

# Brugertidsprocenter i ældreplejen

Notat om forskelle og ligheder mellem BTP-modellen  
(Danmark) og Buurtzorg-modellen (Holland)



## Introduktion

Dette notat giver en kort beskrivelse af forskelle og ligheder mellem BTP-modellen og Buurtzorg-modellen (BO-modellen).

Notatet er udarbejdet som bidrag til udviklingsarbejdet i Haderslev Kommune.

Beskrivelsen af BTP-modellen er baseret på Socialstyrelsens vejledning fra 2012: <https://socialstyrelsen.dk/udgivelser/model-til-opgorelse-af-brugertidsprocenter-btp-i-aeldreplejen>.

Beskrivelsen af Buurtzorg-modellen er baseret på VIVE-studier af modellen samt det studiebesøg, som VIVE og Haderslev Kommune sammen foretog i november 2021: <https://www.vive.dk/da/nyheder/2022/vive-hjaelper-fire-kommuner-med-at-udvikle-bedre-aeldrepleje/>.

Tabel 1 giver et indledende overblik over de to modeller.

**Tabel 1. Brugertidsprocenter, jf. BTP-modellen (Danmark) og BO-modellen (Holland)**

	BTP	BO
Tæller	Direkte brugertid	Direkte og indirekte brugertid*
Nævner	Arbejdstid ekskl. fravær	Arbejdstid inkl. fravær

Note: \* Den indirekte brugertid opgøres ekskl. transport over 5 minutter.

Tabellen illustrerer, hvordan BTP-modellen sætter den direkte borgertid i relation til den samlede arbejdstid ekskl. fravær, mens Buurtzorg-modellen (BO-modellen) sætter den direkte og indirekte borgertid i relation til den samlede arbejdstid inkl. fravær.

Forskellen i beregningsmetode betyder, at der ikke kan foretages en direkte sammenligning af brugertidsprocenter i de to modeller.

Direkte sammenligning er under alle omstændigheder vanskelig, da de to modeller anvendes i hver deres organisatoriske, styringsmæssige og kulturelle kontekst.

## BTP-modellen – baggrund og formål

BTP-modellen er en "model til opgørelse af brugertidsprocenter (BTP) i ældreplejen" (Socialstyrelsen, 2012). Den er udviklet i samarbejde mellem KL og Social- og Indenrigsministeriet på baggrund af "stor efterspørgsel fra landets kommuner" (ibid, p. 1). Den første version blev udgivet i 2004. Den anden – reviderede – version blev udgivet i 2012 og danner afsæt for beskrivelserne i dette notat.

I henhold til vejledningen er BTP "nødvendig som grundlag for at beregne timepriserne for hjemmehjælpsydelser leveret i hjemmet, hvis medarbejderne ikke fuldt ud registrerer deres tidsforbrug hele året" (p. 1). Med en "præcis og ensartet opgørelse af BTP får kommunerne 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" (p. 2).

Den reviderede model er udarbejdet på baggrund af "de hidtidige erfaringer med den praktiske anvendelse af modellen" (ibid). I den reviderede model er BTP justeret, så: "BTP beregnes ud fra fremmødetiden og ikke som tidligere fra den samlede arbejdstid" (p. 1). Kommunerne skal: "... derfor ikke længere opgøre fraværet for at beregne BTP" (p. 1).

### Hvad er BTP?

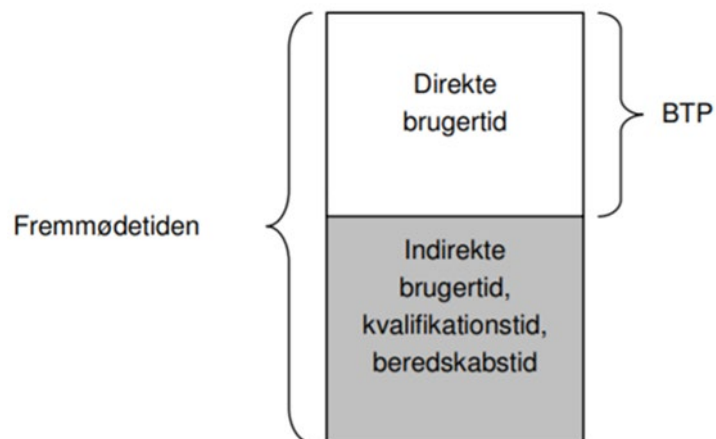
I henhold til vejledningen angiver BTP "... den direkte brugertids" andel af "fremmødetiden", dvs. den andel af tid, som den kommunale leverandørs udførende personale anvender i eller med udgangspunkt i brugerens hjem ud af den samlede fremmødetid" (p. 1).

Fremmødetiden er "... den tid, hvor medarbejderen er mødt på arbejde" (p. 2). Fremmødetiden opdeles i kategorierne: "direkte brugertid", "indirekte brugertid", "kvalifikationstid" og "beredskabstid" som illustreret i nedenstående model<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Modellen er kopieret direkte fra vejledningen.

**Figur 1. BTP-modellen over tidsforbrug i hjemmeplejen**



### **Direkte brugertid**

Direkte brugertid omfatter i henhold til vejledningen: "... den tid, som medarbejderen er i brugerens hjem, eller som medarbejderen anvender med udgangspunkt i brugerens hjem". Heri indgår: "... tid anvendt sammen med brugeren eller for brugeren i forbindelse med tøjvask eller indkøb". Der 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" samt "... dokumentation, som finder sted i brugerens hjem" (p. 7).

### **Indirekte brugertid**

Indirekte brugertid omfatter i henhold til vejledningen: "... de ydelser, som relaterer sig til én eller flere brugere, men som ikke finder sted i eller har udgangspunkt i brugerens hjem" (p. 8). Heri indgår "kontakt", fx i form af "samtaler med brugeren eller dennes læge fra kontoret" (ibid). Der indgår også: "fællesopgaver vedrørende flere brugere" og "vejtid" (ibid).

## **Kvalifikationstid**

Kvalifikationstid omfatter i henhold til vejledningen "... opgaver, der er en nødvendig del af det udførende personales arbejde, men som hverken direkte eller indirekte knytter sig til brugerne". Opgaverne kan både være relateret til "udvikling og uddannelse", "møder" og "organisering" (p. 8).

## **Beredskabstid**

Beredskabstiden er: "den tid, som det udførende personale – planlagt eller ikke planlagt – anvender til at stå til rådighed for brugerne på arbejdspladsen". Den omfatter bl.a. "den tid, hvor nattevagten står til rådighed i tilfælde af nødopkald", "den tid, som er til rådighed, fordi en bruger fx har aflyst et besøg i sidste øjeblik", og "den tid, hvor medarbejderen går forgæves, fordi brugeren ikke er hjemme" (p. 8).

## **BO-modellen**

Buurtzorg-modellen er baseret på små, selvstyrende teams, der leverer integreret hjemme- og sygepleje til en mindre gruppe af borgere i et mindre geografisk område. Når en gruppe af sygeplejersker forpligter sig på at arbejde i et Buurtzorg-team, forpligter de sig også på, at de efter en opstartsperiode på 3 måneder skal nå et produktivitetstærskel på "60 % borgertid". Spørgsmålet er, hvad det svarer til i en dansk kontekst. Det har vi forsøgt at afklare i forbindelse med en studietur til Holland i november 2021.

## **Hvad tæller som brugertid?**

Brugertid omfatter i henhold til interview al den tid, som bruges på en given borgersag – inkl. den tid, der anvendes på kontoret. Transport tælles ikke med, men der er en minimumsgrænse på 5 minutter for, hvad der skal rapporteres. Transport mellem fx to lejligheder i samme bygningskompleks vil derfor ikke figurere nogen steder. I køreplanen kan to besøg, der ligger i samme bygningskompleks, således ligge med en forskel på 0 minutter, mens to besøg, der ligger med en køreafstand på fx 15 minutter, vil ligge med denne tidsforskel i kørelisten.

For hvad angår kontortid skelnes der mellem den tid, som en given medarbejder bruger på et givent cpr-nummer, og som medarbejderen derfor kan retfærdiggøre at have brugt på denne borger – og på den tid, som medarbejderen bruger på fælles aktiviteter, fx fælles møder og drøftelser af generelle borgersager. Det er op til medarbejderen at afgøre, om tiden kan konteres på et

givent cpr-nummer, og hvad der er generelle møder og aktiviteter i gruppen. Telefonsamtaler med borgeren, med lægen eller de pårørende tæller entydigt som aktiviteter på den givne borgersag.

### **Hvad skal teamene levere?**

Buurtzorg kommunikerer tydeligt, at hvert team forventes at levere 60 % borgertid, mens teammedlemmerne frit kan disponere den øvrige tid på møder, uddannelsesaktiviteter, sociale aktiviteter eller andet. De 60 % borgertid udregnes ved at sætte den fakturerbare tid – opgjort som beskrevet ovenfor – i relation til medarbejdernes samlede arbejdstid.

### **Hvordan håndteres fravær?**

Arbejdstiden opgøres som den samlede arbejdstid inkl. ferie og andet fravær (herunder sygdom). Fordi teamene er selvledende, får de samtidig information om, hvor meget fravær der har været i teamet som helhed (sammenlignet med de øvrige teams) og for hver enkelt medarbejder i teamet. Er fraværet større end forventet – eller går det ud over produktiviteten – har teamet mulighed for at drøfte det med den regionale coach i forhold til relevante indsatsområder.

## **Sammenligning af de to modeller**

Nedenfor sammenlignes de to modeller i tabelform. Som det fremgår af tabel 2, adskiller BO-modellen sig fra BTP-modellen på to afgørende punkter. For det første inkluderer den både den direkte og den indirekte brugertid som borgertid (hvor BTP-modellen kun inkluderer den direkte brugertid). For det andet tager den afsæt i den samlede arbejdstid inkl. ferie og andet fravær (hvor BTP-modellen i 2012-versionen "kun" tager afsæt i medarbejdernes fremmødetid).

**Tabel 2. Forskelle og ligheder mellem BTP-modellen (2012) og BO-modellen (2021)**

	BTP-modellen	BO-modellen
Brugertid	Direkte brugertid (inkl. transport op til 5 minutter)	Direkte brugertid (inkl. transport op til 5 minutter)
	Indirekte brugertid (ekskl. transport over 5 minutter)	Indirekte brugertid (ekskl. transport over 5 minutter)
	Transport over 5 minutter	Transport over 5 minutter
Fremmødetid	Kvalifikationstid samt beredskabstid	Kvalifikationstid og beredskabstid
Samlet arbejdstid	Fravær (sygdom og ferie)	Fravær (sygdom og ferie)

Anm.: Grøn = opgøres som "brugertid", Orange = indgår i opgørelsen, Rød = indgår ikke i opgørelsen.

Man kan drøfte, hvorfor transporttiden ekskluderes i den hollandske såvel som den danske model. Dette skyldes i henhold til de interview, som VIVE har foretaget med Buurtzorg i Holland, at forsikringsselskabet ikke betaler for transporttiden. Det giver dårlige betingelser for de teams, der er etableret i områder med store transportafstande, hvilket Buurtzorg som leverandør i nogle tilfælde har valgt at udvise forståelse for i den forstand, at de har valgt at bibeholde teams, der på denne baggrund ikke har mindre rentabilitet. I andre tilfælde har Buurtzorg – som leverandør – valgt ikke at etablere sig.

### Forbehold

Forskellene mellem de to modeller betyder, at man ikke direkte kan sammenligne brugertidsprocenter; konkret kan man ikke direkte overføre 60/40-forholdet mellem "brugertid" og "arbejdstid" i Buurtzorg-forstand til BTP i den danske ældrepleje.

Dette notat kommer ikke ind på, hvad der er et realistisk måltal i dansk sammenhæng. Dertil er overenskomster mv. for usammenlignelige. I dette notat beskriver vi alene de definitioner og beregningsmetoder, der anvendes i de forskellige modeller.

Det er også vigtigt at være opmærksom på, at modellerne bruges i to forskellige organisatoriske, styringsmæssige og kulturelle kontekster. Direkte sammenligning af de to modeller er derfor under alle omstændigheder vanskelig.

**VIVÉ**