



En rapport om uppföljning av hemtjänst och särskilda boenden i nätverket LUFSA

Alingsås, Falköping, Lidköping, Lilla Edet

Nätverket Lufsa
2011-06-01

Upplysningar om rapportens innehåll lämnas av:
Alingsås kommun Charlotte Karlsson
Falköpings kommun Elisabeth Gerhardsson
Falköpings kommun Johan Magnusson
Lidköpings kommun Kurth Johansson
Lilla Edets kommun Helena Grimm

Produktion: Nätverket LUFSA

Innehållsförteckning

Sammanfattning	4
Bakgrund och inledning	6
Metod och avgränsning	8
Kommunerna i nätverket Lufsa	10
Hemtjänsten	12
Nöjd kundindex	23
Effektivitetsmått	25
Personkontinuitet i hemtjänsten	28
Kostnadsbild för den äldre	30
Kommunjämförelse Äldreguiden 2010	35
Äldreboende	37
Nöjd äldreboendeindex	40
Effektivitetsmått	42
Väntetid till särskilt boende	44
Sjukskötersketid och bemanning	46
Utskrivningsklara personer	50
Genomförandeplaner	52
Kommunjämförelse Äldreguiden 2010	54
Lokalkostnader i särskilt boende	56
Kostverksamhetens kostnader	59
Information	61
Uppsökande verksamhet och andra goda exempel	64
Förbättringsmatriser	68

Sammanfattning

Den här rapporten handlar om kvalitet och kostnader för äldreomsorgen i fyra kommuner i Västra Götalandsregionen. Kommunerna bildar ett nätverk, kallat LUFSA. Kommunerna som deltar i nätverket är Alingsås, Falköping, Lidköping, och Lilla Edet. Tillsammans har de knappt 120 000 invånare.

Det primära syftet med projektet är att ta fram effektiva arbetsmodeller där jämförelser mellan kommuner och nätverk leder till praktiska förbättringar i verksamheterna. Detta är andra gången vi jämför just äldreomsorgen och vi tittar nu både på hur vi har förändrat oss i förhållande till oss själva men även, liksom tidigare, på hur de olika kommunerna har löst saker i förhållande till varandra.

Nätverket har tittat på verksamheten inom hemtjänst och särskilt boende samt kommunens informationsgivning. Kommunerna har använt sig av ett flertal resultatmått som äldreboendeindex, hemtjänstindex, personalkontinuitet och kostnadsbilderna för de äldre med mera för att fånga kvalitativa aspekter inom äldreomsorgen.

För att få en bild av vad hemtjänsten kan bestå av och vilken servicenivå de olika tjänsterna innehåller har ett hemtjänstindex använts. Jämförelsen av kommunernas service och omsorg till hemtjänsttagarna visar en stor likhet i utbudet av tjänster. En enklare poängberäkning av innehållet i service- och omsorgstjänsterna visar på en spridning mellan kommunerna på 42 – 46 p av 65 möjliga. Vilket är en förbättring jämfört med tidigare mätning med 2 poäng i totalt för LUFSA. Falköping har lägst kostnaderna per vårdtagare och kvalitetspoäng. Tre av de fyra kommunerna ligger över snittet vad gäller SCB:s nöjdhetsmätning hos brukarna.

För att jämföra personalkontinuiteten i kommunerna genomfördes en kartläggning under två sammanhängande veckor av antalet olika anställda personer som besökte brukarna. Alla hemtjänsttagare med dagliga insatser ingick i mätningen. Resultatet från den genomförda mätningen visar en spridning mellan i genomsnitt 10 till 13 olika personal som besökte brukaren. Detta är en minskning jämfört med mätningen 2009 då genomsnittet var mellan 11 och 14 olika personal. Intervallet varierar mellan 4-26 personer.

LUFSA:s kvalitetspoäng avseende särskilt boende har ökat väsentligt, 6,5 poäng i snitt, jämfört med mätningen 2009. Lidköping är den kommun som har högst kvalitetspoäng. Falköping är återigen den kommun som har lägst kostnader både per brukare och per kvalitetspoäng. Samtliga kommuner ligger på eller över snittet vad gäller SCB:s nöjdhetsmätning hos brukarna.

Väntetiden till särskilt boende varierar stort mellan kommunerna, mellan som lägst i genomsnitt 14 dagar till som längst i genomsnitt 105 dagars väntan. De längsta väntetiderna är ofta en konsekvens av minskat antal boendeplatser i kommunen samtidigt som de korta väntetiderna kan hänföras till övertaliga boendeplatser. Nätverket har utgått från det datum den äldre sökt ett särskilt boende tills man fått ett erbjudande om plats, dvs. även utredningstiden är inkluderad.

Kommunernas webbsidor har undersökts utifrån ett antal vanliga medborgarfrågor. Informationsgranskningarna visar på stora variationer mellan kommunerna. Alingsås är den kommun som ger bäst information, 89 procent av de granskade frågeställningarna återfinns svar på inom 2 minuter. Sedan föregående mätning har Alingsås, Lidköping och Lilla Edet förbättrat sig med 10 procentenheter eller mer.

Sist i rapporten har nätverket lagt så kallade förbättringsmatriser. Det är en sammanställning av SCB:s resultat från nöjdbrukarundersökningen i fyrfältsdiagram för varje kommun. Med hjälp av diagrammen kan man identifiera brukarnas synpunkter på kommunernas starka sidor respektive prioriterade förbättringsområden. Nätverkets förhoppning är att diagrammen ska kunna vara ett stöd i verksamheternas utvecklingsarbete och dialog med brukarna.

Bakgrund och inledning

Nätverket LUFSA består av kommunerna Alingsås, Falköping, Lidköping, Lilla Edet, Ulricehamn och Vårgårda. Kommunerna ligger i Västra Götalandsregionen och har sammanlagt drygt 150 000 invånare. Nätverket skapades genom det nationella jämförelseprojekt som under åren 2007-2010 drevs av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och Rådet för främjande av Kommunala Analyser (RKA) och som finansierades av Finansdepartementet.

LUFSA har genomfört jämförelseprojekt inom följande områden.

- Äldreomsorgen, våren 2009
- Handikappomsorgen, hösten 2009
- Grundskolan, våren 2010
- Individ- och familjeomsorgen, hösten 2010

Inom ramen för jämförelseprojektet arbetade LUFSA under våren 2009 fram ”Rapport om hemtjänst och särskilda boenden”. Rapporten var den första i LUFSA nätverket. Efter projekttidens slut bestämde kommunerna i nätverket att fortsätta arbetet på egen hand med en uppföljning av tidigare rapporter.

I föreliggande rapport mäts samma mått som vid mätningen våren 2009 för att på så sätt undersöka hur kommunerna utvecklats inom området under de två år som gått. Nätverket har också valt att titta på kostnader för kost och lokaler i denna rapport, vilket inte ingick i föregående mätning.

Ulricehamns och Vårgårda kommun som ingår i nätverket har inte haft möjlighet att medverka i denna rapport.

Varför Jämförelseprojekt och varför fortsättning?

Det primära syftet med projektet är att ta fram effektiva arbetsmodeller där jämförelser i olika nätverk leder till praktiska förbättringar i verksamheterna till fördel för brukarna. 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 kreativitet.

Organisation för hållbar utveckling och lärande

Deltagarna i nätverket har förankring både i kommunledningen och i verksamheterna. Att arbeta i nätverk skapar arenor som ger möjlighet till gemensam dialog och lärande. Nätverksformen ger på det sättet förutsättningar för ett hållbart utvecklingsarbete i kommunerna.

Rapporten

Syftet med rapporten är att ur ett brukar- och medborgarperspektiv ge underlag, tips och erfarenheter som kan förbättra kvaliteten i kommunernas verksamheter. Med hjälp av rapporten ska man kunna bedöma kvaliteten på arbetet i den egna kommunen och sätta den i förhållande till kostnaderna samt kunna jämföra med andra kommuners resultatbild. Goda exempel ska lyftas fram och bli en inspirationskälla för andra.

Tack!

Vi vill till sist tacka alla er som deltagit i mätningar och sammanställningar av denna rapport. Utan er medverkan och ert engagemang hade den här rapporten inte blivit till. Vi hoppas också att rapporten kan bli ett användbart verktyg för det egna kvalitets- och förbättringsarbetet.

Metod och avgränsning

Äldreomsorgen organiseras på olika sätt utifrån kommunernas olika förutsättningar vilket i viss mån avspeglas i rapporten. Det är inte möjligt att ta fram en ”sann” och heltäckande bild av äldreomsorgens kvalitet genom en undersökning av det här slaget. Måtten och de gjorda jämförelserna visar på några av de skillnader som finns mellan kommunerna. Mätperioderna för de olika måtten har varit den tidigare rapportens 2007, 2008 och/eller 2009 i jämförelse med nya mått för 2009, 2010 och/eller 2011. Oftast kan vi bara redovisa mätningar från en utvald del av något år. Det gör att resultaten får ses som en ögonblicksbild av verksamheten under just den aktuella mätperioden. Genom att vi nu kan följa resultaten över en längre tid kan vi även börja se trender och tendenser, även om ytterligare mätningar behöver göras för att få en heltäckande bild.

Våra vägledande riktlinjer för rapporten:

- 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. I första hand ska detta ske utifrån ett kommunlednings- eller medborgarperspektiv och 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 hög kostnad och hög kvalitet.
- Utvecklingen sedan föregående mätning i kommunerna ska belysas.
- 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.

Hemtjänst och särskilt boenden

Inom det valda området har nätverket nu undersökt följande områden:

Hemtjänst

- Hemtjänstindex
- Nöjd hemtjänsttagarindex
- Personalkontinuitet
- Kostnadsbild för de äldre
- Kommunjämförelser äldreguiden (tillkommit 2011)

Särskilt boende

- Äldreboendeindex
- Nöjd äldreboendeindex
- Väntetid till särskilt boende
- Sjukskötersketid
- Bemanning i äldreboende (tillkommit 2011)
- Utskrivningsklara patienter
- Kommunjämförelser äldreguiden (tillkommit 2011)

Kringresurser (Tillkommit 2011)

- Lokalkostnader i särskilt boende
- Kostverksamhetens kostnader

Informationsgivning för äldreomsorgen.

- Kommunens hemsida

Datainsamling

Respektive kommun har hämtat statistik och uppgifter från centrala dataregister. Lokal dokumentation och verksamheternas ekonomi har granskats och intervjuer har genomförts med chefer och medarbetare inom äldreomsorgen.

För att respektera sekretess och integritetsskydd har bara den personal som haft behörighet gjort granskningarna. Etiska riktlinjer har varit vägledande i det undersökningsarbete som rört brukarens dokumentation och personliga uppgifter. Kommunens informationsgivning har mätts av externa utförare.

Kommunerna i nätverket Lufsa

För att lättare kunna tolka kommunernas olika resultat är det värdefullt att förstå något av de olika betingelser som råder i respektive kommun. Vi har därför valt att börja rapporten med lite bakgrundsfakta.

Bakgrundsfakta för Lufsas kommuner år 2010, källa SCB och socialstyrelsen

	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet
Kommunens yta i km ²	555	1 057	703	318
Antal invånare	37 796	31 513	38 048	12 578
Andel invånare boende utanför tätorterna* i procent	34	28	26	35
Andel invånare över 65 år	19,6	21,2	20,2	18,3
Andel invånare över 80 år	5,7	6,6	5,7	4,5
Andel brukare i särskilt boende i % av invånare över 65 år	5,6	8,1	6,7	4,7
Andel brukare med hemtjänst i % av invånare över 65 år	8,3	6,7	9,7	9,4
Andel brukare i äldreomsorg	13,9	14,8	16,4	14,1

Tabell 1

* Om området har en folkmängd som överskrider 200 personer definieras det enligt Statistiska Centralbyrån som tätort.

Falköpings höga andel för särskilt boende beror på att servicelägenheter utgör 25 % (utgjorde 13 % 2009) av de som bor i särskilt boende. Ökningen av andelen servicelägenheter beror på antalet äldreboenden minskat under 2010.

Vi visar nu hur kommunerna har fördelat sina insatser mellan särskilt boende och hemtjänst. Vad som kan påverka fördelningen är bland annat om kommunen byggt eller lagt ned äldreboenden, något som också avspeglar sig i måtten om väntetider längre fram i rapporten. En fråga vi ställer oss är om det finns ett samband mellan de olika parametrarna i diagrammen nedan och om de påverkar resultaten i de följande måtten i rapporten.

Procentuell fördelning av andelen brukare
i särskilt boende respektive med hemtjänst, 2010

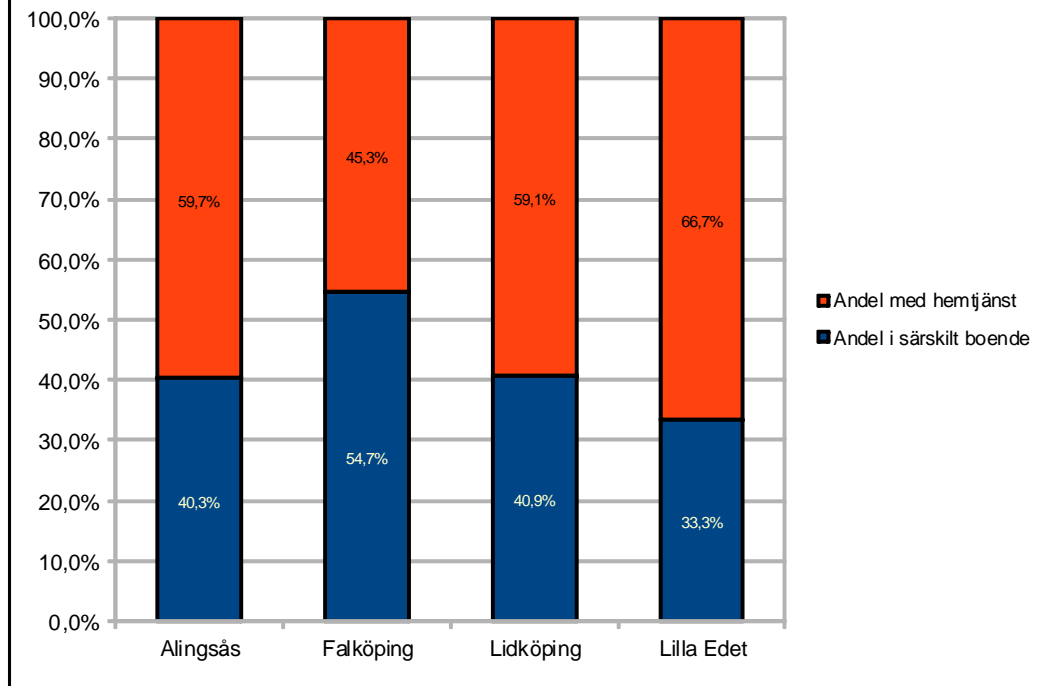


Diagram 1

Hemtjänsten

Utgångspunkt och beskrivning

Hemtjänsten utgör en omfattande del av kommunens stöd till de äldre. Det har skett en utveckling av innehållet i service- och hjälpinsatserna i och med att de äldres behov och förväntningar har ändrats. Samhällets ökade krav och förväntningar på individualisering och inflytande gör att framtidens hemtjänst kommer att vara än mer utvecklad och kvalificerad.

I den här rapporten ställer vi oss därför frågan vad dagens hemtjänst innehåller och vad den kan erbjuda för kvalitet och servicenivå? Den resultatbild som framkommer ställer vi i relation till vad kommunen har för kostnader för verksamheten. Ett flertal tidigare undersökningar visar att hemtjänsternas innehåll och utbud varierar mellan kommunerna. Hemtjänsten styrs av en ramlag (Socialtjänstlagen). Kommunerna har i de allra flesta fall politiskt antagna riktlinjer för biståndet till de äldre. Syftet med riktlinjerna är att säkerställa att biståndsbeslut fattas enligt samma bedömningsgrunder, det vill säga att personer med likartade behov får likartade beslut om insatser. Besluten kan dock avvika från riktlinjerna i såväl omfattning som insats beroende på det individuella behovet.

Rapporten beskriver hemtjänsten i nedanstående tre index/mått:




- **Serviceindex och omsorgsindex** är ett mått på innehåll och servicenivå i hemtjänsten.
- **NöjdKundIndex (NKI)** fångar brukarnas nöjdhet med tjänsterna. NKI består av tre frågor som ingår i den kundundersökning som årligen görs av Socialstyrelsen.
- **Effektivitetsmått** är ett mått där kvalitetspoäng (det sammanlagda värdet för hemtjänstens utbud och innehåll av både service och omsorg) och NKI ställs i förhållande till kostnaderna för hemtjänsten (tabell 8 b i "Vad kostar verksamheten 2009")

Dessutom redovisas personkontinuiteten och avgifter inom hemtjänsten. De ovanstående måtten har ingått i tidigare LUFSA-rapport och jämförelser blir därmed möjliga mellan mättillfällena. I denna rapport har även tillfogats kommunjämförelser från Socialstyrelsens äldreguide som en avspegling mot rapportens egna mått.





































Resultat

Serviceindex

När vi granskar innehållet i de olika tjänsterna utifrån ett antal serviceaspekter får vi ett resultat som vi kan summera. Antalet valmöjligheter respektive omfattning och periodicitet har premierats vid poängsättningen. Vi börjar med att titta på tjänsterna i serviceindex

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

Hemtjänstens serviceutbud

Utbud	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet
Städning				
Fönsterputs				
Tvätt				
Mat i hemmet				
Dagligvaruinköp				
Syn-hörselstöd				
Gräsklippning				
Snöskottning				
Fixartjänst				
Summa poäng (max 9) 2011	8	9	9	8
Summa poäng (max 9) 2009	7	8	8	7

Tabell 2

Förändring

Alingsås kundvalssystem möjliggör för vårdtagare med biståndsbeslutad hemtjänst att välja en utförare av hemtjänst som även erbjuder gräsklippning, snöskottning med en egen taxa utanför maxtaxan. Väljer man kommunen som utförare kan man inte få gräsklippning och snöskottning.

Falköping har från och med 2011 beslutat om att fönsterputsning kan ges som biståndsbedömd tjänst.

Lidköping har fr.o.m. 2011 servicetjänster utan biståndsprovning för alla som är 80 år och äldre. Från 2010 kan fönsterputsning ges som biståndsbedömd tjänst.

I Lilla Edet har fixartjänst tillkommit sedan föregående mätning och denna utförs av arbetsmarknadsavdelningen på kommunen.

Samtliga kommuner har sedan mätningen 2009 förbättrat hemtjänstens serviceutbud.

Vad innehåller de olika servicetjänsterna?

Städning	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet
Periodicitet (hur ofta) Grön = en gång i veckan (2p) Gul = varannan vecka (1p) Röd = var tredje vecka (0p)				
Omfattning (hur många rum) Grön = mer än två r.o.k (2p) Gul = två r.o.k (1p) Röd = 1 r.o.k (0p)				
Maxsumma (4) 2011	1	1	2	1
Maxsumma (4) 2009	1	1	2	1

Tabell 3

Förändring

Ingen förändring mot tidigare mätperiod. I Lilla Edet städas som regel toaletterna varje vecka medan övrig städning sker var tredje vecka.

Fönsterputs	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet
Periodicitet (hur ofta) Grön = oftare än en gång per år (2p) Gul = en gång per år (1p) Röd = erbjuds inte (0 p)				
Omfattning (hur många rum) Grön = mer än två r.o.k (2p) Gul = två r.o.k (1p) Röd = ett r.o.k (0p)				
Maxsumma (4) 2011	3	3	3	3
Maxsumma (4) 2009	3	0	0	3

Tabell 4

Förändring

Under senaste året har de som beviljats hemtjänst i Falköping och Lidköping även möjlighet att få hjälp med fönsterputsning.

Tvätt	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet
Periodicitet (hur ofta) Grön = en gång i v. (2p) Gul = varannan vecka (1p) Röd = var tredje vecka (0p)				
Maxsumma (2) 2011	1	1	2	1
Maxsumma (2) 2009	1	1	2	1

Tabell 5

Förändring

Ingen förändring mot tidigare mätperiod.

Mat i hemmet Grön = erbjuds Röd = erbjuds inte	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet
Leverans av fryst mat (1p)				
Leverans av varm mat (1p)				
Leverans av kyld mat (1p)				
Möjlighet att välja på minst två maträtter (1p)				
Grön = Enklare matlagning i den enskildes bostad efter önskemål (2p) Gul = 1-3 ggr/vecka (1p)				
Alla personer över 80 år är berättigade till matdistribution (1p)				
Maxsumma (7) 2011	6	3	5	4
Maxsumma (7) 2009	6	3	5	3

Tabell 6

Förändring

De brukare i Alingsås som väljer en privat utförare kan få fryst, varm, och kyld mat levererad. De som väljer kommunen som utförare har inte samma valmöjlighet. I Lilla Edet har en förändring skett genom att maten nu levereras endast kyld och brukarna kan välja mellan fler maträtter. Falköping är den enda kommunen som enbart levererar varm mat och kan inte erbjuda den variation som övriga kommuner kan.

Dagligvaruinköp	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet
Periodicitet (hur ofta) Grön = mer än en gång per vecka (2p) Gul = en gång per vecka (1p) Röd = färre än en gång per vecka (0p)				
Grön: den enskilde ges möjlighet att följa med vid inköp (2p) Gul = med enskild utförare (1p) Röd: Tjänsten erbjuds inte (0p)				
Grön: den enskilde kan bestämma i vilken affär i närområdet inköpen ska göras (2p) Röd: tjänsten erbjuds inte (0p)				
Vid matlåda: den enskilde kan välja varifrån matlådan levereras (1p)				
Varuhemssändning från butik (1p)				
Maxsumma (8) 2011	5	6	3	4
Maxsumma (8) 2009	5	6	5	7

Tabell 7

Förändring

Lidköping och Lilla Edet har lägre resultat 2011 än 2009.

I Lidköping sker matdistribution och veckoinköp av en särskild hemtjänstgrupp där den enskilde kan välja mellan två livsmedelsbutiker. Kompletteringsinköp görs av den ordinarie hemtjänstgruppen i den enskildes närområde. Förhållandena var de samma vid föregående mätning men frågan feltolkades då.

I Lilla Edet finns numera bara en dagligvarubutik i respektive tätort vilket hänvisar brukarna till den som är närmast.

Sammanlagt värde för servicetjänsternas utbud och innehåll

	= Högsta värde
	= Lägsta värde

	Alingsås		Falköping		Lidköping		Lilla Edet		Lufsas medel	
	2009	2011	2009	2011	2009	2011	2009	2011	2009*)	2011
Sammanlagt värde, utbud (max 9 poäng)	7	8	8	9	8	9	7	8	7,5	8,5
Sammanlagt värde, innehåll (max 25 poäng)	16	16	11	14	14	15	15	13	14	14,5
Summa poäng (max 34)	23	24	19	23	22	24	22	21	21,5	23

Tabell 8

*) I Lufsas medel 2009 ingår bara de kommuner som deltagit 2011.

Förändring

Alla kommuner har ökat sitt utbud av servicetjänster. Alingsås har fortfarande ett mer omfattande innehåll i servicetjänsterna. Falköping och Lidköping har ökat sitt innehåll medan Lilla Edet minskat sitt.

Omsorgsindex

Hemtjänstens omsorgsutbud

På motsvarande sätt som för servicetjänsterna har vi listat och poängsatt de tjänster som ingår i hemtjänstens omsorgsutbud.

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

Utbud	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet
Personlig omvårdnad				
Avlösning i hemmet				
Regelbunden ledsagarservice				
Promenader				
Trygghetsringning/ telefonservice				
Dagverksamhet				
Trygghetslarm				
Personlig tid				
Summa poäng (max 8) 2011	8	8	8	8
Summa poäng (max 8) 2009	8	8	8	8

Tabell 9

Kommunerna har samma höga utbud som i tidigare mätning.

Personlig omvårdnad Grön = erbjuds Röd = erbjuds inte Gul = erbjuds delvis	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet
Möjlighet att välja man/kvinna för personlig hygien (1p)*				
Möjlighet till dusch mer än 1 gång per vecka (1p)				
Möjlighet att välja personal som talar brukarens modersmål (1p)**				
Möjlighet att välja tid för insats (1p)				
Möjlighet att välja dag för dusch (1p)				
Maxsumma (5) 2011	3	5	4	3
Maxsumma (5) 2009	3	4	4	3
Andel hemtjänstgrupper med anställda män	27 %	75 %	21 %	0 %

Tabell 10

*) Grön färg visas om andelen hemtjänstgrupper med män i arbetslaget överstiger 50 %

***) För mer information om behov av personal med kunskaper i andra språk se Bilaga 1

Förändring

Nätverket var i tidigare rapport överens om att man inte alltid kan utlova att brukaren får välja mellan manlig eller kvinnlig personal. Hemtjänstgrupperna försöker alltid möta brukarnas önskemål. Det är inte alltid möjligt att möta dessa önskemål då det i flera kommuner saknas manlig personal helt eller delvis i hemtjänstgrupperna. På grund av detta har vi nu mätt hur stor andel av kommunernas hemtjänstgrupper som har män anställda. Med en högre andel anställda män så ökar möjligheterna påtagligt för att tillgodose brukarnas önskemål.

Falköping har kommit längst och har män i tre fjärdedelar av sina hemtjänstgrupper vilket ger maxpoäng.

Avseende modersmål är Lidköping den enda kommun som har förbättrat sig jämfört med föregående mätning. De övriga kommunerna får låga poäng för detta. I de flesta kommuner var frågan om modersmål dock inte något stort problem då brukargruppen ofta var svensk eller finsktalande och det fanns personal som också talade finska. Problem kan dock uppstå om dessa kommuner plötsligt får brukare med annat modersmål, det kan då ta tid innan man hittar en lösning. Lidköping har ett resursteam som behärskar 14 språk. I Falköping finns personal med andra hemspråk än svenska listat för att kunna möta olika språkbehov hos brukarna.

I bilaga 1 visas respektive kommuns största invandrargrupper i åldrarna 75-85 år samt 86+ år, åldersgrupper där det idag eller på några års sikt kan finnas behov av äldreomsorg. Även rekryteringsbasen för dessa grupper visas. Detta kan vara ett underlag för kommunerna att använda i rekryteringssammanhang och planering av bemanning.

Avlösning i hemmet Periodicitet (hur ofta)	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet
Grön = mer än en gång per månad (2p) Gul = en gång per månad (1p) Röd = färre än en gång per månad (0p)				
Grön = avlösning ges mer än sex timmar per tillfälle om så önskas (2p) Gul = avlösning ges upp till sex timmar per tillfälle (1p)				
Grön = avlösning kan ges alla veckodagar (2p) Gul = avlösning kan endast ges på vardagar (1p)				
Maxsumma (6) 2011	6	6	6	6
Maxsumma (6) 2009	5	6	6	6

Tabell 11

Alla kommuner ligger kvar på maxpoäng.

Promenader - Periodicitet (hur ofta)	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet
Grön = mer än en gång per vecka (2p) Gul = en gång per vecka (1p) Röd = mindre än en gång per vecka (0p)				
Maxsumma (2) 2011	2	2	2	1
Maxsumma (2) 2009	2	2	1	2

Tabell 12

Förändring



Lilla Edet har minskat på omfattningen för beviljade promenader på grund av stor ökning av antalet hemtjänsttagare /(finns numera inte tid för detta) medan Lidköping ökat sedan tidigare mätning.

Biståndsbedömd dagverksamhet Grön = erbjuds Röd = erbjuds inte	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet
Dagverksamhet: Social dagverksamhet på vardagar (1p)				
Dagverksamhet: Social dagverksamhet har helgöppet (2p)				
Dagverksamhet: Social dagverksamhet har kvällsöppet (2p)				
Dagverksamhet: Demensdagverksamhet på vardagar (1p)				
Dagverksamhet: Demensdagverksamhet med helgöppet (2p)				
Dagverksamhet: Demensverksamhet har kvällsöppet (2p)				
Maxsumma (10) 2011	1	2	2	1
Maxsumma (10) 2009	1	2	2	1

Tabell 13

Biståndsbedömd dagverksamhet är den tjänst där kommunerna har lägst utbud. Däremot har alla fyra kommunerna olika former av verksamheter som inte är biståndsbedömda, till exempel träffpunkter och dagcentraler. Dessa kan drivas både av kommunen och/eller av frivilliga organisationer. Alla kommuner har samma poäng som vid föregående mätning.

Sammanlagt värde för omsorgstjänsternas utbud och innehåll

 = Högsta värde
 = Lägsta värde

	Alingsås		Falköping		Lidköping		Lilla Edet		Lufsas medel	
	2009	2011	2009	2011	2009	2011	2009	2011	2009*)	2011
Sammanlagt värde, utbud (max 8 poäng)	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Sammanlagt värde, innehåll (max 23 poäng)	11	12	14	15	13	14	12	11	12,5	13,0
Summa poäng (max 31)	19	20	22	23	21	22	20	19	20,5	21,0



Tabell 14

*) I Lufsas medel 2009 ingår bara de kommuner som deltagit 2011.

Förändring

Alla kommuner utom Lilla Edet har förbättrat omsorgstjänsternas innehåll sedan mätningen 2009.

Sammanlagt värde för hemtjänstens utbud och innehåll

 = Högsta värde
 = Lägsta värde

	Alingsås		Falköping		Lidköping		Lilla Edet		Lufsas medel	
	2009	2011	2009	2011	2009	2011	2009	2011	2009*)	2011
Servicetjänster (max 34 poäng)	23	24	19	23	22	24	22	21	21,5	23
Omsorgstjänster (max 31 poäng)	19	20	22	23	21	22	20	19	20,5	21
Summa poäng (max 65)	42	44	41	46	43	46	42	40	42	44

Tabell 15

*) I Lufsas medel 2009 ingår bara de kommuner som deltagit 2011.

Kommentar

Kommunerna ligger relativt nära varandra i de flesta måtten. Tre av fyra har ökat sina poäng sen mätningen 2009. När vi lägger samman servicetjänster och omsorgstjänster ser vi i resultatet mellan kommunerna att spannet har ökat. Spannet låg 2009 mellan 41 - 43 nu ligger det mellan 40 - 46. Högsta poäng ligger 19 poäng under maxnivå.

Nöjd kundindex

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. Sedan 15-20 år tillbaka gör alla kommuner brukarundersökningar inom i stort sett alla områden, ofta är det med hjälp av 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.

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.

Modellen kallas NöjdKundIndex – NKI och bygger 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 1-10. I de fall den äldre på grund av ålder eller sjukdom inte själv kan svara på enkäten har en närstående eller fristående personal hjälpt till. Uppgifter finns om hur stor andel som själva kunnat fylla i enkäten. Även om det kan finnas en felkälla här så bedöms materialen sammantaget vara så stora att resultaten i sin helhet ändå kan ses som tillförlitliga.

De tre frågorna som ställs till den äldre lyder:

- a) Hur nöjd är Du med hjälpen i sin helhet?
- b) Hur väl uppfyller hjälpen Dina förväntningar på den?
- c) Föreställ dig en hjälp som är perfekt i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån en perfekt hjälp är den som Du får?

Resultat

	= Högsta tal
	= Lägsta tal

NKI – 2010	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet	Riket
NöjdHemtjänsttagarIndex	78	81	82	73	75
Svarsfrekvens (%)	72	72	81	66	70
Andelen äldre som själva fyllt i enkäten (%)	74	73	77	75	
Täckningsgrad (%)	74	84	85	100	
Antal svarande	238	198	516	96	

Tabell 16

NKI – 2008	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet	Riket
NöjdHemtjänsttagarIndex	72	78	78	79	73
Svarsfrekvens (%)	79	75	79	64	72
Andelen äldre som själva fyllt i enkäten (%)	72	75	73	76	
Täckningsgrad (%)	77	89	58	94	

Tabell 17

Kommentar

Resultaten är jämna inom nätverket och alla kommuner utom Lilla Edet har ökat sin NKI. Variationen ligger mellan 73p - 82 p. Alla kommuner utom Lilla Edet har ett NKI som ligger över riket. Anledningen till att Lidköping har ett större antal svarande är att de beställt och genomfört en totalmätning. Märkbart är att oavsett antalet svarande så har mellan 73-77 % själva fyllt i enkäten.

Analysen av resultaten görs i varje kommun och inte i denna rapport. Bakgrunden till resultaten kan vara många: förväntningar och krav kan skilja, och andra mjuka indikatorer som bemötande och tillgänglighet kan påverka. I kommuner med litet invånarantal kan enskilda frågor som berör en specifik grupp få alltför stor genomslagskraft i resultaten.

Generellt kan sägas att nöjdhetsmätningar i målgruppen äldre brukare, vanligtvis ligger ganska högt. Kanske har den gruppen något lägre krav och förväntningar än andra grupper som exempelvis skolelever eller föräldrar tillförskolebarn. Eller så har äldreomsorgen överlag en hög kvalitet med personal som är professionella när det gäller bemötande, är trygghetsskapande, flexibla och lyhörda?

Effektivitetsmått

Utgångspunkt och beskrivning

Den bild som har beskrivits för verksamhetsutbudet kommer här att ställas mot kommunernas kostnader för hemtjänsten. Det är utmanande och väcker frågor om vi har en effektiv organisation för att förmedla bra tjänster till medborgarna.

Kostnaden per hemtjänsttagare ställs här i relation till den kvalitetspoäng och nöjdhetspoäng som varje kommun uppnått. Vi utgår från kostnaden i SKL:s utgåva av "Vad kostar verksamheten i din kommun, tabell 8b". Blå färg visar högsta tal och gul färg lägsta tal.

	= Högsta tal
	= Lägsta tal

Hemtjänst 2010	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet	Riket
Kostnad kr/vårdtagare (2009)	96 895	74 999	110 663	105 350	133 708
NKI	78	81	82	73	75
Kvalitetspoäng	44	45	47	43	
Kostnad per NKI-p	1 242	926	1 350	1 443	1 783
Kostnad per kval.p	2 202	1 667	2 355	2 450	

Tabell 18

Kommentar

I tabellen har Falköping lägst kostnad per vårdtagare och även lägst kostnad per NKI-poäng och per kvalitetspoäng. Lidköping redovisar högst nöjdhetsindex samt högst kvalitetspoäng för hemtjänstverksamheten. Samtliga kommuner redovisar en lägre kostnad än riket och alla kommuner förutom Lilla Edet redovisar lägre nöjdhetsindex än i riket. Det kan vara intressant att titta närmare på de kommuner i nätverkets som lyckas kombinera ett bredare utbud och tjänsteinnehåll med relativt låga kostnader.

Ovanstående tabell baseras på "Vad kostar verksamheten i din kommun 2009". Skillnader mellan hur vi redovisar kostnader kan påverka tabellens värden. Bland annat redovisar Falköping sina serviceboenden under särskilt boende till skillnad från övriga jämförda kommuner vilket ger en lägre andel hemtjänsttagare. Därtill kan kostnaderna per vårdtagare påverkas av hur vi fördelar kostnader för ordinärt boende mellan hemtjänst och mellan övrig verksamhet i ordinärt boende.

På grund av att underlag och därmed beräkningssätt ändrats kan vi inte jämföra ovanstående siffror med tidigare mätning.

Ytterligare kostnadsått

För att få en jämförelse över tid (2007–2009) visar nedanstående diagram den totala kostnaden per invånare över 65 år i ordinärt boende. Diagrammet visar de totalt inrapporterade siffrorna för ordinärt boende (hemtjänst, korttids, dagverksamhet, anhörigstöd, förebyggande insatser samt hälso- och sjukvård i ordinärt boende).

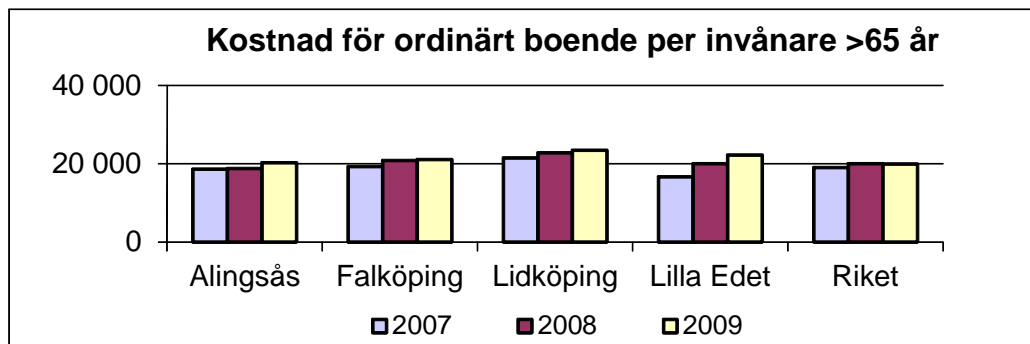


Diagram 2. Observera att diagrammet visar kostnaden för mer än hemtjänst. Även korttids, dagverksamhet, anhörigstöd, förebyggande insatser samt hälso- och sjukvård ingår.

För att jämförelsen även ska ta hänsyn till om vi har fler eller färre av invånarna som är över 65 år med hemtjänst visar nedanstående diagram den totala kostnaden per vårdtagare i ordinärt boende för 2009.

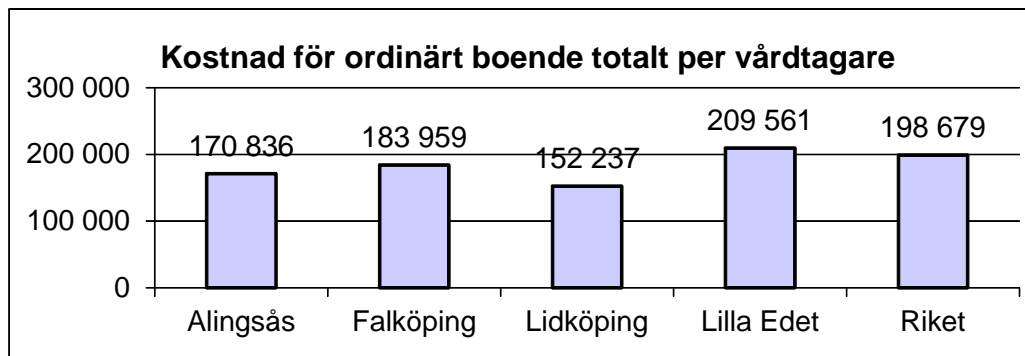


Diagram 3. Observera att diagrammet visar kostnaden för mer än hemtjänst. Även korttids, dagverksamhet, anhörigstöd, förebyggande insatser samt hälso- och sjukvård ingår.

Lidköping har en större andel av de äldre som har insatser i ordinärt boende vilket är orsaken till att de ovanstående diagrammen visar olika resultat för Lidköping.

Resultat

Jämförelsen av kvalitetspoäng och nöjdhetsindex visar att servicen och nöjdheten bland jämförda kommuner ligger bra till jämfört med riket. Även kostnadsmissigt redovisar kommunerna relativt låga kostnader för verksamheten i hemtjänst/ordinärt boende.

Lidköping utmärker sig genom höga kvalitetspoäng och mycket hög kundnöjdhet i hemtjänsten med Falköping som tvåa. Tittar man på kostnaden för ordinärt boende per vårdtagare har Lidköping lägst kostnader med Alingsås som tvåa.



Personkontinuitet i hemtjänsten

Utgångspunkt och beskrivning

Att som brukare få möta så få personal som möjligt ses som en viktig källa till trygghet och därmed också en viktig kvalitetsfaktor. I många undersökningar inom hemtjänsten framförs detta som en av de viktigaste kvalitetsfaktorerna. Det är dock brukare som påpekar att de uppskattar och till och med efterfrågar att få flera olika personer hjälper dem i hemmet. De ser det som stimulerande, i en annars ganska enahanda vardag, att få träffa olika människor med olika bakgrund och profil.

För att få ett grepp om frekvensen av personal i hemmet måste idag flertalet kommuner göra egna undersökningar på manuell basis eftersom datasystemen inte kan lämna den informationen. Bland de deltagande kommunerna är det idag bara Lilla Edet som har ett digitaliserat system för att mäta personkontinuitet, arbetstid och utfört arbete hos brukarna.

Mätningen gjordes genom att man hos alla brukare eller ett slumpmässigt urval mätte hur antal personal från hemtjänsten som de mötte under en fjortondagarsperiod. Mätningen gjordes endast hos de brukare som hade dagliga insatser från hemtjänsten mellan kl 07-22. Hemsjukvård, nattpersonal och praktikanter räknades inte med. Vi har också angett intervallet mellan den brukare som haft minst antal personal och den som haft flest personal.

 = Högsta tal
 = Lägsta tal

Resultat

Antal olika personal brukaren mött under en 2-veckorsperiod

	År	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet	Rikssnitt
Genomsnittligt antal (medelvärde)	2009	12	12	14	14	12 *
	2011	11	11	13	12	
Intervall	2009	4 – 26	4- 23	8 - 26	9 - 22	-
	2011	5 – 18	4 - 25	5 – 26	8-20	
Medianvärde	2009	12	12	13	14	-
	2011	11	10	12	13	-

Tabell 19

* Riksnittet är ett begrepp för ett av SKL:s projekt, kallat Kommunens kvalitet i korthet, där drygt 100 kommuner har mätt och jämfört olika kvalitetsmått.

Kommentar

Vid en jämförelse med snittet i Kommunernas Kvalitet i Korthet (KKiK) ligger Lufsas kommuner på eller under snittet. Mellan kommunerna i nätverket är differensen liten. Samtliga kommuner har förbättrat sig.

När man ser på intervallet minst och flest antal personal beror ett högt antal personal ofta på att speciella omständigheter föreligger. Det kan vara en svårt sjuk person som behöver dubbelbemanning och många tillsyner per dag. Det kan också vara en person som väntar på att få flytta till ett äldre/gruppboende och under tiden behöver mycket tillsyn.

Alla kommuner har gjort manuella mätningar, utom Lilla Edet som sedan våren 2009 använt ett it-verktyg, Smith Plan, ett planeringssystem för hemtjänsten. Detta gör att Lilla Edet lätt ser vilka som senast besökt en brukare och aktivt styra så att det företrädesvis är dessa personer som till största del gör besöken framöver. En effekt av detta kan vara att Lilla Edet har det minsta intervallet bland kommunerna.

Kostnadsbild för den äldre





Utgångspunkt och beskrivning

Hemtjänstens avgifter regleras i Socialtjänstlagen men trots detta finns stora variationer vad gäller hemtjänstavgifterna i LUFSA:s olika kommuner. Det finns dock ett kostnadstak som inte får överskridas, den så kallade maxtaxan. Innan kommunerna får lov att ta ut någon kostnad alls måste även förbehållsbeloppet avsättas. Förbehållsbelopp är det belopp som den enskilde skall garanteras att behålla av sina egna medel innan avgift kan tas ut för hemtjänst, dagverksamhet och kommunal hälso- och sjukvård.

Även om det nog är få hemtjänsttagare som flyttar från sin boendekommun för att kostnaden blir för hög jämfört med andra kommuner är det intressant att göra jämförelsen för att se var maxtaxan nås och vilken service man får för sina pengar. Det är viktigt att komma ihåg att det skiljer sig åt mellan kommunerna gällande vad som ingår i maxtaxan och vad man har valt att erbjuda med respektive utan extra kostnad. Vissa tjänster som en kommun har gratis kan mycket väl vara kostnadsbelagd i en annan kommun.

Avgifter för hemtjänst

Utifrån brukarens perspektiv är avgiftsfrågan en viktig kvalitetsfråga. Ju mindre det kostar ju bättre tycker givetvis brukaren att det är. Gratistjänster uppskattas mest. På nästa sida 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 alternativen med olika färger.

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

	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet
Mat i hemmet				
Dagligvaruinköp				
Personlig omvårdnad				
Avlösning i hemmet				
Ledsagarservice				
Promenader				
Trygghetslarm				
Trygghetsringning/telefonservice				
Personlig tid				
Dagverksamhet				
Stöd och råd till syn-/hörselskadad				
Gräsklippning				
Snöskottning				
Fixartjänst*				
Städning				
Fönsterputs				
Tvätt				
Summa (Maxpoäng:51) 2011	34	36	37	29
Summa (Maxpoäng:51) 2009	33	33	34	27

Tabell 20

Kommentar

I tabellen ovan finns vissa variationer mellan kommunernas olika satsningar och erbjudanden.

Avlösning, trygghetsringning, dagverksamhet, stöd och råd till syn- och hörselskadade samt fixartjänst erbjuds gratis av flera kommuner. På andra ställen är det landstinget som står för syn och hörselstöd, de blir då rödmarkerade i tabellen även om tjänsten finns tillgänglig för brukaren.

Att få enklare matlagning i hemmet kan antingen ligga inom maxtaxan eller ha egen avgift. I alla kommuner finns fixartjänst att tillgå. I alla kommuner utom Lilla Edet är den gratis. För snöskottning och gräsklippning är villkoren ganska lika. Antingen erbjuds inte tjänsten eller så är det en separat avgift. Här är det inte ovanligt med andra utförare än hemtjänstens egen personal.

Helt klart är att brukaren erbjuds olika möjligheter och förutsättningar när det gäller avgifter i de olika kommunerna i nätverket.

Förändring

Numera finns fixartjänst att tillgå i samtliga kommuner även om vissa tar betalt för tjänsten. För snöskottning och gräsklippning är villkoren ganska lika även om den i Alingsås inte finns inom den kommunala organisationen utan via kundval av privata aktörer, därav den blå/röda markeringen. I merparten av kommunerna är det inte hemtjänstens egen personal som utför dessa uppgifter utan det är annan kommunal verksamhet som har hand om detta.

Helt klart är att brukaren erbjuds olika möjligheter och förutsättningar när det gäller avgifter i de olika kommunerna i nätverket.

Kostnad per insats

För att fastställa avgiften beräknar man brukarens inkomster och jämför med förbehållsbeloppet. Mellanskillnaden är brukarens så kallade avgiftsutrymme. Om avgiftsutrymmet är mindre än hemtjänstavgiften reduceras denna. Det gäller till exempel när brukaren har ökade kostnader beroende på att denne får mat genom kommunens matjänst. Det är därför som hemtjänstavgiften ibland kan bli lägre när en brukare får matjänst.

	= Högsta tal
	= Lägstata

	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet
Trygghetstelefon/trygghetslarm	160	193	175	200
Städning var 14 dag	650	749	**)	514
Tvätt var 14 dag	433	749	**)	514
Personlig omvårdnad 2 ggr/v	1 299	1 284	**)	514
Promenad 1g/v	866	749	**)	514
Daglig personlig omvårdnad	1 712	1 712	**)	753
Tillsyn av nattpatrull	1 516	749	**)	200

Daglig matdistribution, insats per månad, ev. jämkning mot maxtaxa	***)	749	594	*)
Portionspris, kr/portion	56	50	40	49

Tabell 21

*) Ingår som del i portionspriset.

***) I Lidköping har taxan grundats på andel av nettoinkomst samt att andelen blir högre ju fler timmar brukaren beviljas. Därför finns ingen kostnad per insats mer än för trygghetstelefon och mat.

***) Avgifterna i Alingsås grundar sig på en timtaxa som uppgår till 200: - per biståndsbeslutad hemtjänststimma upp till 1 712: - per månad. I maxtaxan (1 712: -) ingår avgifter för dagverksamhet för dementa, trygghetslarm och hemsjukvårdsavgift. Man betalar alltid fullt för matdistributionen medan hemtjänstavgiften jämkas vid låga inkomster.

Trygghetsringning och tillsyn av nattpatrull ges för Lilla Edets del utanför maxtaxan och uppgår alltid till 200 kr oavsett övriga kostnader. Om övriga hemtjänstinsatser finns ingår dock nattpatrullen med 200 kr i övriga avgifter.


Ackumulerade avgiftskostnader

Avgifterna utgår från 2011 års siffror och är beräknade och ackumulerade i nämnd ordning för följande hemtjänstinsatser.

1. Trygghetstelefon/trygghetslarm
2. städning var 14 dag
3. tvätt var 14 dag
4. personlig omvårdnad två gånger i veckan
5. promenad en gång per vecka
6. daglig personlig omvårdnad
7. tillsyn av nattpatrull

Daglig matdistribution redovisas för sig då kommunerna har olika lösningar för uttag av portionspris och distribution.

Här visar vi en tabell med de ackumulerade kostnaderna för en brukare som har ekonomisk förmåga att betala för sina insatser i respektive kommun. Här har vi också färgmarkerat med blått vid vilken nivå brukaren uppnår maxtaxan.

 = Maxtaxan uppnås

	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet
Trygghetstelefon/trygghetslarm	160	193	175	200
Städning var 14 dag	810	942	638	514
Tvätt var 14 dag	1 243	1 441	1 101	514
Personlig omvårdnad 2 ggr/v	1 712	1 712	1 563	753
Promenad 1g/v	1 712	1 712	1 712	753
Daglig personlig omvårdnad	1 712	1 712	1 712	993
Tillsyn av nattpatrull	1 712	1 712	1 712	993

Tabell 22

Kommentar

I maxtaxetabellen ovan ser vi att brukaren kommer upp i maxtaxa i tre av kommunerna, Alingsås, Falköping och Lidköping. I Lilla Edet uppnås aldrig taket. Bor brukaren i Alingsås och Falköping får den betala maxtaxa redan vid fjärde insatsen. Om brukaren bor i Lidköping är det först vid den femte insatsen som maxtaxenivån inträder. Även om tabellerna ger en förenklad bild av verkligheten så är det helt klart att för en brukare med förhållandevis god ekonomi så påverkas den av i vilken kommun den bor och får sin hemtjänst.

Förändring

Sedan förra mätningen har Alingsås förändrat sin taxa så att brukaren nu når maxtaxan 2 steg tidigare än 2009 medan Lilla Edet har förändrat så man nu inte når maxtaxan alls mot vid daglig personlig omvårdnad vid förra mätningen. Falköping har inte förändrats och Lidköping hade inte möjlighet att få fram dessa värden 2009.

Ekonomi är viktig men det är ändå inte helt säkert att våra brukare är nöjda i den billigaste kommunen.

Kommunjämförelse Äldreguiden 2010

Kommunerna har till Socialstyrelsens äldreguide inrapporterat svar på olika frågor om kvalitetsinnehållet i hemtjänst. Det bör särskilt uppmärksammas att äldreguiden har andra definitioner än LUFSA och SKL:s jämförelsemått. Resultaten redovisas här endast som en jämförande betraktelse.

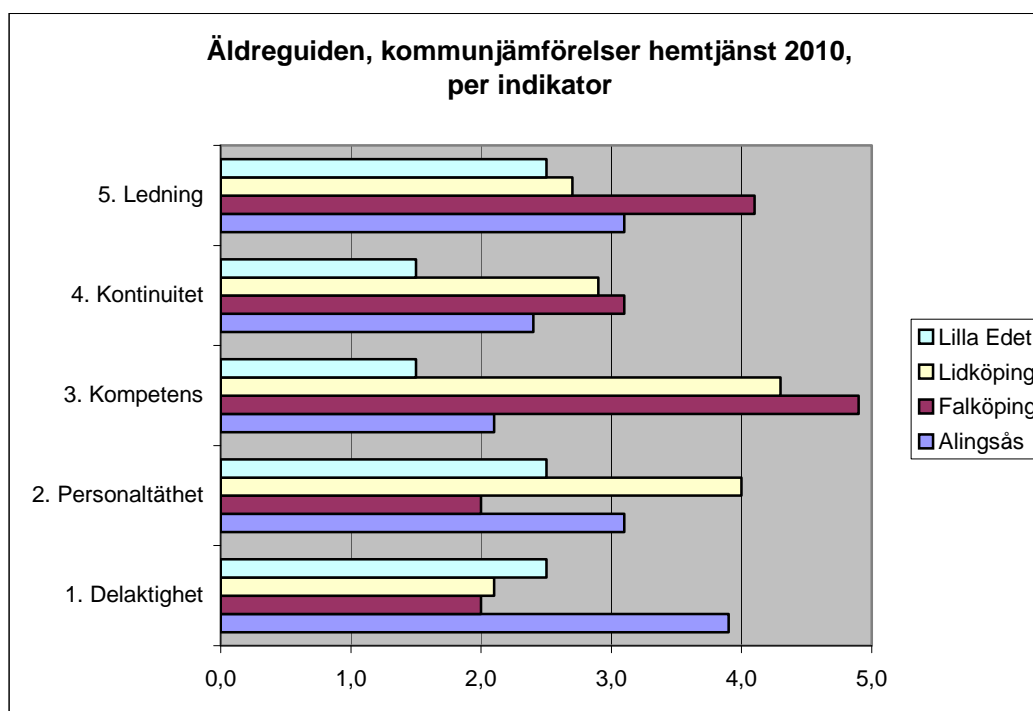


Diagram 4

Kvaliteten mäts på olika områden

1. Delaktighet

Omdömet visar äldre personers möjligheter att påverka hur hjälpen vid hemtjänsten ges. Vi har mätt andelen äldre med en individuellt utformad plan som de varit delaktiga i att utforma, där minst en plan följdes upp sista halvåret 2009.

2. Personaltäthet

Omdömet visar hur mycket tid personalen har för att ge hjälp, närmare bestämt hur mycket personal det finns i hemtjänstverksamheten i förhållande till antalet brukare. All personal som ger vård och omsorg räknas med.

3. Kompetens

Omdömet visar i vilken utsträckning personalen har yrkesutbildning för sitt arbete. Vi har mätt kvaliteten på andelen av månadsanställda undersköterskor,

vårdbiträden och motsvarande (omvårdnadspersonal) som har yrkesförberedande utbildning.

4. Kontinuitet

Omdömet visar om äldre personer har möjlighet att fortlöpande träffa samma personal. Vi har mätt på tre delområden. Det första är andelen av månadsanställd omvårdnadspersonal som arbetar 85 procent eller mer av heltid. Det andra är andelen av personalen som slutat det senaste året. Det tredje är andelen av omvårdnadspersonalens arbete som utförs av timavlönade.

5. Ledning

Omdömet visar vilka förutsättningar ledningen har, närmare bestämt antalet anställd omvårdnadspersonal per enhetschef

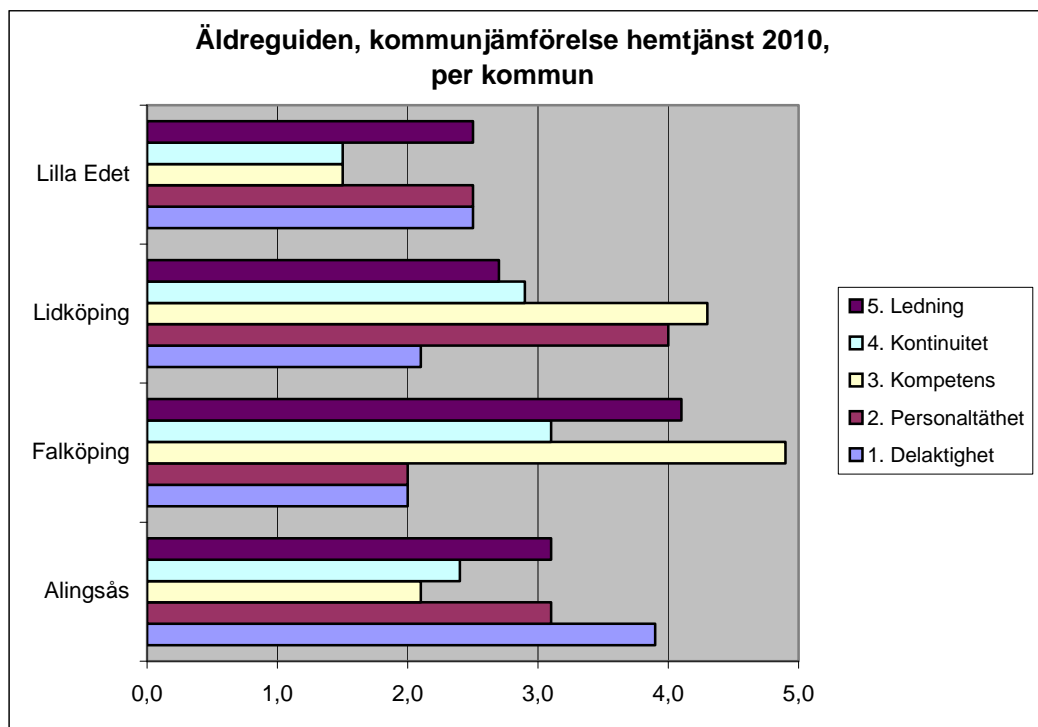


Diagram 5

Äldreboende

Utgångspunkt och beskrivning

För de som bor i äldreomsorgens särskilda boenden utgör detta boende deras enda hem. Även om det för kommunerna är intressant att veta vad kostnaden för att driva ett särskilt boende är, så bryr sig de som bor där mer om hur det fungerar för dem. Att man får mat att äta som man gillar, att man kommer ut både i naturen men även bland folk och att det finns någon form av stimulans, är sådant som de flesta med egna boenden ser som självklarheter men som inte är det i alla särskilda boenden.

Med en alltmer skiftande bakgrund bland de boende på äldreboendena så ökar kraven på individuell anpassning för varje enskild person. Det som flera kommuner i LUFSA har infört för alla brukare är individuella genomförandeplaner. Denna talar om vad den enskilde har för förväntningar och önskemål gällande sitt boende och servicen på boendet. Alltmer måste dessa boenden nu anpassas till varje enskild individs önskemål.

Hur allt detta fungerar visar kvaliteten på ett boende. Vi mäter hur nöjda de som bor här är genom enkäter med frågor som är framtagna och prövade i ett stort antal kommuner sedan tidigare. Utifrån dessa enkäter ges en samlad bild av vad som erbjuds brukarna. De starka sidorna lyfts fram liksom att det syns var det finns förbättringsmöjligheter. Genom ytterligare frågor till brukarna kan sedan kvalitetsbilden kompletteras med ett så kallat NöjdKundIndex, NKI. Om kvaliteten och brukarnas nöjdhet sätts i relation till kostnaden får man fram ett effektivitetsmått som sedan kan ge en bra grund för förbättringsarbete.

I vår undersökning har vi valt samma metod och inriktning som i vårt första avsnitt om hemtjänsten. Vi har använt ett index av olika frågor som ett stort antal nätverk och projekt inom SKL tagit fram och prövat sedan tidigare.

Måtten som redovisas här har ingått i tidigare LUFSA-rapport och jämförelser blir därmed möjliga mellan mätillfällena. I denna rapport har även tillfogats kommunjämförelser från Socialstyrelsens äldreguide som en avspegling mot rapportens egna mått.

Resultat

Äldreboendeindex vars samlade resultat redovisas nedan bygger på 15 olika kvalitetsområden som har undersökts av respektive kommuns projektledare. Frågorna 13 – 15 har nätverket valt att lägga till. Boendeenheternas chefer har fått svara på frågorna och varje kommun har därefter sammanställt kommunens resultat. Uppgifterna baseras på det totala antalet personer i de särskilda boendena för äldre i kommunerna. Sammantaget resultat har sammanställts till ett

Äldreboendeindex. Andelen JA-svar har omvandlats till poäng och färgskala enligt tabellen nedan.

Andel	Färg/poäng
0 %	0
1-25 %	1
26-50 %	2
51-75 %	3
76-99 %	4
100 %	5

Sammantaget resultat

Kvalitetsindikator	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet	
1. Erbjuder enheten fler än en maträtt vid huvudmåltiden?	4	0	4	0	
2. Kan de boende själva välja när man vill gå upp på morgonen?	5	5	5	5	
3. Kan de boende själva välja när man vill lägga sig för nattvila?	5	5	5	5	
4. Har alla boende eget rum/lägenhet med eget hygienrum?	5	5	5	4	
5. Erbjuder enheten möjlighet till daglig utevistelse för den äldre som så önskar?	3	4	5	5	
6. Serveras de boende kvälls/nattmål?	5	5	5	5	
7. Erbjuds de äldre personlig omvårdnad varje vecka?	4	5	5	5	
8. Erbjuder boendet minst två organiserade och gemensamma aktiviteter per dag under vardagar?	3	1	1	2	
9. Erbjuder enheten organiserade aktiviteter under helgen?	1	1	1	3	
10. Erbjuds varje boende dagligen möjlighet till egen tid utifrån sina önskemål?	3	4	4	0	
11. Har varje boende en egen nyckel till sitt rum/lägenhet?	4	4	5	5	
12. Erbjuds kvarboende i livets slutskede?	5	5	5	5	LUFSA Medel
Summa fråga 1-12 (max=60p) 2011	47	44	50	44	46,25
Summa fråga 1-12 (max=60p) 2009	40	43	38	45	41,50
13: Erbjuds den boende möjlighet att ha ett sällskapsdjur hos sig?	3	3	4	5	
14: Finns möjlighet att bo tillsammans med sin partner, även utan biståndsbeslut?	2	5	5	4	
15: Har de boende möjlighet att få hjälp med dusch fler gånger än en per vecka?	5	5	5	5	LUFSA Medel
Summa fråga 1-15 (max=75p) 2011	57	57	64	58	59,00
Summa fråga 1-15 (max=75p) 2009	51	56	48	55	52,50

Tabell 23

Kommentar

Mellan kommunerna har vi diskuterat om det finns ett mervärde i att erbjuda de boende *två* organiserade aktiviteter framför *en* organiserad aktivitet per dag. Hur mycket orkar de boende? Likaså fanns funderingar kring var gränsen mellan stimulans och kränkande av integritet går när vi ska locka ut de boende på promenad. När och hur ska vi respektera ett nej och när ska vi stå på oss?

Det vi har kunnat konstatera i den här andra omgången är att samtidigt som genomförandeplaner blir allt mer vanliga minskar vitsen med att fråga kring de aktiviteter som finns idag. Om man själv gör ett val blir detta det som är vägledande och de gemensamma aktiviteterna blir mer underordnade eller ordnas för dem som har angett samma intressen. Detta innebär att kvalitetsindikatorerna måste ändras så att de mer mäter hur individen verkligen får vad de önskar i sina genomförandeplaner.

För det är trots allt viktigt att frågor kommer upp och ventileras emellanåt, dialogen och reflektionen har ett egenvärde i sig.

Förändring

Alla kommuner har förbättrat sitt äldreboendeindex. Lidköping utmärker sig genom att de har gjort en mycket stor upphämtning sedan senaste mätningen. Bland annat beror det på att man numera dagligen erbjuder soppa som alternativ till den fasta maträtten och att det finns möjlighet att bo med sin partner.

I övrigt har kommunerna blivit mer jämna i vad de erbjuder. Kommunerna har verkligen tittat på vad de som låg bra till i förra jämförelsen har gjort och därefter genomfört förändringar i sin egen verksamhet.

Nöjd äldreboendeindex

Utgångspunkt och beskrivning

Här gäller samma förhållanden som använts som i hemtjänstavsnittet i denna rapport.

Nöjd-Kund-Index frågorna är:

- Hur nöjd är du sammantaget med den hjälp/omvårdnad du har?
- Hur väl uppfyller ditt äldreboende dina förväntningar?
- Föreställ dig ett perfekt äldreboende. Hur nära eller långt ifrån ett perfekt äldreboende kommer ditt äldreboende.

	= Högsta tal
	= Lägst tal

Resultat

NKI 2010	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet	Riksmedel
NöjdÄldreboendeindex	72	74	77	76	72
Svarsfrekvens (%)	59	60	72	41	58
Andelen äldre som själva fyllt i enkäten (%)	41	41	41	30	
Täckningsgrad (%)	100	75	83	100	
Antal svarande	165	193	251	30	

Tabell 24

NKI 2009	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet	Riksmedel
NöjdÄldreboendeindex	72	71	73	81	70
Svarsfrekvens (%)	66	69	70	92	61
Andelen äldre som själva fyllt i enkäten (%)	35	42	31	42	
Täckningsgrad (%)	89	73	82	100	

Tabell 25

Kommentar

Nöjdhälsöindexmätning visar på lägre siffror för särskilt boende än för hemtjänst både för jämförelseprojektets kommuner och för riket. Resultatet för särskilt boende visar dock på ett fortsatt högre medelvärde för Lufsa än för riket.

Lilla Edet har i mätningen av Nöjdhälsöindex försämrats med cirka sex procent, vidare är Lilla Edet den enda av jämförda kommuner som har ett högre

Nöjdhundindex på särskilt boende än inom hemtjänsten. Tilläggas ska att antalet svarande i Lilla Edet minskat kraftigt till endast 30 personer i senaste mätningen vilket gör att felmarginalen i Lilla Edets siffror är större än för övriga kommuner.



Både nöjdhundindex och kvalitetspoängen är högst för Lidköping med Lilla Edet som tvåa vilket antyder att det finns en koppling mellan nöjdhundindex och de kvalitetspoäng som verksamheten redovisar. Däremot finns ingen lika tydlig koppling mellan kostnaden för verksamheten och nöjdhundindex eller kvalitetspoängen. (Se Effektivitetsmått på nästa sida)

Effektivitetsmått

Utgångspunkt och beskrivning

Utifrån service- eller erbjudandebilden och resultatet av nöjdhetsindex ställer vi kostnaderna för äldreboendena. Det kan bli utmanande och väcka frågor om vi har en tillräckligt effektiv organisation som ger bra tjänster till medborgarna till en rimlig kostnad. Ett antagande kan vara att ett mer omfattande och rikare serviceutbud bör leda till en högre kostnad för kommunen. Vi utgår från kostnaden per boende enligt ”vad kostar verksamheten i din kommun tabell 8b”.

Resultat

 = Högsta tal
 = Lägsta tal

Särskilt boende 2010	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet	Riket
Kostnad kr/vårdtagare (2009)	573 838	434 965	489 471	540 763	536 263
NKI	72	74	77	76	72
Kvalitetspoäng	57	57	64	58	
Kostnad per NKI-p	7 970	5 878	6 357	7 115	7 448
Kostnad per kval.p	10 067	7 631	7 648	9 324	

Tabell 26

Särskilt boende 2008	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet	Riket
Kostnad kr/vårdtagare (2007)	534 425	370 012	484 685	601 155	513 252
NKI	72	71	73	81	70
Kvalitetspoäng	51	56	48	55	
Kostnad per NKI-p	7 423	5 211	6 640	7 422	7 332
Kostnad per kval.p	10 480	6 607	10 098	10 930	

Tabell 27

Kommentar

Ingen av jämförda kommuner har ett nöjdhetsindex som är lägre än rikets genomsnitt. Alingsås redovisar högst kostnad per vårdtagare i särskilt boende, samtidigt som nöjdhetsindex är lägst bland jämförda kommuner i Alingsås. Lilla Edet har minskat den redovisade kostnaden per vårdtagare på särskilt boende med cirka tio procent. Lidköping har lyckats med att höja nöjdhetsindex samtidigt som kostnaderna är relativt oförändrade.

I nedanstående diagram kan man se utvecklingen av kostnader för särskilt boende per invånare > 65 år och dess utveckling under perioden 2007 – 2009.

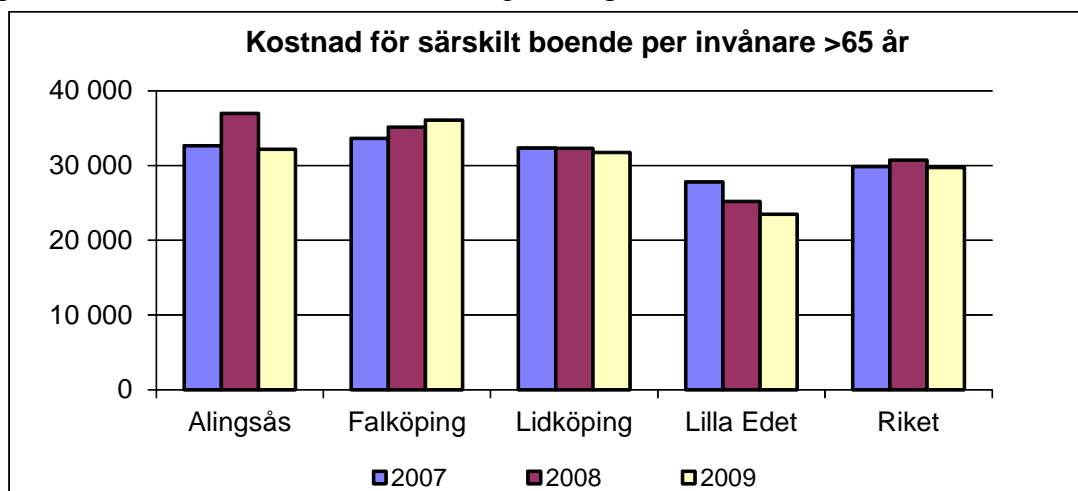


Diagram 6

Förändring

Falköping har trots ökade kostnader per vårdtagare fortfarande den lägsta kostnaden per vårdtagare och även låga kostnader i förhållande till kvalitetspoäng och nöjdhetsindex. I Falköping har det under 2010 skett en minskning med 47 platser i särskilt boende vilket inneburit omställningskostnader. Att Falköping redovisar äldre med serviceboenden under särskilt boende till skillnad från i övriga kommuner medför ökade kostnader per invånare >65 år samt minskade kostnaden per vårdtagare jämfört med övriga jämförda kommuner.

Alingsås har ökat sin kvalitetspoäng och sina kostnader per vårdtagare jämfört med tidigare mätning, detta trots att Alingsås genomfört besparingar inom särskilt boende. Orsaken beror dels på att antalet inrapporterade äldre på särskilt boende minskat mellan mättillfällena samtidigt som det totala antalet platser är relativt oförändrat och dels på att hyresökningar för förvaltningen skett. Lidköping har påtagligt förbättrat sin kvalitetspoäng och nöjdhetsindex samtidigt som kostnaden per vårdtagare varit relativt oförändrad. Lilla Edet är den enda kommunen som har minskat sina kostnader per vårdtagare.

För att bryta ner ovanstående siffror ytterligare presenterar rapporten även en jämförelse av personaltäthetsmåttet på särskilt boende som ger en komplettering och kan bidra till en förklaring av ovanstående siffror.

Väntetid till särskilt boende

Utgångspunkt och beskrivning

Väntetiden till särskilt boende är en kvalitetsfråga som under flera år varit föremål för diskussion i det offentliga rummet. Utan tvekan är detta område en viktig kvalitetsfaktor för äldreomsorgen. Det är förklaringen till att kommuner sedan en tid tillbaka regelbundet måste rapportera uppgifter om detta till länsstyrelserna. En stor andel av kommunerna har därmed blivit kritiserade för att inte kunna ge den äldre en plats på särskilt boende, trots att biståndsbedömningen gett personen rätt till detta. Bakom dessa siffror döljer sig ett antal äldre som beviljats och erbjudits en plats men som av olika skäl väljer att vänta på erbjudande till ett speciellt boende. De äldre kan alltså ha fått ett eller flera erbjudanden som man tackat nej till.

Vi har därför valt att ta fram ett annat mått som fångar in tiden från det att man *ansökt* om en plats till det att man får ett *erbjudande* om en plats på ett boende. Det vill säga när brukaren kan flytta in. Detta mått är även bättre ur brukarens synvinkel än länsstyrelsens eftersom det utgår från ansökan och inte från när beslutet togs, det vill säga 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 bortsett från i detta sammanhang.

Resultat

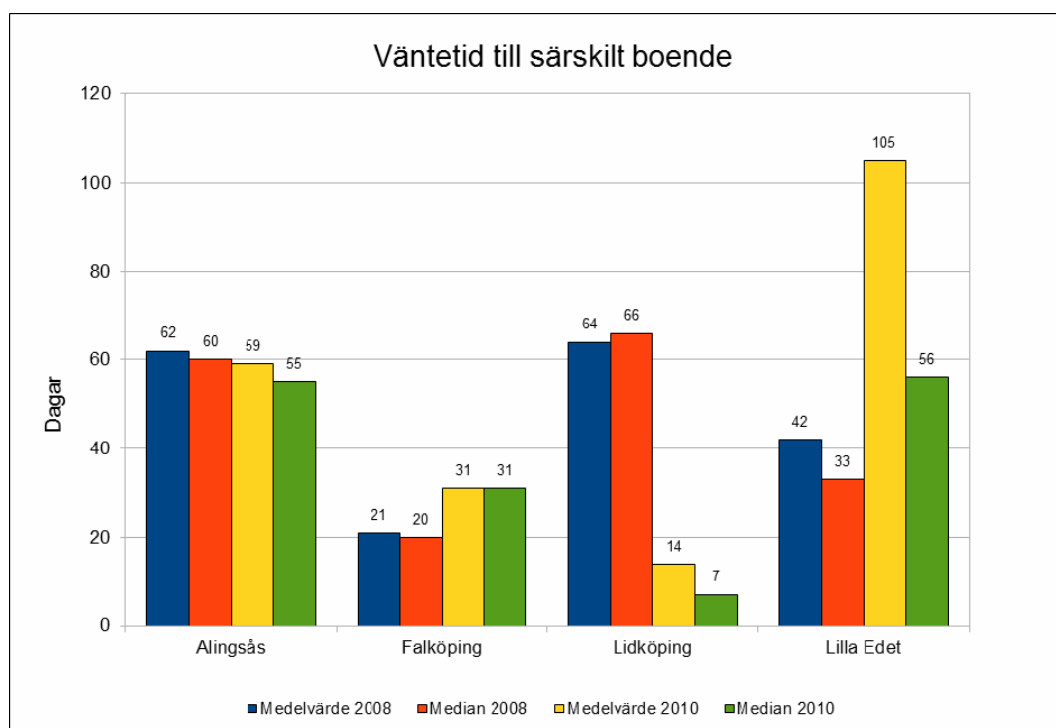


Diagram 7

Projektgruppen har manuellt gått igenom placeringar på särskilt boende. Mätningen avser samtliga beslut mellan perioden 1 september till sista november 2008, vilket var resultatet i tidigare rapport. Detta har nu följts upp med en mätning av median och medelvärde mellan 1 oktober och 31 december 2010.

	= Högsta tal
	= Lägsta tal

Ej verkställda beslut anmälda till tillsynsmyndigheten

år	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet
2010	6	20	9	18
2008	2	0	19	1

Tabell 28

Kommentar

Här kan vi se att Alingsås och Lilla Edet har längst väntetider till särskilt boende. Alingsås har i stort sett oförändrad väntetid jämfört med 2008, men en liten ökning av antalet ej verkställda beslut anmälda till tillsynsmyndigheten medan Lilla Edet har ökat antalet anmälda beslut mycket.

Under 2010 gjordes en större ombyggnad i ett av boendena i Lilla Edet. Detta medförde att vissa av de befintliga boendeplatserna inte kunde användas vilket gav mycket långa väntetider under vissa perioder. Det är också en viktig reservation att ta med i tolkningen av rapportens resultat.

Lidköping har påtagligt minskat sina väntetider och har nu kortast väntetid, med ett medelvärde på 14 dagar, av de jämförande kommunerna. Även anmälningar till tillsynsmyndigheten där man inte klarat att erbjuda plats inom tre månader har halverats. Orsaken till de förkortade väntetiderna är att de har öppnat ett nytt äldreboende och har nu ett överskott platser.

I Falköping har medelvärdet för väntetiden ökat från 21 dagar 2009 till 31 dagar 2010. Likaså har antalet anmälningar till tillsynsmyndigheten där man inte klarat att erbjuda plats inom tre månader ökat från 0 till 20 fall. Orsaken till den ökade väntetiden är att antalet platser i särskilt boende har minskats med 47 platser under 2010.

Jämför vi med Sveriges Kommuner och Landstings sammanställning, Öppna Jämförelser 2010 så hade de 131 kommuner som gjorde mätningar under 2009 eller 2010 en väntetid på 21 – 60 dagar. 18 kommuner hade en kortare väntetid än 20 dagar. Lidköping med sina 14 dagars väntetid i genomsnitt kan räkna sig hit.

Förändringar i omvärlden, som om-/nybyggnationer och nedläggningar ger snabbt utslag i väntetiderna, och måste därför ses som en ögonblicksbild vid mättillfället.

Sjukskötersketid och bemanning

Utgångspunkt och beskrivning

Hälso- och sjukvårdsinsatserna är en viktig kvalitetsfråga för de särskilda boendena. Nätverket har försökt göra en jämförelse mellan kommunerna för att se hur mycket sjukskötersketid som erbjuds inom kommunernas särskilda boenden. Vi har även tittat på personalen i de särskilda boendena. Hur stor är bemanningen, vad kostar den och vad är det som ingår i personalens arbetsuppgifter.

Resultat

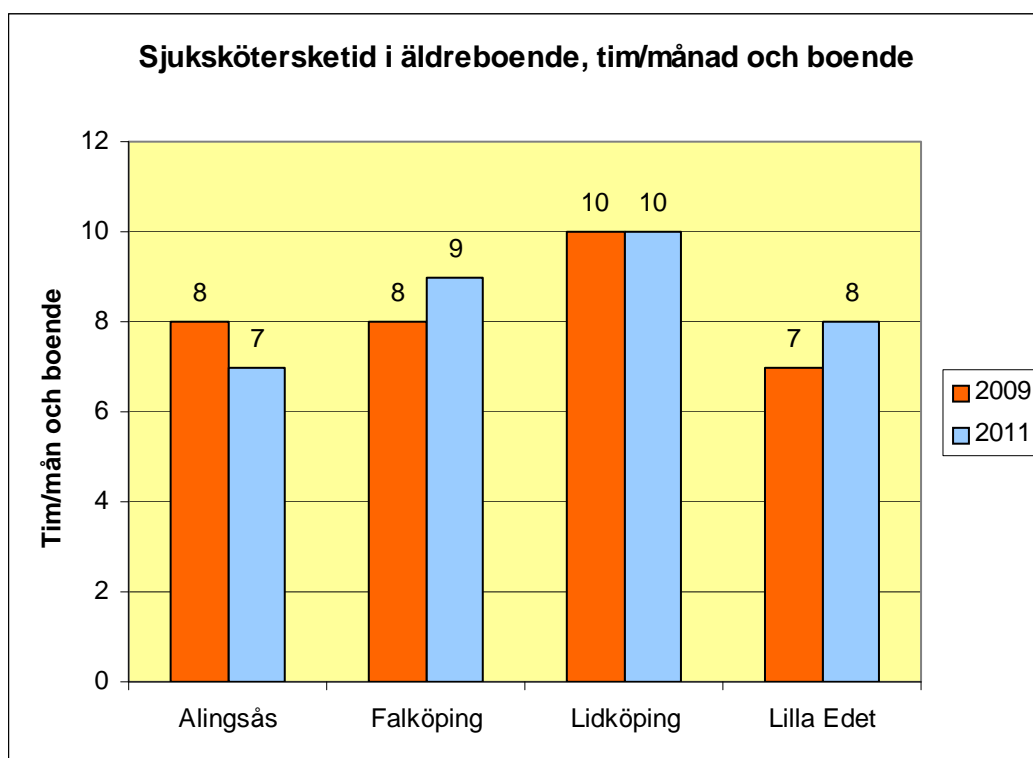


Diagram 8

Förändring

Sedan förra mätningen har Lilla Edet och Falköping ökat sin sjukskötersketid medan Alingsås har minskat den. Lidköping har även i denna jämförelse en betydligt högre bemanning än de övriga kommunerna.

I Alingsås görs en satsning för kompetensutveckling genom att vårdbiträden erbjuds validering för undersköterskekompetens. Även i flera av de andra kommunerna pågår kompetenssatsningar.

I Falköping har 91 % av personalen inom särskilt boende och korttidsboende vård- och omsorgsutbildning på gymnasienivå

Bemanning i särskilda boendeformer

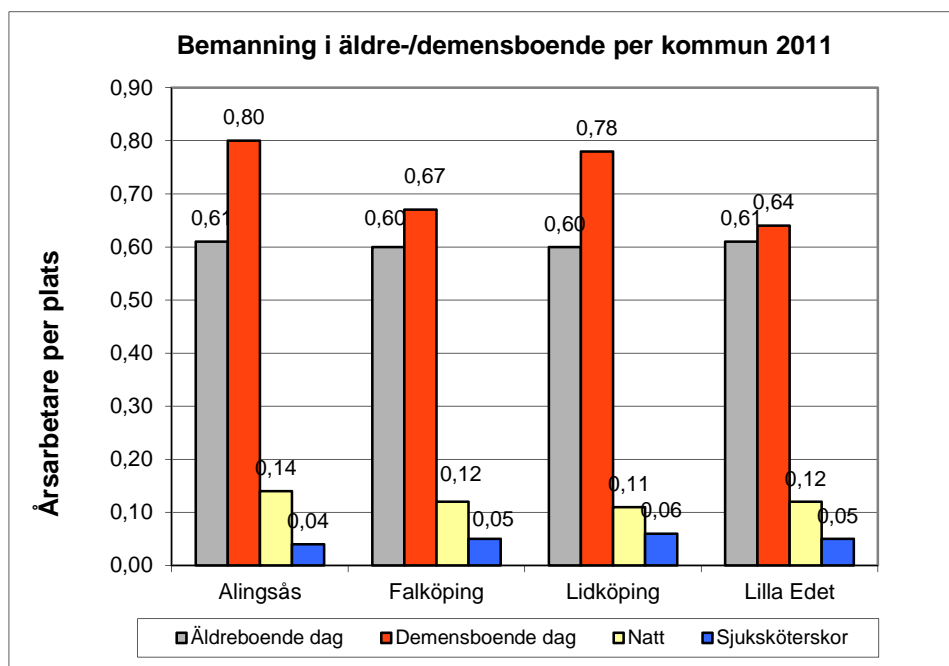


Diagram 9

Det som presenteras i diagrammet ovan är dagens personaltäthet medan kostnaderna som anges i avsnittet om effektivitetsmått (kapitlet innan detta) är för 2009. Sedan 2009 har en del av kommunerna minskat bemanningen medan andra ökat.

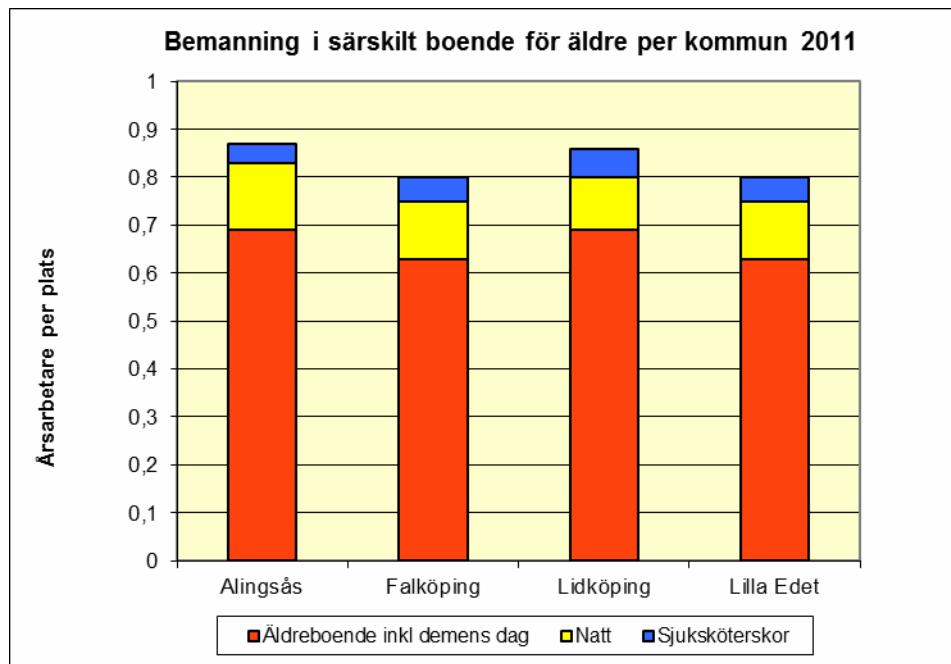


Diagram 10

Alingsås har den jämförelsevis högsta bemanningen i särskilt boende, tätt följd av Lidköping. Lidköping har en högre andel sjuksköterskor och en något mindre nattbemanning än Alingsås. Falköping och Lilla Edet har en något lägre total bemanning.

	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet
Årsarbetarkostnad omsorgs-personal dag/kväll*	457 000	467 673	475 000	489 600***
Årsarbetarkostnad omsorgs-personal natt*	527 000	532 969	516 000	489 600***
Arbetsgivaravgifter**	dag 37,63% natt 39,63%	40,80%	38,98%	39,50%
Index justerat för arbetsgivaravgifter	0,99	0,99	1,01	1,02

Tabell 28

*) Totalt budgeterad kostnad per årsarbetare inkl. OB, semester, vikarier m.m.

**) P.g.a. Lägre arbetsgivaravgift upp till 24 år samt över 65 år budgeterar Alingsås dagpersonal utifrån faktisk kostnad som är något lägre än allmän avgift 39,63 %

***) Lilla Edet särskiljer inte dag och natt i budgetarbetet per årsarbetare

Kommentar

I ovanstående matris görs en jämförelse av skillnader i årsarbetarkostnad. En årsarbetare motsvarar en heltidstjänst (för dag/kvällspersonal – 37 arbetade timmar per vecka under 52 veckor per år) och inkluderar semester-/sjukvikarier med mera.

Jämförelsen av denna kostnad ger en bild av om de olika kommunerna i LUFSA har olika genomsnittslöner. Resultatet antyder att Lilla Edet och Lidköping har något högre genomsnittliga lönekostnader än Alingsås och Falköping. Skillnad mellan kommunerna är relativt små och visar att vi ligger nära varandra i hur vi budgeterar lönekostnader.

När man jämför den budgeterade personaltätheten på äldreboenden är det även viktigt att granska vilka stödresurser som arbetar med avdelningen. Är det ordinarie personal som sköter städ, tvätt, vaktmästeri och måltidsarbete eller har man hjälp med detta?

	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet
Tvätt	Ingår	Ingår ej Lakan, handdukar, arbetskläder Boendekläder ingår	Nio enheter tvättar allt, tre enheter har egen tvätt med särskild personal.	Ingår
Städning allmänt	Ingår ej (delvis inom avdelningar)	Ingår ej	Delvis	Delvis (golvet i matsalen torkas 2 ggr)
Städning boenderum	Ingår	Ingår ej	Ingår helt eller delvis	Ingår
Tillagning frukost	Ingår	Utförs ej, förutom 2 boenden	Ja, helt eller delvis.	Ingår
Tillagning kvällsmål	Ingår	Ingår ej	Ja, helt eller delvis	Delvis
Vaktmästar- service	Ingår ej	Ingår ej Köps separat	Ingår ej, Service- grupper från daglig verksamhet eller köps i.	Ingår ej

Tabell 29

Resultat

Ovanstående matris visar att Falköping har mest stödresurser och att Alingsås och Lilla Edet båda låter den egna personalen göra det mesta på kommunens äldreboenden. Det enda som inte ingår är vaktmästarservice medan båda kommunernas personal till viss del städar även allmänna utrymmen.

Lidköping har lite olika lösningar i sina olika enheter. Helhetsbilden är dock att man är närmare Alingsås och Lilla Edet än Falköping när det gäller personalens arbetsuppgifter.

Utskrivningsklara personer

Utgångspunkt och beskrivning

Viktigt är att kommunen har en bra beredskap och planering för att ta emot äldre som varit inlagda på sjukhus antingen till det egna hemmet eller vid behov till särskilt boende. En stor andel äldre som behöver en plats på ett särskilt boende kommer från sjukvården. Utgångspunkten är att den äldre inte ska behöva vistas längre än nödvändigt på sjukhuset. Om inte en plats på ett särskilt boende kan ordnas av kommunen får den äldre stanna kvar på sjukhuset och kommunen debiteras en kostnad efter det att den äldre är så kallat utskrivningsklar.

Nätverket har valt att titta på antal dagar utskrivningsklara patienter varit kvar på sjukhus under 2010.

Resultat

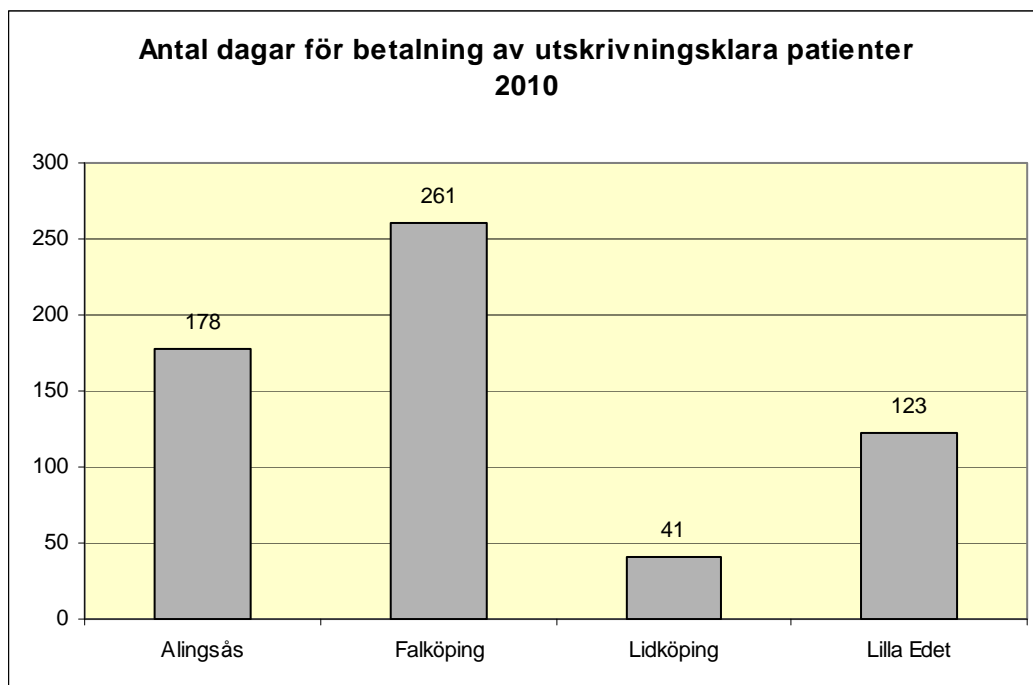


Diagram 11

Kommentar

Lidköping har haft ett visst överskott på boendeplatser vilket bland annat visat sig i att de haft få dagar för betalningsansvar på sjukhus. Falköping har under året minskat sina boendeplatser och har flest dagar med betalningsansvar på sjukhus totalt. Räknat som betalningsansvar i förhållande till antalet boendeplatser har Lilla Edet flest dagar med betalningsansvar. I jämförelse med mätningen 2008 är antal dagar med betalningsansvar relativt oförändrade för Alingsås och Falköping medan de har minskat för Lidköping och Lilla Edet.



Tillgången till befintliga boendeplatser är avgörande för antalet dagar med betalningsansvar.

Genomförandeplaner

Utgångspunkt och beskrivning

För att den enskildes behov av livskvalitet, bibehållande av resurser etc. skall tillgodoses måste beslutet om bistånd och den insats som beviljats överföras till en konkret plan. Syftet med planen är att göra insatserna och hur de skall utföras tydliga för den enskilde/företrädaren samt för den personal som skall ge stödet. Framtagningen ska ske i samarbete med den enskilde brukaren.

Nätverket har undersökt i hur stor utsträckning som genomförandeplaner införts i äldreomsorgen. Uppgifterna är hämtade från äldreguiden på Socialstyrelsen och avser vintern 2007-2008 respektive hösten 2010.

 = Högsta tal
 = Lägsta tal

	År	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet
Hemtjänst	2007-08	13 %	57 %	52 %	61 %
	2010	100 %	65 %	100 %	70 %
Äldreboende	2007-08	89 %	64 %	100 %	84 %
	2010	100 %	97 %	100 %	77 %

Tabell 30

Socialstyrelsens öppna jämförelser har reviderats mellan åren och svaren som redovisas ovan bygger på nedanstående frågeformuleringar.

- Frågeformulering inlämning 2008
 - Ange antal personer på din enhet som den 1/10 2007 hade en aktuell genomförandeplan för äldreomsorgsinsatser.
- Frågeformulering inlämning 2010:
 - Alingsås och Lidköping har hämtat uppgifter från det som inrapporterats till Socialstyrelsens Äldreguide.
Hur stor andel av personerna på din enhet den 1/7 2010 som fortfarande tillhörde din enhet den 31/12 2010 har varit delaktiga i att utforma minst en genomförandeplan?
 - Falköping och Lilla Edet har hämtat uppgifterna från sin egen kvalitetsuppföljning.
Hur stor andel av brukarna har under 2010 haft en aktuell genomförandeplan upprättad?

Oavsett mätmetod har alla kommuner förbättrat andelen brukare som har en aktuell genomförandeplan, dock ej Lilla Edet vad avser äldreboende. Utmärkande är att både Alingsås och Lidköping tydligt förbättrat andelen som har en genomförandeplan inom hemtjänst, och därtill nu till 100 % har brukarnas delaktighet.

Kommunjämförelse Äldreguiden 2010

Kommunerna har till Socialstyrelsens äldreguide inrapporterat svar på olika frågor om kvalitetsinnehållet i äldreboende. Det bör särskilt uppmärksammas att äldreguiden har andra definitioner än LUFSA och SKL:s jämförelsemått. Resultaten redovisas här endast som en jämförande betraktelse.

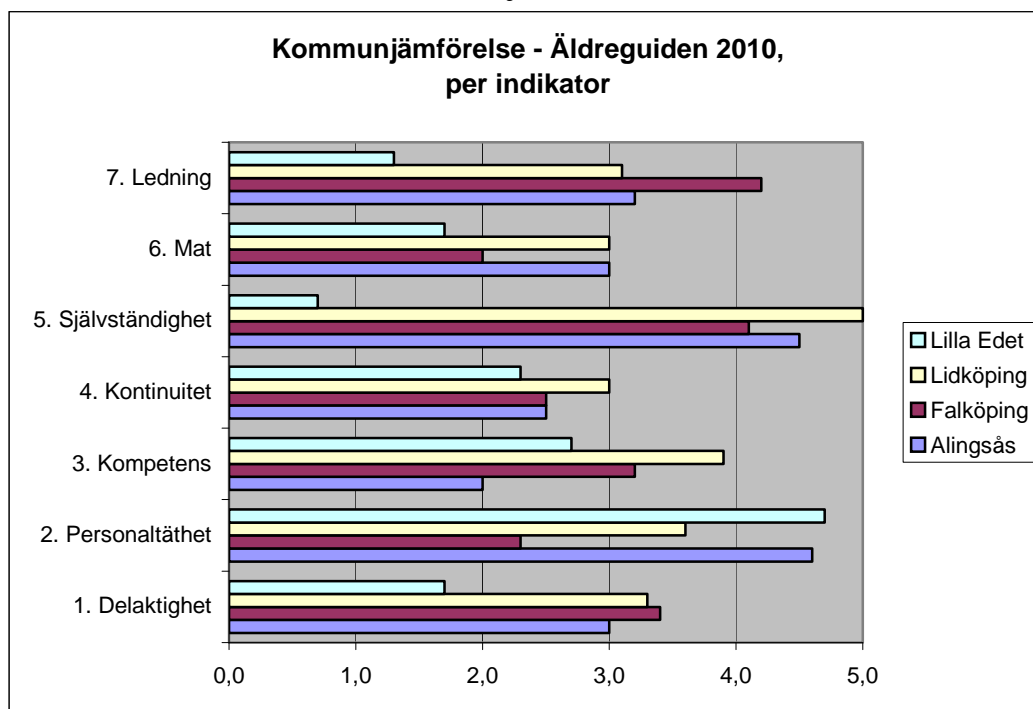


Diagram 12

Kvaliteten mäts på olika områden

1. Delaktighet

Omdömet visar äldre personers möjligheter att påverka hur hjälpen vid äldreboendet ges. Vi har mätt delaktighet genom andelen som har en individuellt utformad genomförandeplan som de varit delaktiga i att utforma, där minst en plan följdes upp sista halvåret 2009.

2. Personaltäthet

Omdömet visar hur mycket tid personalen har för att ge hjälp, närmare bestämt hur mycket personal det finns på äldreboendet i förhållande till antalet boende. All personal som ger vård och omsorg räknas med.

3. Kompetens

Omdömet visar i vilken utsträckning personalen har yrkesutbildning för sitt arbete. Vi har mätt kompetens på två delområden. Dels andelen av månadsanställda undersköterskor, vårdbiträden och motsvarande (omvårdnadspersonal) som har yrkesförberedande utbildning, dels andelen av all

vård- och omsorgspersonal som har eftergymnasial utbildning om minst två år.

4. Kontinuitet

Omdömet visar om äldre personer har möjlighet att fortlöpande träffa samma personal. Vi har mätt kontinuitet på tre delområden. Det första är andelen av månadsanställd omvårdnadspersonal som arbetar 85 procent eller mer av heltid. Det andra är andelen av personalen som slutat det senaste året. Det tredje är andelen av omvårdnadspersonalens arbete som utförs av timavlönade.

5. Självständighet

Omdömet visar äldres möjlighet att få bo och leva självständigt. Vi har mätt självständighet på två delområden. Dels andelen av äldre personer som bor i eget rum eller delar rum med maka/make/annan nära anhörig, dels andelen som har egen kokmöjlighet.

6. Mat

Omdömet visar äldre personers möjlighet att påverka när de får mat och vilken mat de får. Vi har mätt kvaliteten på två delområden. Dels andelen äldre personer som har möjlighet att välja mellan minst två olika rätter i samband med något av huvudmålen, dels hur lång tid som går mellan den sista serverade måltiden och den första serverade måltiden dagen därpå.

7. Ledning

Omdömet visar vilka förutsättningar ledningen har, närmare bestämt antalet anställd omvårdnadspersonal per enhetschef.

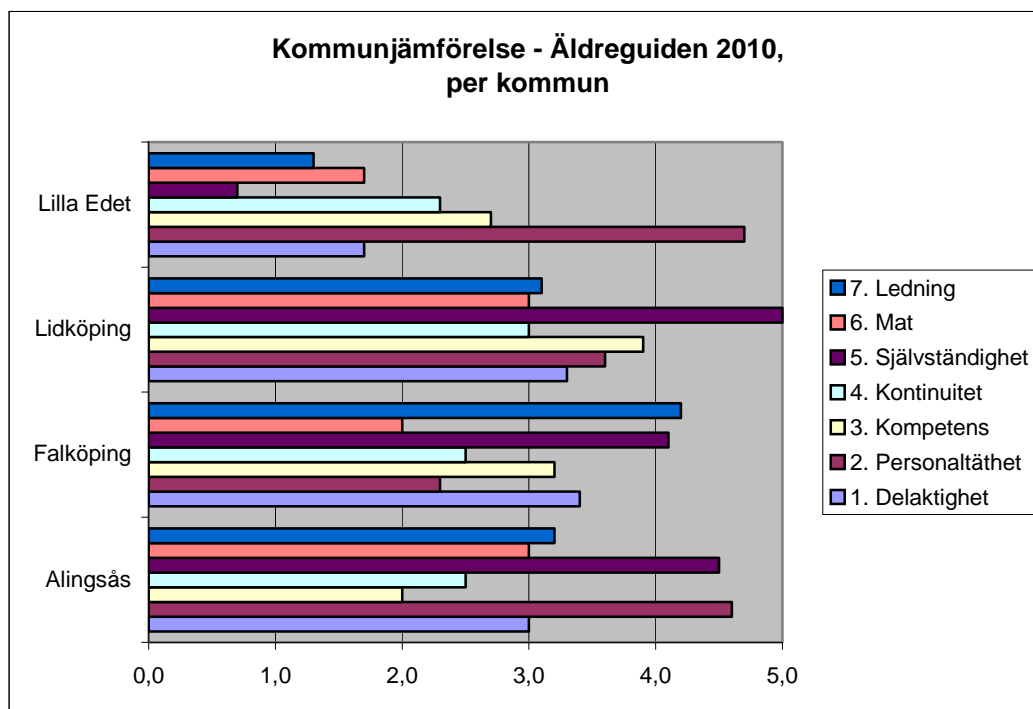


Diagram 13

Lokalkostnader i särskilt boende

Utgångspunkt och beskrivning

Nedanstående diagram visar utifrån ”Vad kostar verksamheten i din kommun 2009” hur stor del av kostnaderna för lokaler på särskilt boende som subventioneras av kommunen (bekostas av skattemedel och inte av hyresintäkter).

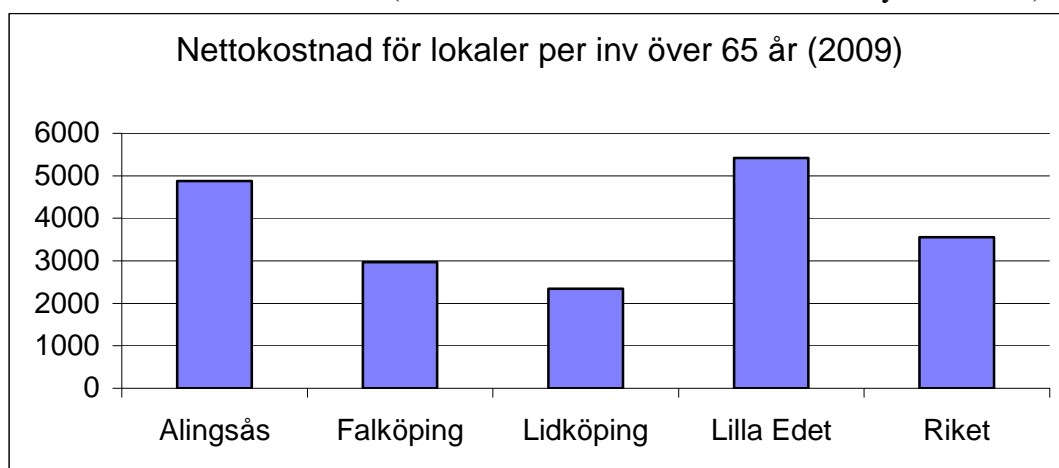


Diagram 14

Generellt är det normalt att det finns en subvention för hyreskostnader på särskilt boende. Personalutrymmen, gemensamma lokaler samt kringutrymmen bekostas oftast inte av hyresgästen. Nybyggda och nyrenoverade boenden brukar också medföra en större kommunal subvention beroende på att hyressättningen av äldreboenden delvis begränsas av taket för bostadstillägg. Andra faktorer som kan påverka subventionen är hyresnivån för de enskilda hyresgästerna samt om fastigheterna ägs av bolag med avkastningskrav t.ex. privat företag eller kommunalt bolag eller om fastigheterna ägs av en kommunal förvaltning till självkostnadspris.

	Alingsås 2010 (tkr)	Falköping 2010 (tkr)	Lidköping 2010 (tkr)	Lilla Edet 2010 (tkr)
Total hyreskostnad äldreomsorg	54 231	36 518	36 350	20 926
- varav hemtjänstlokaler	-610	-1 262	-1 331	-777
- varav korttidslokaler	-4 473	-1 986	-3 402	-1 285
Hyreskostnad Särskilt boende	49 148	33 270	31 617	16 087
Hyresintäkter (boende)	23 488	20 755	23 504	5 862
Intäkter för Ludvikamomsavdrag	6 257	4 285	1 246	1 489
Nettokostnad Särskilt boende	19 403	8 230	6 867	8 736
Antal boendeplatser	449	441	470	114

Tabell 31

Ovanstående siffror visar kostnaderna för lokaler under 2010 (Lilla Edets siffror anger budgetsiffror 2011) inklusive fastighetsservice, el, vatten och avlopp. Olika system för hur kommunerna valt att arbeta med moms påverkar ovanstående hyreskostnad och intäkt för Ludvikamomsavdrag.

Ägandeförhållandena för lokalerna är enligt följande:

Alingsås - 100 % av privata hyresvärdar samt av kommunala bolag

Falköping – 50 % av privata hyresvärdar och 50 % inom kommunen

Lidköping - 25 % av privata hyresvärdar och 75 % inom kommunen

Lilla Edet – 100 % av kommunalt bolag.

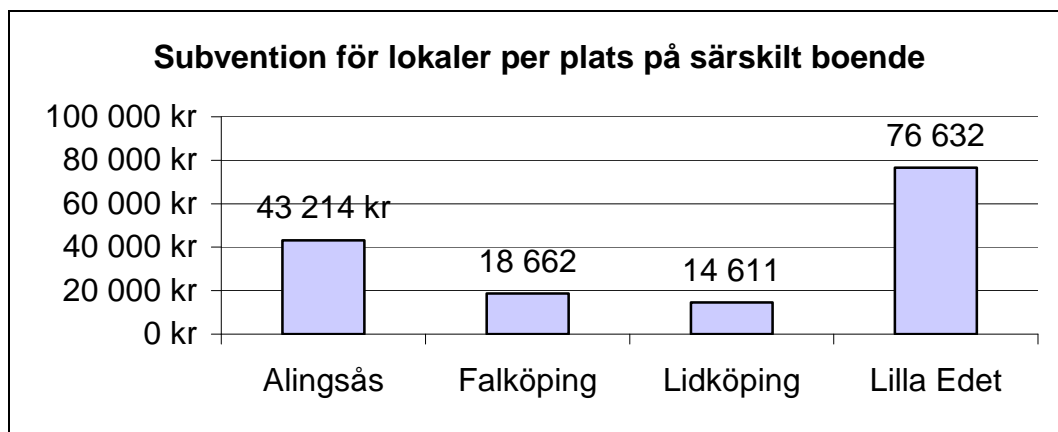


Diagram 15

I jämförelsen har Lilla Edet följt av Alingsås högst subvention av äldreomsorgens lokaler. Detta innebär att skattemedel bekostar den subventionerade delen av hyreskostnaden på särskilt boende. Falköping och Lidköping har en låg subvention för sina hyreskostnader.

Låga kostnader för lokaler kan komma av att resurser inte har avsatts för underhåll. Till exempel anger Lidköping att de haft ett hyresstopp sedan mitten av 1990-talet vilket medfört att de har låga hyreskostnader men vilket även medfört att avsättningar till underhåll av fastigheterna minskat. I Lilla Edet är däremot merparten av alla äldreboenden helt nyrenoverade eller relativt nyligen renoverade.

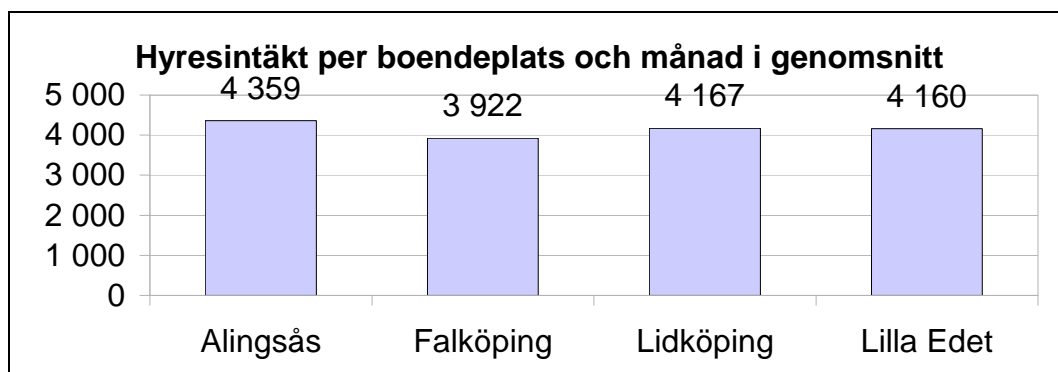


Diagram 16

Jämförelsen av hyresintäkt per boendeplats och månad i genomsnitt visar att hyresnivåerna ligger relativt jämnt mellan kommunerna men något högre i Alingsås och något lägre i Falköping. Viktigt i sammanhanget är att ovanstående visar den faktiska hyresintäkten under 2010 per boendeplats, periodvis vilande

platser samt att tomhyror uppstår när cirka 30 procent av boendeplatserna omsätts varje år gör att den genomsnittliga månadshyran för den boende generellt är något högre än i ovanstående diagram.

Kostverksamhetens kostnader

Utgångspunkt och beskrivning

I jämförelseprojektet görs även en jämförelse av kostverksamheten bland LUFSA-kommunerna. Det finns i jämförelse av kostverksamheten vissa svårigheter att ta fram kostnader per verksamhet när till exempel hemtjänstmat och mat till särskilt boende tillagas i samma kök, vidare kan det vara svårt att särskilja kostnad för kostlokaler som vanligtvis är belägna inom befintliga särskilda boenden.

Nedanstående matris visar kostnader för kostverksamheten under 2010.

	<i>Alingsås</i>	<i>Falköping</i>	<i>Lidköping</i>	<i>Lilla Edet</i>
<i>Kostnad för kosten på boende/korttids</i>	19 412	19 270	17 409	5 431
<i>Kostnad för kosten inom hemtjänst</i>	3 115	4 299	4 894	277
<i>Kostlokaler</i>	3 065	5 197	1 393	419
Total kostnad för kostverksamheten	25 592	28 766	23 696	6 127
<i>Kostintäkter på särskilt boende / korttids</i>	14 563	17 819	12 070	3 593
<i>Kostintäkter (hemtjänst)</i>	3 043	3 940	4 138	288
<i>Total nettokostnad för kostverksamheten</i>	7 986	7 007	7 488	2 246
Total nettokostnad exklusive hemtjänst	7 914	6 648	6 732	2 257
<i>Antal boendeplatser på boende / korttids</i>	439	471	520	114
Dagsportionskostnad på särskilt boende/korttids inklusive lokaler	140 kr	142 kr	99 kr	141 kr
Subvention för kosten per dagsportion	49 kr	39 kr	35 kr	54 kr

Tabell 32

I Alingsås drivs all mathantering på särskilt boende och i hemtjänsten av privata entreprenörer. Alingsås siffror ovan anger helårsavtal med kostentreprenör på särskilt boende. I Falköping pågår ett arbete där kök byggs om till tillagningskök med målet att det skall finnas fullvärdiga tillagningskök nära verksamheten. Kosten i Falköping sköts internt av samhällsbyggnadsförvaltningen. I Lidköping drivs kostverksamheten av kommunal kostenheter.

Kostnaden för hemtjänstmaten för Alingsås, Falköping och Lilla Edet är ungefär lika stor som den avgift mottagarna betalar. Lidköping redovisar en högre kostnad för hemtjänstmaten och subventionerar hemtjänstmaten med cirka 750 tkr per år. I Lidköping och i Alingsås ingår matdistributionen i ovanstående kostnad.

	<i>Alingsås</i>	<i>Falköping</i>	<i>Lidköping</i>	<i>Lilla Edet</i>
Intäkt per dagsportion på boende/korttids	91	104	64	86
Lokalkostnad per dagsportion på boende/korttids	19	30	7	10

Tabell 33

På särskilt boende varierar kommunernas intäkter för kostverksamheten samt lokalkostnader relativt mycket. Lidköping utmärker sig med låga intäkter och mycket låga lokalkostnader. Falköping redovisar mer än fyra gånger högre lokalkostnad per dagsportion än Lidköping och tre gånger högre än Lilla Edet.

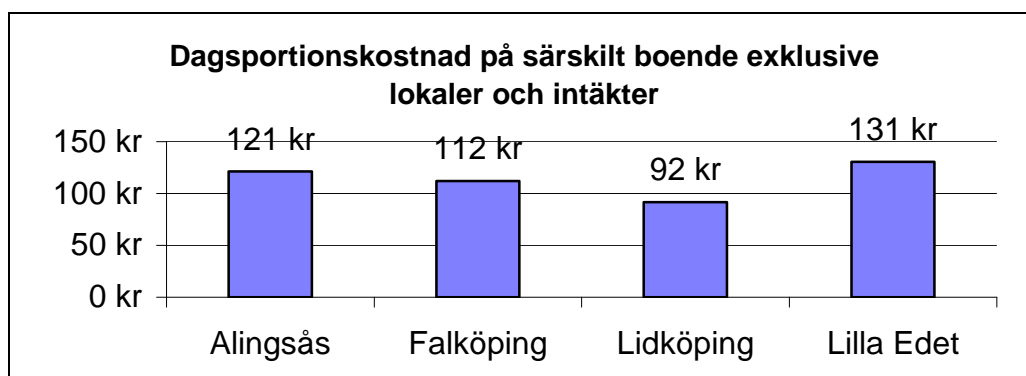


Diagram 17

I ovanstående diagram är lokalkostnader och intäkter från de boende bortrensade för att få fram en bild över den direkta driftskostnaden av kostverksamheten per dagsportion på särskilt boende/korttidsboende. Lilla Edet redovisar högst kostnader för kostverksamheten och Lidköping redovisar lägst kostnader i jämförelsen. Det kan finnas vissa stordriftsfördelar inom kostverksamheten som kan spela in. Lilla Edet har endast cirka en fjärdedel så stor verksamhet som övriga jämförda kommuner.

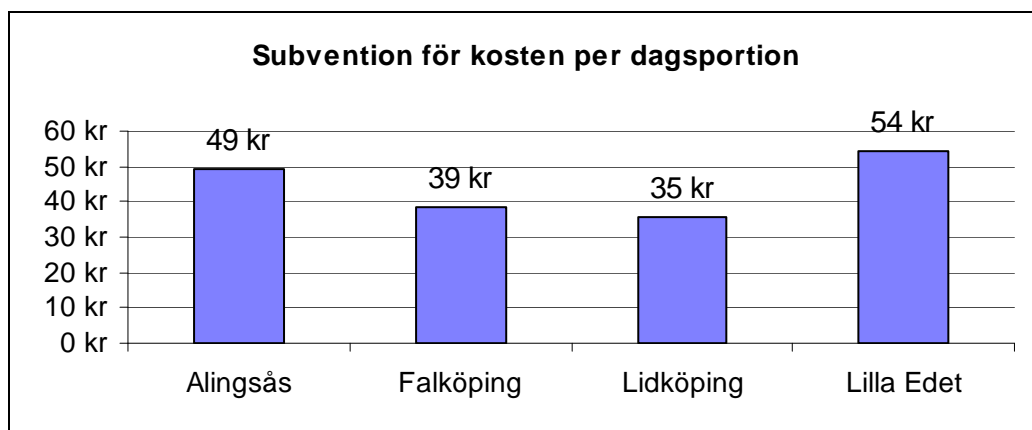


Diagram 18

Inklusive lokalkostnader och intäkter från de boende subventioneras kostverksamheten i samtliga kommuner, subventionen varierar från 35: - till 54: - per dagsportion för boende-/korttids. Lidköping är den kommun i jämförelsen som tillskjuter minst pengar till kostverksamheten per dagsportion och Lilla Edet är den kommun som tillskjuter mest per dagsportion enligt ovanstående diagram.

Information




Utgångspunkt och beskrivning

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.

För att få en bild av våra webbsidors styrkor och svagheter har vi sammanställt ett antal frågor utifrån ett medborgarperspektiv. Frågorna bygger på ett flertal tidigare genomförda nätverksundersökningar. Det är viktigt att se undersökningen som en ögonblicksbild och en färskvara eftersom förändringstakten är stor.

Undersökningen har genomförts av SKL, Sveriges kommuner och landsting. Varje fråga har getts två minuter för att finna ett svar. Om svar inte hittats har det noterats som att svaret inte finns.

För att göra det överskådligt har vi sorterat in alternativen i olika färger

	= tjänsten finns (3 p)
	= tjänsten finns delvis (1p)
	= tjänsten finns inte i kommunen (0p)

	Alingsås	Falköping	Lidköping	Lilla Edet
Det finns information hur man ansöker om hjälp (bistånd/insatser)	3	3	3	3
Det finns information om vilka tjänster som finns inom äldreomsorgen	3	3	3	3
Det finns information om vilka tjänster/hjälp som kan erbjudas inom hemtjänsten	3	3	3	3
Det finns information om vilka olika boendeformer som finns inom äldreomsorgen	3	3	3	3
Det finns en samlad faktainformation om de enskilda enheterna i särskilt boende med kontaktuppgifter	3	1	3	3
Enheter inom äldreomsorgen verksamma i kommunen presenteras	3	3	3	3
Det finns information om enheternas profil (arbetsinriktning, aktiviteter, värdegrund mm)	3	3	3	3
Det finns information om geografisk placering	3	3	3	3
Det finns information om hur lång tid det tar innan jag får mitt bistånd	3	0	0	0
Det finns information om hur man överklagar biståndsbeslutet	3	3	0	1
Det finns information om avgiftens storlek	3	3	3	3
Finns det möjlighet för medborgaren att göra simulerad beräkning av preliminär avgift	3	3	3	0
Det finns information om hur kontakten med anhöriga ska fungera	3	3	3	3
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål	3	3	3	3
Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten	3	0	3	3
Det finns information om service-deklaration/motsvarande för verksamheten	3	3	3	3
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten	0	3	0	3
Det finns information där resultatjämförelser presenteras så att det går att jämföra med andra verksamheter	0	3	0	3
Det finns information om pensionärsorganisationer, brukarråd och frivilliga organisationer	3	0	3	3
Summa (max 57) p 2010	51	46	45	49
Andel % av maxpoäng 2010	89	81	79	86
Andel % av maxpoäng 2009	78	91	69	74

Kommentar

Alingsås har högst andel procent av maxpoängen. De gröna rutorna är dominerande för de första viktiga frågorna som handlar ansökan, tjänsteutbud, boendeform, var man kan hitta verksamheter med mera.

De röda rutorna finns i mitten när det gäller information om hur lång tid det tar innan jag får mitt bistånd och i slutet av tabellen där frågorna rör servicedeklarationer, kvalitetsredovisningar och information om pensionärsorganisationer, brukarråd och frivilliga organisationer.

Förändring

Alla utom Falköping har förbättrat sin information sedan förra mätningen. Men då granskningen görs av olika personer under en begränsad tid handlar det mycket om vilken person som gör granskningen. Det vi kan konstatera är dock att vi sedan förra mätningen har blivit mycket jämnare när det gäller att visa information på våra hemsidor.

Uppsökande verksamhet och andra goda exempel

Här beskriver några av kommunerna på vilket sätt de arbetar för att möta brukarnas behov.

Alingsås (2011)

Uppsökande verksamhet

Vård och äldreomsorgsnämnden i Alingsås kommun har fått statliga medel för att bygga upp en uppsökande verksamhet riktad till äldre kvinnor och män. Syftet är att förebygga ohälsa, skapa trygghet och informera om kommunens verksamheter och på så sätt bland annat minska risken för fallskador, stödja till fortsatt aktivitet, skapa möjlighet till kvarboende i det egna hemmet och att öka vård och äldreomsorgens kunskap om vilket behov av stöd som finns. I samband med ett hembesök hos kommunens 80-åringar som sedan tidigare inte har kontakt med vård och äldreomsorgen, lämnas informationsmaterial och frågor ställs utifrån en enkät som också är utformad som en samtalsguide. Om behov av hjälp eller stöd framkommer under hembesöket ges råd om vart/till vem personen ska vända sig.

Kundval

Sedan 2006 har Alingsås Kommun haft ett kundvalssystem i hemtjänsten som omfattar servicetjänster, omvårdnadsinsatser, delegerade sjuksköterske- och rehabiliteringsinsatser samt larmåtgärdande. Valet av utförare ger möjlighet att påverka innehållet i tjänsterna. Möjligheten att välja mellan olika maträtter, var livsmedel ska inhandlas m.m. är begränsad om man har valt kommunen som utförare, men varje enskild hemtjänstvårdtagare kan genom att välja en privat utförare få fler alternativ på nämnda exempel.

I dagsläget finns fyra aktiva utförare förutom kommunen, tre av vilka är omsorgs- och serviceföretag med möjlighet att erbjuda ett totalansvar för hemtjänstvårdtagaren. Samtliga personer som får beslut om hemtjänst får en folder där de olika utförarna presenteras och gör ett val av hemtjänstutförare. I dagsläget har cirka 140 av totalt 600 personer valt en privat hemtjänstutförare i Alingsås.

Falköping

Uppsökande verksamhet

Biståndsavdelningen genomför årligen den uppsökande verksamheten genom utskick av en informationsbroschyr till nytillkommande 80-åringar som ej har kontakt med hemtjänsten redan. Till informationsbroschyren finns det kopplat en svarstalong där den enskilde kan begära kontakt och mer information. Av ca. 200 utskick är det ca. 10% som svarar och ca. 5% som vill få fördjupad information och/eller ansökan om insats.

I dagcentralen Läkaren i Falköpings tätort finns InformationsCentrum dit man kan ringa eller göra ett besök för att få information och vägledning i de frågor man har. Öppet vardag kl. 11-15.

Vid InformationsCentrum och andra träffpunkter i kommunen ges återkommande information om äldresäkerhet, anhörigfrågor, handikappfrågor, frivilligverksamhet och liknande.

Säkerhetsservice för äldre erbjuds till dem som är 70 år eller äldre. Tjänsten är kostnadsfri och syftet är att skapa trygghet samt förebygga och minska antalet olyckor i hemmet. Säkerhetsservice utförs av personal från Räddningstjänsten som gör en säkerhetsrond i hemmet och hjälper till med ex. byte av glödlampor, fästa lösa sladdar, sätta upp gardiner montera brandvarnare m.m.

Växelvård

Sedan 2008 är alla växelvårdsplatser samlade i ett boende. Tidigare har växelvårdsplatserna varit utspridda på ett antal äldreboende i kommunen. Under den tid som verksamheten har varit igång har den fått mycket positiv kritik, från både brukare, anhöriga och annan personal.

Äldreboende med inriktning psykiatri

Sedan 2008 finns ett äldreboende med psykiatrisk inriktning. Boendet består av 14 platser för permanent boende samt två korttidsplatser.

Fritidsverksamhet

Ett team på fem personer bedriver fritidsverksamhet för att förhindra ensamhet och isolering. De vänder sig till personer som behöver social gemenskap, främst till dem som har anknytning till kommunens hemtjänst. Fritidsverksamheten är kostnadsfri och ej biståndsbedömd.

Genombrottsmetoden

Genombrott är en metod för kontinuerligt, lärandestyrt förbättringsarbete som har sin förebild i "Breakthrough series" utarbetat vid The Institute for Healthcare Improvement (IHI) i Boston, USA. Metoden har bearbetats för att passa till svenska förhållanden och introducerades i Sverige 1997.

Genombrottsmetoden ger förutsättningar för att personalen skall få redskapen som

behövs för att höja livskvaliteten i den dagliga omsorgen om och för den enskilde individen.

Genom att fastställa tydliga mål utifrån ett visst område, använda enkla mått och mätmetoder samt systematiskt testa förändringar i liten skala sker ett lärande av vilka förändringar som leder till förbättringar. I Falköping har vi genom stimulansmedel arbetat med metoden sedan 2008. Totalt har 35 arbetsplatser utbildats i metoden och planeringen är att utbilda samtliga enheter inom äldreomsorgen.

Lidköping

Uppsökande och förebyggande verksamhet

Alla personer som fyller 75 år får ett brev med erbjudande om ett hembesök för att ge information. Representant för Vård och Omsorgsförvaltningen ringer upp och erbjuder tid för hembesök. Vid hembesöket informeras om vart man vänder sig om man behöver stöd och hjälp, om träffpunkter/mötesplatser och vilka organisationer/föreningar som finns. Man ger också tips om hur man förbygger fallolyckor. Frågor ställs om hur den enskilde upplever sin hälsa, motion och friskvård samt social situation. Man samtalar även om funderingar inför framtiden vad gäller boende, stöd och trygghet.

Till personer som fyller 80 år skickas ett informationsbrev och om den enskilde har några frågor hänvisas till Service och biståndsenheten. Båda dessa insatser sker till personer som inte har något stöd eller hjälp från Vård och Omsorg.

Alla äldre kan ta hjälp av ”Fixarbrandis” istället för att själv kliva upp på stol/stege för att t.ex. byta glödlampa eller hänga upp något. Vård och Omsorg samarbetar med Räddningstjänsten och en brandman utför fixartjänsterna. I samband med det erbjuds den enskilde en säkerhets genomgång där brandsäkerhet och fallförebyggande åtgärder i bostaden ses över och åtgärdas. Tjänsten är kostnadsfri för den enskilde.

Servicetjänster

Under 2011 har Vård och Omsorg startat servicetjänster till alla 80 år och äldre. Det sker utan biståndsbedömning och den enskilde kan få upp till 8 timmar per månad där avgift utgår per timme. (ingår inte i maxtaxan) Syftet är en del i det förebyggande arbetet för att undvika skador och olycksfall, att göra enklare tjänster mer tillgängliga samt öka välbefinnande och trygghet. Servicetjänster kan vara ex. veckostäd, tvätt, inköp/ärenden, promenader och ledsagning.

Två rätter

Sedan förra året erbjuds de som bor på äldreboende ett alternativ till dagens lunch. Varje dag finns en ”Dagens soppa” som den enskilde kan välja istället för den rätt som finns på menyn. Dagens soppa beställer man samma förmiddag. På kommunens äldreboende finns brukarråd där de boende får vara med och ha synpunkter på verksamheten. Där diskuteras bland annat kostfrågor och önskemål

om vilka maträtter som ska serveras. De äldre uppskattar att det numera finns ett alternativ till dagens huvudmål.

Äldreboende med inriktning funktionshinder

Hösten 2010 öppnade ett nybyggt äldreboende i Lidköping, Skogsglantan. Det är ett boende med 32 lägenheter varav 8 lägenheter är för personer med funktionshinder som tidigare bott på t.ex. gruppboende enligt LSS.

Lilla Edet

Uppsökande verksamhet

Den uppsökande verksamheten i Lilla Edets kommun är inte budgeterad, utan ligger på biståndsenheten och är fördelad på 3 handläggare/områden. Kontakt tas med alla personer som fyllt 79 år och som inte har hemtjänst. Kontakten inleds med att en folder ”Erbjudan om hembesök till kommuninvånare över 79 år” skickas ut. Därefter kontaktar biståndshandläggaren den äldre per telefon. Alla blir uppringda och ett frågeformulär har ställts samman som man följer under samtalets gång. Alla bli erbjudna hembesök även om en del företräder telefonsamtalet.

Huvudsyftet är att man som 79-åring och äldre ska veta att man har någonstans att vända sig för att få det stöd och den hjälp som man har rätt till.

Förbättringsmatriser

Utgångspunkt och beskrivning

Rapporten närmar sig nu slutet och den idoge läsaren har fått en stor mängd mått och resultat sig till livs och därmed också förmodligen en hel del funderingar kring hur man kan gå vidare i sitt utvecklingsarbete. Det finns ett ordspråk som heter att man ser inte skogen för alla trån. Det finns naturligtvis alltid en risk när man som i den här rapporten fördjupar sig i många aspekter och detaljer att man också lätt förlorar helhetsbilden av kommunen.

Vi har därför med hjälp av data från SCB tagit fram förbättringsmatriser för varje kommun i nätverket. Underlaget till förbättringsmatriserna kommer från brukarundersökningen som SCB gjort för Socialstyrelsens räkning. Det är viktigt att komma ihåg att prioriteringarna som vi visar endast bygger på brukarnas enkätsvar.

Förbättringsmatriserna ligger i rapportens bilaga och vi hoppas att den kan ge underlag för många engagerade, intressanta och roliga utvecklingsarbeten framöver i våra kommuner.

Den horisontella axeln i bilagans diagram, beskriver hur viktig frågan är för brukarens helhetsbedömning av hemtjänst eller särskilt boende. Den vertikala axeln i diagrammet anger det betyg som brukaren gett respektive fråga.

Ju längre ut till höger en fråga redovisas i matrisen desto större effekt har frågan för brukarens helhetsbedömning av verksamheten.

I hörnan högst upp till vänster i matrisen visas de områden som brukaren tycker att verksamheten utför mycket bra. Men samtidigt anser inte brukaren att dessa områden är särskilt viktiga i verksamheten. Här kan alltså verksamheten mest försöka *bevara den kvalitetsnivå* man har.

I hörnet längst ned till vänster visas de områden där brukaren inte ger verksamheten något högt betyg. Samtidigt tycker brukaren att dessa områden inte är så väsentliga för verksamheten. De områdena kan i ett förbättringsarbete alltså *ges lägre prioritet*.

I den *övre högra hörnan* av matrisen finns de områden som brukaren både ger verksamheten högt betyg i och anser att områdena är mycket viktiga för verksamheten. Vi kan därför säga att dessa områden *kan, om möjligt, förbättras* eftersom de är så viktiga för brukarens upplevelse av en hög kvalitet i

verksamheten. Samtidigt får vi högt betyg här så vi kan kanske inte förbättra så mycket mer.

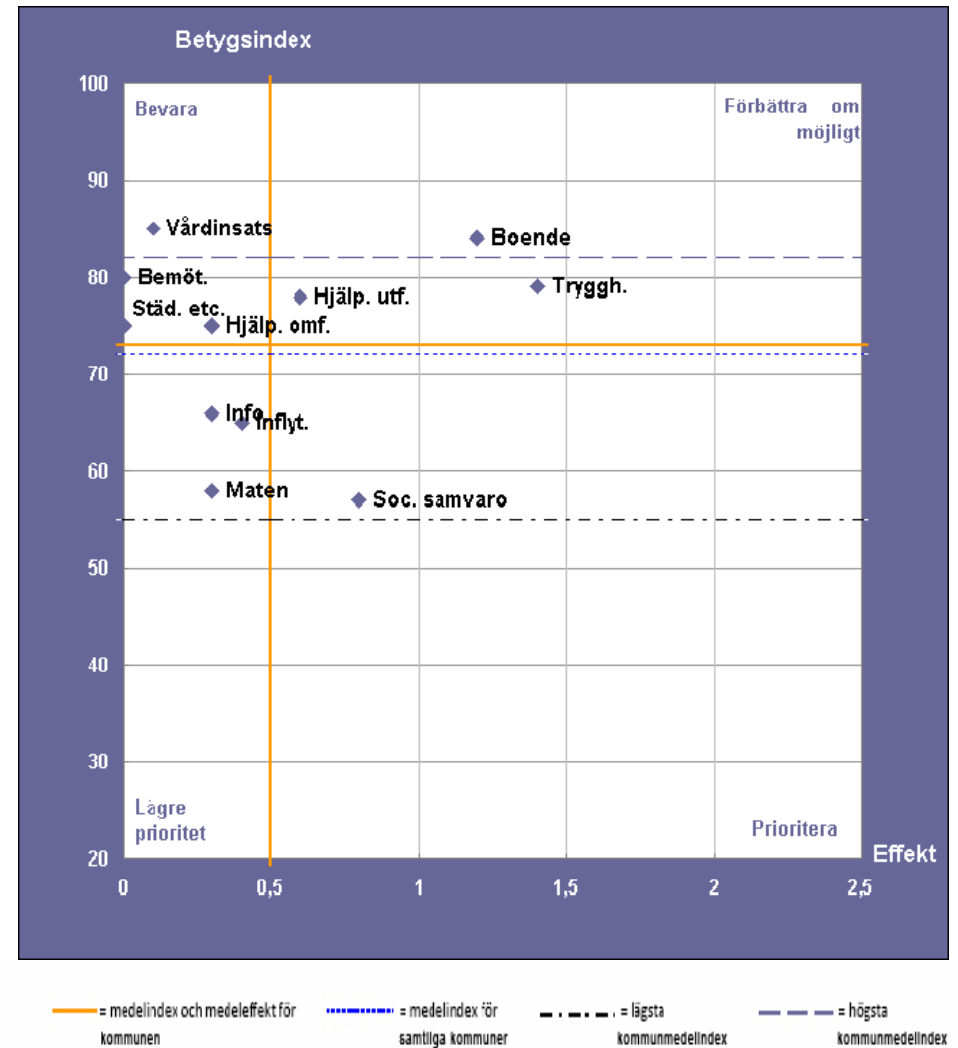
Slutligen har vi *hörnan längst ned till höger*. Detta är den viktigaste hörnan när vi ska prioritera i vårt förbättringsarbete. Här finns de områden som brukaren tycker är mycket viktiga för att verksamheten ska uppfattas som optimal. Samtidigt är det de områden som brukaren ger verksamheten lägst betyg. Det betyder att även små förbättringar av de områdena gör att brukaren upplever verksamheten som helhet mycket bättre. Vill vi snabbt få mer nöjda brukare ska vi alltså *först prioritera områdena längst ned i matrisens högra hörna*.

Äldreboendeindex, Alingsås

Brukarnas bedömning av äldreboende våren 2010

Kommungrupp:	mellan, medel
Kommun:	Alingsås
NKI	72
Trygghet i boendet	86
Antal svarande	165
Andel svarande (%)	59
Medelindex	73
Medeleffekt	0,5

Faktor	Betygsindex	Effekt-mått
Informationen	66	0,3
Bemötandet	80	0,0
Inflytandet	65	0,4
Tryggheten	79	1,4
Hjälpens/omvårdnadens omfattning	75	0,3
Maten	58	0,3
Städning, tvätt och dusch	75	0,0
Vårdinsatser	85	0,1
Social samvaro och aktiviteter	57	0,8
Hjälpens/omvårdnadens utförande	78	0,6
Boendemiljön	84	1,2

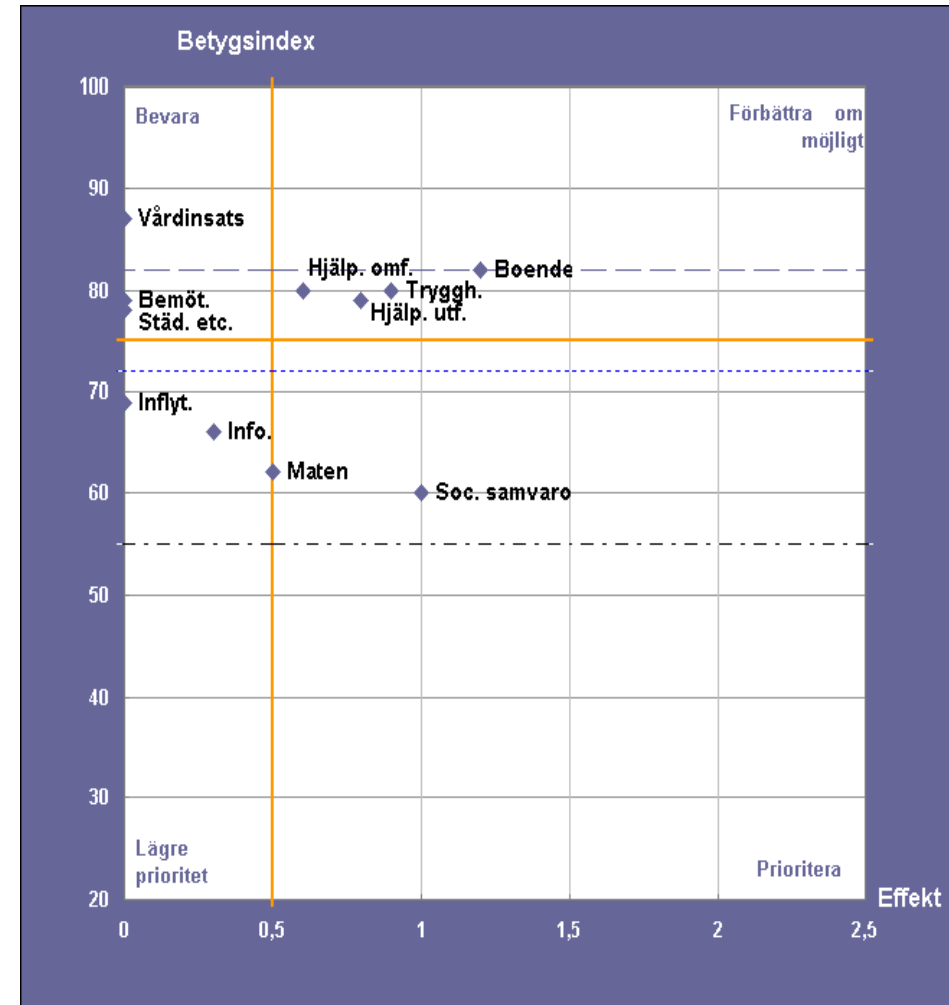


Äldreboendeindex, Falköping

Brukarnas bedömning av äldreboende våren 2010

Kommungrupp:	mellan, höga
Kommun:	Falköping
NKI	74
Trygghet i boendet	86
Antal svarande	193
Andel svarande (%)	60
Medelindex	75
Medeleffekt	0,5

Faktor	Betygs-index	Effekt-mått
Informationen	66	0,3
Bemötandet	79	0,0
Inflytandet	69	0,0
Tryggheten	80	0,9
Hjälpens/omvårdnadens omfattning	80	0,6
Maten	62	0,5
Städning, tvätt och dusch	78	0,0
Vårdinsatser	87	0,0
Social samvaro och aktiviteter	60	1,0
Hjälpens/omvårdnadens utförande	79	0,8
Boendemiljön	82	1,2



— = medelindex och medeleffekt för kommunen
- - - = medelindex för samtliga kommuner
- - - = lägsta kommunmedelindex
- - - = högsta kommunmedelindex

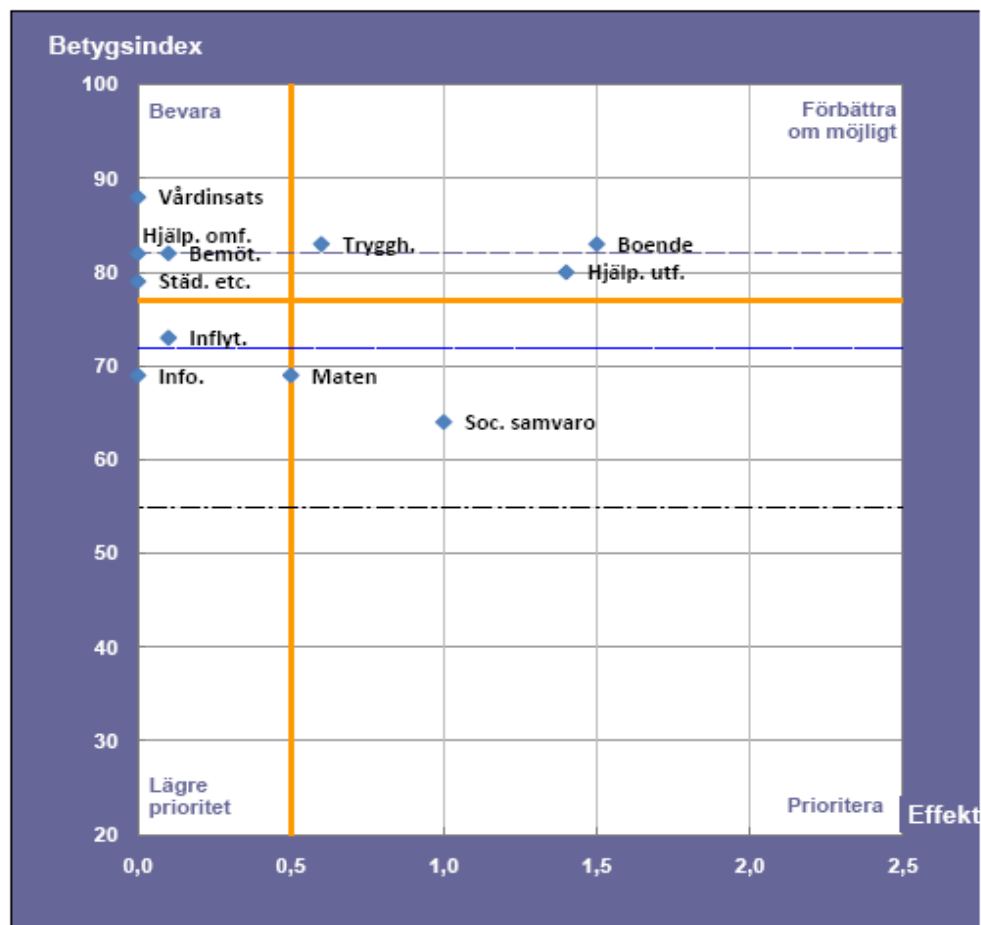
Äldreboendeindex, Lidköping



Nöjd-Kund-Index (NKI)	
Brukarnas bedömning av äldreboende	
Kommungrupp:	mellan, medel
Kommun:	Lidköping
Våren 2010	
NKI	77
Trygghet i boendet	88
Antal svarande	251
Andel svarande (%)	72
Medelindex	77
Medeleffekt	0,5

Faktor	Betygsindex	Effekt-mått
Informationen	69	0,0
Bemötandet	82	0,1
Inflytandet	73	0,1
Tryggheten	83	0,6
Hjälpens/omvårdnadens omfattning	82	0,0
Maten	69	0,5
Städning, tvätt och dusch	79	0,0
Vårdinsatser	88	0,0
Social samvaro och aktiviteter	64	1,0
Hjälpens/omvårdnadens utförande	80	1,4
Boendemiljön	83	1,5

Diagram 2: Prioriteringsmatris för äldreboende



— = medelindex och medeleffekt för kommunen

--- = medelindex för samtliga kommuner

--- = lägsta kommunmedelindex

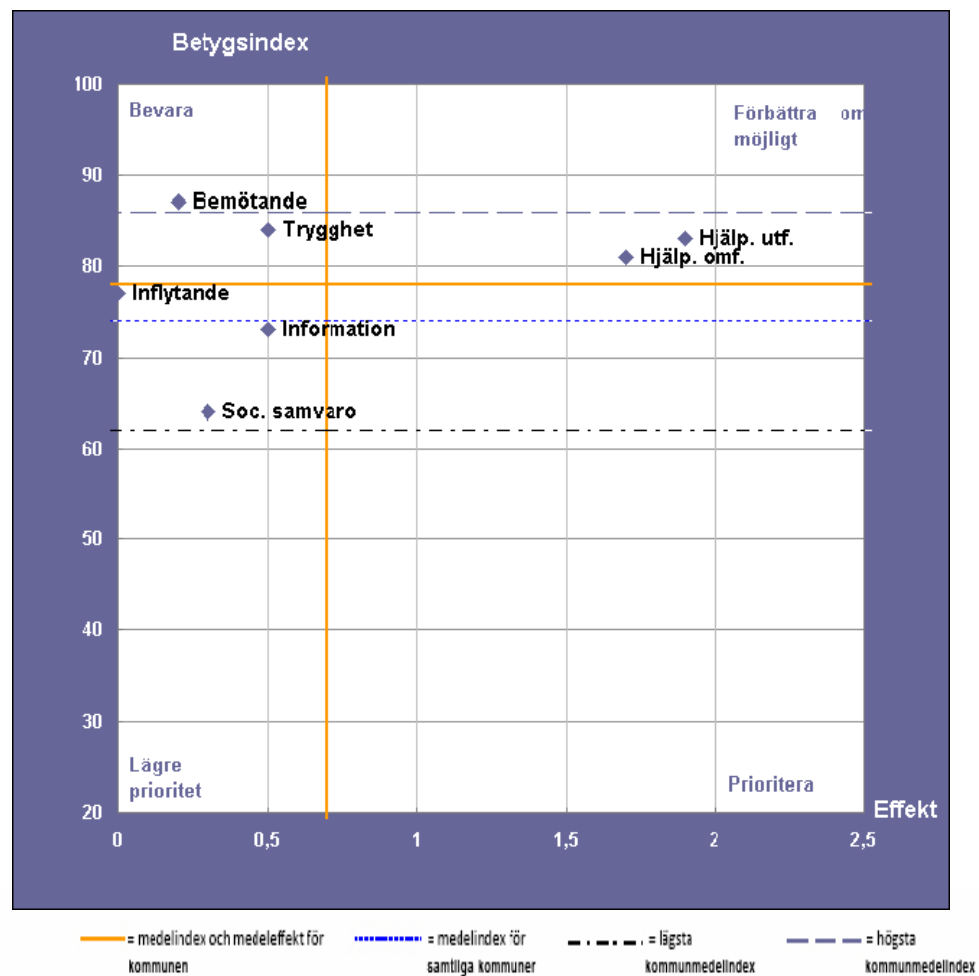
--- = högsta kommunmedelindex

Hemtjänstindex, Alingsås

Brukarnas bedömning av hemtjänsten våren 2010

Kommungrupp:	mellan, medel
Kommun:	Alingsås
NKI	78
Trygghet i boendet	85
Antal svarande	238
Andel svarande (%)	72
Medelindex	78
Medeleffekt	0,7

Faktor	Betygsindex	Effekt-mått
Informationen	73	0,5
Bemötandet	87	0,2
Inflytandet	77	0,0
Tryggheten	84	0,5
Hjälpens omfattning	81	1,7
Social samvaro och aktiviteter	64	0,3
Hjälpens utförande	83	1,9

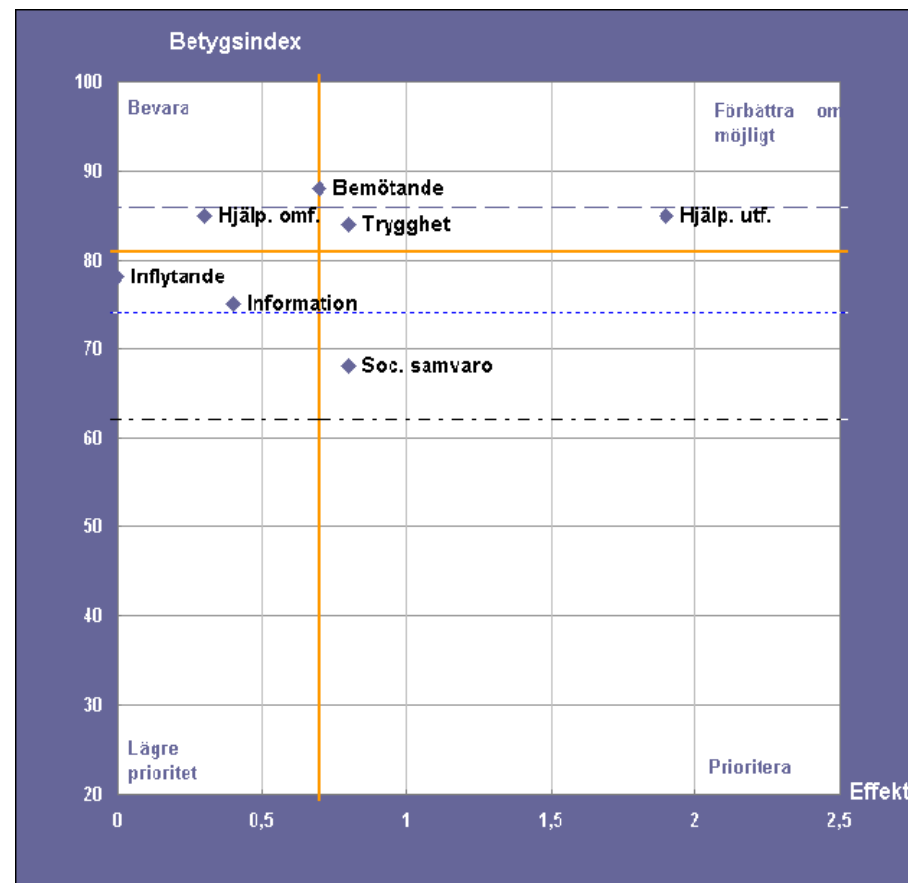


Hemtjänstindex, Falköping

Brukarnas bedömning av hemtjänsten våren 2010

Kommungrupp:	mellan, högt
Kommun:	Falköping
NKI	81
Trygghet i boendet	87
Antal svarande	198
Andel svarande (%)	72
Medelindex	81
Medeleffekt	0,7

Faktor	Betygsindex	Effekt-mått
Informationen	75	0,4
Bemötandet	88	0,7
Inflytandet	78	0,0
Tryggheten	84	0,8
Hjälpens omfattning	85	0,3
Social samvaro och aktiviteter	68	0,8
Hjälpens utförande	85	1,9



— = medelindex och medeleffekt för kommunen
 - - - = medelindex för samtliga kommuner
 - - - = lägsta kommunmedelindex
 - - - = högsta kommunmedelindex

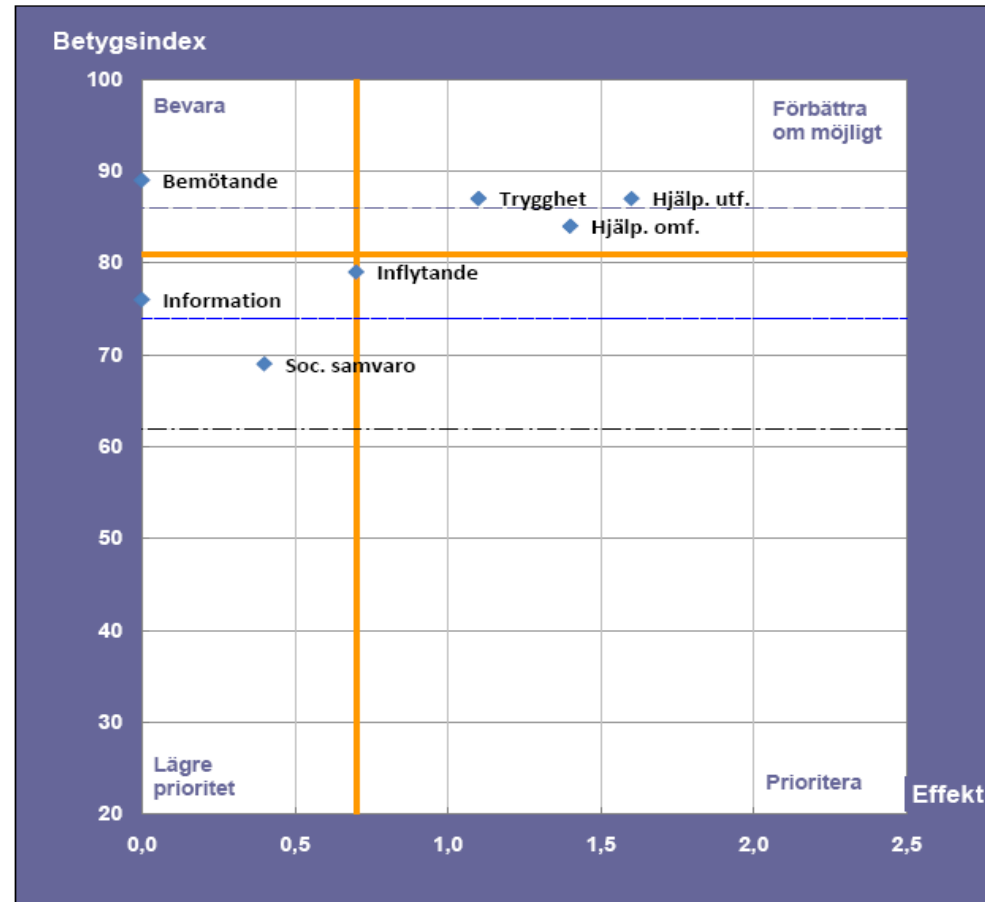
Hemtjänstindex, Lidköping



Nöjd-Kund-Index (NKI)	
Brukarnas bedömning av hemtjänsten	
Kommungrupp:	mellan, medel
Kommun:	Lidköping
Våren 2010	
NKI	82
Trygghet i hemmet	87
Antal svarande	516
Andel svarande (%)	81
Medelindex	81
Medeleffekt	0,7

Faktor	Betygsindex	Effekt-mått
Informationen	76	0,0
Bemötandet	89	0,0
Inflytandet	79	0,7
Tryggheten	87	1,1
Hjälpens omfattning	84	1,4
Social samvaro och aktiviteter	69	0,4
Hjälpens utförande	87	1,6

Diagram 2: Prioriteringsmatris för hemtjänst



— = medelindex och medeleffekt för kommunen

..... = medelindex för samtliga kommuner

--- = lägsta kommunmedelindex

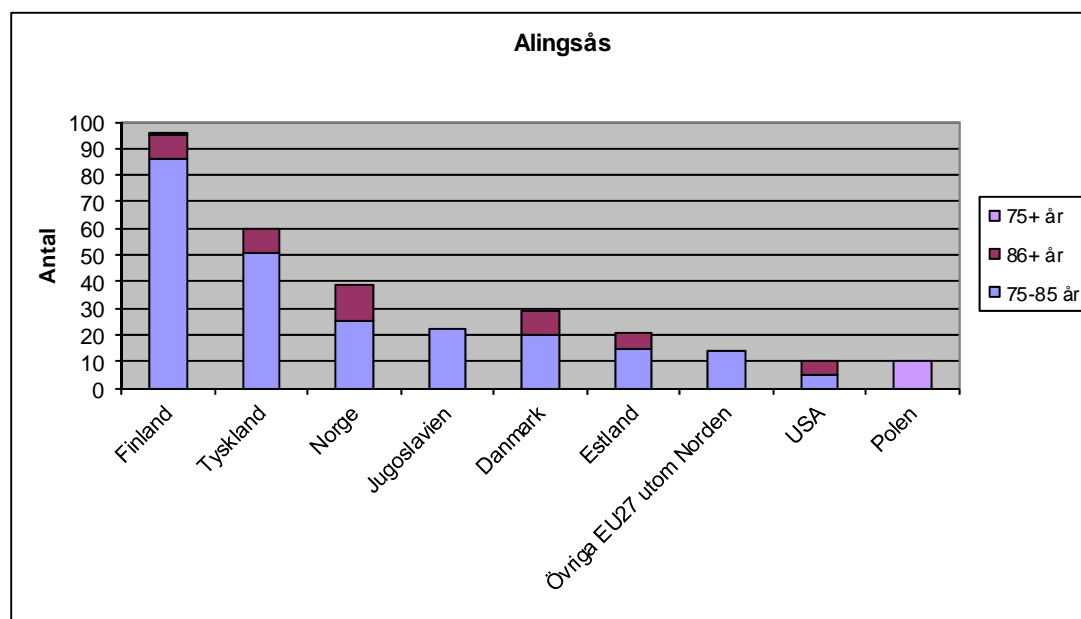
— = högsta kommunmedelindex

Utrikesfödda

I diagrammet visas de största invandrargrupperna (födda utomlands eller är födda i Sverige men har 2 föräldrar som är födda utomlands) i respektive kommun för åldersgrupperna 75-85 år samt 86 år eller äldre. Endast grupper omfattande 10 personer eller mer har tagits med på grund av integritetsskäl. För delgrupperna har minsta storleken för att särskilt visa gruppen varit 5 personer. I staplarna som är 75+ år är en av delgrupperna mindre än fem personer, därför visas endast totalen.

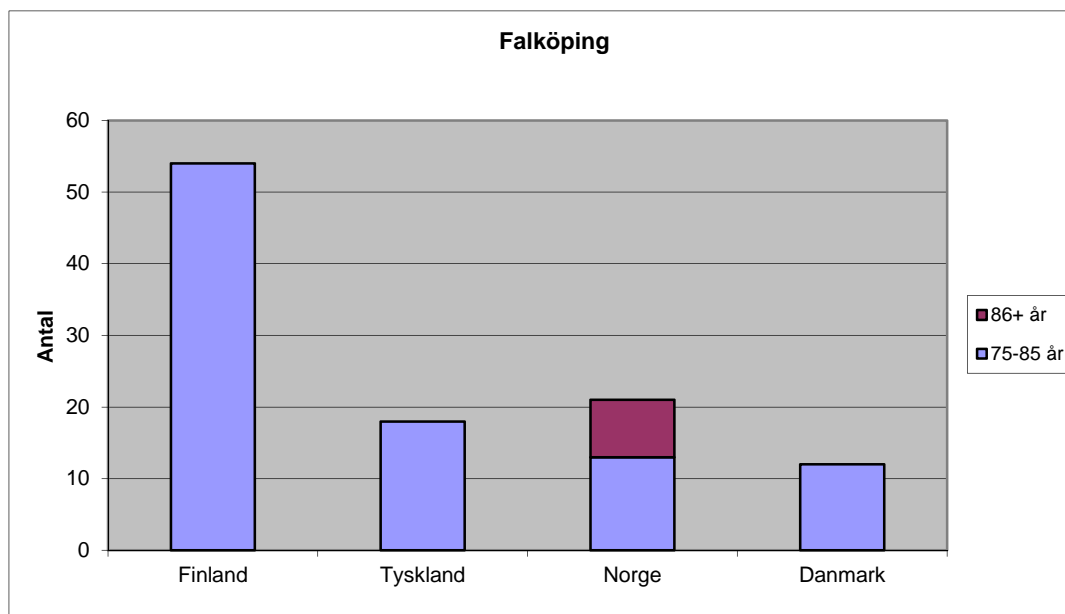
Diagrammet visar dels 86+ åringar, en åldersgrupp som i stor utsträckning redan idag behöver ta del av äldreomsorgens tjänster, och 75-85 åringar där det kan finnas behov av äldreomsorg idag eller på några års sikt.

Även rekryteringsbasen för dessa invandrargrupper, det vill säga antal i åldersgruppen 19-64 år, visas i tabell under diagrammet. Detta kan vara ett underlag för kommunerna att använda i rekryteringssammanhang och planering av bemanning för att förbättra för kommuninvånarna att ha möjlighet till att välja personal som talar brukarens modersmål.



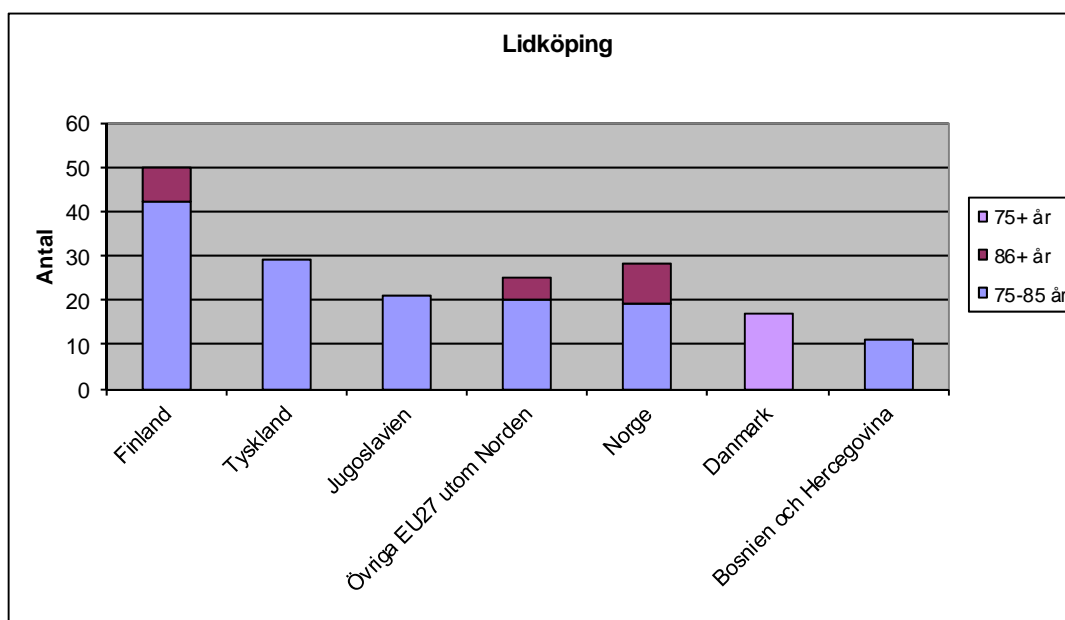
Rekryteringsbas, antal 19-64 åringar

Finland	235
Tyskland	84
Norge	107
Jugoslavien	215
Danmark	67
Polen	122



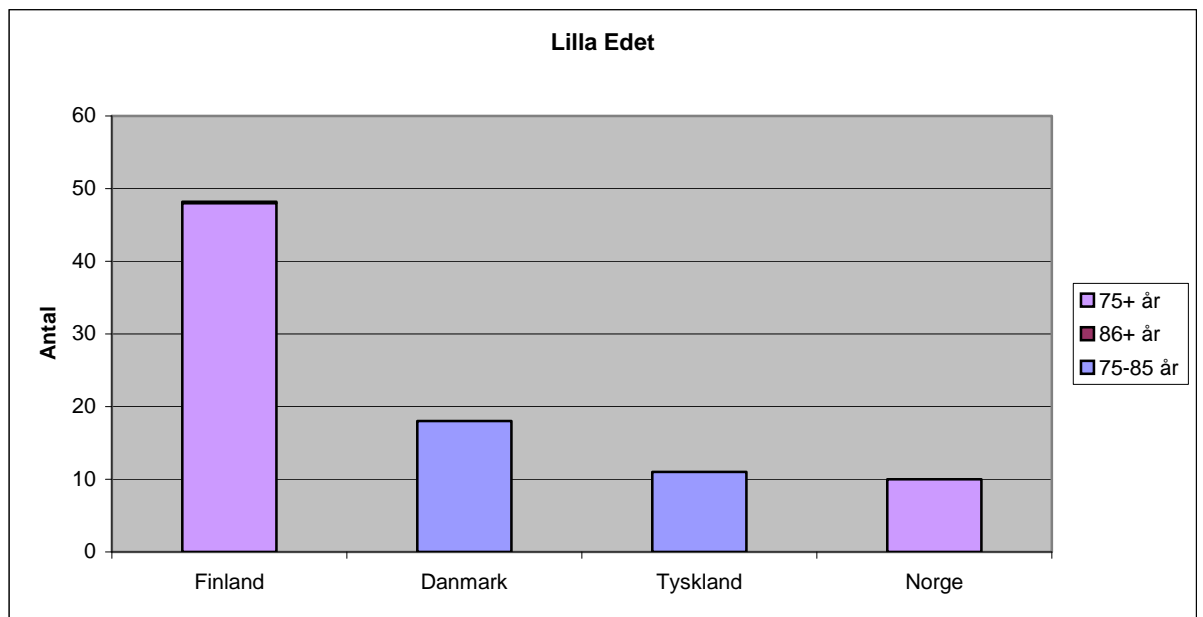
Rekryteringsbas, antal 19-64 åringar

Finland	104
Tyskland	53
Norge	78
Danmark	51



Rekryteringsbas, antal 19-64 åringar

Finland	92
Tyskland	69
Norge	67
Jugoslavien	303
Danmark	62
Bosnien och Hercegovina	203



Rekryteringsbas, antal 19-64 åringar

Finland	321
Tyskland	36
Norge	64
Danmark	58