



Hemtjänst

En jämförelse av kommunens Äldreomsorg
ur ett medborgarperspektiv

Nätverk Bohuslän • Deltagande kommuner:
Lysekil, Munkedal, Orust, Sotenäs, Strömstad, Tanum och Tjörn

2008-10-15

Innehåll

Innehåll	2
1.1 Bakgrund.....	3
1.2 Metod och avgränsning.....	4
2 Sammanfattning	5
3 Hemtjänstindex	6
3.1 Utgångspunkt och beskrivning	6
3.2 Resultat	7
3.3 Vad kostar hemtjänsten för den äldre?.....	15
3.4 Nöjdhemtjänsttagarindex	16
3.5 Effektivitetsmått.....	20
4 Brukartid	25
4.1 Utgångspunkt och beskrivning	25
4.2 Resultat	25
4.3 Kommentar	25
5 Personalkontinuitet.....	27
5.1 Utgångspunkt och beskrivning	27
5.2 Resultat	27
5.3 Kommentar	28
6 Kostnadsbild för den äldre.....	29
6.1 Utgångspunkter och beskrivning	29
6.2 Resultat	30
6.3 Sammanfattande kommentar	35
 <i>Projektledarna för kommunerna i nätverket Bohuslän.....</i>	 <i>36</i>

1.1 Bakgrund

Nätverket Bohuslän är ett av ca 20 nätverk som ingår i det treåriga nationella jämförelseprojektet. De kommuner som deltar i nätverket är Lysekil, Munkedal, Orust, Sotenäs, Strömstad, Tanum och Tjörn. Tillsammans finns det över 88 000 invånare i dessa kommuner.

Nätverket Bohuslän har tidigare publicerat rapporten ”Särskilt boende – en jämförelse av kommunens äldreomsorg ur ett medborgarperspektiv” 2008-03-18. I denna andra rapport har nätverket haft uppdraget från sin styrgrupp att jämföra Hemtjänsten 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.

Syftet med rapporten är att ur ett brukar- och 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 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:

- Att undvika ta fram en ny sifferskog. Ett par enkla och mer eller mindre ”givna” mått ska ges uppmärksamhet.
- Att 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 visat sig möjligt. Dessa uppgifter avser 2007. Merparten av måtten har dock fått undersökas lokalt genom att ibland göra retrospektiva studier och ibland genomföra undersökningar under gemensamma undersökningsveckor (avser 2008). I Munkedal och Strömstad används begreppet hemvård för hemtjänsten. Bohusläns nätverk har i ett första steg valt att titta på hemtjänsten ur främst åtta olika delar.

Rapporten består av följande delar:

1. Hemtjänst – Serviceindex
2. Hemtjänst – Omsorgsindex
3. Hemtjänst – Avgiftsindex
4. Nöjdhemtjänsttagarindex
5. Effektivitetsmått
6. Brukartid
7. Personalkontinuitet
8. Kostnadsbild för den äldre

2 Sammanfattning

Nätverket Bohuslän är ett av tjugotre nätverk som ingår i det treåriga nationella jämförelseprojektet. De kommuner som deltar i nätverket är Lysekil, Munkedal, Orust, Sotenäs, Strömstad, Tanum och Tjörn. Tillsammans finns det över 88 000 invånare i dessa kommuner. Denna rapport är nätverkets andra inom Jämförelseprojektet och avser hemtjänst.

Bohuslän har som ett av de första nätverken använt sig av ett service- och ett omsorgsindex för hemtjänsten för att försöka fånga utbud och innehåll för de äldre i kommunen. Tjänsterna och deras innehåll har poängsatts och en utgångspunkt har varit att ju högre poäng en kommun fått desto bättre service erbjuds vårdtagarna i kommunen. Samtliga kommuner har rikare utbud och innehåll i omsorgstjänsterna än i servicetjänsterna. Sammantaget har Sotenäs rikast utbud och innehåll. Det finns differenser mellan kommunerna när det gäller policy för avgiftsättning. Sotenäs erbjuder flest antal tjänster och Munkedal flest avgiftsfria tjänster.

Även nöjdheten hos hemtjänsttagarna har undersökts och överlag är de äldre nöjda med den service som ges. Resultatet visar inga större skillnader mellan kommunerna men hemtjänsttagarna är något mer nöjda i Strömstad och Tanum. Vi ser utifrån denna undersökning inte något samband mellan nöjdhet och servicenivå. Kvalitetspoängen står inte i relation till hur nöjda brukarna är.

När det gäller relationen mellan det sammanlagda kvalitetsresultatet och kostnaden för hemtjänsten finns inget direkt samband. I den här jämförelsen stämmer inte antagandet att ett rikare serviceutbud leder till en högre kostnad för kommunen.

Nätverket har också undersökt hur stor andel av arbetstiden som hemtjänstpersonalen möter brukarna. Resultatet varierar mellan 41 och 61 procent där Tjörn har högst värde. Detta är i jämförelse med andra kommuners undersökningar ett relativt ”normalt” resultat.

Det antal olika personal den äldre möter under en tvåveckorsperiod skiljer inte mycket mellan kommunerna. Strömstad och Tanum ligger något lägre än övriga kommuner.

Även avgiftsnivåerna inom hemtjänsten har undersökts utifrån fem typfall. Undersökningen visar att kommunerna har skilda sätt att beräkna hemtjänstavgifter. Det är mycket svårt för den äldre att hitta kostnadsbilderna och hur dessa är kopplade till de olika tjänsterna innan man börjar nyttja servicen.

3 Hemtjänstindex

3.1 Utgångspunkt och beskrivning

Hemtjänsten är en omfattande och väsentlig verksamhet i stödet till de äldre. Innehållet i hemtjänsten har med tiden förändrats samtidigt som behoven hos de äldre har förändrats. För att fånga denna förändring och utveckling räcker det inte bara med att se till kostnaderna. 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 det kostar?, 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 resultatbild fås som dessutom kan ställas 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, 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 fem 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 **Omsorgsindex** framtaget. Den tredje delen utgör en bild av de olika **Avgiftsformerna** inom

hemtjänsten. Dessa har delats in i de tre kategorierna: avgiftsfria, inom maxtaxan och egen taxa utanför den kommunala. Del fem utgörs av ett **Nöjdhemtjänsttagarindex** som fångar hur pass nöjda de äldre är med hemtjänsten. Slutligen redovisas ett **effektivitetsmått** som ställer resultatet av de två första indexen i förhållande till kostnaderna för hemtjänsten enligt ”Vad kostar verksamheten”, tabell 8b.

3.2 Resultat

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.

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

Hemtjänstens serviceutbud

	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Utbud							
Städning							
Fönsterputs							
Tvätt							
Matdistribution							
Dagligvaruinköp							
Syn- och hörselstöd							
Gräsklippning							
Snöskottning							
Fixartjänst							2
Rastning av hund	1			1			
Summa poäng (max 10):	5	7	6	10	9	8	8

1. Tillfälligtvis 2. Finansieras av stimulansmedel

Vad innehåller de olika servicetjänsterna?

Antalet valmöjligheter respektive omfattning har premierats vid poängsättningen.

	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Städning							
Omfattning (hur många rum) Grön = mer än två r o k (2 p) Gul = två rum o kök (1 p) Röd = ett rum o kök (0 p)							
Periodicitet (hur ofta) Grön = en gång i vecka (2 p) Gul = varannan vecka (1 p) Röd = var tredje v. < (0 p)							
Maxsumma (4)	1	1	1	1	1	1	2

	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Fönsterputs							
Omfattning (hur många rum) Grön = alla fönster (2 p) Gul = delar av bostad (1 p) Röd= erbjuds inte (0 p)							
Periodicitet (hur ofta) Grön = oftare än en gång/år (1 p) Gul = en gång per år (0 p)							
Maxsumma (3)	0	2	2	2	0	2	2

	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Tvätt							
Periodicitet (hur ofta) Grön = en gång i v. (2 p) Gul = varannan vecka (1 p) Röd = var tredje v. < (0 p)							
Maxsumma (2)	1	1	1	2	0	1	2

	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Grön = erbjuds Röd = erbjuds inte							
Mat i hemmet							
Leverans av fryst mat (1 p)	Röd	Röd	Röd	Röd	Röd	Röd	Röd
Leverans av varm mat (1 p)	Grön	Röd	Grön	Röd	Grön	Röd	Röd
Leverans av kyld mat (1 p)	Röd	Grön	Röd	Grön	Röd	Grön	Grön
Möjlighet att välja på minst två maträtter (1 p)	Röd	Grön	Röd	Grön	Röd	Grön	Grön
Enklare matlagning i den enskildes bostad (2 p)	Grön	Grön	Grön	Grön	Röd	Grön	Grön
Möjlighet att få särskild kost av religiösa eller etiska skäl (1 p)	Grön	Grön	Grön	Grön	Röd	Grön	Grön
Alla personer över 80 år är berättigade till matdistr. (1 p)	Röd	Röd	Röd	Röd	Röd	Röd	Röd
Maxsumma (8)	4	5	4	5	1	5	5

	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Dagligvaruinköp							
Periodicitet (hur ofta) Grön = mer än en gång per vecka (3 p) Gul = en gång per vecka (2 p) Röd = färre än en gång per vecka (1 p)	Gul	Gul	Gul	Gul	Grön	Gul	Gul
Grön: den enskilde ges möjlighet att följa med vid inköp (2 p) Röd: tjänsten erbjuds inte (0 p)	Grön	Grön	Grön	Röd	Grön	Grön	Grön
Grön: den enskilde kan bestämma i vilken affär i närområdet inköpen ska göras (2 p) Röd: tjänsten erbjuds inte (0 p)	Grön	Röd	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön
Grön: varuhemsändning från butik (1 p) Röd: tjänsten erbjuds inte (0 p)	Röd	Grön	Röd	Grön	Grön	Grön	Röd
Maxsumma (8)	6	5	6	5	8	7	6

Sammanlagt värde för servicetjänsternas utbud och innehåll

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

	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Sammanlagt värde utbud (maxpoäng: 10)	5	7	6	10	9	8	8
Sammanlagt värde innehåll (maxpoäng: 25)	12	14	14	15	10	16	17
(Maxpoäng: 35) Summa:	17	21	20	25	19	24	25

Kommentar

Variationen mellan de olika kommunerna är stora avseende insatser av servicekaraktär som inte regleras av socialtjänstlagen. Sotenäs och Tjörn har det sammanlagt högsta värdet av hemtjänstens serviceutbud och innehåll, Lysekil har lägst poäng.

Sotenäs erbjuder alla servicetjänster medan Lysekil erbjuder hälften av tjänsterna. Lysekil och Strömstad erbjuder inte fönsterputsning. I Lysekil och Orust finns inte syn- och hörselstöd. Sotenäs och Strömstad erbjuder gräsklippning och snöskottning medan rastning av hund inte erbjuds i Munkedal.

Tjörn har högst värde för innehållet i servicetjänsterna medan Strömstad har lägst. I Tjörn städas 2 rum och kök varannan vecka i övriga kommuner var tredje vecka. I Lysekil och Strömstad erbjuds inte fönsterputsning, i övriga kommuner erbjuds tjänsten mer än en gång per år i delar av bostaden.

I Sotenäs och Tjörn erbjuds hjälp med tvätt varje vecka, Lysekil, Munkedal, Orust och Tanum varannan vecka och Strömstad var tredje vecka.

Munkedal, Sotenäs, Tanum och Tjörn har flest utbud i tjänsten ”mat i hemmet” de erbjuder kyld mat och möjlighet att välja på minst två maträtter. Lysekil, Orust och Strömstad erbjuder leverans av varm mat. Strömstad har minst utbud i tjänsten.

Strömstad erbjuder alla variationer i tjänsten ”dagligvaruinköp” medan Tjörn erbjuder hälften av utbudet i tjänsten.

Alla kommuner utom Tjörn har politiskt antagna riktlinjer som är vägledande för biståndshandläggningen.

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)

	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Utbud							
Personlig omvårdnad							
Avlösning i hemmet							1
Avlösning utanför hemmet							
Ledsagarservice							
Promenader/Utevistelse							
Trygghetslarm							
Trygghetsringning							
Dagverksamhet							
Social tid/aktivitet							
Summa poäng (max 9):	9	9	9	9	9	9	9

1.En heldag/mån utan biståndsbedömning om ej annan hemtjänstinsats.

Vad innehåller de olika omsorgstjänsterna?

Antalet valmöjligheter respektive omfattning har premierats vid poängsättningen.

	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Grön = erbjuds Röd = erbjuds inte							
Personlig omvårdnad							
Möjlighet att välja man/kvinna för personlig hygien (1p)							
Möjlighet till dusch mer än 1 gång per vecka (1p)							
Möjlighet att välja personal som talar hemtjänsttagarens modersmål (1 p)							
Möjlighet att välja tidpunkt för insats (1 p)							
Möjlighet att välja dag för dusch (1 p)							
Maxsumma (5)	1	2	2	2	2	2	1

	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Avlösning i hemmet							
Periodicitet (hur ofta) Grön = mer än en gång per månad (2 p) Gul = en gång per mån (1 p) Röd = färre än en gång per månad (0 p)							
Grön = avlösning ges mer än sex timmar per tillfälle om så önskas (2 p) Gul = avlösning ges under sex timmar per tillfälle om så önskas (1 p)							
Grön = avlösning kan ges alla veckodagar (2 p) Gul = avlösning kan endast ges på vardagar (1 p)							
Maxsumma (6)	5	4	6	6	6	6	6

	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Ledsagarservice/Följeslagare							
Periodicitet (hur ofta) Grön = mer än en gång per månad (2 p) Gul = en gång per mån. (1 p) Röd = färre än en gång per månad (0 p)				1			
Maxsumma (2)	2	2	2	2	2	2	2

Upp till 12 tim/mån

	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Promenader							
Periodicitet (hur ofta) Grön = mer än en gång per vecka (2 p) Gul = en gång per vecka (1 p) Röd = mindre än en gång per v. (0 p)							
Maxsumma (2)	2	2	1	2	2	2	2

Grön = erbjuds Röd = erbjuds inte	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Dagverksamhet							
Social dagverksamhet vardagar (1 p)							
Social dagverksamhet har helgöppet (2 p)							
Demensdagverksamhet vardagar (1p)							
Demensdagverksamhet har helgöppet (2 p)							
Maxsumma (6)	1	2	1	4	2	2	2

Sammanlagt värde för omsorgstjänsternas utbud och innehåll

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

	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Sammanlagt värde utbud (maxpoäng: 9)	9	9	9	9	9	9	9
Sammanlagt värde innehåll (maxpoäng: 21)	11	12	12	16	12	14	13
(Maxpoäng: 30) Summa:	20	21	21	25	21	23	22

Kommentar

Variationen mellan de olika kommunerna är inte så stora vid det sammanlagda värdet av omsorgsinsatsernas utbud och innehåll. Sotenäs har sammanlagt den högsta poängen medan Lysekil har lägst poäng.

I omsorgsutbudet får samtliga kommuner maximal poäng, det som skiljer mellan kommunerna är om avlösning i hemmet är biståndsbedömt som insats. I Orust, Strömstad och Tanum är tjänsten inte biståndsbedömd under förutsättning att den inte överstiger ett visst antal timmar. Tjörn erbjuder insatsen om ingen annan hemtjänstinsats erbjuds. Strömstad erbjuder även avlösning utanför hemmet.

Sotenäs har högst värde i omsorgstjänsternas innehåll och Lysekil lägst. I Lysekil och Tjörn kan inte hemtjänsttagaren välja dag för dusch, den möjligheten finns i övriga kommuner.

I samtliga kommuner förutom Munkedal kan hemtjänsttagaren få avlösning i hemmet mer än sex timmar per tillfälle och veckans alla dagar.

Alla kommuner förutom Orust erbjuder promenad mer än en gång i veckan.

Inom dagverksamheten är det stora variationer mellan kommunerna. Lysekil och Orust har ingen social dagverksamhet. Det är bara Sotenäs som har öppen dagverksamhet för dementa under helgen.

Sammanlagt värde för hemtjänstens utbud

	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Utbud servicetjänster (maxpoäng: 10)	5	7	6	10	9	8	8
Utbud omsorgstjänster (maxpoäng: 9)	9	9	9	9	9	9	9
(Maxpoäng: 19) Summa:	14	16	15	19	18	17	17

Sammanlagt värde för hemtjänstens innehåll

	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Innehåll servicetjänster (maxpoäng: 25)	12	14	14	15	10	16	17
Innehåll omsorgstjänster (maxpoäng: 21)	11	12	12	16	12	14	13
(Maxpoäng: 46) Summa:	23	26	26	31	22	30	30

Sammanlagt värde för hemtjänstens utbud och innehåll

	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Servicetjänster (maxpoäng: 35)	17	21	20	25	19	24	25
Omsorgstjänster (maxpoäng: 30)	20	21	21	25	21	23	22
(Maxpoäng: 65) Summa:	37	42	41	50	40	47	47
Andel av möjliga poäng – servicetjänster	49 %	60 %	57 %	71 %	54 %	69 %	71 %
Andel av möjliga poäng – omsorgstjänster	67 %	70 %	70 %	83 %	70 %	77 %	73 %
Andel av maxpoäng – totalt	57 %	65 %	63 %	77 %	62 %	72 %	72 %

Kommentar

Sotenäs har optimalt utbud av service- och omsorgstjänster och mest innehåll i tjänsterna. Lysekil har lägst utbud av service- och omsorgstjänster medan Strömstad har lägst utbud av innehållet i service- och omsorgstjänster.

Möjlighet att välja utförare inom hemtjänsten

Ingen av kommunerna erbjuder möjligheten att välja utförare dock förs det diskussioner i Lysekil, Munkedal, Sotenäs, Tanum och Tjörn.

Dessa kommuner har ansökt om statliga stimulansbidrag för att förbereda införandet av Lag om valfrihetssystem (LOV) som förväntas träda i kraft 1 januari 2009. Syftet med lagen är att äldre och personer med funktionshinder i framtiden ska få större möjligheter att välja utförare inom omsorgen.

3.3 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)

	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Tjänst							
Städning	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Fönsterputs	Red	Yellow	Yellow	Yellow	Red	Yellow	Yellow
Tvätt	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Matdistribution	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Blue	Yellow	Green
Dagligvaruinköp	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Syn- och hörselstöd	Red	Green	Red	Green	Green	Green	Blue
Gräsklippning	Red	Red	Red	Blue	Blue	Red	Red
Snöskottning	Red	Red	Red	Blue	Blue	Red	Red
Fixartjänst	Red	Green	Red	Blue	Blue	Green	Green
Rastning av hund	Yellow	Red	Red	Green	Blue	Yellow	Yellow
Personlig omvårdnad	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Avlösning i hemmet	1	2	3	2	Green	Green	4
Avlösning utanför hemmet	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
Ledsagarservice	Yellow	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Promenader/Utevistelse	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Trygghetslarm	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Trygghetsringning	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Dagverksamhet	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Blue
Social tid/aktivitet	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
(Maxpoäng: 57) Summa:	29,5	36,5	29,5	38,5	35	36	34,5

1. Avgiftsfritt upp till 10 tim/mån
2. Avgiftsfritt upp till 16 tim/mån
3. Avgiftsfritt upp till 12 tim/mån
4. Avgiftsfritt en heldag alt. två halvdagar/mån

Kommentar

Sotenäs erbjuder som enda kommun alla tjänster och av dessa får hemtjänsttagaren betala en taxa för tre tjänster utanför maxtaxan. Lysekil och Orust erbjuder minst antal tjänster. Munkedal, Sotenäs och Tanum har flest tjänster som ingår i maxtaxan och tjänster som är avgiftsfria. Munkedal erbjuder flest avgiftsfria tjänster. Sotenäs, Strömstad och Tjörn erbjuder tjänster med egen taxa utanför maxtaxan.

3.4 Nöjdhemtjänsttagarindex

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 och 10. Medelvärdet för de tre frågorna på den 10-gradiga skalan vägs samman till ett sammanfattande index på en 100-gradig skala enligt följande: (Summan av medelbetygen på frågorna a+b+c): 3 - 1): 9) *100)

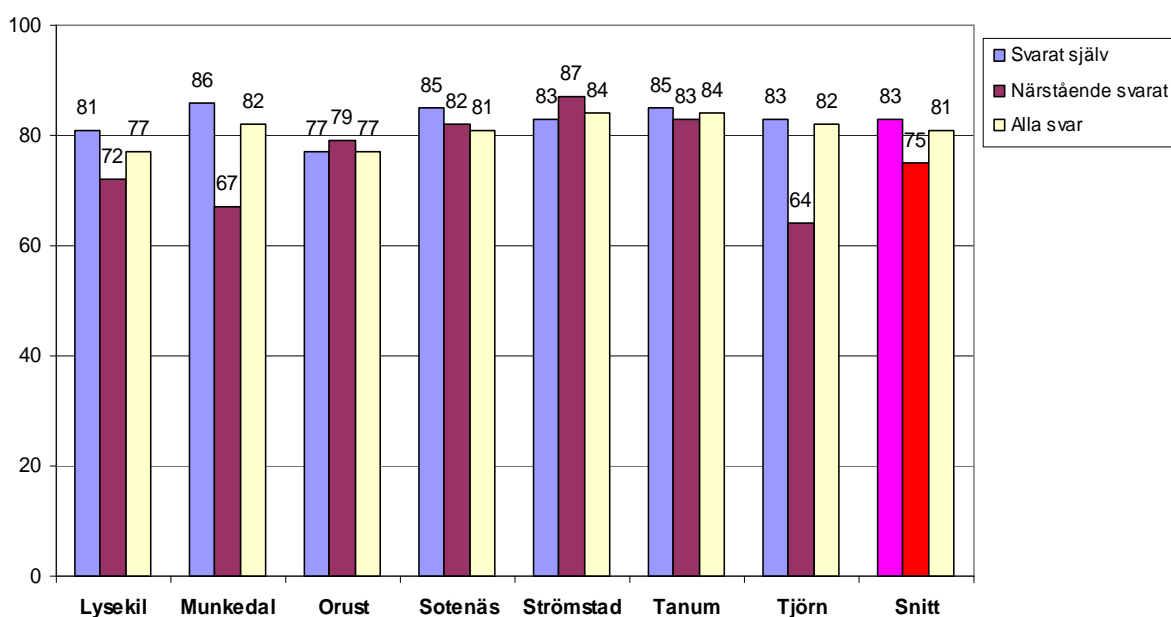
HEMTJÄNSTEN I SIN HELHETEN

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

Resultat

	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn	Nätverks- snitt
Nöjdhemtjänst- tagarindex 2004	81	86	–	82	82	80	–	82
Nöjdhemtjänst- tagarindex 2006	78	82	81	76	85	83	–	81
Nöjdhemtjänst- tagarindex 2008	77	82	77	81	84	84	82	81
Svarsfrekvens 2008	62 % 211/338	62 % 99/160	41 % 100/245	63 % 140/221	59 % 99/169	54 % 128/236	73 % 100/137	58 % 877/1506

Nöjdhetstjänstagarindex



	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn	Nätverks- snitt
Nöjdhetsindex	77	82	77	81	84	84	82	81
Kvalitetspoäng	37	42	41	50	40	47	47	44

Kommentar

Hemtjänsttagarna är överlag nöjda med hemtjänsten och mest nöjda är de i Strömstad och Tanum. Kvalitetspoängen står inte i relation till hur nöjda brukarna är. Sotenäs har högst kvalitetspoäng men inte de mest nöjda hemtjänsttagarna. Lysekil och Orust har lägst antal nöjda hemtjänsttagare, Lysekil har även lägst kvalitetspoäng.

De flesta kommunerna har svarsfrekvensen runt 60 procent, något lägre var den i Tanum 54 procent och lägst i Orust 41 procent.

Lysekil, Munkedal, Sotenäs, Strömstad och Tanum har genomfört tre enkätundersökningar inom hemtjänsten. I jämförelse mellan de tre undersökningarna ligger index inom gränsen för felmarginal (4) i samtliga mätningar förutom Sotenäs. De hade en sänkning av index med 6 mellan första och andra mätningen och en ökning med 5 i mellan andra och tredje mätningen. Orust kommun deltog inte i NKI undersökning 2004 och Tjörn deltog inte 2004 och 2006.

Hur nöjd är du med hur maten smakar?

	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Fråga 10 a: Hur nöjd är du med hur maten smakar?	7,4	7,6	7,1	7,4	7,2	6,8	7,5
Mat i hemmet							
Leverans av fryst mat (1 p)							
Leverans av varm mat (1 p)							
Leverans av kyld mat (1 p)							
Möjlighet att välja på minst två maträtter (1 p)							
Enklare matlagning i den enskildes bostad (2 p)							
Möjlighet att få särskild kost av religiösa eller etiska skäl (1 p)							
Alla personer över 80 år är berättigade till matdistr. (1 p)							
Maxsumma (8)	4	5	4	5	1	5	5

Kommentar

I Munkedal är hemtjänsttagarna mest nöjda och i Tanum minst nöjda med hur maten smakar. Munkedal, Sotenäs, Tanum och Tjörn har högst poäng för tjänsten ”mat i hemmet”. De har samtliga leverans av kyld mat med möjlighet att välja fler än två maträtter. I Lysekil, Orust och Strömstad levereras varm mat till hemtjänsttagarna. I samtliga kommuner förutom Strömstad sker enklare matlagning i den enskildes hem och det finns möjlighet att få kost av religiösa eller etiska skäl.

Hur nöjd är du med de tider du brukar få din hjälp på?

	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Fråga 4: Hur nöjd är du med de tider du brukar få din hjälp på?	8,2	8,2	7,7	8,4	8,6	8,7	8,0
Personlig omvårdnad							
Möjlighet att välja tidpunkt för insats (1 p)							
Möjlighet att välja dag för dusch (1 p)							
Maxsumma (2)	0	1	1	1	1	1	0

Kommentar

I Tanum är hemtjänsttagarna mest nöjda med de tider de får hjälp på och minst nöjda på Orust. I Lysekil och Tjörn kan inte hemtjänsttagarna välja dag för dusch.

Hur nöjd är du med i vilken mån hjälpen ges av samma personer?

	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Fråga 5: Hur nöjd är du med i vilken mån hjälpen ges av samma personer?	7,6	7,7	7,4	7,9	8,0	8,5	7,2
Medelvärde antal olika personal under 2 veckor	14	16	15	15	12	12	13

Kommentar

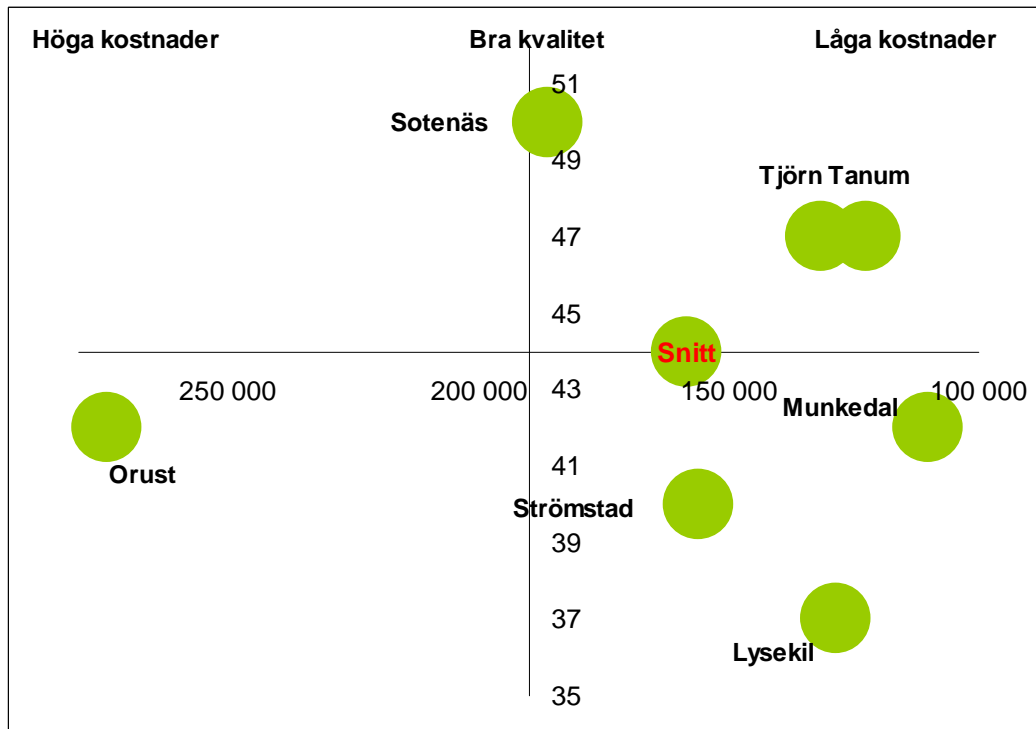
Hemtjänsttagarna i Tanum är mest nöjda med att hjälpen ges av samma personer och har bäst kontinuitet tillsammans med Strömstad av antal personer som besöker en hemtjänsttagare per vecka. Munkedal har sämst kontinuitet av antal personal hos hemtjänsttagare. Orust har minst nöjda hemtjänsttagare när det gäller i vilken mån hjälpen ges av samma personer.

3.5 Effektivitetsmått

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. **Kostnaden per hemtjänsttagare** redovisas i "Vad kostar verksamheten" 2007, tabell 8b.

Serviceindex är det sammanlagda värdet av Serviceindex och Omsorgsindex och uttrycks i kvalitetspoäng.

	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn	Nätverks- snitt	Rikssnitt
Kostnad per hemtjänsttagare	128 584	110 096	274 147	186 214	155 957	122 313	131 603	158 416	153 019
Kvalitetspoäng	37	42	41	50	40	47	47	43	
Kostnad per kvalitetspoäng	3 475	2 621	6 687	3 724	3 899	2 602	2 925	3 705	



Kommentar

När det gäller relationen mellan det sammanlagda kvalitetsresultatet och kostnaden för hemtjänsten finns inget direkt samband, dvs. att en hög kostnad medför ett bättre kvalitativt resultat. Orust har hög kostnad men inte högst kvalitet. Munkedal har lägst kostnad men inte lägst kvalitet. Lysekil har lägst kvalitet men inte lägst kostnad. Högst kostnad per kvalitetspoäng har Orust och lägst har Tanum. Kan sådana faktorer som arbetskultur, arbetssätt, attityder, synsätt, vara styrande för de olika resultaten? Vad kan vi lära av de kommuner som har ett bättre resultat?

Sammanställningen ska tas som en indikation på att det behövs lokala undersökningar för att analysera orsakerna. Det viktiga är att studera hur de andra kommunerna gör för att finna bättre resultat.

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:

	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn	Nätverks- snitt	Rikssnitt
Kostnad per invånare 65 år och äldre	10 633	9 410	20 358	19 003	10 916	9 261	5 924	12 215	13 308
Kvalitetspoäng	37	42	41	50	40	47	47	43	
Kostnad per kvalitetspoäng	287	224	497	380	273	197	126	283	

Kommentar

Orust har högst kostnad och Tjörn lägst kostnad per invånare 65 år och äldre samma mönster följer kostnad per kvalitetspoäng.

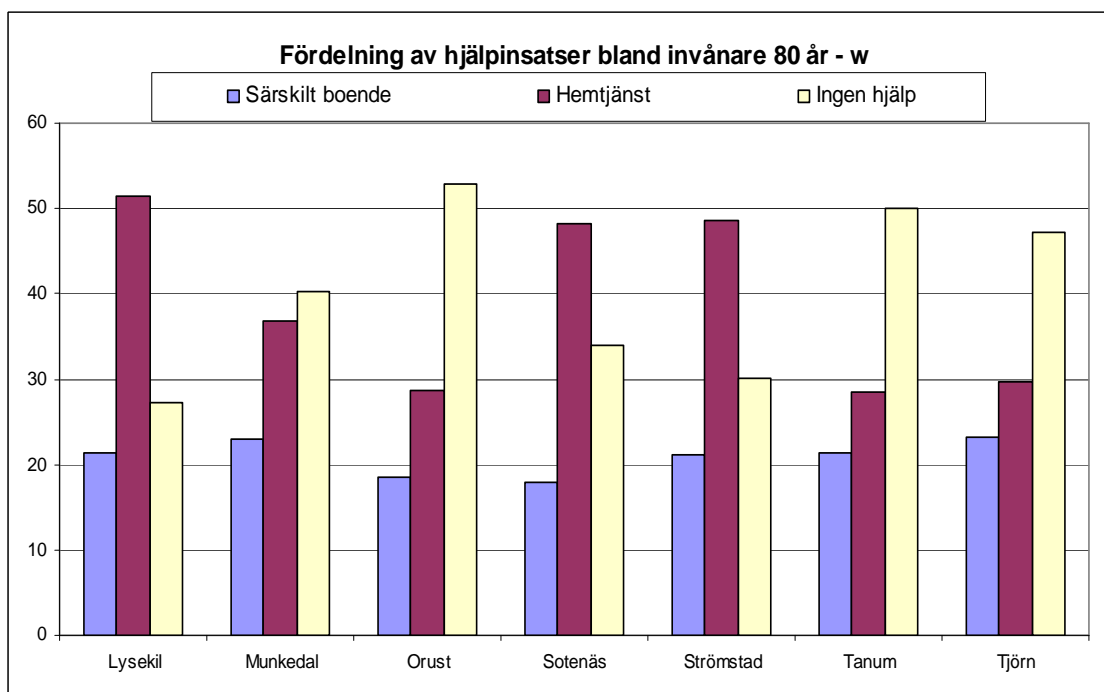
Ställer vi även kostnaden i förhållande till Nöjdhemtjänsttagarindex får vi en relation mellan de äldres nöjdhet och de satsade resurserna enligt exemplet nedan.

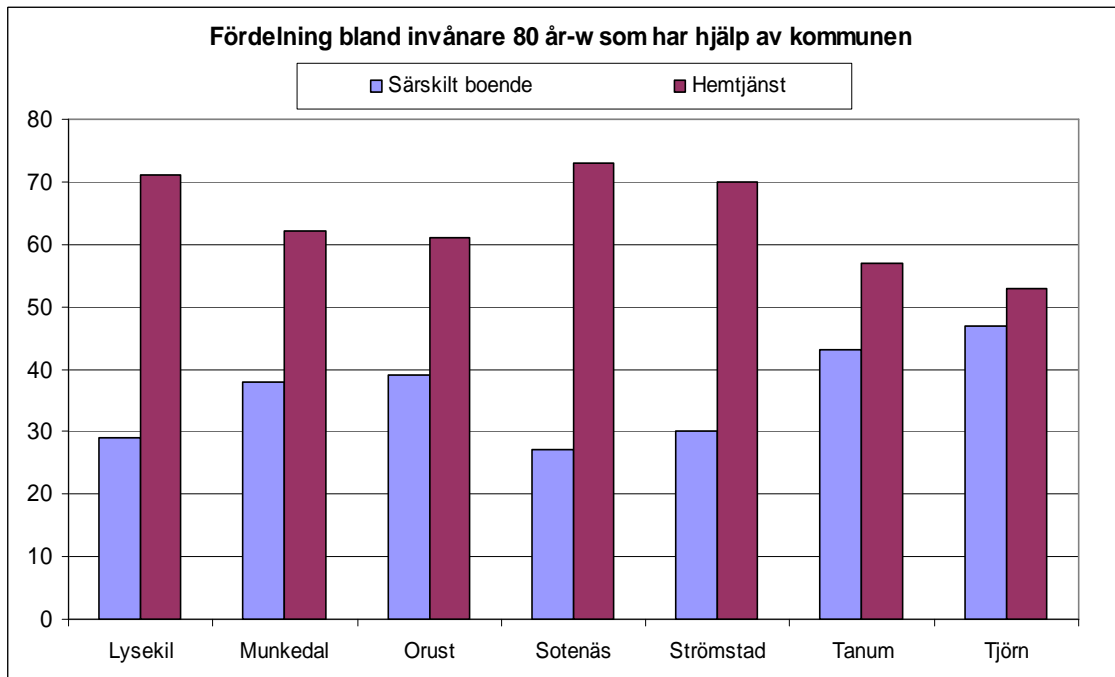
	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn	Nätverks- snitt	Rikssnitt
Kostnad per hemtjänsttagare	128 584	110 096	274 147	186 214	155 957	122 313	131 603	158 416	153 019
Nöjdhetsindex	77	82	77	81	84	84	82	81	
Kostnad per nöjdhetspoäng	1 670	1 343	3 560	2 299	1 857	1 456	1 605	1 955	

Kommentar

Orust har högst kostnad per hemtjänsttagare och Munkedal lägst. Samma mönster följer kostnad per nöjdhetspoäng.

Samlad bild av hemtjänst och särskilt boende

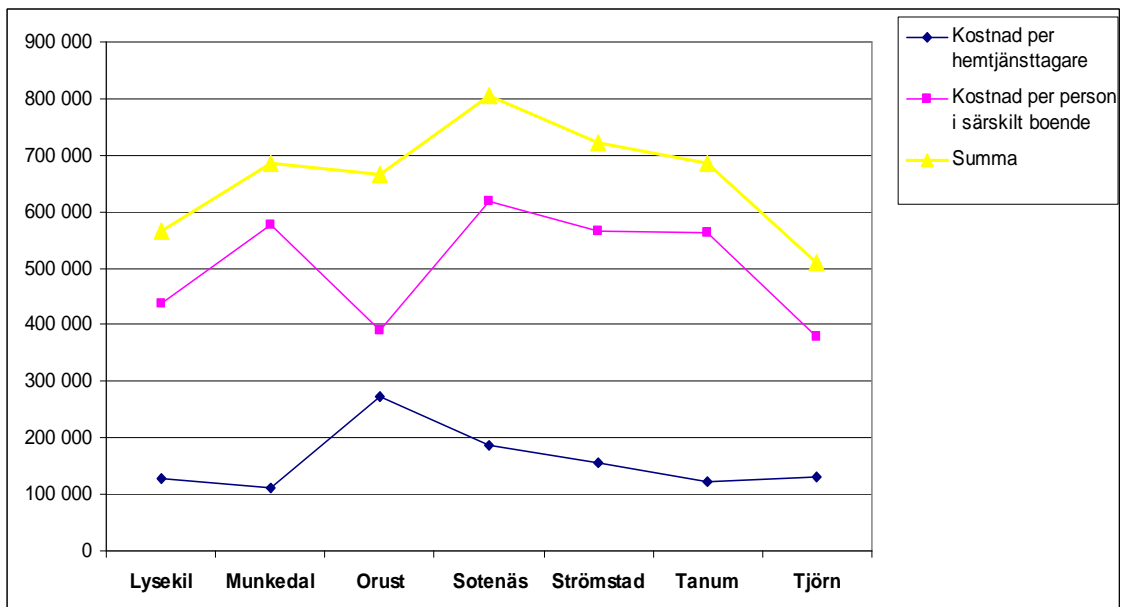




Kommentar

I Lysekil, Sotenäs och Strömstad är det flest 80 åringar som har hemtjänst. I Munkedal, Orust, Tanum och Tjörn är det flest 80-åringar som inte har insatser från kommunen.

Bland 80- åringar i Sotenäs har flest antal hemtjänsttagare och minst antal vårdtagare som bor på särskilt boende. På Tjörn är det inte särskilt stor skillnad mellan det antal som har hemtjänst och bor i särskilt boende.



2007	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn	Nätverks- snitt	Rikssnitt
Kostnad per hemtjänsttagare	128 584	110 096	274 147	186 214	155 957	122 313	131 603	158 416	153 019
Kostnad per vårdtagare i säbo	438 173	576 582	391 355	619 904	564 538	562 240	379 683	504 369	513 252
Summa total kostnad per vårdtagare	566 757	686 678	665 502	806 118	720 495	684 553	511 286	662 785	666 271

Kommentar

Sotenäs har högst kostnad för särskilt boende och Tjörn lägst. Orust har högst kostnad per hemtjänsttagare och Munkedal lägst. Vid sammanlagd kostnad per vårdtagare och kommun är Sotenäs dyrast och Tjörn billigast.

4 Brukartid

4.1 Utgångspunkt och beskrivning

Brukartid är ett mått för att ge en belysning huruvida man har en rationell och effektiv organisation. Brukartiden mäter hur pass mycket tid som läggs av våra anställda hos den äldre. Förutom detta försöker man även få en bild av hur mycket tid som åtgår till administration, resor med mera. Äldreomsorgen är den kommunala verksamhet som engagerat sig mest i denna fråga och de flesta kommunerna i landet har undersökt eller undersöker regelbundet detta. Syftet är att försöka öka den tid man är hos den äldre och därmed öka effektiviteten. Ur ett styrnings- och ledningsperspektiv är detta mått viktigt eftersom den kan signalera behovet av omfördelningar, andra prioriteringar och en ny organisation. Idag är det flera kommuner som har integrerade och digitala system för att mäta detta. Flera modeller finns på marknaden vilket medfört svårigheter att göra jämförelser eftersom mätmetoderna och definitionerna är olika.

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.

”Direkt brukartid” avser hemtjänstpersonalens tid i direkt möte med brukare. Mätningen genomfördes under veckorna 21 och 22 gemensamt för alla i nätverket för dag och kvällspassen mellan ca 07:00 – 22:00. Nattpersonal ingår inte. Varje kommun genomförde mätningen i två hemtjänstgrupper; tätort och landsbygd - dock omfattande minst 50 brukare.

4.2 Resultat

Nedan redovisas den andel av arbetstiden som lagts hos brukare i direkt kontakt.

	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn	Nätverks- snitt
Direkt brukartid	51 %	50 %	56 %	48 %	41 %	50 %	61 %	51 %

4.3 Kommentar

Nätverkssnittet i undersökningen som gjorts i Bohuslän är 51 procent. Variationerna i nätverket är stora; från Strömstad som har 41 procent till Tjörn som har 61 procent. Övriga kommuner ligger mer jämnt mellan 48 och 51 procent.

Mätningen har genomförts i två grupper; en i glesbygd och en i tätort för att få ett säkrare underlag. Alla kommuner har inte hemtjänstgrupper som enbart arbetar i glesbygd eller tätort. I några kommuner representeras därför glesbygdsgruppen av en grupp som arbetar i en liten tätort, men har sin mesta arbetstid förlagd i glesbygd. För tätortsgruppen kan förhållandet vara omvänt.

Mätmetoden har varit digital eller manuell, då inte samtliga kommuner i nätverket haft tillgång till digitala system.

Övrig tid har inte mätts i Nätverk Bohuslän. Med övrig tid avses till exempel planering av insatser, dokumentation enligt Socialtjänstlagen samt Hälso- och sjukvårdslagen, restid/gångtid mellan brukarna, utbildning och möten.

Perioden mellan hösten 2005 och våren 2007 genomförde SKL projektet Brukartid. Olika yrkesgrupper i kommunal verksamhet medverkade i en undersökning där direkt och indirekt brukartid samt annan tid mättes. Resultatet visar på följande genomsnittsfördelning av den *direkta* brukartiden:

Förskola:	ca 74 %
Särskilt boende:	ca 58 %
Hemtjänst, hemvård:	ca 56 %
Grundskola F-9:	ca 52 %
Gymnasium:	ca 47 %
Sjukgymnaster:	ca 32 %
Biståndshandläggare:	ca 25 %
Socialsekreterare:	ca 24 %
Sjuksköterskor:	ca 24 %
Arbetsterapeuter:	ca 22 %
Fritid – teknisk service:	ca 2 %

Frågeställningar:

- Hur hög är brukartiden i en rationell och effektiv organisation?
- Hur uppnår vi en rationell och effektiv organisation?

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. Ett urval om minst 50 hemtjänstagare med minst två insatser varje dag ingick i mätningen och alla avvikelser sorterades bort. Flertalet kommuner har genomfört undersökningarna manuellt, medan några har hämtat uppgifter ur verksamhetssystem.

5.2 Resultat

Antal olika personal den äldre med minst två insatser per dag under veckans alla dagar möter under en tvåveckorsperiod (080519 – 080601)

	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Ursprungligt antal vårdtagare	70	55	72	51	40	59	78
Antal vårdtagare i undersökningen	50	43	39	47	33	59	44
Antal med dubbelbemanning	3	5	12	3	6	Uppgift saknas	8
Andel med dubbelbemanning	6 %	12 %	31 %	6 %	18 %	Uppgift saknas	18 %
Genomsnittligt antal olika personal	14	16	15	15	12	12	13
Medianvärde antal olika personal	14	17	13	17	13	11	12
Mest antal olika personal	33	32	22	42	23	23	22
Minst antal olika personal	4	7	7	5	6	6	5

5.3 Kommentarer

Personalkontinuiteten påverkas av hemtjänsttagarnas vårdbehov och därmed antal besök. Ju fler av de äldre som har många besök desto fler olika personer besöker den äldre. Andra faktorer spelar också in såsom schemaläggning, andel vårdtagare med dubbelbemanning, hur verksamheten är planerad, genomförandeplan, personalens sysselsättningsgrad och hur stor personalomsättningen är.

Det genomsnittliga antal olika personal är ganska jämt fördelat mellan kommunerna och varierar mellan 12 och 16. Bäst resultat visar Strömstad och Tanum. Nätverkets genomsnittsvärde är 14 vilket kan jämföras med 13 för de 32 kommuner som deltagit i projektet ”Kommunens Kvalitet i Korthet”.

Några få äldre har mött väldigt många olika personal. Mest antal olika personal varierar mellan 22 och 42 - en skillnad på 20 personer.

I Sotenäs har 42 personer varit hos en omsorgstagare under mätperioden beroende på behov av dubbelbemanning och sex besök per dag.

Omsorgstagarnas behov av dubbelbemanning varierar i kommunerna mellan 3 och 12 stycken. Bör det finnas kriterier i kommunerna för när dubbelbemanning ska sättas in?

Nöjdhetenkäten som skickats ut till alla hemtjänstmottagare, visar att nöjdheten med i vilken mån man får hjälp av samma personer, får mellan 7,4 och 8,5 poäng på en skala mellan 1 och 10.

Definition av kontinuitet

Omsorgskontinuitet: Avser personalens förhållningssätt och arbetssätt. God omsorgskontinuitet innebär att personalen har gemensamma värderingar och förhållningssätt som ligger till grund för det arbetssätt som tillämpas

Personkontinuitet: Avser relationen mellan vård och omsorgspersonal och den enskilde. God personkontinuitet innebär att det finns en ömsesidig personlig kännedom mellan vård och omsorgspersonal och den enskilde

Tids kontinuitet: Avser insatsens omfattning och förläggning. God tidskontinuitet innebär att en given insats överensstämmer med planerad insats och att insatsen ges vid de tidpunkter som överenskommit

- Finns mål för personalkontinuiteten?
- Vilka prioriteringar görs mellan ekonomi och personalkontinuitet?
- Vad betyder kontinuitet för brukaren?
- Hur påverkar ett väl fungerande kontaktmannaskap ekonomi och personalkontinuitet?
- Blir personkontinuiteten mindre viktig vid mer omfattande omsorgsbehov?

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? Hemtjänsten avgifter regleras i Socialtjänstlagen. Trots regleringen i lag är det stora variationer i hemtjänstavgifterna i projektgruppens kommuner. Projektgruppen har därför tyckt att detta ur den enskildes perspektiv är viktigt att jämföra.

I socialtjänstlagen finns två regler som begränsar hemtjänstavgifterna, dels finns en högsta avgift som inte får överskridas (högkostnadsskyddet är 1 640 kr år 2008), dels finns ett lägsta belopp som den enskilde har rätt att behålla 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 matjänsten.

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.

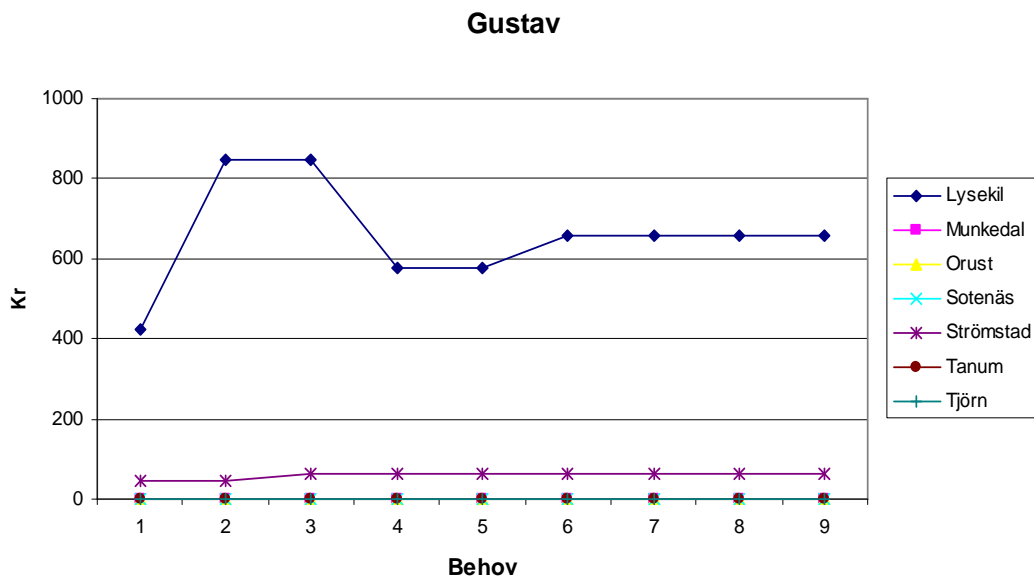
Vid mätningen har fem oidentifierade ansökningar använts och respektive kommun har utifrån dessa ansökningar gjort en bedömning och fattat beslut om avgifter. Varje ansökan har även getts en inkomstuppgift. För att jämföra avgifterna har kommunernas avgiftshandläggare fått beräkna avgifterna för tre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

- Behov 1** Städning var 14:e dag (två rum och kök)
- Behov 2** Personlig omvårdnad (dusch) 2 ggr per vecka
- Behov 3** Tvätt var 14:e dag
- Behov 4** Matdistribution daglig
- Behov 5** Promenad en gång per vecka (en timma)
- Behov 6** Personligt hjälpmedel (en rullator)
- Behov 7** Trygghetstelefon/trygghetslarm
- Behov 8** Personlig omvårdnad, dagligen (tre ggr/dag)
- Behov 9** Tillsyn av nattpatrull (ett hygienbesök per natt kl. 03,00-03,30)

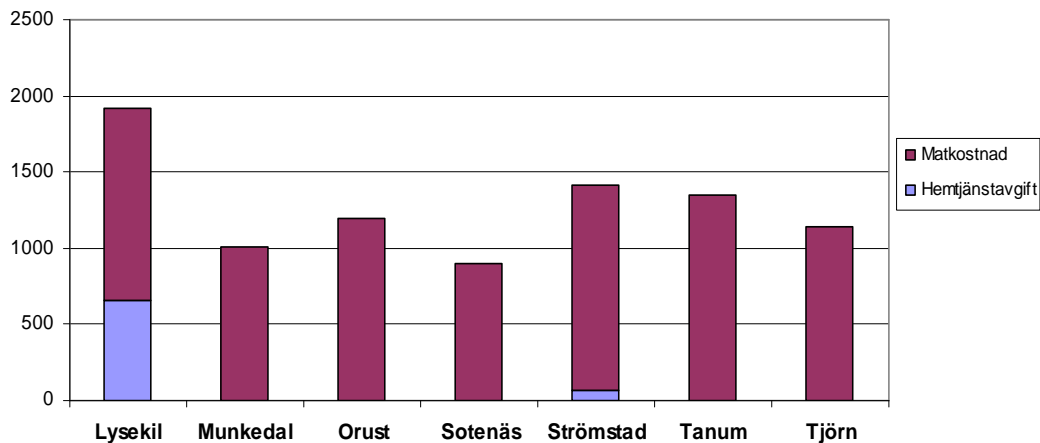
6.2 Resultat

1. 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.



Totalkostnad för Gustav inkl. matkostnad

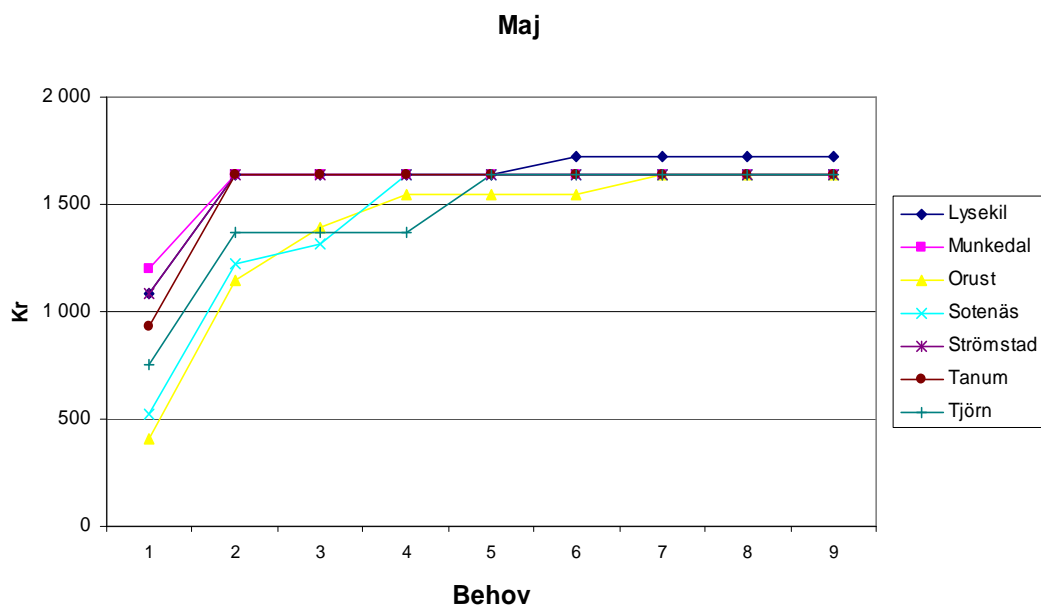


Kommentar:

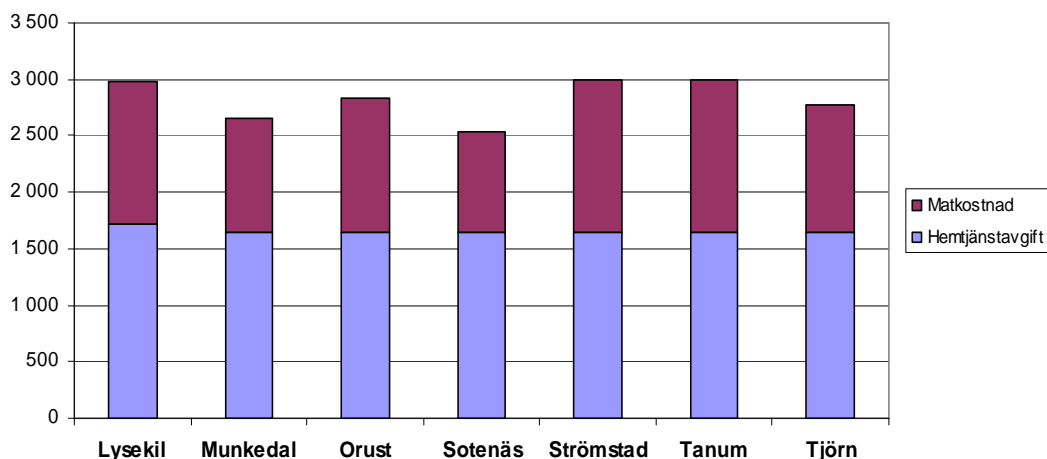
Det är liten skillnad på vad Gustav får betala i avgift i nätverkets kommuner. I Lysekil bedöms Gustav ha ett avgiftsutrymme på 848:- som minskar vid insats 4 på grund av avgiften för matdistribution (360:-).

2. Typfall ”Maj”

Maj har garantipension, tilläggs pension 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.



Totalkostnad för Maj inkl. matkostnader

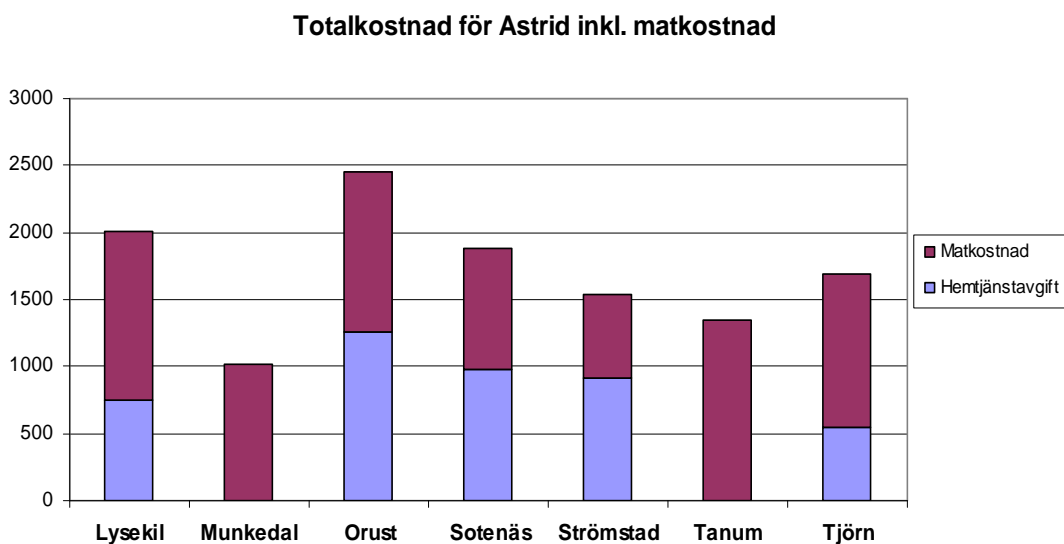
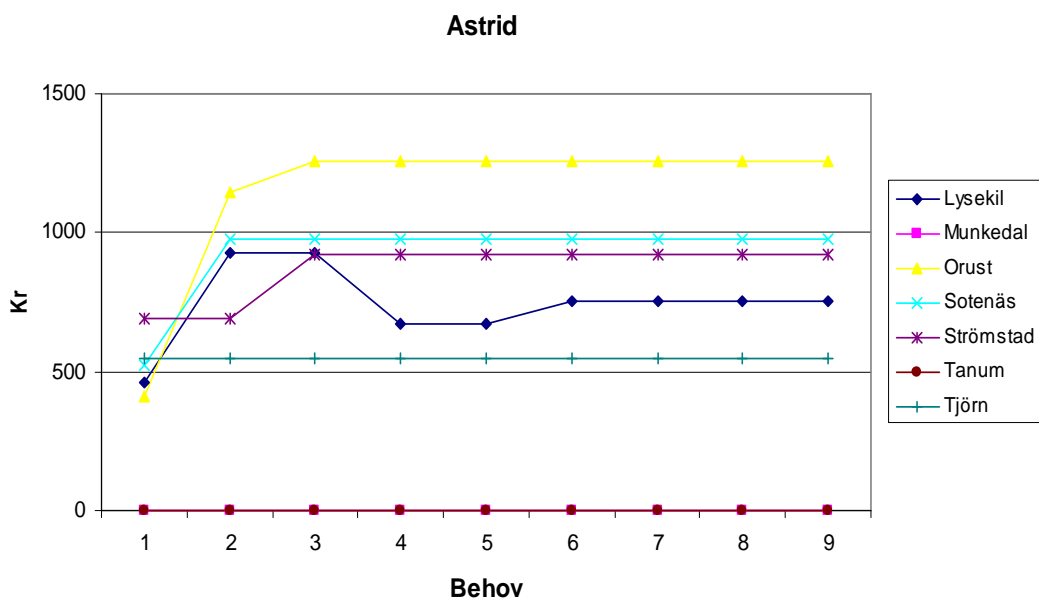


Kommentar:

Maj har förhållandevis bra inkomster vilket innebär det att hennes avgiftsutrymme är högre än högkostnadsskyddet på 1 640 kr och därmed betalar hon maximal avgift i alla kommuner vid omfattande insatser. Det skiljer dock avsevärt vad Maj får betala om hon endast har få insatser.

3. Typfall "Astrid"

Astrid har garantipension, tilläggs pension, 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.



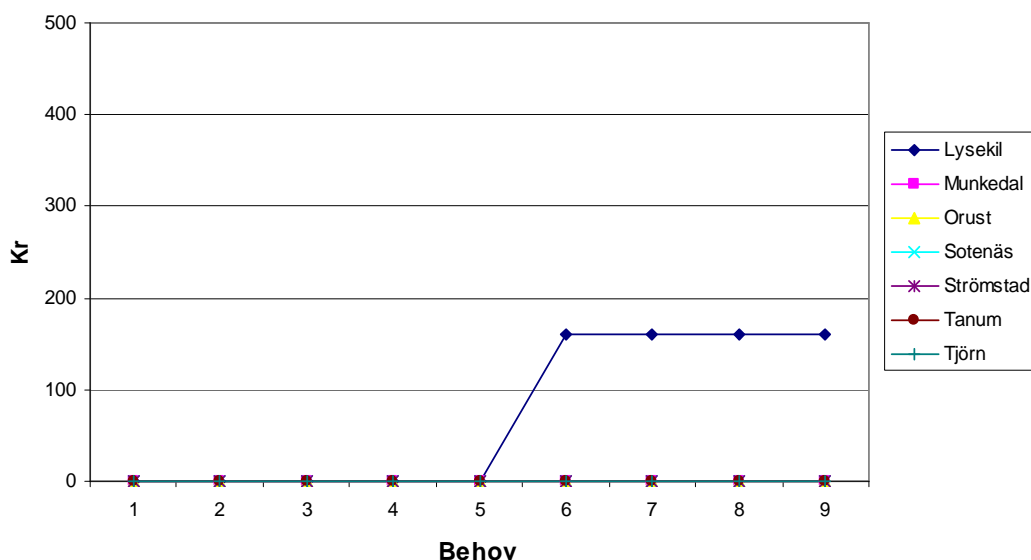
Kommentar:

För Astrid varierar hemtjänstavgiften inte så mycket vid få insatser men däremot mycket vid mer omfattande behov. För henne spelar kommunernas beräkning av avgiftsutrymmet stor roll och den är olika i kommunerna. Bedömningen av Astrids avgiftsutrymme varierar mellan 0 och 1 258:-.

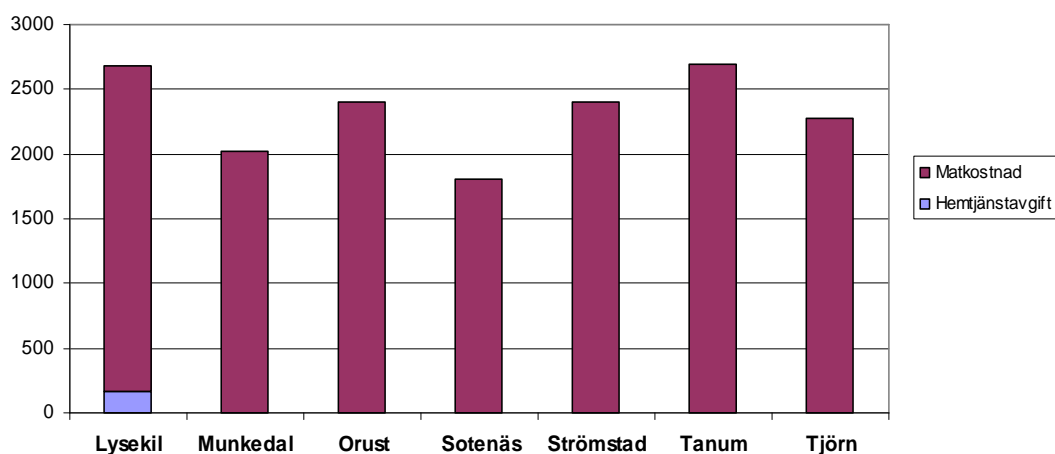
4. Typfall ”Martin och Sigrid”

Martin och Sigrid har tillsammans garantipension och tilläggs pension 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.

Martin o Sigrid



Totalkostnad för Martin o Sigrid inkl. matkostnad

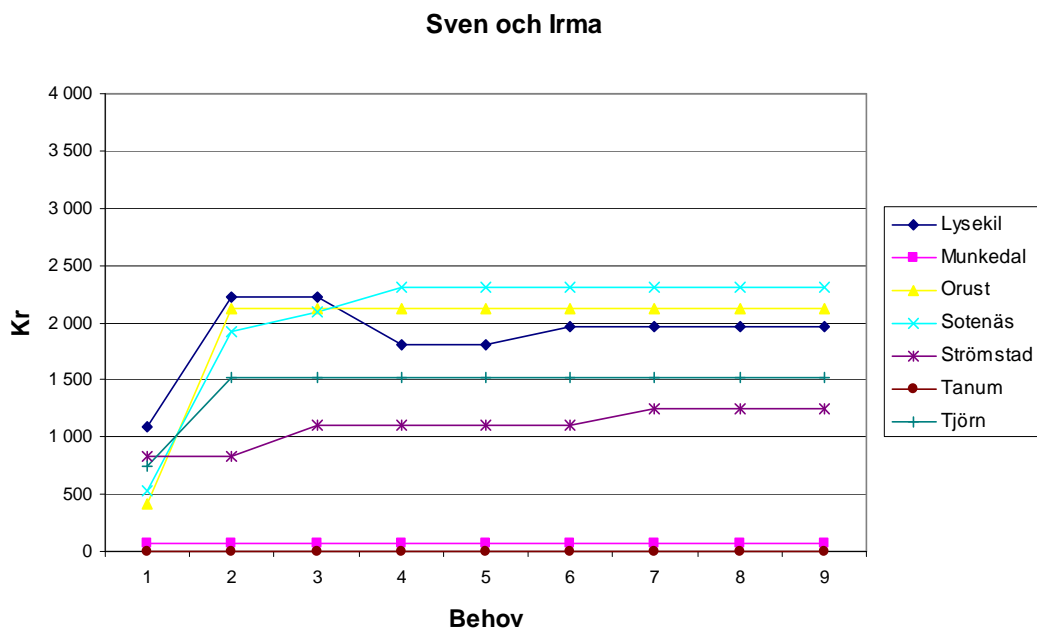


Kommentar:

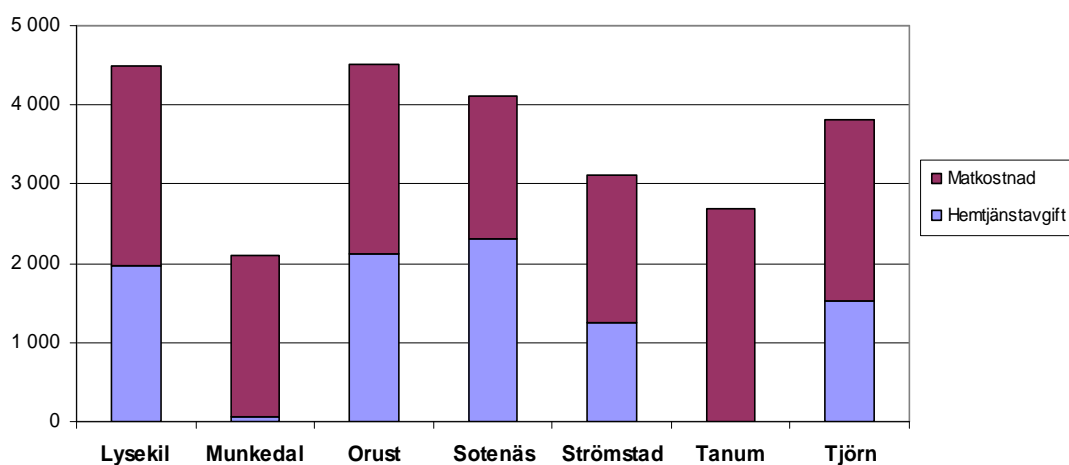
Martin och Sigrid har i samtliga kommuner ett negativt avgiftsutrymme. Det innebär att de inte betalar någon hemtjänstavgift oavsett om de har enstaka insatser eller mer omfattande behov. Lysekil tar ut särskild avgift för hjälpmedel (rollator).

5. Typfall ”Sven och Irma”

Sven och Irma har en sammanlagd inkomst av pension på 16 023 kr/mån före skatt samt ränteinkomster på 282 kr/år. De har också sammanlagt bostadstillägg med 2 174 kr/mån och bor i eget hus på 130 kvm med ett taxeringsvärde på 415 000 kr utan lån.

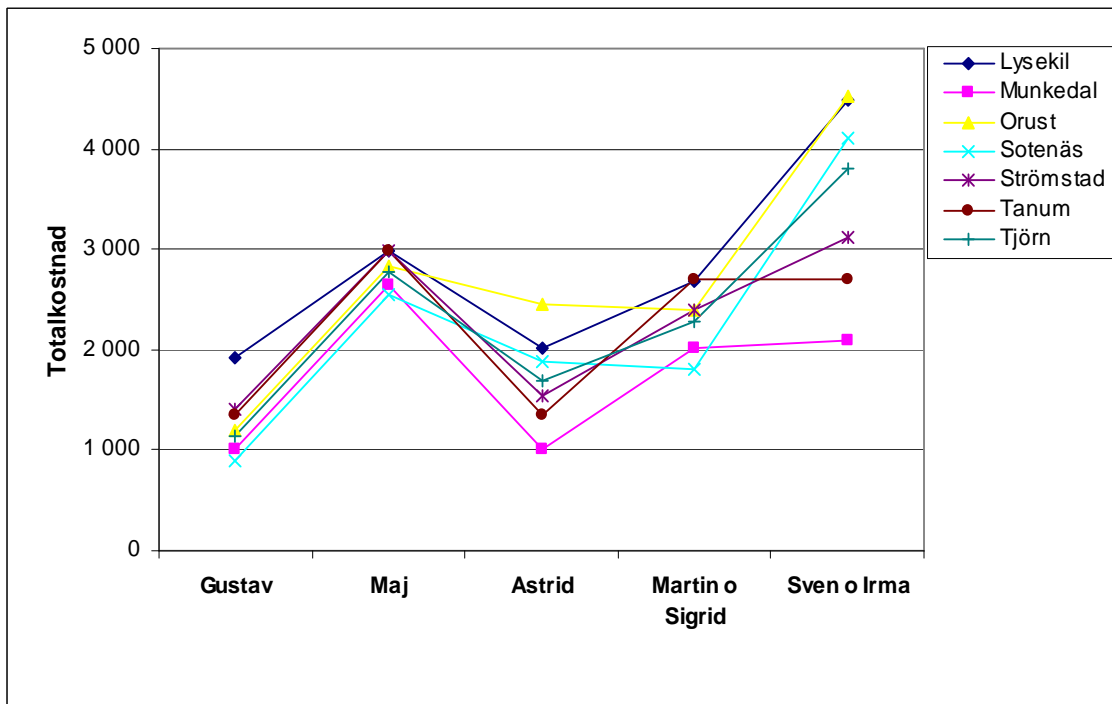


Totalkostnad för Sven o Irma inkl. matkostnader



Kommentar:

Avgifternas storlek varierar mycket både vad gäller enskilda insatser men framför allt vid omfattande vårdbehov. Skillnaden i hemtjänstavgift för Sven och Irma i Tanum och Sotenäs är över 2 300:- i månaden.



6.3 Sammanfattande kommentar

För de typfall som presenteras skiljer sig avgifternas storlek åt beroende på beräkning av avgiftsutrymme och taxekonstruktion. Trots socialtjänstlagens reglering av förbehållsbelopp och högkostnadsskydd är det stora variationer i kommunernas beräkning av hemtjänstavgifterna för typfallen.

Utifrån de fem typfallen är Munkedal ett bra bosättningsalternativ för äldre ur avgiftssynpunkt. Det är dock mycket svårt för den äldre att hitta kostnadsbilderna och hur dessa är kopplade till de olika tjänsterna innan man börjar nyttja servicen. Svårigheterna beror till stora delar på den komplexitet som finns i respektive kommuns avgiftssystem. Enkelhet och tydlighet kan vara viktiga kvalitetsfaktorer i avgiftsfrågor, speciellt för denna målgrupp.

Vilka faktorer är det som påverkar kommunens sätt att konstruera taxan? Har man valt en särskild "avgiftspolitik" vad gäller typiska servicetjänster kontra omsorgsinsatser eller finns det annat som har påverkat utformningen av taxan?

Projektledarna för kommunerna i nätverket Bohuslän

Agneta Stenqvist	Lysekil
Hans Clausen	Munkedal
Anna Torstensson	Orust
Mariann Lundin	Sotenäs
Ola Lindström	Strömstad
Maj Lätto Karlsson	Tanum
Jytte Grundberg	Tjörn
Torkel Wadman	SKL