Der skal indgå mindst 100 observationer i stikprøven inden for hver ydelseskategori. Ellers må kommunen udvide registreringsperioden ud over de 14 dage, så der indgår mindst 100 observationer.

- Hver medarbejder bør i stikprøven indgå med mindst 6 observationer – altså registrere 6 vagter.
- Såfremt det ikke er muligt at opfylde alle de ovenstående kriterier, skal man være opmærksom på, at resultatet vil blive usikkert, hvorfor det som udgangspunkt ikke kan danne grundlag for prisberegning af fritvalgspriser.
- Der kan være behov for yderligere opdelinger eller afgrænsninger. Fx hvis et af formålene er interne sammenligninger mellem grupper eller lignende. Overvejes eksterne sammenligninger eller benchmarking, er det væsentligt at have fastlagt og eventuelt aftalt kriterierne forud for den endelige afgrænsning. Efterfølgende tilpasninger er ofte problematiske.
- Ønsker kommunen en høj detaljeringsgrad i undersøgelsen, fx en opgørelse pr. hjemmehjælpsgruppe, stiller det øgede krav til størrelsen af stikprøven.
- Det er ikke nødvendigvis alle grupper i alle områder, som skal indgå i stikprøven for at opnå et tilstrækkeligt sikkert resultat. Derfor skal ledelsen også som udgangspunkt afgrænse, hvilke grupper der skal registrere. Her bør man gøre sig overvejelser om disse gruppers repræsentativitet. Det vil sige, om der er særlige opgaver, brugere eller arbejdsrutiner, der adskiller gruppen fra gennemsnittet – og skal tillægges betydning for niveauet i tidsforbruget. Eksempelvis om plejeopgaverne i en konkret gruppe udgør en særlig høj andel af den ”direkte brugertid”, og derfor giver et markant anderledes niveau for eksempelvis kontakt med pårørende, dokumentation eller vejtid.

5 Tilpasning af registreringskemaer og opsamlingsværktøj

- Der er udarbejdet et registreringskema, der omfatter alle modellens 3 niveauer. Dette skal tilrettes, så det understøtter ovenstående beslutninger om formål mv. Er det eksempelvis alene den samlede BTP, der ønskes opgjort, er der ikke brug for en så detaljeret tidsregistrering, og skemaet vil kunne forenkles meget.
- Der er udarbejdet en række værktøjer og vejledninger til opsamling og beregning. Værktøjerne, der omfatter alle modellens 3 niveauer, tilrettes vejledningen, så de understøtter ovenstående beslutninger om formål mv. Værktøjerne er listet herunder og findes på hjemmesiden www.brugertidsprocent.dk.

- Regneark til indberetning af data og beregning af BTP
- Vejledning til udfyldelse af registreringskema
- Vejledning til tidsregistrering
- Tjekliste til ansvarshavende
- Eksempel på registreringskema

6 Instruktion af personale

- Det er centralt for en god, valid stikprøve, at medarbejderne ved, hvordan og hvorfor de skal registrere deres tid. Vi kan anbefale at holde nogle informationsmøder for medarbejderne, hvor man gennemgår skemaet. Det giver også en mulighed for at afmystificere formålet med undersøgelsen. Nogle vil kunne frygte, at det bliver brugt til kontrol eller besparelser. Der er udarbejdet en vejledning til personer, der skal gennemføre registrering. I vejledningen udfyldes periode for registrering, den konkrete afgrænsning af undersøgelsen (hvem skal registrere), og hvem det udfyldte skema afleveres til.
- For at sikre ejerskab kan det være en god idé forinden at holde et møde med gruppelederne. På mødet kan gruppelederne give deres input til det endelige registreringskema og samtidigt få fælles information om, hvordan det skal udfyldes. Lederne skal vide, hvordan undersøgelsen er organiseret, tilrettelagt og forventes gennemført, og ikke mindst hvad deres egen rolle er. Læs definitionerne i bilag 10.1 igennem inden møderne.
- De personer, der skal gennemføre indtastningen af resultaterne fra registreringskemaerne og evt. opsamle øvrige oplysninger, instrueres og oplæres i dette.

7 Afprøv værktøjet i pilottest

- Inden den egentlige undersøgelse påbegyndes, kan man med fordel gennemføre et pilotprojekt, hvor den enkelte medarbejder får mulighed for at afprøve registreringskemaet i en dag eller to. Herefter er der mulighed for opklarende spørgsmål eller tilpasning af skemaet. Vær opmærksom på, at tilpasning kræver ekstra tid, både til redigering og ny information.
- Registreringer fra pilotprojektet medtages ikke i de endelige beregninger.

8 Processen under tidsregistreringen

- Alle medarbejdere, som indgår i stikprøven, udfylder et registreringsskema pr. vagt. Efter vagten afleverer de registreringsskemaet til den foresatte (gruppeleder, områdeleder mv.).
- Den ansvarshavende skal sørge for opfølgning og kvalitetssikring. Derfor er det vigtigt, at man løbende indsamler og kontrollerer, at alle skemaer er korrekt udfyldt. Er dette ikke tilfældet, tages kontakt til medarbejderen for at få de manglende oplysninger. Herved sikres, at eventuelle misforståelser opdages i tide og rettes før de efterfølgende registreringer.
- Indtast løbende i opsamlingskemaet. Det er et tidskrævende arbejde at indtaste oplysningerne fra registreringsskemaerne. For at undgå tidspres anbefales det at indtaste oplysningerne efterhånden, som de modtages. Normalt vil oplysningerne fra ét registreringsskema efter lidt øvelse kunne indtastes på ca. 30 sekunder.

9 Opgørelse af brugertidsprocenten mv.

- Ved opgørelsen af fordelingen mellem "direkte brugertid" på den ene side og "indirekte brugertid", "kvalifikationstid" og "beredskabstid" på den anden skal man anvende modellens vejledninger og redskaber. Der er et regneark til udregning af den "direkte brugertid" fordelt på "personlig hjælp/pleje" og "praktisk hjælp", "indirekte brugertid", "kvalifikationstid" og "beredskabstid". De udregnede timer sættes i forhold til den samlede registrerede tid og anføres i procent. Ideelt set svarer den registrerede tid til "fremmødetiden" og dermed til den enkeltes arbejdstid i den pågældende vagt.
- Forud for beregningen er det nødvendigt at kende den samlede fremmødetid i timer for den del af organisationen, der er omfattet af undersøgelsen. Fremmødetiden er den tid, hvor medarbejderne faktisk er mødt på arbejde, herunder når de deltager i kurser, møder mm. Fremmødetiden adskiller sig fra den samlede arbejdstid, ved at sidstnævnte også indeholder tid til ferie, sygdom, mv.
- Endelig beregnes brugertidsprocenten på baggrund af modellens vejledninger og regneark. Samtidig dokumenteres udregningen ved at nedskrive forudsætninger og delresultater for resultatet.

10 Kvalitetssikring og analyse af data

- Afslutningsvis kvalitetssikres data og resultater. Det anbefales at kvalitetssikre resultatet ved at forholde sig kritisk til modellen og analysens resultater. Der kan være flere forklaringer på, at BTP eller andre nøgletal er atypisk lave eller høje. Det er derfor vigtigt at undersøge for eventuelle fejlkilder, herunder forkerte eller manglende summeringer og formler i regnearkene. Om nødvendigt må undersøgelsen udvides eller gentages.
- Endelig, som det sidste element, foretages analyser og vurderinger af resultatet i forhold til det formål, som indledningsvist blev defineret. Uanset formål er det væsentligt, at man informerer tilbage til organisationen om resultatet. Ikke mindst til de medarbejdere, der har været direkte involveret i arbejdet.

9. Eksempler

9.1 Beregning af BTP

Dette eksempel viser, hvordan X-købing Kommune beregner den kommunale leverandørs samlede BTP. De beskrevne beregninger sker automatisk i modellens regneark. Dette eksempel har alene til formål at vise logikken bag BTP-beregningen.

X-købing Kommune skal foretage en BTP-opgørelse. X-købing skal primært bruge BTP til at beregne timepriser. Men ledelsen er samtidig interesseret i, hvor meget tid medarbejderne anvender til bl.a. møder og vejtid. Derfor har de valgt at opgøre tidsforbruget på niveau 2 på alle kategorier (jf. nedenfor).

Da det primære formål er at beregne timepriser under fritvalg, er opgørelsen afgrænset til "personlig pleje" og "praktisk hjælp". De opgaver, som ligger uden for disse kategorier, trækkes derfor ud af opgørelsen.

Den ansvarlige økonomimedarbejder henter tal for fremmødetiden i kommunens elektroniske vagtplansystem for det seneste år. I X-købing har medarbejderne samlet været på arbejde i 222.349 timer det seneste år. Herudover har der været vikarer på arbejde i 3.478 timer. Den samlede fremmødetid er da 225.827 timer. Dette tal skal de bruge for at beregne antallet af leverede timer og dermed timepriserne.

Data til at beregne BTP skal de finde i stikprøven.

Stikprøven

85 medarbejdere registrerer deres tid i en periode på 14 dage. Desuden registreres medarbejdernes forbrug af vikarer.

Da næsten alle medarbejderne er på fuld tid, vil stikprøven overholde kravene til en sikker stikprøve dvs.:

- Den omfatter 2 hele uger
- Der indgår mindst 800 gyldige observationer for hver ydelseskategori. For ydelsen "personlig pleje øvrig tid" kan de 85 medarbejdere ikke generere 800 gyldige observationer for hver ydelseskategori. Derfor

er alle medarbejdere, der arbejder uden for dagvagter nødt til at registrere deres tid i de 14 dage.

- Hver medarbejder indgår med mindst 6 vagter

X-købing vælger at registrere på niveau 2 i en række kategorier.

Stikprøven giver data på antal timer i hver kategori (3. kolonne). Ud fra dette kan man beregne den samlede BTP på 61,5 pct. og de andre data i 4. kolonne.

Tabel 1: Data fra stikprøve

Niveau 1	Niveau 2	Antal timer	Pct. af fremmødetiden
Fremmødetiden for stikprøven		6.579	100,0%
	Personlig hjælp	2.876	43,7%
	Praktisk hjælp	846	12,9%
	Opgaver uden for opgørelsen	321	4,9%
Direkte Brugertid		4.043	61,5%
	Kontakt	178	2,7%
	Opgaver relateret til flere brugere	145	2,2%
	Vejtid	822	12,5%
Indirekte brugertid		1.145	17,4%
	Udvikling og uddannelse	164	2,5%
	Møder	448	6,8%
	Organisering	512	7,8%
Kvalifikationstid		1124	17,1%
	Planlagt	193	2,9%
	Ikke planlagt	74	1,1%
Beredskabstid		267	4,1%

For at beregne hvilken andel af den ikke-direkte brugertid, der vedrører hver af de tre ydelseskategorier, personlig pleje, praktisk hjælp og opgaver uden for opgørelsen, må man typisk se på tidsforbruget på medarbejderniveau, jf. afsnit 5.2 i vejledningen, "opdeling af direkte brugertid på ydelseskategorier". Modellens regneark fordeler automatisk den ikke-direkte brugertid på ydelseskategorier og beregner BTP for hver enkelt ydelseskategori, jf. tabel 2.

Tabel 2: BTP for hver ydelseskategori

Ydelseskategori	Andel af ikke-direkte brugertid, som vedrører kategorien	Antal timer ikke-direkte brugertid	Brugertid	BTP
Personlig hjælp	76%	1.927	2.876	59,9
Praktisk hjælp	15%	380	846	69,0
Opgaver uden for opgørelsen	9%	228	321	58,4
I alt	100%	2.536	4.043	61,5

9.2 Eksempel på registreringsskema

Medarbejderens navn: _____

Gruppe: _____ Faggruppe: _____

Dato: _____

Arbejdstid: _____ Mødt klokken: _____ Gået hjem klokken: _____

			Angiv minutter	Sum
Direkte brugertid	Personlig hjælp	Personlig pleje		
		Psykisk pleje og omsorg		
		Målrettede pædagogiske opgaver		
		Ernæring		
		Medicinadministration		
		Forebyggelse og sundhedsfremme		
		Anden hjælp til brugeren		
	Praktisk hjælp	Tøjvask		
		Indkøb		
		Rengøring		
Opgaver uden for opgørelsen				
Indirekte brugertid	Kontakt			
	Fællesopgaver vedr. flere brugere			
	Vejtid			
Kvalifikationstid	Udvikling og uddannelse	Modtage undervisning		
		Undervise andre		
	Møder	Personalemøder		
		Planlægningsmøder		
		Ledelsesmøder/dialog med ledelsen		
		Øvrige møder		
		Frokost og pauser		
	Organisering	Planlægning		
		Administration		
		Tillids- og sikkerhedsrepræsentantarbejde		
Beredskabstid	Planlagt	Tid anvendt til øvrige opgaver		
		Ventetid		
	Ikke planlagt			

9.3 BTP-opgørelse for kommuner med forskellige priskategorier

I fritvalgslovgivningen er der angivet krav om, at kommunerne som minimum skal opgøre separate timepriser for:

- Personlig pleje hverdagstimer
- Personlig pleje øvrige tider
- Praktisk hjælp

Hertil kommer ydelserne madservice (samlet) og madservice uden udbringning til hjemmet, som ikke indgår i BTP opgørelsen.

Kommunalbestyrelsen skal som minimum fastsætte følgende priskrav:

- *Pr. time praktisk hjælp*
- *Pr. time personlig hjælp i hverdagstimerne*
- *Pr. time personlig hjælp på øvrige tider*
- *Et måltid leveret i hjemmet (madservice med udbringning)*
- *Et måltid uden levering til hjemmet (madservice uden udbringning)*

(Vejledning nr. 2 til serviceloven af 5. december 2006, s. 66).

Eksempel 1 – kommune med lovpligtige priskategorier

Hvis kommunen alene har separate priser for disse lovpligtige ydelseskategorier, skal BTP opgørelsen kun opgøres på niveau 2 kategorierne "personlig hjælp/pleje" og "praktisk hjælp" hvad angår den "direkte brugertid". Dvs. at den samlede opgørelse i dette tilfælde kan bestå af følgende model:

Direkte brugertid	Personlig hjælp/pleje
	Praktisk hjælp
	Opgaver uden for opgørelsen
Indirekte brugertid	
Kvalifikationstid	
Beredskabstid	

Den samlede fremmødetid trækkes som registerdata. Fordelingen på

- Direkte brugertid
- Indirekte brugertid
- Kvalifikationstid
- Beredskabstid

opgøres gennem en stikprøve, hvor det alene er nødvendigt for personalet at registrere, hvor meget tid, der anvendes til hhv. direkte brugertid og den øvrige fremmødetid. Personalet skal også registrere, hvor stor en del af den direkte brugertid, som de bruger på personlig pleje, praktisk hjælp og opgaver uden for opgørelsen.

Eksempel 2 – Kommune med mange tidskategorier

Kommunerne har ifølge lovgivningen ret til at erstatte de angivne priskategorier med andre mere detaljerede kategorier. I dette eksempel har en kommune valgt at udregne separate priser for en række forskellige tidskategorier:

- "Personlig hjælp" søgnehelligdag – dag
- "Personlig hjælp" søgnehelligdag – aften og nat
- "Personlig hjælp" i hverdagstimer
- "Personlig hjælp" lørdag – dag
- "Personlig hjælp" lørdag – aften og nat
- "Personlig hjælp" mandag – fredag aften og nat
- "Personlig hjælp" søndag – dag
- "Personlig hjælp" søndag – aften og nat

Denne kommune skal ikke udvide modellen med flere kategorier for "personlig hjælp", da medarbejderne skriver ind i deres registreringskemaer, hvornår de er mødt, og hvornår de er gået hjem. Tidskategorien kan udledes heraf og overføres til opsamlingskemaet.

Dvs. at en kommune med mange tidskategorier med alene "personlig hjælp/pleje" og "praktisk hjælp" som indholdskategorier, skal anvende samme model som vist i eksempel 1.

Hvis man indtaster de forskellige tidskategorier, som man ønsker BTP for, under 'vagtype' i fanen "Indtastning" i regnearket, vil regnearket automatisk beregne en BTP for hver ydelse for hver vagtype.

Man skal være opmærksom på, at mange tidskategorier stiller krav om en større stikprøve.

Eksempel 3 – Kommune med mange indholdskategorier

Et andet eksempel er en kommune, som har en række kategorier for "personlig hjælp/pleje" med forskelligt indhold:

- Aftenpleje (C7-pakken)
- Personlig hjælp, dagligt (C2-pakken)
- Lettere pleje, ugentligt (C1-pakken)
- Nattepleje (C8-pakken)
- Personlig hjælp: Observationsbesøg (D-pakken)
- Personlig hjælp: Omsorgsbesøg (E-pakken)
- Pleje (C3-pakken)

En række af disse kategorier relaterer sig ikke til tidspunktet på døgnet eller i ugen, men til ydelsens indhold, eller hyppigheden hvormed den leveres. Denne kommunes model vil for den del af registreringsskemaet, som vedrører "personlig hjælp/pleje" skulle udbygges på niveau 3 med følgende kategorier

Direkte brugertid	Personlig hjælp/pleje	Dagligt (C7)
		Ugentligt (C2)
		Observationsbesøg (D)
		Omsorgsbesøg (E)
		Pleje (C3)
	Praktisk hjælp	
	Opgaver uden for opgørelsen	
Indirekte brugertid		
Kvalifikationstid		
Beredskabstid		

Kategorierne aftenpleje (C7) og nattepleje (C8) knytter sig derimod til et tidsinterval, og skal dermed ikke indgå i modellen.

10. Bilag

10.1 Udspecificering af modellens niveauer

I nedenstående tabel er de fire hovedkategorier udspecificeret på de underliggende niveauer. I regnearket er de første tre niveauer medtaget. Definitionerne er en beskrivelse af hvad, der ligger ind under de første niveauer, og er ikke et niveau i sig selv.

Denne niveau-inddeling inklusiv beskrivelserne kan også findes på www.socialebegreber.dk.

Direkte brugertid

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Definition
Direkte brugertid	Personlig hjælp/pleje	Personlig pleje	<p>Bad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sengebåd - Brusebåd - Karbåd <p>Hjælp til personlig hygiejne</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hårvask - Tandbørstning - Protesebørstning - Fodpleje - Håndpleje - Barbering - Frisering - Håndvask - Negleklipning - Øvre toilette - Nedre toilette - Mundpleje <p>Af- og påklædning</p> <ul style="list-style-type: none"> - Påklædning - Afklædning <p>Kateter og stomipleje</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kateterpleje - Stomipleje - Poseskift <p>Toiletbesøg</p> <ul style="list-style-type: none"> - Skiftning af ble - Tømme kolbe eller toiletspand - Hjælp til at komme på toilettet <p>Hudpleje</p> <ul style="list-style-type: none"> - Almindelig hudpleje - Pleje af særlig tør hud <p>Hjælp til kropsbårne hjælpemidler</p> <ul style="list-style-type: none"> - Høreapparater - Briller - Armprotese - Øjenprotese - Støttestrømpe - Støttekorset <p>Forflytning</p> <ul style="list-style-type: none"> - Op af/i seng/stol <p>Vending/lejring</p> <p>Andet Dækker alle de handlinger, som hører under ydelsestypen, men som ikke findes i de ovenstående handlinger, for eksempel oprydning i forbindelse med udførelse af opgaven.</p>

		<p>Psykisk pleje og omsorg</p>	<p>Psykisk hjælp og støtte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Til brugeren - Til pårørende - Tilsyns- og omsorgsbesøg <p>Omsorgsrelaterede opgaver</p> <ul style="list-style-type: none"> - Læse aviser/breve - Skrive kort/breve - Pynte til højtider - Gå tur <p>Andet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telefonopkald mv.
		<p>Målrettede pædagogiske opgaver</p>	<p>Undervisning/rådgivning/vejledning, som er opgaverelateret overfor bruger/pårørende samt evt. personale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Injektionsteknik vedr. insulin - Vejledning i speciel kost - Vejledning i støttestrømpe - Vejledning i virkning/bivirkninger - Instruktion i brug af hjælpemidler - Instruktion i brug af træningsredskaber til selvtræning - Instruktion i arbejdsteknikker, ergonomi, optimering af arbejdsprocesser og omgivelser - Andet
		<p>Ernæring</p>	<p>Tilberedning og anretning af mad i brugerens hjem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Morgenmad - Varme/servere middagsmad - Smøre aftensmad - Bringe madkasse frem og tilbage - Borddækning - Bordafrydning - Opvask <p>Hjælp til indtagelse af mad</p> <p>Sondeernæring</p> <ul style="list-style-type: none"> - Andet
		<p>Medicinadministration</p>	<p>Medicinadministration (når der er tale om personlig pleje jf. serviceloven § 83):</p> <p>Fx mekanisk hjælp, der gives til borgere, der kan tage ansvar for deres medicinering, men ikke fysisk kan dosere og/eller indtage medicineringen på egen hånd.</p>
		<p>Forebyggelse og sundhedsfremme</p>	<p>Handlinger i forbindelse med sikkerhed:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fjernelse af løse tæpper - Sikring af løse ledninger - Relevant lys på trappen - Rygeforklæde m.m. <p>Forebyggende handlinger (målrettet):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vejledning/ændring i livsfaktorer: - Kost - Motion - Stress - Rygning (støtte og vejledning i afvænnning)

			<ul style="list-style-type: none"> - Influenzavaccination - Sukkersyge <p>Andet</p>
	Anden hjælp til brugeren		<p>Hjælp til transport og ledsagelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Omsorgskørsel til aktivitetstilbud - Personlig ledsagelse til aktivitet, frisør, fodpleje, tandlæge m.m. - <p>Hjælp til brugerens egen administration:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Udfylde blanketter sammen med/for brugeren - Hjælp til læsning/forståelse af breve fra det offentlige - Hjælp med at administrere pengesager etc. <p>Andet</p> <p>Den kontakt, den udførende medarbejder har til pårørende, læge, sygehus, andre offentlige instanser mm. på vegne af brugeren, og som foregår i brugerens hjem.</p>
	Praktisk hjælp	Rengøring	<ul style="list-style-type: none"> - Støvsugning - Gulvvask/feje gulv - Støve af - Oprydning - Opvask - Bære affald ned - Skift af sengelinned
Tøjevask		<ul style="list-style-type: none"> - Klatvask - Storvask - Vaske tøj hjemme - Vaske tøj ude - Hænge tøj op - Tørretumbler - Lægge tøj sammen - Stryge/rulle tøj 	
Indkøb		<ul style="list-style-type: none"> - Småindkøb - Storindkøb - Ærinder i bank/posthus/apotek 	
	Opgaver uden for opgørelsen	<p>De af leverandørvirksomhedens medarbejdere, der i dele af deres arbejdstid udfører ydelser, som ikke indgår i opgørelsen, skal registrere den tid her. Dette kunne fx være træningsydelser, ydelser leveret i et plejecenter og hjemmesygeplejeydelser som fx undersøgelser og behandling samt medicingivning og medicinadministration, som hører under Sundhedsloven.</p> <p>Den tid, som er registreret i denne kategori, indgår i BTP beregningen som en selvstændig kategori på lige fod med ydelserne "personlig pleje/hjælp" og "praktisk hjælp".</p>	

Indirekte brugertid

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Definition
Indirekte brugertid	Kontakt	<p>Aktiviteter, der direkte retter sig mod serviceringen af brugerne, men ikke foregår i brugerens hjem eller sammen med brugeren. Kategorien omfatter bl.a. den udførende medarbejders:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kontakt til læge - Kontakt til pårørende - Kontakt til sygehus - Kontakt til andre offentlige instanser - Telefonsamtaler med brugere - Modtagelse af nødkald <p>Hvad angår kontakten til andre end brugeren selv, er det en forudsætning, at den sker på vegne af brugeren og ikke foregår i brugerens hjem. Såfremt disse aktiviteter finder sted i brugerens hjem eller med den pågældende brugers tilstedeværelse f.eks. i fællestuen i en plejebolig, skal de registreres under punktet "anden hjælp til brugeren" under direkte brugertid.</p>	
	Fællesopgaver vedr. flere brugere	<p>Udfyldelse af plejeplaner eller samarbejdsbøger</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medarbejdernes registrering af deres tidsforbrug - Dokumentation gennem journalskrivning - Faglig sparring med kollegaer med flere per telefon 	
	Vejtid	<p>Den tid, der anvendes til transport. Det kan f.eks. være til og fra brugere i private hjem eller mellem forskellige arbejdspladser og kontorer.</p>	

Kvalifikationstid

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Definition
Kvalifikationstid	Udvikling og uddannelse	Undervise andre	<p>Den tid, som medarbejdere eller ledere med specialviden anvender til at undervise kollegaer og elever i f.eks.;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Forflytningsteknik - Praktiske opgaver - Demensomsorg - Psykisk pleje - Socialpædagogik mv. <p>Kategorien omfatter tillige vejledning af nyansatte, elever og studerende. Såfremt en medarbejder guider / vejleder en elev, som yder en hjælp til en bruger, som medarbejderen normalt ville klare alene, skal medarbejderen registrere tiden her, mens eleven registrerer tiden under brugerrettet tid. Hvis medarbejderen omvendt udfører en ydelse, som eleven observerer med henblik på læring, skal eleven registrere sin tid under "egen uddannelse". I dette tilfælde registrerer medarbejderen ydelsen under direkte brugertid. Såfremt eleven indgår i vagtplanen, f.eks. som anden person ved bruger med kran, skal både eleven og en eventuelt anden tilstedeværende medarbejder registrere tiden under brugerrettet tid.</p>
		Modtage undervisning	<p>Undervisning eller uddannelse, der modtages af medarbejdere på arbejdspladsen. Kategorien omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planlagt undervisning, godkendt af ledelsen - Undervisning og vejledning, som elever modtager fra det øvrige personale eller ledere på arbejdspladsen - Elever på skole <p>Undervisningen kan gives af såvel kollegaer, ledere som eksterne konsulenter mv. Kun medarbejdere, der modtager undervisning registrerer i denne kategori. Medarbejdere, der underviser kollegaer, skal registrere denne tid under "undervisning og praktikvejledning".</p> <p>Hvis en medarbejder udfører en ydelse, som en elev observerer med henblik på læring, skal eleven registrere sin tid her, mens medarbejderen registrerer ydelsen under brugerrettet tid. Hvis medarbejderen derimod vejleder eleven til at udføre en ydelse, som medarbejderen normalt ville klare alene, skal medarbejderen registrere tiden under "undervisning og praktikvejledning". Eleven skal så registrere tiden under direkte brugertid.</p> <p>Såfremt elevens ydelse indgår i vagtplanen, f.eks. som anden person ved bruger med lift, skal både</p>

		<p>eleven og en eventuelt anden tilstedeværende medarbejder registrere tiden under brugerrettet tid.</p> <p>Under denne kategori registreres tillige den tid, hvor medarbejderen deltager i undervisning uden for arbejdspladsen. Kun i det omfang denne uddannelse foregår i arbejdstiden eller udløser afspadsering skal det indgå i opgørelsen. F.eks. et kursus i forflytning eller arbejdsteknik, som finder sted ude for arbejdspladsen.</p>
Møder	Personale-møder	<p>Møder, hvor personale samles og drøfter andre emner end dag til dag planlægningen. Kategorien omfatter bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Møder med et specifikt fagligt indhold, som f.eks. specifikke problemstillinger for en enkelt faggruppe eller tværfaglige drøftelser. - Faglig sparring.
	Planlægningsmøder	Daglige møder, hvor dagens arbejdsplan mv. drøftes
	Ledelses-møder/ dialog med ledelsen	<p>Møder, som anvendes til ledelsesopgaver samt dialog med ledelsen om arbejdes udførelse, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deltagelse i ansættelsesudvalg - Dialog om ressourcefordeling/-styring - Dialog om resultater, mål og værdier - Dialog om organisationsudvikling - Møder i samarbejdsudvalg - Egen medarbejderudviklingssamtale eller f.eks. gruppeudviklingssamtale
	Øvrige møder	<p>Møder, som ikke er hhv. personale- eller planlægningsmøder og heller ikke relaterer sig til ledelsesopgaver eller dialog med ledelsen. Tidsanvendelsen defineres som møder når:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minimum to medarbejdere samles til arbejdsrelaterede drøftelser uden tilstedeværelse af brugere - En eller flere medarbejdere deltager i møder uden for arbejdstiden, hvor der optjenes afspadsering
	Frokost og pauser	Alle pauser, under hvilke medarbejderen modtager løn og dermed har pligt til at stå til rådighed for arbejdspladsen. Ud over frokostpause kan det omfatte kaffepauser mv. Såfremt medarbejderen udnytter den betalte frokostpause til at diskutere arbejde eller stå standby til kald mv. skal tiden også registreres her.
Organisering og planlægning	Planlægning	<p>Den løbende planlægning af arbejdet som</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruteplanlægning - Udfyldelse af arbejdsplaner - Udarbejdelse af vagtplan

		<ul style="list-style-type: none"> - Kørelister - Skemalægning - Vagtplaner - "T-kort"-tavler <p>Kategorien omfatter derimod ikke registrering, der retter sig direkte mod serviceringen af en eller flere brugere. Denne tid registreres under "anden hjælp til brugeren" eller under "indirekte brugertid".</p>
	Administra- tion	<ul style="list-style-type: none"> - Indkaldelse af vikarer - APV - Løbende registrering af sygdommeldinger og afspadsering - Og eksempelvis registrering af tidsforbrug
	Tillids- og sikkerheds- repræsentant- arbejde	Tillidsrepræsentanternes og sikkerhedsrepræsentanternes arbejdstid, der anvendes til arbejdet som repræsentant.

Beredskabstid

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Definition
Beredskabstid	Planlagt	Ventetid	Den beredskabstid, som alene anvendes til at stå til rådighed for eventuelle kald mv.
		Tid anvendt til øvrige opgaver	Den tid, hvor medarbejderen først og fremmest står til rådighed for kald, men samtidig varetager forefaldende opgaver. Dette gælder opgaver som ikke er direkte brugertid, indirekte brugertid eller kvalifikationstid som f.eks. tøjvask eller vagtplanlægning. Denne tid skal registreres under de respektive kategorier. Den tid, som skal registreres her er f.eks. beredskabstid anvendt til rengøring af mødelokaler.
	Ikke planlagt	Ikke planlagt beredskabstid kan f.eks. være begrundet i: <ul style="list-style-type: none"> - Aflysninger fra brugerens side - Dødsfald - Sygehusindlæggelser - Planlægningsproblemer 	

10.2 Vejledning til udfyldelse af registreringsskema

- Der udfyldes ét skema pr. vagt pr. medarbejder.
- Øverst på skemaet noteres fulde navn, gruppe og eventuelt faggruppe. Elever eller ansatte på særlige vilkår (fleksjob, jobtræning, ung i arbejde mv.) noterer dette ud for faggruppe.
- Desuden noteres datoen, mødetidspunkt samt tidspunktet, man er gået hjem. Bliver man kaldt hjem på grund af sygt barn eller af anden årsag må gå tidligere end planlagt, noteres det tidspunkt, man går fra arbejde.
- Dagens opgaver noteres i minutter ud for de anførte kategorier. Der må gerne noteres flere gange inden for én kategori pr. besøg.
- Det er vigtigt at notere den **faktisk anvendte** tid – ikke den planlagte eller visiterede tid.
- Hver kategori summeres ved dagens slutning i højre kolonne.
- Det er vigtigt, at skemaerne afleveres til <den ansvarshavende> dagligt.
- Opstår der tvivl om udfyldelsen af skemaet, kan <den ansvarshavende> spørges til råds.

10.3 Tjekliste (ansvarshavende)

Som ansvarshavende er det vigtigt at kende BTP-modellen samt formålet for og organiseringen af tidsundersøgelsen.

Du har ansvaret for, at alle medarbejdere i din gruppe, herunder også vikarer og afløsere, gennemfører tidsregistreringen.

Det er dit ansvar, at der er tilstrækkeligt med registreringskemaer.

Du skal under hele registreringsperioden stå til rådighed for det registrerende personale i din gruppe med hensyn til spørgsmål og tvivl opstået i forbindelse med tidsregistreringen.

Du har ansvaret for, at registreringskemaerne er udfyldt korrekt indeholdende:

- Medarbejderens fulde navn, gruppe, faggruppe, herunder som minimum registrering af elever og ansatte på særlige vilkår (fleksjob, jobtræning, ung i arbejde mv.)
- Dato samt møde- og gåtid. Bliver den registrerende medarbejder fx kaldt hjem på grund af sygt barn, skriver medarbejderen det tidspunkt, denne går fra arbejde.
- Registreret tid i minutter ud for de anførte kategorier. Det er vigtigt, at der er tale om den faktiske tid – ikke den planlagte eller visiterede tid.
- Summeringer ud for de anførte kategorier.
- Samlet sum nederst på registreringskemaet.

Du har ansvar for, at hver medarbejder, herunder også vikarer og afløsere, udfylder et registreringskema pr. vagt i den pågældende periode. Undtaget er, hvis en medarbejder ikke er på arbejde.

Du har ansvaret for, at skemaerne er udfyldt korrekt.

Hvis du er i tvivl om, hvorvidt et registreringskema er udfyldt korrekt, har du ansvaret for at tale med pågældende medarbejder og undersøge, om der er sket en fejl og evt. justere denne.

Du skal kvittere på hvert skema, når dette er kontrolleret.

Skemaerne afleveres løbende til <den medarbejder, der foretager indtastningen/opsamlingen>.

10.4 Vejledning til registrering (registrerende personale)

FORMÅL

Formålet med registreringen er at få et realistisk her og nu-billede af, hvad arbejdstiden bruges til:

- Hvor meget tid er vi hos brugerne?
- Hvor meget tid bruges på administration, møder mv.?

Dette gælder for hele ældreområdet.

HVORNÅR

Registreringen starter <xxxdag den xx. xxx kl. xx> og slutter <xxdag den xx. xxx kl. xx>.

HVEM

Alle medarbejdere, som leverer "personlig hjælp" og "praktisk hjælp" i de plejeenheder, som er omfattet af stikprøveopgørelsen.