

JÄMFÖRELSERAPPORT

från

Nätverket Dacke

Hemtjänst

En jämförelse av kommunens äldreomsorg
ur ett medborgarperspektiv

Deltagande kommuner:

Aneby, Eksjö, Karlshamn, Ljungby, Mjölby, Nässjö, Ronneby, Tranås och Vetlanda

Nätverket är en del av Jämförelseprojektet (www.jamforelse.se)

Datum: 2007-11-29

Innehållsförteckning

1.1	Bakgrund	3
1.2	Metod och avgränsning	4
2	Sammanfattning	5
3	Hemtjänstindex.....	6
3.1	Utgångspunkt och beskrivning	6
3.1.1	<i>Vad innehåller hemtjänsten?</i>	7
3.1.2	<i>Vad innehåller de olika tjänsterna?</i>	8
3.1.3	<i>Sammanlagt värde för innehåll och servicenivåer</i>	11
3.1.4	<i>Möjlighet att välja utförare inom hemtjänsten</i>	11
3.1.5	<i>Kommentarer</i>	11
3.1.6	<i>Effektivitetsmått</i>	11
3.1.7	<i>Kommentar</i>	12
3.1.8	<i>Hemtjänstens avgifter - Var är det mest förmånligt att bo för den äldre?</i>	13
3.1.9	<i>Kommentar</i>	14
4	Fem ansökningar om hemtjänst - beslut om insats samt avgift för den äldre.....	15
4.1	Utgångspunkt och beskrivning	15
4.2	Resultat	15
4.2.1	<i>Sammanställning av hur ansökningarna beviljats</i>	21
4.2.2	<i>Sammanställning av avgift för den äldre och enheternas genomförandetid</i>	21
4.3	Kommentarer	22
5	Personalkontinuitet i hemtjänsten	23
5.1	Utgångspunkter och beskrivning	23
5.2	Resultat	23
5.2.1	<i>Antal olika personal den äldre möter under en 14-dagarsperiod</i>	23
5.2.2	<i>Antal olika personal den äldre möter i relation till antal planerade besök</i>	24
5.2.3	<i>Planerade besök</i>	25
5.3	Kommentarer	26
6	Informationsgivning	27
6.1	Utgångspunkt och beskrivning	27
6.2	Kommentarer	29
6.3	Kommentarer	31
6.4	Ytterligare kommentarer.....	31
BILAGOR	32

1.1 Bakgrund

Nätverket Dacke är ett av ca tjugo nätverk som ingår i det treåriga nationella jämförelseprojektet. De kommuner som deltar i nätverket är Aneby, Eksjö, Karlshamn, Ljungby, Mjölby, Nässjö, Ronneby, Tranås och Vetlanda.

Tillsammans finns det över 180 000 invånare i dessa kommuner. Nätverket Dacke har i sin första rapport haft uppdraget från sin styrgrupp att jämföra hemtjänsten mellan kommunerna ur ett medborgarperspektiv.

Jämförelseprojektets 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.

Jämförelseprojektet intention är att nätverket årligen återkommer med en rapport utifrån dessa och andra utvecklade kvalitets och resultatmått.

Syftet med rapporten är att ur ett brukar- och medborgarperspektiv ge underlag och tips för att förbättra kvaliteten i de deltagande kommunernas verksamheter. I samband med detta ska man kunna bedöma kvaliteten på arbetet i den egna kommunen i förhållande till insatta medel, och kunna jämföra 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:

- Vi ska undvika att ta fram en ny sifferskog. Ett par enkla och mer eller mindre ”givna” mått ska ges uppmärksamhet.
- Vi ska ta fram kvalitetsmått utifrån i första hand ett kommunlednings- eller medborgarperspektiv. Inte ett professionellt perspektiv.
- 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

Projektgruppen har i sitt arbete hämtat statistik och uppgifter från centrala dataregister där det visat sig möjligt. Merparten av måtten har dock fått undersökas lokalt genom att genomföra undersökningar under gemensamma undersökningsveckor. Nätverket Dacke har i ett första steg valt att titta på hemtjänsten ur fyra olika delar. Avseende Hemtjänstindexet är nätverket en pilotgrupp, där indikatorer, värdering och resultatredovisning successivt kommer att utvecklas.

Rapporten består av fyra delar:

1. Hemtjänstindex
2. Antal hemtjänstpersonal som hjälper den äldre
3. Fem ansökningar om hemtjänst
4. Information till allmänheten om äldreomsorgen
 - Tryckt material
 - Websidor

2 Sammanfattning

Nätverket Dacke är ett av cirka tjugo nätverk som ingår i det treåriga nationella jämförelseprojektet. De kommuner som deltar i nätverket är Aneby, Eksjö, Karlshamn, Ljungby, Mjölby, Nässjö, Ronneby, Tranås och Vetlanda. Tillsammans finns det över 180 000 invånare i dessa kommuner. Nätverket Dacke har i sin första rapport haft uppdraget från sin styrgrupp att jämföra hemtjänsten mellan kommunerna ur ett medborgarperspektiv.

Dacke har som ett av de första nätverken använt sig av ett serviceindex för hemtjänsten för att försöka fånga servicenivån för de äldre i kommunen. Ser vi till helheten kan vi konstatera att det finns stora likheter mellan kommunerna. En skillnad som finns i utbudet är ”personlig tid”, en tjänst som två av kommunerna erbjuder där den äldre ges möjlighet att själv bestämma vad hon/han vill få hjälp med. En kommun erbjuder alla över 80 år matdistribution, trygghetslarm, städning och tvätt som en generell rättighet.

Avgifterna för de olika tjänsterna skiljer sig däremot en hel del mellan kommunerna. I två av kommunerna är personlig omvårdnad avgiftsfri för den äldre och i en kommun är sju av indexets totalt arton tjänster avgiftsfria.

Hur den äldres ansökan om hjälp bedöms och avgiftsätts i de olika kommunerna har vi försökt ge en glimt av genom att fem avidentifierade ansökningar om hemtjänst har bedömts och fått ett beslut i varje kommun. Skillnader finns till viss del i vilka insatser som beviljas men det är framförallt avgifterna för den äldre som skiljer sig åt mellan kommunerna. Det här avsnittet i rapporten har gett upphov till många diskussioner i projektgruppen och ska ses som ett första steg i att hitta en framkomlig väg för fortsatta jämförelser kring beslut om insatser och avgifter för den äldre, men även vilka förutsättningar enheterna har för att tillgodose den beviljade insatsen.

Den tredje delen av rapporten är en personalkontinuitets mätning. Antalet olika personer som besöker den äldre inom hemtjänsten är en viktig kvalitetsfråga och nätverket har tittat på hur många olika personal den äldre möter dagtid under en fjortondagarsperiod. 1 150 brukare med daglig insats har ingått i mätningen. Medianvärdet ligger mellan 12-15 olika personal den äldre möter under fjortondagarsperioden. Inom detta område är det intressant att gå vidare med att ta reda på vad som är rimligt att uppnå i personalkontinuitet så att förväntan för brukaren och utmaningen för personalen blir tydlig.

Informationen till kommuns invånare är en annan viktig kvalitetsfråga. Kan man ta del av och finna svar på viktiga frågor? Kommunernas webbsidor har undersökts utifrån ett femtontal vanliga medborgarfrågor. Resultatet visar på stora skillnader mellan kommunerna. Här finns en stor förbättringspotential för många kommuner. Den skriftliga informationen har granskats på motsvarande sätt. Här visar resultaten i stort sett samma bild.

Sammantaget kan vi konstatera att utvecklingsmöjligheter finns inom samtliga områden och att det finns många frågor i rapporten som kan ligga till grund för kommande jämförelser.

3 Hemtjänstindex

3.1 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. Vi måste kunna se hemtjänsten 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 kostar det osv. Ett flertal tidigare undersökningar visar dessutom att hemtjänstens innehåll, dvs. vilka tjänster man kan erbjuda varierar mellan kommunerna. Något som givetvis förklaras med att Socialtjänsten styrs av en ramlag och det utifrån detta gjorts olika lokala prioriteringar. 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, dvs. att personer med likartade behov får likartade beslut om insatser. Riktlinjerna är ett stöd och en utgångspunkt för biståndshandläggarens beslut. Riktlinjerna beskriver ett ”normalbistånd” dvs. 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. I hemtjänstindexet har vi utgått från ”normal biståndet”, dvs. de riktlinjer biståndshandläggarna har att förhålla sig till.

Denna del av rapporten är ett försök att beskriva hemtjänstens innehåll och servicenivå som vi tror upplevs som väsentliga utifrån den äldres perspektiv. Genom att beakta hemtjänstens innehåll och servicenivå i relation till kommunens kostnad får vi ett effektivitetsmått. Om man sedan kan väga detta mot den äldres nöjdhet av hemtjänsten har vi utvecklat ett s.k. Hemtjänstindex. NöjdBrukarIndex (NBI) ingår inte i denna rapport utan beskrivs i bilaga 4.

Hemtjänstindexet omfattar tre delar:

- **Servicenivåindex** är ett mått på hemtjänstens innehåll och servicenivå. Dvs. summan av poäng utifrån innehåll och servicenivå. Här redovisas även avgiftsformerna för den äldre (avgiftsfritt, maxtaxa eller egen taxa).
- **Effektivitetsmått** är ett mått där servicenivåindexet ställs i förhållande till kostnaderna för hemtjänsten (Tabell 8b i ”Vad kostar verksamheten”)
- **Nöjd BrukarIndex (NBI)** som fångar de äldres nöjdhet med tjänsterna. Nöjd Brukarindex består av tre frågor, framtagna av SCB, som ska bifogas kommunernas befintliga enkätundersökningar. Resultaten kommer att samlas i Kom-mundatabasen.

3.1.1 Vad innehåller hemtjänsten?

För att ge en överskådlig bild av denna komplexa verksamhet har vi sammanställt de tjänster som hemtjänsten kan omfattas av. Sammanställningen bygger på flera andra nätverks arbete med att få en bild av hemtjänstens innehåll och har kompletterats av Dacke nätverket.

Ljusgrön färg = tjänsten erbjuds utan biståndsbedömning, 1 poäng

Mörkgrön färg = tjänsten erbjuds och är biståndsbedömd, 1 poäng

Röd färg = tjänsten finns inte i kommunen, 0 poäng

	Aneby	Eksjö	Karls- hamn	Ljung- by	Mjölby	Nässjö	Ronne- by	Tranås	Vet- landa
Tjänst - serviceåtagande									
Mat/Huvudmål i hemmet				3					
Dagligvaruinköp									
Personlig omvårdnad									
Avlösning i hemmet									
Ledsagarservice									
Promenader									
Trygghetslarm									
Trygghetsringning/telefonservice				3					
Personlig tid		1							
Social träning									
Dagverksamhet									
Stöd och råd till syn-/hörselskadad		2							
Gräsklippning									
Snöskottning									
Fixartjänst									
Städning				3					
Fönsterputs									
Tvätt				3					
Summa (Maxpoäng: 18)	12	18	14	16	12	16	16	15	16

Förklaringar

- 1 Projekt inom kommunen
- 2 Hörselombud finns
- 3 Matdistribution, trygghetslarm, städning och tvätt är en generell rättighet för alla över 80 år i Ljungby

Kommentar

Ser vi till helheten kan vi konstatera att det finns stora likheter mellan kommunerna. Alla kommuner erbjuder personlig omvårdnad, dagverksamhet, larm, tvätt och städning och dessa är oftast biståndsbedömda. Dackenätverkets index har kompletterat listan av tjänster med personlig tid och social träning. Genom personlig tid erbjuder Eksjö och Ljungby en möjlighet för den äldre att själv bestämma vad man vill göra eller få hjälp med. Social träning innebär att den äldre får stöd av hemtjänsten med att bryta social isolering och förstärka kontaktnätet. Fyra kommuner erbjuder den tjänsten. Hos de kommuner som erbjuder snöskottning och fixartjänst är detta tjänster som erbjuds utan biståndsbedömning. När det gäller stöd och råd till syn- och hörselskadade kan man se vissa skillnader mellan kommunerna. Den kommun som har det största utbudet av tjänster till medborgarna i nätverket är Eksjö som erbjuder samtliga tjänster i indexet.

3.1.2 Vad innehåller de olika tjänsterna?

Om vi därefter granskar innehållet i de olika tjänsterna utifrån ett antal serviceaspekter får vi ett resultat som vi dessutom kan summera. Antalet valmöjligheter respektive omfattning och periodicitet har premierats vid poängsättningen.

Grön: erbjuds Röd: erbjuds inte

Huvudmål i hemmet	Aneby	Eksjö	Karls- hamn	Ljung- by	Mjölby	Nässjö	Ronne- by	Tranås	Vetlan- da
Leverans av fryst mat (1 p)	Röd	Röd	Röd	Röd	Röd	Röd	Röd	Röd	Röd
Leverans av kyld mat (1 p)	Grön	Grön	Röd	Grön	Grön	Röd	Grön	Grön	Röd
Leverans av varm mat (1 p)	Röd	Grön	Grön	Röd	Röd	Grön	Grön	3	Grön
Möjlighet till enklare matlagning i bostad efter önskemål (2 p)	Grön	Grön	Röd	1	Röd	1	Grön	Grön	Grön
Möjlighet att välja på minst två maträtter (1 p)	Röd	Röd	Röd	Röd	2	Röd	Röd	Röd	Röd
Alla personer över 80 år är berättigade till matdistribution (1p)	Röd	Röd	Röd	Grön	Röd	Röd	Röd	Röd	Röd
Summa (7p poäng)	3	4	1	2	2	1	4	3	3

1. Nässjö/Ljungby: Möjlighet till enklare matlagning kan beviljas i samband med träning
2. Mjölby: matleverans 1 gång/vecka möjliggör val av 10 olika maträtter
3. Tranås: Varm mat levereras i ett hemtjänstområde, i övrigt kyld

Dagligvaruinköp	Aneby	Eksjö	Karls- hamn	Ljung- by	Mjölby	Nässjö	Ronne- by	Tranås	Vetlan- da
Periodicitet (hur ofta) Grön = mer än en gång i vecka (3 p) Gul = en gång per vecka (2 p) Röd = färre än en gång per vecka (1p)	Gul	Gul	Gul	Gul	Gul	Grön	Gul	Gul	Gul
Grön: Den enskilde ges möjlighet att följa med vid inköp (2 p) Gul: Möjlighet att delta vid inköp är biståndsbedömt (1p) Röd: tjänsten erbjuds inte (0p)	Grön	Gul	Röd	Gul	Röd	Röd	Grön	Gul	Grön
Gul: Hemsändning erbjuds (1 p)	1	Gul	Gul	Gul	Gul	Gul	Gul	Gul	1
Summa (6 poäng)	5	4	3	4	3	4	5	4	5

1. Hemsändning erbjuds i del av kommunen

Personlig omvårdnad

	Aneby	Eksjö	Karls- hamn	Ljung- by	Mjölby	Nässjö	Ronne- by	Tranås	Vetlan- da
Möjlighet att välja man/kvinna för personlig hygien (1p)									
Möjlighet att välja personal som talar hemtjänsttagarens modersmål (1p)									
Möjlighet att välja tid för insatsen (1p)									
Möjlighet att välja dag för dusch (1p)									
Möjlighet till dusch mer än 1 gång per vecka (1p)									
Summa (5 poäng)	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Kommentar: Vi har valt att titta på personliga omvårdnaden ur brukarens perspektiv. Finns möjlighet, utifrån riktlinjer, att välja och bli lovad t.ex. man alternativt kvinna eller tid för insats? Här finns en intressant jämförelse att göra med personer som omfattas av LSS-lagstiftningen och har personlig assistans. Samtliga kommuner framhåller att önskemålen den äldre har tillgodoses så långt det är möjligt av hemtjänstpersonalen.

Avlösning i hemmet

	Aneby	Eksjö	Karls- hamn	Ljung- by	Mjölby	Nässjö	Ronne- by	Tranås	Vetlan- da
Grön = avlösning ges mer än sex timmar per tillfälle om så önskas (2 p) Gul = avlösning ges under sex timmar per tillfälle om så önskas (1 p)						1.			
Periodicitet (hur ofta) Grön = mer än en gång per månad (2 p) Gul = en gång per månad (1 p)									
Avlösning alla veckodagar (grön 2p) Avlösning endast vardagar (gul 1p)									
Summa (6 poäng)	6	6	6	6	6	6	6	6	6

1.Nässjö: Vid heldag erbjuds i första hand träffpunkten eller ett korttidsboende (96 kr/dag)

Promenader

	Aneby	Eksjö	Karls- hamn	Ljung- by	Mjölby	Nässjö	Ronne- by	Tranås	Vetlan- da
Periodicitet (hur ofta) Grön = mer än en gång i veckan (2 p) Gul = ges en gång i veckan (1 p)									
Summa (2 poäng)	2	2	2	2	2	2	2	1	2

Dagverksamhet	Aneby	Eksjö	Karls-hamn	Ljung-by	Mjölby	Nässjö	Ronne-by	Tranås	Vetlan-da
Social dagverksamhet vardagar(1 p)									
Social dagverksamhet har även helgöppet (2 p)									
Demensdagverksamhet (1p)	2								
Demensdagverksamhet har även helgöppet (2p)		1							
Summa (6 poäng)	2	4	1	2	4	1	2	2	2

1. Eksjö Demensdagverksamhet samt korttidsenhet för demenssjuka innefattas i en dygnet runt-verksamhet, så finns behov av dagverksamhet under helg möjliggörs det.

2. Aneby: Demensdagverksamhet 2 gånger per vecka

Städning	Aneby	Eksjö	Karls-hamn	Ljung-by	Mjölby	Nässjö	Ronne-by	Tranås	Vetlan-da
Omfattning (hur många rum) Grön = mer än två rum o kök (2 p) Gul = två rum o kök (1 p)						1			
Periodicitet (hur ofta) Grön = en gång i vecka (2 p) Gul = varannan vecka (1 p) Röd = var tredje vecka (0,5 p)									
Summa (4 poäng)	1,5	1,5	2	2	2	3	2	1,5	2

1. Nässjö: Städ av fler rum går att få mot en kostnad av 106 kr/rum och tillfälle
Samtliga kommuner erbjuder ”omvårdnadsstädning” i samband med annan insats

Fönsterputs	Aneby	Eksjö	Karls-hamn	Ljung-by	Mjölby	Nässjö	Ronne-by	Tranås	Vetlan-da
Omfattning (hur många rum) Grön = puts av alla fönster (1 p) Gul = puts delar av bostad (0,5 p) Rött= erbjuds inte									
Periodicitet (hur ofta) Grön = oftare än en gång/år (1 p) Gul = en gång per år (0,5 p)							1		
Summa (2 poäng)	0	2	0	0	0	1,5	2	0	2

1 .Ronneby Städning kan bytas ut mot fönsterputs upp till 2 ggr/år

Tvätt	Aneby	Eksjö	Karls-hamn	Ljung-by	Mjölby	Nässjö	Ronne-by	Tranås	Vetlan-da
Periodicitet (hur ofta) Grön = en gång i veckan (2 p) Gul = varannan vecka (1 p)									
Grön =strykning och mangling (2) Gul =strykning eller mangling (1)									
Summa (4 poäng)	4	2	2	2	3	4	2	3	3

3.1.3 Sammanlagt värde för innehåll och servicenivåer

	Aneby	Eksjö	Karls- hamn	Ljung- by	Mjölby	Nässjö	Ron- neby	Tranås	Vet- landa
Sammanlagt värde i hemtjänstens utbud (18)	12	18	14	16	12	16	16	15	16
Sammanlagt värde tjänsternas innehåll (42)	24,5	26,5	18	21	23	23,5	26	21	26
Summa (Max poäng:60)	36,5	44,5	32	37	35	40	42	36	42

Kommentar:

Här kan vi konstatera att Ronneby, Vetlanda, Eksjö och Nässjö har sammantaget ett något rikare utbud av tjänster och innehåll än övriga kommuner. Värderat på detta sätt skiljer sig det sammanlagda värdet mellan 32 och 44,5 i nätverkets kommuner. Skillnaderna mellan kommunerna med det lägsta respektive högsta värdet ligger både i variationer i de olika servicenivåerna och i utbudet av olika tjänster.

3.1.4 Möjlighet att välja utförare inom hemtjänsten

Nätverket har även undersökt om det finns möjlighet att välja mellan olika utförare inom hemtjänsten. Vi kan konstatera att det i dagsläget finns extern utförare i en av nätverkets kommuner och det är Mjölby. Däremot är det inte i någon kommun där den äldre har möjlighet att välja utförare enligt så kallad kundvalsmodell.

3.1.5 Kommentarer

Genom att ha börjat titta på servicenivån i kommunernas hemtjänst har vi tagit ett första steg och påbörjat ett mer omfattande arbete med att utveckla kvalitetsnivåer inom hemtjänsten. Framförallt behöver kriterierna för den personliga omvårdnaden utvecklas mera för att få en rättvisare bild över hemtjänstens kärnverksamhet.

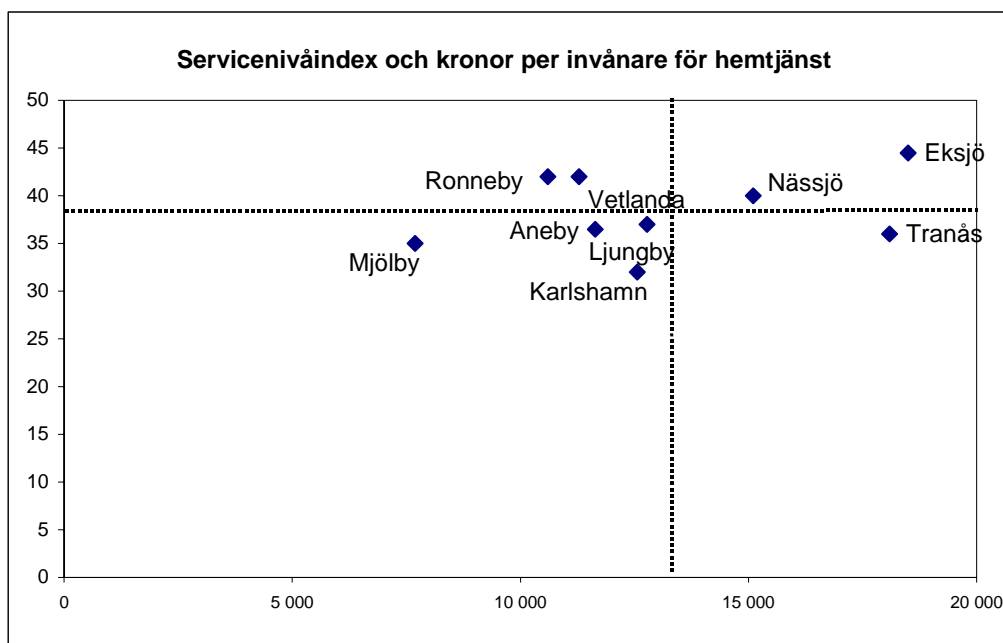
Det är troligt att utbudet av servicetjänster inom hemtjänsten kommer att påverkas i framtiden med tanke på möjligheten till de nya hushållsnära tjänsterna. Det är av den anledningen än viktigare med en bild hur hemtjänsten ser ut vid dess införande. Hur kommer den utvecklingen att påverka tjänsterna och kostnadsbilden för hemtjänsten?

3.1.6 Effektivitetsmått

Att försöka ställa resultatet i serviceindex mot kostnaderna för hemtjänsten och på så vis få ett effektivitetsmått är både utmanande och lite vanskligt. Vi har trots det valt att ställa resultat i serviceindexet mot "Kostnad för hemtjänst per invånare 65 år och äldre" från tabell 8b i "Vad kostar verksamheten 2006". Att dra slutsatser av samband mellan kostnader och servicenivåindex bör göras med försiktighet. Kostnaderna för hemtjänsten påverkas av en rad faktorer, bland andra andelen äldre än 80 år, andelen med särskilt boende och hemtjänst, seniorboenden etc. Att just det kostnads måttet använts beror på att det sammantaget ger en bild av kommunernas totala kostnad för hemtjänst. Det säger dock inget om den totala kostnadsnivån för hela äldreomsorgen där även särskilt boende ingår.

Nedan har vi lagt in kommunernas kostnad för hemtjänst i kronor per invånare 65 år och äldre tillsammans med kommunerna poäng i serviceindex

Aneby	Eksjö	Karlshamn	Ljungby	Mjölby	Nässjö	Ronneby	Tranås	Vetlanda
11 641	18 497	12 563	12 777	7 690	15 104	11 287	18 089	10 601
36,5	44,5	32	37	35	40	42	36	42



Snittet för kostnad per invånare är 13 100 kr och snittet för serviceindex är 38.

Vi kan se att

- Kommuner med ett serviceindex **högre än snittet** är Ronneby, Vetlanda, Eksjö och Nässjö.
- Kommuner med en kostnad per invånare **högre än snittet** är Eksjö, Nässjö, Tranås.
- Kommuner med ett serviceindex **lägre än snittet** är Mjölby, Aneby, Ljungby, Karlshamn och Tranås.
- Kommuner med en kostnad per invånare **lägre än snittet** är Mjölby, Aneby, Ljungby, Karlshamn, Vetlanda och Ronneby.

3.1.7 Kommentar

Ronneby och Vetlanda har i denna jämförelse en hög serviceindex till låg kostnad i förhållande till övriga kommuner. Hur kommer det sig? Finns skillnader i organisation, arbetsmetoder, förhållningssätt, riktlinjer, resursfördelning, politiska prioriteringar m.m.? Att komplettera serviceindex och effektivitetsmått med att ta reda på vad de äldre tycker är angeläget framöver. De frågor som väckts i nätverket ger möjlighet till många intressanta jämförelser framöver.

- Är hemtjänsten mer prioriterad i någon kommun än i de andra?
- Hur ser prioriteringarna ut mellan olika boendeformer, särskilt boende, seniorboenden etc.?
- Finns samband mellan effektiviteten inom hemtjänstverksamheten och biståndsbedömningarna?

- Är bedömningar av riktlinjer strikta eller generösa? Vilken koppling finns till resursfördelningen?
- Finns det stora skillnader mellan kommunerna i exempelvis schablonutdelning till enheterna? Och hur fungerar dessa om flera aktörer etablerar sig?

3.1.8 Hemtjänstens avgifter - Var är det mest förmånligt att bo för den äldre?

Utifrån den äldres perspektiv är avgiftsfrågan en viktig kvalitetsfråga. Ju mindre det kostar ju bättre tycker den äldre givetvis att det är. Gratis tjänster uppskattas mest. Nedan har vi gjort en sammanställning av de olika tjänsterna och visar om de ingår i maxtaxan, är avgiftsfria eller om det finns en egen taxa utanför maxtaxan. För att göra det överskådligt har vi sorterat in alternativen i olika färger.

Grön färg = tjänsten är avgiftsfri (3 poäng)

Gul färg = tjänsten ingår i maxtaxan (2 poäng)

Blå färg = tjänsten finns med egen taxa utanför maxtaxan (1 poäng)

Vit innebär att tjänsten inte finns i kommunen

Tjänst - serviceåtagande	Aneby	Eksjö	Karls- hamn	Ljung- by	Mjölby	Nässjö	Ronne- by	Tranås	Vetlan- da
Mat i hemmet									
Dagligvaruinköp									6
Personlig omvårdnad									
Avlösning i hemmet			2	2		4			
Ledsagarservice				2					
Promenader									
Trygghetslarm			3						
Trygghetsringning/telefonservice									
Personlig tid									
Social träning									
Dagverksamhet 1*									
Stöd och råd till syn-/hörselskadad									
Gräsklippning									
Snöskottning									
Fixartjänst									
Städning						5			
Fönsterputs									
Tvätt									
Summa (Max Poäng:54)	23,5	37	27	31	26	34	32	33	32,5

1. För dagverksamhet tillkommer i *de flesta* kommuner en måltidskostnad/dag. I Ronneby och Vetlanda tillkommer avgift för resor.
2. Tjänsten är avgiftsfri tom 12 timmar
3. Egen taxa om de inte har fler insatser
4. Vid avlösning heldag hänvisar man i första hand till träffpunkt eller korttidsboende. Kostnad för ett helt dygn inkl. samtliga måltider: 96 kr
5. Städ av fler rum än riktlinje går att få mot en kostnad av 106 kr/rum och tillfall
6. Hemsändning av varor utan avgift

3.1.9 Kommentar

Vi kan konstatera att en rätt stor variation finns mellan kommunernas policy för avgiftsättning. De flesta kommuner har en taxa för mat, snöskottning och gräsklippning utanför maxtaxan. Två kommuner utmärker sig lite är Eksjö och Nässjö som inte tar ut någon avgift för den personliga omvårdnaden. I de övriga kommunerna ingår detta i maxtaxan.

I översikten ser vi att Nässjö och Eksjö har en förhållandevis generös avgiftsättning för den äldre, med sju respektive sex avgiftsfria tjänster.

4 Fem ansökningar om hemtjänst - beslut om insats samt avgift för den äldre

4.1 Utgångspunkt och beskrivning

I detta område har vi valt att belysa likheter och skillnader för den äldre utifrån ansökan om hemtjänst. Vilken insats beviljas och vilken avgift behöver den äldre betala? Är det någon skillnad beroende på i vilken kommun den äldre söker hemtjänstinsats? Socialtjänstlagens ramlagskonstruktion ger kommunen ett stort tolknings- och prioriteringsutrymme och vi kan se att det finns en hel del variationer. I ett fall har en ren avgiftsjämförelse gjorts. Ronneby har inte deltagit i denna del av rapporten

Vid mätningen har fem avidentifierade ansökningar använts och respektive kommun har utifrån dessa ansökningar gjort en bedömning och fattat beslut om insats. Varje ansökan har även getts en inkomstuppgift. Samtliga kommuner har upplevt en stor svårighet i att fatta ett beslut då man inte haft möjlighet att träffa den enskilde. Ansökningarna har i några fall upplevts så bristfälliga att ett beslut inte kunnat fattas. Detta är naturligtvis en viktig synpunkt att ha med när man tar del av resultatet. Projektgruppen i nätverket har ändå bedömt att det är viktigt att kommunerna arbetar med denna typ av jämförelser.

Vid sammanställningen har vi bett respektive kommun ta fram den ungefärliga tid som insatsen motsvarar (insatsens genomförandetid). **Ingen kommun beviljar insatser i timmar** utan en schablon finns för detta utifrån fastställda riktlinjer i kommunen. Det är riktlinjerna som ligger till grund för timmarna vi redovisar nedan. Vi kallar dessa ”insatsens genomförandetid” I Ljungby är det hemtjänstenheten som uppskattar tidsåtgången för beviljade insatser.

4.2 Resultat

Förklaringar



Ansökan beviljad.



Ansökan delvis beviljad.



Ansökan avslås.

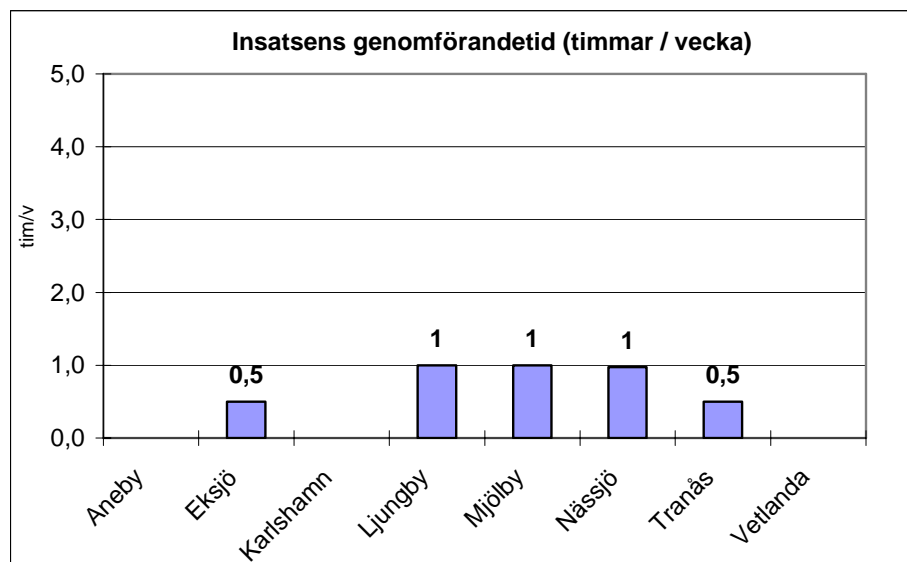


Ansökan innehåller för få uppgifter för att kunna fatta beslut.

Ansökan 1.

Beskrivning: Man född 1925 ansöker om städning varannan vecka.

Man-25 Beslut	Aneby	Eksjö	Karlshamn	Ljungby	Mjölby	Nässjö	Tranås	Vetlanda
Omprövning					Vid ändrade förhållanden	1 år	1 år	
Insatsens genomförandetid (tim/v)		0,5		1	1	1	0,5	
Avgift		450 kr		321 kr	318 kr	246 kr	385 kr	



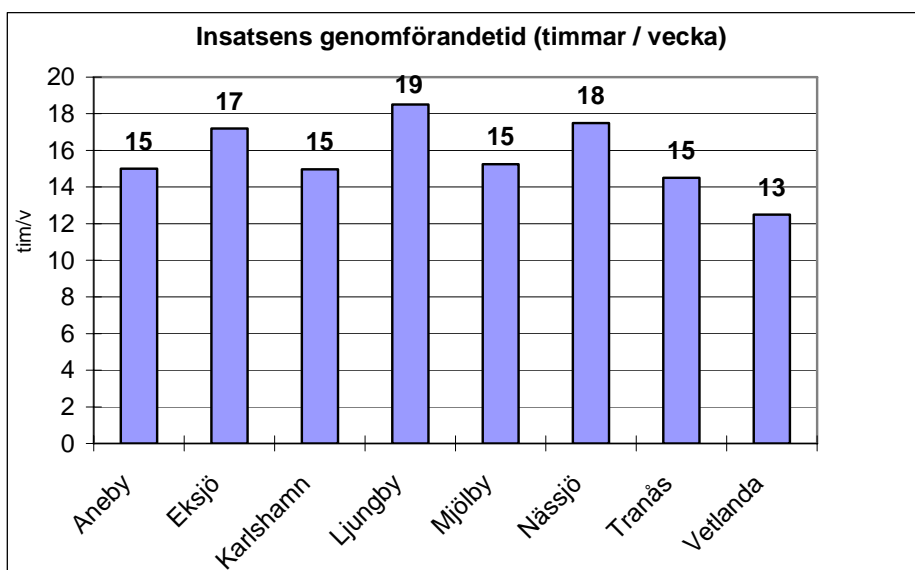
Kommentarer:

Här har Aneby och Vetlanda avslagit ansökan med motivering att det kan tillgodoses på annat sätt. I Nässjö får den äldre städad varannan vecka till en kostnad av 246 kronor medan han i Eksjö får betala 450 kronor för städning var fjärde vecka. Ljungby, Mjölby och Nässjö beviljar ansökan med samma genomförandetid.

Ansökan 2

Beskrivning: Kvinna född 1913 med höftfraktur. Ansökt om utökad hjälp med förflyttningar, personl hygien, toalettbesök, bäddning, klädsel, frukost, kvällsmat, matdistribution varannan da nattillsyn i samband med toalettbesök samt dusch en gång per vecka. Trygghetslarm.

Beslut	Aneby	Eksjö	Karlshamn	Ljungby	Mjölby	Nässjö	Tranås	Vetlanda
Omprövning	14 dagar	3 mån	1 år	3 mån	Vid ändrade förhållanden	6 mån	3 mån	3 mån
Insatsens genomförandetid (tim/v)	15	17	15	19	15	18	15	13
Avgift	1 783 kr	989 kr	1 826 kr	1 126 kr	1 620 kr	894 kr	1 886 kr	1 837 kr
<i>varav mat</i>	750 kr	825 kr	768 kr	660 kr	720 kr	736 kr	727 kr	750 kr
<i>varav hemtjänst</i>	1 033 kr	164 kr	1 058 kr	466 kr	900 kr	158 kr	1 159 kr	1 087 kr



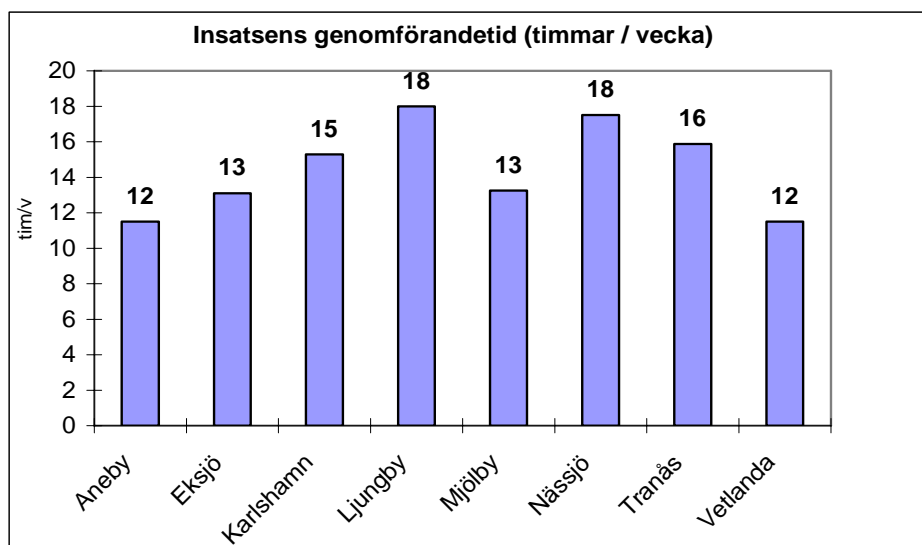
Kommentarer:

Här kan vi konstatera två bra kommuner att bo i för den äldre efter en höftfraktur och det är Ljungby och Nässjö. Nässjö beviljar daglig hjälp och nattillsyn enligt ansökan till en hemtjänstkostnad av ca 160 kronor/månad. Samtliga kommuner beviljar de ansökta insatserna men omprövningstiden varierar från 14 dagar i Aneby till sex månader i Nässjö. Enheterna genomförandetid varierar mellan 13 timmars genomförandetid i Vetlanda till 19 timmar i veckan i Ljungby.

Ärende 3

Beskrivning: Kvinna född 1946, underbensamputerad. Ansöker om hjälp med personlig hygien, på- och avklädning, förflyttningar, toalettbesök, bäddning, frukost kvällsmat, tillsynshjälp för- och eftermiddag, ett nattbesök, matdistribution, dusch och trygghetslarm

	Aneby	Eksjö	Karlshamn	Ljungby	Mjölby	Nässjö	Tranås	Vetlanda
Kvinna -46								
Omrövning	1 mån	3 mån	3 veckor	3 mån	Vid ändrade förhållanden	2 veckor	3 mån	3 mån
Insatsens genomförandetid (tim/v)	12	13	15	18	13	18	16	12
Avgift	3 112 kr	1 814 kr	3 052 kr	2 932 kr	2 340 kr	1 584 kr	3 067 kr	3 112 kr
varav mat	1 500 kr	1 650 kr	1 440 kr	1 320 kr	1 440 kr	1 426 kr	1 455 kr	1 500 kr
varav hemtjänst	1 612 kr	164 kr	1 612 kr	1 612 kr	900 kr	158 kr	1 612 kr	1 612 kr



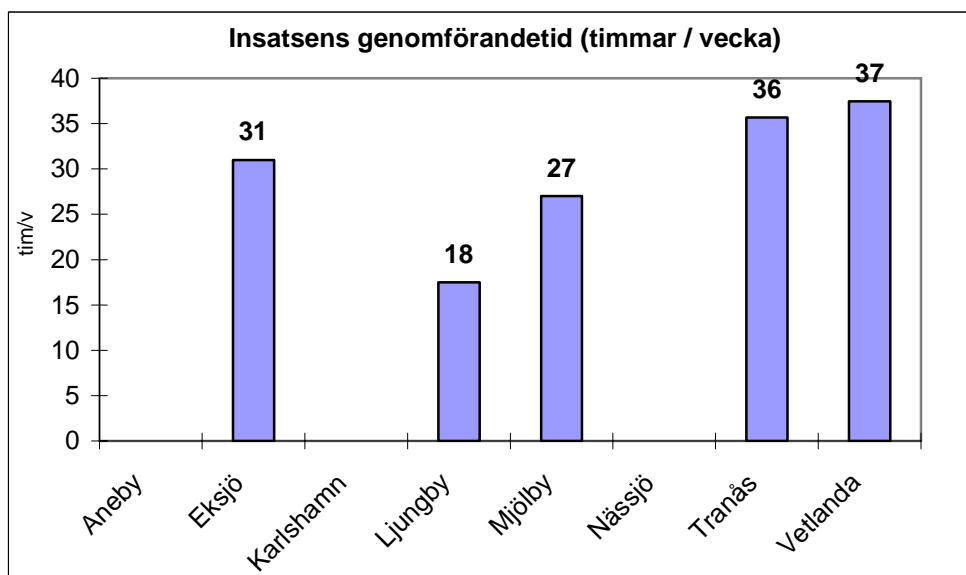
Kommentarer:

Här kan vi se en stor variation i avgift för den äldre. Hemtjänstavgiften i Eksjö, med maten borträknad, är 164 kronor medan den i Ljungby är 1612 kronor och då har båda kommunerna beviljat den ansökta hjälpen. Här kan vi även notera att det skiljer sig en hel del åt vad gäller tid för omprövning av beslut för denna nyamputerade kvinna, allt mellan 2 veckor till 3 månader och det mer öppna ”vid ändrade förhållanden”. Enheterna genomförandetid skiljer sig allt mellan 12 timmar i Aneby och Vetlanda till 18 timmar per vecka i Ljungby och Nässjö.

Ärende 4 (par)

Ett par, kvinna född 1923 man född 1922. Kvinnan har parkinson och ansöker om pers omv, uppstigning, frukost, personlig hygien, bädda sängen, ta in tidning, disk efter frukost. Lägghjälp /uppstigning 4ggr under dagen. Mat och mellanmål 2ggr/dag. Smörja fötter och ben. Medicin 06.00 Toalettbesök. Mannen söker hjälp med personlig omvårdnad. Morgonhygien, påklädning, tömning av uribag, bädda sängen, insulin, frukost, disk efter frukost. Värma middag. Iordningställa säng inför natten, insulin. Ev smörja benen, kvällsmål disk. Tömna uribag. dusch 1ggn/v. Gemensam ansökan: Städning 1gång/vecka, matinköp, hjälp med tvätt. Båda ansöker om hjälp vid specifika klockslag.

	Aneby	Eksjö	Karlshamn	Ljungby	Mjölby	Nässjö	Tranås	Vetlanda
Kvinn-23								
Insatsens genomförandetid (tim/v)	28	31	14	13	15	18	25	27
Man-22								
Insatsens genomförandetid (tim/v)		se ovan		4,5	12		11	10
Omprövning			1 år	1 år		Inom kort	1 år	2 år
Paret totalt								
Insatsens genomförandetid (tim/v)		31		18	27		36	37
Avgift		3 341 kr		2 640 kr	3 450 kr		2 642 kr	3 334 kr
varav mat		3 300 kr		2 640 kr	2 880 kr		0 kr	3 000 kr
varav hemtjänst		41 kr		0 kr	570 kr		2 642 kr	334 kr



Kommentarer:

Makarnas ansökan om ett antal olika insatser med starka individuella önskemål om hjälp vid exakta tidpunkter har medfört en hel del diskussioner. Tre kommuner hade svårt att göra en bedömning av mannens behov och ett par kommuner gjorde en gemensam bedömning av makarnas behov av insatser. Tabellen visar omfattningen av makarnas sammanlagda insatser och den avgift de gemensamt betalar. Ser man till avgiften betalar makarna 2640 kronor i Ljungby och 3334 kronor i Vetlanda. Här kan man notera att Tranås har beviljat tid för matinköp och matlagning/uppvärmning (istället för matlåda) vilket innebär att ingen avgift för mat utgår. Den enhet som ska utföra hjälpen i Ljungby beräknas genomföra insatsen på 18 timmar medan Tranås och Vetlanda har ca 36 timmar för motsvarande insatser.

Ärende 5

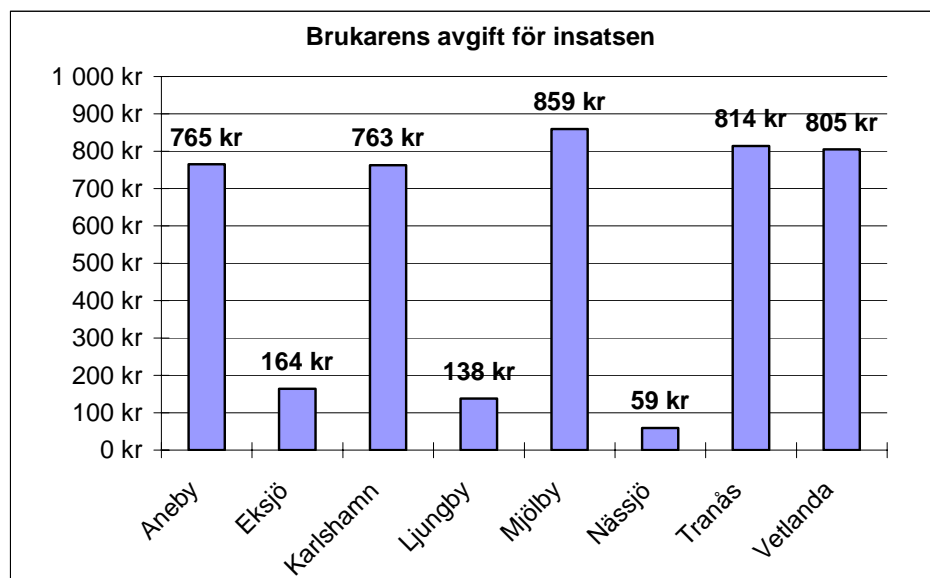
I ärende 5 bedömde alla kommuner lika och därför bestämdes att för ärende 5 jämföra skillnaden i den avgift brukaren får betala för insatsen. Alla kommuner har omräknat beslutet till att omfatta 9 timmar/vecka

Beskrivning: Man född 1919. Ansöker om fortsatt hjälp i form av daglig hemtjänst för förflytt personlig omvårdnad, trygghetslarm (samt hjälp med att sätta fötterna imanopede

Inkomstunderlag för beräkning av avgift

<u>Inkomster och tillgångar</u>	Kronor/mån
Garantipension	4 030
Tilläggs pension	1 732
Änkepension	2 095
<u>Bidrag och bostadskostnad</u>	
Bostadsbidrag pensionär	4 297
Bostadskostnad grund	5 156

	Aneby	Eksjö	Karlshamn	Ljungby	Mjölby	Nässjö	Tranås	Vetlanda
Man -19								
Omprövning	1 år		1 år	1 år	Vid ändrade förhållanden	1 år	1 år	2008
Avgift	765 kr	164 kr	763 kr	138 kr	859 kr	59 kr	814 kr	805 kr



Kommentarer:

Vid denna avgiftsjämförelse kan vi se att daglig hemtjänst i form av personlig omvårdnad, förflyttning och trygghetslarm motsvarande 9 timmar i Nässjö kostar 59 kronor per månad för den äldre medan det i Mjölby kostar 859 kr/månad. Variationerna mellan kommunernas avgift är mycket stor vilket naturligtvis väcker frågor utifrån den äldres situation.

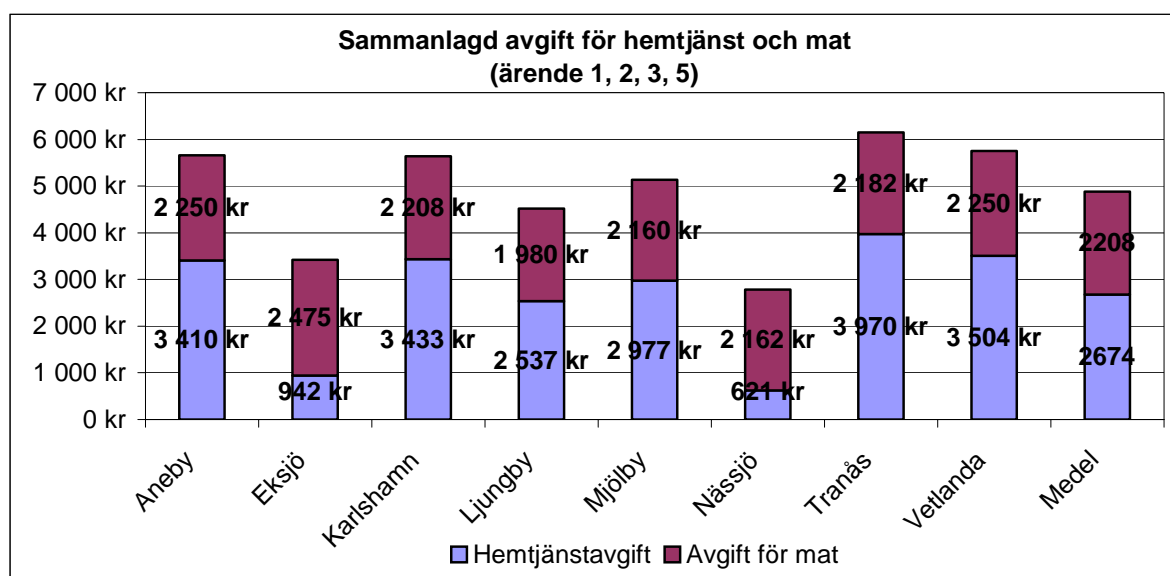
4.2.1 Sammanställning av hur ansökningarna beviljats

En sammanställning av hur ansökningarna beviljats visar att Mjölby och Ljungby är de enda kommuner som beviljat samtliga ärenden. Aneby och Vetlanda har haft den mest restriktiva hållningen i denna jämförelse med ett avslag var. Karlshamn har inte bedömt två ärenden med hänsyn till bristande underlag, vilket också Aneby och Nässjö gjort i var sitt fall.

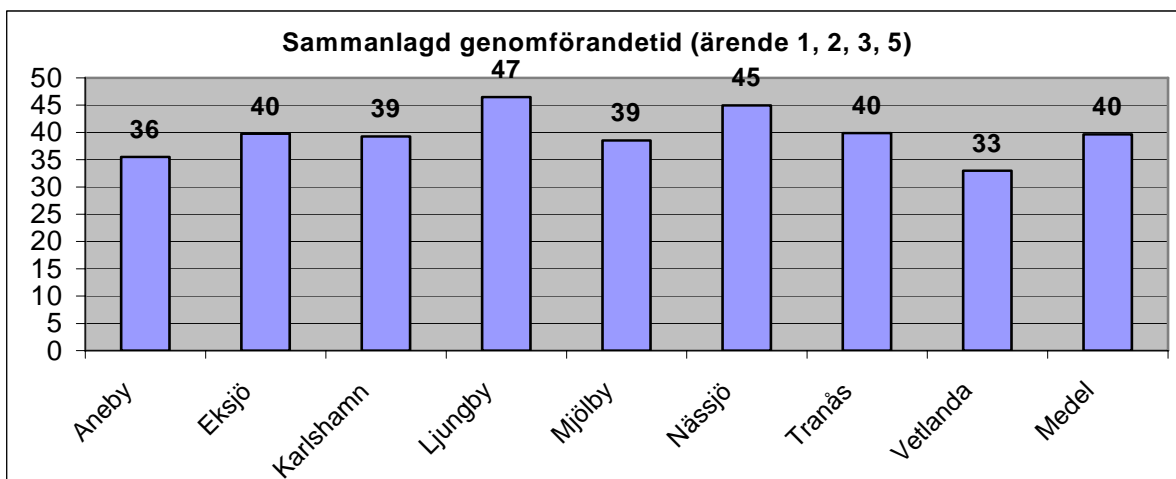
	Aneby	Eksjö	Karlshamn	Ljungby	Mjölby	Nässjö	Tranås	Vetlanda
Man-25	Red	Yellow	White X	Green	Green	Green	Yellow	Red
Kvinna -13	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
Kvinna -46	Green	Green	Green	Green	Green	Yellow	Green	Green
Kvinna-23	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Yellow	Green
Man-22	White X	Green	White X	Green	Green	White X	Green	Green
Man -19	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green

4.2.2 Sammanställning av avgift för den äldre och enheternas genomförandetid

Diagrammen nedan visar sammanställningar på genomförandetid och avgift för brukarna i ärende 1, 2, 3, 5. (Ärende 4 ingår inte i sammanställningen p.g.a. att kommunerna bedömt/tolkat så olika). I det första diagrammet ser man tydligt Eksjö och Nässjö's låga avgifter för hemtjänst eftersom den personliga omvårdnaden är gratis för den äldre i dessa kommuner. (För Eksjö gäller detta t o m 2007). I Ljungby är matdistribution, trygghetslarm, städning och tvätt en generell rättighet för alla över 80 år. Kommunen har en relativt låg avgift för maten, vilket har genererat en relativt låg sammanlagd avgift. Tranås har i dessa fyra ärenden högst sammanlagd avgift för den äldre.



Nästa diagram visar den sammanlagda genomförandetiden. Begreppet genomförandetid bygger på bedömningar och schabloner och bör därför tolkas försiktigt. Kommunerna ligger relativt jämt. Ljungby och Nässjö har beräknat mest tid medan Aneby och Vetlanda har tilldelat minst tid. Aneby och Vetlanda avslag ärende 1.



4.3 Kommentarer

Resultatet av de fem olika ansökningarna har föranlett många diskussioner i nätverket. Vi är väl medvetna om de svårigheter och subjektiva bedömningar som den här typen av jämförelse innebär, men vi har ändå sett ett värde av att försöka se likheter och skillnader mellan kommunerna. Vi kan konstatera att det finns stora skillnader, både i riktlinjer för biståndsbedömningen och policys för avgifterna för olika tjänster. Det har även framkommit att det finnas skillnader inom en kommun i att bevilja insatser.

Frågor som väcks är exempelvis:

Styr kommunen medvetet behovet av hjälp med sin avgiftspolicy?

Har kommunens riktlinjer för biståndsbedömningen en styrande effekt?

Vilka förutsättningar har/ ges hemtjänstenheterna att utföra insatserna?

Hur påverkar resursfördelningssystemet den faktiska tiden hos den äldre?

Vad ska det vi kallar genomförande tid räcka till?

Är det rimligt att det är så pass stora skillnader för den äldre i avgift beroende på vilken kommun man bor i?

Och hur kommer avgifterna att förändras i framtiden med tanke på de hushållsnära tjänsterna?

Projektgruppen kan, trots många brister, dock konstatera att jämförelser av det här slaget är av stor vikt och väcker många intressanta diskussioner. En uppgift för andra nätverk kan vara att utveckla vårt påbörjade arbete med en metod eller standard för jämförelsearbete av biståndsbedömningar. Då vore det lättare att urskilja vad som skiljer sig åt i kommunernas bedömningar och avgifter.

5 Personalkontinuitet i hemtjänsten

5.1 Utgångspunkter och beskrivning

Att som vårdtagare få möta samma personal från dag till dag kan ses som en viktig kvalitetsfaktor. Däri ligger mycket känslan av trygghet. När det kommer hem ett stort antal olika personer till den äldre blir det svårare för den äldre att lära känna personerna och därmed känna trygghet och kvalitet. I många undersökningar inom hemtjänsten framförs detta som en av de viktigaste kvalitetsfaktorerna. För att få ett grepp om detta måste idag flertalet kommuner göra egna undersökningar på manuell basis eftersom datasystemen inte kan generera denna kunskap.

Under två veckor i september genomfördes en manuell kartläggning av antalet anställda personer som besökte brukarna med dagliga insatser från hemtjänsten. Mätningen genomfördes dagtid klockan 07.00-22.00. 1 150 brukare med dagliga insatser omfattas av kartläggningen. I flertalet kommuner har ett slumpmässigt urval gjorts. I Karlshamn har en totalundersökning skett.

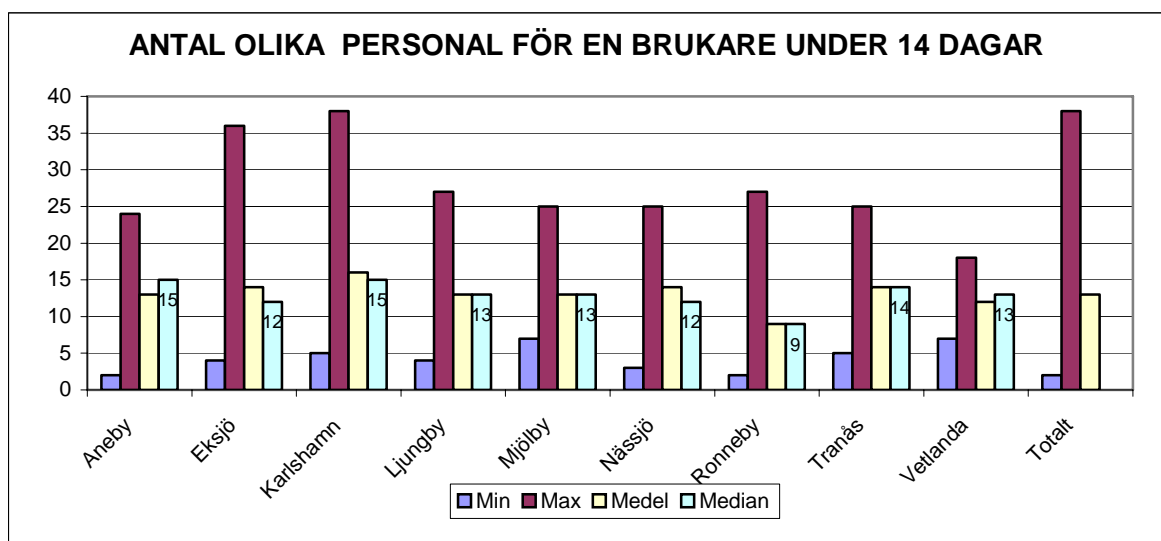
Ronneby kommuns kartläggning ingår som en del i projektet: ”KF:s kvalitetsredovisning” och omfattar brukare som är beviljade daglig hemtjänst med mer än en insats. I Ljungby och Aneby har kommunen ansvar för hemsjukvården, medan landstingen är huvudman i övriga kommuner. De besök som kartlagts är de som gjorts av kommunens personal.

Syftet med kartläggningen är att jämföra personalkontinuiteten i olika kommuner. Nätverket har både tittat på en fjortondagarsperiod och per dag. Antal beviljade/planerade insatser per dag har noterats. Vid kartläggningen har vi också hämtat in uppgifter om dubbelbemanning (ja/nej), andel ordinarie/vikarierande personal samt om hemsjukvård (ja/nej) (Se även bilaga 3) Jämförelsen ska kunna ge underlag för tips mellan kommunerna för en utveckling/förbättring av verksamheten.

5.2 Resultat

5.2.1 Antal olika personal den äldre möter under en 14-dagarsperiod

Diagrammet nedan visar det genomsnittliga antal personal den äldre möter under en 14-dagars period samt medianvärdet för samma period. Även ytterligheterna som maximalt antal och minsta antal olika personal redovisas.



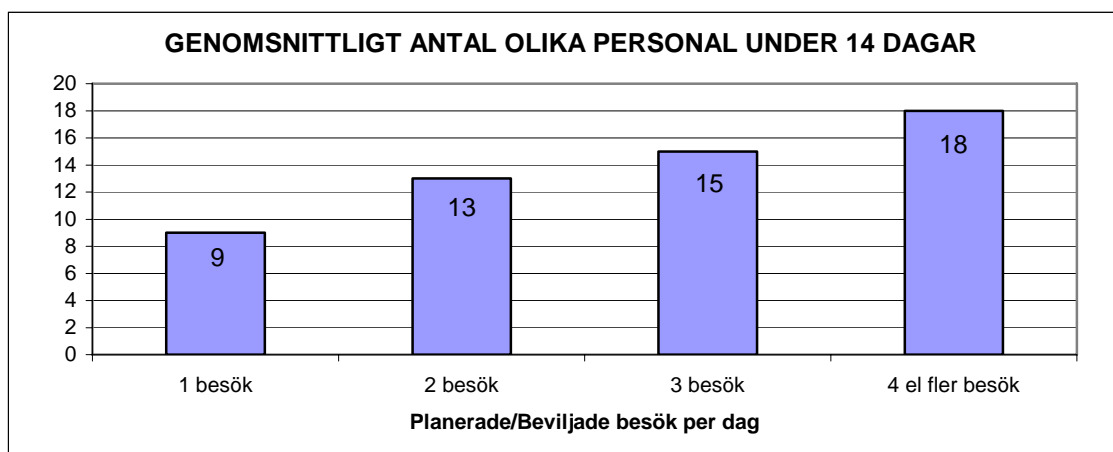
Medelvärde varierar mellan 9-16 olika personal och medianvärdet mellan 9-15 olika personal i undersökta kommuner.

Ronneby har det lägsta medel- och medianvärdet, 9 stycken, trots urval av brukare med **mer än** en insats. Övriga kommuner ligger mellan 12-15 stycken.

Diagrammet visar att ett par hemtjänsttagare i Karlskrona mött så många som 38 olika personal under 14-dagars perioden.

5.2.2 Antal olika personal den äldre möter i relation till antal planerade besök

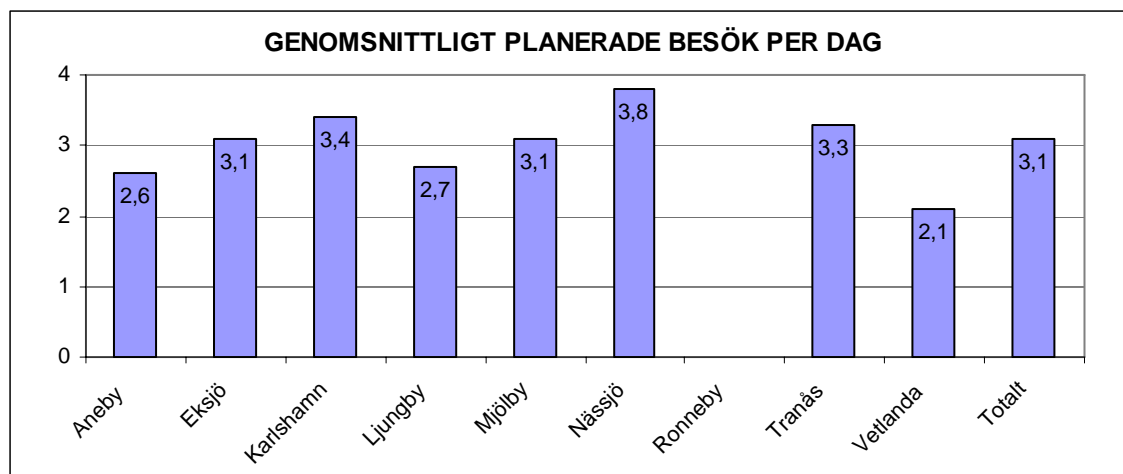
Hur många besök den äldre har från hemtjänsten per dag påverkar antalet anställda man möter. Diagrammet nedan visar hur många olika personal den äldre möter i genomsnitt beroende på om den äldre har hjälp en, två, tre alternativt fyra eller fler gånger per dag.



I nästan samtliga kommuner ökar antalet vårdpersonal med antalet planerade besök. Skillnaden mellan den som endast har en insats per dag och den som har många insatser per dag är minst i Vetlanda och Mjölby och högst i Aneby (avser medelvärde). Ronneby har ingen uppdelning med hänsyn till antalet planerade insatser per dag.

I genomsnitt träffar den äldre 2-3 olika anställda per dag. Maximalt snitt per dag för enskilda personer varierar mellan 3 (Ljungby) och 9 (Karlshamn, Nässjö). De brukare som träffat flest antal personal (11 olika anställda) under en dag återfinns i Eksjö, Karlshamn och Nässjö. I Aneby har man som mest träffat 7 personal under en och samma dag. Från Ronneby saknas uppgifter per dag.

5.2.3 Planerade besök



För de brukare som har dagliga insatser, kan vi se att det genomsnittliga antalet planerade besök per dag skiljer sig åt mellan kommunerna. Vetlanda har lägst värde med 2,1 besök per dag och Nässjö högst med 3,8 besök per dag. Här kan vi notera att Ljungby och Aneby inte har fler besök än övriga kommuner trots att de ansvarar även för hemsjukvården.

Andelen ordinarie personal i undersökningen är högst i Karlshamn och Vetlanda (80 %) och lägst i Nässjö (65 %). Ronneby har inte mätt andelen ordinarie personal.

Andelen brukare med dubbelbemanning varierar mellan 6 % (Vetlanda) och 33 % (Nässjö).

Sammanfattning

Kommun	Genomsnittsvärden			Andel brukare med dubbelbemanning	Andel ordinarie personal
	Planerade besök/dag	Antal olika personal/dag	Antal olika personal/14 dgr		
Aneby	2,6	2	13	8%	68%
Eksjö	3,1	3	14	18%	71%
Karlshamn	3,4	3	16	18%	80%
Ljungby	2,7	2	13	7%	73%
Mjölby	3,1	2	13	8%	77%
Nässjö	3,8	3	14	33%	65%
Ronneby*			9	23%	
Tranås	3,3	3	14	13%	79%
Vetlanda	2,1	3	12	6%	80%
Totalt	3,1	3	13	17%	76%

* Ronnebys uppgifter har samlats in inom ramen för SKL:s projekt: Kommunens kvalitetsredovisning

5.3 Kommentarer

Personalkontinuitetsmätningen har väckt många frågor och även viss förskräckelse i nätverket. Förskräckelsen rör det stora antal olika personal som några få äldre har mött under mätperioden i nästan samtliga kommuner. Vetlanda ligger på max sjutton olika personer medan övriga kommuner varierar mellan 24 och 38. (Ronneby har inte genomfört denna del av mätningen).

De genomsnittliga värdena skiljer sig inte åt på något anmärkningsvärt sett. Ronneby som använt en annan metod för mätningen, då de ingått i ett annat projekt Sveriges kommuner och landsting driver, ligger genomsnittligt en bra bit under alla andra kommuner.

Andel brukare med dubbelbemanning skiljer sig däremot en hel del åt, mellan 6 % i Vetlanda mot 33 % i Nässjö. Hur kommer det sig?

De redovisade resultaten kräver vidare analyser i de olika kommunerna. Vad beror skillnaderna på? Hos nätverket har följande frågor väckts:

- Vad är rimligt att uppnå i personalkontinuitet utifrån de förutsättningar som råder?
- Vilka mål finns för personalkontinuiteten? Finns det mål?
- Vad betyder personalkontinuiteten för brukaren?
- Vilka prioriteringar görs mellan t ex ekonomi/personalkontinuitet?
- Vad betyder ett utvecklat kontaktmannaskap för styrning av personalplaneringen?
- Vilken betydelse har personalgruppens storlek?
- Hur kan bemanningsplaneringen underlätta en bättre kontinuitet?
- Vad betyder geografiska avstånd för personalkontinuiteten?
- Vad innebär fördelningen särskilt boende/hemtjänst för hemtjänstens vårdtyngd och arbetssituation?
- Hur påverkar olika resursfördelningssystem personalkontinuiteten?

Ett fortsatt arbete utifrån ovanstående frågeställningar kan förhoppningsvis klargöra förväntningarna på vilken personalkontinuitet som är rimlig beroende på hur mycket hjälp den äldre har.

6 Informationsgivning

6.1 Utgångspunkt och beskrivning

Denna del av undersökningen består av två delar. Dels webbsidor och dels den skriftliga (tryckta) informationen.

Kommunernas *webbsidor* har fått och kommer även i framtiden att få 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 sällan kunde hittas igår finns idag på de flesta webbsidorna. Detta medför att vi ständigt måste utveckla och hålla webben ajour med aktuellt innehåll.

För att få en bild av våra webbsidors styrkor och svagheter har vi sammanställt ett antal frågor utifrån ett medborgarperspektiv. Frågorna är att betrakta som vanliga frågor och bygger på ett flertal tidigare genomförda nätverksundersökningar i andra nätverk. Det är viktigt att se undersökningen som en ögonblicksbild och en färskvara eftersom förändringstakten är stor. Därtill bör undersökningen även fånga de ev. brister som finns samtidigt som den kan peka på utmaningarna för framtiden.

Valet av frågor blir därmed styrande för resultaten. En helt annan uppsättning av frågor skulle därmed ge ett annat resultat. Valet av frågor och svar har utgått från att de ska vara vanliga medborgarfrågor som exempelvis ställs till kommunen via telefonsamtal. Vi har även tagit intryck av den diskussion som finns kring förväntningar om att via webben presentera verksamheternas resultat.

I vår mätning har varje fråga och svar presenteras separat med hjälp av färger där grön färg betyder att svaret på frågan finns. Gul färg om det delvis finns och röd om svaret saknas. Vi har haft en mycket generös tolkning på delvis – finns något nämnt så får man ett gult svar. Varje områdes svar summeras utifrån att grönt ger tre poäng och gult ett poäng. Rött ger inget poäng. Därefter ges en procentuell andel svar på frågorna. Undersökningen har genomförts av SKL. Varje fråga har getts två minuter för att finna ett svar. Om svar inte hittats har det noterats som att svaret inte finns.

Den *skriftliga informationen* spelar fortfarande en stor betydelse i den kommunala informationen. Detta är speciellt viktigt för utsatta grupper som inte har tillgång till eller på grund av andra orsaker inte kan eller har möjlighet att kunna orientera sig på Internet såsom exempelvis de äldre. Det finns därför skäl att lyfta fram denna fråga i den tid där Internets betydelse hela tiden ökar. Vi ser detta som en strategisk viktig fråga och har därför kompletterat denna undersökning med att använda samma frågor som webbundersökningen till det tryckta materialet.

Webbsidor, Dacke	Aneby	Eksjö	Karls- hamn	Ljung- by	Mjölby	Nässjö	Ronne- by	Tranås	Vetlan- da
Det finns information hur man ansöker om hjälp (bistånd/ insatser)									
Det finns information om vilka olika boendeformer som finns för äldre.									
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-post, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner (t.ex sjuksköt., sjukgym, arbetsterap)									
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 (särskilt boende)									
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 service-deklaration/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 om pensionsorganisationer, brukarråd, frivillig organisationer och andra stöd organ									
SUMMA totalt 51 poäng	15	8	40	35	39	13	26	13	18
PROCENTANDELAR	29 %	16 %	78 %	69 %	76 %	25 %	51 %	25 %	35%

6.2 Kommentarer

Aneby: Anebys hemsida ger en kortfattad information om äldreomsorgen. All ytterligare information man önskar få hänvisas till ett gemensamt nummer. Äldreomsorgens vård och omsorgsplan ligger tillgänglig på hemsidan vilket är positivt.

Eksjö: Eksjös hemsida består i huvudsak av kontaktuppgifter till äldreomsorgens olika verksamheter. För ansökan om färdtjänst finns tydlig information.

Karlshamn: En mycket informativ hemsida. Karta finns som markerar vilket område som respektive biståndshandläggare ansvarar för. Mål finns presenterad för äldreomsorgen som tangerar en servicedeklaration.

Ljungby: Flera försök behövs för att hitta äldreomsorgen på hemsidan, ingen självklar "ingång". Presentation av resultat av brukarenkät inom hemtjänsten samt tillgång till verksamhetsberättelsen för 2006 finns.

Mjölby: En hemsida med mycket information. Hur jag gör och vart jag vänder mig om jag behöver hjälp "försvinner" dock bland alla paragrafer. Positivt att de externa utförarna presenteras ihop med de kommunala. En jämförande granskning av kommunens äldreomsorg presenteras, både jämfört med andra kommuner och jämförelse inom kommunens demensboenden.

Nässjö: Här finns tre konkreta exempel på hur man räknar ut avgiften för hemtjänsten. Informativt och tydligt. Hur man överklagar ett beslut ligger under "Demokrati" rubriken, denna skulle med fördel kunna länkas till äldreomsorgen. I övrigt en hemsida med många utvecklingsområden.

Ronneby: En informativ hemsida där dock adresser till de olika särskilda boendena saknas. I bokslutet för 2006 redovisas Länsstyrelsens granskning av hemtjänsten, det är dock inte helt lätt att hitta den informationen. Länken till "Kommunala pensionärsrådet" fungerar inte.

Tranås: Hänvisning med länk till Socialstyrelsens information "Din rätt till vår och omsorg" som dock kräver flera "klick" innan man är framme. En hemsida med flera utvecklingsområden.

Vetlanda: Information om hur man ansöker om hjälp och stöd finns, dock ligger den under rubriken Äldreboende vilket gör att söker man hemtjänstinformation finns inte information om hur man söker hjälp där. Bra grundinformation om de olika äldreboendena.

Skriftligt, Dacke	Aneby	Eksjö	Ljungby	Mjölby	Nässjö	Ronneby	Tranås	Vetlanda
Det finns information hur man ansöker om hjälp (bistånd/ insatser)	Yellow	Green	Green	Green	Red	Green	Green	Green
Det finns information om vilka olika boendeformer som finns för äldre.	Yellow	Yellow	Green	Green	Green	Yellow	Green	Red
Det finns information om vilka tjänster/hjälp som kan erbjudas inom hemtjänsten.	Green	Green	Green	Green	Red	Green	Green	Green
Det finns en samlad faktainformation om de enskilda enheterna inom särskilt boende med kontaktuppgifter (telefon, e-post, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner (t.ex. sjuksköt., sjukgym, arbetsterap)	Green	Yellow	Green	Red	Yellow	Yellow	Yellow	Red
Det finns information om enheternas profil (arbetsinriktning, aktiviteter, värdegrund, etc.)	Yellow	Yellow	Red	Red	Yellow	Red	Red	Red
Det finns information om äldreboendenas geografiska placering.	Green	Red	Red	Red	Red	Red	Yellow	Red
Det finns information om hur lång tid det tar innan jag får mitt bistånd (särskilt boende)	Red	Red	Green	Red	Red	Red	Red	Red
Det finns information om hur man överklagar biståndsbeslutet.	Red	Red	Green	Red	Red	Green	Red	Yellow
Det finns information om avgiftens storlek.	Green	Green	Yellow	Red	Red	Green	Yellow	Green
Det finns information om hur kontakten med anhöriga ska fungera.	Yellow	Yellow	Green	Yellow	Green	Yellow	Green	Green
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.	Yellow	Green	Green	Green	Red	Green	Green	Green
Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
Det finns information om service-deklaration/motsvarande för verksamheten	Yellow	Green	Green	Yellow	Red	Red	Yellow	Red
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter/enheter inom äldreomsorgen	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
Det finns information om pensionsorganisationer, brukarråd, frivillig organisationer och andra stöd organ	Red	Red	Green	Red	Red	Red	Yellow	Yellow
SUMMA totalt 48 poäng	18	19	31	14	8	18	20	17
PROCENTANDELAR	38 %	40 %	65 %	29 %	17 %	38 %	42 %	35 %

6.3 Kommentarer

Aneby: Kortfattad gemensam information om kommunens äldreomsorg i en A5-folder. Olika enheter har ”Välkommen till...”information.

Eksjö: En A5 folder med gemensam information om kommunens äldreomsorg. Positivt att biståndshandläggarna namnges så att man vet vem man ska söka vid ansökan om insats. Kvalitetsgarantin för kommunens äldreboende ger svar på många av indexets frågor.

Ljungby. Information för olika målgrupper finns i A5-foldrar. Information finns även på andra språk, bla, med samma layout, om hemtjänst på bosniska.

Mjölby: Snyggt och informativt material (för de områden information finns) som har en gemensam layout, antingen i A4-format eller i folder. Kan med fördel utvecklas även för rödmarkerade frågeställningar, ex kring äldreboenden i kommunen.

Nässjö: Information samlad i två häften. Den ena beskriver riktlinjerna för omvårdnads och serviceinsatser i äldreomsorgen. Det andra häftet ger en omfattande information om avgifter inom äldre-och handikappomsorgen.

Ronneby: Informationen samlad i två A4-häften, en med avgifter, inklusive exempel på hur en avgiftsberäkning görs, en med insatser som erbjuds inom äldreomsorgen. Här beskrivs också hur första mötet går till vid ansökan om insats.

Tranås: Anhörigstödsinformation ger bra information med olika kontaktuppgifter och råd för att ha ett eget liv. Informativ och enkelt skriven information om de olika boendena. Målen för äldreomsorgen bifogas informationen. Avgiftsinformationen har framförallt ett internt perspektiv för hemtjänsten. Svår att förstå.

Vetlanda: En folder med samlad information om äldreomsorgens insatser samt en folder med avgiftsinformation. I insatsfoldern anges inom vilken tid jag kan förvänta mig att biståndshandläggaren kommer på besök.

Karlshamn ingår inte i denna granskning. Kommunen är just i färd med att ta fram ett nytt skriftligt material inom äldreomsorgen.

6.4 Ytterligare kommentarer

Informationsgivningen är ett utvecklingsområde för de flesta kommuner. Webbsidorna är jämförelsevis lite mer utvecklade än det skriftliga materialet. Karlshamn är den kommun som utmärker sig med en informativ och tydlig hemsida, där många av indexets frågeställningar, 78 %, finns besvarade. Avseende det skriftliga materialet, som måste anses som central för målgruppen, är den sammantagna bilden att det finns en hel del förbättringsmöjligheter. Ljungby är den kommun som kan lyftas fram som det goda exemplet.

Webbgranskningen har genomförts i 43 kommuner inom ramen för projektet ”Kf:s kvalitetsredovisning” Här ligger genomsnittet resultatet på 50 %. En kommun som nått långt i sin information till medborgarna, både på webben och skriftligt, är Nacka där många idéer finns att hämta.

BILAGOR

Bilaga 1

Basfakta om deltagande kommuner

Tabell: Nyckeltal (Vad kostar verksamheten i Din kommun? Bokslut 2006)

	Aneby	Eksjö	Karlshamn	Ljungby	Mjölby	Nässjö	Ronneby	Tranås	Vetlanda
Totalt antal invånare (SCB)	6 505	16 497	31 069	27 270	25 484	29 392	28 474	17 880	26 365
Invånare 65-79 år	807	2 335	4 700	3 665	3 245	3 806	4 187	2 615	3 679
Invånare 80 år och äldre	416	1 178	1 881	1 710	1 502	2 151	1 683	1 270	1 736
Invånare 65 år och äldre	1 223	3 513	6 581	5 375	4 747	5 957	5 870	3 885	5 415
%-andel av befolkningen 65-79 år med hemtjänst	2,2%	3,6%	3,3%	3,1%	3,1%	3,9%	2,8%	3,5%	3,1%
%-andel av befolkningen 80 år och äldre med hemtjänst	19,7 %	21,0 %	21,0 %	19,1 %	17,8 %	18,4 %	18,4 %	23,3 %	14,4 %
%-andel av befolkningen 65 år och äldre med hemtjänst	8,2%	9,5%	8,4%	8,2%	7,8%	9,1%	7,3%	10,0%	6,7%
Kostnad för hemtjänst i kronor per invånare 65 år och äldre	11 641	18 497	12 563	12 777	7 690	15 104	11 287	18 089	10 601

Särskilda boenden

Kostnad för särskilt boende i kronor per invånare 65 år och äldre	29 660	23 398	25 695	26 926	30 122	28 221	25 646	20 592	34 722
Antal boende 65 år och äldre i särskilda boenden (Socialstyrelsen)	72	159	340	311	319	379	339	182	384

Folkmängd efter tid, region och ålder

		65-79 år	80 år-	Summa 65 år-
2006	Mjölby	3245	1502	4747
	Aneby	807	416	1223
	Nässjö	3806	2151	5957
	Vetlanda	3679	1736	5415
	Eksjö	2335	1178	3513
	Tranås	2615	1270	3885
	Ljungby	3665	1710	5375
	Ronneby	4187	1683	5870
	Karlshamn	4700	1881	6581

Andel 65-79	Andel 80 år-
68%	32%
66%	34%
64%	36%
68%	32%
66%	34%
67%	33%
68%	32%
71%	29%
71%	29%

Bilaga 2 Kommentarer till biståndsbedömningar

	Aneby	Eksjö	Karlshamn	Ljungby	Mjölby	Nässjö	Tranås	Vetlanda
Ärende 1 Man-25								
Kommentar / anmärkning	Avslag, kan tillgodoses med städfirma eller att personen städar själv	Städning var 4:e vecka	Saknar information för att kunna fatta ett beslut	Alla över 80 år får städning utan vidare prövning			Städning var 3:e vecka	Information om hur man överklagar framgår. Utvidgad hemservice innebär att alla äldre > 67 år kan köpa städning, inköp, matlagning, gräsklippning m.m för 100kr/tim upp
Ärende 2 Kvinna -13								
Kommentar / anmärkning	Utöver ansökan, daglig matdistr., Adl samt gångträning. Behovet kan tillgodoses genom vistelse på Rehabavdelning	Avslag för personlig hygien		Matdistribution och trygghetslarm beviljas alla över 80 år utan utredning			Inga biståndsbeslut för trygghetslarm för personer över 65 år	Enligt ansökan + ytterligare en måltid
Ärende 3 Kvinna -46								
Kommentar / anmärkning	Enligt ansökan förutom avslag för personlig hygien, kvällsmat, nattbesök (tillsyn tillgodoses med trygghetslarm) Behovet kan/bör tillgodoses på annat sätt genom Rehab-avdelning.			Ej framtagning av frukost och kvällsmat.		Ej natt.		
Ärende 4a Kvinna-23								
Kommentar / anmärkning	Avslag för servicedelen avslås. Maken kan utföra servicedelen såsom värma mat, tvätt och städ.	Klockslag ej angivet Städ varannan vecka. Tvätt och inköp 1ggn/v	Städ varannan vecka, inköp 1/v, tvätt vid behov, dusch 1 ggn/v. Exakta tider avslås	Städ 3 rum varannan v. Tvätt 2 t/varannan v, hemsändning av varor, dusch 1ggn/v, t-larm	Städ och tvätt varannan vecka. Exakta tider avslås	Omvårdnad Larm Matdistrib Dusch 1g/v delavslag på tidpunkter. Medicin kl 6 kan tillgodoses på annat sätt	7 tillfällen per dygn, städ 1 ggn/v, inköp 1ggn/v, tvätt varannan v. Medicin får primärvården sköta	Städ och tvätt varannan vecka. Handling 1 tim/vecka
Ärende 4b Man-22								
Kommentar / anmärkning	Saknar information för att kunna fatta ett beslut		Saknar information för att kunna fatta ett beslut		Städ och tvätt varannan vecka, ej insulin. Insulin lyder under landstinget.	Saknar information för att kunna fatta ett beslut	Hjälp 4 ggr/dag dusch 1g/v. Inga biståndsbeslut för trygghetslarm för personer över 65 år.	Ej insulin.
Ärende 5 Man -19								
Kommentar / anmärkning				Trygghetslarm beviljas alla över 80 år utan utredning.			Inga biståndsbeslut för trygghetslarm för personer över 65 år	

Bilaga 3 Personalkontinuitet

SAMMANFATTNING AV HEMTJÄNSTMÄTNING - PERSONALKONTINUITET

Två veckor i september 2007, Brukare med dagliga insatser

Kommun	Antal brukare	Planerade besök per dag		Andel med dubbelbemannning	Andel ordinarie personal	Antal personal per dag				Antal personal per 14 dgr			
		Snitt	Max			Snitt	Maxsnitt	Median	Max	Min	Max	Medel	Median
Aneby	51	2,6	6	8%	68%	2	5	2	7	2	24	13	13
Eksjö	90	3,1	9	18%	71%	3	4	2	11	4	36	14	12
Karlshamn	279	3,4	11	18%	80%	3	9	3	11	5	38	16	15
Ljungby	135	2,7	6	7%	73%	2	3	2	8	4	27	13	13
Mjölby	65	3,1	6	8%	77%	2	7	2	9	7	25	13	13
Nässjö	63	3,8	11	33%	65%	3	9	3	11	3	25	14	12
Ronneby	301			23%						2	27	9	9
Tranås	98	3,3	8	13%	79%	3	7	2	10	5	25	14	14
Vetlanda	68	2,1	5	6%	80%	3	4	3	7	7	18	12	13
TOTALT	1150	3,1	11	17%	76%	3	9		11	2	38	13	

Diagram 1: Andel ordinarie personal per kommun, fördelat efter antalet planerade insatser per dag

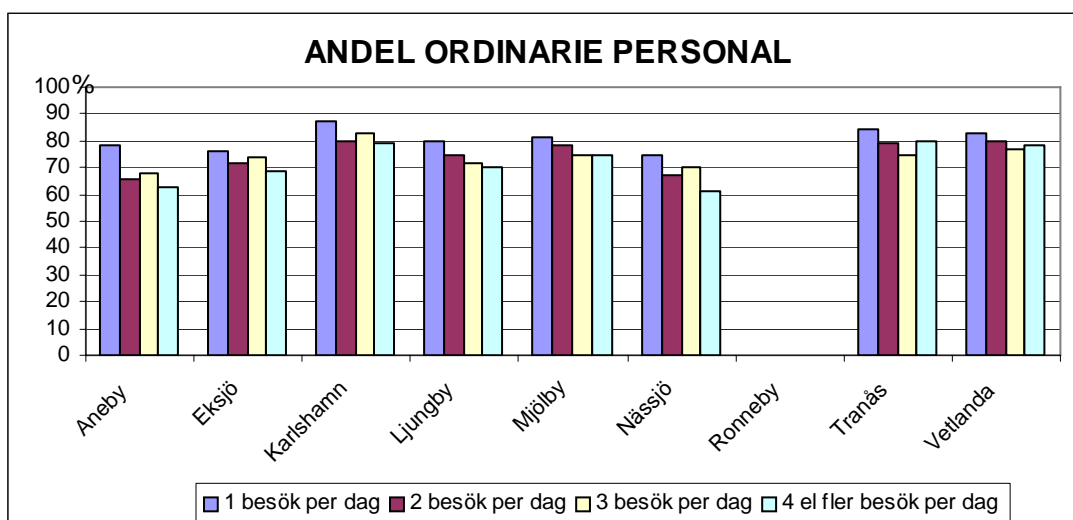


Diagram 2: Andel brukare med dubbelbemanning per kommun, fördelat efter antalet planerade insatser per dag

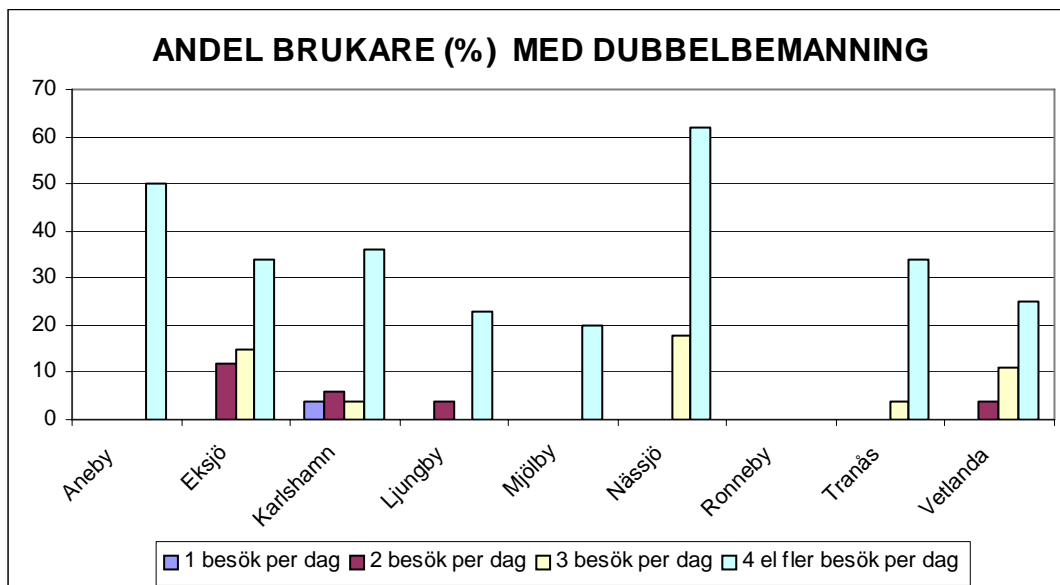
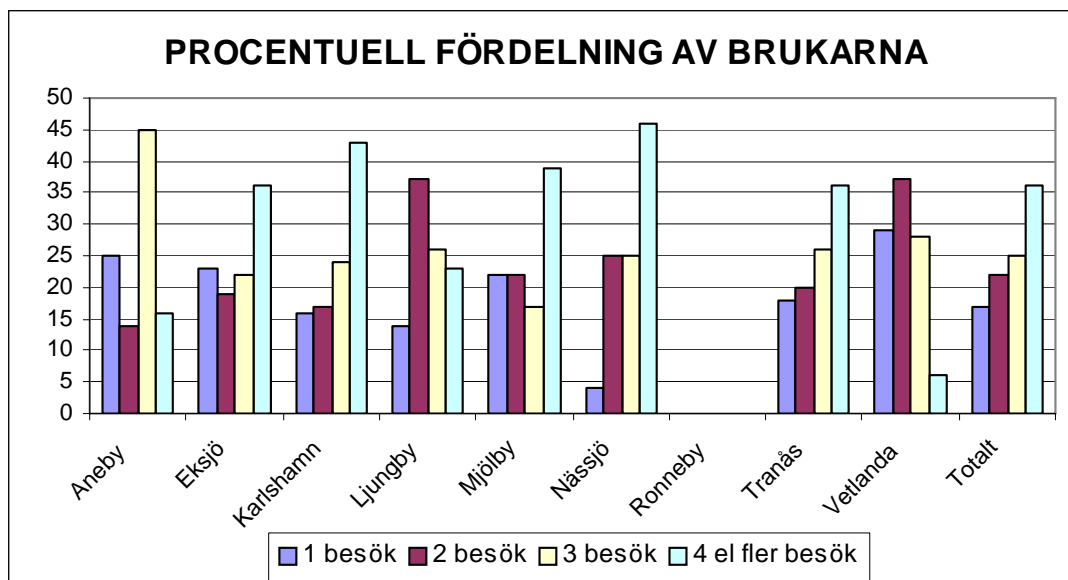


Diagram 3: Procentuell fördelning av brukarna efter antalet planerade insatser per dag per kommun



Bilaga 4

Nöjd brukarindex (NBI)

Utgångspunkt och beskrivning

Det har under flera år diskuterats huruvida det skulle vara möjligt att genomföra nationella enkäter inom de kommunala verksamheterna för att kunna göra jämförelser och hitta goda exempel. Problemen är stora och många. Jämförelseprojektet har därför valt att gå en annan och enklare väg för att uppnå jämförbara resultat mellan kommuner och kommunen själv. Sedan 15-20 år tillbaka gör alla kommuner olika brukarundersökningar inom stort sett alla områden. Ofta är tekniken en enkät som skickas till brukarna. I de flesta kommuner sker detta med regelbundenhet och man kan därför få långa serier som visar på den egna utvecklingen. Modellen tar sin utgångspunkt i detta förhållande. Tillsammans med SCB har ett begränsat antal frågor tagits fram inom respektive kommunal verksamhet som enkelt kan infogas i den redan befintliga enkäten i kommunen. Frågorna är därmed gemensamma för alla kommuner och kan på så sätt vara underlag för att sammanställa resultat som är jämförbara. Resultaten av dessa undersökningar kommer i framtiden att samlas in på nationell basis och sammanställas av SKL. Modellen har kallats NöjdBrukarIndex och byggs på tre frågor. Frågorna är av generell och övergripande karaktär där den enskilde brukaren ger ett helhetsomdöme av verksamheten. Alla frågor utgår från en skala från 1 till 10.

Hemtjänst	HELHETEN									
a Hur nöjd är Du med hjälpen i sin helhet?	Inte alls nöjd									I högsta grad nöjd
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Hur väl uppfyller hjälpen Dina förväntningar på den?	Inte alls									I högsta grad
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Föreställ Dig en hjälp som är <i>perfekt</i> i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån en perfekt hjälp är den som Du får?	Långt ifrån									Mycket nära
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>