



## Särskilt boende

En jämförelse av kommunens äldreomsorg  
ur ett medborgarperspektiv

**Nätverk Bohuslän**

**Deltagande kommuner:**

Lysekil, Munkedal, Orust, Sotenäs, Strömstad, Tanum och Tjörn

2008-03-18

# Innehåll

1.	<b>Innehåll</b> .....	2
2.	<b>Bakgrund</b> .....	3
	Metod och avgränsning .....	4
3.	<b>Sammanfattning</b> .....	5
4.	<b>Äldreboendeindex</b> .....	6
	Utgångspunkt och beskrivning .....	6
	Resultat .....	7
	Sammantaget resultat och kostnad .....	12
	Effektivitetsmått .....	14
	Nöjd ÄBO-Index .....	16
	Utgångspunkt och beskrivning .....	16
	Resultat .....	17
	Kommentar .....	17
5.	<b>Hälsa- och sjukvårdstid</b> .....	19
	Utgångspunkt och beskrivning .....	19
	Resultat .....	19
	Kommentar .....	20
6.	<b>Väntetid till särskilt boende</b> .....	21
	Utgångspunkter och beskrivning .....	21
	Resultat .....	21
	Kommentar .....	22
7.	<b>Typfall – beviljad insats</b> .....	23
	Utgångspunkter och beskrivning .....	23
	Resultat .....	23
	Kommentar .....	26
8.	<b>Informationsgivning</b> .....	27
	Utgångspunkter och beskrivning .....	27
	Resultat .....	28
	Kommentar .....	29

## 2. 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 i sin första rapport haft uppdraget från sin styrgrupp att jämföra Särskilt boende mellan kommunerna ur ett medborgarperspektiv.

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

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.

## 2.1 Metod och avgränsning

Projektgruppen har i sitt arbete hämtat statistik och uppgifter från centrala dataregister där det visat sig möjligt. Merparten av måtten har dock fått undersökas lokalt genom att ibland göra retrospektiva studier och ibland genomföra undersökningar. Nätverket Bohuslän har i ett första steg valt att titta på särskilt boende ur främst fem olika delar. Särskilt boende definieras enligt Socialstyrelsen som ett individuellt behovsprövat boende som ges med stöd av socialtjänstlagen. Där inte annat anges har vi i denna undersökning exkluderat korttidsboende.

Rapporten består av följande delar:

1. Äldreboendeindex
2. Hälso- och sjukvårdstid
3. Väntetid till Särskilt boende
4. Typfall
5. Information via webben till allmänheten

### 3. Sammanfattning

Nätverket Bohuslän är ett av cirka tjugo 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 i sin första rapport haft uppdraget från sin styrgrupp att jämföra särskilt boende mellan kommunerna ur ett medborgarperspektiv.

Nätverket har använt sig av ett äldreboendeindex för att fånga kvalitativa aspekter inom äldreboendena. Resultatet visar på stora likheter mellan kommunerna. Där det främst finns skillnader är vårdtagarnas möjlighet till aktiviteter, både organiserade gemensamma och vardagsnära individuella. Kommunernas kostnader för boendena varierar stort och det finns ingen direkt relation mellan kostnaderna och det uppnådda resultatet. Orsakerna till skillnaderna måste troligen hittas inom andra områden.

Nöjdheten hos de boende har även undersökts. Resultatet visar att det finns skillnader mellan kommunerna. Den lägsta siffran är 61 och den högsta är 80 av totalt 100. Flertalet kommuner påvisar ett mycket högt ”Nöjd brukar index”. Kommunernas boende är mycket nöjda med den service man får. Tydligt är även att det inte finns någon relation mellan kommunens servicenivå och brukarnas nöjdhet.

Tillgång till läkare och sjuksköterska är en viktig kvalitetsfråga för de boende i särskilt boende. Många äldre är i ett stort behov av hälso- och sjukvårdsinsatser och det kan därför ses som en viktig trygghetsfaktor. Vid en jämförelse visar resultatet att det är skillnader mellan kommunerna avseende läkartid medan sjukskötersketiden är mer jämt fördelad. Tjörn är ett gott exempel med en heltids läkartjänst för vård och omsorg.

Väntetiden till särskilt boende är en kvalitetsfråga som under flera år varit föremål för diskussion. Kommunerna har undersökt väntetiden från det att man ansökt till det man får ett erbjudande om en plats på ett boende. Här är det stora skillnader mellan kommunerna som väcker frågor och behov av fortsatt analys.

Vilka insatser beviljas och är det någon skillnad beroende på i vilken kommun den äldre söker hjälpen? Kommunerna har bedömt fem oidentifierade typfallsansökningar och därefter fattat beslut om insats. Resultatet visar att vissa kommuner är mer benägna att bevilja särskilt boende och att andra i större utsträckning beviljar hemtjänstinsatser.

Informationen till kommunens invånare är viktig kvalitetsfråga. Kan man ta del av och finna svar på viktiga frågor? Projektgruppen har undersökt kommunernas webbsidor utifrån sexton vanliga medborgarfrågor. När det gäller informationen på webbsidorna finns en stor förbättringspotential för många kommuner. Tanum, Lysekil och Orust har de bästa resultaten.

## 4. Äldreboendeindex

### 4.1 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 projekts och nätverks arbete med att ta fram en samlad kvalitetsbild. Bilden innehåller delvis resultatdimensioner men även den inriktning och de erbjudanden som kommunen ställer upp för att möta den enskildes behov med fokus på kvalitet. Kvalitetsbilden kan sedan kompletteras med andra mått såsom nöjdhet hos den äldre (NöjdBrukarIndex). Resultatet av nöjdheten presenteras sist i detta avsnitt.

Bohusläns nätverk har utifrån diskussioner enats om tio olika kvalitetsområden som undersökts av respektive kommuns projektledare. Boendeenheternas personal 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.

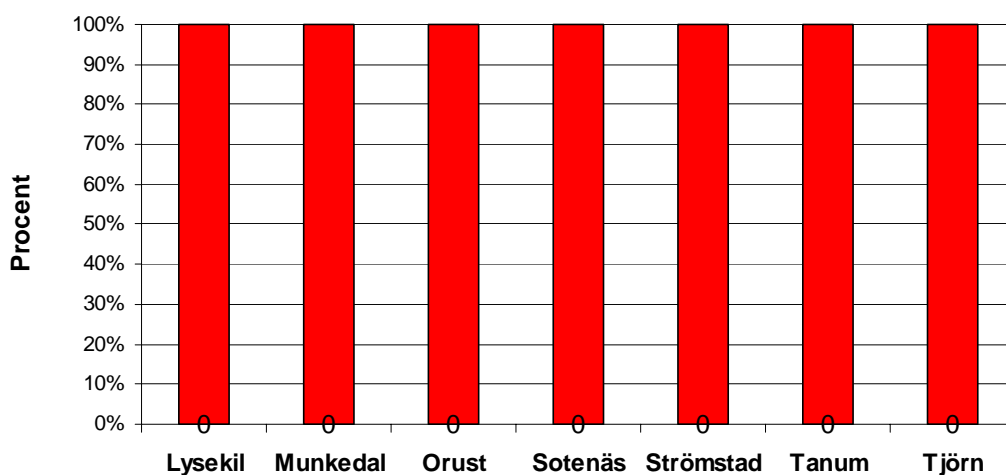
Kvalitetsbilden kan dessutom ställas till den **kostnad** som finns för särskilda boenden vilket i sin tur ger ett effektivitetsmått som kan vara värdefullt i ett förbättringsarbete. Resultatet av detta effektivitetsmått presenteras i slutet av detta avsnitt.

## 4.2 Resultat

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

 = andel boende som erbjuds  
 = andel boende som ej erbjuds

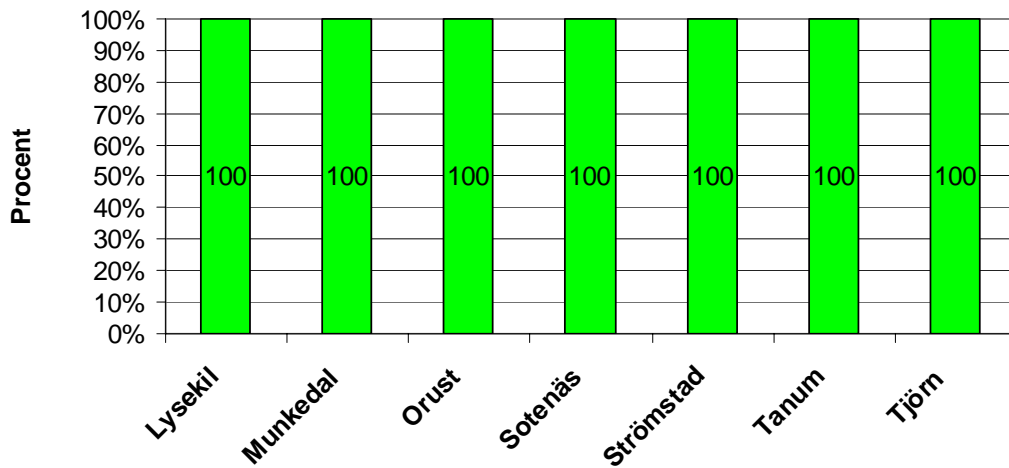
### 1. Erbjuder enheten fler än en maträtt vid huvudmåltider? (Möjlighet att välja på förhand från matsedel)



### Kommentar

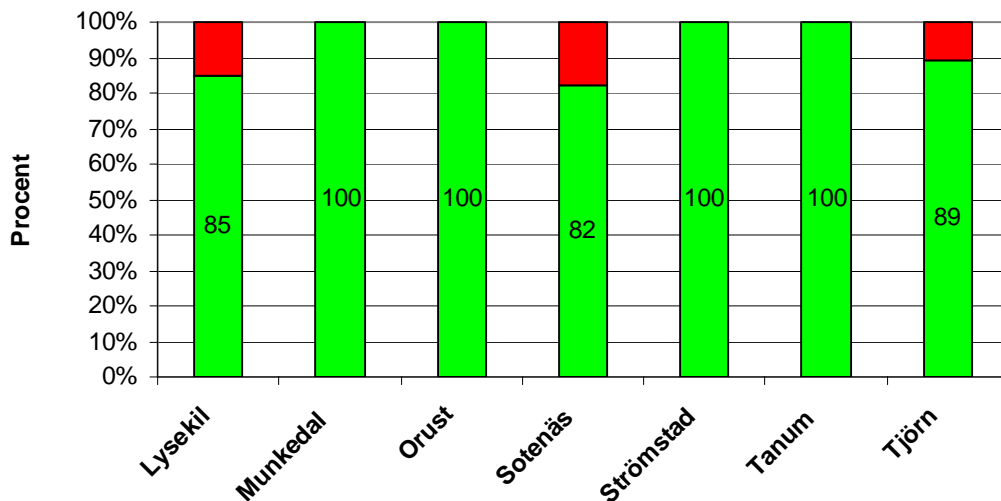
Inget särskilt boende i någon av kommunerna erbjuder fler än en maträtt. Att kunna välja maträtt och påverka vad som serveras är en viktig kvalitetsfaktor för många som bor i särskilt boende. Både Socialstyrelsen och Länsstyrelsen rekommenderar kommuner att arbeta med denna fråga.

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



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

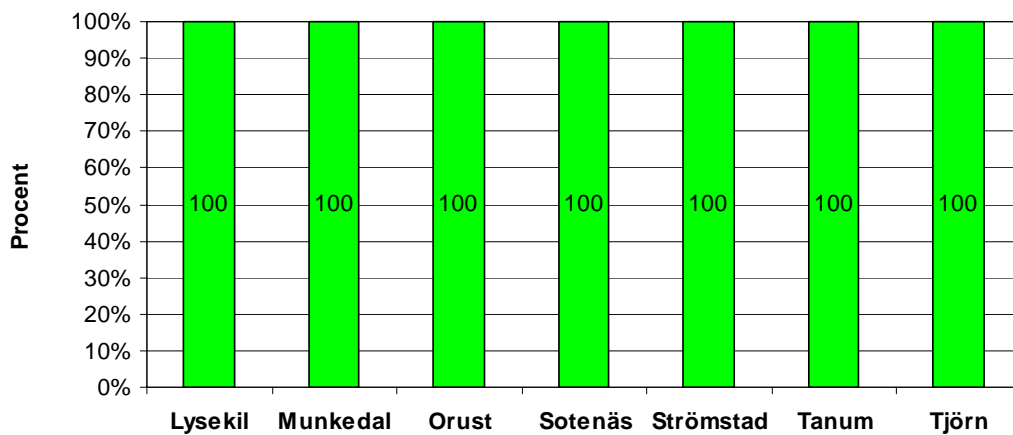
( I de fall makar valt att dela rum betraktas det som "eget rum", med hygienrum avses både toalett och dusch )





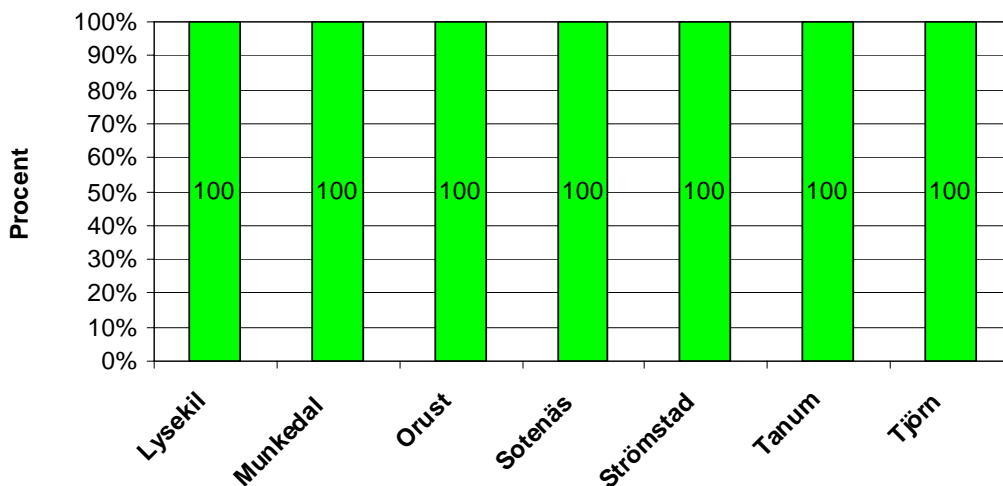
#### 4. Erbjuder enheten möjlighet till daglig utevistelse för den äldre om så önskas?

( Här avses all form av utevistelse, ex promenader eller möjlighet att sitta på balkong )



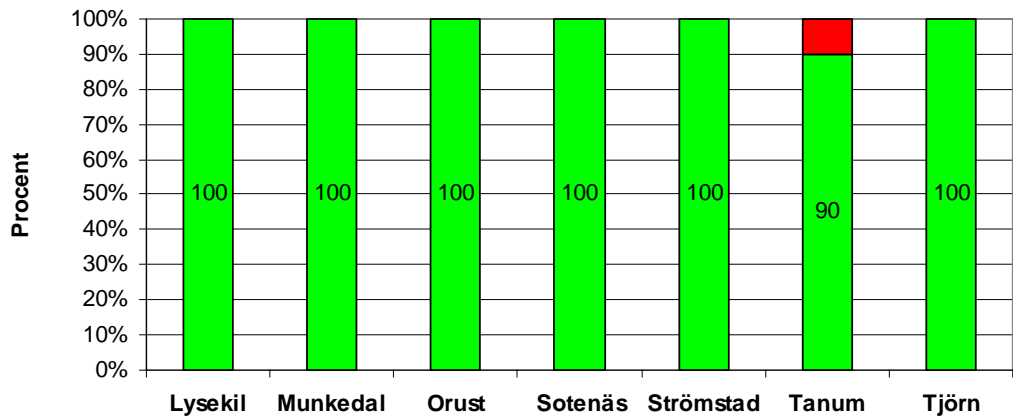
#### 5. Serveras de boende kvälls-/nattmål?

Avsikten med detta mått är att den äldre inte ska behöva vara hungrig eller vara fastande mer än 11 timmar. Avser både organiserat och på eget initiativ.



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

( Här avses det lilla extra utöver att bli ren, exempelvis att få naglarna målade, bli sminkad, få håret rullat/upsatt m.m. )

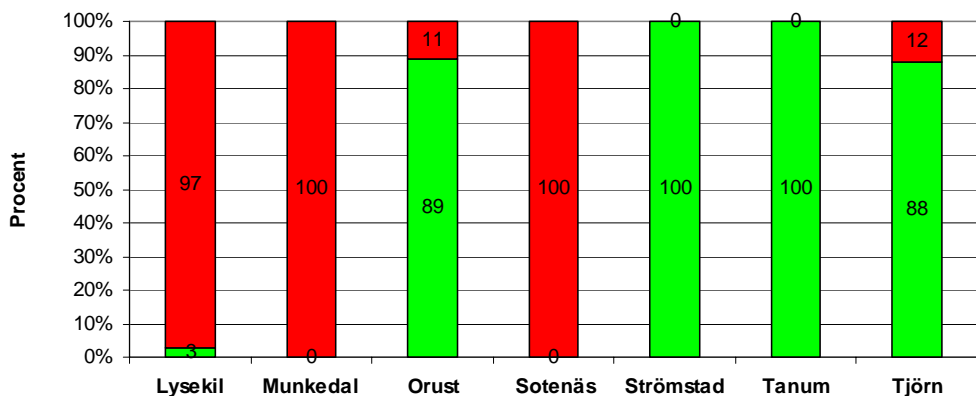


**Kommentar**

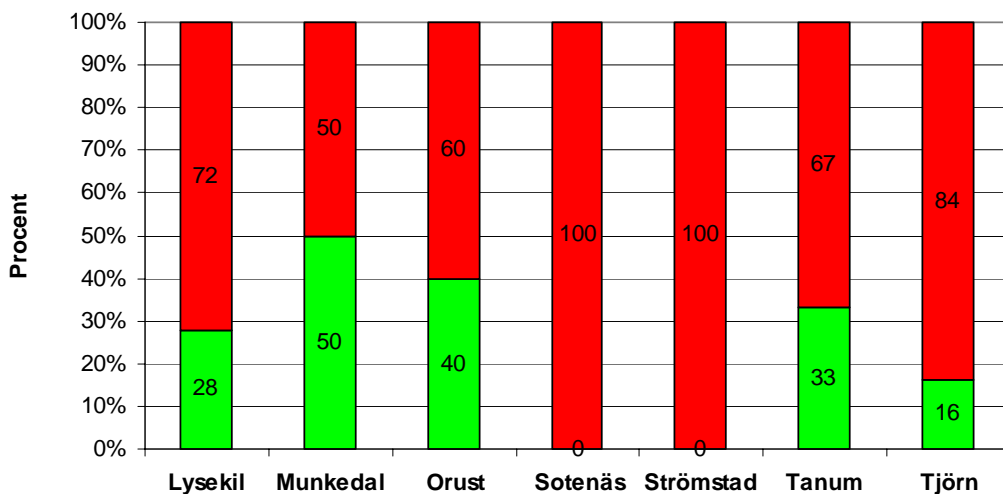
Skillnaderna i resultat på fråga 2-6 är inte så stora mellan kommunerna men det är bara fyra kommuner som kan erbjuda alla eget hygienrum.

**7. Erbjuder äldreboendet minst två organiserade gemensamma aktiviteter under varje vardag?**

( med organiserad aktivitet avses ex högläsning, musikstund, bakning, m.m. )



## 8. Erbjuder enheten organiserade aktiviteter under helgen?

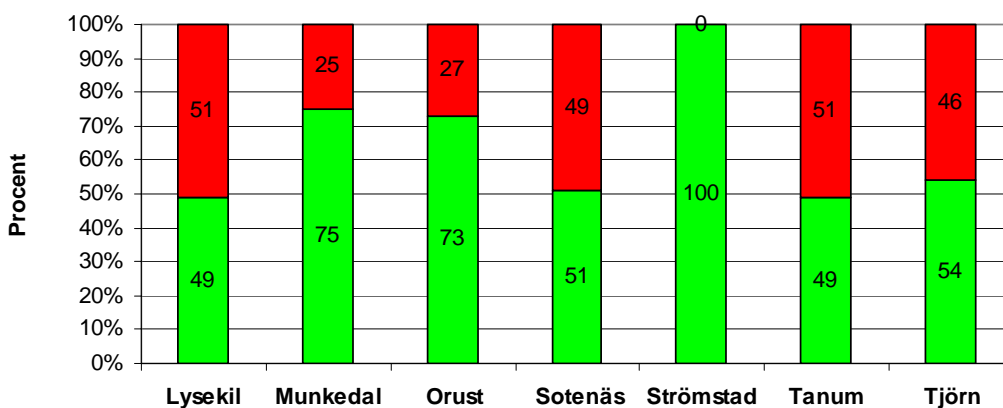


### Kommentar

När det gäller aktiviteter är skillnaderna stora. Flertalet kommuner erbjuder en aktivitet under vardagar men inte två som efterfrågas. Skillnader i utbud handlar inte alltid om hög eller låg personalbemanning på boendet, vilket kan vara en fråga för fortsatt diskussion.

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

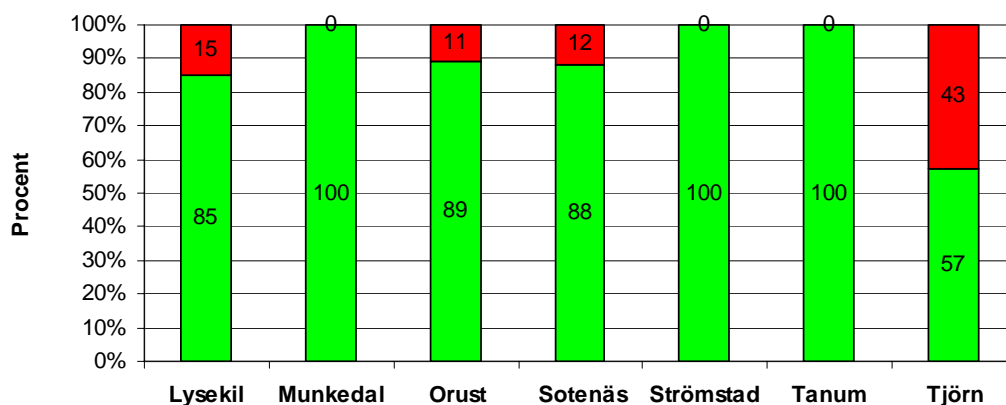
( ex pratstund, blomskötsel, korsord m.m. )



### Kommentar

Strömstads visar här på goda resultat och har fokuserat speciellt på aktiviteter för den enskilde, bland annat finns ett speciellt aktivitetsombud i verksamheten.

## 10. Har de boende tillgång till egen nyckel för att låsa sin egen dörr?



### Kommentar

I endast tre kommuner har samtliga boende tillgång till egen nyckel. Att själv kunna bestämma när man vill låsa sin dörr är att respektera den enskildes integritet.

### 4.3 Sammantaget resultat och kostnad

Nätverket har enats om tio olika kvalitetsområden som undersökts av respektive kommuns projektledare. Boendeenheterna har fått svara på frågorna och varje kommun har därefter sammanställt kommunens resultat. Här nedan presenteras resultaten utifrån varje kvalitetsområde och kommun. Varje kommuns resultat har sammanvägts till ett sammantaget kvalitetsvärde. Poängen har indelats i följande värden:

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

En färgskala har även använts för ytterligare tydliggöra resultaten. Denna fördelning är:

- = 0-1 poäng
- = 2-3 poäng
- = 4-5 poäng

Kvalitetsindikator	Lysekil	Munke- dal	Orust	Sotenäs	Ström- stad	Tanum	Tjörn
1 "erbjuder fler än en maträtt vid huvudmåltid"	0	0	0	0	0	0	0
2 "gå upp, gå och lägga sig när man själv önskar"	5	5	5	5	5	5	5
3 "boende i eget rum/lägenhet med eget hygienrum"	4	5	5	4	5	5	4
4 "daglig utevistelse om så önskas"	5	5	5	5	5	5	5
5 "serverar kvälls-/nattmål"	5	5	5	5	5	5	5
6 "personlig omvårdnad när man själv önskar i form av nagel- och hårvård"	5	5	5	5	5	4	5
7 "minst två gemensamma aktiviteter under vardagar"	1	0	4	0	5	5	4
8 "organiserade aktiviteter under helgen"	2	2	2	0	0	2	1
9 "daglig individuell, vardagsnära, aktivitet utifrån sina önskemål"	2	3	3	3	5	2	3
10. "möjlighet att låsa sin egen dörr"	4	5	4	4	5	5	3
<b>Summa: (Maxpoäng 50)</b>	<b>33</b>	<b>35</b>	<b>38</b>	<b>31</b>	<b>40</b>	<b>38</b>	<b>35</b>

## Kommentar

Det är vissa skillnader mellan kommunernas utbud i särskilt boende.

Det är tydligt att när det gäller möjligheterna att välja mellan fler än en maträtt, själv få bestämma när man går upp på morgonen, kvälls- nattmål, personlig omvårdnad och möjligheterna att få eget rum med hygienutrymme är det endast små skillnader mellan kommunerna. Med undantag av möjlighet att välja mellan flera maträtter visar kommunerna ett bra resultat inom dessa områden.

När det gäller anordnandet av aktiviteter, både organiserade gemensamma och vardagsnära individuella, är det stora skillnader. Här finns stora förbättringsområden. Man kan även i dessa områden konstatera att det finns kommuner som har goda resultat vilka kan utgöra en inspiration för övriga. Strömstad, Tanum och Orust uppfyller flest kvalitetsindikatorer av nätverkets kommuner.

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

**Kostnaden per vårdtagare** i särskilt boende redovisas i ”Vad kostar verksamheten 2006”, tabell 8b, och omfattar i huvudsak personalkostnader då lokalkostnaderna är exkluderade. Nyckeltalet arbetas fram ur schabloner och en viss osäkerhet finns i nyckeltalet. Detta bör hållas i minnet när jämförelser görs.

### **Kostnaden per person i särskilt boende**

Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
<b>427 292</b>	<b>560 894</b>	<b>483 188</b>	<b>680 219</b>	<b>515 541</b>	<b>600 347</b>	<b>386 695</b>

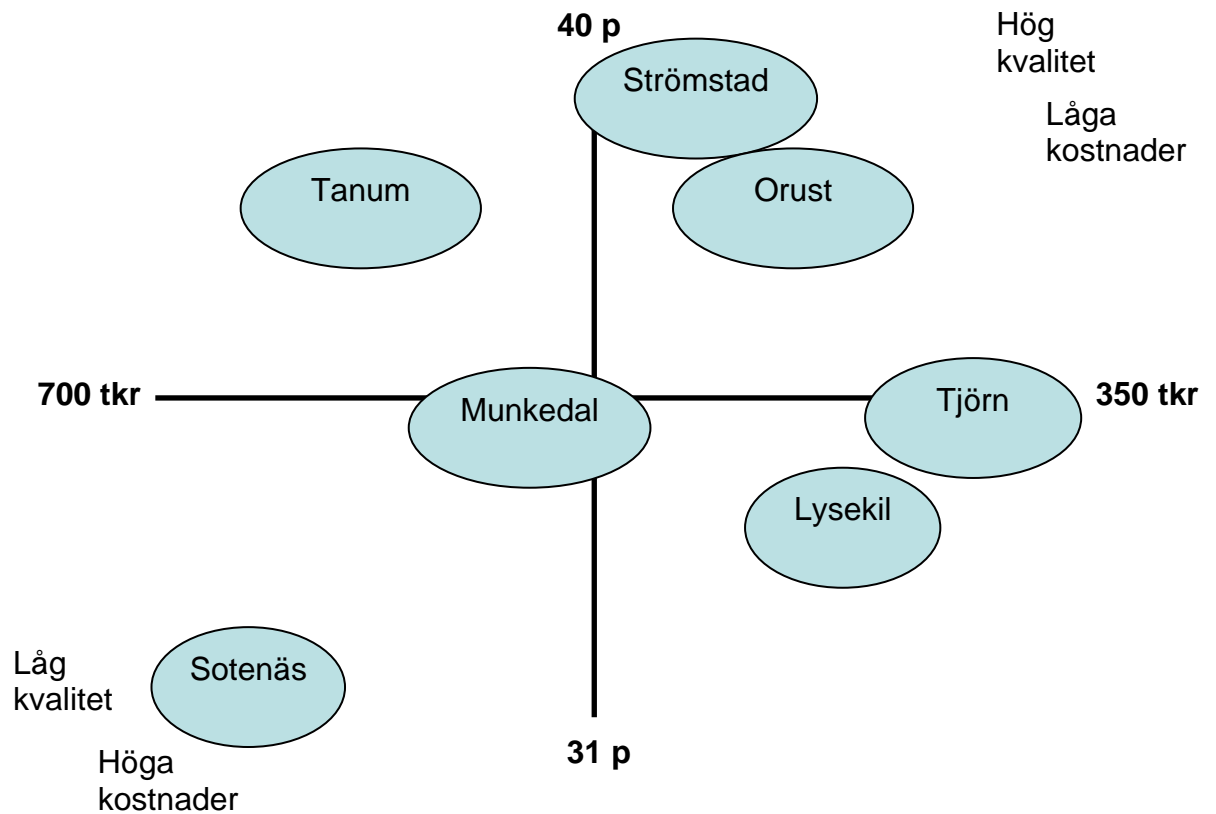
### **Kommentar**

Kostnaderna skiljer sig markant mellan kommunerna. Mellan högsta och lägsta kostnad skiljer över 290 tkr. Definitionen särskilt boende innebär att boendeformen baseras på ett biståndsbeslut. I övrigt kan särskilt boende vara utformat på olika sätt, dels som traditionellt särskilt boende d v s med en fast bemanning på enheten dygnet runt eller som särskilt boende med hemtjänstinsatser d v s bemannat utifrån behov med hemtjänst. Tjörns låga kostnad kan delvis förklaras med en sådan boendeform. Kommunerna har också en schablonmässig fördelning av hur medarbetarnas arbetstid delas på särskilt boende respektive ordinärt boende. Hur denna fördelning görs kan skilja sig mellan kommunerna.

### **Effektivitetsmått**

Utifrån denna service- eller erbjudandebild bör kostnaden för en plats i särskilt boende ställas. Detta blir då utmanande och väcker frågor om vi har en effektiv organisation för att förmedla bra tjänster till medborgarna. Ett rimligt antagande kan vara att ett mer omfattande och rikare utbud avseende kvalitetsindikatorerna bör leda till en högre kostnad för kommunen.

	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn	Nätverks- snitt
Kostnad per person i särskilt boende	<b>427 292</b>	<b>560 894</b>	<b>483 188</b>	<b>680 219</b>	<b>515 541</b>	<b>600 347</b>	<b>386 695</b>	<b>522 025</b>
Resultat - servicenivå	<b>33</b>	<b>35</b>	<b>38</b>	<b>31</b>	<b>40</b>	<b>38</b>	<b>35</b>	<b>36</b>



## Kommentar

När det gäller relationen mellan det sammanlagda kvalitetsresultatet och kostnaden för det särskilda boendet finns det inte något direkt samband, dvs. att en hög kostnad medför ett bättre kvalitativt resultat. Uppenbart blir detta i exempelvis i kommunerna Munkedal och Tjörn med samma resultatbild till helt olika kostnad och Sotenäs med hög kostnad och lågt resultat. Det är därför att anta att det är andra faktorer som avgör resultaten. 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.

## 4.4 Nöjd ÄBO-Index

### 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 )

#### 16 HELHETEN

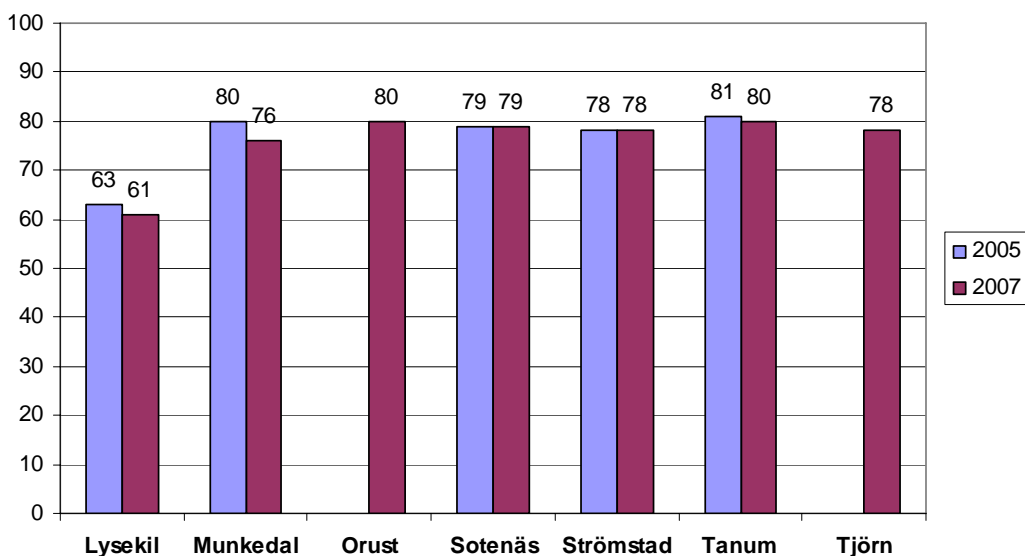
	Inte alls nöjd									I högsta grad nöjd
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	I									
	Inte alls									I högsta grad
b	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<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"/>
c	Långt ifrån									Mycket nära
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<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
<b>Sammantaget NöjdIndex 2005</b>	<b>63</b>	<b>80</b>		<b>79</b>	<b>78</b>	<b>81</b>	
<b>Sammantaget NöjdIndex 2007</b>	<b>61</b>	<b>76</b>	<b>80</b>	<b>79</b>	<b>78</b>	<b>80</b>	<b>78</b>
Sammanlagd svarsfrekvens	117/185 63 %	74/128 58 %	82/128 64 %	89/ 119 75 %	88/134 66 %	98/160 61 %	99/130 77 %

Sammantaget Nöjd ÅBO Index



## Kommentar

Den sammanlagda bedömningen av enkätundersökningarna på de särskilda boendena är att vårdtagarna är nöjda med den vård och omsorg som ges. Den genomsnittliga svarsfrekvensen var 66,2 procent.

I jämförelse med 2005 års undersökning får Sotenäs och Strömstad samma betyg. Lysekil, Munkedal och Tanum får lägre betyg i 2007 års undersökning

och ingen kommun har höjt sitt betyg. Orust och Tjörn genomförde inte någon brukarundersökning 2005.

Ambitionen för samtliga kommuner bör vara att analysera svar och kommentarer från vårdtagare och närstående för att bibehålla och vidareutveckla en god kvalitet. Lysekil och Munkedal bör ha fokus på kvalitetsfrågor under 2008 för att vända den dalande tendensen inför 2009 års undersökning.

Lysekils kommun skiljer sig genom att endast ett fåtal vårdtagare har besvarat enkäten själv. Lysekil har också den lägsta nöjdheten. Det väcker frågan om det finns ett samband mellan vem som besvarat enkäten och graden av nöjdhet?

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

	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
<b>Sammantaget NöjdIndex 2007</b>	<b>61</b>	<b>76</b>	<b>80</b>	<b>79</b>	<b>78</b>	<b>80</b>	<b>78</b>
<b>Resultat servicenivå</b>	<b>33</b>	<b>35</b>	<b>38</b>	<b>31</b>	<b>40</b>	<b>38</b>	<b>35</b>

### **Kommentar**

Det sammantagna nöjdindexet i relation till servicenivåerna visar att det inte finns något tydligt samband mellan nöjdhet och resultatet för servicenivåerna. Lysekil som har lägst nöjdhet har inte lägst servicenivå. Sotenäs däremot, har lägst servicenivå men ändå en hög nöjdhet. Strömstad har högst servicenivå men ändå inte högst nöjdhet. Är det andra faktorer som är viktigare för nöjdheten än servicenivån?

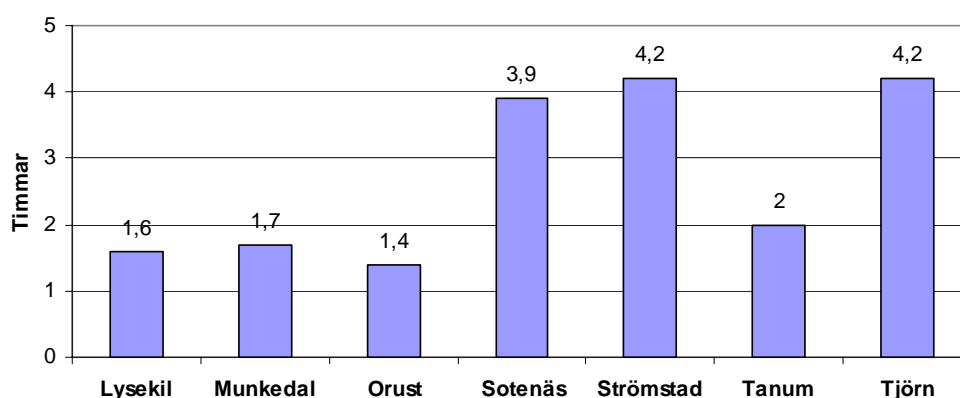
## 5 Hälsa- och sjukvårdstid

### Utgångspunkt och beskrivning

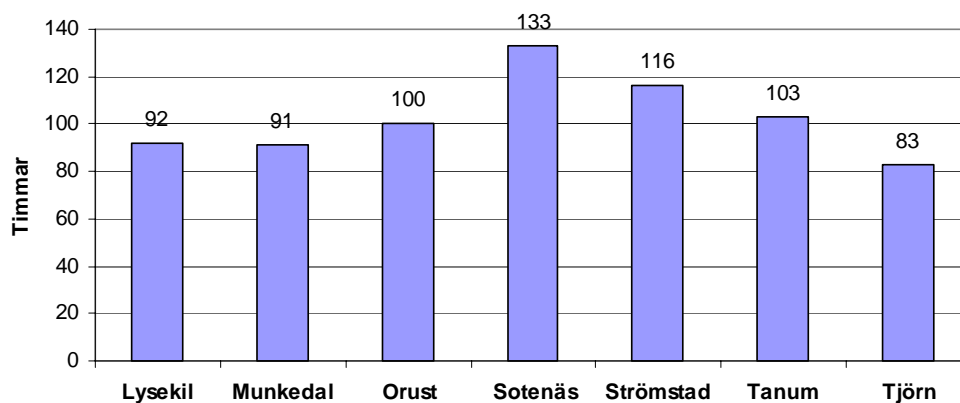
Läkartiden är en viktig kvalitetsfråga för de boende i särskilt boende. Många äldre är i ett stort behov av läkarhjälp och det kan därför ses som en viktig trygghetsfaktor. Det är oftast inte kommunen som själv avgör denna fråga utan det bygger på en överenskommelse med landstinget. Det är en viktig förklaring till olika resultat. Nedan redovisas hur fördelningen sker mellan kommunerna utifrån genomsnittlig läkar- och sjukskötersketid per person i hemsjukvården. Uppgifterna bygger på de avtal som respektive kommun hade under 2007 fördelat på antalet patienter inskrivna i hemsjukvården under hösten samma år.

### Resultat

Läkartid i timmar per inskriven i hemsjukvården och år



Sjukskötersketid i timmar per inskriven i hemsjukvården och år



## **Kommentar**

Resultatet visar att det är skillnader mellan kommunerna avseende läkartid medan sjukskötersketiden är mer jämt fördelad. Sotenäs och Strömstad har totalt mest tid. En förklaring till Tjörns höga läkartid kan förklaras av att primärvården avsatt en heltids läkartjänst till kommunens föfogande inom vård och omsorg. För att få en mer fullständig bild bör även tiden för arbetsterapeuter och sjukgymnaster kompletteras.

Arbetsgruppen tycker att hälso- och sjukvårdstid är ett trubbigt mått som mer uttrycker kvantitet än ett mått på kvalitet. Ur ett brukarperspektiv är det intressant hur mycket av arbetstiden som är i möte med patienter.

Till detta mått kan även viktiga medicinska resultat bifogas såsom fallskador, läkemedelsavvikelser, trycksår med mera.

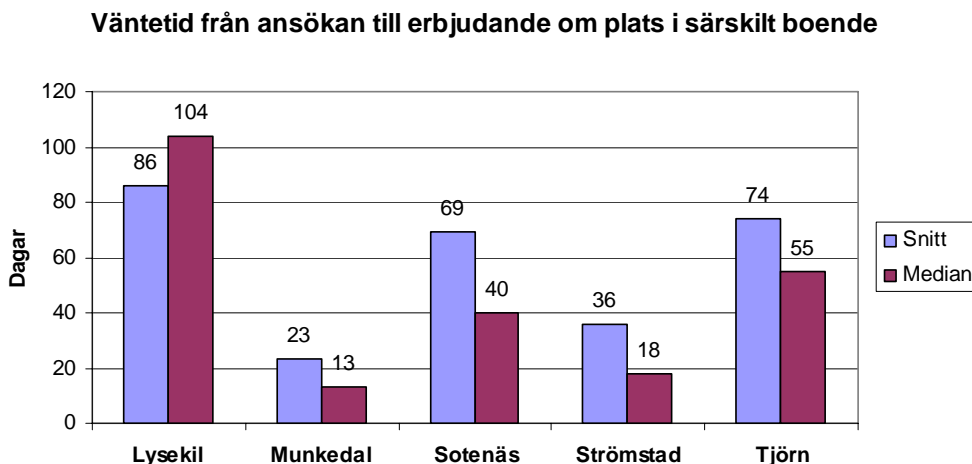
## 6 Väntetid till särskilt boende

### 6.1 Utgångspunkter och beskrivning

Väntetiden till särskilt boende är en kvalitetsfråga som under flera år varit föremål för diskussion i det offentliga rummet. Utan tvekan är detta område en viktig kvalitetsfaktor för äldreomsorgen. Detta är förklaringen till att kommuner sedan en tid tillbaka regelbundet måste rapportera uppgifter om detta till länsstyrelserna. En stor andel av kommunerna har därmed blivit kritiserade för att inte kunnat ge den äldre en plats på ett särskilt boende, trots att biståndsbedömningen gett personen rätt till detta. Bakom dessa siffror döljer sig även det antal äldre som beviljats en plats men tackat nej till en plats på ett speciellt boende och väljer att vänta av olika skäl. De äldre kan alltså ha fått ett eller flera erbjudanden som man tackat nej till. Vi har därför valt att ta fram ett annat mått som fångar in tiden från det att man **ansökt** om en plats till det man får **ett erbjudande** om en plats på ett boende. Detta mått är även bättre ur den äldres synvinkel än länsstyrelsens eftersom det utgår från ansökan och inte från när beslutet togs, dvs. när utredningen avslutats. Kommunen måste i första hand se till tryggheten för den äldre och det är därför mer relevant att se hur kommunen klarar detta. Att den enskilde sedan av olika skäl väljer att avstå har vi därmed bortsett ifrån i detta sammanhang.

### 6.2 Resultat

Projektgruppen har manuellt gått igenom alla placeringar på särskilt boende under 2006. Resultaten presenteras både som genomsnittstid och median. Orust och Tanum har inte haft möjlighet att ta fram resultat.



## Kommentar

Det är stora skillnader mellan kommunerna. Den långa väntetiden i Lysekil förklaras av att utredningstiden ibland varit lång då man väntat in resultat från demensutredning, oklara behov, bristande insikt hos den enskilde trots att denne samtyckt till ansökan. Det har även förekommit att ansökan gällt särskilt boende i annan kommun. I Munkedal och Strömstad gick det inte i hälften av ärendena att utläsa när ärendet öppnats och när den enskilde blivit erbjuden plats.

Resultatet väcker dock frågor:

Vad är det optimala antalet platser för att beslutet snabbt skall kunna tillgodoses?

Hur lång förberedelse tid behöver den enskilde inför flytt från ordinärt boende till särskilt boende?

Hur påverkar den allt kortare boendetiden? Boendetiden i särskilt boende tenderar att bli kortare enligt Peter Westlund, Fokus Kalmar.

## 7 Typfall – beviljad insats

### 7.1 Utgångspunkter och beskrivning

I detta område har vi valt att belysa likheter och skillnader för den äldre utifrån ansökan om hemtjänst, växelvård eller plats på särskilt boende. Vilken insats beviljas och är det någon skillnad beroende på i vilken kommun den äldre söker hjälpen? Socialtjänstlagens ramlagskonstruktion ger kommunen ett stort tolknings- och prioriteringsutrymme och vi kan se att det finns en hel del variationer.

Vid mätningen har fem oidentifierade ansökningar använts och respektive kommun har utifrån dessa ansökningar gjort en bedömning och fattat beslut om insats. Ansökningarna har i några fall upplevts så bristfälliga att ett beslut inte kunnat fattas. Detta är naturligtvis en viktig synpunkt att ha med när man tar del av resultatet.

En annan viktig aspekt att ta hänsyn till i tolkningen av resultatet är att det direkta mötet med den enskilde saknas och utlåtande från andra professioner vilket är centrala delar av handlägningsprocessen. Strömstad har inte haft möjlighet att genomföra typfallsbedömningen.

### 7.2 Resultat

#### Typfall 1

*Anna är 75 år och bor ensam i hyreslägenhet. Hon är änka sedan sju år och har Parkinsons sjukdom. Trots medicinering har hennes hälsotillstånd försämrats.*

*Hon klarar inte längre att klä på och av sig, bädda sängen eller att diska. Hemtjänsten kommer morgon och kväll men under en tid när Anna hade influensa fick hon ytterligare två besök per dygn och tillsyn av hemvården på natten. Matleverans sker en gång i veckan via Samhall. Anna har några enklare hjälpmedel såsom en strumppådragare, en tång och handtag i badrummet. Dessa fyller inte längre någon funktion och andra hjälpmedel är inte aktuella. Anna A ansöker om plats på särskilt boende.*

Beslut	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Tanum	Tjörn
Beviljat särskilt boende						
Utökad hemtjänst		X	X	X	X	X
Bostadsanpassning	X	X	X	X	X	X
Bostadsbyte		X	X			
Ledsagning	X	X		X		X
Kontakt med frivilligverksamhet	X					X

## Kommentar

Samtliga kommuner avslår ansökan om särskilt boende och erbjuder bostadsanpassning. Utökad hemtjänst erbjuds också i alla kommuner förutom i Lysekil som istället erbjuder bostadsanpassning, ledsagning och kontakt med frivillig verksamheten.

### Typfall 2

*Per bor med sin hustru Ulla P i villa. Per har stått för hemmets skötsel då Ulla lider av kärlekskramp och dessutom har grön starr, vilket innebär att hennes syn successivt försämras trots medicinering. Hösten 2007 fick hustrun en stroke som har lett till att hon är i mycket stort behov av daglig hjälp. I början av september snubblade Per på en mattkant och föll så olyckligt att han bröt lårbenet och slog axeln ur led. Per har opererats och därefter vistats två veckor på sjukhus. Han är nu utskrivningsklar och har tydligt uttalat att han vill gå hem till sin hustru. **Ulla P ansöker om växelvård för att kunna fortsätta bo kvar hemma.***

Beslut	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Tanum	Tjörn
Växelvård	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
Utökad hemtjänst		<b>X</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
Avlastningsplats						<b>X</b>

## Kommentar

Tre kommuner bifaller ansökan om växelvård med motivering ”att det är av vikt att maken får kontinuerlig avlastning för att maken skall ha möjlighet att bo kvar hemma så länge som möjligt”  
Övriga kommuner erbjuder utökad hemtjänst och en av dessa erbjuder även avlastning.

### Typfall 3

*Signe är en 82-årig änka som bor i en äldre 1½-plansvilla. I berusat tillstånd har Signe halkat och ramlat så olyckligt att ett benbrott uppstod. På sjukhuset opererades skadan men på grund av cirkulationsproblem tvingades man amputera höger ben. **Signe har sedan flera år tillbaka insulinbehandlad diabetes samt högt blodtryck. Hon behöver hjälp med att ta sitt insulin 4 gånger per dag.** Signe har tidigare tränat för att kunna förflytta sig själv, men detta förefaller inte längre möjligt. Signe har nu protes men rädslan för att falla gör att hon blir osäker. Signe kan själv klä på/av sig upptill, men **behöver hjälp med att ta på/av sig byxor, strumpor, skor och protes.** Hon klarar inte av att bädda sängen. Signe **behöver hjälp med sin personliga hygien avseende duschning.** Signe framför att hon **inte klarar matlagningen** som tidigare på grund av sin nedsatta balans och att det utifrån hennes diabetes är viktigt att hon får en näringsrik kost.*



Beslut	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Tanum	Tjörn
Kompletterande utredning	X	X	X	X		
Beviljat särskilt boende					X	X
Utökad hemtjänst		X	X	X		
Hemsjukvård		X	X	X		
Matdistribution		X		X		

## Kommentar

Flera av kommuner begär kompletterande utredning då det är oklart vem som har ansökt om särskilt boende. Av dessa erbjuder alla utom Lysekil utökad hemtjänst och hemsjukvård och två av dessa kommuner erbjuder även matdistribution. Endast två av kommunerna beviljar särskilt boende.

## Typfall 4

*Erik är änkling och bor i ett äldre hus på landet. Han har nedsatt närminne och har Alzheimers sjukdom och hjärtflimmer som han tar medicin mot. Erik har nedsatt gångförmåga och använder rollator inomhus och rullstol för längre förflyttningar. Dottern upplever sin far orolig och han har inte hittat hem vid ett tillfälle då han fick hjälp av en granne. Under den senaste månaden har Erik vid flera tillfällen gått ut mitt i natten och fått köras hem av taxi och polisen. **Erik klarar inte själv sin personliga omvårdnad utan behöver stöd med det mesta.** Han äter själv men **glömmer bort att göra i ordning mat** vilket resulterat i att han har vänt på dygnet. Erik **behöver hjälp och stöd med hemmets skötsel samt mathållningen** men vill gärna vara delaktig i sysslorna.*

Beslut	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Tanum	Tjörn
Beviljat särskilt boende	X		X	X	X	X
Utökad hemtjänst		X				
Dagverksamhet		X				
Kontakt med demensteam		X				

## Kommentar

Samtliga kommuner utom en beviljar särskilt boende med motiveringen att den enskilde har ett omfattande behov av stöd, hjälp och tillsyn hela dygnet. Munkedal erbjuder utökad hemtjänst och kompletterar insatserna med dagverksamhet och kontakt med demensteam.

### Typfall 5

Augusta, 84-årig änka bor i insatslägenhet och ansöker om hjälp via telefon. Hon har trygghetslarm sedan tidigare och vid hembesök har hon dukt fram kaffe och hembakad sockerkaka. **Augusta** har drabbats av högt blodtryck och nedsatt syn på grund av starr. Hon känner sig inte längre trygg i sin lägenhet och **önskar nu att få flytta till ett särskilt boende** för att kunna njuta av ålderdomen. Hon anser att hon har rätt till detta eftersom hon alltid betalat skatt och aldrig legat samhället till last.

En dotter har hjälpt till med inköp av dagligvaror och ofta följer hon själv med till affären. Dottern har nu sagt att man även kan få hjälp med detta från kommunen

Augusta vill helst flytta till en boende i Fjällbacka. Det skall finnas uteplats eller balkong.

Beslut	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Tanum	Tjörn
Beviljat särskilt boende						
Utökad hemtjänst	<b>x</b>		<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
Daglig tillsyn			<b>x</b>			
Promenad	<b>x</b>					
Inköp	<b>x</b>					
Telefonservice	<b>x</b>					
Frivilligverksamhet	<b>x</b>					<b>x</b>
Social dagverksamhet		<b>x</b>				
Syn-/hörselinstruktör		<b>x</b>				

### Kommentar

Samtliga kommuner avslår ansökan om särskilt boende för Augusta med motiveringen att behovet kan tillgodoses på annat sätt. Samtliga kommuner förutom Munkedal erbjuder utökad hemtjänst och fyra kommuner erbjuder kompletterande insatser som exempelvis daglig tillsyn, social dagverksamhet och frivilligverksamhet.

Sammanfattningsvis är det skillnad på i vilken utsträckning kommunerna beviljar särskilt boende eller hemtjänstinsatser. Munkedal beviljar inte särskilt boende för något av typfallen men ett brett utbud av hemtjänstinsatser medan Tanum i högre utsträckning erbjuder särskilt boende och mindre av hemtjänstinsatser. Beror skillnaderna på olika bedömning i kommunerna eller påverkar det vad kommunen har att erbjuda?

## 8 Informationsgivning

### 8.1 Utgångspunkter och beskrivning

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

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




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

Valet av frågor blir därmed styrande för resultaten. En helt annan uppsättning av frågor skulle därmed ge ett annat resultat. Valet av frågor och svar har utgått från att de ska vara vanliga medborgarfrågor som exempelvis ställs till kommunen via telefonsamtal. Vi har även tagit intryck av den diskussion som finns kring förväntningar om att via webben presentera verksamheternas resultat. Nätverket Bohuslän har valt att enbart låta granska sina webbsidor. Undersökningen har genomförts av en utomstående pensionär som bedömt samtliga kommuners hemsidor.

Varje fråga har getts två minuter för att finna ett svar. Om svar inte hittats har det noterats som att svaret inte 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 mycket generös tolkning på svarsalternativet ”delvis” – d v s 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.

## 8.2 Resultat

Webbinformation Äldreomsorg	Lysekil	Munke- dal	Orust	Sotenäs	Ström- stad	Tanum	Tjörn
1. Det finns information hur man ansöker om hjälp (bistånd/insatser)							
2. Det finns information om vilka olika boendeformer som finns för äldre.							
3. Det finns information om vilka tjänster/hjälp som kan erbjudas inom hemtjänsten.							
4. Det finns en samlad faktainformation om de enskilda enheterna inom särskilt boende med kontaktuppgifter (telefon, e-post, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner (t.ex sjuksköt., sjukgym, arbetsterapeut)							
5. Det finns information om enheternas profil (arbetsinriktning, aktiviteter, värdegrund, etc.)							
6. Det finns information om äldreboendenas geografiska placering.							
7. Det finns information om hur lång tid det tar innan jag får mitt bistånd.(särskilt boende)							
8. Det finns information om hur man överklagar biståndsbeslutet.							
9. Det finns information om avgiftens storlek.							
10. Det finns information om hur kontakten med anhöriga ska fungera.							
11. Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.							
12. Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten							
13. Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten							
14. Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras							
15. Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter/enheter inom äldreomsorgen							
16. Det finns möjlighet att skriva ut ansökningsblankett/alternativt fylla i ansökan om hemtjänst, äldreboende på hemsidan							
<b>SUMMA (Maxpoäng 48)</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>24</b>	<b>7</b>
<b>PROCENTANDELAR</b>	<b>48 %</b>	<b>38 %</b>	<b>46 %</b>	<b>33 %</b>	<b>35 %</b>	<b>50 %</b>	<b>15 %</b>

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

## **Kommentar**

Här visar hela nätverket på ett stort förbättringsområde. Tanum, Lysekil och Orust har de bästa resultaten i övrigt måste vi konstatera att det är mycket knapphändigt med information. Det finns inte en fråga som alla kommuner svarar på. Detta måste ses som en viktig fråga för kommunens ansikte utåt såväl för de anställda inom området. Här bör nätverkets kommuner söka inspiration från andra nätverk i Jämförelseprojektet.