



Äldreomsorg

En jämförelse av kommunens äldreomsorg
ur ett medborgarperspektiv

Nätverk SÖRV • Deltagande kommuner:
Robertsfors, Storuman, Vilhelmina, Överkalix

2008-03-18

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

Innehåll

Innehåll.....	2
1.1 Bakgrund	4
1.2 Metod och avgränsning.....	5
2. Sammanfattning	6
3. Äldreboendeindex	8
3.1 Utgångspunkt och beskrivning	8
3.2 Resultat.....	9
3.3 Sammantaget resultat och kostnad.....	13
3.4 Kostnader och relationer.....	14
3.5 Kommentarer	14
4. Nöjd brukarindex (NBI) i Särskilt boende	15
4.1 Utgångspunkt och beskrivning	15
4.2 Resultat av NBI inom nätverket	16
4.3 Kommentar	17
5. Läkartid för de äldre i särskilt boende.....	18
5.1 Kommentar	18
6. Väntetid till särskilt boende	19
6.1 Utgångspunkter och beskrivning	19
6.2 Resultat	19
6.3 Kommentar	20
7. Andel beslut som ändrats av Länsrätten.....	21
7.1 Utgångspunkt och beskrivning	21
7.2 Resultat	21
7.3 Kommentarer	21
8. Kostnad för utskrivningsklara patienter	22
8.1 Utgångspunkt och beskrivning	22
8.2. Resultat	22
8.3 Kommentar	23
9. Avvikelsehantering	25
9.1 Utgångspunkt och beskrivning	25
9.2 Resultat	25
9.3 Kommentar	26
10 Hemtjänstindex	27
10.1 Utgångspunkt och beskrivning	27
10.2 Vad innehåller hemtjänsten?.....	28
10.3 Kommentar	28
10.4 Vad innehåller de olika tjänsterna?.....	29
10.5 Sammanlagt värde för innehåll och servicenivåer	32
10.6 Kommentar	32
10.7 Effektivitetsmått	32
10.8 Kommentar	33
10.9 Hemtjänstens avgifter - Var är det mest förmånligt att bo för den äldre?	33
10.10 Kommentar	34
11 Nöjd brukarindex - Hemtjänsten	35
11.1 Utgångspunkt och beskrivning	35
11.2 Resultat	35
11.3 Kommentar	36
12 Personkontinuitet i hemtjänsten	37
12.1 Utgångspunkter och beskrivning	37

12.2	Resultat	37
12.3	Kommentar	37
13	Brukartid	38
13.1	Utgångspunkter och beskrivning	38
13.2	Resultat	38
13.3	Kommentar	41
14	Information.....	42
14.1	Utgångspunkt och beskrivning	42
14.2	Undersökarens kommentarer	43
14.3	Kommentarer	45
15	Uppsökande verksamhet	47
	Robertsfors kommun	47
	Storuman.....	47
	Överkalix	48
16	Anhörigstöd.....	49
	Robertsfors kommun	49
	Storuman.....	49
	Vilhelmina	50

1.1 Bakgrund

Nätverket SÖRV är ett av ca tjugo nätverk som ingår i det treåriga nationella Jämförelseprojektet. De kommuner som deltar i nätverket är Robertsfors, Storuman, Vilhelmina och Överkalix.

Tillsammans finns det över 26 000 invånare i dessa kommuner. Nätverket SÖRV har i sin första rapport haft uppdraget från sin styrgrupp att jämföra äldreomsorgen mellan kommunerna ur ett medborgarperspektiv.

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

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

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

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

- Vi ska undvika att ta fram en ny sifferskog. Ett par enkla och mer eller mindre ”givna” mått ska ges uppmärksamhet.
- Vi ska ta fram kvalitetsmått utifrån i första hand ett kommunlednings- eller medborgarperspektiv. Inte ett professionellt perspektiv.
- Fokus ska vara att hitta de goda exemplen. Dessa exempel ska lyftas fram och andra kommuner ska ges tillfälle att plocka idéer till den egna verksamheten.
- Sambandet mellan kostnader/resurser och kvalitet ska belysas. Syftet är att se om det finns ett direkt samband mellan höga kostnader och hög kvalitet.
- Förklaringar till skillnader överlämnas till respektive kommun att analysera.
- Det är omöjligt att ta fram en helt ”sann” och heltäckande bild av verksamhetens kvalitet med ett par mått. Måtten ska ses som indikatorer på att det finns skillnader i kvalitet. Dessa skillnader kan sedan ges olika förklaringar.

1.2 Metod och avgränsning

Projektgruppen har i sitt arbete hämtat statistik och uppgifter från centrala dataregister där det visat sig möjligt. Merparten av måtten har dock fått undersökas lokalt genom att ibland göra retrospektiva studier och ibland genomföra undersökningar under gemensamma undersökningsveckor. SÖRV nätverk har i ett första steg valt att titta på särskilt boende och hemtjänsten ur främst femton olika delar. Avseende Hemtjänstindexet och Äldreboendeindex är nätverket en pilotgrupp, där indikatorer, värdering och resultatredovisning successivt kommer att utvecklas.

Rapporten består av femton delar:

1. Äldreboendeindex
2. Väntetid till särskilt boende
3. Andel beslut som ändrats av Länsrätten
4. Nöjd brukarindex – Särskilt boende
5. Läkartid
6. Väntetid till särskilt boende
7. Andel beslut som ändrats av Länsrätt
8. Kostnad för utskrivningsklara patienter
9. Avvikelsehantering
10. Hemtjänstindex
11. Nöjd brukarindex – Hemtjänst
12. Antal olika hemtjänstpersonal som hjälper den äldre
13. Brukartid
14. Information till allmänheten om äldreomsorgen
 - Tryckt material
 - Webbssidor
15. Uppsökande verksamhet
16. Anhörigstöd

2. Sammanfattning

Nätverket SÖRV är ett av tjugo nätverk som ingår i det treåriga nationella jämförelseprojektet. De kommuner som deltar i nätverket är Robertsfors, Storuman, Vilhelmina och Överkalix. Tillsammans finns det över 26 000 invånare i dessa kommuner. Nätverket SÖRV har i sin första rapport haft uppdraget från sin styrgrupp att jämföra äldreomsorgen, såväl särskilt boende som hemtjänst ur ett medborgarperspektiv.

Nätverket har som ett av de första använt sig av ett flertal nya resultatmått såsom exempelvis äldreboendeindex, hemtjänstindex, avvikelshantering med mera för att fånga kvalitativa aspekter inom äldreomsorgen. Resultatet visar på stora likheter mellan kommunerna men även på skillnader inom de särskilda boendena. Där det främst finns skillnader är vårdtagarnas möjlighet till aktiviteter, både organiserade gemensamma och vardagsnära individuella. Kommunernas kostnader för boendena varierar stort och det finns ingen direkt relation mellan kostnaderna och det uppnådda resultatet. Orsakerna till skillnaderna måste troligen hittas inom andra områden.

Två kommuner har undersökt nöjdheten hos äldreboendena. Båda kommunerna visar på mycket stor nöjdhet men vi kan konstatera att det finns ingen relation mellan nöjdheten och den kvalitetsnivå som erbjuds.

Läkartiden för äldre på äldreboendena visar på ganska stora skillnader mellan kommunerna.

Väntetiden till särskilt boende varierar mellan kommunerna. Ingen kommun har längre väntetid än dryga två månader vilket är ett mycket bra resultat.

Av totalt över tusen beslut som tagits i de fyra kommunernas äldreomsorg under 2007 har inget beslut ändrats av Länsrätten.

När det gäller utskrivningsklara patienter och dess kostnader så visar nätverket på mycket låga siffror. Variationer finns dock mellan kommunerna. Överkalix visar upp ett mycket bra resultat i antal dagar per person, 2 dagar i snitt, och därmed en låg kostnad per person. Storuman har också ett mycket bra resultat i antalet personer, 3 stycken, som väntat på en plats till särskilt boende.

När det gäller läkemedelsavvikelser så finns det differenser mellan kommunerna. Det bästa resultatet har Överkalix med 0,02 avvikelser per boendeplats.

För att få en bild av vad hemtjänsten kan bestå av och vilken servicenivå de olika tjänsterna innehåller har ett hemtjänstindex använts. Det finns stora likheter i serviceutbudet inom hemtjänsten mellan kommunerna samtidigt som det finns skillnader. I det samlade serviceutbudet ligger tre av nätverkskommunerna på i stort sett samma nivå. Överkalix skiljer sig med en lägre servicenivå än de övriga tre. Om vi lägger till undersökningen av servicenivåerna i de olika tjänsterna visar Robertsfors upp den högsta nivån tätt följd av Vilhelmina. Ställer vi servicenivån i förhållande till kostnaden per hemtjänsttagare får vi inga direkta samband. Vilhelmina har den högsta kostnaden per hemtjänsttagare och en relativt hög servicenivå men Robertsfors har den högsta servicenivån men avsevärt lägre

kostnader, näst intill hälften av kostnaderna. Vad som är orsaken är en framtida uppgift för kommunerna att analysera.

När det gäller personkontinuiteten inom hemtjänsten, dvs. hur många olika personer som kommer hem till den äldre har alla nätverkets kommuner ett mycket bra resultat. Robertsfors har det bästa resultatet i undersökningen och kommer ned på 7 olika personer som besöker en hemtjänsttagare som får daglig hjälp under en två veckors period.

Robertsfors och Vilhelmina har undersökt hur mycket tid som hemtjänsten lägger på direkta kontakter med sina hemtjänsttagare. Undersökningarna visar på en brukartid mellan 50 och 60 %. Detta är i jämförelse med många andra kommuner ett relativt "normalt" resultat vid en första mätning med denna metod.

Informationen till kommunens invånare är viktig kvalitetsfråga. Kan man ta del av och finna svar på viktiga frågor? Projektgruppen har undersökt kommunernas webbsidor och skriftliga informationsmaterial utifrån ett femtontal vanliga medborgarfrågor. När det gäller informationen på webbsidorna finns en stor förbättringspotential för många kommuner. När det gäller skriftliga materialet så är det Vilhelmina som utmärker sig med de bästa resultaten. De har en mycket smakfull serie av små skrifter som presenterar viktiga delar av äldreomsorgen. Robertsfors har även en enkel och informativ skrift om sitt anhörigstöd som är värt att nämnas som ett gott exempel. I sin helhet visar området på att det behövs förbättringar.

3. Äldreboendeindex

3.1 Utgångspunkt och beskrivning

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

En framkomlig väg kan vara att sätta upp och fånga ett antal viktiga kvalitativa aspekter på de tjänster som erbjuds inom särskilt boende med utgångspunkt från den äldres perspektiv. Tillsammans kan aspekterna ge en samlad bild av förhållandena och vad som erbjuds de äldre och även lyfta starka sidor och förbättringsområden på såväl enhetsnivå som samlat i kommunen.

Kvalitetsaspekterna innehåll bygger på flera andra projekt och nätverks arbete med att ta fram en samlad kvalitetsbild. Bilden innehåller delvis resultatdimensioner men även den inriktning och de erbjudanden som kommunen ställer upp för att möta den enskildes behov med fokus på kvalitet. Kvalitetsbilden kan sedan kompletteras med andra mått såsom nöjdhet hos den äldre enligt den modell som presenteras på annan plats i rapporten. (NöjdBrukarIndex)

SÖRV nätverk har liksom flera andra nätverk velat prova denna modell och har utifrån diskussioner enats om nio olika kvalitetsområden som undersökts av respektive kommuns projektledare. Boendeenheternas chefer har fått svara på frågorna och varje kommun har därefter sammanställt kommunens resultat. Här nedan presenteras resultaten utifrån varje kvalitetsområde och kommun. Respektive boendeenhets svar presenteras separat av varje kommun. Därefter har varje kommuns resultat sammanvägts till ett sammantaget kvalitetsvärde. Poängen har indelats i följande värden:

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

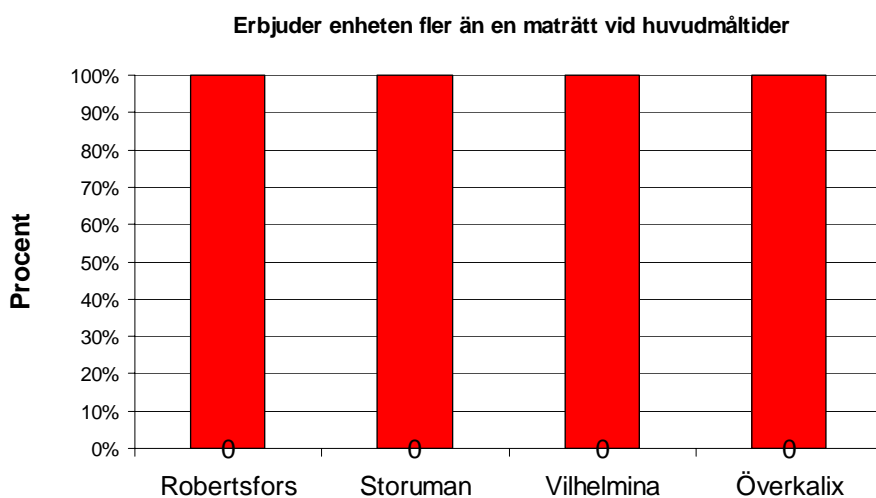
En färgskala har även använts för ytterligare tydliggöra resultaten. Denna fördelning är 1 poäng = röd, 2-3 poäng = gul, 4-5 poäng = grön.

Kvalitetsbilden kan dessutom ställas till den **kostnad** som finns för särskilda boenden vilket i sin tur ger ett effektivitetsmått som kan vara värdefullt i ett förbättringsarbete. Resultatet av detta effektivitetsmått presenteras i slutet av detta avsnitt.

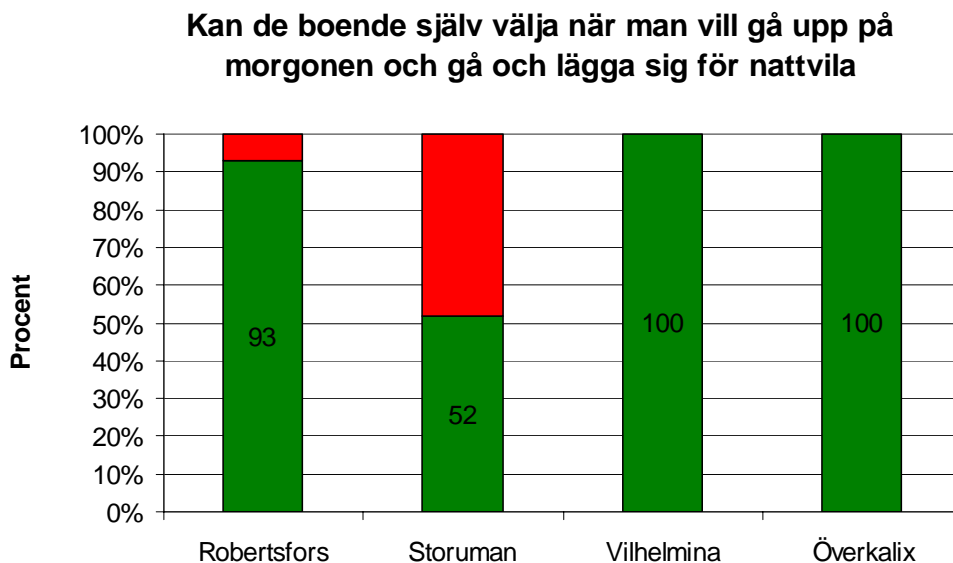
3.2 Resultat

Uppgifterna nedan baseras på det totala antalet personer i äldreboende (särskilt boende) i kommunen.

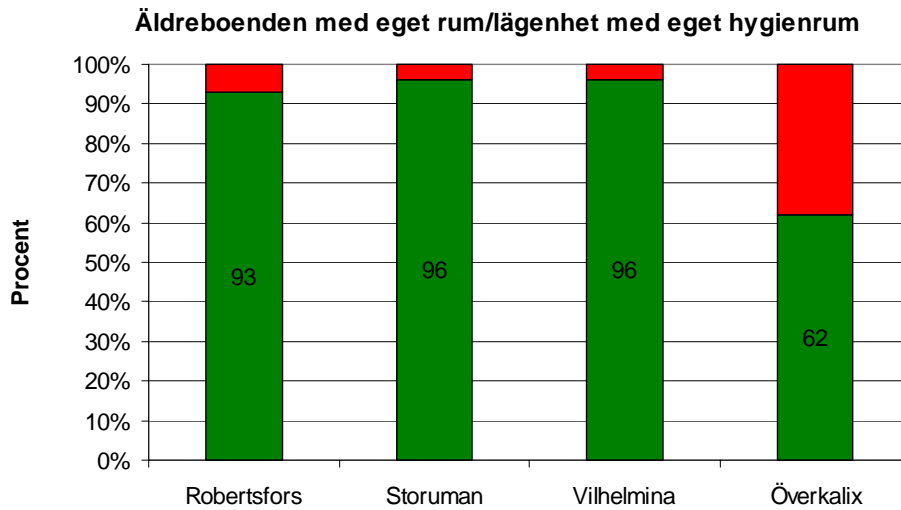
1. Erbjuder enheten fler än en maträtt vid huvudmåltider.



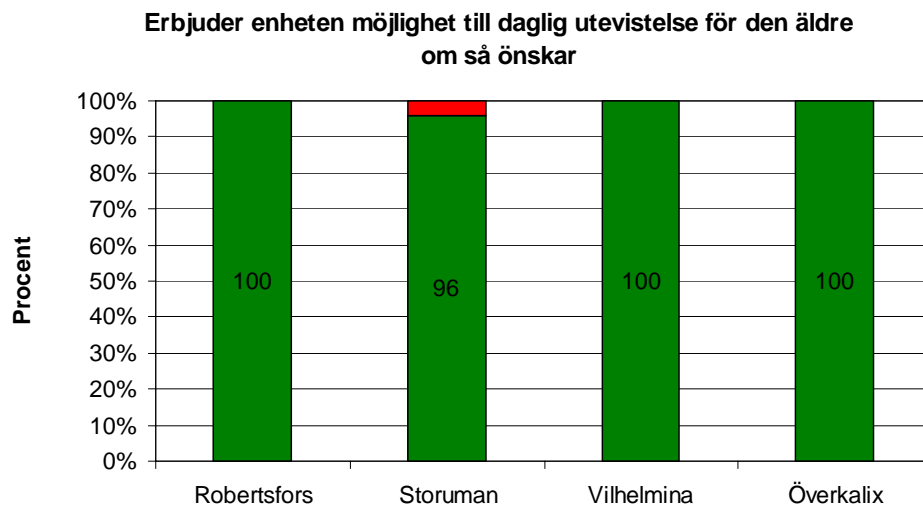
2. Kan de boende själv välja när man vill gå upp på morgonen och gå och lägga sig för nattvila



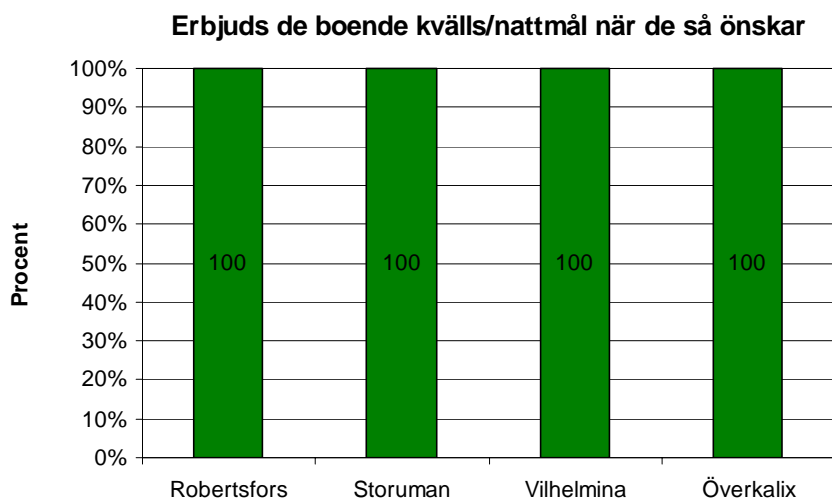
3. Har alla boende eget rum/lägenhet med eget hygienrum



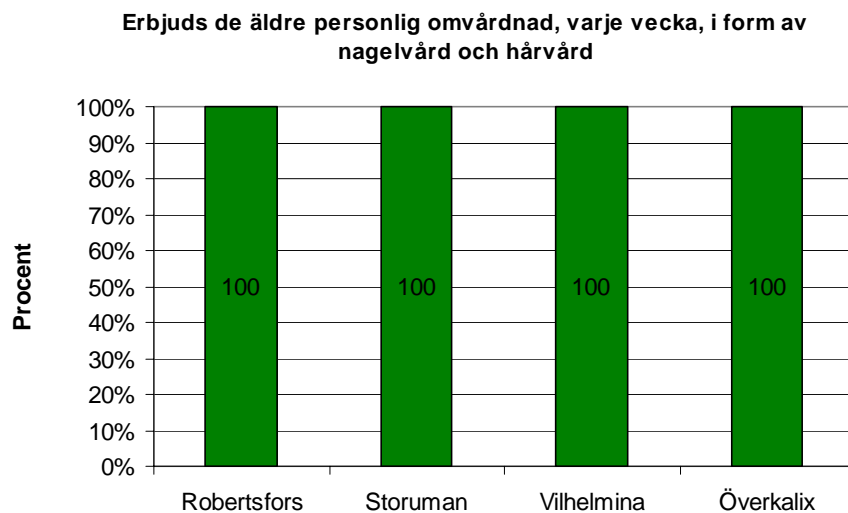
4. Erbjuder enheten möjlighet till daglig utevistelse för den äldre om så önskar



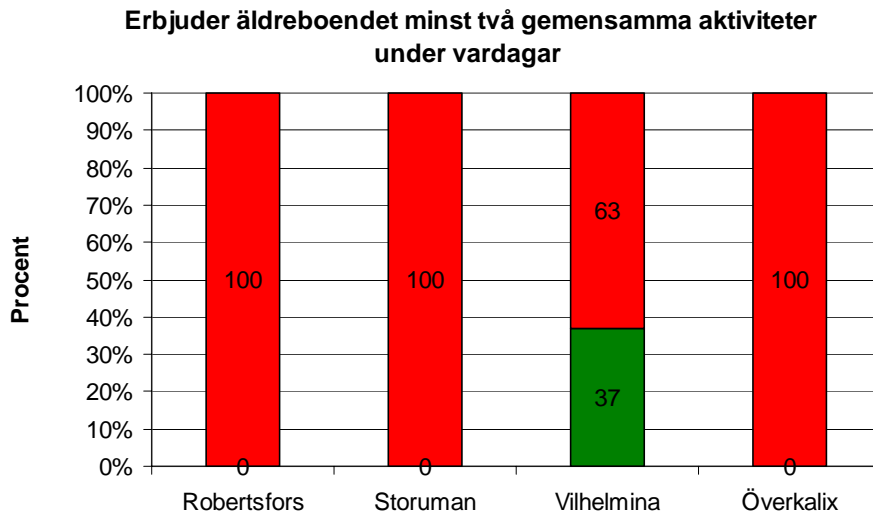
5. Erbjuds de boende kvälls-/nattmål när de så önskar?



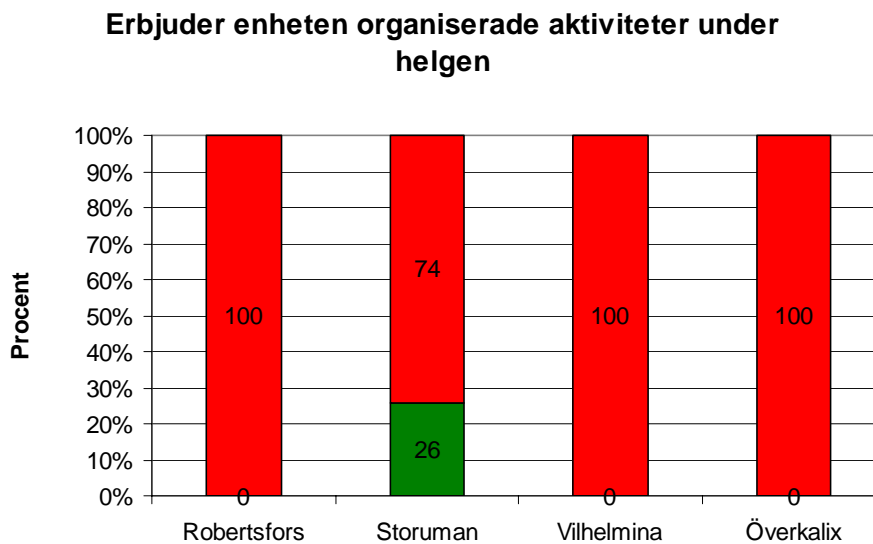
6. Erbjuds de äldre personlig omvårdnad, varje vecka, i form av nagelvård och hårvård



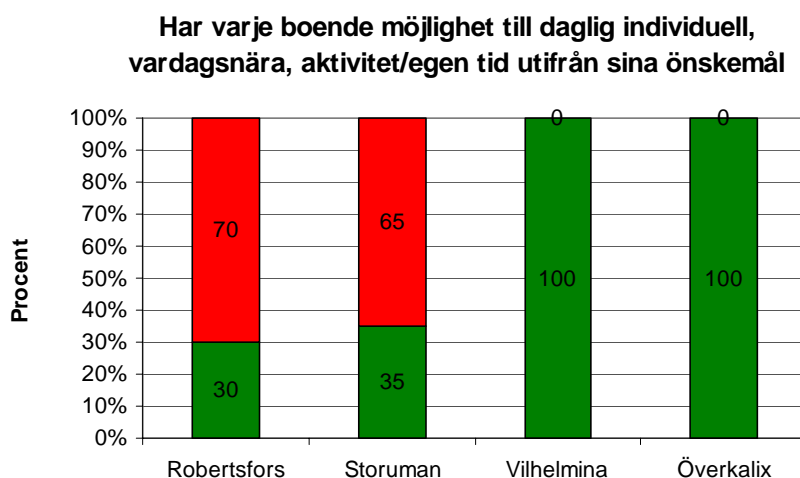
7. Erbjuder äldreboendet minst två gemensamma aktiviteter under varje vardag



8. Erbjuder enheten organiserade aktiviteter under helgen?



9. Har varje boende möjlighet till daglig individuell, vardagsnära, aktivitet/egen tid utifrån sina önskemål



3.3 Sammantaget resultat och kostnad

Om vi utgår från den nedan beskrivna omvandlingstabellen får vi följande resultat.

Kvalitetsindikator	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
1 "välja mellan fler än en maträtt"	1	1	1	1
2 "gå upp, gå och lägga sig när man själv önskar"	4	3	5	5
3 "boende i eget rum/lägenhet med eget hygienutrymme"	4	4	4	3
4 "daglig utevistelse om så önskas"	5	4	5	5
5 "kvälls-/nattmål när så önskas"	5	5	5	5
6 "personlig omvårdnad varje v. i form av nagel- och hårvård"	5	5	5	5
7 "två gemensamma aktiviteter under vardagar"	1	1	2	1
8 "organiserade aktiviteter under helgen"	1	2	1	1
9 "daglig individuell, vardagsnära, aktivitet utifrån sin önskemål"	2	2	5	5
Summa	25	25	31	28

Poängen har indelats i följande värden:

1-25% = 1 poäng

26-50% = 2 poäng

51-75% = 3 poäng

76-99% = 4 poäng

100% = 5 poäng

En färgskala har även använts för ytterligare tydliggöra resultaten. Denna fördelning är 1 poäng = röd, 2-3 poäng = gul, 4-5 poäng = grön.

Antal boendeplatser inom kommunens särskilda boenden

Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
118	133	144	119

Antal invånare samt antal personer i särskilt boende, över 80 år

	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
Antal invånare	7 000	6 400	7 200	3 800
Andel personer över 80 i särskilt boende	19,9	23,8	20,7	27,4

3.4 Kostnader och relationer

Kostnaden per vårdtagare i särskilt boende redovisas i ”Vad kostar verksamheten”, tabell 8b, och omfattar i huvudsak personalkostnader då lokalkostnaderna är exkluderade.

Kostnaden per person i särskilt boende och kvalitetsbild

	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix	Riket
Kostnad/person	499 000	406 664	588 899	476 841	480 383
Kvalitetsbild	25	25	31	28	30 not
Kostnad per kvalitetspoäng	19960	16266	18996	17030	16012

Not Avser snittet för 36 kommuner i projektet Kommunens Kvalitet i Korthet

3.5 Kommentarer

Utifrån den nio kvalitetsindikatorerna visar nätverkets kommuner både likheter och olikheter. Alla kommuner får i stort sett positiva resultat när det gäller erbjudanden av utevistelser, kvällsmål och personlig omvårdnad. Vissa skillnader finns avseende boendestandard och möjligheten att gå upp och gå lägga sig när man vill. Generellt kan dock sägas att det är i stort sett tre områden som kan betraktas som förbättringsområden. Dessa är aktiviteterna såväl på vardagar som på helgen, möjligheten att få välja mellan olika maträtter samt de dagliga individuella aktiviteterna.

Kostnaden per person i särskilt boende varierar kraftigt mellan kommunerna. Den lägsta kostnaden har Storuman med 406 664 kr medan Vilhelmina har den högsta med 588 899 kr. Orsaken till differensen kan vi inte se men den kan inte enkelt förklaras i att man har en högre servicenivå/kvalitetsbild utifrån indexets nio frågor.

4 Nöjd brukarindex (NBI) i Särskilt boende

4.1 Utgångspunkt och beskrivning

Det har under flera år diskuterats huruvida det skulle vara möjligt att genomföra nationella enkäter inom de kommunala verksamheterna för att kunna göra jämförelser och hitta goda exempel. Problemen är stora och många.

Jämförelseprojektet har därför valt att gå en annan och enklare väg för att uppnå jämförbara resultat mellan kommuner och kommunen själv. Sedan 15-20 år tillbaka gör alla kommuner olika brukarundersökningar inom stort sett alla områden. Ofta är tekniken en enkät som skickas till brukarna. I de flesta kommuner sker detta med regelbundenhet och man kan därför få långa serier som visar på den egna utvecklingen. Modellen tar sin utgångspunkt i detta förhållande. Tillsammans med SCB har ett begränsat antal frågor tagits fram inom respektive kommunal verksamhet som enkelt kan infogas i den redan befintliga enkäten i kommunen. Frågorna är därmed gemensamma för alla kommuner och kan på så sätt vara underlag för att sammanställa resultat som är jämförbara. Resultaten av dessa undersökningar kommer i framtiden att samlas in på nationell basis och sammanställas av SKL. Modellen har kallats NöjdBrukarIndex och 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 till 10.

Resultaten kommer framöver att samlas in av SKL på nationell basis och årligen publiceras i förbundets Öppna Jämförelser.

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

4.2 Resultat av NBI inom nätverket

I nätverket har Vilhelmina och Överkalix genomfört brukarundersökningar bland sina äldreboende och hemtjänsttagare samt deras anhöriga. Detta ger ett värdefullt tillskott i att bedöma kvaliteten på de olika verksamheterna. Robertsfors genomförde en brukarundersökning vid undersökningens start och har därför inte hunnit ta med de tre frågorna.

Vårdtagare

Vårdtagare	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
Nöjd Brukar Index			85	85
Hur nöjd är Du med hjälpen i sin helhet?			9,0	9,0
Hur väl uppfyller hjälpen Dina förväntningar på den?			8,6	8,8
Föreställ Dig en hjälp som är <i>perfekt</i> i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån en perfekt hjälp är den som Du får?			8,3	8,2
Svarsfrekvens			21 %	42 %

Ställer vi detta i relation till kommunens serviceutbud/nivå får vi följande bild:

	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
NöjdBrukarIndex			85	85
Servicenivå			31	28

Närstående

Närstående	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
Nöjd Brukar Index			78	80
Hur nöjd är Du med hjälpen i sin helhet?			8,6	8,7

Hur väl uppfyller hjälpen Dina förväntningar på den?			7,6	8,8
Föreställ Dig en hjälp som är <i>perfekt</i> i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån en perfekt hjälp är den som Du får?			7,8	8,2
Svarsfrekvens			24 %	59 %

Ställer vi detta i relation till kommunens serviceutbud/nivå får vi följande bild:

	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
NöjdBrukarIndex			78	80
Servicenivå			31	28

4.3 Kommentar

Både Vilhelmina och Överkalix visar på mycket goda resultat i sina undersökningar. De undre gränserna som kan indikera på att det finns problem i verksamheterna ligger kring 70 och erfarenheterna säger att det är mycket svårt att komma över 90.

Vilhelmina

Vilhelmina kommun ser ett värde i att göra dessa enkätundersökningar för att kunna följa utvecklingen inom resp. område. Undersökningen bör inte göras varje år, utan med ett par års intervall.

Överkalix

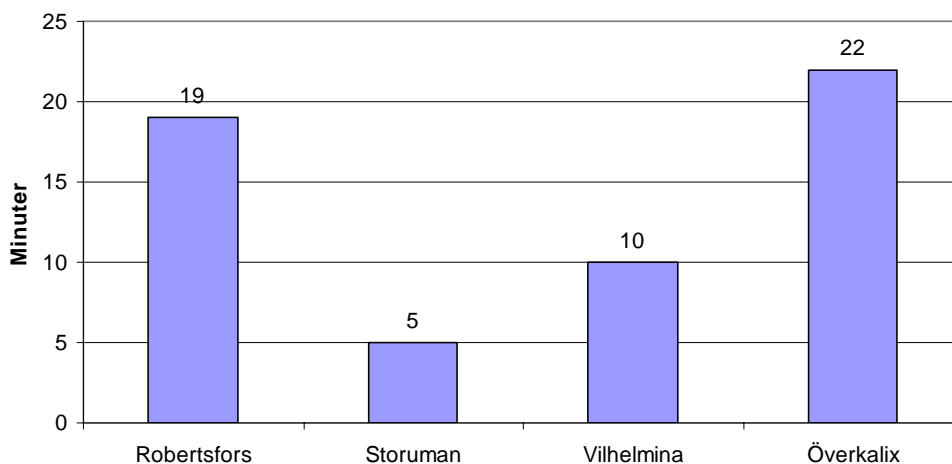
I Överkalix har man under senare tid bedrivit ett projekt där personalen har arbetat med frågor rörande bra bemötande i äldreomsorgen och det är en fråga man ständigt har på dagordningen.

- Man arbetar medvetet för att ge en mycket bra vård och omtanke i livets slutskede -Låg personalomsättning - rutinerad och engagerad personal. Eftersom det är en liten kommun är den sociala kontrollen och personkännedomen stor.
- Medborgarna har hög tillit till vården i äldreomsorgen.

5. Läkartid för de äldre i särskilt boende

Läkartiden är en viktig kvalitetsfråga för de särskilda boendena. Många äldre är i ett stort behov av läkarhjälp och det kan därför ses som en viktig trygghetsfaktor. Det är oftast inte kommunen som själv avgör denna fråga utan det bygger på en överenskommelse med landstinget. Det är en viktig förklaring till olika resultat. Nedan redovisas hur fördelningen sker mellan kommun utifrån genomsnittlig läkartid per person i särskilt boende.

Läkartid i minuter per person och månad på äldreboendet



5.1 Kommentar

Läkartiden varierar stort mellan kommunerna. Den kortaste läkartiden har Storuman med 5 minuter per person och månad. Den längsta tiden har Överkalix med 22 minuter, dvs. drygt 4 gånger så mycket. Vad orsaken är vet vi inte. Hur har Överkalix och Robertsfors lyckats få till så bra avtal?

För att få en bättre resursbild i den framtida undersökningen bör även den resurs som finns hos de kommunalt anställda sjuksköterskorna läggas till.

6. Väntetid till särskilt boende

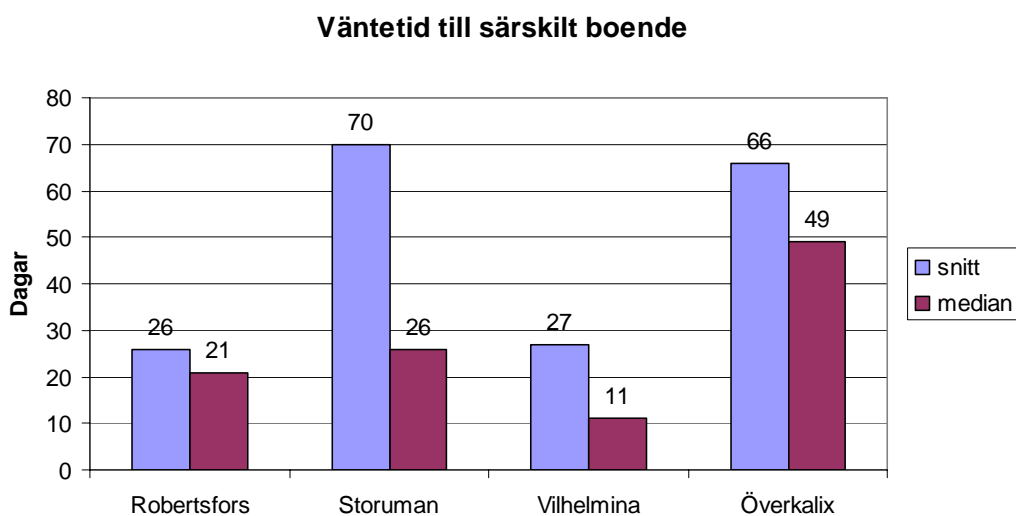
6.1 Utgångspunkter och beskrivning

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. Detta 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 kunnat ge den äldre en plats på ett särskilt boende, trots att biståndsbedömningen gett personen rätt till detta. Bakom dessa siffror döljer sig även det antal äldre som beviljats och erbjudits en plats men tackat nej till en plats på ett speciellt boende och väljer att vänta av olika skäl. 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 man får **ett erbjudande** om en plats på ett boende. Detta mått är även bättre ur den äldres synvinkel än länsstyrelsens eftersom det utgår från ansökan och inte från när beslutet togs, dvs. när utredningen avslutats. Kommunen måste i första hand se till tryggheten för den äldre och det är därför mer relevant att se hur kommunen klarar detta. Att den enskilde sedan av olika skäl väljer att avstå har vi därmed bortsett ifrån i detta sammanhang.

Vi har dock som en jämförelse lagt med de inrapporterade resultaten till Länsstyrelsen.

6.2 Resultat

Projektgruppen har manuellt gått igenom alla placeringar på särskilt boende under senare halvåret av 2007. Resultaten presenteras både i genomsnittstid och median.



Rapporterat antal personer till Länsstyrelsen

Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
1	5	0	5

6.3 Kommentar

Väntetiden till särskilt boende varierar mellan kommunerna. Ingen kommun har längre tid än två månader till särskilt boende enligt den definition som nätverket använt sig av. Detta måste bedömas som ett gott resultat. Resultatet kan även jämföras med Länsstyrelsens definition som inkluderar personer som tackat nej till ett erbjudande om plats. Två kommuner har rapporterat in att det är 5 personer som inte fått plats inom tre månader!

7. Andel beslut som ändrats av Länsrätten

7.1 Utgångspunkt och beskrivning

I en kommun tas ett stort antal myndighetsbeslut under ett år. Dessa besluta kan givetvis överklagas till Länsrätt och där prövas om beslutet varit korrekt. Medborgare har ibland uppfattningen att det är ett stort antal beslut som ändras i domstol. Projektgruppen har därför undersökt och tagit fram det totala antalet beslut under 2007 som rörde äldreomsorgen. Samtidigt har det undersökts hur många av dessa beslut som ändrats i domstol, dvs. Länsrätt.

7.2 Resultat

Totalt antal beslut samt hur många av dessa som ändrats i Länsrätt

	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
Antal beslut inom äldreomsorg	359	329	529	139
Antal beslut som överklagats	1	3	2	0
Antal beslut som ändrats av Länsrätt	0	0	0	0

7.3 Kommentarer

Här visar kommunerna på ett mycket gott resultat. Ingen kommun redovisar något ändrat beslut i Länsrätten under 2007. Totalt har över 1000 beslut tagits under året i de fyra kommunerna.

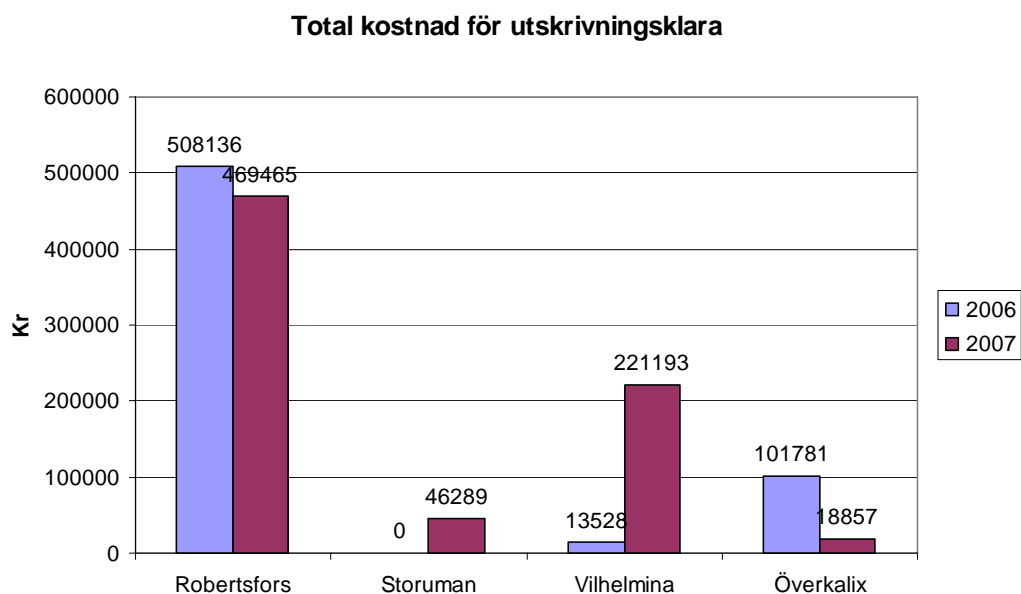
8. Kostnad för utskrivningsklara patienter

8.1 Utgångspunkt och beskrivning

En viktig kvalitetsfråga är att kommunen har en bra beredskap och planering för att ta emot äldre 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 givetvis stanna kvar på sjukhuset men kommunen debiteras en kostnad efter det att den äldre är utskrivningsklar.

8.2. Resultat

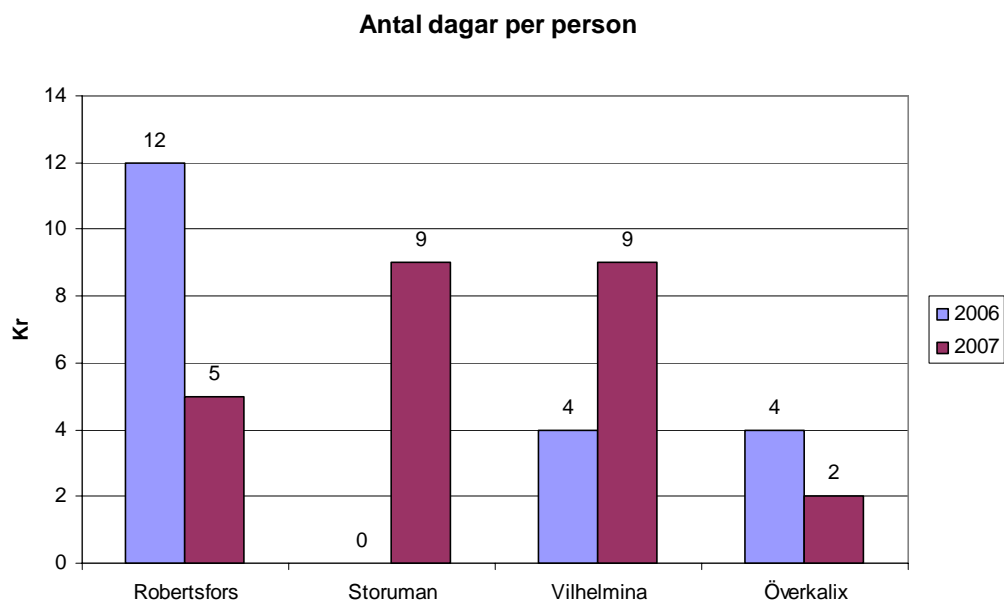
Totala kostnaden för utskrivningsklara patienter 2006 och 2007.



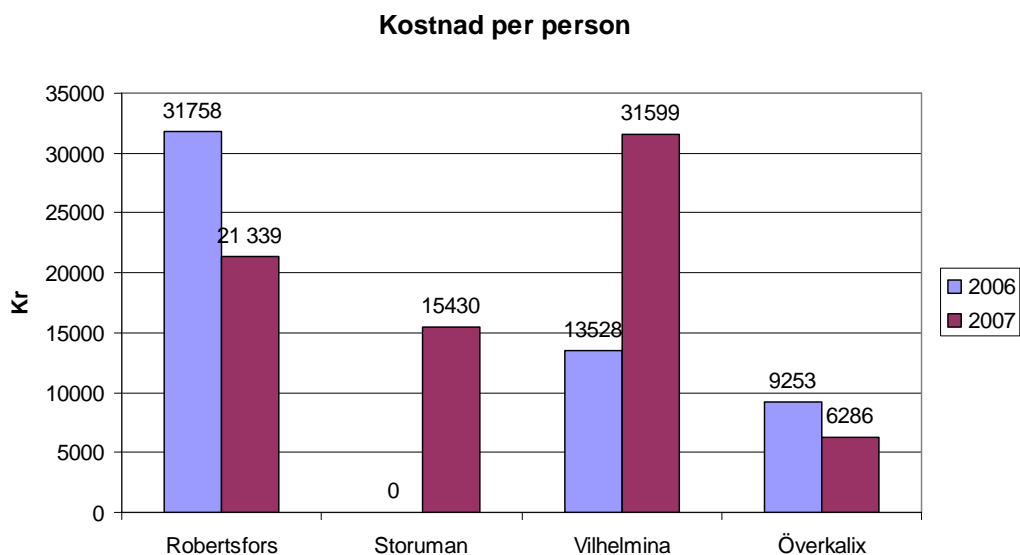
Antalet utskrivna patienter som kommunen debiterats en kostnad för

	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
Antal patienter 2006	16	0	1	11
Antal patienter 2007	22	3	7	3

Antal väntedagar per person



Kostnad per person för utskrivningsklara patienter



8.3 Kommentar

Här visar Överkalix upp ett mycket bra resultat i antal dagar per person, 2 dagar i snitt, och därmed en låg kostnad per person. Storuman har också ett mycket bra resultat i antalet personer, 3 stycken, som väntat på en plats till särskilt boende.

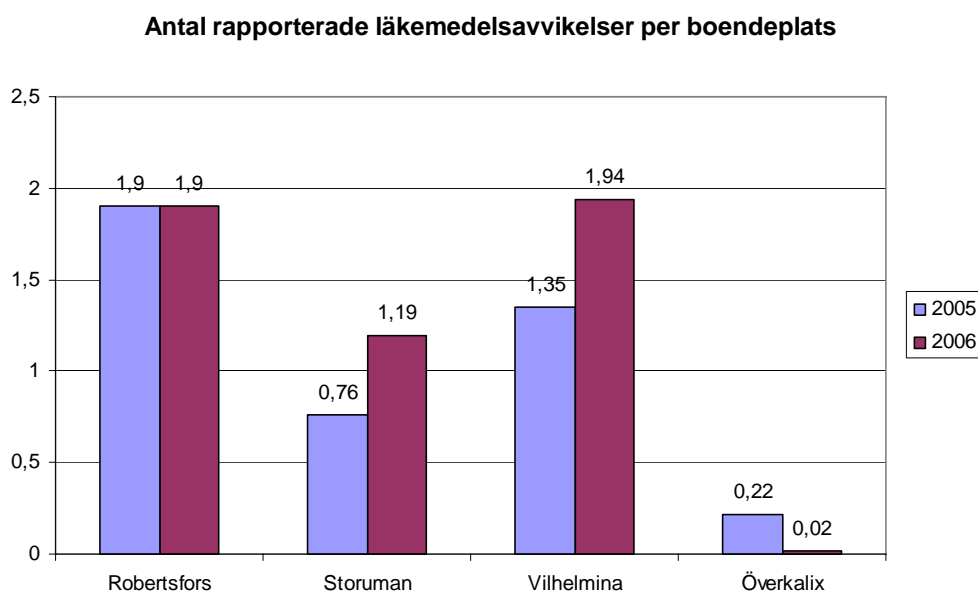
Att ta hem och ta hand om utskrivningsklara patienter är en prioriterad fråga i Överkalix kommun. Man försöker se till att det alltid finns plats för de utskrivningsklara på korttidsboendet om de inte sedan tidigare har plats på något av äldreboendena. På korttidsboendet får den äldre stanna under tiden man gör en utredning för placering inom äldreboendet alternativt vänta på ledig plats i säbo om omedelbart behov finns och om den äldre inte kan vänta i enskilt boende.

9. Avvikelsehantering

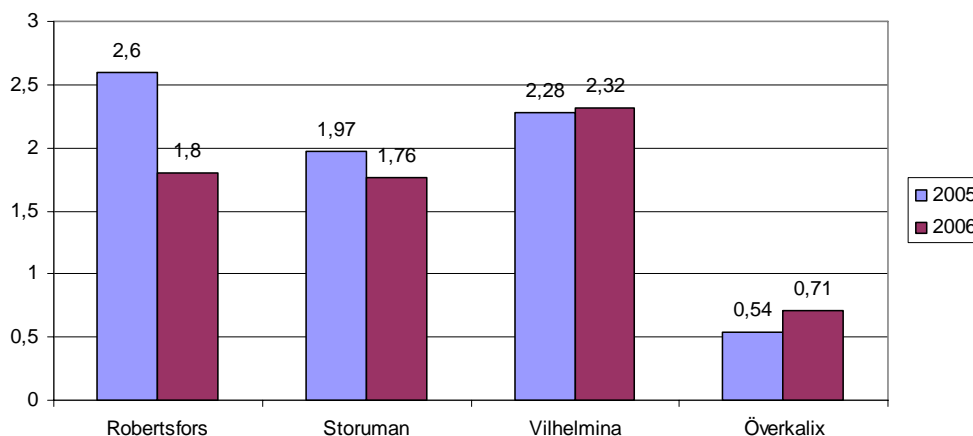
9.1 Utgångspunkt och beskrivning

Läkemedelsavvikelser och fallskador är viktiga kvalitetsområden för den äldre. Kommunen är skyldig att följa utvecklingen av dessa frågor inom de särskilda boendena. Ansvar har med tiden skärpts i lagstiftningen med Lex Maria och Lex Sara kring dessa frågor. Alla avvikelser anmäls givetvis inte utifrån dessa lagar och det är därför viktigt att analysera den lokala statistiken. Det finns idag stora problem med denna statistik när det gäller att göra jämförelser mellan kommunerna. Nationella initiativ har tagits för att få fram en enhetlig definition. Vi har inte låtit oss vänta på denna utan undersökt om de fyra kommunerna idag har en gemensam definition kring dessa två områden. Detta ser ut att vara fallet och vi kan som ett av de första nätverk redovisa resultatet här nedan.

9.2 Resultat



Antal rapporterade fall per boendeplats



9.3 Kommentarer

När det gäller läkemedelsavvikelser så finns det skillnader mellan kommunerna. Det bästa resultatet har Överkalix med 0,02 avvikelser per boendeplats. Övriga kommuner har avsevärt högre siffror. Två av kommunerna redovisar ökning av antalet avvikelser mellan 2005 och 2006. Vad är orsaken till Överkalix goda resultat? Har man där ett speciellt arbetssätt?

Liknande resultat är det även vad gäller antalet rapporterade fall. Överkalix har 0,71 fall per boendeplats medan övriga kommuner ligger i stort sett jämt med 2-3 gånger fler fall än Överkalix.

Överkalix kommun har arbetat medvetet med dessa frågor under senare år och sett en neråtgående trend i antal rapporterade läkemedelsavvikelser. Kommunen har rutiner för att ständigt föra en dialog runt denna fråga. Till exempel bär man bara med sig medicin till en patient en åt gången för att i möjligaste mån undvika förväxling. När det gäller fallskador får varje nyinflyttad till äldreboendet en riskanalys och man försöker inrätta den äldres boende så att risken för fallolyckor minimeras. Kommunen jobbar systematiskt med dessa frågor - tar upp frågan om fallolyckor på personalmöten där man diskuterar med utgångspunkt i vad som kan göras bättre. Kommunen har även förenklats rutinerna för rapporteringen av fallolyckor så förhoppningsvis rapporteras de olyckor som sker.

10 Hemtjänstindex

10.1 Utgångspunkt och beskrivning

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

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

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

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

Hemtjänstindexet omfattar tre delar:

- **Servicenivåindex** är ett mått på hemtjänstens innehåll och servicenivå. Dvs. summan av poäng utifrån innehåll och servicenivå. Här redovisas även avgiftsformerna för den äldre (avgiftsfritt, maxtaxa eller egen taxa).
- **Effektivitetsmått** är ett mått där servicenivåindexet ställs i förhållande till kostnaderna för hemtjänsten (Tabell 8b i ”Vad kostar verksamheten”)

- **Nöjd BrukarIndex (NBI)** som fångar de äldres nöjdhet med tjänsterna. Nöjd Brukarindex består av tre frågor, framtagna av SCB, som ska bifogas kommunernas befintliga enkätundersökningar. Resultaten kommer att samlas i Kommundatabasen.

10.2 Vad innehåller hemtjänsten?

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

Grön färg = tjänsten erbjuds och är biståndsbedömd (1 p)

Ljusgrön färg = tjänsten erbjuds men är inte biståndsbedömd (1 p)

Röd färg = tjänsten finns inte i kommunen (0 p)

	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
Tjänst - serviceåtaganden				
Städning	Grön	Grön	Grön	Grön
Fönsterputs	Ljusgrön	Röd	Grön	Röd
Tvätt	Grön	Grön	Grön	Grön
Mat i hemmet	Grön	Grön	Grön	Grön
Personlig omvårdnad	Grön	Grön	Grön	Grön
Avlösning i hemmet	Grön	Grön	Grön	Grön
Ledsagarservice	Grön	Grön	Grön	Grön
Dagligvaruinköp	Grön	Grön	Grön	Grön
Promenader	Grön	Grön	Grön	Röd
Trygghetslarm	Grön	Grön	Grön	Grön
Trygghetsringning	Grön	Grön	Ljusgrön	Röd
Dagverksamhet	Röd	Röd	Röd	Röd
Råd och stöd till syn- hörselskadad	Ljusgrön	Ljusgrön	Ljusgrön	Röd
Gräsklippning	Röd	Röd	Röd	Röd
Snöskottning	Röd	Röd	Röd	Röd
Fixartjänst	Röd	Röd	Ljusgrön	Röd
Personlig tid	Grön	Grön	Grön	Röd
Social träning	Grön	Grön	Röd	Röd
Summa där förekomst av tjänst, dvs. grön räknas som ett och röd blir noll. Maxpoäng: 18	14	13	14	8

10.3 Kommentarer

Det finns stora likheter i serviceutbudet inom hemtjänsten mellan kommunerna samtidigt som det finns skillnader. I det samlade serviceutbudet ligger tre av nätverkskommunerna på i stort sett samma nivå. Överkalix skiljer sig med en lägre

servicenivå än de övriga tre. I stort är det de olika servicetjänsterna som snöskottning, gräsklippning, fixartjänster etc. som inte finns i serviceutbudet. Någon dagverksamhet (behovsbedömd) finns inte i någon av kommunerna.

10.4 Vad innehåller de olika tjänsterna?

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

Städning	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
Omfattning (hur många rum) Grön = mer än två rum o kök (2 p) Gul = två rum o kök (1 p) Röd = ett rum och kök (0,5)				
Periodicitet (hur ofta) Grön = en gång i vecka (2 p) Gul = varannan vecka (1 p) Röd = var tredje vecka (0,5 p)				
Summa (4 poäng)	1	1,5	1,5	1,5

Fönsterputs	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
Omfattning (hur många rum) Grön = puts av alla fönster (1 p) Gul = puts delar av bostad (0,5 p) Rött= erbjuds inte				
Periodicitet (hur ofta) Grön = oftare än en gång/år (1 p) Gul = en gång per år (0,5 p)				
Summa (2 poäng)	2	0	2	0

Tvätt	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
Periodicitet (hur ofta) Grön = en gång i veckan (2 p) Gul = varannan vecka (1 p) Röd = var tredje vecka eller mer sällan (0,5p)				
Summa (2 poäng)	1	0,5	0,5	0,5

Grön: erbjuds Röd: erbjuds inte

Huvudmål i hemmet	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
Leverans av fryst mat (1 p)				
Leverans av kall mat (1 p)				

Leverans av varm mat (1 p)				
Möjlighet att välja mellan minst två maträtter (1 p)				
Möjlighet till enklare matlagning i bostad efter önskemål (2 p)				
Möjlighet till enklare matlagning i bostad 1-3 gånger per vecka (1p)				
Alla personer över 80 år berättigade till matdistribution (1p)				
Summa (8p poäng)	5	4	2	3

Dagligvaruinköp	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
Periodicitet (hur ofta) Grön = mer än en gång i vecka (3 p) Gul = en gång per vecka (2 p) Röd = färre än en gång per vecka (1p)				
Grön: Den enskilde ges möjlighet att följa med vid inköp (2 p) Röd = tjänsten erbjuds inte (0 p)				
Grön = Vid matlåda – den enskilde kan välja varifrån matlådan levereras (1 p) Röd = tjänsten erbjuds inre (0 p)				
Grön: Den enskilde kan bestämma i vilken affär som inköpen ska göras när det finns fler än en inom närområdet (1p) Röd: tjänsten erbjuds inte (0 p)				
Grönt: Hemsändning erbjuds (1 p)				
Summa (6 poäng)	6	5	6	4

Personlig omvårdnad	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
Möjlighet att välja man/kvinna för personlig hygien (1p)				
Möjlighet att välja personal som talar hemtjänsttagarens modersmål (1p)				
Möjlighet att välja tid för insatsen (1p)				
Möjlighet att välja dag för dusch (1p)				
Möjlighet till dusch mer än 1 gång per vecka (1p)				
Summa (5 poäng)	4	2	4	5

Not. Möjligheten att välja personal som talar modersmål har inte varit aktuellt i någon större utsträckning i kommunerna.

Avlösning i hemmet	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
Grön = avlösning ges sex timmar eller mer per tillfälle om så önskas (2 p) Gul = avlösning ges under sex timmar per tillfälle om så önskas (1 p)				
Periodicitet (hur ofta) Grön = mer än en gång per månad (2 p) Gul = en gång per månad (1 p)				
Avlösning alla veckodagar (grön 2p) Avlösning endast vardagar (gul 1p)				
Summa (6 poäng)	6	5	6	5

Promenader	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
Periodicitet (hur ofta) Grön = mer än en gång i veckan (2 p) Gul = ges en gång i veckan (1 p)				
Summa (2 poäng)	2	1	2	0

Regelbunden ledsagar-service	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
Grön = service ges mer än en gång per månad (3 p) Gul = service ges minst en gång per månad (2 p) Röd = service ges mindre än en gång per månad (1 p)				
Summa (3 poäng)	2	3	3	1

Dagverksamhet	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
Social dagverksamhet vardagar(1 p)				
Social dagverksamhet har även helgöppet (2 p)				
Demensdagverksamhet (1p)				
Demensdagverksamhet har även helgöppet (2p)				
Summa (6 poäng)	1	0	1	0

10.5 Sammanlagt värde för innehåll och servicenivåer

	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
Sammanlagt värde i hemtjänstens utbud (18)	14	13	14	8
Sammanlagt värde i tjänsternas innehåll (43)	30	22	28	20
Summa (Max poäng:61)	44	35	42	28

10.6 Kommentar

Om vi lägger till undersökningen av servicenivåerna i de olika tjänsterna visar Robertsfors upp den högsta nivån tätt följd av Vilhelmina. Inom de olika tjänsterna som exempelvis mat i hemmet, dagligvaruinköp, personlig omvårdnad och ledsagarservice finns även skillnader mellan kommunerna.

10.7 Effektivitetsmått

Utifrån denna service- eller erbjudandebild bör våra kostnader för hemtjänsten ställas. Detta blir då utmanande och väcker frågor om vi har en effektiv organisation för att förmedla bra tjänster till medborgarna. Ett rimligt antagande kan vara att ett mer omfattande och rikare serviceutbud bör leda till en högre kostnad för kommunen. Vi kan därför utgå från kostnaden per hemtjänsttagare enligt "Vad kostar verksamheten" 2006, tabell 8b.

	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
Kostnad per hemtjänsttagare	115 105	173 540	207 556	108 243
Servicenivå	44	35	42	28
Kostnad per servicepoäng	2616	4958	4941	3866

Ställer vi dessutom servicenivån utifrån den totala kostnaden för hemtjänsten utifrån ett medborgarperspektiv, dvs. kostnaden per invånare 65 år och äldre får vi följande bild:

	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
Kostnad per invånare 65 år o äldre	13 103	12 188	18 340	11 208
Servicenivå	44	35	42	28
Kostnad per servicepoäng	298	348	436	400

10.8 Kommentarer

Ställer vi servicenivån i förhållande till kostnaden per hemtjänsttagare får vi inga direkta samband. Vilhelmina har den högsta kostnaden per hemtjänsttagare och en relativt hög servicenivå men Robertsfors har den högsta servicenivån men avsevärt lägre kostnader, näst intill hälften av kostnaderna. Samtidigt har Robertsfors och Överkalix i stort sett samma kostnader men har stora skillnader i serviceutbudet. Vad är orsaken?

Ser vi till kostnaden per invånare över 65 år så har Överkalix den lägsta kostnaden men i förhållande till servicenivån en relativt hög kostnad. Vilhelmina som har den högsta kostnaden har även den högsta kostnaden i förhållande till servicenivån. Robertsfors har den näst högsta kostnaden men i förhållande till servicenivån den lägsta kostnaden. Storuman har den näst lägsta kostnaden och får dessutom i förhållande till servicenivån ett bra resultat.

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

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

Grön färg = tjänsten är avgiftsfri (3 poäng)

Gul färg = tjänsten ingår i maxtaxan (2 poäng)

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

Vit innebär att tjänsten inte finns i kommunen

Tjänst - serviceåtagande	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
Mat i hemmet				
Dagligvaruinköp				
Personlig omvårdnad				
Avlösning i hemmet				
Ledsagarservice				
Promenader				
Trygghetslarm				
Trygghetsringning/telefonservice				
Personlig tid				
Social träning				
Dagverksamhet				
Stöd och råd till syn-/hörselskadad				
Gräsklippning				
Snöskottning				
Fixartjänst				
Städning				
Fönsterputs				
Tvätt				
Summa (Max Poäng:54)	31	30	28	15

10.10 Kommentar

Överkalix erbjuder som enda kommun en avgiftsfri ledsagarservice. I Vilhelmina är den service kopplad till en egen avgift utanför maxtaxan. Trygghetsringningen är avgiftsfri i Vilhelmina medan den ingår i maxtaxan i Robertsfors och Storuman. Överkalix erbjuder inte denna tjänst. I Robertsfors, Storuman och Vilhelmina är dagverksamheten och råd och stöd till syn-/hörselskadade avgiftsfria. Vilhelmina är den enda kommunen som erbjuder snöskottning och gräsklippning med en avgift utanför maxtaxan. Fönsterputs kan endast fås i Robertsfors och Vilhelmina. Ser vi till poängsättning utifrån de tre kategorierna så är det Robertsfors som kan erbjuda det ”billigaste alternativet”.

11 Nöjd brukarindex - Hemtjänsten

11.1 Utgångspunkt och beskrivning

Se den inledande texten på sid. 13

11.2 Resultat

Vårdtagare

Vårdtagare	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
Nöjd Brukar Index			78	89
Hur nöjd är Du med hjälpen i sin helhet?			8,1	9,2
Hur väl uppfyller hjälpen Dina förväntningar på den?			7,9	9,0
Föreställ Dig en hjälp som är <i>perfekt</i> i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån en perfekt hjälp är den som Du får?			8,1	8,8
Svarsfrekvens			45 %	65 %

Ställer vi detta i relation till kommunens serviceutbud/nivå får vi följande bild:

	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
NöjdBrukarIndex			78	89
Servicenivå			42	28

Närstående

Vårdtagare	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
Nöjd Brukar Index			78	
Hur nöjd är Du med hjälpen i sin helhet?			7,8	
Hur väl uppfyller hjälpen Dina förväntningar på den?			8,2	
Föreställ Dig en hjälp som är <i>perfekt</i> i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån en perfekt hjälp är den som Du får?			8,1	
Svarsfrekvens			33 %	

Ställer vi detta i relation till kommunens serviceutbud/nivå får vi följande bild:

	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
NöjdBrukarIndex			78	
Servicenivå			42	

11.3 Kommentrar

Vi kan konstatera att både Vilhelmina och Överkalix får goda resultat i sina undersökningar inom hemtjänsten. Överkalix får ett bättre resultat som inte kan förklaras utifrån servicenivån inom hemtjänsten. Här finns det säkerligen andra faktorer som spelar in såsom exempelvis bemötande, arbetssätt med mera. Det är enbart Vilhelmina som tillfrågat de närstående till hemtjänsttagare i nätverket. Detta visar även ett gott resultat. Intressant att notera är att de närstående är lika nöjda som de som får hemtjänsten.

12 Personkontinuitet i hemtjänsten

12.1 Utgångspunkter och beskrivning

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

Under två veckor i slutet av 2007 genomfördes en manuell kartläggning av antalet olika anställda personer som besökte brukarna. Alla hemtjänsttagare hade dagliga insatser från hemtjänsten. Hemsjukvården räknas inte in liksom inte nattpatrullen.

12.2 Resultat

Antal olika personal den äldre möter under en 2-veckorsperiod

	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix	Rikssnitt*
Genomsnittligt antal	7	8	10	8	12
Medianvärde	7	10	10	9	12

* Detta snitt kommer ifrån projektet Kommun Kvalitet i Korthet och omfattar dryga 40 talet kommuner

12.3 Kommentar

Vilhelmina och Överkalix har i stort sett samma resultat och har i en jämförelse med andra kommuner ett mycket bra resultat. Robertsfors har det bästa resultatet i undersökningen och kommer ned på 7 olika personer som besöker en hemtjänsttagare under en två veckors period. Vad gör Robertsfors för att få så bra resultat? Annan organisation? Annat arbetssätt?

13 Brukartid

13.1 Utgångspunkter och beskrivning

”Brukartiden” avser att mäta hemtjänstpersonalens tid hos brukaren, i direkt möte eller via telefon. Brukartiden mäts under en speciell vecka, gemensam för alla i nätverket. En matris har arbetats fram och testats av tidigare nätverk.

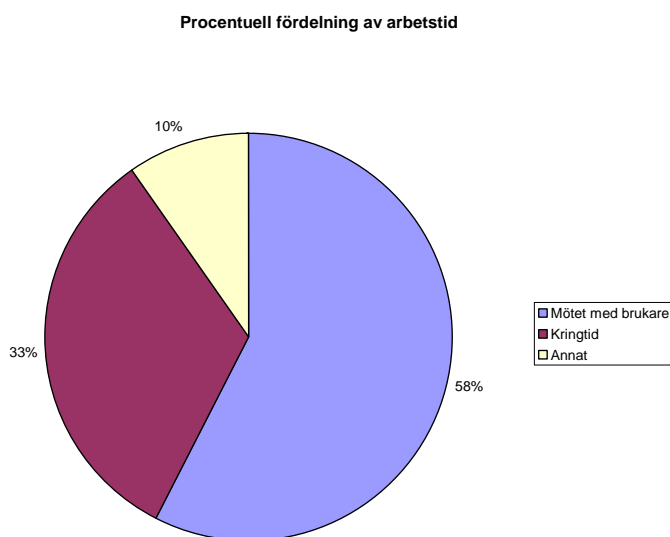
Syftet är att få en lägesbeskrivning över organisationens effektivitet. Förlägger vi den mesta arbetstiden hos den vi är till för, dvs. den äldre, eller upptas mestadels av vår tid av möten, planering, resor, dokumentation osv.

Många kommuner i landet har genomfört brukartidsundersökningar och en flera har en kontinuerlig uppföljning av detta i sin organisation. Sätten att göra detta kan vara olika vilket gör jämförelserna svåra. I nätverket har Robertsfors och Vilhelmina tagit sig an denna uppgift utifrån en gemensam metod.

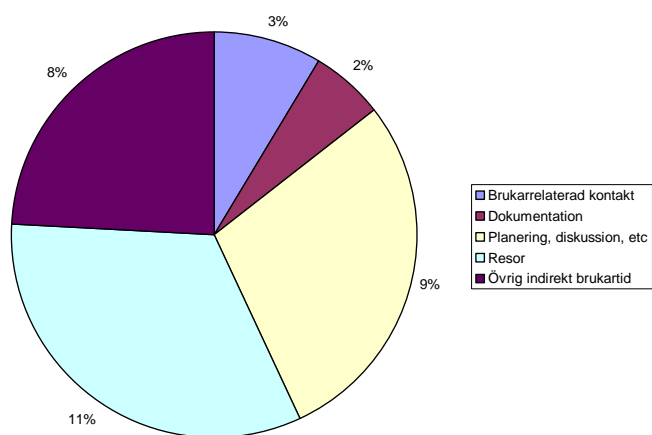
13.2 Resultat

Resultaten delas in i tre huvudgrupper. Den första är den tid som lagts hos brukare i direkt kontakt. Den andra gruppen är kringtid. Den tid som åtgår till planering, dokumentation, resor med mera. Den tredje gruppen är det som inte kunnat hänföras till de två första, dvs. annat. Vi har nedan gjort enkla sammanställningar för att se relationerna mellan dessa grupper.

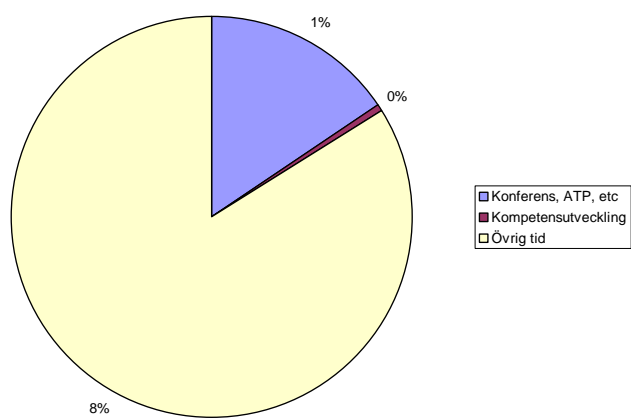
Robertsfors



Kringtid

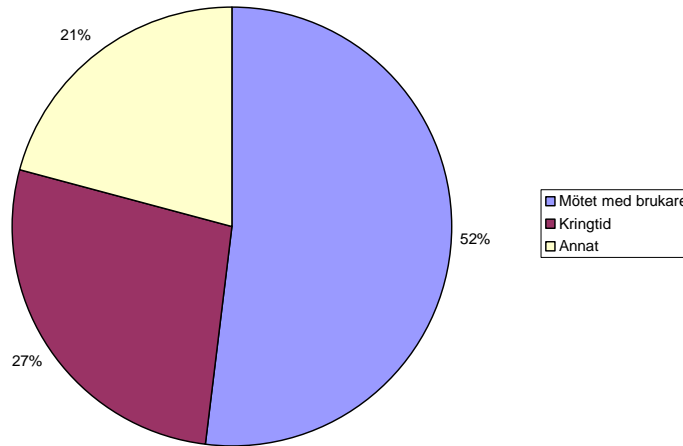


Annan tid

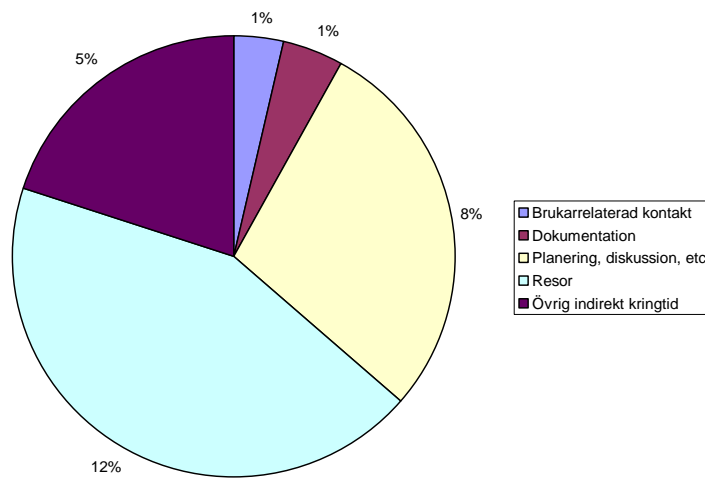


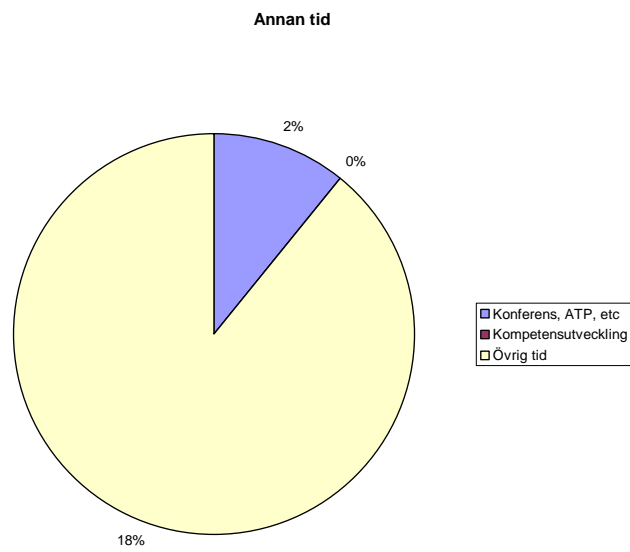
Vilhelmina

Procentuell fördelning av arbetstid



Kringtid





13.3 Kommentar

Undersökningarna visar på en brukartid mellan 50 och 60%. Detta är i jämförelse med många andra kommuner ett relativt "normalt" resultat vid en första mätning med denna metod. Mer avancerade mättekniker ger oftast ett sämre resultat.

14 Information

14.1 Utgångspunkt och beskrivning

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

Kommunernas *webbsidor* har fått och kommer även i framtiden att få en allt större betydelse som informationsgivare till medborgarna. Genom webben kan information snabbt förmedlas och uppdateras på ett enkelt och kostnadseffektivt sätt. I takt med denna utveckling ökar ständigt kraven och förväntningarna på webbsidorna från medborgare, press, organisationer etc. Svenskt Näringslivs återkommande undersökningar kan ses som ett tecken på detta. Den information som sällan kunde hittas igår finns idag på de flesta webbsidorna. Detta medför att vi ständigt måste utveckla och hålla webben ajour med aktuellt innehåll.

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

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

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

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

Webb hos SÖRV-nätverket	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
Det finns information hur man ansöker om hjälp (bistånd/ insatser)	Grön	Gul	Röd	Röd
Det finns information om vilka olika boendeformer som finns för äldre.	Grön	Gul	Gul	Grön
Det finns information om vilka tjänster/hjälp som kan erbjudas inom hemtjänsten.	Grön	Röd	Grön	Röd
Det finns en samlad faktainformation om de enskilda enheterna inom särskilt boende med kontaktuppgifter (telefon, e-post, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner (t.ex. sjuksköt., sjukgym, arbetsterapeut)	Gul	Röd	Gul	Gul
Det finns information om enheternas profil (arbetsinriktning, aktiviteter, värdegrund, etc.)	Gul	Röd	Gul	Gul
Det finns information om äldreboendenas geografiska placering.	Gul	Röd	Röd	Röd
Det finns information om hur lång tid det tar innan jag får mitt bistånd (särskilt boende)	Grön	Röd	Röd	Röd
Det finns information om hur man överklagar biståndsbeslutet.	Röd	Röd	Grön	Röd
Det finns information om avgiftens storlek.	Röd	Röd	Röd	Röd
Det finns information om hur kontakten med anhöriga ska fungera.	Grön	Grön	Grön	Röd
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.	Röd	Röd	Röd	Röd
Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten	Röd	Röd	Gul	Röd
Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten	Grön	Röd	Grön	Röd
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras	Röd	Röd	Röd	Röd
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter/ enheter inom äldreomsorgen	Röd	Röd	Röd	Röd
SUMMA totalt 45 poäng	21	5	16	5
PROCENTANDELAR	47 %	11 %	36 %	11 %

Totalsumman är 45 poäng
Röd = Inget svar ger 0,
Gul = Delvis svar ger 1 poäng,
Grön = Svar på frågan ger 3 poäng

14.2 Undersökarens kommentarer

Robertsfors

Fin hemsida med en bra layout. Väldisponerad, relativt lätt att hitta med tanke på sidans omfång. Att lägga alla lagar, mål och riktlinjer under en flik av äldreomsorgen är bra. Saknades några viktiga punkter, men det som fanns där kändes relevant och var bra upplagt. Aningen kort i beskrivningen på vissa ställen

Storuman

Relativt bra layout på välkomstsidan. Navigeringsfältet var mycket svår att hitta på. Frågor om äldreomsorg, psykiskt handikappade, drogmissbrukare, handikappade m m ligger på samma sida och förvirrar läsaren. Men vet inte vad som är vad. Mycket lite information om i stort sett allt utom telefonnummer. Ingen befolkning alls! Måste finnas befolkning!!

Vilhelmina

En mycket svår hemsida. Vid första anblicken fin och bra layout men väldigt svår att hitta någon information med ett riktigt värde på grund av den stora textmassan. Navigeringsmenyn är svår med många rubriker. Det är mycket svårt att hitta "äldreomsorg" som ligger väl undandömd. Genom mer lättläst text och en bättre befolkad sida skulle mycket kunna förbättras. Varför en punkt för "ungdom" men inte en för "äldre"?

Överkalix

En hemsida som inte ger mycket. Det finns i stort sett ingen information. Hela sidan är skjuten långt åt höger så det gick inte att läsa utan att scrolla. Layouten är svår och det finns orelevant information. Försök till befolkning men det går att göra bättre. Detta var det bästa med sidan.

Skriftligt	Robertsfors	Storuman	Vilhelmina	Överkalix
Det finns information hur man ansöker om hjälp (bistånd/ insatser)	Grön	Gul	Gul	Röd
Det finns information om vilka olika boendeformer som finns för äldre.	Grön	Gul	Grön	Röd
Det finns information om vilka tjänster/hjälp som kan erbjudas inom hemtjänsten.	Grön	Grön	Gul	Röd
Det finns en samlad faktainformation om de enskilda enheterna inom särskilt boende med kontaktuppgifter (telefon, e-post, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner (t.ex. sjuksköt., sjukgym, arbetsterap)	Röd	Röd	Grön	Röd
Det finns information om enheternas profil (arbetsinriktning, aktiviteter, värdegrund, etc.)	Gul	Röd	Grön	Gul
Det finns information om äldreboendenas geografiska placering.	Röd	Röd	Grön	Röd
Det finns information om hur lång tid det tar innan jag får mitt bistånd (särskilt boende)	Röd	Röd	Röd	Röd
Det finns information om hur man överklagar biståndsbeslutet.	Röd	Grön	Grön	Röd
Det finns information om avgiftens storlek.	Grön	Röd	Röd	Grön
Det finns information om hur kontakten med anhöriga ska fungera.	Gul	Grön	Grön	Röd
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.	Röd	Röd	Grön	Röd
Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten	Röd	Röd	Röd	Röd
Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten	Röd	Röd	Röd	Röd
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras	Röd	Röd	Röd	Röd
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter/ enheter inom äldreomsorgen	Röd	Röd	Röd	Röd
Det finns information om pensionärsorganisationer, brukarråd, frivillig organisationer och andra stöd organ	Röd	Röd	Röd	Röd
SUMMA totalt 48 poäng	14	11	23	4
PROCENTANDELAR	29 %	23 %	48 %	8 %

Totalsumman är 48 poäng
Röd = Inget svar ger 0,
Gul = Delvis svar ger 1 poäng,
Grön = Svar på frågan ger 3 poäng

14.3 Kommentarer

I nätverket är det Vilhelmina som utmärker sig med de bästa resultaten. De har en mycket smakfull serie av små skrifter som presenterar viktiga delar av äldreomsorgen. Skrifterna är enkla, sakliga och trevligt utformade med bilder. De har som enda kommun i nätverket en enhetlig utformning, såväl som layout,

kommunens logga, typsnitt med mera. Skrifterna täcker även in områden som klagomål/beröm, anhörigstöd, fallförebyggande åtgärder med mera. Det är med andra ord lätt att se var informationen kommer ifrån.

Robertsfors har även en enkel och informativ skrift om sitt anhörigstöd som är värt att nämnas som ett gott exempel.

I sin helhet visar området på att det behövs förbättringar. Man bör nog utgå att det är den skriftliga informationen som är den viktigaste informationskanalen för de äldre och deras anhöriga. Ett snyggt, informativt och tilltalande informationsmaterial bör nog ses som en viktig resurs för att skapa ett god image av en bra verksamhet.

15. Uppsökande verksamhet

Robertsfors kommun

I oktober 2007 påbörjades ett EU-finansierat projekt för förebyggande hembesök till pensionärer 80 år och äldre, som inte har några SoL-bistånd.

Tillvägagångssätt:

- Pensionären får ett brev med förfrågan om han/hon vill ta emot ett hembesök för att få information om vad kommunen kan tillhandahålla till äldre och vem man vänder sig till vid eventuella behov.
- Efter någon vecka tas kontakt per telefon och om den äldre tackar ja till hembesök bestäms datum för ett sådant
- Vid hembesöket ges information muntligt, och en informationsbroschyr överlämnas. Därefter får den äldre besvara en enkät med frågor rörande den egna upplevelsen av situationen och om tankarna på framtiden vad gäller hälsa, boende, etc.
- Därefter görs sammanställning – statistik, så att man kan få fram uppgifter för resp åldersgrupps situation och önskemål.
- Till de som tackar nej till hembesök skickas brev + informationsbroschyr.

Ytterst få har tackat nej till hembesöket. Ibland uppfattar projektledaren att de äldre tror att hon är en slags kontrollant från ”Socialen” som ska se att de verkligen kan bo kvar i sina hem eller att det handlar om att värva kunder till hemtjänsten. Men efter telefonsamtalet brukar de förstå att det inte är det besöket gäller.

Storuman

Storumans kommun har idag ingen uppsökande verksamhet. Kommunens pågående ”äldreberedning” (som syftar till att ge underlag till en ny verksamhetsplan för omsorgsförvaltningen och som slutförs under mars 2008) kommer att föreslå att uppsökande verksamhet ska införas för alla som fyller 80 år och inte tidigare är föremål för ett biståndsbeslut. Om varje sådan person besöks i anslutning till sin 80-årsdag kommer det uppskattningsvis att röra sig om cirka ett besök i veckan för hela kommunen. (Kommunen har tidigare haft uppsökande verksamhet men då av resursskäl valt att avskaffa den.)

Vilhelmina

Vilhelmina kommun bedriver ett projekt avseende uppsökande verksamhet till pensionärer som är 80 år och äldre, och som inte har någon form av hemtjänst eller är boende i särskilt boende. Projektet finansieras inom ramen för de stimulansmedel kommunen erhållit.

Överkalix

Uppsökande verksamhet bedrivs enbart inom kommunens anhörigprojekt. (genom vår litenhet har hemtjänsten i övrigt bra kolla på människornas behov). Försöker erbjuda anhöriga hjälp genom.

- annonsering
- tips från hemtjänsten
- intervention (ringa upp och erbjuda hjälp)

16. Anhörigstöd

Robertsfors kommun

Avlösning

Avlösning för anhöriga till personer med omvårdnadsbehov sker idag främst genom insatser från hemtjänsten. Avlösning i hemmet erbjuds under dagtid och kan fås var man än bor i kommunen. Avlösning genom växelvård eller avlösningsplats kan erbjudas vid korttidsboende. Daglig verksamhet under en eller flera dagar i veckan kan beviljas till personer med demensdiagnos.

Anhörigbidrag

Anhöriga till personer med omvårdnadsbehov kan efter biståndsbedömning beviljas anhörigbidrag.

Hemvårdsteam

Sedan september 2006 arbetar 2 hemvårdsteam i samverkan med distriktssköterskor, sjukgymnast och arbetsterapeut och kommunens hemtjänstpersonal. Hemvårdsteamerna kan i detta samarbete stärka rehabilitering i det egna hemmet. Teamet har även en dagrehabverksamhet för vissa grupper

Afasistöd

Robertsfors kommun bedriver tillsammans med afasiföreningen i AC län verksamhet för afatiker som är i behov av rehabilitering. Afasiföreningen i Västerbotten erbjuder även studieverksamhet för anhöriga till afatiker.

Anhörigkonsulent

Oktober 2003 anställdes en anhörigkonsulent med uppdrag att ge stöd åt anhörigvårdare, skapa nätverk och samarbetsformer samt skapa utbildningsmöjligheter exempelvis i form av anhörigcirklar.

Anhörigkonsulenterna har i samarbete med olika frivilligorganisationer, studieförbund och anhöriga startat upp besöks och väntjänst, anhöriggrupper samt demensförening.

Varannan torsdag eftermiddag inbjuds pensionärer i ordinärt boende till en träffpunkt med samhällsinformation och social samvaro.

Storuman

Kommunen har en anhörigkonsulent som finns till för dem som ger hjälp och stöd till någon närstående i hemmet. Anhörigkonsulenterna kan ge stöd genom enskilda samtal, råd och information, hembesök eller via de anhöriggrupper som finns. Anhörigkonsulenterna har gjort en hel del ”uppsökande” arbete på egen hand för att marknadsföra sig och tala om att hon finns inför de grupper av anhöriga som kan tänkas behöva stöd. Under hösten 2007 genomfördes en första anhörigcirkel som träffades en gång i månaden under perioden september – december, och en likadan cirkel kommer att startas under våren. Konsulenterna håller telefonkontakt med anhörigvårdarna och ärendena som kommer upp kan vara både stora och små. Den viktigaste funktionen är kanske att uppmärksamma de anhöriga på vilka rättigheter

och möjligheter till stöd och avlastningen (främst genom hemtjänsten) som de faktiskt har. Konsulenten har en löpande dialog med PRO, SPF, väntjänsten och Röda korset och arbetar för att utveckla dessa nätverk för att marknadsföra och tillgängliggöra de många ideella insatser som görs och som kan underlätta för anhängigvårdarna.

Vilhelmina

Vid ett av Vilhelmina kommuns äldreboenden finns en ideell boende-anhörig och personalförening. Föreningens målsättning och strävan är att försöka skapa och bidra till de boendes trivsel och ett avbrott i ”vardagen”, samt att vara en sammanhållande länk mellan boende, anhöriga och personal. Målsättningen är även att försöka uppmuntra anhöriga att besöka sina släktingar, samt att ekonomiskt stödja olika aktiviteter. Föreningen anordnar t ex musikcafé, surströmmingsfest, utflykter, lucia- och julfest, bingospel mm. Föreningen köper även julklappar till boende som saknar anhöriga.

Överkalix

Stödet ombesörjes av en undersköterska 50 % med 80 poängs utbildning i demensvård.

Stöd till anhöriga sker genom kommunens anhörigprojekt.

Stöd genom att erbjuda;

- Utbildning om demenssjukdom, stroke m.m.
- Avlösning på Särskilt boende
- Avlastning i hemmet
- Erbjuder litteratur för självstudier (demens)
- Erbjuder dagverksamhet, vårdtagare samt anhöriga (samarbete med vuxenskolan).
- Stöd per telefonuppföljning