



## Hemtjänst och särskilt boende

### Nätverket Ystad-Österlen

**Nätverket Ystad-Österlen • Deltagande kommuner:  
Simrishamn, Sjöbo, Skurup, Tomelilla och Ystad**

2009-02-25

Nätverket är en del av Jämförelseprojektet [www.jamforelse.se](http://www.jamforelse.se).  
Ett samarbete mellan SKL, RKA och Finansdepartementet

<b>Innehåll .....</b>	<b>1</b>
1.1 Bakgrund.....	3
1.2 Metod och avgränsning.....	4
<b>2 Sammanfattning.....</b>	<b>5</b>
<b>3 Förutsättningar .....</b>	<b>7</b>
<b>4 Hemtjänstindex .....</b>	<b>8</b>
4.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	8
4.2 Resultat .....	9
4.3 Kommentarer .....	16
<b>5 Personalkontinuitet.....</b>	<b>17</b>
5.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	17
5.2 Resultat .....	17
5.3 Kommentarer .....	17
<b>6 Kostnadsbild för den äldre.....</b>	<b>19</b>
6.1 Utgångspunkter och beskrivning .....	19
6.2 Avgift vid olika typfall – Resultat .....	20
6.3 Maxtaxa – Resultat .....	21
6.4 Kommentarer .....	21
<b>7. Informationsgivning .....</b>	<b>23</b>
7.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	23
7.2 Resultat .....	24
7.3 Kommentarer .....	26
<b>8. Äldreboendeindex .....</b>	<b>27</b>
8.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	27
8.2 Resultat .....	27
8.3 Kommentarer .....	30
<b>9 Väntetid till särskilt boende .....</b>	<b>32</b>
9.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	32
9.2 Resultat .....	32
9.3 Kommentarer .....	33
<b>10. Beslut som överklagats och ändrats av Länsrätten .....</b>	<b>34</b>
10.1 Utgångspunkter och beskrivning .....	34
10.2 Resultat .....	34
10.3 Kommentarer .....	34
<b>11 Läkartid och sjukskötersketid .....</b>	<b>35</b>
<b>12. Kostnad för utskrivningsklara .....</b>	<b>37</b>
12.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	37
12.2 Resultat .....	37
12.3 Kommentarer .....	37
<b>13. Avvikelsehantering .....</b>	<b>38</b>
13.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	38
13.2 Resultat .....	38
13.3 Kommentarer .....	39

## **Bilaga: Äldreboendeindex, svar per fråga**

## 1.1 Bakgrund

Nätverket Ystad –Österlen regionen är ett av ca tjugosex nätverk som ingår i det treåriga nationella jämförelseprojektet. De kommuner som deltar i nätverket är Simrishamn, Sjöbo, Skurup, Tomelilla och Ystad.

Tillsammans finns det över 90 000 invånare i dessa kommuner. Nätverket Ystad-Österlen regionen har i sin tredje rapport haft uppdraget från sin styrgrupp att jämföra kommunernas äldreomsorg.

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.

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 professionens 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 varit möjligt. I flera fall har kommunerna gjort ett omfattande manuellt arbete för att få fram uppgifter. Några av måtten har undersökts lokalt genom att genomföra undersökningar under gemensamma undersökningsveckor.

Rapporten består av följande delar:

1. Hemtjänst – Serviceindex
2. Hemtjänst – Omsorgsindex
3. Hemtjänst – Avgiftsindex
4. Nöjdhemtjänsttagarindex
5. Effektivitetsmått
6. Personalkontinuitet
7. Kostnadsbild för den äldre
8. Äldreboendeindex
9. Väntetid till särskilt boende
10. Beslut som överklagats och ändrats av länsrätten
11. Läkartid och sjukskötersketid
12. Kostnader för utskrivningsklara
13. Avvikelsehantering
14. Informationsgivning

## 2 Sammanfattning

Nätverket Ystad-Österlen regionen har i sin tredje rapport haft uppdraget från sin styrgrupp att jämföra kommunernas äldreomsorg. Nätverket har tittat på verksamheten inom hemtjänst och särskilt boende samt kommunens informationsgivning. Nätverket har använt sig av ett flertal resultatmått såsom exempelvis äldreboendeindex, hemtjänstindex, avvikelshantering, personalkontinuitet 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. Ystad skiljer sig mot de andra kommunerna vad gäller biståndsbedömning och är den enda kommunen som har förenklad biståndsbedömning, dvs äldre över 80 år har rätt att ansöka om servicetjänster 8 timmar/månad utan biståndsbedömning. Samtliga kommuner ligger genomgående över riksgenomsnittet vad gäller brukar-nöjdheten inom hemtjänsten

Vid en jämförelse av avgiften den äldre betalar för olika hemtjänstinsatser har typfall använts och resultatet visar på vissa variationer mellan kommunerna. I samma mätning beräknades även brukarens avgiftsutrymme, dvs. hur mycket kommunen anser att brukaren har råd att betala för hemtjänsten. Resultatet visar även här variationer mellan kommunerna.

För att jämföra personalkontinuiteten i kommunerna genomfördes en kartläggning under två sammanhängande veckor av antalet olika anställda personer som besökte brukarna. Alla hemtjänsttagare med minst två insatser varje dag ingick i mätningen. Resultatet från den genomförda mätningen visar en spridning mellan i genomsnitt 11 och 17 olika personal.

Kommunernas webbsidor samt tryckta information har undersökts utifrån ett antal vanliga medborgarfrågor. Informationsgranskningarna visar på stora variationer mellan kommunerna. Ystad är den kommun som ger bäst information på webben utifrån de granskade frågeställningarna. När det gäller den tryckta informationen har kommunerna, förutom Ystad som ligger avsevärt lägre, ungefär motsvarande resultat som vid webbgranskningen.

Vid jämförelsen av kommunernas särskilt boenden kan man inte utläsa något tydligt samband mellan kvalitetspoäng i äldreboendeindex och kostnad per brukare. Ystad har både lägst totalkostnad per brukare samt lägst kostnad per kvalitetspoäng. Där- emot har Simrishamn högst kostnad per brukare men näst lägst kostnad per kvalitetspoäng. Samtliga kommuner ligger på eller betydligt över rikssnittet vad gäller nöjdheten hos brukarna.

Väntetiden till särskilt boende varierar mellan kommunerna, mellan som lägst ca en halv till en veckas väntetid i Sjöbo och Skurup till drygt två månader i Ystad. Vilket är ett gott resultat. Nätverket har utgått från det datum den äldre sökt ett särskilt boende tills man fått ett erbjudande om plats, dvs. även inkluderat utredningstiden. Väntetid till särskilt boende i förhållande till verkställighet är mycket lika.

Av totalt över 8 900 överklagningsbara beslut som tagits inom äldreomsorgen i de fem kommunerna under 2007 har 17 stycken överklagats och 1 beslut ändrats av Länsrätten.

Avvikelse rapportering som mått på kvalitet är en intressant diskussion, ett för lågt rapportering misstänkliggör en underrapportering och sämre arbete med avvikelshantering, medan ett högt värde någon gång måste ses som risk för bristande kvalitet. Antalet avvikelser med fokus på läkemedel har ökat markant mellan 2006 och 2007 i framförallt Tomelilla kommun. Skurup är den kommun där antalet rapporterade fall minskat mellan 2006 och 2007.

Detta är ett första försök att belysa både en objektiv kvalitet i form av erbjudna tjänster och dess innehåll och brukarnas upplevda kvalitet samt sätta det i relation till kostnaden. För att få in nya perspektiv anser nätverket att fler objektiva indikatorer på kvalitet och fler typer av brukarundersökningar behöver utvecklas.

### 3. Förutsättningar

2008-01-01	Simris- hamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
Antal invånare över 80 år	1569	932	666	817	1965
Antal invånare över 65 år	5104	3365	2422	2761	6344
Andel inv äldre än 65 år med hemtjänst, %	7,1	7,3	7,6	7,5	7,9
Andel inv. äldre än 65 år i särskilt boende, %	5,3	5,4	5,3	5,9	4,6
Antal permanenta lägen- heter	282	198	135	153	291
Antal invånare över 80 år/ permanent lägenhet	5,6	4,7	4,9	5,3	6,8
Antal invånare över 65 år/ permanent lägenhet	18,1	17,0	17,9	18,0	21,8
Antal korttidslägenheter	22	7	14	10	20
Antal invånare över 80 år/ korttidslägenhet	71,3	133,1	47,6	81,7	98,3
Antal invånare över 65 år/ korttidslägenhet	18,1	17,0	17,9	18,0	21,8
Antal biståndshandläggare	6,5	3	2	3	5
Antal invånare över 80 år/biståndshandläggare	241,4	310,7	333,0	272,3	393,0
Antal invånare över 65 år/biståndshandläggare	785,2	1121,7	1211,0	920,3	1268,8

## 4 Hemtjänstindex

### 4.1 Utgångspunkt och beskrivning

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

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

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

Utifrån att först redovisa vilka tjänster som erbjuds har därefter undersökts vilka kvalitetsnivåer som är kopplade till tjänsten utifrån vad den äldre anser som väsentligt. I flera fall har valmöjligheten varit den centrala frågan i andra fall har omfattning och periodicitet var de centrala frågorna. Genom dessa frågor har ett första steg tagits och ett mer omfattande arbete påbörjats med att utveckla dessa kvalitetsnivåer. Arbetet måste fortsätta och framförallt utveckla nivåerna och innehållet i den personliga omsorgsdelen. Denna del av rapporten omfattar fyra delar. En del som vi valt att kalla för ett **Serviceindex** som är en summa från den poängsättning som gjorts utifrån utbud och innehåll i de olika servicetjänsterna. På motsvarande sätt är ett **Omvårdnadsindex** framtaget. En tredje del innehåller ett **effektivitetsmått** som ställer resultatet av de två tidigare indexen i förhållande till kostnaderna för hemtjänsten enligt VKV, tabell 8b. Dels den fjärde delen som utgör en bild av de olika **avgiftsformerna** inom hemtjänsten. Dessa har delats in i de tre kategorier: avgiftsfria, inom maxtaxan och egen taxa utanför den kommunala.

## 4.2 Resultat

### 4.2.1 Serviceindex

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

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

### Hemtjänstens serviceutbud

Utbud	Simris- hamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
Städning					
Fönsterputs					
Tvätt					
Mat i hemmet					
Dagligvaruinköp					
Syn-hörselstöd					
Gräsklippning					
Snöskottning					
Fixartjänst					
<b>Summa poäng (max 9)</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

### Vad innehåller de olika servicetjänsterna?

Antalet valmöjligheter respektive omfattning har premierats vid poängsättningen.

Städning	Simrishamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
Periodicitet (hur ofta) Grön = en gång per vecka (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 = ett r.o.k (0p)					
<b>Maxsumma (4)</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

Fönsterputs	Simrishamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
Periodicitet (hur ofta) Grön = oftare än en gång per år (2p) Gul = en gång per år (1p)					
Omfattning (hur många rum) Grön = mer än två r.o.k (2p) Gul = två r.o.k (1p) Röd = ett r.o.k (0p)					
<b>Maxsumma (4)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<b>Tvätt</b>	Simris-hamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
Periodicitet (hur ofta) Grön = en gång i v. (2p) Gul = varannan vecka (1p) Röd = var tredje vecka (0p)					
<b>Maxsumma (2)</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

<b>Mat i hemmet</b> Grön = erbjuds Röd = erbjuds inte	Simris-hamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
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)					
<b>Maxsumma (7)</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

<b>Dagligvaruinköp</b>	Simris-hamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
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) 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)					
<b>Maxsumma (8)</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

### Sammanlagt värde för servicetjänsternas utbud och innehåll

Nedan redovisas summan poäng för servicetjänsternas utbud respektive innehåll samt totalsumman för dessa.

	Simris-hamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
Sammanlagt värde utbud (maxpoäng: 9)	6	6	5	6	6
Sammanlagt värde innehåll (maxpoäng:25)	12	7	11	7	10
<b>Summa poäng (Max 34)</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>16</b>

## Kommentar

Jämfört med övriga kommuner skiljer sig Ystad vad gäller biståndsbedömning och riktlinjer. De är den enda kommunen som har förenklad biståndsbedömning. Med det menas att är man över 80 år har man rätt att ansöka om servicetjänster såsom städ/tvätt/ärende 8 timmar/månad utan biståndsbedömning. Dock sker hjälpen i enlighet med kommunens riktlinjer men man fogar över sina 8 timmar som man vill, ifall man exempelvis vill lägga sina 8 timmar på en insats än en annan.




Fönsterputs erbjuds idag inte generellt i kommunerna. I Tomelilla och Skurups kommun kommer fönsterputs att erbjudas som en insats fr.o.m 1/1 2009. I övriga kommuner kan fönsterputs beviljas individuellt efter ansökan.











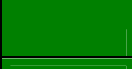
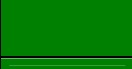
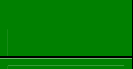
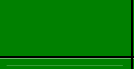

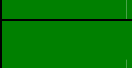
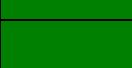
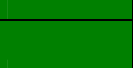
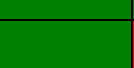

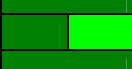
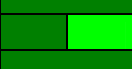
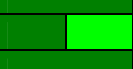

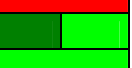




















Vad gäller mat i hemmet skiljer sig Simrishamn och Ystad jämfört med övriga kommuner vad gäller att dessa två kommuner erbjuder minst två maträtter. I Simrishamn och Tomelilla erbjuds också enklare matlagning mitt på dagen exempelvis att värma enklare mat som inte tar så lång tid.

## 4.2.2 Omsorgsindex

### Hemtjänstens omsorgsutbud

På motsvarande sätt som ovan har de tjänster som hemtjänstens omsorgsutbud kan omfattas av, listats, därefter granskats utifrån serviceaspekter och poängsatts.

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

Utbud	Simris- hamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
Personlig omvårdnad					
Avlösning i hemmet					
Regelbunden ledsagarservice					
Promenader					
Trygghetsring- ning/telefonservice					
Dagverksamhet	 	 	 	 	 
Trygghetslarm					
Personlig tid					
<b>Summa poäng (max 8)</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>6</b>

## Vad innehåller de olika omsorgstjänsterna?

Antalet valmöjligheter respektive omfattning har premierats vid poängsättningen.

<b>Personlig omvårdnad</b> Grön = erbjuds Röd = erbjuds inte	Simris- hamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
Möjlighet att välja man/kvinna för personlig hygien (1p)	Röd	Röd	Röd	Röd	Röd
Möjlighet till dusch mer än 1 gång per vecka (1p)	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön
Möjlighet att välja personal som talar hemtjänsttagarens modersmål (1p)	Grön	Röd	Röd	Grön	Grön
Möjlighet att välja tid för insats (1p)	Grön	Grön	Grön	Röd	Grön
Möjlighet att välja dag för dusch (1p)	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön
<b>Maxsumma (5)</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

<b>Avlösning i hemmet</b> Periodicitet (hur ofta)	Simris- hamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
Grön = mer än en gång per månad (2p) Gul = en gång per månad (1p) Röd = färre än en gång per månad (0p)	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön
Grön = avlösning ges mer än sex timmar per tillfälle om så önskas (2p) Gul = avlösning ges upp till sex timmar per tillfälle (1p)	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön
Grön = avlösning kan ges alla veckodagar (2p) Gul = avlösning kan endast ges på vardagar (1p)	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön
<b>Maxsumma (6)</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

<b>Ledsagarservice/ Följeslagare</b> Periodicitet	Simris- hamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
Grön = mer än en gång per månad (2p) Gul = en gång per mån. (1p) Röd = färre än en gång per månad (0p)	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön
<b>Maxsumma (2)</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

<b>Promenader - Periodicitet</b> (hur ofta)	Simris- hamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
Grön = mer än en gång per vecka (2p) Gul = en gång per vecka (1p) Röd = mindre än en gång per vecka (0p)	Gul	Grön	Grön	Grön	Gul
<b>Maxsumma (2)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

<b>Biståndsbedömd dagverksamhet</b> Grön = erbjuds Röd = erbjuds inte	Simris- hamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
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)					
<b>Maxsumma (10)</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

### Sammanfattning av hemtjänstens omsorgsutbud

Kommunerna erbjuder likvärdigt omsorgsutbud och därför skiljer sig inte poängen åt i så stor utsträckning.

Alla kommuners inriktning är att kunna erbjuda valmöjligheter så långt det är möjligt, gällande att välja man eller kvinna vid personlig omvårdnad samt möjlighet att kunna erbjuda personal med samma modersmål som hemtjänsttagaren. Förutsättningar för detta ser dock olika ut i kommunerna. Det kan bero på att man i hemtjänsten inte har så många män anställda och att man endast har få hemtjänsttagare med annat modersmål och därför uppstår inte efterfrågan av denna service. Viljeinriktningen hos samtliga kommuner är dock att sträva efter att tillgodose de önskemål som eventuellt finns gällande man/kvinna som utför personlig omvårdnad och personal med samma modersmål.

Det som också skiljer kommunerna något åt är om dagverksamheten är biståndsbedömd eller ej. Här har fyra av fem kommuner gått ifrån biståndsbedömd social dagverksamhet under vardagar. I denna jämförelse ger biståndsbedömd dagverksamhet högre poäng än icke biståndsbedömd dagverksamhet. Nätverkets reflektion är om inte icke biståndsbedömd dagverksamhet skapar mer tillgänglighet för de äldre att delta i dagverksamhet och skulle då inte det generera en högre poäng? Dagverksamheten för dementa är dock fortfarande biståndsbedömd hos alla kommunerna.

### Sammanlagt värde för omsorgstjänsternas utbud och innehåll

Nedan redovisas summan poäng för omsorgstjänsternas utbud respektive innehåll samt totalsumman för dessa.

	Simris- hamn	Sjöbo	Skurup	Tome- lilla	Ystad
Sammanlagt värde <b>utbud</b> (maxpoäng 8)	7	7	7	8	6
Sammanlagt värde <b>innehåll</b> (maxpoäng 25)	15	14	14	14	14
<b>Summa (Maxpoäng 33)</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>20</b>

## Sammanlagt värde för hemtjänstens service och omsorg

	Simris- hamn	Sjöbo	Skurup	Tome- lilla	Ystad
Omsorgstjänster (max=33)	22	22	21	22	20
Servicetjänster (max=34)	18	13	16	13	16
<b>Summa kvalitetspoäng: (max=67)</b>	<b>40</b>	<b>35</b>	<b>37</b>	<b>35</b>	<b>36</b>

### Kommentar

Kommunerna skiljer sig inte nämnvärt mycket åt i den slutgiltiga poängen. Detta kan bero på att de fem kommunerna samverkar mycket och lär av varandra. Om poängen skiljer sig mellan serviceutbudet och omsorgsutbudet hos de olika kommunerna, kan det bero på vilken politisk viljeinriktning som finns i kommunen. Jämförelse kan göras mot de 51 kommuner som inom ramen för projektet "Kommunens kvalitet i korthet" gjort motsvarande undersökning. Där ligger den genomsnittliga poängen på 39.

### 4.2.3 Vad kostar hemtjänsten för den äldre?

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

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

	Simris- hamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
Mat i hemmet					
Dagligvaruinköp					
Personlig omvårdnad					
Avlösning i hemmet		10 tim	10 tim		12 tim
Ledsagarservice					
Promenader					
Trygghetslarm					
Trygghetsringning/telefonservice					
Personlig tid					
Dagverksamhet					
Stöd och råd till syn-/hörselskadad					
Gräsklippning					
Snöskottning					
Fixartjänst*					
Städning					
Fönsterputs					
Tvätt					
<b>Summa (Maxpoäng:54)</b>	<b>30</b>	<b>31,5</b>	<b>26,5</b>	<b>30</b>	<b>27,5</b>

## 4.2.4 Nöjdhemtjänsttagarindex

### 4.2.4.1 Utgångspunkt och beskrivning

Regeringen har gett Socialstyrelsen i uppdrag att genomföra årliga brukarundersökningar inom vården och omsorgen om äldre. Syftet är att se hur brukare upplever vården och omsorgen och hur väl insatserna motsvarar deras behov. Undersökningen genomfördes mellan augusti och november 2008 och har sammanställts enligt SCB:s Nöjd-Kund-Index. Socialstyrelsen har sammanställt en rapport som lämnades till regeringen i januari 2009.



Alla hemtjänsttagare har haft möjlighet att svara på enkäten. På en skala 1-10 har brukarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är med olika delar. De olika delarna, kvalitetsfaktorernas index, har sedan vägts ihop till ett Nöjd-Kund-Index (NKI). NKI och kvalitetsfaktorernas index kan variera från 0 till 100. Ju högre värde desto nöjdare är brukarna.

Nöjd kundindex frågorna är:

- Hur nöjd är du med hjälpen som helhet?
- Hur väl uppfyller hjälpen dina förväntningar på den?
- Föreställ dig en hjälp som är perfekt i alla avseenden. Hur nära en perfekt hjälp är den som du får?

### 4.2.4.2 Resultat

#### Nöjdkundindex

 = högst poäng i nätverket  
 = lägst poäng i nätverket

NKI	Simrishamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad	Rikssnitt
Totalt	78	80	81	77	74	73

Nedan redovisas ett urval av frågorna per kommun.

	Simrishamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad	Rikssnitt
Hjälpens omfattning	79	83	85	84	77	76
Social samvaro och aktiviteter	57	56	57	55	48	52
Maten	72	72	73	72	69	65
Städning, tvätt och dusch	80	80	83	79	77	74
Vårdinsatser	85	84	84	81	83	81

### 4.2.4.3 Kommentar

Samtliga kommuner ligger genomgående över riksgenomsnittet. Skurup är den kommun som har högst NKI totalt och på flera av delvärdena i undersökningen. Hur korrelerar resultatet av brukarundersökningen med utbud och kostnad för tjänsterna inom hemtjänsten?

## 4.2.5 Kostnader relaterade till kvalitetsbild

Utifrån denna service- eller erbjudandebild bör kostnaderna för hemtjänsten ställas. Detta blir då utmanande och väcker frågor om kommunen har en effektiv organisation för att förmedla bra tjänster till medborgarna. Ett rimligt antagande kan vara att ett mer omfattande och rikare serviceutbud bör leda till en högre kostnad för kommunen. **Kostnad per hemtjänsttagare** är hämtad från ”Vad kostar verksamheten”. Nyckeltalen arbetas fram ur schabloner. Nätverket uppfattar statistiken som rätt osäker.

Tabell 1 Effektivitetsmått - Hemtjänst index i relation till kostnaden

	Simrishamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
Andel med omsorg 65 år och äldre, %	7,1	7,3	7,6	7,5	7,9
Kostnad per invånare 65 år o äldre, kr	15 685	9 746	11 558	14 569	9 792
Kostnad per brukare, kr	219 931	132 769	151 314	193 394	123 743
Kvalitetspoäng	40	35	37	35	36
Kostnad per brukare och kvalitetspoäng, kr	5 498	3 793	4 090	5 526	3 437
Nöjdhetspoäng	78	80	81	77	74
Kostnad per brukare och nöjdhetspoäng	2820	1660	1868	2512	1672

## 4.3 Kommentar

Tabellen visar att kostnaderna i Simrishamn är högst per brukare och även per invånare över 65 år. Högst kvalitetspoäng har Simrishamn medan brukarna i Skurup, tätt följda av Sjöbo är mest nöjda med verksamheten. Här har flera frågor väckts i nätverket. Finns det några samband mellan kostnader och kvalitet och nöjdheten hos brukarna? Hur mycket påverkar personella resurser och organisation den upplevda kvaliteten hos brukarna i förhållande till exempelvis förhållningssätt, attityder m.m?

Detta är ett första försök att belysa både en objektiv kvalitet i form av erbjudna tjänster och dess innehåll och brukarnas upplevda kvalitet samt sätta det i relation till kostnaden. För att få in nya perspektiv skulle fler objektiva indikatorer på kvalitet och fler typer av brukarundersökningar behöva utvecklas.

## 5 Personalkontinuitet

### 5.1 Utgångspunkt och beskrivning

Att som vårdtagare få möta samma personal från dag till dag kan ses som en viktig kvalitetsfaktor. Däri ligger mycket känslan av trygghet. När det kommer hem ett stort antal olika personer till den äldre blir det svårare för den äldre att lära känna personerna och därmed känna trygghet och kvalitet. I många undersökningar inom hemtjänsten framförs detta som en av de viktigaste kvalitetsfaktorerna.

För att jämföra personalkontinuiteten i kommunerna genomfördes en kartläggning under två sammanhängande veckor av antalet olika anställda personer som besökte brukarna. Alla hemtjänsttagare med minst två insatser varje dag ingick i mätningen. Undersökningarna har genomförts manuellt. Mätningen genomfördes under två veckor hösten 2008.

### 5.2 Resultat

I följande tabell redovisas högsta respektive lägsta antal personal som brukaren träffat under 14-dagarsperioden med en röd respektive grön markering.

	Simrishamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad	KKK*
Genomsnittligt antal (medelvärde)	11	14	17	16	15	13
Medianvärde	12	12	16	15	14	12
Maxvärde	20	27	29	32	32	22
Minivärde	5	6	7	6	5	3

\* KKK: Kommunens kvalitet i korthet där drygt 50-tal kommuner genomfört motsvarande undersökning

Simrishamn utmärker sig i kontinuitetsmätningen, med bäst resultat ur samtliga perspektiv. Mest anmärkningsvärt är deras låga maxvärde, ingen träffar fler än 20 olika personer under perioden.

Ystad och Tomelilla har den största spridningen mellan max och minivärde.

### 5.3 Kommentar

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

Undersökningen väcker många frågor, exempelvis:

- Vad är rimligt att uppnå i personalkontinuitet? Vad tycker pensionärerna själva? Vad tycker allmänheten? Vad tycker verksamheten?

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

## 6 Kostnadsbild för den äldre

### 6.1 Utgångspunkter och beskrivning

I detta område har vi valt att belysa likheter och skillnader för den äldre utifrån kostnad för hemtjänst. Vilken avgift behöver den äldre betala? Är det någon skillnad beroende på i vilken kommun den äldre söker hemtjänstinsats? Hemtjänstens avgifter regleras i Socialtjänstlagen. Trots regleringen i lag är det stora variationer i hemtjänstavgifterna i projektgruppens kommuner. Projektgruppen har därför bedömt att detta är viktigt att jämföra ur den enskildes perspektiv.

I socialtjänstlagen finns två regler som begränsar hemtjänstavgifterna, dels finns en högsta avgift som inte får överskridas (maxtaxan är 1 640 kr år 2008), dels finns ett lägsta belopp som den enskilde har rätt att tillgodoräkna sig efter det att avgiften är betald (förbehållsbelopp). För att fastställa avgiften beräknar man den enskildes inkomster och jämför med förbehållsbeloppet. Mellanskillnaden är den enskildes avgiftsutrymme. Om avgiftsutrymmet är mindre än hemtjänstavgiften reduceras denna. När förbehållsbeloppet fastställs tar man hänsyn till hyreskostnad och minimibelopp (4 421 kr för ensamboende och 3 704 för sammanboende år 2008). Minimibeloppet regleras i socialtjänstlagen. I vissa fall ska minimibeloppet fastställas till ett högre belopp. Det gäller till exempel när den enskilde har ökade kostnader beroende på att denne får mat genom kommunens matjänst. Det är därför som hemtjänstavgiften ibland kan bli lägre när en hemtjänsttagare får matjänst. Genom att hemtjänstavgiften blir lägre får den enskilde mer pengar över till att betala för mattjänsten.

Kommunallagen innebär också en begränsning. Enligt självkostnadsprincipen kan kommunen inte ta ut högre avgift än vad det kostar att producera tjänsten. Den begränsningen blir bara aktuell då den enskilde bara har någon enstaka insats. I de fall man har fler insatser är det socialtjänstlagens regler som blir av betydelse.

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

1. Trygghetstelefon/ trygghetslarm
2. Matdistribution daglig
3. Städning var 14:e dag
4. Tvätt var 14:e dag
5. Personlig omvårdnad 2 ggr/ v
6. Promenad en gång per vecka
7. Personlig omvårdnad, dagligen
8. Tillsyn av nattpatrull

## 6.2 Avgift vid olika typfall – Resultat

Förutsättningarna för avgiftsberäkningen är i samtliga fall baserade på följande insatser: trygghetstelefon/ trygghetslarm, matdistribution daglig, städning var 14:e dag, tvätt var 14:e dag, personlig omvårdnad 2 ggr/vecka, promenad en gång per vecka, personlig omvårdnad, dagligen, tillsyn av nattpatrull.

I följande tabeller redovisas högsta respektive lägsta kostnad med en röd respektive grön markering.

### 1. Typfall ”Astrid”

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

#### Kostnad för Astrid

	Simrishamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
Avgift utom mat	643	659	842	711	21
Mat	1410	1282	1290	1500	1470
Sammanlagt	2053	1901	2132	2211	1491

### 2. Typfall ”Maj”

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

#### Kostnad för Maj

	Simrishamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
Avgift utom mat	1640	1640	1640	1640	1640
Mat	1410	1282	1290	1500	1470
Sammanlagt	3050	2922	2930	3140	3110

### 3. Typfall ”Martin och Sigrid”

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

#### Kostnad för Martin och Sigrid

	Simrishamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
Avgift utom mat	0	0	0	0	0
Mat	2820	2564	2580	2820	2940
Sammanlagt	2820	2564	2580	2820	2940

#### 4. Typfall ”Sven och Irma”

Sven och Irma har tillsammans garantipension, tilläggspension och tjänstepension på sammanlagt 17 507 kr/mån före skatt och ränteinkomster på 282 kr/år. De har bostads-tillägg på 1087:- per person och månad. De har ett hus på 130 kvm med ett taxeringsvärde på 415 000 kr utan lån.

##### Kostnad för Sven och Irma

	Simrishamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
Avgift utom mat	734	829	916	583	0
Mat	2820	2564	2580	2820	2940
Sammanlagt	3554	3393	3496	3403	2940

#### 5. Typfall ”Gustav”

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

##### Kostnad för Gustav

	Simrishamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
Avgift utom mat	0	0	0	0	0
Mat	1410	1282	1290	1500	1470
Sammanlagt	1410	1282	1290	1500	1470

### 6.3 Maxtaxa – Resultat

#### 2. Typfall ”Maj”

Typfall 2 ”Maj” är det enda beräkningsexemplet där brukaren kommer upp i max taxa. I tabellen nedan markeras kostnaden gul när brukaren kommit upp i maxtaxan.

##### Kostnad per insats för Maj

	Simrishamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
1. Trygghetstelefon/ trygghets-	150	135	200	200	100
2. Matdistribution daglig	400	135	400	450	100
3. Städning var 14:e dag	1526	682	844	1030	647
4. Tvätt var 14:e dag	1640	682	1288	1030	647
5. Personlig omvårdnad 2 ggr/	1640	1228	1640	1030	1093
6. Promenad en gång per	1640	1228	1640	1030	1093
7. Personlig omvårdnad, dagli-	1640	1640	1640	1640	1640
8. Tillsyn av nattpatrull	1640	1640	1640	1640	1640

### 6.4 Kommentar

Det finns inga stora differenser mellan kommunerna utan det rör sig endast om små skillnader. Kostnaden påverkas till största delen av matkostnaden. Detta innebär att Tomelillas avgifter oftast ligger högst då de är den kommunen med högst matkost-

nad. I Ystad kan brukaren välja mellan varm eller kall mat till ett lägre pris, i tabellerna redovisas endast priset för varm mat då det är jämförbart med de övriga kommunerna. I det fall där avgifterna skiljer sig åt väsentligt är typfallet ”Sven och Irma” där Ystad har 0 SEK i avgift medan övriga kommuner ligger mellan 583 SEK och 916 SEK.

I de fall brukaren har avgiftsunderlag som innebär att maxtaxan nås (1640 SEK) är det minst fördelaktigt för brukarna i Simrishamns kommun medan brukarna i Sjöbo, Tomelilla och Ystad har det mest fördelaktigt. När det gäller avgiftsstegen så skiljer sig dessa åt mellan kommunerna från tätare intervall i Skurup till Tomelilla som har färre men med högre ökning mellan stegen.

## 7. Informationsgivning




### 7.1 Utgångspunkt och beskrivning

Denna del av undersökningen består av två delar. Dels kommunens webbplatser och dels den skriftliga, tryckta, informationen. Informationsgivning omfattar både den tryckta information kommunen har som riktar sig till medborgaren/klienten och den information som finns på kommunens webbplats.

Informationsindex inom Äldreomsorgen är en del av det kommunövergripande Informationsindexet som finns framtaget av tidigare nätverk i samarbete med SKL. Syftet med informationsindex är att kunna visa en samlad bild av kommunens informationsgivning till medborgarna och synliggöra starka och svaga sidor. Den är inte heltäckande utan ska mera ses som en slags grundnivå för informationsgivningen.

Granskningen har utförts av en extern granskare som ur ett medborgarperspektiv tagit del av den information som finns.

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 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. 2-minuters regeln har gällt vid webbgranskningen. Har man inte hittat svaret inom 2 minuter ”finns det inte”.

	= Inget svar, ger 0 poäng
	= Delvis svar, ger 1 poäng
	= Svar på frågan, ger 3 poäng

## 7.2 Resultat

### Granskning av kommunernas tryckta information

Äldreomsorg Tryckt information	Simris- hamn	Sjöbo	Skurup	Tome- lilla	Ystad
Det finns information hur man ansöker om hjälp (bistånd/insatser)	Grön	Röd	Yellow	Röd	Röd
Det finns information om vilka olika boen- deformer som finns för äldre personer	Grön	Röd	Grön	Grön	Yellow
Det finns information om vilka tjäns- ter/hjälp som kan erbjudas inom hemtjän- ten.	Grön	Grön	Grön	Grön	Röd
Det finns en samlad faktainformation om de enskilda enheterna inom särskilt boen- de med kontaktuppgifter (telefon, e- postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckel-funktioner (t.ex sjuksköt., sjukgymnast, arbetsterapeut )	Röd	Röd	Yellow	Grön	Röd
Det finns information om enheternas profil (arbetsinriktning, aktiviteter, värdegrund, etc.)	Yellow	Röd	Grön	Yellow	Yellow
Det finns information om äldreboendenas geografiska placering.	Röd	Röd	Röd	Röd	Röd
Det finns information om hur lång tid det tar innan jag får mitt bistånd till särskilt boende.(här avses inte en exakt tid utan att man ska få grepp om det handlar om tre dagar från ansökan eller två månader)	Röd	Röd	Röd	Röd	Röd
Det finns information om hur man överkla- gar biståndsbeslutet.	Röd	Röd	Röd	Röd	Röd
Det finns information om avgiftens storlek.	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön
Det finns information om hur kontakten med anhöriga ska fungera.	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.	Grön	Grön	Grön	Grön	Röd
Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten	Grön	Röd	Grön	Grön	Röd
Det finns information om servicedeklara- tion/motsvarande för verksamheten	Grön	Röd	Grön	Röd	Yellow
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat bru- karundersökningar presenteras	Röd	Röd	Röd	Röd	Röd
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter/enheter inom äldre- omsorgen.	Röd	Röd	Röd	Röd	Röd
Det finns information på andra språk	Röd	Röd	Röd	Röd	Röd
Det finns information på Lättläst	Yellow	Yellow	Yellow	Grön	Yellow
<b>Poäng max 51</b>	<b>26</b>	<b>13</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>10</b>
<b>Procent %</b>	<b>51%</b>	<b>25%</b>	<b>53%</b>	<b>49%</b>	<b>20%</b>

## Granskning av kommunernas hemsidor

Äldreomsorg -Webbsidor	Simris-hamn	Sjöbo	Skurup	Tome-lilla	Ystad
Det finns information hur man ansöker om hjälp (bistånd/insatser)	Green	Yellow	Yellow	Green	Green
Det finns information om vilka olika boen-deformer som finns för äldre personer	Green	Yellow	Green	Green	Green
Det finns information om vilka tjänster/ hjälp som kan erbjudas inom hemtjänsten.	Green	Green	Green	Green	Green
Det finns en samlad faktainformation om de enskilda enheterna inom särskilt boen-de med kontaktuppgifter (telefon, e post-adress, adress till ansvarig chef och andra nyckel-funktioner (t.ex sjuksköt., sjukgym-nast, arbetsterapeut )	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Yellow
Det finns information om enheternas profil (arbetsinriktning, aktiviteter, värdegrund, etc	Red	Red	Yellow	Yellow	Green
Det finns information om äldreboendenas geografiska placering.	Red	Red	Yellow	Red	Green
Det finns information om hur lång tid det tar innan jag får mitt bistånd till särskilt boende.(här avses inte en exakt tid utan att man ska få grepp om det handlar om tre dagar från ansökan eller två månader)	Red	Red	Red	Red	Red
Det finns information om hur man överklar-gar biståndsbeslutet.	Green	Red	Red	Green	Green
Det finns information om avgiftens storlek.	Green	Green	Green	Green	Green
Det finns information om hur kontakten med anhöriga ska fungera.	Green	Green	Green	Green	Green
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.	Green	Red	Green	Green	Green
Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten	Green	Red	Red	Red	Green
Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten	Green	Red	Red	Red	Green
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras	Green	Red	Yellow	Yellow	Green
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter/enheter inom äldre-omsorgen.	Yellow	Red	Green	Green	Red
Det finns möjlighet att skriva ut ansök-ningsblankett/alternativt fylla i ansökan om hemtjänst, äldreboende på hemsidan	Red	Red	Green	Green	Green
Det finns information på andra språk	Red	Red	Red	Red	Red
Det finns information på Lättläst	Red	Red	Red	Red	Red
<b>Poäng max 54</b>	<b>32</b>	<b>12</b>	<b>26</b>	<b>32</b>	<b>40</b>
<b>Procent</b>	<b>59%</b>	<b>22%</b>	<b>48%</b>	<b>59%</b>	<b>74%</b>

### 7.3 Kommentrar

Nätverkets resultat vid granskning av tryckt information och information på hemsidan visar en stor skillnad i resultat. I webbgranskningen är det Ystad som uppnår det bästa resultatet, 74 procent av maxpoängen, medan Sjöbo endast uppfyller 20 procent. Övriga kommuner ligger mellan 50-60 %.

När det gäller den tryckta informationen har kommunerna, förutom Ystad som ligger avsevärt lägre, ungefär motsvarande resultat som vid webbgranskningen. Det finns en stor spridning i resultatet mellan kommunerna och samtliga kommuner har förbättringsområden. Gemensamma förbättringsområden avseende den tryckta informationen för alla kommuner är exempelvis hur man överklagar ett beslut, var i kommunen äldreboendena är placerade samt även, förutom hos Simrishamn, information om hur man ansöker om hjälp.

Ystad hemsida är mycket lättnavigerad och innehållsrik. Här finns tydliga kontaktuppgifter till biståndshandläggare och en bra beskrivning av hur handläggningen går till, vilka avgifter som gäller och hur den beräkningen går till beskrivs bra. Här finns bra information om de olika boenden som finns i kommunen med arbetssätt, värdegrund och aktiviteter. Samma sak gäller för hemtjänsten, som också den beskrivs utförligt. Även kvalitetsredovisning finns för varje boende, för de senaste två åren. Information om hur kontakten med de boende går till presenteras med en egen sida.

## 8. Äldreboendeindex

### 8.1 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. Kvalitetsaspekternas innehåll bygger på flera andra projekt och nätverkets arbete med att ta fram en samlad kvalitetsbild. Bilden innehåller delvis resultatdimensioner men även den inriktning och de erbjudanden som kommunen ställer upp för att möta den enskildes behov med fokus på kvalitet. Kvalitetsbilden kan sedan kompletteras med andra mått såsom nöjdhet hos den äldre. (NöjdBrukarIndex)

Nätverket Ystad-Österlen har liksom flera andra nätverk provat denna modell och tretton olika kvalitetsområden har 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. Därefter har varje kommuns resultat sammanvägts till ett sammantaget kvalitetsvärde.

Kvalitetsbilden kan dessutom ställas till brukarnas nöjdhet och 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.

### 8.2 Resultat

Äldreboendeindex vars samlade resultat redovisas nedan bygger på tretton olika kvalitetsområden som har undersökts av respektive kommuns projektledare. Boendeenheternas chefer har fått svara på frågorna och varje kommun har därefter sammanställt kommunens resultat. Resultatet per frågeområde och kommun presenteras i bilagan

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

## 8.2.1 Sammantaget resultat

Samttaget 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

Kvalitetsindikator	Simrishamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
1. Erbjuder enheten fler än en maträtt vid huvudmåltiden?	2	2	0	0	1
2. Kan de boende själva välja när man vill gå upp på morgonen?	5	5	5	5	5
3. Kan de boende själva välja när man vill lägga sig för nattvila?	5	5	5	5	5
4. Har alla boende eget rum/lägenhet med eget hygienrum?	5	4	5	5	5
5. Erbjuder enheten möjlighet till daglig utevistelse för den äldre som så önskar?	3	3	5	2	5
6. Serveras de boende kvälls/nattmål?	5	5	5	5	5
7. Erbjuds de äldre personlig omvårdnad varje vecka?	5	5	4	3	5
8. Erbjuder boendet minst två organiserade och gemensamma aktiviteter per dag under vardagar?	3	2	3	2	1
9. Erbjuder enheten organiserade aktiviteter under helgen?	0	0	0	0	0
10. Erbjuds varje boende dagligen möjlighet till egen tid utifrån sina önskemål?	4	3	0	1	4
11. Har varje boende en egen nyckel till sitt rum/lägenhet?	5	4	5	5	5
12. Har varje boende en egen postlåda/fack?	5	2	5	5	4
13. Erbjuds kvarboende i livets slutskede?	5	5	5	5	5
<b>Summa kvalitetspoäng (max=65)</b>	<b>52</b>	<b>45</b>	<b>47</b>	<b>43</b>	<b>50</b>

”Kommunens kvalitet i korthet”-projektet där drygt 50 kommuner svarat: 44 poäng

### 8.2.1.1 Kommentarer

Det kan konstateras att samtliga kommuner fått höga resultat på hälften av frågorna. Bland annat kan alla själv bestämma när man önskar stiga upp och när man önskar

gå och lägga sig för natten. Dessutom har så gott som alla egen lägenhet med eget hygienrum, egen nyckel och postlåda. Ingen av kommunerna erbjuder aktiviteter regelbundet under helgen och det är endast på ett fåtal enheter i Simrishamn, Sjöbo och Ystad som det erbjuds fler än en maträtt vid huvudmåltiden. Cirka hälften av enheterna erbjuder minst två organiserade aktiviteter per dag under vardagar. Bäst resultat visar Simrishamn och Skurup. Daglig möjlighet till egen tid utifrån sina önskemål skiljer mycket mellan kommunerna. Simrishamn och Ystad har bäst resultat och Skurup sämst. Ett positivt resultat som går att utläsa är att alla boende i Simrishamn, Sjöbo och Ystad och ca 75 % i Skurup och Tomelilla erbjuds personlig omvårdnad varje vecka i form av det lilla extra tex. få naglarna målade, få håret rullat. Det är endast Ystad och Skurup som erbjuder alla möjlighet till daglig utevistelse. I Simrishamn, Sjöbo och Tomelilla erbjuds mellan 50-72 %. Angående servering av kvälls och nattmål kan konstateras att kommunerna arbetar medvetet med att minimera tiden för den äldre att vara utan mat och därmed risken för undernäring.

## 8.2.2 Nöjd äldreboendeindex

### 8.2.2.1 Utgångspunkt och beskrivning

Regeringen har gett Socialstyrelsen i uppdrag att genomföra årliga brukarundersökningar inom vården och omsorgen om äldre. Syftet är att se hur brukare upplever vården och omsorgen och hur väl insatserna motsvarar deras behov. Undersökningen genomfördes mellan augusti och november 2008 och har sammanställts enligt SCB:s Nöjd-Kund-Index. Socialstyrelsen har sammanställt en rapport som lämnades till regeringen i januari 2009.

Brukarundersökningen vill ge svar på ”Vad tycker Du om Ditt Äldreboende?”. På en skala 1-10 har brukarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är med olika delar. NKI och kvalitetsfaktorernas index kan variera från 0 till 100. Ju högre värde desto nöjdare är brukarna.

Nöjd kundindex frågorna (NKI) 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?

#### Nöjdkundindex

NKI	Simrishamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad	Riksnitt
Totalt	80	80	74	70	73	70

Nedan redovisas ett urval av frågorna (kvalitetsfaktorerna) per kommun.

	Simrishamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad	Rikssnitt
Bemötande	83	78	76	75	77	77
Inflytande	74	73	66	71	64	63
Social samvaro och aktiviteter	65	72	57	56	58	52
Maten	69	72	56	57	60	54
Boendemiljön	86	86	83	77	83	79
Vårdinsatser	87	91	85	86	86	84

### 8.2.2.3 Kommentar

Tomelillas resultat ligger kring riksgenomsnittet medan övriga kommuner ligger över. Sjöbo och Simrishamn är de kommuner som har högst NKI totalt och på flera av kvalitetsfaktorerna i undersökningen. Om man ser till de tidigare redovisade i kvalitetsmåten i kapitel 7.2. har Simrishamn betydligt högre poäng där. När det gäller kostnaden per brukare skiljer sig dessa mellan Simrishamn och Sjöbo nästan med 16 % där Simrishamn är den dyraste. Medan Ystad har den klart billigaste kostnaden per vårdtagare och har ett brett utbud som ger höga kvalitetspoäng ligger Ystad betydligt lägre i nöjdindex. Lägst resultat har Skurup som har genomsnittliga kostnader och kvalitetsutbud.

### 8.2.3 Kostnader relaterade till kvalitetsbild, särskilt boende

	Simrishamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
Andel inv. ≥65 år med omsorg, %	5,3	5,4	5,3	5,9	4,6
Kostn per invånare ≥65 år, kr	28 874	25 329	27 186	30 641	20 840
Kostnad per brukare, kr	541 805	468 308	510 426	519 025	451 222
Kvalitetspoäng	52	45	47	43	50
Kostnad per brukare och kvalitetspoäng, kr	10 419	10 406	10 860	12 070	9 024
Nöjdhetspoäng (NKI)	80	80	74	70	73
Kostnad per brukare och nöjdhetspoäng, kr	6773	5854	6898	7415	6181

Källa: "Vad kostar verksamheten i Din kommun 2007"

### 8.3 Kommentarer

Ystad har både lägst totalkostnad per vårdtagare samt lägst kostnad per kvalitetspoäng. Däremot har Simrishamn högst kostnad per vårdtagare men näst lägst kostnad per kvalitetspoäng. Målet måste ju vara att ha låg totalkostnad och många kvalitetspoäng. Vidare finns ingen korrelation mellan kvalitetspoäng och kostnad per vårdtagare. Samtliga kommuner ligger på eller betydligt över rikssnittet. I likhet med

hemtjänstindexet är detta ett första försök att belysa både en objektiv kvalitet i form av erbjudna tjänster och dess innehåll och brukarnas upplevda kvalitet samt sätta det i relation till kostnaden. En fråga som väckts är hur mycket personella resurser och organisation påverkar den upplevda kvaliteten hos brukarna i förhållande till exempelvis förhållningssätt, attityder m.m?

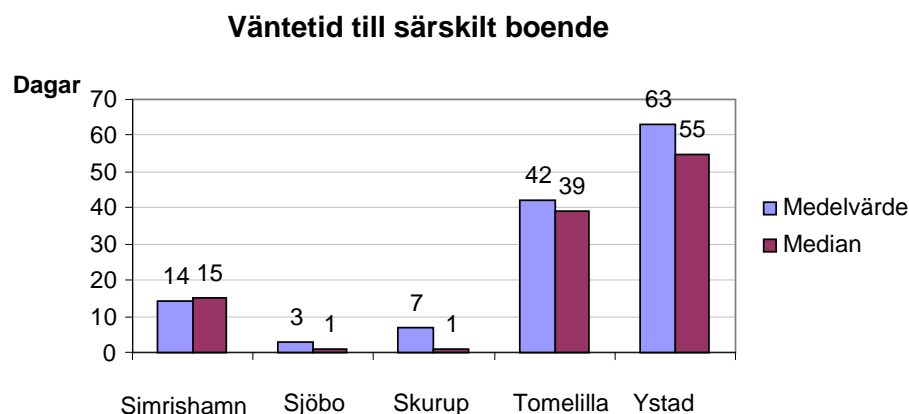
## 9 Väntetid till särskilt boende

### 9.1 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. 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. Det vill säga när den äldre kan flytta in. 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.

### 9.2 Resultat

Projektgruppen har manuellt gått igenom placeringar på särskilt boende. Mätningen avser samtliga beslut 1/1-08- 30/6-08. totalt omfattar mätningen ca 195 beslut. Resultaten presenteras både i genomsnittstid och i mediantid.



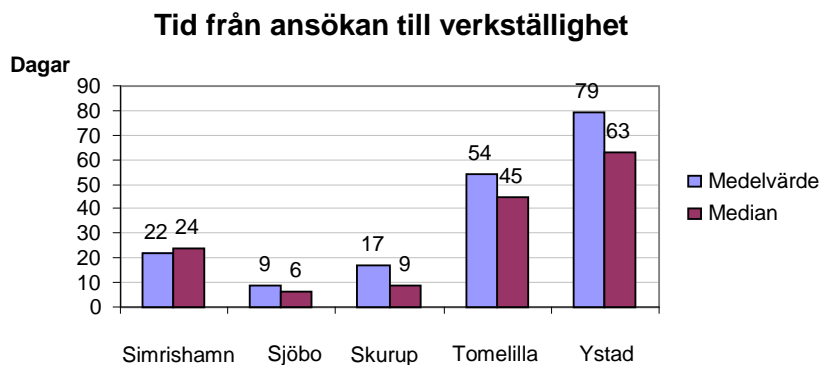
I projektet Kommunens kvalitet i korthet där drygt 50 kommuner genomfört mätningen är medelvärdet och medianvärdet 45 dagar.

Rapporterat antal personer till Länsstyrelsen som inte kunnat erbjudas plats inom tre månader efter ansökan

Simrishamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
0	0	0	10	7

Definitionen för måttet Väntetid till särskilt boende skiljer sig i mellan vår jämförelse och Länsstyrelsen. Länsstyrelsen mäter från beslut till verkställighet. Dvs. när

den enskilde faktiskt har flyttat in i det nya boendet. Den tidpunkten är beroende på om personen tackar ja eller nej till erbjudandet. Tackar personen nej förlängs den faktiska väntetiden.



### 9.3 Kommentar

Tomelilla och Ystad utmärker sig angående väntetid till särskilt boende i jämförelse med övriga. Sjöbo och Skurup har ca en halv till en veckas väntetid medan Ystad har ett genomsnitt på ca två månader. Väntetid till särskilt boende i förhållande till verkställighet är mycket lika.

Ofta flyttar personer direkt från korttidsboende till särskilt boende varför väntetiden minimeras. Väntetiden till särskilt boende kan sättas i samband med tillgången till permanenta platser i särskilt boende, det vill säga Ystad som har längst väntetid har också minst antal platser i förhållande till antalet invånare över 80 år.

Antalet rapporterade personer som inte kunnat erbjudas plats till särskilt boende följer den redovisade väntetiden. I Tomelilla har 10 av 26 personer inte fått verkställt sitt beslut om särskilt boende inom 3 månader, vilket utgör 38 %. Motsvarande siffror för Ystad är 7 av 49 vilket motsvarar 14 %.

## 10. Beslut som överklagats och ändrats av Länsrätten

### 10.1 Utgångspunkter och beskrivning

I en kommun tas ett stort antal myndighetsbeslut inom äldreomsorgen under ett år. Dessa beslut kan 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 alla de överklagningsbara beslut som fattats under 2007, tittat på hur många som fått ett avslag eller delvis avslag, hur många som överklagats samt hur många av dessa beslut som ändrats i domstol, dvs. Länsrätt.

### 10.2 Resultat

#### Beslut i länsrätten

	Simrishamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
Antal biståndsbeslut inom äldreomsorg föregående år	2413	1440	1224	1293	2557
- varav antal avslag	85	6	4	20	37
- andel avslag	3,5 %	0,4 %	0,3 %	1,5 %	1,4 %
Antal biståndsbeslut som överklagades föregående år	14	1	0	0	2
Antal överklagade biståndsbeslut som ändrats i Länsrätten föregående år	1	0	0	0	0

### 10.3 Kommentarer

Nätverkets resultat visar att det endast är 1 beslut av totalt 8927 fattade beslut under 2007 som ändrats i Länsrätten. 152 av besluten var avslagsbeslut. Här kan man se en viss skillnad mellan kommunerna. Simrishamn har mer än dubbelt så många avslag som exempelvis Ystad. Det är även flest personer som överklagar sina beslut i Simrishamn men det är endast 1 av 14 som ändrats av Länsrätten. Hur kommer det sig att de andra kommunerna har jämförelsevis så få avslag?

## 11 Läkartid och sjukskötersketid

Hälso- och sjukvårdsinsatserna 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. Nätverket har försökt göra en jämförelse mellan kommunerna för att se hur mycket läkartid respektive sjukskötersketid som erbjuds inom kommunernas särskilda boenden. Mätningen visade sig mycket svår och resultaten blev inte jämförbara. Nätverket har istället valt att beskriva de avtal som finns avseende läkartid respektive hur många sjuksköterskor som finns anställda i kommunen och ställa det mot antalet invånare över 65 år och över 80 år.

Samtliga medverkande kommuner har ett samverkansavtal mellan primärvård och hemsjukvård. Avtalet avser att utsedd ansvarig läkare avsätter tid till det särskilda boendet/distriktet för handledning, strategisk planering m.m. i det enskilda patientfallet om ett minimum på 6 timmar/ 10 000inv. Tid för läkarbesök för enskild patient ingår inte i avtalet.

Skurups kommun är den kommun som har ett avtal med primärvården för tid för den enskilda patienten, i tiden ingår också samtal med närstående och/eller hembesök om så önskas.

Det är oklart om de avtalade tiderna för läkarmedverkan beskriver hur det praktiskt fungerar ute i kommunerna. Även om tiden för den enskilda patienten inte är reglerat i avtal i fyra av kommunerna, så finns tid för enskilda möten, hembesök och samtal med närstående. Omfattningen av tiden är däremot svårt att beräkna. Är det så att den avtalade tiden för handledning och strategisk planering nyttjas till enskilda möten/patientfall? När vet man att den avtalade tiden möter det behov som finns?

När det gäller beräkning på sjukskötersketiden så påverkas möjligheten att beräkna av hur sjuksköterskorna är organiserade d.v.s. att sjuksköterskorna tjänstgör både inom särskilt boende och ordinärt boende i alla kommunerna i olika omfattning.

	Simrishamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
Antal sjuksköterskor	33	21	16	22	35
Antal invånare över 80 år per sjuksköterska	48	44	42	37	57
Antal invånare över 65 år per sjuksköterska	156	160	154	124	184

I stort kan man utgå från att behovet att hälso- och sjukvård är korrelerat med ålder och därför borde Ystad ha en större tillgång till sjuksköterska, medan tillgången till sjuksköterska i Tomelilla borde kunna minskas. Skillnaden är ganska stor mellan Tomelilla och Ystad, övriga kommuner ligger på en jämnare nivå. Vilken nivå är då den som bäst möter behovet?

Samtliga kommuner arbetar med att ha en omvårdnadsansvarig sjuksköterska namngiven för den enskilda patienten. Däremot har kommunerna inget gemensamt mått för att mäta vårdtyngden. Det skulle vara intressant ur ett jämförelseperspektiv

att vidare beskriva sjuksköterskornas arbetssätt. Hur arbetar man med handledning till omvårdnadspersonal? I vilken utsträckning är hälso- och sjukvårdsuppgifter delegerade? Är sjuksköterskans arbetsområde avgränsat till hälso- och sjukvård eller har det smugit sig in andra arbetsuppgifter? Är en hög bemanning alltid tecken på god kvalitet? Fler effektmått behövs.

## 12. Kostnad för utskrivningsklara

### 12.1 Utgångspunkt och beskrivning

En viktig kvalitetsfråga 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 givetvis stanna kvar på sjukhuset men kommunen debiteras en kostnad efter det att den äldre är utskrivningsklar.

Nätverket har valt att titta på kostnader och antal personer som bedömts som utskrivningsklara under 2007, hur många dagar den äldre behöver stanna på sjukhuset efter att han/hon bedömts som utskrivningsklar.

### 12.2 Resultat



### 12.3 Kommentar

I förhållande till antal invånare per lägenhet i särskilt boende har Ystad en mindre tillgång vilket kan vara en förklaring till Ystads förhållandevis höga kostnad. Jämfört med andra kommuners mätningar är detta dock ett gott resultat.

## 13. Avvikelsehantering

### 13.1 Utgångspunkt och beskrivning

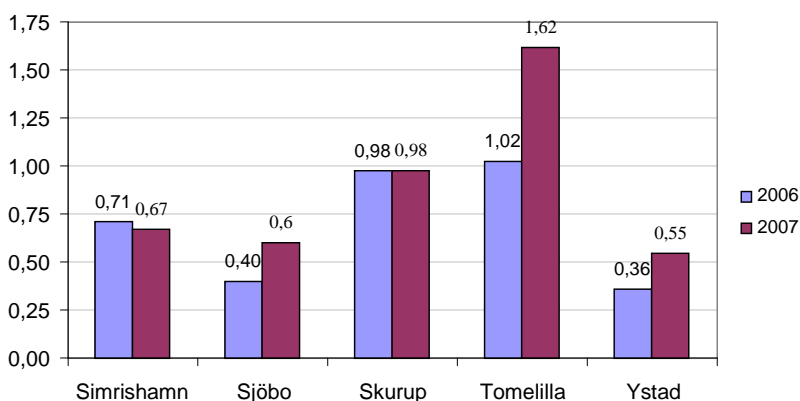
Läkemedelsavvikelser och fallskador är viktiga kvalitetsområden för den äldre. Kommunen är skyldig att följa utvecklingen av dessa frågor inom de särskilda boendena. Ansvar har med tiden skärpts i lagstiftningen med Lex Maria och Lex Sara kring dessa frågor. All hälso- och sjukvårdspersonal har skyldighet att rapportera avvikelser till vårdgivaren enligt lag om yrkesverksamhet på hälso- och sjukvårdens område (LYHS). Hälso- och sjukvårdspersonal är i kommunal äldreomsorg de som har legitimation för att utöva yrke inom hälso- och sjukvård (sjuksköterskor, arbetsterapeuter och sjukgymnaster) och de som biträder en legitimerad yrkesutövare i hälso- och sjukvårdsarbete.

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 provat att jämföra nätverkets kommuner.

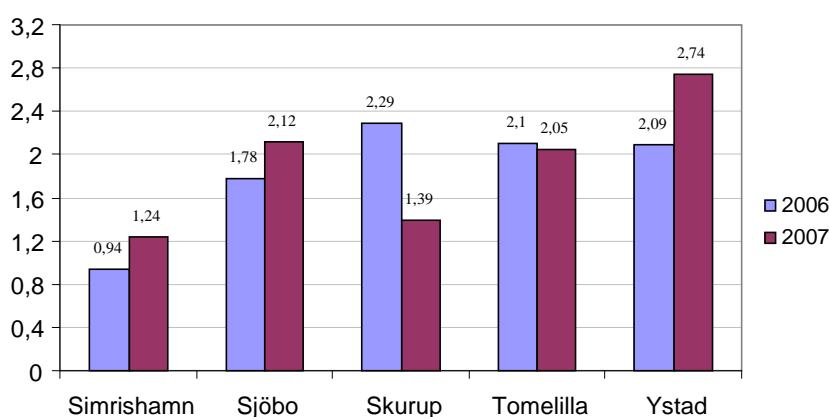
Statistiken är baserad på det totalt antal rapporterade interna avvikelser inom läkemedelsområdet. Läkemedelshanteringen är en omfattande process och inbegriper således många steg som det kan förekomma avvikelser inom. Målet är att säkerställa hela processen.

### 13.2 Resultat

Antal rapporterade läkemedelsavvikelser per boendeplats



### Antal rapporterade fall per boendeplats



Beräkningen omfattar samtliga rapporterade fall oavsett allvarlighetsgrad.

### 13.3 Kommentar

Antalet avvikelser med fokus på läkemedel har ökat markant mellan 2006 och 2007 i framför allt Tomelilla kommun, vilket dels kan bero på ökad medvetenhet genom aktiva utbildningsinsats och ett förbättringsprogram. Skurup är den kommun där antalet rapporterade fall minskat mellan 2006 och 2007.

Avvikelse rapportering som mått på kvalitet är en intressant diskussion, ett för lågt rapportering misstänkliggör en underrapportering och sämre arbete med avvikelshantering, medan ett högt värde någon gång måste ses som risk för bristande kvalitet. För vart går gränsen mellan en hög medvetenhet kring avvikelser, öppenhet att rapportera och diskutera risker i vardagen, jämfört med en vardag med dåliga arbetsrutiner? Har kommunerna en gemensam definition på vad som är en avvikelse?

Generellt sett så finns det en uppfattning om att mörkertalet vad gäller rapportering av fallincidenter är mindre då situationen är mer konkret och inte så konfliktfylld som en läkemedelsavvikelse kan vara. I kommunerna arbetar man utifrån ett rehabiliterande förhållningssätt som utgår från att den enskilde patienten ska göra så mycket som den kan själv, vilket i vardagen innebär ett visst risktagande för fall.

Arbetet med fallförebyggande åtgärder borde vara prioriterat i samtliga kommuner ur ett vårdskadeperspektiv, samt utifrån livskvalitet och kostnader. I vilken utsträckning har de olika kommunerna arbetat med att minska riskerna för fall? Vilka arbetsrutiner finns för riskidentifiering? Risk för fall och fallskador bör ses ur ett helhetsperspektiv. I vilken utsträckning har kommunerna arbetat med läkemedelsgenomgångar? Har antalet fall en koppling till bemanning? Finns det en koppling till frihetsberövande åtgärder så som bälte och larm?

Orsaksutredning och återkoppling är oerhört viktigt för att avvikelserapportering ska bli ett aktivt lärande och skapa förbättringsmöjligheter. Arbetet i och kring avvikelser kan stödjas med hjälp av IT baserat processtöd. Samtliga kommuner har IT stöd för registrering. Vad finns det för tillgång till IT baserat process stöd och skulle ett gemensamt sådant möjliggöra bättre jämförelser?