

# JÄMFÖRELSERAPPORT

från

Nätverket Måttligan

## Hemtjänst

En jämförelse av kommunens äldreomsorg  
ur ett medborgarperspektiv

Deltagande kommuner:

**Askersund, Filipstad, Hagfors, Hjo, Munkfors och Töreboda**

Nätverket är en del av Jämförelseprojektet ([www.jamforelse.se](http://www.jamforelse.se))

Datum: 2008-01-04

# Innehållsförteckning

1. Bakgrund .....	3
1.1 Metod och avgränsning .....	4
<b>2 Sammanfattning.....</b>	<b>5</b>
<b>3 Hemtjänstindex.....</b>	<b>6</b>
3.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	6
3.2 Vad innehåller hemtjänsten? .....	7
3.3 Vad innehåller de olika tjänsterna? .....	8
3.4 Sammanlagt värde för servicenivåer samt utbud .....	10
3.5 Effektivitetsmått .....	11
3.6 Vad kostar hemtjänsten för den äldre?.....	12
<b>4 Nöjd brukarindex (NBI) .....</b>	<b>14</b>
<b>5 Fem ansökningar om hemtjänst – avgiften för den äldre .....</b>	<b>16</b>
Utgångspunkt och beskrivning .....	16
<b>6 Personkontinuitet i hemtjänsten .....</b>	<b>22</b>
Utgångspunkter och beskrivning .....	22
6.1 Resultat .....	22
<b>7 Information .....</b>	<b>23</b>

## 1. Bakgrund

Nätverket Måttligan är ett av ca tjugo nätverk som ingår i det treåriga nationella jämförelseprojektet. De kommuner som deltar i nätverket är Askersund, Filipstad, Hagfors, Hjo Munkfors och Töreboda.

Tillsammans finns det över 57 000 invånare i dessa kommuner. Nätverket Måttligan har i sin första rapport haft uppdraget från sin styrgrupp att jämföra hemtjänsten 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.

Jämförelseprojektet intention är att nätverket årligen återkommer med en rapport utifrån dessa och andra utvecklade kvalitets- och resultatmätt.

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 ett professionellt 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.

## 1.1 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 genomföra undersökningar under gemensamma undersökningsveckor. Nätverket Måttligan har valt att titta på hemtjänsten ur fem olika delar.

Rapporten består av fem delar:

1. Hemtjänstindex
2. NöjdBrukarIndex (NBI)
3. Avgifter inom hemtjänsten – fem ansökningar
4. Antal olika hemtjänstpersonal som hjälper den äldre
5. Information till allmänheten om äldreomsorgen
  - Websidor
  - Tryckt material

## 2 Sammanfattning

Nätverket Måttligan är ett av cirka tjugo nätverk som ingår i det treåriga nationella jämförelseprojektet. De kommuner som deltar i nätverket är Askersund, Filipstad, Hagfors, Hjo, Munkfors och Töreboda. Tillsammans finns det över 57 000 invånare i dessa kommuner. Nätverket Måttligan har i sin första rapport haft uppdraget från sin styrgrupp att jämföra hemtjänsten mellan kommunerna ur ett medborgarperspektiv.

Måttligan har som ett av de första nätverken använt sig av ett serviceindex för hemtjänsten för att försöka fånga servicenivån för de äldre i kommunen. I detta ingår dels vilka tjänster som erbjuds inom hemtjänsten, dels i vilket innehåll som finns i de olika tjänsterna. 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. I resultatet framkommer Filipstad som den kommunen med den högsta kvaliteten på hemtjänsten sett ur detta perspektiv. Utifrån denna service- eller erbjudandebild bör kostnaderna för hemtjänsten ställas. Detta blir då utmanande och väcker frågor om vi har en effektiv organisation för att förmedla bra tjänster till medborgarna. Tydligt är att det inte finns ett direkt samband även om det ibland synes finnas ett svagt samband. Viktigt att påpeka är att det inte alltid är den kommun som har det högsta serviceutbudet eller de som har de lägsta kostnaderna som är de mest intressant att studera.

Det finns en relativt stor variation mellan kommunerna när det gäller policy för avgiftssättning. Där det finns tjänster som gräsklippning och snöskottning ligger dessa avgifter utanför maxtaxan. Töreboda kommun för högst poäng beroende på störst andel avgiftsfria tjänster. Därefter kommer Askersund och Filipstad beroende på att de erbjuder extratjänster mot särskild avgift.

Nöjdheten hos de äldre hemtjänsttagarna har även undersökts. Resultatet visar inga större skillnader mellan kommunerna. Den lägsta siffran är 78 och den högsta är 81 av totalt 100. Sammanfattningsvis kan man säga att samtliga kommuner påvisar ett mycket högt ”Nöjd brukar index”. Kommunernas hemtjänsttagare är mycket nöjda med den service man får. Tydligt är även att det inte finns någon relation mellan kommunens utbud/servicenivå och hemtjänsttagarnas nöjdhet.

Avgiftsnivåerna inom hemtjänsten har undersökts utifrån fem typfall. Utifrån de fem typfallen är det svårt att se vilken kommun i nätverket som är billigast utifrån den enskildes perspektiv. Svårigheterna beror till stora delar på den komplexitet som finns i respektive kommuns avgiftssystem. Det är mycket svårt för den äldre att hitta kostnadsbilderna och hur dessa är kopplade till de olika tjänsterna innan man börjar nyttja servicen. Utav nätverkets kommuner kan vi utifrån de fem fallen konstatera att det är tre kommuner som ligger på en lägre avgiftsnivå än vad de andra gör. Dessa är Filipstad, Hjo och Töreboda.

Det är en relativt liten skillnad mellan kommunerna när det gäller genomsnittligt antal olika personer som kommer hem till den äldre. Som mest är skillnaden dryga 30 %. Däremot visar det större skillnader när det gäller minsta antalet och det högsta antalet olika personer. Hjo och Munkfors har här de bästa resultaten.

Informationsgivningen om äldreomsorgen via Internet och skriftligt material har även undersökts. Filipstad och Hjo har det bästa resultatet på sina webbsidor i övrigt måste vi konstatera att det är mycket knapphändigt med information. Det är samma tendens när det gäller det skriftliga materialet. Detta måste ses som ett viktigt förbättringsområde i framtiden. Här bör nätverkets kommuner söka inspiration från andra nätverk i Jämförelseprojektet.

## 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. Vi måste kunna se hemtjänsten 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 osv. Ett flertal tidigare undersökningar visar dessutom att hemtjänstens innehåll, dvs. vilka tjänster man kan erbjuda varierar mellan kommunerna. Något som givetvis förklaras med att Socialtjänsten styrs av en ramlag och det utifrån detta gjorts olika lokala prioriteringar. 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, dvs. att personer med likartade behov får likartade beslut om insatser. Riktlinjerna är ett stöd och en utgångspunkt för biståndshandläggarens beslut. Riktlinjerna beskriver ett ”normalbistånd” dvs. 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. I hemtjänstindexet har vi utgått från ”normalbiståndet”, dvs. de riktlinjer biståndshandläggarna har att förhålla sig till.

Denna del av rapporten är ett försök att beskriva hemtjänstens innehåll och servicenivå som vi tror upplevs som väsentliga utifrån den äldres perspektiv. Genom att beakta hemtjänstens innehåll och servicenivå i relation till kommunens kostnad får vi ett effektivitetsmått. Om man sedan kan väga detta mot den äldres nöjdhet av hemtjänsten har vi utvecklat ett s.k. Hemtjänstindex. NöjdBrukarIndex (NBI) ingår inte i denna rapport utan beskrivs i bilaga 4.

Hemtjänstindexet omfattar tre delar:

- **Serviceindex** är ett mått på hemtjänstens innehåll och servicenivå. Dvs. summan av poäng utifrån innehåll och servicenivå. Här redovisas även avgiftsformerna för den äldre (avgiftsfritt, maxtaxa eller egen taxa).
- **Effektivitetsmått** är ett mått där serviceindexet ställs i förhållande till kostnaderna för hemtjänsten (Tabell 8b i ”Vad kostar verksamheten”)
- **Nöjd BrukarIndex (NBI)** som fångar de äldres nöjdhet med tjänsterna. Nöjd Brukarindex består av tre frågor, framtagna av SCB, som ska bifogas kommunernas befintliga enkätundersökningar. Resultaten kommer att samlas i Kommundatabasen.

### 3.2 Vad innehåller hemtjänsten?

För att ge en överskådlig bild av denna komplexa verksamhet har vi börjat med att lista de tjänster som hemtjänsten kan omfattas av. Denna lista bygger på flera andra nätverks arbete med att få en bild av hemtjänstens innehåll och har kompletterats av Måttligans nätverk. För att ge en överskådlig bild av denna komplexa verksamhet har vi börjat med att lista alla de tjänster som hemtjänsten kan omfattas av.

Grön färg = tjänsten erbjuds och är biståndsbedömd (1 p)

Ljusgrön färg = tjänsten erbjuds men är inte biståndsbedömd (1 p)

Röd färg = tjänsten finns inte i kommunen (0 p)

	Askersund	Filipstad	Hagfors	Hjo	Munkfors	Töreboda
<b>Tjänst - serviceåtaganden</b>						
Städning		1				
Fönsterputs		1				
Tvätt		1				
Matdistribution		1	1			
Personlig omvårdnad						
Avlösning i hemmet						
Ledsagarservice						
Dagligvaruinköp		1	1			
Promenader						
Trygghetslarm						
Trygghetsringning						
Dagverksamhet						
Råd och stöd till syn- hörselskadad						
Gräsklippning						
Snöskottning						
Professionell fotvård						
<b>Summa</b> där förekomst av tjänst, dvs. grön räknas som ett och röd blir noll. <b>Maxpoäng: 16</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>11,5</b>	<b>11,5</b>	<b>10</b>	<b>12</b>

1 Utförs av entreprenör

#### Kommentar

Ser vi till helheten kan vi konstatera att det finns likheter mellan kommunerna. Där det finns skillnader är det främst inom olika servicetjänster såsom snöskottning, gräsklippning, och fönsterputs. Skillnader finns även när det gäller trygghetsringning, fotvård och stöd till syn- och hörselskadade. Av nätverkets sex kommuner så är det Askersund och Filipstad som har det rikaste utbudet av tjänster.

Ur ett brukarperspektiv borde den bästa servicen vara tjänster som tillhandahålls utan biståndsbedömning, dvs ljusgröna markeringar i ovanstående matris. Då är det upp till den enskilde att bedöma sitt eget behov. Ur detta perspektiv har Töreboda kommit längst genom att erbjuda de grundläggande trygghetstjänsterna utan biståndsbedömning.

Beskrivningen är intressant som en ögonblicksbild inför framtiden med tanke på den utveckling som är att anta när det gäller hemnära tjänster. Kommer detta att påverka vårt serviceutbud i framtiden? Hur förbereder vi oss på detta?

### 3.3 Vad innehåller de olika tjänsterna?

Om vi därefter granskar innehållet i de olika tjänsterna utifrån ett antal serviceaspekter eller servicenivåer får vi ett resultat som vi dessutom kan summera. Innehållet utgår från respektive kommuns riktlinjer. Antalet valmöjligheter respektive omfattning har premierats vid poängsättningen.

Städning	Askersund	Filipstad	Hagfors	Hjo	Munkfors	Töreboda
Omfattning (hur många rum) Grön = mer än två rum o kök (2 p) Gul = två rum o kök (1 p)						
Periodicitet (hur ofta) Grön = en gång i vecka (2 p) Gul = varannan vecka (1 p) Röd = var tredje vecka < (0 p)						
<b>Maxsumma (4)</b>	1	2	1	2	1	1

Fönsterputs	Askersund	Filipstad	Hagfors	Hjo	Munkfors	Töreboda
Omfattning (hur många rum) Grön = puts av alla fönster (1 p) Gul = puts av delar av bostad (0 p) Röd= erbjuds inte						
Periodicitet (hur ofta) Grön = oftare än en gång/år (1 p) Gul = en gång per år (0 p)						
<b>Maxsumma (2)</b>	0	1	0	0	0	0

Tvätt	Askersund	Filipstad	Hagfors	Hjo	Munkfors	Töreboda
Periodicitet (hur ofta) Grön = en gång i veckan (2 p) Gul = varannan vecka (1 p) Röd = var tredje vecka (0 p)						
<b>Maxsumma (2)</b>	1	1	1	1	1	2

#### Kommentar

Här måste man särskilt poängtera att svaret utgår från de riktlinjer för biståndsbedömning som resp. kommun har, men att det är mycket vanligt att tjänsten anpassas till en annan nivå pga särskilda behov, t ex inkontinensproblematik. Tjänsten behovsstyrs och individanpassas i mycket hög grad i samtliga nätverkskommuner.

Mat i hemmet	Askersund	Filipstad	Hagfors	Hjo	Munkfors	Töreboda
Grön: erbjuds, Röd: erbjuds inte						
Leverans av fryst mat (1 p)						
Leverans av kyld mat (1 p)						
Leverans av varm mat (1 p)						
Möjlighet till enklare matlagning i bostad efter önskemål (2 p)						
Möjlighet att välja på minst två maträtter (1 p)						
<b>Maxsumma (6)</b>	1	3	2	1	1	1

## Kommentar

Möjlighet till enklare matlagning har diskuterats mycket i nätverket. Det förekommer enklare matlagning, tex hjälp med potatisskalning, i flera av kommunerna, men det är endast Filipstad som anger tjänsten i sina riktlinjer.

Askersund har kyld mat i en kommunedel, men inte friheten att välja mellan kyld eller varm mat, varför detta inte redovisas som alternativ.

Personlig omvårdnad	Askersund	Filipstad	Hagfors	Hjo	Munkfors	Töreboda
Grön: erbjuds, Röd: erbjuds inte						
Informeras om möjlighet att välja man/kvinna för personlig hygien (1p)						
Möjlighet till dusch mer än 1 gång per vecka (1p)						
<b>Maxsumma (2)</b>	1	2	1	0	0	0

## Kommentar

Detta är ytterligare ett område som diskuterats mycket i nätverket. För att få poäng för ”möjlighet att välja man/kvinna” anser vi att man från kommunen aktivt ställer frågan till brukaren och i allra största mån uppfyller önskemålet. I de flesta kommuner försöker man tillfredsställa brukarens önskemål, men frågan uppkommer främst på brukarens initiativ. Det är också av betydelse för bedömningen om god servicenivå om brukaren kan få välja tid och dag för insatsen. Ingen kommun i nätverket har riktlinjer eller servicegarantier som innebär att brukaren har frihet att välja, däremot arbetar samtliga kommuner med att i dialog med brukaren tillfredsställa de önskemål som finns inom tillgängliga resurser.

Möjlighet till dusch mer än en gång per vecka är också värderad utifrån kommunens riktlinjer men där det individuella behovet i likhet med tvätt är avgörande för omfattningen.

Avlösning i hemmet	Askersund	Filipstad	Hagfors	Hjo	Munkfors	Töreboda
Grön: erbjuds, Röd: erbjuds inte						
Periodicitet (hur ofta) Grön = mer än en gång per månad (2 p) Gul = en gång per månad (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)						
<b>Maxsumma (4)</b>	4	4	4	4	4	4

## Kommentar

Skillnaden mellan kommunerna framkommer inte i denna sammanställning utan kan utläsas av andra sammanställningar i rapporten. Hjo och Töreboda biståndsbedömer inte avlösning upp till 10 tim/månad och tjänsten är dessutom avgiftsfri.

Ledsagarservice	Askersund	Filipstad	Hagfors	Hjo	Munkfors	Töreboda
Grön: erbjuds, Röd: erbjuds inte						
Periodicitet (hur ofta) Grön = mer än en gång per månad (2 p) Gul = en gång per månad (1 p) Röd = färre än en gång per månad (0 p)						
<b>Maxsumma (2)</b>	2	2	2	2	1	2

Dagligvaruinköp	Askersund	Filipstad	Hagfors	Hjo	Munkfors	Töreboda
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)						
Grön: den enskilde ges möjlighet att följa med vid inköp (2 p) Röd: tjänsten erbjuds inte (0p)						
Grön: den enskilde kan bestämma i vilken affär i närområdet inköpen ska göras (2 p) Röd: tjänsten erbjuds inte (0p)						
<b>Maxsumma (7)</b>	6	4	4	6	4	4

Trygghetsringning	Askersund	Filipstad	Hagfors	Hjo	Munkfors	Töreboda
Periodicitet (hur ofta) Grön = minst två gånger per dag (2 p) Gul = < än två gånger per dag (1 p) Röd = tjänsten erbjuds inte (0 p)						
<b>Maxsumma (2)</b>	2	2	2	1	0	1

Dagverksamhet	Askersund	Filipstad	Hagfors	Hjo	Munkfors	Töreboda
Grön: erbjuds, Röd: erbjuds inte						
Social dagverksamhet vardagar (1 p)						
Social dagverksamhet har helgöppet (2 p)						
Demensdagverksamhet (1p)						
Demensdagverksamhet har helgöppet (2 p)						
<b>Maxsumma (6)</b>	2	2	2	2	2	2

### Kommentar

I likhet med frågan om avlösning framkommer inte några skillnader. Filipstad och Munkfors har öppna dagverksamheter (det behövs inget biståndsbeslut för att få ta del av tjänsten). I Filipstad och Munkfors är tjänsten avgiftsfri.

### 3.4 Sammanlagt värde för servicenivåer samt utbud

	Askersund	Filipstad	Hagfors	Hjo	Munkfors	Töreboda
Sammanlagt värde i hemtjänstens utbud (max 16)	14	14	11,5	11,5	10	12
Sammanlagt värde tjänsternas innehåll (max 37)	20	23	19	19	14	17
<b>(Maxpoäng: 53)</b> <b>Summa:</b>	<b>34</b>	<b>37</b>	<b>30,5</b>	<b>30,5</b>	<b>24</b>	<b>29</b>

### Kommentar

Sammanlagt värde för servicenivåer samt utbud och kostnader består av olika delar. Dels vilka tjänster som erbjuds inom hemtjänsten, dels i vilket innehåll som finns i de olika

tjänsterna. 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.

I resultatet framkommer Filipstad som den kommun med den högsta kvaliteten på hemtjänsten sett ur detta perspektiv. Då Filipstads sammanvägda värde dessutom består av de högsta noteringarna i båda delarna stärker detta slutsatsen (man erbjuder flest tjänster och största valfriheten i varje tjänst).

Det maximala värdet i vår mätning är 53 poäng, vilket dock visar att det finns möjligheter att utveckla brukarperspektivet i hemtjänsten i samtliga kommuner.

### 3.5 Effektivitetsmått

Utifrån denna service- eller erbjudandebild bör våra kostnader för hemtjänsten 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 serviceutbud bör leda till en högre kostnad för kommunen. Vi kan därför utgå från kostnaden per hemtjänsttagare enligt "Vad kostar verksamheten" 2006, tabell 8b. Nyckeltalet arbetas fram ur schabloner och en viss osäkerhet finns i nyckeltalet. Detta bör hållas i minnet när jämförelser görs.

	Askersund	Filipstad	Hagfors	Hjo	Munkfors	Töreboda
Kostnad per hemtjänsttagare	197 818	174 902	207 380	112 253	148 167	115 598
Servicenivå	34	37	30,5	30,5	24	29

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:

	Askersund	Filipstad	Hagfors	Hjo	Munkfors	Töreboda
Kostnad per invånare 65 år o äldre	14 989	19 500	14 892	9 465	11 123	10 438
Servicenivå	34	37	30,5	30,5	24	29

Gör vi samma sak per invånare 80 år och äldre får vi följande bild:

	Askersund	Filipstad	Hagfors	Hjo	Munkfors	Töreboda
Kostnad per invånare 80 år o äldre	48 803	56 762	50 136	30 176	37 041	31 776
Servicenivå	34	37	30,5	30,5	24	29

Denna undersökning har i huvudsak utgått från hemtjänsten och inte hemsjukvården. Alla kommuner i nätverket har hemsjukvård och vi har därför även lagt med denna kostnad i jämförelsen med servicenivån

	Askersund	Filipstad	Hagfors	Hjo	Munkfors	Töreboda
Kostnad per hemtjänsttagare inkl. hemsjukvård	318 016	266 403	349 558	264 140	304 269	222 040
Servicenivå	34	37	30,5	30,5	24	29

I kostnads måttet ingår alla insatser som stödjer den enskilde att kunna bo kvar hemma. Exempelvis ingår växelvård, avlösarservice, rehabilitering samt dagverksamhet och bostadsanpassning. Även larm och matdistribution ingår. Hälso- och sjukvårdsinsatser upp till sjuksköterskenivå ingår också.<sup>1</sup>

### Kommentar

Att göra en jämförelse mellan servicenivån/utbudet och kostnaderna är inte helt enkelt eftersom det kan vara flera faktorer som kan påverka. Dock är det viktigt att analysera eftersom diskussionen utgår från att ett sådant förhållande borde finnas. Tydligt är att det inte finns ett direkt samband även om det ibland synes finnas ett svagt samband. Viktigt att påpeka är att det inte alltid är den kommun som har det högsta serviceutbudet eller de som har de lägsta kostnaderna som är de mest intressanta att studera. Det kan vara kommunen som har samma serviceutbud som den andra kommunen men där skillnaderna finns i kostnaderna, som exempelvis mellan Hagfors och Hjo eller Töreboda. Sammanställningen ska tas som en indikation på att det behövs lokala undersökningar för att analysera orsakerna. Det viktiga är att man bör studera hur de andra kommunerna gör för att finna ett bättre resultat.

### 3.6 Vad kostar hemtjänsten för den äldre?

Utifrån den äldres perspektiv är avgiftsfrågan en viktig kvalitetsfråga. Ju mindre det kostar ju bättre tycker man givetvis att det är. Gratis tjänster uppskattas mest. Nedan har vi gjort en sammanställning av de olika tjänsterna och visar om de är avgiftsfria, ingår i maxtaxan eller har en egen taxa utanför maxtaxan. Bäst för den enskilde är förstås om tjänsten är avgiftsfri. Maxtaxan har ett tak som innebär ett skydd mot höga avgifter och regler som begränsar avgiften för äldre med låga inkomster. Om tjänsten har en egen taxa innebär det att den enskilde får betala hela avgiften oavsett hur mycket man betalar i andra avgifter och oavsett inkomster.

För att göra det överskådligt har vi sorterat in alternativen i olika färger.

Grön färg = tjänsten är avgiftsfri (3 poäng)

Gul färg = tjänsten ingår i maxtaxan (2 poäng)

Blå färg = tjänsten finns med en egen taxa utanför maxtaxan (1 poäng)

<sup>1</sup> Vad kostar verksamheten i din kommun, bokslut 2006, sid 179.

	Askersund	Filipstad	Hagfors	Hjo	Munkfors	Töreboda
Tjänst - serviceåtaganden						
Städning						
Fönsterputs						
Tvätt						
Matdistribution						
Personlig omvårdnad						
Avlösning i hemmet						
Ledsagarservice						
Dagligvaruinköp						
Promenader						
Trygghetslarm						
Trygghetsringning						
Dagverksamhet						
Råd och stöd till syn- hörselskadad						
Gräsklippning						
Snöskottning						
Professionell fotvård						
(Maxpoäng = 48) <b>Summa:</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>26,5</b>	<b>25,5</b>	<b>24</b>	<b>29</b>

### Kommentar

Filipstad, Hagfors och Munkfors tar inte ut någon särskild avgift för matdistribution. Distributionen kan sägas ingå i matkostnaden. Ett par av kommunerna erbjuder tjänsterna gräsklippning, snöskottning och fotvård mot särskild avgift. I andra kommuner kan dessa tjänster också finnas men erbjudas av andra än kommunen. I övrigt skiljer sig kommunerna framför allt åt genom antalet tjänster som erbjuds utan avgift varierar.

Vi kan konstatera att det finns en rätt stor variation mellan kommunerna när det gäller policy för avgiftssättning. Där det finns tjänster som gräsklippning och snöskottning ligger dessa avgifter utanför maxtaxan. Töreboda kommun för högst poäng beroende på störst andel avgiftsfria tjänster. Därefter kommer Askersund och Filipstad beroende på att de erbjuder extratjänster mot särskild avgift.

## 4 Nöjd brukarindex (NBI)

### 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 10.

Resultaten kommer framöver att samlas in av SKL på nationell basis och årligen publiceras i förbundets Öppna Jämförelser.

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

## Resultat av NBI inom nätverket

Askersunds kommun har inte deltagit i mätningen.

Vårdtagare	Askersund	Filipstad	Hagfors	Hjo	Munkfors	Töreboda
Nöjd Brukar Index		<b>80</b>	<b>78</b>	<b>81</b>	<b>80</b>	<b>78</b>
Hur nöjd är Du med hjälpen i sin helhet?		8,4	8,1	8,4	8,3	8,2
Hur väl uppfyller hjälpen Dina förväntningar på den?		8,3	8,2	8,4	8,3	8,0
Föreställ Dig en hjälp som är <i>perfekt</i> i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån en perfekt hjälp är den som Du får?		7,8	7,7	8,2	7,9	7,9
Svarsfrekvens		36 %	36 %	66 %	52 %	59 %

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

	Askersund	Filipstad	Hagfors	Hjo	Munkfors	Töreboda
NöjdBrukarIndex		<b>80</b>	<b>78</b>	<b>81</b>	<b>80</b>	<b>78</b>
Servicenivå	<b>34</b>	<b>37</b>	<b>30,5</b>	<b>30,5</b>	<b>24</b>	<b>29</b>

### Kommentar

Det finns inga större skillnader mellan kommunerna. Den lägsta siffran är 78 och den högsta är 81 av totalt 100. Sammanfattningsvis kan man säga att samtliga kommuner påvisar ett mycket högt ”Nöjd brukar index”. Kommunernas hemtjänsttagare är mycket nöjda med den service man får. Tydligt är även att det inte finns någon relation mellan kommunens utbud/servicenivå och hemtjänsttagarnas nöjdhet.

Svarsfrekvensen varierar mellan 36 % och 66 %. Filipstad och Hagfors har lägst svarsfrekvens och Hjo har högst. Sammanfattningsvis kan man säga att den totala svarsfrekvensen är låg bland kommunerna. En viktig förklaring till detta är den korta tid som fanns för nätverket att genomföra undersökningen. Det gavs exempelvis inte någon tid till att skicka ut en påminnelse till de som ej svarat.

## 5 Fem ansökningar om hemtjänst – avgiften för den äldre

### Utgångspunkt och beskrivning

I detta område har vi valt att belysa likheter och skillnader för den äldre utifrån ansökan om hemtjänst. Vilken avgift behöver den äldre betala? Är det någon skillnad beroende på i vilken kommun den äldre söker hemtjänstinsats? Socialtjänstlagens ramlagskonstruktion ger kommunen ett stort tolknings- och prioriteringsutrymme och vi kan se att det finns en hel del variationer. 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 (maxtaxa, 1 612 kr 2007), 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 (4 346 kr för ensamboende och 3 640 för sammanboende). 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 mattjänst. Det är därför som hemtjänstavgiften ibland kan bli lägre när en hemtjänsttagare får mattjänst. Genom att hemtjänstavgiften blir lägre får den enskilde mer pengar över till att betala för mattjänsten.

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

Vid mätningen har fem aidentifierade ansökningar använts och respektive kommun har utifrån dessa ansökningar gjort en bedömning och fattat beslut om avgifter. Varje ansökan har även getts en inkomstuppgift.

Askersund och Munkfors tillämpar timtaxa. Hagfors tar betalt per besök och medan Töreboda, Hjo och Filipstad har olika former av nivåtaxor. Detta har bara betydelse när det är fråga om mindre omfattande insatser och den enskilde har god ekonomi. I annat fall är det reglerna om maxtaxa och förbehållsbelopp som blir bestämmande för avgiftens storlek.

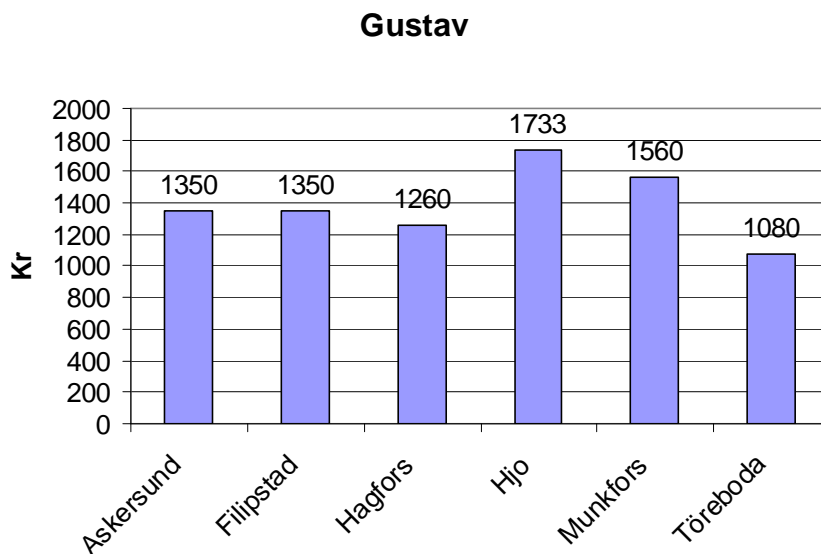
För att jämföra avgifterna har kommunernas avgiftshandläggare fått beräkna avgifterna för två ensamstående pensionärer och två pensionärspär med varierande inkomstförhållanden och boendekostnader. Avgifterna är beräknade för nio olika behov som tillgodoses med hemtjänstinsatser enligt följande:

- 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)

### 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.*

Gustav har ett negativt avgiftsutrymme och betalar ingen hemtjänstavgift alls, oavsett om han bara har någon enstaka insats eller mer omfattande behov. Eftersom matkostnaden ligger utanför hemtjänstavgiften är det den avgiften som har betydelse för Gustavs ekonomi.



Skillnaden mellan lägst och högst matavgift är 650 kr, vilket kan ha stor betydelse för Gustav som har förhållandevis låg inkomst.

### 2. Typfall ”Maj”

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

Om Maj har omfattande behov (behov 1 till och med 9) kommer hon att betala lika stor hemtjänstavgift i samtliga kommuner. Det beror på att hon betalar den maximala avgiften

enligt reglerna i socialtjänstlagen. I det fallet är det också för henne bara kommunernas avgift för maten som är av betydelse.

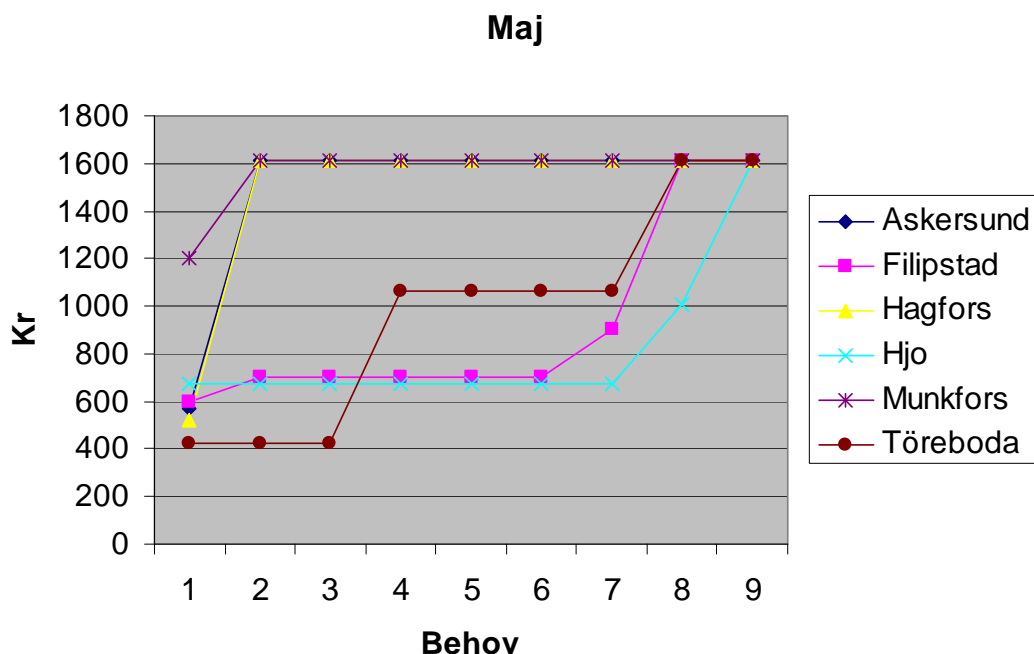
Om Maj däremot har mer begränsade behov blir bilden en annan. Kostnader för enstaka insatser varierar mycket mellan kommunerna:

**Tabell A: Kostnad per insats för Maj**

Behov	Askersund	Filipstad	Hagfors	Hjo	Munkfors	Töreboda
Städning var 14:e dag	570	600	524	672	1 200	425
Personlig omvårdnad 2 ggr/vecka	1 226	701	1 612	672	1 200	425
Tvätt var 14:e dag	613	225	524	672	1 200	425
Matdistribution daglig	713	0	0	218	0	210
Promenad en gång per vecka	1 234	701	1 048	672	1 200	425
Personligt hjälpmedel	0	0	85	218	80	0
Trygghetstelefon/trygghetslarm	150	200	262	218	300	200
Personlig omvårdnad, dagligen	1 612	1 412	1 612	1 008	1 612	1 612
Tillsyn av nattpatrull	1 612	1 412	1 612	1 612	1 612	425

Vi ser att variationerna mellan kommunerna är mycket stora. Till exempel varierar avgiften för personlig omvårdnad 2 ggr/veckan mellan 425 kr och 1 612 kr. Töreboda har låga avgifter för personer som bara har en insats medan Munkfors har höga. Askersund tar ut en hög avgift för matdistribution, medan den kostnaden ingår i matkostnaden i Filipstad, Hagfors och Munkfors.

Det är ju trots allt vanligare att man har mer än en insats och då blir det intressant att jämföra hur avgiften blir vid flera samtidiga insatser. Avgiften kommer då att öka efterhand som fler insatser tillkommer intill dess att hela personens avgiftsutrymme använts eller man når maxtaxe-taket:



Här blir skillnaden mellan kommunerna tydliga. I Askersund, Hagfors och Munkfors kommer den enskilde att betala den maximala avgiften redan vid två insatser, städning och personlig omvårdnad 2 ggr/vecka. I Filipstad, Hjo och Töreboda når man inte den avgiftsnivån förrän man har tillsyn flera gånger per dag eller till och med tillsyn på natten.

### 3. Typfall ”Astrid”

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

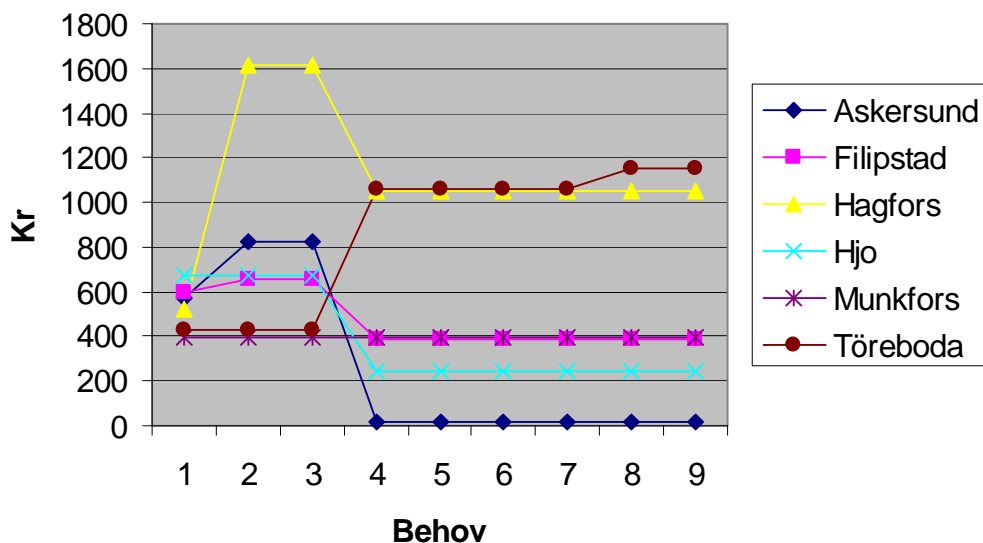
För Astrid varierar hemtjänstavgiften mycket i olika kommuner, inte bara för enskilda insatser utan också för mer omfattande behov. För henne spelar kommunernas beräkning av avgiftsutrymmet stor roll och denna är olika i kommunerna.

Tabell B: Kostnad per insats för Astrid

Behov	Askersund	Filipstad	Hagfors	Hjo	Munkfors	Töreboda
Städning var 14:e dag	570	600	524	672	394	425
Personlig omvårdnad 2 ggr/vecka	824	660	1 612	672	394	425
Tvätt var 14:e dag	613	225	524	672	394	425
Matdistribution daglig	14	0	0	218	0	210
Promenad en gång per vecka	824	660	1 048	672	394	425
Personligt hjälpmedel	0	0	85	218	80	0
Trygghetstelefon/trygghetslarm	150	200	262	218	300	200
Personlig omvårdnad, dagligen	824	1 201	1 612	1 008	394	1 155
Tillsyn av nattpatrull	824	1 201	1 612	1 396	394	1 155

Astrids begränsade avgiftsutrymme spelar roll i flera kommuner också vid enstaka insatser. Vid insatsen matdistribution räknar de flesta kommuner upp förbehållsbeloppet för att hon ska ha utrymme att betala matkostnadsavgiften till kommunen.

### Astrid



Efter justeringen av förbehållsbeloppet vid insatsen matdistribution har Askersund lägst avgift (14 kr), därefter kommer en mellangrupp med Filipstad, Hjo och Munkfors (245-394 kr). Högst avgift skulle Astrid betala i Hagfors och Töreboda (1 054-1 155 kr). Variationerna är mycket stora. Det är anmärkningsvärt med tanke på att regler kring och nivåer på förbehållsbelopp i stor utsträckning är lagreglerade.

#### 4. Typfall ”Martin och Sigrid”

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

Martin och Sigrid har, liksom Gustav i det tidigare typfallet, ett negativt avgiftsutrymme och betalar ingen hemtjänstavgift alls, oavsett om de bara har någon enstaka insats eller mer omfattande behov. Eftersom matkostnaden ligger utanför hemtjänstavgiften är det den avgiften som har betydelse för dem.

#### 5. Typfall ”Sven och Irma”

*Sven och Irma har tillsammans garantipension, tilläggspension och tjänstepension på sammanlagt 17 507 kr/mån före skatt och ränteinkomster på 282 kr/år. De har bostadstillägg med sammanlagt 14 174 kr/mån. De har ett hus på 130 kvm med ett taxeringsvärde på 415 000 kr utan lån.*

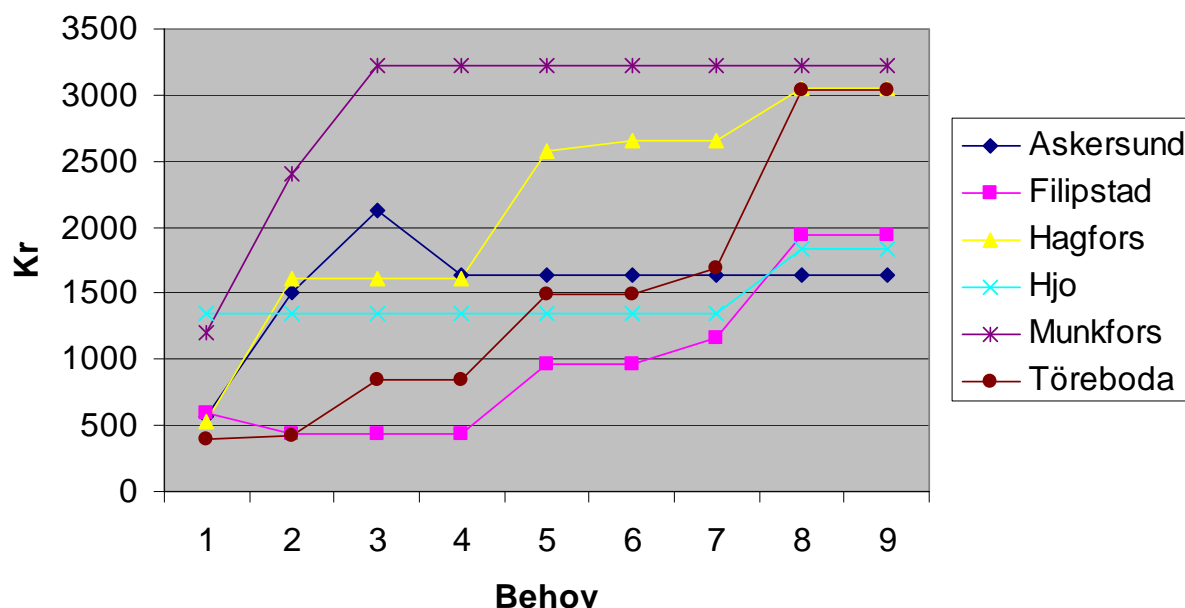
Avgifternas storlek varierar mycket både vad gäller enskilda insatser och mer omfattande vårdbehov.

**Tabell C: Kostnad per insats för Sven och Irma**

Behov	Askersund	Filipstad	Hagfors	Hjo	Munkfors	Töreboda
Städning var 14:e dag	570	600	524	1 344	1 200	400
Personlig omvårdnad 2 ggr/vecka för Sven	1 226	432	1 612	672	1 200	425
Tvätt var 14:e dag	613	225	524	1 344	600	850
Matdistribution daglig, båda	1 426	0	0	436	0	420
Promenad en gång per vecka, båda	2 468	958	1 048	1 344	3 224	850
Personligt hjälpmedel för Irma	0	0	170	218	80	0
Trygghetstelefon/trygghetslarm. båda	150	200	262	436	300	200
Personlig omvårdnad, dagligen, båda	3 224	1 926	3 224	2 016	3 224	3 036
Tillsyn av nattpatrull, båda	3 224	1 926	3 224	3 224	3 224	850

Avgiften för städning varannan vecka för Sven och Irma i Töreboda, Hagfors och Askersund är under 600 kr, medan den i Hjo och Munkfors är dubbelt så hög eller högre. Avgiften för personlig omvårdnad 2 ggr/vecka blir mellan 425 och 672 kr i Töreboda, Filipstad och Hjo medan den i Munkfors och Askersund är 1 200 kr respektive 1 226 kr.

## Sven och Irma



Även avgifterna för mer omfattande insatser varierar kraftigt. Om Sven och Irma har samtliga insatser i exemplet varierar den hemtjänstavgift de ska betala mellan 1 638 kr i Askersund och 3 224 kronor i Munkfors och Töreboda.

En viktig kommentar att ha i åtanke är att för sammanboende kan avgiftens storlek vara beroende på vem det är som beviljats insatsen. Det gäller t ex städning, larm. I redovisningen ovan är beräkningen gjord utifrån att det är Sven som beviljats insatserna.

### Sammanfattande kommentar

I de typfall som redovisas så ska det påpekas att om den enskilde har matjänst tillkommer förutom hemtjänstavgift avgift för maten. Den faktiskt kostnaden blir då avsevärt högre. I typfall 1 "Gustav" framgår matkostnader och skillnader mellan kommunerna.

Utifrån de fem typfallen är det svårt att se vilken kommun i nätverket som är billigast utifrån den enskildes perspektiv. Svårigheterna beror till stora delar på den komplexitet som finns i respektive kommuns avgiftssystem. Ur den äldres perspektiv är detta en viktig kvalitetsbrist. Enkelhet och tydlighet är viktiga kvalitetsfaktorer i avgiftsfrågor, speciellt för denna målgrupp. Där brister vi idag. Det är mycket svårt för den äldre att hitta kostnadsbilderna och hur dessa är kopplade till de olika tjänsterna innan man börjar nyttja servicen. Här finns mycket förbättringar att göra.

Utav nätverkets kommuner kan vi utifrån de fem fallen konstatera att det är tre kommuner som ligger på en lägre avgiftsnivå än vad de andra gör. Dessa är Filipstad, Hjo och Töreboda.

## 6 Personkontinuitet i hemtjänsten

### Utgångspunkter och beskrivning

Att som vårdtagare få möta samma personal från dag till dag kan ses som en viktig kvalitetsfaktor. Där 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 få ett grepp om detta måste idag flertalet kommuner göra egna undersökningar på manuell basis eftersom datasystemen inte kan generera denna kunskap.

Under tre veckor under hösten genomfördes en manuell kartläggning av antalet olika anställda personer som besökte brukarna med morgonbesök. Alla hemtjänsttagare hade dagliga insatser från hemtjänsten. Uppgifterna bygger på ett urval på 35 personer i varje kommun.

Av praktiska skäl valde nätverket att inte ta med alla insatser under hela dagen i undersökningen utan begränsade den till morgonbesöket.

Syftet med kartläggningen är att jämföra personalkontinuiteten i olika kommuner.

### 6.1 Resultat

Antal olika personal den äldre med morgonbesök möter under en 3-veckorsperiod

	Askersund	Filipstad	Hagfors	Hjo	Munkfors	Töreboda
Genomsnittligt antal	10,4	11,1	12,6	9	8,9	11,8
Medianvärde	11	11	12	9	9	12
Minsta antal	5	6	7	4	6	6
Flest antal	19	25	19	12	13	24

#### Kommentar

Det är en relativt liten skillnad mellan kommunerna när det gäller genomsnittligt antal olika personer som kommer hem till den äldre. Som mest är skillnaden dryga 30 procent. Däremot visar det större skillnader när det gäller minsta antalet och det högsta antalet olika personer. Hjo och Munkfors har här de bästa resultaten. Vad är orsaken? Har man ett speciellt arbetssätt när man planerar sina insatser?

Vi kan även konstatera att denna viktiga kvalitetsfråga inte har en naturlig plats i den reguljära uppföljningen av kommunens resultat. En framtida utmaning är att hitta ett praktiskt arbetssätt för att kontinuerligt följa upp utvecklingen i kommunerna.

# 7 Information

## Utgångspunkt 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 att 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 sällan kunde hittas igår finns idag på de flesta webbsidorna. Detta medför att vi ständigt måste utveckla och hålla webben ajour med aktuellt 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 ev. 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.

I vår mätning har 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 delvis – finns något nämnt så får man ett gult svar. Varje områdes svar summeras utifrån att grönt ger tre poäng och gult ett poäng. Rött ger inget poäng. Därefter ges en procentuell andel svar på frågorna. Undersökningen har genomförts av SKL. Varje fråga har getts två minuter för att finna ett svar. Om svar inte hittats har det noterats som att svaret inte finns.

Den *skriftliga informationen* spelar fortfarande en stor betydelse i den kommunala informationen. Detta är speciellt viktigt för utsatta grupper som inte har tillgång till eller på grund av andra orsaker inte kan eller har möjlighet att kunna orientera sig på Internet såsom exempelvis de äldre. Det finns därför skäl att lyfta fram denna fråga i den tid där Internets betydelse hela tiden ökar. Vi ser detta som en strategisk viktig fråga och har därför kompletterat denna undersökning med att använda samma frågor som webbundersökningen till det tryckta materialet.

<b>Webbsidor</b>	<b>Askersund</b>	<b>Filipstad</b>	<b>Hagfors</b>	<b>Hjo</b>	<b>Munkfors</b>	<b>Töreboda</b>
Det finns information hur man ansöker om hjälp (bistånd/ insatser)						
Det finns information om vilka olika boendeformer som finns för äldre.						
Det finns information om vilka tjänster/hjälp som kan erbjudas inom hemtjänsten.						
Det finns en samlad faktainformation om de enskilda enheterna inom särskilt boende med kontaktuppgifter (telefon, e-post, adress) till ansvarig chef och andra nyckel-funktioner (t.ex sjuksköt., sjukgym, arbetsterap)						
Det finns information om enheternas profil (arbetsinriktning, aktiviteter, värdegrund, etc.)						
Det finns information om äldreboendenas geografiska placering.						
Det finns information om hur lång tid det tar innan jag får mitt bistånd.(särskilt boende)						
Det finns information om hur man överklagar biståndsbeslutet.						
Det finns information om avgiftens storlek.						
Det finns information om hur kontakten med anhöriga ska fungera.						
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.						
Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten						
Det finns information om servicedeclaration/motsvarande för verksamheten						
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras						
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter/ enheter inom äldreomsorgen						
Det finns möjlighet att skriva ut ansökningsblankett/alternativt fylla i ansökan om hemtjänst, äldreboende på hemsidan						
<b>SUMMA (totalt 48 poäng)</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>12</b>
<b>PROCENTANDELAR</b>	<b>13 %</b>	<b>54 %</b>	<b>6 %</b>	<b>48 %</b>	<b>35 %</b>	<b>25 %</b>

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

### Kommentar

Här visar hela nätverket på ett stort förbättringsområde. Filipstad och Hjo 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.

<b>Skriftligt</b>	<b>Askersund</b>	<b>Filipstad</b>	<b>Hagfors</b>	<b>Hjo</b>	<b>Munkfors</b>	<b>Töreboda</b>
Det finns information hur man ansöker om hjälp (bistånd/ insatser)						
Det finns information om vilka olika boendeformer som finns för äldre.						
Det finns information om vilka tjänster/hjälp som kan erbjudas inom hemtjänsten.						
Det finns en samlad faktainformation om de enskilda enheterna inom särskilt boende med kontaktuppgifter (telefon, e-post, adress) till ansvarig chef och andra nyckel-funktioner (t.ex sjuksköt., sjukgym, arbetsterap )						
Det finns information om enheternas profil (arbetsinriktning, aktiviteter, värdegrund, etc.)						
Det finns information om äldreboendenas geografiska placering.						
Det finns information om hur lång tid det tar innan jag får mitt bistånd.(särskilt boende)						
Det finns information om hur man överklagar biståndsbeslutet.	1		1	1		
Det finns information om avgiftens storlek.				2		3
Det finns information om hur kontakten med anhöriga ska fungera.						
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.						
Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten						
Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten						
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras						
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter/ enheter inom äldreomsorgen						
<b>SUMMA totalt 45 poäng</b>	<b>7</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>20</b>
<b>PROCENTANDELAR</b>	<b>16 %</b>	<b>53 %</b>	<b>9 %</b>	<b>44 %</b>	<b>7 %</b>	<b>44 %</b>

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

1. Endast hur man överklagar avgiftsbeslutet
2. Uppställning för att själv räkna ut avgiften
3. Enbart hemtjänst

### **Kommentar**

Här visar kommunerna upp i stort sett samma bild som för webbsidorna. Tendensen är dock något sämre. I jämförelse med webbsidorna är nog det skriftliga en än viktigare informationskälla för den äldre. Här finns stora förbättringsområden.