

# Södertörns nyckeltal

## Äldreomsorg

Äldreomsorg ur ett brukar- och medborgarperspektiv 2010

**Deltagande kommuner:**

Botkyrka, Haninge, Huddinge, Nacka, Nynäshamn, Salem, Södertälje, Tyresö

## Sammanställande

Elizabeth Lindholm Hahne utredare Haninge

E-post: elizabeth.hahne@haninge.se

Tel: 08-606 8187

## Ledamöter

Margareta Wijkström	controller	Botkyrka
Kurt Johansson	controller	Haninge
Peter Wikman	verksamhetscontroller	Huddinge
Ann Philip	planerare/utvecklare	Nacka
Harriet Holmgren	biträdande enhetschef äldreheten	Nacka
Johanna Briving	administrativ koordinator	Nynäshamn
Siv Jatko	controller	Nynäshamn
Ann-Marie Lundqvist	verksamhetschef äldreomsorg	Salem
Harri Luukko	utvecklingsledare	Salem
Asad Khan	ekonom	Salem
Åsa Borén	utredare	Södertälje
Inga-Lena Palmgren	utredare	Södertälje
Karin Alexandersson	ekonom	Tyresö
Catrin Ullbrand	enhetschef	Tyresö

# Innehållsförteckning

1	Sammanfattning .....	4
2	Inledning .....	4
2.1	Syfte med nätverket .....	4
2.2	Organisation.....	4
2.3	Genomförande .....	4
3	Hemtjänst .....	6
3.1	Hemtjänstens omfattning .....	6
3.2	Omsorgsindex .....	7
3.3	Serviceindex .....	8
3.4	Kvalitetsindex hemtjänst.....	9
3.4.1	Kommentar kvalitetsindex hemtjänst .....	9
3.4.2	Effektivitetsmätt hemtjänst.....	10
3.5	Personalkontinuitet för brukare med stort omsorgsbehov .....	10
4	Särskilt boende .....	11
4.1	Platser per utförare.....	11
4.2	Kvalitetsindex Särskilt boende.....	12
4.3	Kvalitetsindex särskilt boende .....	14
4.4	Effektivitetsmätt Särskilt boende .....	15
4.5	Väntetid till särskilt boende .....	15
4.6	Avvikelsehantering inom särskilt boende .....	16
5	Övriga mätningar.....	16
5.1	Befolkningsprognos .....	16
5.2	Information .....	18
5.3	Kostnader för biståndshandläggning.....	19
5.4	Avgifter.....	19
5.5	Brukarundersökningar .....	20
5.6	Resultat av brukarundersökningar.....	21
5.7	Brukarinflytande och medborgarinflytande .....	21
5.7.3	Brukarinflytande .....	21
5.7.4	Medborgarinflytande .....	21

# 1 Sammanfattning

Årets arbete har tagit sitt avstamp ur 2009 års rapport som var det första året då Södertörns nyckeltal för äldreomsorg och Jämförelsenätverket kunde sammanfogas i en gemensam rapport. Rapporten mottogs mycket positivt och ambitionen för årets arbete har varit att ytterligare finjustera och kvalitetssäkra nyckeltalen och därmed jämförelserna. Fokus har varit kvalitetsindex för hemtjänst och särskilt boende samt avgifter. Vi har avstått från omfattande beskrivningar i form av textmassor utan istället lyft fram en rad kvalitetssäkrade nyckeltal och jämförelser.

## 2 Inledning

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

De deltagande kommunerna 2010 är Botkyrka, Haninge, Huddinge, Nacka, Nynäshamn, Salem, Södertälje och Tyresö. Dessa ligger alla söder om Stockholm stad i Stockholms län. De har ett invånarantal mellan cirka 10 000 och 95 000. Tillsammans finns det drygt 500 000 invånare i dessa kommuner.

### 2.1 Syfte med nätverket

Jämförelseprojektet har tillkommit på initiativ av Sveriges kommuner och landsting (SKL), Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA) och Finansdepartementet. Det primära syftet är att ta fram effektiva arbetsmodeller där jämförelser i olika nätverk leder till praktiska förbättringar i verksamheterna. Inriktningen är att försöka finna sambandet mellan kostnader och kvalitet. Det är också en uttalad ambition att skapa en arbetskultur där kontinuerliga jämförelser blir ett bestående inslag i kommunernas arbete med att förbättra sina verksamheter.

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

Syftet med rapporten är att ur ett 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 med vad som görs i andra kommuner. Goda exempel ska lyftas fram och vara en inspirationskälla för andra kommuner.

### 2.2 Organisation

Nätverket har träffats vid tre tillfällen för att ta fram årets nyckeltalsrapport. Innan det tredje tillfället, som var en tvådagarskonferens, hade kommunerna arbetat fram sina uppgifter på hemmaplan. Konferensen användes till att mata in respektive kommuns uppgifter i en gemensam mall. Denna arbetsform visade sig vara mycket effektiv då svårigheter med tolkningar och inmatningar kunde diskuteras och lösas på plats. Samtidigt fanns det tid att kvalitetssäkra innehåll och uppgifter samt ta avstamp inför nästa års rapport.

### 2.3 Genomförande

Projektgruppen har i sitt arbete delvis hämtat statistik och uppgifter från centrala dataregister där det visat sig möjligt. Dessa uppgifter avser 2009 och är i huvudsak hämtade från ”Vad kostar verksamheten i Din kommun?” (VKV) som gemensamt ges ut av SKL och Statistiska centralbyrån (SCB). Skriften innehåller ett urval av finansiella nyckeltal och nyckeltal avseende olika verksamheter som bygger på det räkenskapsammandrag som kommunerna lämnat in till SCB. Merparten av måtten har dock samlats in lokalt i kommunerna och avser då ofta situationen 2010.

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

De olika kommunerna har till stora delar själva genomfört undersökningarna. För att ge rättvisande jämförelser har frågor och svar samt bedömningskriterier diskuterats i nätverket. Några exempel på problem och hur nätverket har arbetat för att säkerställa kvaliteten i mätningarna beskrivs i rapporten.

### 3 Hemtjänst

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

Rapportens utgångspunkt är därför att först beskriva vad hemtjänsten kan bestå av och utifrån detta lyfta fram ett antal kvalitetsnivåer som upplevs som väsentliga utifrån den äldres perspektiv. Genom att fånga denna del kan en bild av utbud och innehåll fås som dessutom kan ställas i relation till den kostnadsbild som finns i kommunen.

Kommunerna har i de flesta fall politiskt antagna riktlinjer för bistånd för äldre. Syftet med riktlinjer är att säkerställa att biståndsbeslut fattas enligt samma bedömningsgrunder, det vill säga att personer med likartade behov får likartade beslut om insatser. Riktlinjerna är ett stöd och en utgångspunkt för 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.

Detta kapitel omfattar flera delar. Efter en sammanställning av omfattningen redovisas kvaliteten. En del kallas för Omsorgsindex och är en summa från den poängsättning som gjorts utifrån utbud och innehåll inom omsorgsdelens av hemtjänsten. På motsvarande sätt är ett Serviceindex framtaget för de olika servicetjänsterna. En tredje del innehåller effektivitetsmått som ställer resultatet av de två tidigare indexen och kundnöjdheten i förhållande till kostnader för hemtjänsten. Vi har även redovisat ett mått på personalkontinuiteten genom att titta på hur många olika personer en brukare med stora omsorgsbehov får möta under en 14-dagarsperiod.

#### 3.1 Hemtjänstens omfattning

	<i>Botkyrka</i>	<i>Haninge</i>	<i>Huddinge</i>	<i>Nacka</i>	<i>Nynäshamn</i>	<i>Salen</i>	<i>Södertälje</i>	<i>Tyresö</i>
Invånare 65+	8054	10316	11655	12247	4724	2279	13075	6316
Brukare 65+	816	754	1039	1702	479	103	1607	510
Andel 65+	10,10%	7,30%	8,90%	13,90%	10,1%	4,50%	12,30%	8%
Invånare 80+	2046	1962	2708	3320	1162	438	3270	1239
Brukare 80+	506	500	675	3237	349	57	1286	281
Andel 80+	24,70%	25,50%	25%	36,20%	30%	13%	39,30%	22,70%
Beviljade timmar okt 2009	25929	22790	28327	46480	9001	2700	60 720	13216
Beviljade timmar/ brukare och månad	31,8	30,2	27,3	27,3	18,8	16,9	37,8	25,9

Källa: Befolkningsstatistik 31/12-2009 samt mängdstatistik hemtjänst från Socialstyrelsens oktoberstatistik 2009

## 3.2 Omsorgsindex

	<i>Botkyrka</i>	<i>Haninge</i>	<i>Huddinge</i>	<i>Nacka</i>	<i>Nynäshamn</i>	<i>Salem</i>	<i>Södertälje</i>	<i>Tyresö</i>
<b>1. Personlig omvårdnad</b>								
Möjlighet att välja man/kvinnor för personlig hygien	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Möjlighet till dusch mer än 1 gång per vecka	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Möjlighet att välja personal talande hemtjänsttagarens modersmål	Ja	Ja	Nej	Ja	Delvis	Ja	Ja	Ja
Möjlighet att välja tid för insats	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Möjlighet att välja dag för dusch	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
<b>2. Avlösning i hemmet</b>								
Möjlighet till avlösning mer än en gång per månad	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Avlösningen ges mer än sex timmar per tillfälle	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Avlösning kan ges alla veckodagar	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
<b>3. Regelbunden ledsagarservice</b>								
Ledsagarservice ges mer än en gång per månad	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
<b>4. Promenader</b>								
Promenader ges mer än en gång per vecka	Ja	Ja	Ja	Ja	Delvis	Ja	Ja	Ja
<b>5. Dagverksamhet</b>								
Social dagverksamhet har helgöppet	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Ja	Nej	Nej
Social dagverksamhet har kvällsöppet	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
Demensdagverksamhet med helgöppet	Nej	Nej	Ja	Nej	Nej	Nej	Ja	Nej
Demensverksamhet har kvällsöppet	Nej	Nej	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
<b>Summa Poäng</b> 2p per område Max (28)	20	20	20	20	18	22	22	20

### 3.3 Serviceindex

	<i>Botkyrka</i>	<i>Haninge</i>	<i>Huddinge</i>	<i>Nacka</i>	<i>Nynäshamn</i>	<i>Salem</i>	<i>Södertälje</i>	<i>Tyresö</i>
<b>1. Städning</b>								
Städning varannan vecka eller oftare	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Städning av mer än två rum och kök	Ja	Nej	Ja	Delvis	Ja	Ja	Nej	Nej
<b>2. Fönsterputs</b>								
Fönsterputs oftare än en gång per år	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
Fönsterputs av mer än två rum och kök	Ja	Nej	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
<b>3. Tvätt</b>								
Tvättning varannan vecka eller oftare	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
<b>4. Mat i hemmet</b>								
Möjligheter till fryst mat	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej	Ja
Möjlighet till varm mat	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja	Nej	Ja
Möjlighet till kyld mat	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Möjlighet att välja på minst två maträtter	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja
Enklare matlagning i den enskildes bostad efter önskemål	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Alla personer över 80 år är berättigade till mat-distribution	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Ja	Nej	Nej
<b>5. Dagligvaruinköp</b>								
Dagligvaruinköp ges mer än en gång per vecka	Ja	Ja	Nej	Nej	Ja	Ja	Nej	Ja
Den enskilde ges möjlighet att följa med vid dessa inköp	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Den enskilde kan bestämma i vilken affär som inköpen ska göras när det finns fler än en inom närområdet	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Vid matlåda- den enskilde kan välja varifrån matlådan levereras	Nej	Nej		Nej	Nej	Ja	Nej	Ja

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
<b>6. Gräsklippning</b>								
	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
<b>7. Snöskottning</b>								
	Ja	Nej	Ja	Nej	Nej	Ja	Ja	Nej
<b>Summa Poäng</b> 2p per område Max (34)	28	20	26	17	22	24	16	22
<b>Fixarservice</b>	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Biståndsbedömd tjänst	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
Kvalitetsnivå/Riktlinje	Alla 65+	Alla 65 +	Alla 65+	Alla 70+	Alla 75+	Alla 65+	Alla 65+	Alla 75+
Avgiftsfri	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Särskild taxa	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej

### 3.4 Kvalitetsindex hemtjänst

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
<b>Oms index</b>	20	20	20	20	18	22	22	20
<b>Service index</b>	28	20	26	17	22	24	18	22
<b>Totalt</b>	48	40	46	37	40	46	40	42

#### 3.4.1 Kommentar kvalitetsindex hemtjänst

Omsorgsinsatserna omfattar betydligt fler timmar än serviceinsatser och detta speglas inte i ett sammanslaget index. Serviceinsatser kan köpas som hushållsnära tjänst, men det kan inte omsorgsinsatser. För den enskilde som har behov av insats kan man förmoda att det är viktigare att få omvårdnad till hög kvalitet (t.ex. att få välja när man vill duscha, att få hjälp av någon som kan ens modersmål) än att hur ofta man får hjälp med tvätt. Att kommunen ger god kvalitet i omvårdnad är mer prioriterat än att t ex erbjuda fönsterputsning. Detta förhållande speglas inte då man summerar omsorgsindex och serviceindex.

Nätverket kommer att fortsätta diskussionen till nästa års nyckeltalsarbete. I denna rapport redovisas de båda indexen separat men slås samman till ett kvalitetsindex för hemtjänst.

### 3.4.2 Effektivitetsmått hemtjänst

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

I år var ambitionen att ta fram kostnaden för en beviljad hemtjänststimme. Detta genom att använda antalet inrapporterade beviljade timmar i oktober 2009 samt kostnaderna för hemtjänst ur räkenskapssammandraget som rapporterades in under våren 2010. Då vi inte haft möjlighet att kvalitetssäkra uppgifterna avstår vi från att rapportera uppgifterna i år. Avsikten är dock att ha med detta som ett nytt nyckeltal i nästa års rapport.

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Kostnad/ hemtjänsttagare	162408	162476	85565	108420	90178	63373	111750	111051
Kostnad/Inv 65+	11561	11875	7628	15067	9984	4922	13736	8967
Nöjdhetsindex	66	73	72	84	64	78	74	70
Kvalitetspoäng	48	40	46	37	40	46	40	42
Kostnad/ Nöjdhetspoäng	2460	2226	1188	1291	1409	812	1510	1586
Kostnad/ Kvalitetspoäng	3385	4062	1860	2930	2254	1378	2794	2644

Källa: "Vad kostar verksamheten i din kommun" – tabell 8 b, kostnadsmåten gäller 2009 års verksamhet samt ett sammanvägt mått från egna brukarenkäter alternativt Socialstyrelsens brukarenkät från 2008

### 3.5 Personalkontinuitet för brukare med stort omsorgsbehov

Att få möta i stort sett samma personal dag efter dag, kan ses som en kvalitetsfaktor av de pensionärer som har hemtjänst. Få och välkända ansikten kan ge helt enkelt en känsla av trygghet. Om det i stället är flera människor som kommer och går kan det bli svårt att lära känna personerna och upplevas som tröttsamt att ofta behöva förklara vad som ska göras och hur man vill ha hjälpen utförd.

Personalkontinuitet handlar alltså om hur många olika personer ur personalen som hjälper hemtjänsttagaren i hemmet under en viss tidsperiod. Om många personer är inblandade, så är kontinuiteten låg. Omvänt är kontinuiteten hög om det är få olika personer runt hemtjänsttagaren.

Personalkontinuiteten i hemtjänsten mättes i kommunerna under en fjortondagarsperiod i maj 2010. Hemtjänsttagare med minst två planerade och likaså minst två utförda insatser (dagtid) varje dag, veckans alla dagar, ingick i mätningen. På så sätt genomfördes mätningen på en någorlunda homogen grupp med stora hjälpbehov.

Vissa kommuner gjorde ett urval av hemtjänsttagare, medan andra gjorde en totalundersökning. Flertalet kommuner genomförde mätningen mer eller mindre manuellt, medan några hämtade uppgifter ur sina verksamhetssystem.

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Antal olika personal på 14 dagar - medelvärde	17	12,5	12,4	8	13,5	7	11	9
Antal olika personal på 14 dagar - median	15	12,5	12	7	12	7	10	9
Antal besök per brukare i snitt	59	53	42,9	50	35	20	53	47

## 4 Särskilt boende

### 4.1 Platser per utförare

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Antal personer i särskilt boende 65+	405	336	456	545	197	86	478	248
Varav egen kommunal regi	357	305	380	268	189	86	381	136
Externa köpta platser/ köpta av annan kommun	34	5	16	3	8	2	26	22
Varav köpta av landsting	0	0	0	0	3	0	0	0
Varav enskild regi	14	26	60	274	5	18	71	90
Andel egen regi	88%	91%	83%	49%	95,90%	82%	80%	55%
Andel privat regi	3,50%	9%	13%	50%	2,50%	18%	15%	45%

Uppgifterna avser tidpunkten 2010-06-01

### Andelar av de äldre med särskilt boende samt demensplats

Följande tabell visar antal platser i särskilt boende fördelat på åldersgrupperna 65 – 79 år och 80 år och uppåt. Det ställs i förhållande till andelen av befolkningen som ingår i

respektive åldersgrupp. Dessutom presenteras antal/andel demensplatser i åldersgruppen över 80 år. Underlaget är framtaget 1/6 2010.

	<i>Botkyrka</i>	<i>Haninge</i>	<i>Huddinge</i>	<i>Nacka</i>	<i>Nynäshamn</i>	<i>Salem</i>	<i>Södertälje</i>	<i>Tyresö</i>
<b>Antal i särskilt boende 65+</b>	405	336	456	545	197	86	478	248
<b>Antal i särskilt boende 80+</b>	279	236	328	441	146	70	408	161
<b>Andel av befolkningen i särskilt boende 65+</b>	4%	3,30%	3,90%	4,50%	4,20%	3,80%	3,70%	3,70%
<b>Andel av befolkningen i särskilt boende 80+</b>	13,6%	12%	16%	13,6%	12,6%	16%	12,5%	12,2%
<b>Antal i demensboende 80+</b>	70	129	129	126	103	31	101	82
<b>Andel av befolkningen i demensboende 80+</b>	3,4%	6,08%	4,7%	3,9%	8,7%	7%	3,1%	6,2%
<b>Antal servicehus-lägenheter</b>	82	0	180	0	0	0	39	0

## 4.2 Kvalitetsindex Särskilt boende

Enhetscheferna eller motsvarande på kommunernas respektive boenden har svarat på frågorna som resulterat i kvalitetsindex. Resultatet har sedan sammanställts där antalet personer per boende har vägts in för att ge en totalbild över hur stor andel i procent som har ett boende som lever upp till det enskilda kvalitetsmålet. Varje kommuns resultat har gett en kvalitetspoäng. Kvalitetsbilden kan även ställas till den kostnad som finns för särskilda boenden, vilket i sin tur ger ett effektivitets-mått som kan vara värdefullt i ett förbättringsarbete.

Kvalitetsbilden kan sedan kompletteras med andra mått såsom nöjdhet hos den äldre (NöjdBrukarIndex)

Genom att visa på ett antal viktiga kvalitativa aspekter på de tjänster som erbjuds inom särskilt boende lyfts starka sidor och förbättringsområden fram 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.

Vi har mätt detta enligt SKL:s mall på precis samma sätt som förra året. Korttidsboenden eller servicehus ingår inte i mätningen. Svaren är insamlade från de boenden där respektive kommun utnyttjat fem platser eller fler i juni 2010.

Följande frågor ingår i indexet:

**1. Erbjuder enheten fler än en maträtt vid huvudmåltider?** (Möjlighet att välja på förhand från matsedel, möjligheten att endast välja bort en maträtt räknas inte)

- 2. Kan de boende själv välja när man vill gå upp på morgonen?**
- 3. Kan de boende själv välja när man vill gå och lägga sig för nattvila?**
- 4. Har alla boende eget rum/lägenhet med eget hygienrum?** (Innefattar både toalett och duschmöjlighet. I de fall makar valt att dela rum betraktas det som " eget rum")
- 5. Erbjuder enheten möjlighet till daglig utevistelse för den äldre som så önskar?** (Här avses all form av utevistelse, ex promenader eller möjlighet att sitta på balkong till exempel)
- 6. 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 ett aktivt och organiserat sätt att erbjuda, inte enbart på begäran)
- 7. Erbjuds de äldre personlig omvårdnad varje vecka?** (Här avses det lilla extra utöver att bli ren, exempelvis att få naglarna målade, bli sminkad, få håret rullat/upsatt m.m. )
- 8. Erbjuder äldreboendet minst två organiserade och gemensamma aktiviteter per dag under vardagar?** (Med organiserad aktivitet avses exempelvis högläsning, musikstund, bakning, m.m.)
- 9. Erbjuder enheten organiserade aktiviteter under helgen?**(Aktiviteten behöver inte utföras av boendet det räknas även om man ordnar arrangemang ihop med externa aktörer, måttet avser en aktivitet per dag under helgen)
- 10. Erbjuds varje boende dagligen möjlighet till egen tid utifrån sina önskemål?** (Exempelvis pratstund, blomskötsel, korsord med mera.)
- 11. Har de boende egen nyckel till sitt rum/lägenhet?** (Utgångspunkten at att den enskilde får tillgång till sin nyckel när denne kan klara av att använda den)
- 12. Har varje boende en egen postlåda eller eget postfack?**
- 13. Erbjuder det särskilda boendet kvarboende i livets slutskede?**

När de olika boendena svarat på frågorna ovan har en beräkning gjorts för att se hur många procent av brukarna som får ta del av varje kvalitetsaspekt. 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

### 4.3 Kvalitetsindex särskilt boende

	<i>Botkyrka</i>	<i>Haninge</i>	<i>Huddinge</i>	<i>Nacka</i>	<i>Nynäshamn</i>	<i>Salem</i>	<i>Södertälje</i>	<i>Tyresö</i>
Fråga 1	5	0	2	3	4	0	0	3
Fråga 2	5	5	5	5	5	5	5	5
Fråga 3	5	5	5	5	5	5	5	5
Fråga 4	4	5	4	5	2	5	5	5
Fråga 5	5	5	5	5	5	3	5	5
Fråga 6	5	5	5	5	5	5	5	5
Fråga 7	5	5	5	5	5	5	5	5
Fråga 8	5	3	4	4	3	3	3	4
Fråga 9	5	3	4	2	5	3	3	3
Fråga 10	5	5	4	4	4	2	4	4
Fråga 11	3	5	2	4	5	5	4	5
Fråga 12	3	1	2	2	5	5	2	2
Fråga 13	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>Totalt</b>	60	52	52	54	58	51	51	56

## 4.4 Effektivitetsmått Särskilt boende

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Kostnad/plats	597965	656839	544465	543750	623882	577500	555367	637634
Kostnad/Inv 65+	27116	21776	29711	23531	24564	21792	22556	22211
Nöjdhetsindex	72	73	72,3	79	75	73	74	68
Kvalitetspoäng	60	52	52	54	58	51	51	56
Kostnad/ Nöjdhetspoäng	8305	8998	7531	6883	8318	7911	8167	9377
Kostnad/ Kvalitetspoäng	9966	12632	10470	10069	10756	11323	10889	11386

Källa: "Vad kostar verksamheten i din kommun" – tabell 8 b, kostnadsmåtten gäller 2009 års verksamhet samt ett sammanvägt mått från egna brukarenkäter alternativt Socialstyrelsens brukarenkät från 2008

## 4.5 Väntetid till särskilt boende

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

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

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Dagar ansökan till placering medel	74	70	67	39	57	70	70	58
Dagar ansökan till placering median	44	66	39	31	51	66	60	58
Antal ej verkställda beslut 30/6 2010	14	0	7	1	0	1	3	6

## 4.6 Avvikelsehantering inom särskilt boende

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
Antal platser	376	305	650	706	197	86	444	262
Läkemedelsavvikelser juli-dec 2009	76	113	335	443	163	26	620	119
Läkemedelsavvikelser per plats	0,2	0,37	0,51	0,63	0,83	0,3	1,4	0,45
Fallavvikelser juli-dec 2009	285	382	928	775	249	64	514	376
Höftledsfrakturer	7	5	12	12	6	0	9	0
Övriga allvarliga fallskador	20	8	26	38	5	5	16	0
Fallavvikelser per plats	0,76	1,25	1,42	1,1	1,24	0,73	1,16	1,43

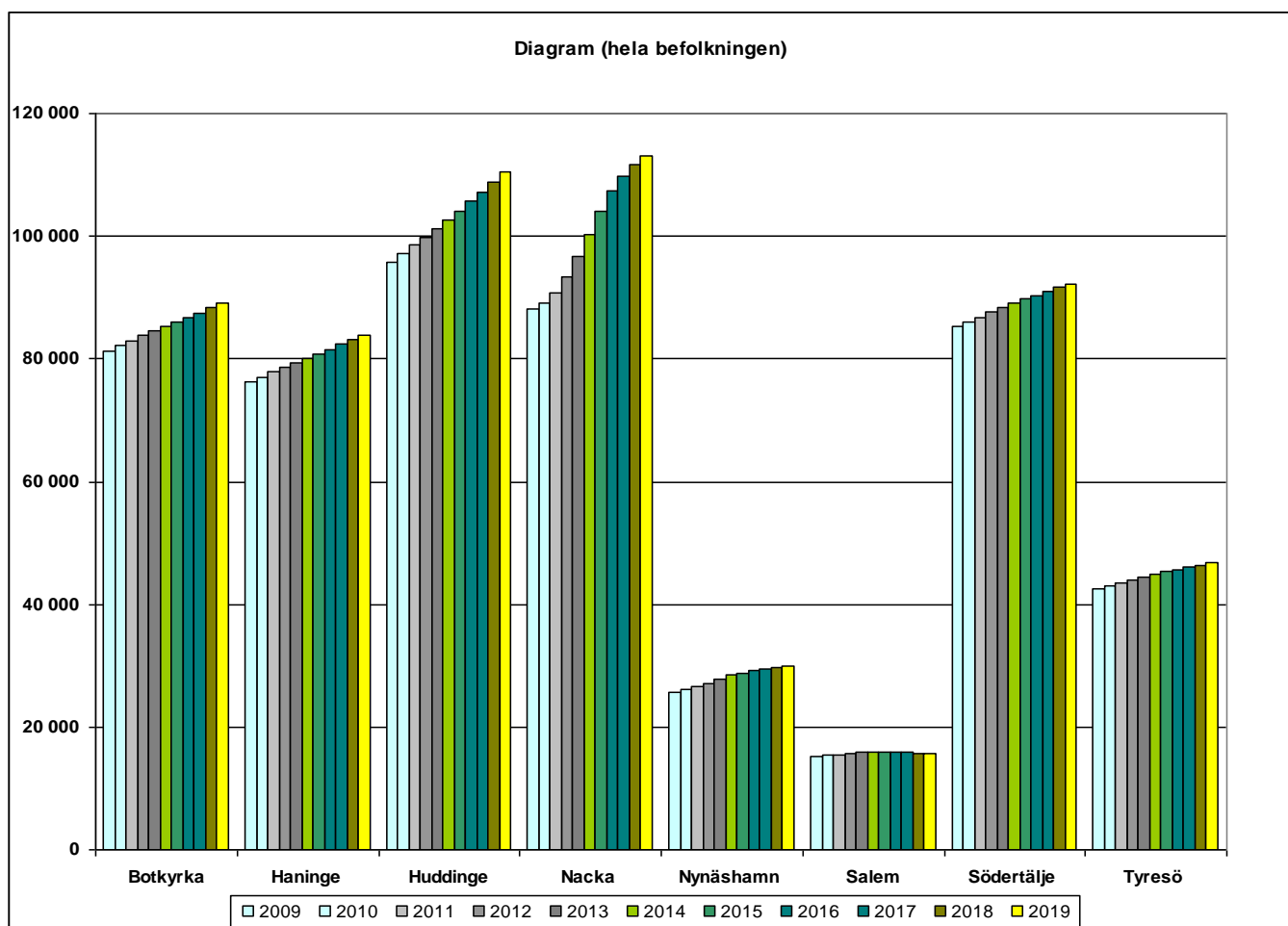
\* I Nacka finns flera enskilda äldreboenden och i dessa beräkningar angående platser och avvikelser etc. har samtliga incidenter vid aktuella boenden medräknats även om platser har köpts av annan kommun än Nacka.

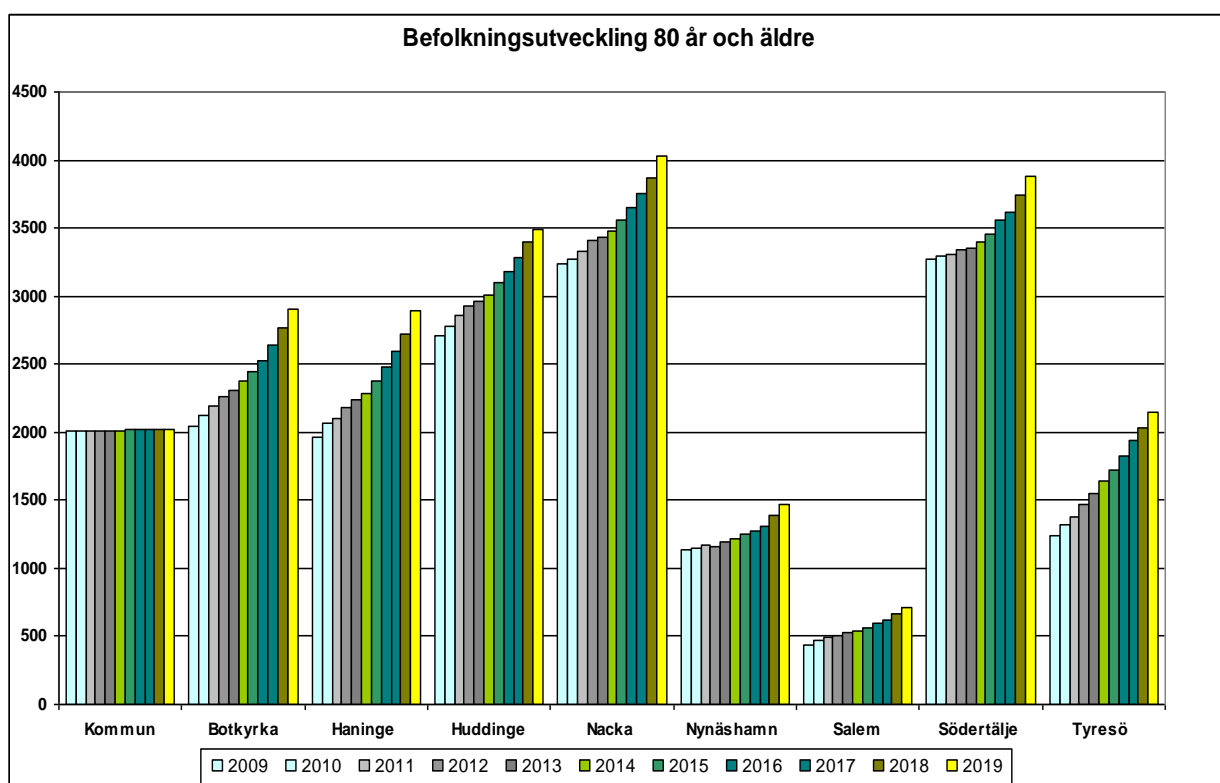
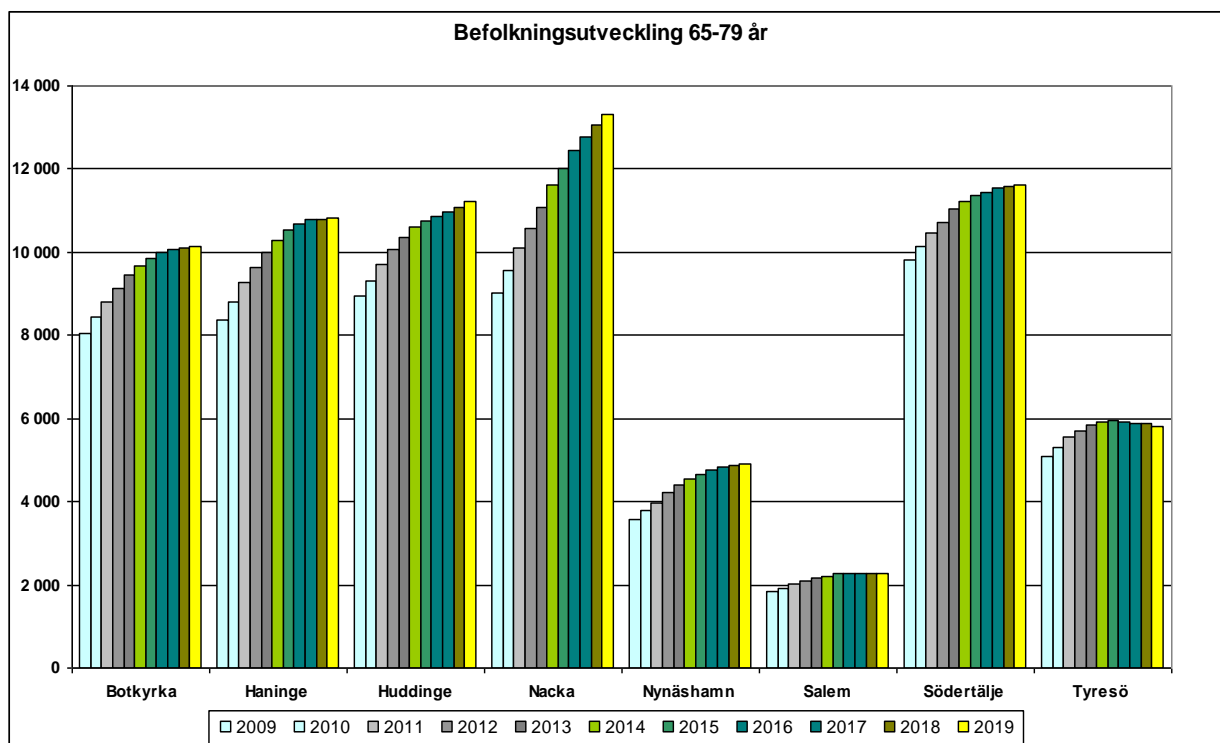
## 5 Övriga mätningar

### 5.1 Befolkningsprognos

Kommun	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Botkyrka tot</b>	<b>81 195</b>	<b>82 150</b>	<b>83 001</b>	<b>83 771</b>	<b>84 547</b>	<b>85 251</b>	<b>85 976</b>	<b>86 725</b>	<b>87 497</b>	<b>88 289</b>	<b>89 097</b>
65-79	8 054	8 456	8 801	9 136	9 441	9 663	9 868	9 982	10 064	10 086	10 139
80-w	2 046	2 118	2 188	2 264	2 310	2 375	2 442	2 530	2 641	2 769	2 900
<b>Haninge tot</b>	<b>76 237</b>	<b>76 946</b>	<b>77 864</b>	<b>78 696</b>	<b>79 388</b>	<b>80 046</b>	<b>80 819</b>	<b>81 585</b>	<b>82 347</b>	<b>83 118</b>	<b>83 865</b>
65-79	8 354	8 810	9 273	9 652	10 012	10 294	10 522	10 665	10 774	10 785	10 825
80-w	1 962	2 063	2 103	2 177	2 243	2 287	2 377	2 475	2 592	2 723	2 890
<b>Huddinge tot</b>	<b>95 798</b>	<b>97 167</b>	<b>98 533</b>	<b>99 916</b>	<b>101 315</b>	<b>102 735</b>	<b>104 191</b>	<b>105 691</b>	<b>107 237</b>	<b>108 830</b>	<b>110 464</b>
65-79	8 947	9 326	9 704	10 068	10 352	10 605	10 759	10 860	10 982	11 086	11 216
80-w	2 708	2 777	2 854	2 930	2 965	3 007	3 096	3 181	3 286	3 397	3 492
<b>Nacka tot</b>	<b>88 085</b>	<b>89 047</b>	<b>90 792</b>	<b>93 454</b>	<b>96 678</b>	<b>100 358</b>	<b>104 171</b>	<b>107 402</b>	<b>109 804</b>	<b>111 701</b>	<b>113 028</b>
65-79	9 010	9 575	10 093	10 563	11 086	11 611	12 033	12 439	12 780	13 066	13 325
80-w	3 237	3 277	3 328	3 405	3 430	3 478	3 557	3 647	3 748	3 865	4 027
<b>Nynäs- hamn tot</b>	<b>25 781</b>	<b>26 110</b>	<b>26 658</b>	<b>27 201</b>	<b>27 892</b>	<b>28 462</b>	<b>28 757</b>	<b>29 207</b>	<b>29 408</b>	<b>29 692</b>	<b>29 902</b>
65-79	3 584	3 773	3 979	4 213	4 389	4 538	4 667	4 768	4 844	4 878	4 921
80-w	1 140	1 145	1 167	1 160	1 194	1 218	1 251	1 279	1 314	1 384	1 464

<b>Salem tot</b>	<b>15 293</b>	<b>15 380</b>	<b>15 530</b>	<b>15 680</b>	<b>15 830</b>	<b>15 930</b>	<b>15 930</b>	<b>15 930</b>	<b>15 830</b>	<b>15 780</b>	<b>15 730</b>
65-79	1 841	1 916	2 003	2 091	2 174	2 213	2 259	2 269	2 278	2 267	2 256
80-w	438	472	489	503	527	544	565	595	624	667	710
<b>Södertälje tot</b>	<b>85 270</b>	<b>85 960</b>	<b>86 700</b>	<b>87 565</b>	<b>88 305</b>	<b>89 035</b>	<b>89 760</b>	<b>90 415</b>	<b>91 125</b>	<b>91 770</b>	<b>92 300</b>
65-79	9805	10140	10450	10730	11025	11235	11380	11450	11540	11590	11605
80-w	3 270	3 300	3 310	3 345	3 355	3 400	3 455	3 560	3 615	3 745	3 875
<b>Tyresö tot</b>	<b>42 602</b>	<b>42 910</b>	<b>43 446</b>	<b>43 976</b>	<b>44 514</b>	<b>44 929</b>	<b>45 343</b>	<b>45 706</b>	<b>46 069</b>	<b>46 430</b>	<b>46 801</b>
65-79	5 077	5 314	5 546	5 699	5 837	5 900	5 940	5 932	5 889	5 871	5 818
80-w	1 239	1 320	1 377	1 470	1 553	1 640	1 719	1 826	1 943	2 034	2 148





## 5.2 Information

Den tryckta informationen har fortfarande stor betydelse i kommunerna. Den är speciellt viktig för grupper, t ex en del äldre, som inte har tillgång till Internet eller av andra skäl inte har möjlighet att orientera sig på nätet. I år har nätverket valt att inte granska det

tryckta materialet. Kommunerna i nätverket använder sig till stor del av den information som finns på kommunernas webbplatser och som finns i utskriftsvänliga format. Dessa utskrifter är då lika aktuella som informationen på webbplatsen.

Kommunerna har förbättrat informationen på sina webbplatser. Andelen frågor som blir besvarade på webbplatsen inom två minuters sökande har ökat jämfört med förra året. Det visar SKL:s senaste mätning där kommunerna i nätverket har ett mycket gott resultat. Genomsnittet för äldreomsorgen i riket är 74 % och alla kommuner utom Södertälje fick minst 95 % i SKL:s mätning. Botkyrka, Nacka och Salem toppar på 100 %!

Södertälje som fick 84 % har sedan mätningen publicerat uppgifter om kvalitetsredovisningar på webbplatsen. Detta innebär att även Södertälje nu placeras sig bland övriga kommuner i nätverket på 95 %.

### 5.3 Kostnader för biståndshandläggning

Vi tar fram kostnaden för biståndshandläggningen genom att summera lönekostnaden för biståndshandläggare, avgiftshandläggare, färdtjänsthandläggare och första linjens chef, samt lägga på personaltillägg. Personaltillägget läggs vi på i sammanställningen i september för att vara säkra på att samma procentsats används för samtliga kommuner.

Kostnaden för handläggningen ställer vi sedan mot antalet invånare över 65 resp 80 år i kommunen. Kostnaderna avser 2009 års verksamhet och är i kronor.

	Botkyrka	Harlinge	Huddinge	Nacka	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
<b>Totalkostnad inkl 39,61 % PO-pålägg</b>	5622095	6165968	6199223	8056614	2570843	1443300	9018380	3898051
<b>Kostnad/ inv 65+</b>	698	598	531	658	544	633	690	617
<b>Kostnad / inv 80+</b>	2747	3143	2289	2489	2212	3295	2758	3146

### 5.4 Avgifter

I år fokuserar vi på att undersöka hur avgifterna slår för ett gift par när den ena maken flyttar in på särskilt boende.

Vi har utgått ifrån samma uppgifter om inkomst och boendekostnad i tre exempel. I exempel 1 och 2 bor maken i ordinärt boende med hemtjänst och maken bor i särskilt boende. Observera att vi inte har definierat vilka insatser eller vilken nivå som gäller för maken med hemtjänst i ordinärt boende. Ett maxbelopp för avgiften i hemtjänsten presenteras därför per kommun. I exempel 3 bor båda makarna i särskilt boende med separata hushåll.

Makens nettoinkomst är 15 578 kr och bostadskostnaden är 5000 kr.  
Makens nettokostnad är 9811 kr och bostadskostnaden är 4320 kr.

Avgiften för vård, service och larm får inte överstiga maxbeloppet som för 2010 är 1696 kronor per månad. Avgiftsutrymmet är intressant att presentera då det visar hur kommunerna beräknar inkomster och utgifter.

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nacka	Nynäshamn	Salem	Södertälje	Tyresö
<b>1. Avgiftsutrymme för maken</b>	704	3248	704	3587	-302	238	3585	3587
<b>1. Avgift endast avgiftstak presenteras</b>	704	1696	704	0	0	238	1696	1696
<b>2. Avgiftsutrymme för maken</b>	4849	2153	1742	787	3638	1752	4778	2000
<b>2. Avgift</b>	1696	1696	1696	787	1696	1696	1696	1696
<b>3. Avgiftsutrymme för maken då båda bor i särskilt boende</b>	4849	2153	1742	3739	1449	1377	4778	2000
<b>3. Avgift</b>	1696	1696	1696	1696	1449	1377	1696	1696
<b>3. Avgiftsutrymme för maken då båda bor i särskilt boende</b>	0	2153	0	0	3638	1752	5458	2680
<b>3. Avgift</b>	0	1696	0	0	1696	1696	1696	1696

Utöver avgift för vård, service och larm tar kommunerna ut kostavgift och hyra i särskilt boende.

## 5.5 Brukarundersökningar

Kommunerna i nätverket har genomfört kundundersökningar och använt sig av den metod att mäta kundnöjdhet med hjälp av tre frågor på en tiogradig skala som Svenskt kvalitetsindex och SCB har tagit fram.

Det är en beprövad vetenskaplig metod framtagen för att öka kunna mäta nöjdhet hos bland annat kunder och personal på ett sätt med god jämförbarhet. Metoden går ut på att man ställer tre frågor som belyser olika dimensioner av nöjdhet på en tiogradig skala. Medelvärde av svaren på dessa frågor mynnar ut i ett nöjdhetsindex där värdet som mest teoretiskt sett kan bli 100 om samtliga brukare är fullständigt nöjda.

### De tre frågorna ser ut så här i exemplet hemtjänst:

1. Hur nöjd är du med den hemtjänst du får?
2. Hur väl motsvarar den hemtjänst du får de förväntningar du har på hemtjänsten?
3. Om du tänker dig en helt perfekt hemtjänst; hur väl motsvarar då den hemtjänst du får detta ideal?

## 5.6 Resultat av brukarundersökningar

	<i>Botkyrka</i>	<i>Haninge</i>	<i>Huddinge</i>	<i>Nacka</i>	<i>Nynäshamn</i>	<i>Salem</i>	<i>Södertälje</i>	<i>Tyresö</i>
NKI Hemtjänst	66	73	72,3	84	64	78	74	70
NKI Säbo	72	73	72,3	79	75	73	74	68
Tid för mätning	2008	2010	2010	okt 2009	sept nov 2009	2010	2009	2008

## 5.7 Brukarinflytande och medborgarinflytande

I år har vi börjat titta på hur kommunerna i nätverket arbetar med brukar- och medborgarinflytande. Kommunerna i nätverket arbetar på många olika sätt och vi kan sortera in aktiviteterna på följande sätt:

### 5.7.3 Brukarinflytande

Synpunktshantering, genomförandeplaner, kontaktmannaskap, enkäter, boråd, kundval samt att brukaren i Södertälje och Tyresö kan byta insatser inom ramen för beviljade timmar.

### 5.7.4 Medborgarinflytande

Mötesplatser, pensionärsråd, äldremässor, seminarier och samarbete med frivilligorganisationer.

Till nästa år har nätverket för avsikt att ta fram ett nyckeltal för att jämföra kommunernas olika sätt att arbeta med brukar- och medborgarinflytande.