

TYRESÖBOTKYRKAHANINGEHUDDINGENYKVARNNYNÄSHAMNSALEMSÖDERTÄLJE  
RTÄLJETYRESÖBOTKYRKAHANINGEHUDDINGENYKVARNNYNÄSHAMNSALEMSÖDE  
EMSÖDERTÄLJETYRESÖBOTKYRKAHANINGEHUDDINGENYKVARNNYNÄSHAMNSAL  
AMNSALEMSÖDERTÄLJETYRESÖBOTKYRKAHANINGEHUDDINGENYKVARNNYNÄSH  
TYRESÖBOTKYRKAHANINGEHUDDINGENYKVARNNYNÄSHAMNSALEMSÖDERTÄLJE  
RTÄLJETYRESÖBOTKYRKAHANINGEHUDDINGENYKVARNNYNÄSHAMNSALEMSÖDE  
EMSÖDERTÄLJETYRESÖBOTKYRKAHANINGEHUDDINGENYKVARNNYNÄSHAMNSAL  
AMNSALEMSÖDERTÄLJETYRESÖBOTKYRKAHANINGEHUDDINGENYKVARNNYNÄSH

# Södertörns nyckeltal Äldreomsorg 2014

Ur ett brukar- och medborgarperspektiv

## **Sammanställande**

Elizabeth Lindholm Hahne utredare Haninge

E-post: elizabeth.hahne@haninge.se

Tel: 08-606 81 87

## **Ledamöter**

Josefin Blomquist	verksamhetsutvecklare	Botkyrka
Anna Casteberg	kvalitetsekonom	Botkyrka
Kurt Johansson	controller	Haninge
Anna-Carin Wallin	utredare	Haninge
Göran Skogman	ekonom	Huddinge
Ulrika Torseke Ström	utvecklingsledare	Huddinge
Johanna Briving	koordinator	Nynäshamn
Siv Jatko	verksamhetscontroller	Nynäshamn
Lindha Constantinou	verksamhetscontroller	Salem
Tove Bergek	verksamhetscontroller	Södertälje

## Innehållsförteckning

Sammanfattning	4
Inledning	5
Hemtjänst	6
Särskilt boende	9
Brukarnöjdhet/kundnöjdhet	12
Bilagor	12

## Sammanfattning

Årets arbete har tagit sitt avstamp ur 2013 års rapport som var det femte året då Södertörns nyckeltal för äldreomsorg och Jämförelsenätverket kunde sammanfogas i en gemensam rapport. Rapporten mottogs mycket positivt och ambitionen för årets arbete har varit att ytterligare finjustera och kvalitetssäkra nyckeltalen och därmed jämförelserna.

Nätverket planerade att i nyckeltalsrapporten för 2014 analysera resultaten för personalkontinuitet, främst genom att se om det finns något samband mellan personalkontinuitet och brukarens/kundens nöjdhet. Fem frågor från Socialstyrelsens brukarundersökning valdes ut för jämförelsen. De kommuner som analyserat sitt eget resultat kan inte se något samband mellan kontinuitet och nöjdhet. Båda delar är komplexa och påverkas av en mängd faktorer. Kontinuiteten påverkas bland annat av om kommunen har mycket tätort eller landsbygd, om brukarna/kunderna har många eller få insatser, antalet dubbelbemanningar, storlek på personalgruppen samt hur planeringen görs.

Ytterligare en reflektion är att det finns fler aspekter av kontinuitet och att det också är en subjektiv upplevelse hos brukaren/kunden. Det kan handla om kontinuitet i tid; det vill säga om hemtjänstpersonalen kommer på samma tid och på den tid som är överenskommen. En annan aspekt är om den personal som kommer vet hur brukaren/kunden vill ha insatserna utförda eller om brukaren/kunden om igen får förklara vad som ska göras och hur. En djupare analys om vad personalkontinuitet egentligen är (definition) och hur den möjligt kan påverka olika kvalitetsmått behövs därför. Nätverket har för avsikt att fortsätta arbeta med ämnet under nästa år.

# Inledning

Södertörns nyckeltal består av ett antal nyckeltalsgrupper som tagit fram nyckeltal inom en mängd ämnesområden för Södertörnskommunerna sedan 1995. Sedan 2007 ingår den grupp som tar fram nyckeltal för äldreomsorgen under namnet Södertörnsnätverket som ett av drygt 20 nätverk i det nationella Jämförelseprojektet.

De deltagande kommunerna 2014 är Botkyrka, Haninge, Huddinge, Nynäshamn, Salem, Södertälje och Tyresö. Dessa ligger alla söder om Stockholm stad i Stockholms län. De har ett invånarantal mellan cirka 10 000 och 95 000. Tillsammans finns det drygt 500 000 invånare i dessa kommuner.

## Syfte med nätverket

Jämförelseprojektet tillkom på initiativ av Sveriges kommuner och landsting (SKL), Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA) och Finansdepartementet. Det primära syftet 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.

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

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

## Genomförande

Projektgruppen har i sitt arbete hämtat statistik och uppgifter från Kolada. Dessa uppgifter avser 2014 och bygger på det räkenskapssammandrag som kommunerna lämnat in till SCB.

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

# Hemtjänst

Hemtjänsten är en omfattande och väsentlig verksamhet i stödet till de äldre. Ett flertal tidigare undersökningar visar att hemtjänstens innehåll, det vill säga vilka tjänster kommunerna kan erbjuda, varierar. Något som givetvis förklaras med att socialtjänsten styrs av en ramlag och att 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.

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 bistånds-handläggarens 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.

Detta kapitel omfattar flera delar. Efter en sammanställning av omfattningen redovisas kvaliteten. En del kallas för Omsorgsindex och är en summa från den poängsättning som gjorts utifrån utbud och innehåll inom omsorgsdelen av hemtjänsten.

På motsvarande sätt är ett Serviceindex framtaget för de olika servicetjänsterna. Den detaljerade tabellen för omsorgs- och serviceindex finns som en bilaga (bilaga 1) till rapporten.

En tredje del innehåller en kostnadsjämförelse som innehåller uppgifter om kostnad per brukare/kund samt kostnad per person över 65 år. Vi har även redovisat ett mått på personalkontinuiteten genom att titta på hur många olika personer en brukare/kund med stora omsorgsbehov får möta under en 14-dagarsperiod. I den mätningen ingår hemtjänst som drivs i egen regi och hemtjänst i privat regi.

Samtliga tabeller med ekonomiska nyckeltal bygger på uppgifter ur den sammanställda statistiken i Kolada för verksamhetsåret 2014. I en bilaga (bilaga 2) till rapporten redovisas de ekonomiska nyckeltalen för 2013 och 2014.

I år har även samtliga kvalitetsnyckeltal hämtats från Kolada för verksamhetsåret 2014.

## Hemtjänstens omfattning

	Botkyrka *	Haninge	Huddinge	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Invånare 65+	12 141	12 701	13 803	5 836	2 775	14 795	7 564
Brukare 65+	-	1 065	1 040	304	158	966	430
Andel 65+ med insats	-	8,4 %	7,5 %	5,2 %	5,7 %	6,5 %	5,7 %
Timmar per ärende och månad	-	34,1	36,2	38,4	30,9	49,9	46,1

\* Botkyrka bytte verksamhetssystem under 2014.

## Kvalitetsindex hemtjänst

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Omsorgsindex	12	12	12	11	5	13	10
Serviceindex	10	9	13	8	9	9	9
Totalt	22	21	25	19	14	22	19

## Kostnad för hemtjänst

Mot den ovan presenterade servicebilden kan kostnaderna för hemtjänsten ställas. Ett rimligt antagande kan vara att ett mer omfattande och rikare serviceutbud bör leda till en högre kostnad för kommunen, men andra faktorer såsom geografiska och demografiska förutsättningar kan också spela in.

	Botkyrka *	Haninge	Huddinge	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Kostnad per brukare, kr	-	178 618	153 445	243 859	148 538	276 557	240 028
Kostnad per invånare 65+, kr	10 698	14 977	11 561	12 703	8 457	18 057	13 649

\* Botkyrka bytte verksamhetssystem under 2014.

## Personalkontinuitet för brukare/kunder med stort omsorgsbehov

### Personalkontinuitet och brukarens/kundens nöjdhet

Att få möta i stort sett samma personal dag efter dag kan ses som en kvalitetsfaktor av de pensionärer som har hemtjänst. Få och välkända ansikten kan ge en känsla av trygghet. Personalkontinuitet i hemtjänst har länge varit ett av äldreomsorgens nyckeltal. Tidigare har några kommuner tagit fram siffrorna manuellt och andra från verksamhetssystem. Inför årets nyckeltalsarbete beslutade nätverket att använda de siffror som årligen lämnas till Kolada. Det som mäts är hur många olika personer ur personalen som hjälper hemtjänsttagaren under en 14-dagarsperiod. Endast brukare med minst två insatser/dag inkluderades.

Nätverket planerade även att analysera resultaten, främst genom att se om det finns något samband mellan personalkontinuitet och brukarens/kundens nöjdhet. Fem frågor från socialstyrelsens brukarundersökning valdes ut för jämförelsen. Några av de deltagande kommunerna har på hemmaplan gjort en analys, men av olika orsaker kunde inte någon gemensam analys genomföras i nätverket. De kommuner som analyserat sitt eget resultat kan inte se något samband mellan kontinuitet och nöjdhet. Båda delar är komplexa och påverkas av en mängd faktorer. Kontinuiteten påverkas bland annat av om kommunen har mycket tätort eller landsbygd, om brukarna har många eller få insatser, antalet dubbelbemanningar, storlek på personalgruppen samt hur planeringen görs.

Ytterligare en reflektion är att det finns fler aspekter av kontinuitet och att det också är en subjektiv upplevelse hos brukaren. Det kan handla om kontinuitet i tid; det vill säga om hemtjänstpersonalen kommer på samma tid och på den tid som är överenskommen. En annan aspekt är om den personal som kommer vet hur brukaren vill ha insatserna utförda eller om brukaren om igen får förklara vad som ska göras och hur. En djupare analys om vad personalkontinuitet egentligen är (definition) och hur den möjligt kan påverka olika kvalitetsmått behövs därför. Nätverket har för avsikt att fortsätta arbeta med ämnet under nästa år.

### Personalkontinuitet för brukare/kunder med stort omsorgsbehov

	<i>Botkyrka</i>	<i>Haninge</i>	<i>Huddinge</i>	<i>Nynäshamn</i>	<i>Salem</i>	<i>Södertälje</i>	<i>Tyresö</i>
Antal personal som en hemtjänsttagare möter under 14 dagar, medelvärde	18	18	-	6	13	9	11
Antal personal som en hemtjänsttagare möter under 14 dagar, median	17	17	-	6	13	10	10



## Särskilt boende

Begreppet särskilt boende är på väg att bytas ut mot vård- och omsorgsboende och är den benämning Södertörnskommunerna dagligdags använder för att beskriva sina boenden. I nyckeltalsrapporten har vi ändå valt att använda särskilt boende då det är det begrepp som fortfarande används i den officiella statistiken. Detta för att säkerställa att vi jämför samma saker år från år.

Samtliga tabeller med ekonomiska nyckeltal bygger på uppgifter ur den sammanställda statistiken i Kolada för verksamhetsåret 2014.

I år har även samtliga kvalitetsnyckeltal hämtats från Kolada för verksamhetsåret 2014.

### Platser i särskilt boende

*Uppgifterna för platser i särskilt boende inkluderar servicelägenheter i förekommande fall.*

	Botkyrka *	Haninge	Huddinge **	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
<b>Invånare 65+</b>	12 141	12 701	13 803	5 836	2 775	14 795	7 564
<b>Antal personer i särskilt boende</b>	-	417	573	161	88	420	255
<b>Andel av befolkningen 65+</b>	-	3,3 %	4,2 %	2,8 %	3,2 %	2,8 %	3,4 %

\* Botkyrka bytte verksamhetssystem under 2014.

\*\* Huddinge har servicelägenheter.

### Kvalitetsindex Särskilt boende

Enhetscheferna eller motsvarande på kommunernas respektive boenden har svarat på frågorna som resulterat i kvalitetsindex. Resultatet har sedan sammanställts där antalet personer per boende har vägts in för att ge en totalbild över hur stor andel i procent som har ett boende som lever upp till det enskilda kvalitetsmålet. Kommunerna har därefter rapporterat sitt resultat i Kolada.

Följande frågor ingår i indexet:

1. Boendeplatser i särskilt boende där den äldre erbjuds daglig utevistelse, andel (%)
2. Boendeplatser i särskilt boende som erbjuder minst två organiserade och gemensamma aktiviteter under vardagar, andel (%)
3. Boendeplatser i särskilt boende som erbjuder minst en organiserad och gemensam aktivitet per dag under helgen, andel (%)

## Kvalitetsindex särskilt boende

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Fråga 1	100	100	100	100	-	100	100
Fråga 2	37	100	83	100	75	83	91
Fråga 3	72	100	23	100	80	85	47

## Kostnad för särskilt boende

	Botkyrka *	Haninge	Huddinge	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Invånare 65+	12 141	12 701	13 803	5 836	2 775	14 795	7 564
Kostnad/plats, kr	-	812 199	879 770	800 205	1 003 614	945 486	769 290
Kostnad/Inv 65+, kr	28 728	20 697	30 325	18 870	28 952	21 090	24 387

\* Botkyrka bytte verksamhetssystem under 2014.

## Väntetid till särskilt boende

Det finns flera orsaker till att väntetiden till särskilt boende kan bli lång. Det är ingen enkel process som är lika för alla utan påverkas både av utredningstid och av den enskildes val. Utredningstiden ska leda till att ett bra beslut om bistånd kan fattas. Utredningstidens längd måste avgöras av hur det fungerar för den enskilde. Eftersom det är ett beslut som innebär att bryta upp från den invanda hemmiljön, avyttra bohag mm är det ett stort känslomässigt beslut. Naturligtvis är det så att den enskilde kan behöva omfattande insatser i form av hemtjänst eller korttids-boende under utredningens gång. Den enskildes val eller den så kallade kundvalsmodellen innebär också att tiden innan beslut kan verkställas förlängs.

I tabellen nedan redovisas den totala handläggningstiden för beviljade ansökningar till särskilt boende. Tiden räknas från ansökan kommer in till det första möjliga datumet som erbjuds brukaren/kunden att flytta in på ett särskilt boende i det första erbjudandet som kommunen skickar ut.

	<i>Botkyrka</i>	<i>Haninge</i>	<i>Huddinge</i>	<i>Nynäshamn</i>	<i>Salem</i>	<i>Södertälje</i>	<i>Tyresö</i>
Väntetid i antal dagar från ansökningsdatum till erbjudet inflyttningsdatum till särskilt boende, medelvärde	39	74	-	19	45	47	78
Väntetid i antal dagar från ansökningsdatum till erbjudet inflyttningsdatum till särskilt boende, median	17	52	-	7	45	38	52

# Brukarnöjdhet/kundnöjdhet

## Resultat av Socialstyrelsens brukarundersökning

I rapporten används resultatet från Socialstyrelsens nationella brukarundersökning avseenden brukarbedömning, helhetssyn. Måttet beskriver brukarnas/kundernas sammanfattande nöjdhet med hemtjänst respektive särskilt boende.

	<i>Botkyrka</i>	<i>Haninge</i>	<i>Huddinge</i>	<i>Nynäshamn</i>	<i>Salem</i>	<i>Södertälje</i>	<i>Tyresö</i>
<b>Brucarbedömning hemtjänst äldreomsorg – helhetssyn, andel (%)</b>	71	88	86	90	86	86	89
<b>Brucarbedömning särskilt boende äldreomsorg – helhetssyn, andel (%)</b>	79	79	80	80	88	80	81

## Bilagor

Bilaga 1 Kvalitetsindex hemtjänst

Bilaga 2 Sammanställning kostnader och andel med insatser 2013 och 2014