



Hemtjänst och Särskilt boende

En jämförelse av kommunernas äldreomsorg
ur ett brukar- och medborgarperspektiv

Södertörnsnätverket

Botkyrka, Haninge, Huddinge, Nacka, Nykvarn, Nynäshamn,
Salem, Södertälje, Tyresö

2008-10-29

Nätverket är en del av Jämförelseprojektet www.jamforelse.se.
Ett samarbete mellan SKL, RKA och Finansdepartementet

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Södertörnsnätverket är ett av tjugotre nätverk som ingår i det nationella Jämförelseprojektet. De deltagande kommunerna är Botkyrka, Haninge, Huddinge, Nacka, Nykvarn, Nynäshamn, Salem, Södertälje och Tyresö.

Dessa ligger alla söder om Stockholm stad i Stockholms län. De har ett invånarantal mellan 9 000 och 92 000. Tillsammans finns det drygt 500 000 invånare i dessa kommuner.

Nätverket har sin grund i Södertörns nyckeltal, en samling av nyckeltalgrupper som tagit fram nyckeltal inom en mängd ämnesområden för Södertörnskommunerna sedan 1995.

Jämförelseprojekts primära syfte är att ta fram effektiva arbetsmodeller där jämförelser i olika nätverk leder till praktiska förbättringar i verksamheterna. Inriktningen är att försöka finna sambandet mellan kostnader och kvalitet. Det är också en uttalad ambition att skapa en arbetskultur där kontinuerliga jämförelser blir ett bestående inslag i kommunernas arbete med att förbättra sina verksamheter. För att lyckas med detta bygger projektets arbetsmetod på kommunernas egen kraft och uppfinningsrikedom.

Att samma mått används av flera nätverk i landet gör att siffrorna för Södertörnskommunerna kan jämföras med ett stort antal andra kommuner.

Syftet med rapporten är att ur ett brukar- och medborgarperspektiv ge underlag och tips för att förbättra kvaliteten i de deltagande kommunernas verksamheter. Vidare att kunna bedöma kvaliteten på arbetet i den egna kommunen i förhållande till insatta medel och kunna jämföra med vad som görs i andra kommuner. Goda exempel ska lyftas fram och vara en inspirationskälla för andra kommuner.

För att lyckas har ett par riktlinjer för det genomförda arbetet varit vägledande:

- Att undvika att ta fram en ny sifferskog. Ett par enkla och mer eller mindre "givna" mått ska ges uppmärksamhet.
- Att ta fram kvalitetsmått utifrån i första hand ett kommunlednings- eller medborgarperspektiv.
- Fokus ska vara att hitta de goda exemplen. Dessa exempel ska lyftas fram och andra kommuner ska ges tillfälle att plocka idéer till den egna verksamheten.
- Sambandet mellan kostnader/resurser och kvalitet ska belysas. Syftet är att se om det finns ett direkt samband mellan höga kostnader och hög kvalitet.
- Förklaringar till skillnader överlämnas till respektive kommun att analysera.

- Det är omöjligt att ta fram en helt ”sann” och heltäckande bild av verksamhetens kvalitet med ett par mått. Måtten ska ses som indikatorer på att det finns skillnader i kvalitet. Dessa skillnader kan sedan ges olika förklaringar.

1.2 Metod och avgränsning

Ett av jämförelseprojektets syften är att finna samband mellan kostnader och kvalitet. Fokus ligger på kommunledningens och medborgarens perspektiv, och utifrån detta har ett antal kvalitetskriterier valts ut. Att mäta kvalitet är dock inte lätt; kvalitet kan ses ur många perspektiv. Vad som är kvalitet ur brukarens synvinkel kan skilja sig från vad den kommunala ledningen och verksamheten anser. Det kan till exempel för den enskilde vara viktigare *hur* en insats utförs än hur ofta, vilket dock är svårare att mäta. Denna undersökning ger ett perspektiv på kvalitet, och frågan är viktig att arbeta vidare med.

De olika kommunerna har själva genomfört undersökningarna. För att ge rättvisande jämförelser har frågor och svar samt bedömningskriterier diskuterats i nätverket. Några exempel på problem och hur nätverket har arbetat för att säkerställa kvaliteten i mätningarna nämns nedan.

Hur ska man exempelvis svara på frågan om hemtjänsttagarna har möjlighet att välja tidpunkt för insatsen? Om alla vill ha hjälp samma tid fungerar det naturligtvis inte, men de flesta försöker i möjligaste mån att tillgodose sådana önskemål. För sådana fall har några vägledande frågor tagits fram:

- Finns det något skrivet om det i kommunens riktlinjer?
- Hur fungerar det i dag i de fall där önskemål uttryckts?
- Om en fråga inte varit aktuell: Kan önskemålet tillgodoses om det skulle bli aktuellt?

I resultatet går det dock inte att utläsa vilken av ovanstående frågor svaren grundar sig på. Detta kan ge vissa skillnader i resultaten. En annan svårighet gällande hemtjänstinsatser är att individuella bedömningar ligger till grund för vilka tjänster brukaren kan få och hur ofta. Detta gör att det är svårt att göra en generell bedömning av utbud och frekvens av service- och omsorgstjänster.

Projektgruppen har i sitt arbete hämtat statistik och uppgifter från centrala dataregister där det visat sig möjligt. Dessa uppgifter avser 2007 och är i huvudsak hämtade från *Vad kostar verksamheten i Din kommun?* (VKV) som gemensamt ges ut av SKL och Statistiska centralbyrån (SCB). Skriften innehåller ett urval av finansiella nyckeltal och nyckeltal avseende olika verksamheter som bygger på det räkenskapsammandrag som kommunerna lämnat in till SCB. Merparten av måtten har dock fått undersökas lokalt genom att ibland göra retrospektiva studier (avser 2007) och ibland genomföra undersökningar under gemensamma undersökningsveckor (avser 2008).

2 Hemtjänst

2.1 Utgångspunkt och beskrivning

Hemtjänsten är en omfattande och väsentlig verksamhet i stödet till de äldre. Innehållet i hemtjänsten har med tiden förändrats, samtidigt som behoven hos de äldre har förändrats. För att fånga denna förändring och utveckling räcker det inte bara med att se till kostnaderna. Hemtjänsten måste också ses utifrån den äldres perspektiv. Vad innehåller hemtjänsten och vad kan den erbjuda för kvalitet? Detta är av tradition inte någon lätt uppgift eftersom vi som regel inte ser hemtjänsten som ett antal tjänster, eller serviceåtaganden, utan mer som en ”verksamhet”. Hemtjänsten, sett ur ett brukar- och medborgarperspektiv måste därför ställa sig frågorna om vad man kan få hjälp med, vad det kostar, och så vidare. Ett flertal tidigare undersökningar visar dessutom att hemtjänstens innehåll, det vill säga vilka tjänster kommunerna kan erbjuda, varierar. Något som givetvis förklaras med att Socialtjänsten styrs av en ramlag och det utifrån detta gjorts olika lokala prioriteringar.

Rapportens utgångspunkt är därför att först beskriva vad hemtjänsten kan bestå av och utifrån detta lyfta fram ett antal kvalitetsnivåer som upplevs som väsentliga utifrån den äldres perspektiv. Genom att fånga denna del kan en bild av utbud och innehåll fås som dessutom kan ställas i relation till den kostnadsbild som finns i kommunen. Stora förändringar kommer troligen att ske inom hemtjänstens servicedel i framtiden och det är även ur denna synpunkt viktigt att ha ett utgångsläge för att se och följa vari förändringarna kommer att ske.

Kommunerna har i de flesta fall *politiskt antagna* riktlinjer för bistånd för äldre. Syftet med riktlinjer är att säkerställa att biståndsbeslut fattas enligt samma bedömningsgrunder, det vill säga att personer med likartade behov får likartade beslut om insatser. Riktlinjerna är ett stöd och en utgångspunkt för biståndshandläggarens beslut. Riktlinjerna beskriver ett ”normalbistånd” det vill säga vilken insats och tid som vanligtvis beviljas för olika insatser. Biståndsbeslut vilar alltid på en individuell bedömning. Det individuella beslutet kan alltså avvika från riktlinjerna i såväl omfattning som insats, beroende på det individuella behovet.

Efter att först ha redovisat vilka tjänster som erbjuds har därefter undersökts vilka kvalitetsnivåer som är kopplade till tjänsten utifrån vad den äldre anser som väsentligt. I flera fall har valmöjligheten varit den centrala frågan, i andra fall har omfattning och periodicitet varit de centrala frågorna. Genom dessa frågor har ett första steg tagits och ett mer omfattande arbete påbörjats med att utveckla dessa kvalitetsnivåer. Arbetet måste fortsätta och framförallt utveckla nivåerna och innehållet i den personliga omsorgsdelen.

Denna del av rapporten omfattar flera delar. En del som kallas för **Omsorgsindex** som är en summa från den poängsättning som gjorts utifrån utbud och innehåll inom omvårdnadsdelen av hemtjänsten. På motsvarande sätt är ett **Serviceindex**

framtaget för de olika servicetjänsterna . En tredje del innehåller ett **effektivitetsmått** som ställer resultatet av de två tidigare indexen i förhållande till kostnaderna för hemtjänsten enligt VKV, tabell 8b. Den fjärde delen ger en bild av de olika **avgiftsformerna** inom hemtjänsten. Dessa har delats in i de tre kategorierna: avgiftsfria, inom maxtaxan och egen taxa utanför den kommunala. Även **nöjdbrukarindex** redovisas samt **personalkontinuiteten**, vilket är ett mått på hur många olika personer en brukare med stora omvårdnadsbehov får möta under en 14-dagarsperiod. Hemtjänstavnittet avslutas med att fem olika typkunders **avgifter** redovisas för de olika kommunerna.

2.3 Hemtjänstindex

Omsorgsindex

Hemtjänstens omsorgsutbud

Här har de tjänster som hemtjänstens omsorgsutbud kan omfattas av listats och därefter granskats utifrån serviceaspekter och poängsatts.

Utbud	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Personlig omvårdnad									
Avlösning i hemmet								1	
Ledsagarservice									
Promenader									
Trygghetslarm		2							
Trygghetsringning									
Dagverksamhet									
Personlig tid									
Summa poäng (max 8):	7	8	7	7	8	7	7	7	7

Kommentar:

Hemtjänstens utbud av omsorgstjänster är väl utvecklat i samtliga kommuner. Bortsett från personlig tid erbjuder alla kommuner samtliga tjänster. Frågan om personlig tid är inte helt lätt att besvara. I de kommuner som har ramtid har kunderna redan inflytande över hur den beviljade tiden skall användas. Det skiljer sig dock lite åt i vilken grad man får växla mellan olika tjänster. I Nacka har kunderna ett stort inflytande över hur den beviljade tiden skall användas, men det beviljas inte någon särskild tidspott avsedd för valfritt stöd i normalbiståndet utan det grundar sig på behovet av specifika tjänster.

¹ Upp till åtta timmar går att få kostnadsfritt utan biståndsbeslut.

² Tjänsten går att få biståndsbedömd inom maxtaxan eller utan biståndsbeslut med egen taxa.

Vad innehåller de olika omsorgstjänsterna?

Antalet valmöjligheter respektive omfattning har premierats vid poängsättningen.³

Personlig omvårdnad Grön = erbjuds Röd = erbjuds inte	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Möjlighet att välja man/kvinna för personlig hygien (1 p)	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön
Möjlighet till dusch mer än 1 gång per vecka (1 p)	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön
Möjlighet att välja personal som talar hemtjänsttagarens modersmål (1 p)	Grön	Grön	Grön	Grön	Röd	Grön	Grön	Grön	Grön
Möjlighet att välja tidpunkt för insats (1 p)	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön
Möjlighet att välja dag för dusch (1 p)	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Röd	Grön	Grön	Grön
Maxsumma (5)	5	5	5	5	4	4	5	5	5

Avlösning i hemmet Periodicitet (hur ofta) Grön = mer än en gång per månad (2 p) Gul = en gång per mån (1 p) Röd = färre än en gång per månad (0 p)	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Grön = avlösning ges mer än sex timmar per tillfälle om så önskas (2 p) Gul = avlösning ges upp till sex timmar per tillfälle (1 p)	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Gul
Grön = avlösning kan ges alla veckodagar (2 p) Gul = avlösning kan endast ges på vardagar (1 p)	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön
Maxsumma (6)	6	6	6	6	6	6	6	6	5

³ I samtliga fall rör uppgifterna det som är normalbiståndet i respektive kommun, alla ansökningar prövas individuellt och finns behov kan ett mera omfattande bistånd alltid beviljas.

Ledsagarservice/ Följeslagare	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Periodicitet (hur ofta)									
Grön = mer än en gång per månad (2 p) Gul = en gång per mån. (1 p) Röd = färre än en gång per månad (0 p)									
Maxsumma (2)	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Promenader	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Periodicitet (hur ofta)									
Grön = mer än en gång per vecka (2 p) Gul = en gång per vecka (1 p) Röd = mindre än en gång per vecka (0 p)									
Maxsumma (2)	1	2	2	1	2	1	2	1	2

Dagverksamhet	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Grön = erbjuds Röd = erbjuds inte									
Social dagverksamhet vardagar (1 p)									
Social dagverksamhet har helgöppet (2 p)									
Social dagverksamhet har kvällsöppet (2p)									
Demensdagverksamhet (1p)									
Demensdagverksamhet har helgöppet (2 p)			⁴						
Demensdagverksamhet har kvällsöppet (2p) ⁵									
Maxsumma (10)	2	2	5	2	2	2	2	2	2

Kommentar:

Kvälls- och helgöppet på dagverksamhet ses som en hög kvalitetsfaktor och den enda kommunen i det här nätverket som har det är Huddinge som kan erbjuda det till brukare inom demensdagvården. Det skulle vara givande om Huddinge gjorde

⁴ Verksamheten har öppet lördagar

⁵ Med kvällsöppet avses öppethållande efter klockan 17.00.

en utvärdering som de andra kommunerna sedan kunde använda för att se om det här är ett framtida utvecklingsområde även för deras del.

Sammanlagt värde för omsorgstjänsternas utbud och innehåll

Nedan redovisas poängsumman för omsorgstjänsternas utbud respektive innehåll samt totalsumman för dessa.




	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Sammanlagt värde utbud (maxpoäng: 8)	7	8	7	7	8	7	7	7	7
Sammanlagt värde innehåll (maxpoäng: 25)	16	17	20	16	16	15	17	16	16
Summa: (Maxpoäng: 33)	23	25	27	23	24	22	24	23	23

Kommentar:

Även när det gäller omsorgstjänsterna är innehållet mer varierande än utbudet, kommunerna är ännu mer homogena i omsorgstjänsterna än när det gäller servicetjänsterna. Bortsett från Huddinges öppettider för dagverksamheten är skillnaderna små.

Serviceindex

För att ge en överskådlig bild av denna komplexa verksamhet har de tjänster som hemtjänstens serviceutbud kan omfattas av listats. Därefter är servicetjänsterna granskade utifrån ett antal serviceaspekter och har poängsatts både utifrån utbud och serviceinnehåll. Utgångspunkt är respektive kommuns riktlinjer och undersökningen avser 2008. Det bör noteras att 1 poäng ges om tjänst erbjuds oavsett om den är biståndsbedömd eller inte.

-  = tjänsten erbjuds och är biståndsbedömd (1 p)
-  = tjänsten erbjuds och är inte biståndsbedömd (1 p)
-  = tjänsten erbjuds inte i kommunen (0 p)

Hemtjänstens serviceutbud

Utbud	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Städning									
Fönsterputs									
Tvätt									
Matdistribution									
Dagligvaruinköp									
Syn- och hörselstöd									
Gräsklippning									
Snöskottning									
Fixartjänst									
Summa poäng (max 9):	7	6	8	6	6	9	7	7	6

Kommentar:

Hemtjänstens serviceutbud är relativt lika i de nio jämförda kommunerna. Nynäshamn är enda kommun som erbjuder alla nio undersökta tjänster.

Vad innehåller de olika servicetjänsterna?

Antalet valmöjligheter respektive omfattning har premierats vid poängsättningen.

Städning	Botkyrka	Haninge	Huddinge ⁶	Nacka ⁷	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Omfattning (hur många rum) Grön = mer än två rum (2 p) Gul = två rum och kök (1 p)									
Periodicitet (hur ofta) Grön = en gång i vecka (2 p) Gul = varannan vecka (1 p) Röd = var tredje vecka (0 p)									
Maxsumma (4)	2	1	3	3	2	1	1	2	2

⁶ Huddinge beviljar i normalfallet 2,45 timmar per månad som får utnyttjas på valfritt sätt av kunden.

⁷ Nacka beviljar i normalfallet 3 timmar per månad som vanligtvis utnyttjas vid två tillfällen à 1,5 timmar för valfritt antal rum.

Fönsterputs	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Omfattning (hur många rum) Grön = alla fönster (2 p) Gul = delar av bostad (1 p) Röd= erbjuds inte (0 p)									
Periodicitet (hur ofta) Grön = oftare än en gång per år (1 p) Gul = en gång per år (0 p)									
Maxsumma (3)	1	0	3	0	0	1	0	0	0

Tvätt	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Periodicitet (hur ofta) Grön = en gång i v. (2 p) Gul = varannan vecka (1 p) Röd = var tredje vecka (0 p)									
Maxsumma (2)	1	0	0	1	1	1	0	1	1

Mat i hemmet	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Grön = erbjuds Röd = erbjuds inte									
Leverans av fryst mat (1 p)									
Leverans av varm mat (1 p)									
Leverans av kyld mat (1 p)									
Möjlighet att välja på minst två maträtter (1 p)									
Enklare matlagning i den enskildes bostad (max tre gånger/vecka = 1 p, efter önskemål = 2 p)									
Alla personer över 80 år är berättigade till matdistribution (1p) ⁹									
Maxsumma (7)	6	4	3,5	5	3	5	3	4	4

⁸ Möjligheten finns för kunder i delar av kommunen.

⁹ Matdistributionen är biståndsbedömd i samtliga kommuner, men det är mycket ovanligt att en ansökan avslås och i vissa kommuner, exempelvis Nacka, förekommer det överhuvudtaget inte att de avslås.

Dagligvaruinköp	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Periodicitet (hur ofta) Grön = mer än en gång per vecka (3 p) Gul = en gång per vecka (2 p) Röd = färre än en gång per vecka (1 p)									
Grön: den enskilde ges möjlighet att följa med vid inköp (2 p) Röd: tjänsten erbjuds inte (0p)									
Grön: den enskilde kan bestämma i vilken affär i närområdet inköpen ska göras (2 p) Röd: tjänsten erbjuds inte (0p)									
Vid matlåda: den enskilde kan välja varifrån matlådan levereras (1 p)									
Varuhemsändning från butik (1 p)									
Maxsumma (9)	6	7	6	7	6	4	6	6	7

Sammanlagt värde för servicetjänsternas utbud och innehåll

Nedan redovisas poängsumman för servicetjänsternas utbud respektive innehåll samt totalsumman för dessa.

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Sammanlagt värde utbud (maxpoäng: 9)	7	6	8	6	6	9	7	7	6
Sammanlagt värde innehåll (maxpoäng: 25)	16	12	15,5	16	12	12	10	13	14
Summa poäng: (Max 36)	23	18	23,5	22	18	21	17	20	20

Kommentar: Spridningen mellan kommunerna är större när det gäller tjänsternas innehåll än när det kommer till utbudet.

Sammanlagt värde för hemtjänstens utbud

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Utbud servicetjänster (maxpoäng: 9)	7	6	8	6	6	9	7	7	6
Utbud omsorgstjänster (maxpoäng: 8)	7	8	7	7	8	7	7	7	7
Summa: (Maxpoäng: 17)	14	14	15	13	14	16	14	14	13

Sammanlagt värde för hemtjänstens innehåll

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Innehåll servicetjänster (maxpoäng: 25)	16	12	15,5	16	12	12	10	13	14
Innehåll omsorgstjänster (maxpoäng: 25)	16	17	20	16	16	15	17	16	16
Summa: (Maxpoäng: 50)	32	29	35,5	32	28	27	27	29	30

Kommentar:

Det är som konstaterats ovan större differenser mellan kommunerna när det gäller hemtjänstens innehåll än utbud.

Sammanlagt värde för hemtjänstens utbud och innehåll

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Servicetjänster (maxpoäng: 34)	23	18	23,5	22	18	21	17	20	20
Omsorgstjänster (maxpoäng: 33)	23	25	27	23	24	22	24	23	23
Summa: (Maxpoäng: 67)	46	43	50,5	45	42	43	41	43	43

2.4 Effektivitetsmått

Mot den ovan presenterade service- eller erbjudandebilden bör kostnaderna för hemtjänsten ställas. Detta blir då utmanande och väcker frågor om kommunen har en effektiv organisation för att förmedla bra tjänster till medborgarna. Ett rimligt antagande kan vara att ett mer omfattande och rikare serviceutbud bör leda till en högre kostnad för kommunen

Kostnad per hemtjänsttagare är hämtad från *Vad kostar verksamheten i din kommun?*

2007	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö	Nätverks- snitt
Kostnad per hemtjänsttagare (tkr)	134,8 ¹⁰	205,8	102,9	108,5	122,5	198,5	105,0	142,4	124,4	138,3
Kvalitetspoäng	46	43	50,5	45	42	43	41	43	43	44,1
Kostnad per kvalitetspoäng (kr)	2,9	4,8	2,0	2,4	2,9	4,6	2,6	3,3	2,9	3,2

Kommentar:

Huddinge har både lägst kostnader och högst kvalitetspoäng vilket tyder på ett effektivt resursutnyttjande.

2007	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö	Nätverks- snitt
Kostnad per inv. 65 år o äldre (kr)	12 977 ¹¹	10 251	7 141	15 435	7 361	16 051	2 912	12 781	8 430	10 371
Kvalitetspoäng	46	43	50,5	45	42	43	41	43	43	44,1
Kostnad per kvalitetspoäng (kr)	282	238	142	343	175	373	71	297	196	235

Kommentar:

Skillnaderna i effektivitetsmättet blir större mellan kommunerna när man räknar med kostnaden per äldre istället för per brukare. Här sticker Salem ut med en mycket låg kostnad följt av Nykvarn. Detta beror på att lägre andelar av de äldre är hemtjänsttagare i dessa kommuner.

¹⁰ Kommunens egen uppgift då det förekommer fel i statistiken.

¹¹ Uppgiften kommer från statistiken till Socialstyrelsen ej VKV då uppgiften där inte stämmer.

2.5 Vad kostar hemtjänsten för den äldre?

Utifrån den äldres perspektiv är avgiftsfrågan en viktig kvalitetsfråga. Ju mindre det kostar desto bättre tycker hemtjänsttagaren att det är. Helt avgiftsfria tjänster uppskattas givetvis mest. Nedan presenteras en sammanställning av om de olika tjänsterna ingår i maxtaxan, är avgiftsfria eller har en egen taxa utanför maxtaxan. För att göra det överskådligt är de tre alternativen insorterade i olika färger. Avgiftsformen avser 2008.

- = tjänsten är avgiftsfri (3 p)
- = tjänsten ingår i maxtaxan (2 p)
- = tjänsten finns med egen taxa utanför maxtaxan (1 p)
- = tjänsten erbjuds inte (0 p)

Tjänst	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Städning	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Fönsterputs	Yellow	Red	Blue	Red	Red	Yellow	Red	Red	Red
Tvätt	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Mättdistribution (exklusive maten)	Green	Green	Green	Green	Yellow	Yellow	Green	Yellow	Yellow
Dagligvaruinköp	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Syn- och hörselstöd	Red	Green	Green	Green	Red	Green	Red	Red	Green
Gräsklippning	Red	Red	Red	Red	Red	Blue	Blue	Yellow	Red
Snöskottning	Yellow	Red	Blue	Red	Blue	Blue	Blue	Yellow	Red
Fixartjänst	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
Personlig omvårdnad	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Avlösning i hemmet	Yellow	¹² Green	Yellow	Green	Yellow	¹³ Green	¹⁴ Green	¹⁵ Green	Green
Ledsagarservice	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	¹⁶ Green	Yellow	Blue
Promenader	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Trygghetslarm	Yellow	¹⁷ Blue	Yellow	Yellow	Yellow	¹⁸ Blue	Yellow	Yellow	¹⁹ Blue
Trygghetsringning	²⁰ Green	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Yellow
Dagverksamhet	Yellow	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Personlig tid	Red	Yellow	Red	Red	Yellow	Red	Red	Red	Red
(Maxpoäng: 51)									
Summa:	31	32	31	31	28	32	29	31,5	28

Kommentar:

Det finns vissa skillnader i taxesystemen kommunerna emellan och det kan vara intressant att titta närmare på vilka konsekvenser det får. Det har vi gjort redan i år utifrån de typfall för avgiftsbedömning som redovisas nedan på sidan 18 och frammåt.

¹² Upp till 10 timmar/månad är avgiftsfritt.

¹³ Upp till 10 timmar/månad är avgiftsfritt.

¹⁴ Upp till 30 tim/månad är avgiftsfritt.

¹⁵ Upp till 8 timmar är avgiftsfritt.

¹⁶ Upp till 15 tim/månad är avgiftsfritt.

¹⁷ Ingår i maxtaxan om biståndsbeslut finns. Annars debiteras tjänsten enligt separat taxa.

¹⁸ Ingår under vissa förutsättningar i maxtaxan, men ibland under separat taxa.

¹⁹ Trygghetslarm erbjuds gratis om brukaren har andra insatser från hemtjänsten, annars går det att få utan biståndsbeslut för alla invånare över 67 år mot en avgift på 200 kr.

²⁰ Trygghetsringningen är avgiftsfri om inga andra tjänster erhålles men ingår annars i maxtaxan.

2.6 Nöjdbrukarindex hemtjänst

Några av kommunerna har genomfört kundundersökningar och använt sig av den metod att mäta kundnöjdhet med hjälp av tre frågor på en tiogradig skala som Svenskt kvalitetsindex och SCB har tagit fram.

Det är en beprövad vetenskaplig metod framtagen för att öka kunna mäta nöjdhet hos bland annat kunder och personal på ett sätt med god jämförbarhet. Metoden går ut på att man ställer tre frågor som belyser olika dimensioner av nöjdhet på en tiogradig skala. Medelvärde av svaren på dessa frågor mynnar ut i ett nöjdhetsindex där värdet som mest teoretiskt sett kan bli 100 om samtliga brukare är fullständigt nöjda.

De tre frågorna ser ut så här i exemplet hemtjänst:

- 1) Hur nöjd är du med den hemtjänst du får?
- 2) Hur väl motsvarar den hemtjänst du får de förväntningar du har på hemtjänsten?
- 3) Om du tänker dig en helt perfekt hemtjänst; hur väl motsvarar då den hemtjänst du får detta ideal?

I tabellen nedan redovisas nöjdbrukarindex för hemtjänst för kundundersökningar gjorda hösten 2007 till våren 2008.

Botkyrka	65
Haninge	74
Huddinge	76
Nacka	84
Salem	78
Södertälje	68

2.7 Personalkontinuitet

Utgångspunkt och beskrivning

Att få möta i stort sett samma personal dag efter dag, brukar ses som en viktig kvalitetsfaktor av de pensionärer som har hemtjänst. Få och välkända ansikten ger helt enkelt en känsla av trygghet. Om det i stället är flera människor som kommer och går kan det bli svårt att lära känna personerna och upplevas som tröttsamt att ofta behöva förklara vad som ska göras och hur man vill ha hjälpen utförd.

Personalkontinuitet handlar alltså om hur många olika personer ur personalen som hjälper hemtjänsttagaren i hemmet under en viss tidsperiod. Om många personer är inblandade, så är kontinuiteten låg. Omvänt är kontinuiteten hög om det är få olika personer runt hemtjänsttagaren.

Personalkontinuiteten i hemtjänsten mättes i kommunerna under en helgfri fjortondagarsperiod i september 2008. Hemtjänsttagare med minst två planerade och likaså minst två utförda insatser (dagtid) varje dag, veckans alla dagar, ingick

i mätningen. På så sätt genomfördes mätningen på en någorlunda homogen grupp med stora hjälpbehov.

Vissa kommuner gjorde ett urval av hemtjänsttagare, medan andra gjorde en totalundersökning. Flertalet kommuner genomförde mätningen mer eller mindre manuellt, medan några hämtade uppgifter ur sina verksamhetssystem.

Resultat

Det genomsnittliga antalet olika personer ur personalen som hjälpte hemtjänsttagarna under två veckor varierar mellan 6 och 15 i de nio kommunerna. Medianvärdena ligger mellan 7 och 14. I tabellen nedan ses också hur stor andel av kunderna i urvalet som behövde få hjälp med dubbelbemanning i respektive kommun.

	Personal per hemtjänsttagare		Andel hemtjänsttagare med dubbelbemanning
	Snitt	Median	
Botkyrka	13	13,5	24 %
Haninge	10,5	11	Uppgift saknas
Huddinge	11,1	11	14 %
Nacka	9,1	10	6 %
Nykvarn	6	Uppgift saknas	8 %
Nynäshamn	15	14	18 %
Salem	7	7	0 %
Södertälje	10	Uppgift saknas	9 %
Tyresö	9,1	9	5 %

Kommentar

De personer som ingår i urvalet har ett omfattande omsorgsbehov med två eller flera insatser per dag. Eftersom man måste följa gällande arbetstidsregler vid schemalaggningen är det teoretiskt omöjligt att brukaren får träffa färre än fyra personer ur personalen. I praktiken blir det naturligtvis ofta fler hur man än försöker minimera antalet. Hög frekvens av dubbelbemanning innebär också en ökning av antalet personal.

Undersökningen väcker många frågor, exempelvis:

- Vad är rimligt att uppnå i personalkontinuitet? Vad tycker pensionärerna själva? Vad tycker allmänheten? Vad tycker verksamheten?
- Jobbar kommunerna aktivt för att ha en bra personalkontinuitet? Finns det mål för personalkontinuiteten?
- Är det svårt eller dyrt att åstadkomma en bättre personalkontinuitet? Finns det en konflikt mellan å ena sidan kvalitet och trygghet för hemtjänsttagaren och å andra sidan bra schema och omväxling för personalen?
- Kan kontinuiteten enkelt förbättras genom en mer medveten bemanningsplanering inklusive ett utvecklat kontaktmannaskap?
- Ger IT-baserade planeringssystem verktyg att prioritera personalkontinuiteten högre?

2.8 Avgiften för den äldre

Utgångspunkter och beskrivning

I detta avsnitt har vi valt att belysa likheter och skillnader för den äldre utifrån kostnad för hemtjänst. Vilken avgift behöver den äldre betala? Är det någon skillnad beroende på i vilken kommun den äldre söker hemtjänstinsats, trots att hemtjänstavgifterna regleras i socialtjänstlagen? Projektgruppen har valt att jämföra avgifterna ur den enskildes perspektiv.

I socialtjänstlagen finns två regler som reglerar uträkningen av hemtjänstavgifterna. Det finns en högsta avgift som inte får överskridas, det så kallade **högkostnadsskyddet**. För 2008 är detta belopp 1 640 kr. Vidare finns ett **förbehållsbelopp**, vilket är det lägsta belopp som den enskilde ska få tillgodoräkna sig innan avgiften fastställs.

Nedanstående exempel beskriver mycket schematiskt grundprinciperna för beräkning av avgiftsutrymmet för en ensamstående.

Belopp	Typ	Kommentar
+ 15 000	Inkomst	Inkomst av tjänst samt kapitalinkomster. Inkomster för makar läggs normalt ihop och delas mellan var och en
- 5 000	Skatt	Skatt på inkomst samt kapital
= 10 000	Nettoinkomst	
- 4 000	Hyra	Faktisk hyra samt driftkostnader för egna hem
+ 500	Bostadsbidrag	
= 6 500		Disponibelt efter boendekostnader
- 4 421	Förbehållsbelopp schablon	Detta belopp fastställs av konsumentverket och regleras i SoL. Beloppet skall täcka personliga utgifter. För makar är beloppet 3 704 kr per person.
	Individuell del	Här kan man lägga till ytterligare delar för fördyrande levnadskostnader, t ex specialkost, underhållsskyldighet mm.
2 079	Avgiftsutrymme	Högkostnadsskyddet är 1 640 för ensamstående för 2008. Trots att avgiftsutrymmet i detta exempel är högre, kan kommunen alltså inte ta ut högre avgift än 1 640 kr.

Kommunallagen innehåller också en begränsning som kan påverka avgiftsberäkningen. Enligt självkostnadsprincipen kan kommunen inte ta ut högre avgift än vad det kostar att producera tjänsten. Den begränsningen blir aktuell då den enskilde bara har någon enstaka insats.

Efter att avgiftsutrymmet fastställts och hänsyn tagits till självkostnadsprincipen kan alltså själva avgiften för brukaren beräknas. Då kommer kommunens taxeregler in som kan se helt olika ut. Det kan vara timtaxa för servicetjänster, nivåindelningar och så vidare.

Vid mätningen har fem oidentifierade ansökningar använts och respektive kommun har utifrån dessa ansökningar gjort en bedömning och fattat beslut om avgifter. Varje ansökan har även getts en inkomstuppgift. För att jämföra avgifterna har kommunernas avgiftshandläggare fått beräkna avgifterna för tre ensamstående pensionärer och två pensionärspar med varierande inkomstförhållanden och boendekostnader. Avgifterna är beräknade för olika behov som tillgodoses med hemtjänstinsatser enligt följande:

- Behov 1 Städning var 14:e dag (två rum och kök)**
- Behov 2 Personlig omvårdnad (dusch) 2 ggr per vecka**
- Behov 3 Tvätt var 14:e dag**
- Behov 4 Promenad en gång per vecka (en timma)**
- Behov 5 Personligt hjälpmedel (en rullator)**
- Behov 6 Trygghetstelefon/trygghetslarm**
- Behov 7 Personlig omvårdnad, dagligen (tre ggr/dag)**
- Behov 8 Tillsyn av nattpatrull (ett hygienbesök per natt kl. 03,00-03,30)**

Resultat

Typfall "Maj"

Maj har garantipension, tilläggs pension och änkepension till ett sammanlagt belopp på 17 157 kr/mån före skatt och ränteinkomster på 2 200 kr/år. Hon bor själv i en lägenhet med en hyra på 4 514 kr/mån.

KOSTNAD FÖR "Maj"									
	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Avgift utom mat	1640	1640	1640	1740	1640	1640	1476	1640	1640
Mat	1350	1200	1170	1260	1350	1350	1419	1410	1050
Sammanlagt	2990	2840	2810	3000	2990	2990	3119	3050	2690

Maj har relativt god ekonomi, hennes utfall beror främst på vilken avgift kommunerna tar ut för den mat som levereras.

Typfall "Gustav"

Gustav har en garantipension på 7 217 kr/månaden före skatt och ränteinkomster på 29 860 kr/år. Han bor själv i ett eget hus på 112 kvm med ett taxeringsvärde 309 000 kronor.

KOSTNAD FÖR "Gustav"

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Avgift utom mat	0	0	0	512	1054	0	0	0	0
Mat	1350	1200	1170	1260	1350	1350	1419	594	1050
Sammanlagt	1350	1200	1170	1772	2404	1350	1419	594	1050

För Gustav är det avgörande hur hans boendekostnad beräknas, i flertalet kommuner slipper han därmed att betala för omsorgen utan behöver enbart betala för den mat som levereras.

Typfall "Astrid"

Astrid har garantipension, tilläggspension, änkepension och tjänstepension med sammanlagt 12 262 kr/mån före skatt. Hon har bostadstillägg med 434 kr/mån och 550 kr/år i ränteinkomster. Hon har en fastighet på 118 kvm med ett taxeringsvärde på 300 000 kr med lån på 45 000 kr till en ränta på 3,0 procent.

KOSTNAD FÖR "Astrid"

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Avgift utom mat	276	457	1457	1740	1640	276	0	523	0
Mat	1350	1200	1170	1260	1350	1350	1419	1410	1050
Sammanlagt	1626	1657	2627	3000	2990	1626	1419	1933	1050

I Astrids fall är skillnaderna i omsorgsavgiften mycket stor beroende på hur hennes boendekostnad beräknas.

Typfall "Martin och Sigrid"

Martin och Sigrid har tillsammans garantipension och tilläggspension på sammanlagt 14 985 kr/mån före skatt och ränteinkomster på 12 200 kr/år. De bor i en lägenhet med en hyra på 5 500 kr/mån.

KOSTNAD FÖR "Martin och Sigrid"

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Avgift utom mat	0	0	0	100	401	0	0	0	0
Mat	2700	2400	2340	2520	1140	2700	2838	636	2100
Sammanlagt	2700	2400	2340	2620	1541	2700	2838	636	2100

Martin och Sigrid har i flertalet kommuner ett negativt avgiftsutrymme. Det innebär att de inte betalar någon hemtjänstavgift oavsett om de har enstaka insatser eller mer omfattande behov. Eftersom matkostnaden, och för Nackas del även trygghetslarmet, ligger utanför högkostnadsskyddet så är det dessa avgifter som har betydelse för paret.

5. Typfall "Sven och Irma"

Sven och Irma har en sammanlagd inkomst av pension på 16 023 kr/mån före skatt samt ränteinkomster på 282 kr/år. De har också sammanlagt bostadstillägg med 2 174 kr/mån och bor i eget hus på 130 kvm med ett taxeringsvärde på 415 000 kr utan lån.

KOSTNAD FÖR "Sven och Irma"

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Avgift	693	766	1611	1740	3280	693	257	2104	3280
Mat	2700	2400	2340	2520	2700	2700	2838	2820	2100
Sammanlagt	3393	3166	3951	4260	5980	3393	3095	4924	5380

I Sven och Irmas fall spelar återigen beräkningen av boendekostnaden stor roll för avgiften.

Sammanfattande kommentar

För de typfall som presenteras skiljer sig avgifternas storlek åt beroende på:

- beräkning av avgiftsutrymme
- taxekonstruktion
- olika konstruktion av avgift för mat
- maxtaxan avser enskild individ eller hela hushållet

Den enskildes avgift varierar vad gäller priset på matabonnemang. Kommunerna kan ha olika justeringar av minimibeloppet som ger den enskilde en viss differens i avgiften. Anledningen till att matkostnaden varierar mellan kommuner beror på att det i lagen ges tolkningsmöjlighet av direktiv gällande matkostnaden. Däremot regleras att kommuner, där den enskilde betalar en avgift som överstiger den skäligena kostnaden för mat enligt Konsumentverkets hushållsbudget, skall höja förbehållsbeloppet för merkostnaden.

3 Särskilt boende

3.1 Äldreboendeindex

Utgångspunkt och beskrivning

I många offentliga tjänster är det möjligt att fånga ett resultat som har kvalitativa värden för den som nyttjar tjänsten. Utgångspunkten för detta har varit möjligheten att kunna formulera mål som är utvärderingsbara, exempelvis att patienten blir frisk efter operationen eller att eleven har uppnått en viss kunskapsnivå inom skolan. Detta resultatfokuserade förhållningssätt är dock svårt att överföra och tillämpa inom äldreomsorgens särskilda boenden. Den gruppen äldre människor som omfattas av vård och omsorg inom särskilt boende har i regel uppnått en brytpunkt i livet då förmågorna avtar och livets slutskede närmar sig. Många har även svårt att uttrycka sig om det stöd man får. Mot denna bakgrund är det därför nödvändigt att även fånga de kvalitativa aspekterna utifrån en annan och anpassad synvinkel.

En framkomlig väg kan vara att välja ut ett antal viktiga kvalitativa aspekter på de tjänster som erbjuds inom särskilt boende. Tillsammans kan aspekterna ge en samlad bild av förhållandena och vad som erbjuds de äldre och även lyfta starka sidor och förbättringsområden på såväl enhetsnivå som samlat i kommunen. Kvalitetsaspekternas innehåll bygger på flera andra projekts och nätverks arbete med att ta fram en samlad kvalitetsbild. Bilden innehåller delvis resultatdimensioner men även den inriktning och de erbjudanden som kommunen ställer upp för att möta den enskildes behov med fokus på kvalitet. Kvalitetsbilden kan sedan kompletteras med andra mått såsom nöjdhet hos den äldre (NöjdBrukarIndex)

I årets jämförelseprojekt har äldreboendeindex utökats från 9 till 13 frågor. Dessa redovisas närmare nedan. Dessa frågor har ställts till enhetscheferna eller motsvarande på kommunernas respektive boenden. Sedan har en sammanställning gjorts där antalet personer på varje boende har vägts in för att ge en totalbild över hur stor andel i procent som har ett boende som lever upp till det enskilda kvalitetsmålet. Varje kommuns resultat har sammanvägts till ett sammantaget kvalitetsvärde som redovisas i resultatbilden nedan.

Kvalitetsbilden kan även ställas till den kostnad som finns för särskilda boenden, vilket i sin tur ger ett effektivitetsmått som kan vara värdefullt i ett förbättringsarbete. Resultatet av detta effektivitetsmått presenteras senare i kapitlet.

Frågorna

- 1. Erbjuder enheten fler än en maträtt vid huvudmåltider?**
(Möjlighet att välja på förhand från matsedel, möjligheten att endast välja bort en maträtt räknas inte)
- 2. Kan de boende själv välja när man vill gå upp på morgonen?**
- 3. Kan de boende själv välja när man vill gå och lägga sig för nattvila?**
- 4. Har alla boende eget rum/lägenhet med eget hygienrum?**
(Innefattar både toalett och duschmöjlighet. I de fall makar valt att dela rum betraktas det som "eget rum")
- 5. Erbjuder enheten möjlighet till daglig utevistelse för den äldre som så önskar?**
(Här avses all form av utevistelse, ex promenader eller möjlighet att sitta på balkong till exempel)
- 6. Serveras de boende kvälls-/nattmål?**
(Avsikten med detta mått är att den äldre inte ska behöva vara hungrig eller vara fastande mer än 11 timmar. Avser ett aktivt och organiserat sätt att erbjuda inte enbart på begäran)
- 7. Erbjuds de äldre personlig omvårdnad varje vecka?**
(Här avses det lilla extra utöver att bli ren, exempelvis att få naglarna målade, bli sminkad, få håret rullat/upsatt m.m.)
- 8. Erbjuder äldreboendet minst två organiserade och gemensamma aktiviteter per dag under vardagar?**
(Med organiserad aktivitet avses exempelvis högläsning, musikstund, bakning, m.m.)
- 9. Erbjuder enheten organiserade aktiviteter under helgen?**
(Aktiviteten behöver inte utföras av boendet det räknas även om man ordnar arrangemang ihop med externa aktörer, måttet avser en aktivitet per dag under helgen)
- 10. Erbjuds varje boende dagligen möjlighet till egen tid utifrån sina önskemål?**
(Exempelvis pratstund, blomskötsel, korsord med mera.)
- 11. Har de boende egen nyckel till sitt rum/lägenhet?**
(Utgångspunkten är att den enskilde får tillgång till sin nyckel när denne kan klara av att använda den)
- 12. Har varje boende en egen postlåda eller eget postfack?**
- 13. Erbjuder det särskilda boendet kvarboende i livets slutskede?**

6.3 Sammantaget resultat

När de olika boendena svarat på frågorna ovan har en beräkning gjorts för att se hur många procent av brukarna som får ta del av varje kvalitetsaspekt. Poängen har indelats i följande värden:

- 1-25 % = 1 poäng
- 26-50 % = 2 poäng
- 51-75 % = 3 poäng
- 76-99 % = 4 poäng
- 100 % = 5 poäng

Har således 35 % av det totala antalet brukare möjlighet att välja mellan två maträtter i en kommun får den kommunen två poäng på den frågan i indexet. En färgskala har även använts för att ytterligare tydliggöra resultaten. Denna fördelning är:

- = 1 poäng
- = 2-3 poäng
- = 4-5 poäng

Kvalitetsindikator	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
1. "välja mellan fler än en maträtt"	4	2	0	3	0	3	0	0	3
2. "gå upp när man själv önskar"	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3. "gå och lägga sig när man själv önskar"	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4. "eget rum/lägenhet med eget hygienutrymme"	4	5	4	4	5	5	5	5	3
5. "daglig utevistelse om så önskas"	5	5	5	4	5	4	5	5	3
6. "kvälls-/nattmål"	4	5	5	5	5	3	5	5	5
7. "personlig omvårdnad varje vecka"	5	5	5	5	5	4	5	3	5
8. "två gemensamma aktiviteter under vardagar"	2	2	5	2	0	2	5	2	3
9. "organiserade aktiviteter under helgen"	1	2	2	1	0	0	5	2	0
10. "daglig, individuell tid. utifrån sina önskemål"	3	3	5	3	5	2	5	2	5
11. "tillgång till egen nyckel"	3	4	5	4	5	5	2	4	5
12. "eget postfack"	2	3	2	3	0	1	1	2	2
13. "erbjuds kvarboende i livets slutskede"	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Summa: (Max: 65 p)	48	51	53	49	45	45	53	45	49

Kommentar

Till stor del är resultatet tämligen lika i kommunerna. Ett område med stora skillnader är om äldreboendena erbjuder flera maträtter på menyn eller inte. Även utbudet av aktiviteter varierar samt rutinerna kring de boendes nycklar.

3.2 Effektivitetsmått

Den kvalitetspoäng som tagits fram ska nu ställas i relation till kostnaden för en plats i särskilt boende. Ett rimligt antagande kan vara att ett mer omfattande och rikare serviceutbud bör leda till en högre kostnad för kommunen. Om någon kommun har ett bra utbud till måttlig kostnad eller ett medelgott utbud till låg kostnad kan de tjäna som ett gott exempel på en effektiv organisation som förmedlar bra tjänster till medborgarna. Kostnaden per vårdtagare i särskilt boende redovisas i *Vad kostar verksamheten i din kommun?* Den omfattar i huvudsak personalkostnader och nettolokalkostnader.

Kommentar:

Som effektivitetsmått redovisas kostnaden per person i särskilt boende enligt ovan, delat med det antal kvalitetspoäng som kommunen fått i undersökningen. Om en kommuns höga kostnad beror på att kommunens boende håller hög standard, får kommunen bättre effektivitetsvärde än en kommun med liknande eller lägre kostnad som har lägre standard.

Kvalitetspoäng och kostnad (kr) per kvalitetspoäng per person i särskilt boende

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö	Nätverks- snitt
Kostnad per boende ²¹	574 744	615 974	466 142	519 127	636 694	572 753	654 000	545 634	580 438	573 945
Poäng	48	51	53	49	45	45	53	45	49	49
Kr/poäng	11 974	12 078	8 795	10 594	14 149	12 728	12 340	12 125	11 845	11 848

²¹ Uppgifterna för Huddinge, Nacka, Nykvarn, Nynäshamn och Tyresö kommer ur tabell 8b i *Vad kostar verksamheten i din kommun?* För övriga kommuner är uppgifterna i VKV felaktiga och de har istället räknat fram egna värden.

3.3 Nöjdbrukarindex särskilt boende

För förklaring av nöjdbrukarindex se sidan 15.

I tabellen nedan redovisas nöjdbrukarindex för särskilt boende för kundundersökningar gjorda hösten 2007 till våren 2008.

Botkyrka	67
Haninge	71
Huddinge	74
Nacka	77
Salem	78
Södertälje	66

3.4 Väntetid till särskilt boende

Utgångspunkter och beskrivning

Väntetiden till särskilt boende är en kvalitetsfråga som under flera år har varit föremål för diskussion i det offentliga rummet. Utan tvekan är detta område en viktig kvalitetsfaktor för äldreomsorgen. Detta är förklaringen till att kommunerna regelbundet måste rapportera uppgifter till Länsstyrelsen om antal personer som väntat på plats i särskilt boende mer än tre månader efter beslut om plats. I de inrapporterade uppgifterna till Länsstyrelsen ingår dock även de personer som erbjudits en plats på ett särskilt boende men av någon anledning tackat nej och själva valt att vänta vidare.

Vi har därför valt att ta fram ett annat mått som fångar in tiden från **ansökan** om plats i särskilt boende till när den första **erbjudna platsen är tillgänglig** på ett boende. Detta mått är även bättre än länsstyrelsens ur den äldres synvinkel eftersom det utgår från ansökan och inte från när beslutet togs, d.v.s. när utredningen avslutats. Kommunen måste i första hand se till tryggheten för den äldre och det är därför mer relevant att se hur kommunen klarar detta. Att den enskilde sedan av olika skäl väljer att avstå har vi därmed bortsett ifrån i detta sammanhang.

Resultat

Projektgruppen har manuellt gått igenom placeringar på särskilt boende under 2007. Resultaten presenteras både som genomsnittstid och median. I vissa fall bygger resultatet på ett urval. Vissa kommuner registrerar enbart när erbjudandet gått ut, inte när möjlig första inflyttning kan ske. I dessa fall har en uppskattad schablon lagts på för jämförbarhetens skull.

Väntetid i dagar från ansökan till första möjliga placeringsdatum

	Medel	Median
Botkyrka	67	48
Haninge	60	60
Huddinge	70	54
Nacka	35	24
Nykvarn	28	18
Nynäshamn	22	13
Salem	11	29
Södertälje	31	18
Tyresö	51	60

Kommentar

Variationen är märkbar, i de snabbaste kommunerna är medianen från ansökan till möjlig inflyttning om den beviljas cirka två till tre veckor, medan samma process tar uppemot två månader på andra håll. I normalfallet är det dock god marginal till Länsstyrelsens krav på högst tre månaders väntan från bifallet beslut till inflyttning. Tar det längre tid beror det ofta på att den enskilde inte accepterar det första erbjudandet eller att denne har specifika behov som gör att det uppstår en flaskhals för en viss typ av plats.

3.5 Läkartid

Utgångspunkt och beskrivning

Många som bor på äldreboenden behöver mycket vård. God tillgång till hälso- och sjukvårdspersonal kan därför vara en viktig kvalitetsfaktor. För den enskilde kan det kännas tryggt att veta att det finns god tillgång till läkare om och när det skulle behövas.

Sedan är det en annan sak att mycket resurser inte automatiskt innebär god kvalitet. Det som spelar roll är hur resurserna används och vilka resultat som åstadkoms.

Samtliga kommuner i nätverket ingår i det nya avtal om läkartillgång som gäller i Stockholms län från och med 1 maj 2008. Det är därför svårt för en enskild kommun att påverka tillgången.

Resultat

Läkartid 2007	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Totalt antal läkartimmar per månad	184,5	252	Saknas	215	25	172	69	Saknas	97
Antal minuter läkartid per boende och månad	26	44	Saknas	30	36	51	45	Saknas	31

Kommentar

Mycket resurser är, som sagt, ingen garanti för god kvalitet. Visst kan mått på personalresurser vara viktiga, men bara när de relateras till de medicinska och andra resultat som åstadkoms. Det intressanta är givetvis hur bra kommunens personal i slutändan förebygger sjukdom och skador, sköter läkemedelshandlingen, sköter om sår, hjälper personen att komma tillbaka efter sjukdom och skador, sköter kontakterna med landstingets läkare, finns till hand vid livets slut etc.

4 Informationsgivning

4.1 Webbinformation




Kommunernas webbsidor får en allt större betydelse som informationsgivare till medborgarna. Genom webben kan information snabbt förmedlas och uppdateras på ett enkelt och kostnadseffektivt sätt. I takt med denna utveckling ökar ständigt kraven och förväntningarna på webbsidorna från medborgare, press, organisationer etc. Svenskt Näringslivs återkommande undersökningar kan ses som ett tecken på detta. Den information som igår sällan kunde hittas finns idag på flertalet webbsidor. Detta medför att kommunerna ständigt måste utveckla och hålla detta medium à jour med förväntningar och innehåll.

För att få en bild av kommunernas webbsidors styrkor och svagheter har Sveriges Kommuner och Landsting sammanställt ett antal frågor utifrån ett medborgarperspektiv. Valet av frågor har utgått från att de ska vara vanliga medborgarfrågor som exempelvis ställs till kommunen via telefonsamtal. Frågorna bygger också på ett antal tidigare gjorda enkäter. Intryck har även tagits av den diskussion som finns kring förväntningar om att via webben presentera verksamheternas resultat.

Eftersom förändringstakten är hög är det viktigt att se undersökningen som en ögonblicksbild och en färskvara. Undersökningen ska fånga eventuella brister samtidigt som den kan peka på utmaningarna för framtiden. Valet av frågor blir därmed styrande för resultatet. En helt annan uppsättning av frågor skulle kunna ge ett annat resultat.

Webbundersökningen har genomförts av SKL. Där har undersökaren vid varje fråga använt två minuter för att finna ett svar. Om svar inte hittats inom två minuter har det noterats som att svaret inte finns.

Resultatet av granskningen har sammanställts i nedanstående matris. I matrisen betyder rött att inget svar hittats på frågan, gult att svar delvis hittats och grönt att svaret på frågan finns i materialet. Bedömningen *delvis* innebär att frågeställningen berörts men att något tydligt svar inte presenterats, således en generös tolkning. Antalet möjliga poäng och respektive kommuns resultat i poäng och i procent anges sist i tabellen.

	= Inget svar (0 p)
	= Delvis svar (1 p)
	= Svar på frågan (3 p)

Resultat

Äldreomsorg	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö	Nykvarn
Det finns information hur man ansöker om hjälp (bistånd/insatser)									
Det finns information om vilka olika boendeformer som finns för äldre personer									
Det finns information om vilka tjänster/hjälp som kan erbjudas inom hemtjänsten.									
Det finns en samlad faktainformation om de enskilda enheterna inom särskilt boende med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner (t.ex sjuksköt., sjukgymnast, arbetsterapeut)									
Det finns information om enheternas profil (arbetsinriktning, aktiviteter, värdegrund, etc.)									
Det finns information om äldreboendenas geografiska placering.									
Det finns information om hur lång tid det tar innan jag får mitt bistånd till särskilt boende.(här avses inte en exakt tid utan att man ska få grepp om det handlar om tre dagar från ansökan eller två månader)									
Det finns information om hur man överklagar biståndsbeslutet.									
Det finns information om avgiftens storlek.									
Det finns information om hur kontakten med anhöriga ska fungera.									
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.									
Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten									
Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten									
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras									
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter/enheter inom äldreomsorgen.									
Det finns möjlighet att skriva ut ansökningsblankett/alternativt fylla i ansökan om hemtjänst, äldreboende på hemsidan									
Det finns information på andra språk									
Det finns information på Lättläst									
Poäng (max 54)	33	48	39	46	28	36	48	44	29
%	61 %	89 %	72 %	85 %	52 %	67 %	89 %	81 %	54 %

Undersökarens kommentarer om de olika webbsidorna

Botkyrka

Lite varierad kvalitet på informationen om de olika äldreboendena. Hos vissa finns ganska utförlig information och hos andra endast kontaktuppgifter. Texten om äldreomsorg finns varken som lättläst eller på annat språk än svenska.

Haninge

Mycket användarvänlig sida. All information om äldreomsorgen och ansökningar finns samlad under fliken ”äldre”. Det enda som saknas är information på annat språk och som lättläst.

Huddinge

Under fliken senior finns informationen om äldreomsorg samlad. Finns direktlänken ”gå direkt till” där man kan komma direkt till den avdelning man söker, som gör sidan lättmanövrerad. Finns god information om vart man ska vända sig och vilka som är ansvariga chefer. Det som saknas är enheternas geografiska placering, men de är presenterade väl med arbetssätt och värdegrund. Det finns ett antal kvartalsrapporter från äldreombudsmannen att ladda ner.

Nacka

Brukarundersökningar från 2006 och 2007 finns att ladda ner, där man ganska tydligt kan jämföra enheterna. På de olika äldreboendenas sidor finns en del information. Men de flesta har även mer utförlig beskrivning av verksamheten på sina egna webbplatser som finns länkade från kommunens sida. Överlag väldigt god information och förståeligt. Dock finns inte informationen om äldreomsorg som anpassad för lättläst eller på annat språk än svenska.

Nynäshamn

Mycket snyggt uppbyggd, med tydliga rubriker. Tyvärr är informationen som sedan finns tillgänglig väldigt kortfattad och man hänvisas oftast till att kontakta biståndshandläggare för mer information. Man förstår inte riktigt vilka tjänster som finns i praktiken för de äldre. Arbetsinriktning eller värdegrund finns inte presenterad och även servicedeklaration samt kvalitetsredovisning saknas. Inte heller går texten att anpassa som lättläst eller till annat språk.

Salem

Mycket lättnavigerad sida. Den mest efterfrågade informationen finns med. Det som saknas är utförlig information om de olika äldreboendena. Däremot finns det kundundersökning för både hemtjänst och äldreboenden att ladda ner, i vilken det finns en liten jämförelse av enheterna. Går även att lyssna på webbsidan, på svenska.

Södertälje

Kommunen presenterar väl de ambitioner och det ansvar de tar för de äldre i kommunen. Informationen om äldreomsorg är väl samlad och det går lätt att hitta. Ett antal PDF-dokument med ännu mer utförlig beskrivning av verksamheten går också att ladda ner. Det enda som saknas är en kvalitetsredovisning och jämförelse av de olika enheterna. Den information från Äldreombudsmannen som

fanns att ladda ner var inte tillräcklig. Ett stort plus att texten finns sammanfattad på ett antal andra språk och även som lättläst. På kommunens hemsida finns översättning till romani, finska, spanska, turkiska, arabiska och engelska. Det är i huvudsak sammanfattningar av den information som finns på svenska som är översatt. Sammanfattning av all information är inte översatt till alla sex språken utan i vissa fall till tre eller fyra språk.

Tyresö

Sidan är lättnavigerad, men vilka valmöjligheter som finns för äldre är lite kortfattat. Det finns även lite information om de olika äldreboendenas värdegrund. Texten finns varken på annat språk eller som lättläst. Men i stort mycket bra disponerad sida.

Nykvarn

Lätt att hitta till informationen. Men äldreboendet är endast presenterat med en kort beskrivning och adressuppgifter. Hur lång tid en ansökan kommer ta går inte heller riktigt att förstå. Det går inte att jämföra enheterna och vilka mål kommunen har för verksamheten presenteras inte.

Sammanfattande kommentar

Resultatet från årets webbgranskning visar ett mycket gott resultat. Många kommuner har förbättrat informationen på sina hemsidor avsevärt. Haninge har för motsvarande frågor som vid förra årets granskning information kring samtliga frågeställningar. Två frågor har lagts till vid denna granskning och det är frågan om informationen finns på andra språk samt om informationen finns på Lättläst. Här har Södertälje den mest utvecklade webbsidan med information på ett flertal språk samt på lättläst.

Layoutmässigt framhålls Haninges hemsida som mycket användarvänlig, all information finns samlad under fliken ”äldre”. Men även Nacka, Tyresö, Södertälje, Salem, Nynäshamn och Huddinges hemsidor är lättnavigerade.

Presentation av brukarundersökningar/kvalitetsredovisningar samt möjlighet att jämföra resultaten mellan enheter som vid förra årets granskning endast fanns hos Nacka och Södertälje går nu även att ta del av hos Salem, Tyresö, Nynäshamn och Haninge. Möjligheten att skriva ut/fylla i ansökningsblanketter om hemtjänst och äldreboende har förbättrats av samtliga kommuner som inte hade den möjligheten för ett år sedan. Även informationen om hur lång tid det tar att få bistånd till särskilt boende har förbättrats i många kommuner.

Förbättringsområden är fortfarande för flera kommuner att presentera brukarundersökningar/kvalitetsredovisningar samt utveckla beskrivningar av enheternas profil så som aktiviteter, arbetsinriktning och värdegrund. De två nya frågeställningarna om information på andra språk samt information på Lättläst är ett utvecklingsområde för nästan alla kommuner.

4.2 Tryckt information

Utgångspunkt och beskrivning




Den tryckta informationen har fortfarande stor betydelse i kommunerna. Den är speciellt viktig för grupper, t ex en del äldre, som inte har tillgång till Internet eller av andra skäl inte har möjlighet att orientera sig på nätet. Det finns därför skäl att lyfta fram denna fråga i en tid då Internets betydelse hela tiden ökar.

I jämförelse med den webbaserade informationen innebär den tryckta informationen ett mera tidskrävande arbete från kommunens sida. Förutom att ny och/eller förändrad information ska utarbetas ska den tryckas och distribueras. Det ställer större krav på att materialet är tidsbeständigt. I likhet med granskningen av informationen på webbsidorna är naturligtvis ställda frågor styrande för resultatet.

Tryckt information, riktad till medborgaren avseende hemtjänst och särskilda boenden, har samlats in och bedömts. Granskningen av materialet har skett utifrån samma frågor som använts vid granskningen av informationen via kommunernas hemsidor. Det handlar om vanliga frågor sammanställda utifrån ett medborgarperspektiv och bygger på ett flertal tidigare genomförda undersökningar i andra nätverk. Syftet är att bedöma om den information som kan utläsas ur det tryckta materialet ger medborgaren tillräcklig orientering om hemtjänst och särskilda boenden i respektive kommun. Vi har inte bedömt språket i det tryckta materialet.

Nätverkets kommuner har självkritiskt granskat sitt eget tryckta material.

Resultatet av granskningen har sammanställts i nedanstående matris med följande poängsättning:

-  = Inget svar (0 p)
-  = Delvis svar (1 p)
-  = Svar på frågan (3 p)

Resultat

Tryckt information Äldreomsorg		Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
1	Det finns information hur man ansöker om hjälp (bistånd/insatser)									
2	Det finns information om vilka olika boendeformer som finns för äldre personer									
3	Det finns information om vilka tjänster/hjälp som kan erbjudas inom hemtjänsten.									
4	Det finns en samlad fakta-information om de enskilda enheterna inom särskilt boende med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner (t.ex. sjuksköt., sjukgymnast, arbetsterapeut)									
5	Det finns information om enheternas profil (arbetsinriktning, aktiviteter, värdegrund, etc.)									
6	Det finns information om äldreboendenas geografiska placering.									
7	Det finns information om hur lång tid det tar innan jag får mitt bistånd till särskilt boende.									
8	Det finns information om hur man överklagar biståndsbeslutet.									
9	Det finns information om avgiftens storlek.									
10	Det finns information om hur kontakten med anhöriga ska fungera.									
11	Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.									
12	Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten									
13	Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten									
14	Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras									
15	Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter/ enheter inom äldreomsorgen.									
16	Det finns information på andra språk									
17	Det finns information på Lättläst.									
POÄNG TOTALT (MAX 51)		29	35	35	42	22	34	27	27	36
PROCENTANDELAR		57 %	69 %	69 %	82 %	43 %	67 %	53 %	53 %	71 %

Kommentar

Enbart i Huddinge och Södertälje har man tagit fram skriftlig information på de vanligaste främmande språken, här finns en utvecklingspotential. I Södertälje har man även tagit fram informationen på lättläst svenska.

5. Beslut som ändras av Länsrätten

I tabellen redovisas samtliga myndighetsbeslut som härrör sig till 2007. Samt hur många av dessa som varit avslag, överklagats och ändrats av Länsstyrelsen.

Myndighetsbeslut under 2007	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvärn	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Antal beslut	2795	2671	3759	340 1	213	1022	365	3190	641
Antal avslag	70	22	94	16 ²²	1		5	121	10
Antal överklagade beslut	14	5	16	2	1	1	5	---	3
Antal beslut ändrade av Länsrätten	1	0	3	0	1	0	1	3	1
Andel beslut som ändras i promille.	0,36	0,00	0,80	0,00	4,69	0,00	2,73	0,94	1,56

Andelarna i respektive kommun är så små att siffrorna inte kan betraktas som statistiskt säkra, för att få en rimlig skattning av proportionen när man mäter så här små tal måste man antingen titta på flera år i följd eller slå ihop flera kommuner för att få ett säkert värde.

Sammanlagt fattades 18057 biståndsbeslut av kommunerna på Södertörn under 2007. 10 av dessa ändrades av Länsrätten. Det motsvarar 0,55 promille. Man kan också uttrycka det som att Länsrätten anser att kommunerna ger ett för snålt tilltaget bistånds beslut vid ungefär 1 ansökan av 2000.

²² Inklusivt delavslag är antalet 24

6. Avvikelser

Som ett led i att utveckla jämförelseprojektet har de medicinskt ansvariga sjuksköterskorna (MAS) på Södertörn börjat jämföra avvikelshanteringen inom särskilt boende på ett systematiskt sätt. Till årets upplaga av rapporten har en pilotstudie genomförts som nu ska utvärderas. I denna har alla läkemedelsavvikelser och fallrapporter under månaderna maj till juli 2008 sammanställts och relaterats till antalet boendeplatser som ingår i underlaget. I denna studie har även Värmdö kommun deltagit. Dock har tyvärr inte Södertälje och Salem kunnat delta i årets studie.

Läkemedelsavvikelser

Måttet avser indikera hur säker och trygg kommunens hantering av läkemedel är inom äldreomsorgens särskilda boenden.

Maj-Juli 2008	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Tyresö	Värmdö
Totalt antal rapporterade avvikelser i läkemedels-hanteringen	155	696	6720	179	1	76	36	157
Varav givna läkemedel som inte sigerats	Ingen uppg.	601	6592	Ingen uppg.	Ingen uppg.	7	Ingen uppg.	10
Totalt antal platser inom särskilt boende	403	339	651	618	42	200	218	226
Incident per boendeplats	0,38	2,05	10,32	0,29	0,02	0,38	0,17	0,69

Rapporterade fallskador

Äldre har relativt lätt för att falla, fallskadorna som blir följden leder till smärta och obehag för den enskilde samt ett större utkrävande av kommunens och landstingets resurser.

Måttet kan ge en indikation på hur väl det fallskadeförebyggande arbetet fungerar. Det kan dock ibland förekomma att ett fåtal individer står för en stor del av fallen vilket kan ge avsevärt utslag i statistiken.

Maj-Juli 2008	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nykvarn	Nynäshamn	Tyresö	Värmdö
Totalt antal fallrapporter	115	210	318	351	29	227	94	166
Varav rapporterade höftledsfrakturer	6	6	3	5	1	6	1	1
Varav andra allvarliga fallskador	11	1	30	13	4	4	0	8
Totalt antal platser inom särskilt boende	403	339	651	618	42	200	218	226
Incident per boendeplats och kvartal	0,29	0,62	0,49	0,57	0,69	1,14	0,43	0,73

Projektgruppen för Södertörnsnätverkets rapporter för Hemtjänst och Särskilt boende 2008

Sammanställande:

Daniel Z Johansson utredare Huddinge

Ledamöter

Annlouise Lindblom utvecklingsledare Botkyrka
Elizabeth Lindholm Hahne tf förvaltningschef Haninge
Kurt Johansson ekonomichef Haninge
Ann Philip planeringssekreterare Nacka
Harriet Holmgren tf chef äldreheten Nacka
Ely-Ann Hedman hemtjänstchef Nykvarn
Johanna Briving administrativ koordinator Nynäshamn
Inger Johansson chef för beställarenheten Nynäshamn
Jan Helin utredare Salem
Åsa Borén utredare Södertälje
Inga-Lena Palmgren utredare Södertälje
Karin Alexandersson ekonom Tyresö
Catarina Stavenberg stabschef Tyresö
Catrin Ullbrand enhetschef Tyresö

Projektstöd från SKL

Lars Strid

Britt Ståldahl

Hjälp med redigeringar av rapporten

Janni Karlsson informatör Huddinge
Angelica Öhman webbformatör Huddinge