



Hemtjänst

En jämförelse av kommunens Hemtjänst ur
ett medborgarperspektiv

Nätverk Julia • Deltagande kommuner:
Nybro, Osby, Åstorp och Östra Göinge

2010-03-05

Nätverket är en del av Jämförelseprojektet www.jamforelse.se.
Ett samarbete mellan SKL, RKA och Finansdepartementet

Sveriges Kommuner och Landsting
118 82 Stockholm *Besök* Hornsgatan 20
Tfn 08-452 70 00 *Fax* 08-452 70 50 info@skl.se, www.skl.se.

Upplysningar om rapportens innehåll lämnas av
Nybro Susanne Karlsson, Peter Mattsson
Osby Susanne Rönnefeldt Berg, Mensur Numanspahic
Åstorp Eva Hermansson, Maria Hjort
Östra Göinge Elisabet Olsson, Anna-Lisa Simonsson

Produktion: Sveriges kommuner och Landsting

Jämförelseprojektet www.jamforelse.se

1. Bakgrund	4
1.1 Metod och avgränsning	5
2 Sammanfattning	6
3 Kvalitetsnivåer i hemtjänsten	7
3.1 Utgångspunkt och beskrivning	7
3.2 Resultat Servicenivåer	8
<i>Hemtjänstens serviceutbud</i>	<i>8</i>
<i>Kommentar.....</i>	<i>8</i>
<i>Innehåll i Hemtjänstens serviceutbud.....</i>	<i>9</i>
<i>Kommentar.....</i>	<i>11</i>
3.3 Resultat Omsorgsnivåer	12
<i>Innehåll i Hemtjänstens omsorgsutbud.....</i>	<i>12</i>
<i>Sammanlagt värde för hemtjänstens utbud och innehåll.....</i>	<i>14</i>
4 Nöjdhemtjänstagare	16
4.1 Utgångspunkt och beskrivning	16
4.2 Resultat brukarundersökningar	17
<i>Socialstyrelsens brukarenkät</i>	<i>18</i>
<i>Kommentar.....</i>	<i>19</i>
5 Effektivitetsmått.....	20
5.1 Utgångspunkt och beskrivning	20
5.2 Resultat kvalitetspoäng och kostnader.....	20
<i>Kommentar.....</i>	<i>21</i>
6. Omsorgsnivåer	23
6.1 Utgångspunkt och beskrivning	23
6.2 Resultat omsorgsnivåer	23
7 Beviljad/beslutad och utförd/verkställd tid.....	25
7.1 Utgångspunkt och beskrivning	25
7.2 Resultat beslutad och verkställd tid	25
<i>Kommentar.....</i>	<i>26</i>
8 Personalkontinuitet.....	27
8.1 Utgångspunkt och beskrivning	27
8.2 Resultat personalkontinuitet.....	27
<i>Kommentar.....</i>	<i>27</i>
9 Informationsgivning på webben	29
9.1 Utgångspunkter och beskrivning	29
9.2 Resultat informationsgivning.....	29
10 Framtidens hemtjänst.....	31
10.1 Utgångspunkt och beskrivning	31
10.2 Resultat framtidens hemtjänst.....	31
<i>Kommentar.....</i>	<i>31</i>
Slutsatser.....	32

Bilagor:

- 1: Kommundata från Kommundatabasen, sid 35
- 2: Visioner och idéer om framtidens hemtjänst, Nybro, Osby och Åstorp, sid 36
- 3: Frågeformulär, sid 63

1. Bakgrund

Jämförelseprojektet bedrivs av Sveriges kommuner och landsting (SKL), Rådet för kommunal analys (RKA) och Finansdepartementet. Syftet med arbetet i nätverket är att utveckla nationella kvalitetsmått som kompletterar befintliga kostnads- och volymmått i offentlig statistik. Från 2010 kommer kommunerna själva att kunna publicera de mått som tas fram i Kommundatabasens utvecklingsdel.

Ett annat syfte är att ta fram effektiva arbetsmodeller där jämförelser i olika nätverk leder till praktiska förbättringar i verksamheten. Inriktningen är att försöka finna sambandet mellan kostnad 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.

Avsikten med bildande av nätverk 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.

Nätverket Julia är ett av drygt 20 nätverk som ingår i det treåriga nationella jämförelseprojektet. De kommuner som deltar i nätverket i denna rapport är Nybro, Osby, Åstorp och Östra Göinge. Tillsammans finns det över 60 000 invånare i dessa kommuner.

Nätverket Julia har tidigare publicerat de 4 rapporterna ”Gator, vägar och belysning, Individ och familjeomsorg, Förskola och Fastigheter – jämförelser ur ett medborgarperspektiv”. I denna femte rapport har nätverket haft uppdraget från sin styrgrupp att jämföra Hemtjänsten ur ett medborgarperspektiv.

För att lyckas har ett par riktlinjer för det genomförda arbetet varit vägledande:

- Undvika ta fram en ny sifferskog. Ett par enkla och mer eller mindre ”givna” mått ska ges uppmärksamhet.
- Ta fram kvalitetsmått utifrån i första hand ett kommunlednings- eller medborgarperspektiv. Inte professionens perspektiv.
- 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 hämtat statistik och uppgifter från centrala dataregister där det visat sig möjligt. Dessa uppgifter avser 2008. Merparten av måtten har dock fått undersökas lokalt genom att ibland göra retrospektiva studier och ibland genomföra undersökningar under gemensamma undersökningsveckor (avser 2009). Nätverket har i ett första steg valt att titta på hemtjänsten ur främst åtta olika delar.

Rapporten består av följande delar:

1. Hemtjänst – Servicenivåer
2. Hemtjänst – Omsorgsnivåer
3. Nöjdhemtjänsttagarindex
4. Effektivitetsmått
5. Informationsgivning
6. Omsorgsnivåer
7. Personalkontinuitet
8. Beviljad och utförd tid

2 Sammanfattning

Nätverket Julia har i sin femte rapport haft uppdraget från sin styrgrupp att ur ett medborgarperspektiv jämföra hemtjänsten mellan kommunerna.

De kommuner som deltar i denna rapport är Nybro, Osby, Åstorp och Östra Göinge.

För att försöka fånga servicenivån för de äldre i kommunen har biståndsbedömarna eller motsvarande inom respektive kommun svarat på ett antal frågor utifrån vilka riktlinjer, policy eller rutiner som är brukliga i normalfallet inom hemtjänsten. I detta ingår dels vilka tjänster som erbjuds inom hemtjänsten, dels 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. Av resultatet framstår Osby som den kommunen som har 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. I nätverket är det Osby som visar upp de lägsta kostnaderna och Östra Göinge högsta.

Projektgruppen gjorde en enkel nivåindelning av omsorgsbehovet. Åstorp avviker starkt i nivå 4 med att ha drygt 15 % fler äldre i denna omsorgsintensiva grupp än de övriga kommunerna.

Nöjdheten hos de äldre hemtjänsttagarna har även undersökts dels genom att ta vara på ”kommunegna” undersökningar dels Socialstyrelsens Nöjdbrukarundersökning. Resultatet visar på en samstämmighet mellan låga resultat på Socialstyrelsens undersökning avseende social samvaro och aktiviteter och låga värden på hemtjänstens erbjudande om aktiviteter inom daglig verksamhet. Osby har högst NKI värde i Socialstyrelsens undersökning och också högst poäng för hemtjänstens utbud och innehåll.

Det är en stor skillnad mellan kommunerna när det gäller genomsnittligt antal olika personer som kommer hem till den äldre. Minst antal olika hemtjänstpersonal som kommer hem till den äldre är det i Nybro och flest antal redovisar Åstorp under de 14 dagar som detta är registrerat.

Informationsgivningen om äldreomsorgen via Internet presenteras från den nationella undersökning som SKL utförde under våren 2009. Nybro uppvisade vid den undersökningen ett högre värde än riket totalt.

Rapporten avslutas med slutsatser från de deltagande kommunerna som har uppdragats eller väckt intresse under arbetet med hemtjänstrapporten.

3 Kvalitetsnivåer i hemtjänsten

3.1 Utgångspunkt och beskrivning

Hemtjänsten är en omfattande och väsentlig verksamhet i stödet till de äldre. Innehållet i hemtjänsten har med tiden förändrats samtidigt som behoven hos de äldre har förändrats. För att fånga denna förändring och utveckling räcker det inte bara med att se till kostnaderna. Hemtjänsten måste också ses utifrån den äldres perspektiv. Vad innehåller hemtjänsten och vad kan den erbjuda för kvalitet? Detta är av tradition inte någon lätt uppgift eftersom vi som regel inte ser hemtjänsten som ett antal tjänster, eller serviceåtaganden, utan mer som en ”verksamhet”. Hemtjänsten sett ur ett brukar- och medborgarperspektiv måste därför ställa sig frågorna om vad man kan få hjälp med, vad det kostar?, och så vidare. Ett flertal tidigare undersökningar visar dessutom att hemtjänstens innehåll, det vill säga vilka tjänster kommunerna kan erbjuda, varierar. Något som givetvis förklaras med att Socialtjänsten styrs av en ramlag och det utifrån detta gjorts olika lokala prioriteringar.

Rapportens utgångspunkt är därför att först beskriva vad hemtjänsten kan bestå av och utifrån detta lyfta fram ett antal kvalitetsnivåer som upplevs som väsentliga utifrån den äldres perspektiv. Genom att fånga denna del kan en resultatbild fås som dessutom kan ställas i relation till den kostnadsbild som finns i kommunen. Stora förändringar kommer troligen att ske inom hemtjänstens servicedel i framtiden och det är även ur denna synpunkt viktigt att ha ett utgångsläge för att se och följa vari förändringarna kommer att ske.

Kommunerna har i de flesta fall *politiskt antagna* riktlinjer för bistånd till äldre. Syftet med riktlinjer är att säkerställa att biståndsbeslut fattas enligt samma bedömningsgrunder, det vill säga att personer med likartade behov får likartade beslut om insatser. Riktlinjerna är ett stöd och en utgångspunkt för biståndshandläggarens beslut. Riktlinjerna beskriver ett ”normalbistånd” det vill säga vilken insats och tid som vanligtvis beviljas för olika insatser. Biståndsbeslut vilar alltid på en individuell bedömning. *Det individuella beslutet kan alltså avvika från riktlinjerna i såväl omfattning som insats, beroende på det individuella behovet.*

Utifrån att först redovisa vilka tjänster som erbjuds har därefter undersökts vilka kvalitetsnivåer som är kopplade till tjänsten utifrån vad den äldre anser som väsentligt. I flera fall har valmöjligheten varit den centrala frågan i andra fall har omfattning och periodicitet var de centrala frågorna. Genom dessa frågor har ett första steg tagits och ett mer omfattande arbete påbörjats med att utveckla dessa kvalitetsnivåer. Arbetet måste fortsätta och framförallt utveckla nivåerna och innehållet i den personliga omsorgsdelen.

Denna del av rapporten omfattar fyra delar. En del som vi valt att kalla för ett **Serviceindex** som är en summa från den poängsättning som gjorts utifrån utbud och innehåll i de olika servicetjänsterna. På motsvarande sätt är ett **Omsorgsindex** framtaget. Del tre utgörs av ett **Nöjdhemtjänsttagarindex** som fångar hur pass nöjda de äldre är med hemtjänsten. Slutligen redovisas ett **effektivitetsmått** som

ställer resultatet av de två första indexen i förhållande till kostnaderna för hemtjänsten enligt ”Vad kostar verksamheten”, tabell 8b.

3.2 Resultat Servicenivåer

För att ge en överskådlig bild av denna komplexa verksamhet har de tjänster som hemtjänstens serviceutbud kan omfattas av, listats. Därefter är servicetjänsterna granskade utifrån ett antal serviceaspekter och har poängsatts både utifrån utbud och serviceinnehåll. Utgångspunkt är respektive kommuns riktlinjer och undersökningen avser 2009.

Hemtjänstens serviceutbud

För att ge en överskådlig bild av vad hemtjänsten kan innehålla redovisas nedan de tjänster/servicetaganden som kommunerna erbjuder.

Grönt = Tjänsten erbjuds

Rött = Tjänsten erbjuds inte

Utbud	Nybro	Osby	Astorp	Östra Göinge
Städning	Grönt	Grönt	Grönt	Grönt
Fönsterputs	Rött	Rött	Rött	Rött
Tvätt	Grönt	Grönt	Grönt	Grönt
Mat i hemmet	Grönt	Grönt	Grönt	Grönt
Dagligvaruinköp	Grönt	Grönt	Grönt	Grönt
Syn-hörsestöd	Grönt	Grönt	Rött	Rött
Gräsklippning	Rött	Grönt	Grönt	Rött
Snöskottning	Rött	Grönt	Grönt	Rött
Fixartjänst	Grönt	Grönt	Grönt	Rött
Summa poäng (max 9)	6	8	7	4

Kommentar

En ambition kan vara att de äldre ska kunna bo kvar hemma så länge som möjligt. Ur detta perspektiv skulle man kunna tänka sig att dela in de olika åtgärderna i två grupper utifrån vad syftet med insatserna är:

- Generellt förebyggande insatser
- Individuellt stödande insatser

Bland de förebyggande insatserna kan nämnas åtgärder som snöskottning, gräsklippning, dagverksamhet, hjälp med dagligvaruinköp och olika typer av ”Fixar”- insatser för att främja att de äldre bor längre hemma. Bland de stödande insatserna finns övriga insatser av mer personlig karaktär.

De förebyggande insatserna kan leda till att trycket på det individuellt stödande insatserna kan minska, vilket minskar/tidsförskjuter behovet av större insatser.

Kommunerna kommenterar:

Osby kommun har 12 synombud inom hemtjänsten/särskilt boende, som är utbildade för att kunna hjälpa de synskadade med exempelvis uppmärkning i bostaden, rengöring av hjälpmedel, ledsagning och kontakter med syncentralen. Hörselskadade har ingen specifik hjälp.

Kommunen kan erbjuda gräsklippning och snöskottning, men det är inte biståndsbedömt utan utförs av kommunens servicegrupp. Kommunen har också heltidsanställd Fixar Malte som hjälper de äldre i hemmet med exempelvis flyttningar av möbler inne i hemmet, gardinuppsättningar och mindre jobb i hemmet. Fixar Malte är dessutom samordnare för Servicegruppen och tar emot beställningar från de äldre som behöver hjälp från gruppen. Hjälp från Fixar Malte är kostnadsfri medan kommunen tar en reducerad avgift för hjälpen från servicegruppen.

Åstorp kommun: Gräsklippning, snöskottning och Fixartjänst utförs av arbetsmarknadsenheten Seniorservice inom Åstorps kommun till reducerad avgift. Denna insats är inte biståndsbedömd.

Innehåll i Hemtjänstens serviceutbud

Bland de tjänster som erbjuds av hemtjänsten finns ett antal serviceaspekter eller servicenivåer. Det går inom ramen för varje tjänst att få hjälp i olika omfattning och med olika periodicitet. I tabellerna nedan jämförs och poängsätts servicenivån i tjänsterna. Granskningen ger ett resultat som summeras.

Antalet valmöjligheter respektive omfattning har premierats vid poängsättningen.

	Nybro	Osby	Åstorp	Östra Göinge
Städning				
Omfattning (hur många rum) Grön = mer än två r o k (2 p) Gul = två rum o kök (1 p) Röd = ett rum o kök (0 p)				
Periodicitet (hur ofta) Grön = en gång i vecka (2 p) Gul = varannan vecka (1 p) Röd = var tredje v. < (0 p)				
Maxsumma (4)	2	2	2	2

Kommunerna kommenterar:

I *Osby* kan städ beviljas en gång per vecka men det största antalet städ är varannan veckas städ vilket också är det normala (132 resp 9 st). Städ bedöms individuellt. I regel städas två r o k men det har beviljats för flera rum.

I *Åstorp* beviljas städ en gång varannan vecka. Städning kan utföras oftare om det finns särskilda individuella behov för detta. I regel städas två r o k men fler rum kan förekomma vid särskilda behov.

	Nybro	Osby	Åstorp	Östra Göinge
Tvätt				
Periodicitet (hur ofta) Grön = en gång i v. (2 p) Gul = varannan vecka (1 p) Röd = var tredje v. < (0 p)				
Maxsumma (2)	0	1	1	1

Kommunerna kommenterar:

I *Osby* är det behovet som styr hur ofta man tvättar, men för normalhushållet är det en gång varannan vecka.

I *Åstorp* är det behovet som styr hur ofta man tvättar, men för normalhushållet är det en gång varannan vecka.

Östra Göinge: 63 % av dem som har hjälp med tvätt får insatsen varannan vecka. 33 % får hjälp varje vecka eller flera gånger per vecka.

Grön = erbjuds
Röd = erbjuds inte

	Nybro	Osby	Åstorp	Östra Göinge
Mat i hemmet				
Leverans av fryst mat (1 p)				
Leverans av varm mat (1 p)				
Leverans av kyld mat (1 p)				
Möjlighet att välja på minst två maträtter (1 p)				
Enklare matlagning i den enskildes bostad (2 p)				
Alla personer över 80 år är berättigade till matdistr. (1 p)				
Maxsumma (8)	3	4	3	4

Kommunerna kommenterar:

Osby kommun har möjlighet att leverera kyld mat och det görs till några få som bor långt från samhället. Enklare matlagning såsom potatisskalning, uppvärmning av fryst mat och lagning av enklare kvällsmat kan ske i den enskildes bostad.

I *Östra Göinge* finns möjligheter att välja mellan två maträtter i Knislinge hemtjänstområde.

	Nybro	Osby	Åstorp	Östra Göinge
Dagligvaruinköp				
Periodicitet (hur ofta) Grön = mer än en gång per vecka (3 p) Gul = en gång per vecka (2 p) Röd = färre än en gång per vecka (1 p)				
Grön: den enskilde ges möjlighet att följa med vid inköp (2 p) Röd: tjänsten erbjuds inte (0 p)				
Grön: den enskilde kan bestämma i vilken affär i närområdet inköpen ska göras (2 p) Röd: tjänsten erbjuds inte (0 p)				
Vid matlåda: den enskilde kan välja varifrån matlådan levereras (1p)				
Grön: varuhemsändning från butik (1 p) Röd: tjänsten erbjuds inte (0 p)				
Maxsumma (9)	7	7	2	6

Kommunerna kommenterar:

I *Osby kommun* görs dagligvaruinköp som regel en gång per vecka men man kan stödhandla däremellan. Varuhemsändning från butik finns i Osby men inte i Lönsboda.

Åstorp: Om den enskilde önskar följa med vid inköp så kan detta beviljas efter ansökan som ledsagning.

Åstorps kommun har tagit beslut om att våra anställda inte ska hantera kontanta medel vid inköp. Därför erbjuds den enskilde att inköps gör i butik på lokal ort. I butiken har den enskilde ett kundnummer och faktura skickas direkt hem .

Sammanlagt värde för servicetjänsternas utbud och innehåll

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

	Nybro	Osby	Åstorp	Östra Göinge
Sammanlagt värde utbud (maxpoäng: 9)	6	8	7	4
Sammanlagt värde innehåll (maxpoäng: 25)	12	14	8	13
(Maxpoäng: 34) Summa:	18	22	15	17

Kommentar

Osby redovisar totalt den högsta poängen för servicetjänsternas utbud och innehåll. Östra Göinge skiljer sig negativt ifrån övriga kommuner i nätverket avseende servicetjänsternas utbud och Åstorp avviker negativt avseende servicetjänsternas innehåll.

3.3 Resultat Omsorgsnivåer

Innehåll i Hemtjänstens omsorgsutbud

På motsvarande sätt som ovan har de tjänster som hemtjänstens omsorgsutbud kan omfattas av, listats, därefter granskats utifrån serviceaspekter och poängsatts.

Antalet valmöjligheter respektive omfattning har premierats vid poängsättningen.

	Nybro	Osby	Åstorp	Östra Göinge
Grön = erbjuds Röd = erbjuds inte				
Personlig omvårdnad				
Möjlighet att välja man/kvinna för personlig hygien (1 p)	Grön	Röd	Grön	Grön
Möjlighet till dusch mer än 1 gång per vecka (1 p)	Grön	Grön	Grön	Grön
Möjlighet att välja personal som talar hemtjänsttagarens modersmål (1 p)	Grön	Röd	Grön	Grön
Möjlighet att välja tidpunkt för insats (1 p)	Grön	Grön	Grön	Grön
Möjlighet att välja dag för dusch (1 p)	Grön	Grön	Grön	Grön
Maxsumma (5)	5	3	5	5

	Nybro	Osby	Åstorp	Östra Göinge
Avlösning i hemmet				
Periodicitet (hur ofta) Grön = mer än en gång per månad (2 p) Gul = en gång per mån (1 p) Röd = färre än en gång per månad (0 p)	Grön	Grön	Grön	Grön
Grön = avlösning ges mer än sex timmar per tillfälle om så önskas (2 p) Gul = avlösning ges under sex timmar per tillfälle om så önskas (1 p)	Grön	Grön	Grön	Gul
Grön = avlösning kan ges alla veckodagar (2 p) Gul = avlösning kan endast ges på vardagar (1 p)	Gul	Grön	Grön	Grön
Maxsumma (6)	5	6	6	5

I *Osby kommun* ges avlösning i hemmet helgfria dagar enligt vår policy. Dock har vi beviljat avlösning även under helger exempelvis vid högtider inom familjen där den sjuke inte kunnat följa med.

I *Åstorp kommun* ges avlösning i hemmet helgfria dagar enligt vår policy. Dock har vi beviljat avlösning även under helger vid särskilda behov.

	Nybro	Osby	Åstorp	Östra Göinge
Ledsagarservice/Följe-slagare				
Periodicitet (hur ofta) Grön = mer än en gång per månad (2 p) Gul = en gång per mån. (1 p) Röd = färre än en gång per månad (0 p)				
Maxsumma (2)	2	2	2	2

	Nybro	Osby	Åstorp	Östra Göinge
Promenader				
Periodicitet (hur ofta) Grön = mer än en gång per vecka (2 p) Gul = en gång per vecka (1 p) Röd = mindre än en gång per v. (0 p)				
Maxsumma (2)	2	2	2	0

Kommunerna kommenterar

I Östra Göinge fanns promenad förut som en insats. Idag beviljas istället ledsagning.

Grön = erbjuds

Röd = erbjuds inte

	Nybro	Osby	Åstorp	Östra Göinge
Dagverksamhet				
Social dagverksamhet vardagar (1 p)				
Social dagverksamhet har helgöppet (2 p)				
Social dagverksamhet har kvällsöppet (2)				
Demensdagverksamhet vardagar (1p)				
Demensdagverksamhet har helgöppet (2 p)				
Demensverksamhet har kvällsöppet (2)				
Maxsumma (10)	1	2	0	0

Kommunerna kommenterar:

Nybro kommun: Social dagverksamhet är inte riktad till någon speciell målgrupp. Även personer med demenssjukdom deltar i den sociala dagverksamheten.

Osby kommun har dagverksamhet för dementa i Osby samt öppen rehabiliteringsverksamhet i Osby och Lönsboda vid två tillfällen per vecka. Dessutom finns caféverksamhet för anhöriga i såväl Osby som Lönsboda. I Lönsboda är det Röda Korset som gör det mesta när det gäller denna verksamhet. Kommunen har en heltidsanställd anhörigsamordnare finansierad via stimulansmedel från Länsstyrelsen. I Osby, till skillnad från Lönsboda, har vi inte lyckats engagera frivilliga så anhörigsamordnaren har fulla ansvaret för denna verksamhet. Anhörigsamordnare arbetar aktivt med att engagera frivilliga även i Osby och vissa framsteg har gjorts under de senaste veckorna.

Åstorps kommun har ingen social dagverksamhet. Däremot erbjuds aktiviteter och mötesplatser med socialt innehåll på våra trygghetsboende samt i vår Frivilligcentral dit alla är välkomna.

Under 2011 kommer en dagverksamhet för dementa att starta upp.

I Östra Göinge finns en omfattande träffpunktsverksamhet som går under namnet Mötesplatser. Verksamheterna leds av frivilliga med stöd från kommunen. Information om vilka aktiviteter som är aktuella finns på kommunens hemsida.

I februari 2010 startas en dagverksamhet i Hanaskog. Verksamheten vänder sig till personer som har minnesproblematik, är långvarigt sjuka eller har funktionshinder, som bor hemma och vårdas av en närstående som behöver avlastning. För att få plats i dagverksamheten krävs ett biståndsbeslut

Sammanlagt värde för omsorgstjänsternas innehåll

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

	Nybro	Osby	Åstorp	Östra Göinge
Sammanlagt värde innehåll (maxpoäng: 25)	15	15	15	12

Sammanlagt värde för hemtjänstens utbud och innehåll

Nedan redovisas den totala summan poäng för hemtjänstens samlade service- och omsorgstjänster.

	Nybro	Osby	Åstorp	Östra Göinge
Servicetjänster (maxpoäng: 34)	18	22	15	17
Omsorgstjänster (maxpoäng: 25)	15	15	15	12
(Maxpoäng: 59) Summa:	33	37	30	29
Andel av maxpoäng 59	56 %	63 %	51 %	49 %

Kommunerna kommenterar

Osby kommun har en utvecklad förebyggande verksamhet. Uppsökande verksamhet erbjuds till alla som är 75 år och äldre med undantag för de som redan har omfattande hemtjänst. Till detta finns en heltidstjänst som delas mellan två distriktssköterskor. Osby har ett samarbete med Högskolan i Kristianstad, som är behjälpliga med framtagning av rapporter. Just nu ingår ett delprojekt i den uppsökande verksamheten där man kartlägger de äldres matvanor. Arbetet sker under ledning av professor Albert Westegren från Högskolan i Kristianstad.

I *Åstorps kommun* finns en stor grupp av frivilliga som kan finnas tillhands och stödja den enskilde i det egna hemmet om denna så önskar. Förebyggande hembesök har bedrivits i projektform. Hembesök har erbjudits alla 80 år och äldre. Projektet avslutades 2009-12-31. Som ett resultat av projektet kommer en äldremässa att arrangeras årligen för att ge en bred information om möjliga aktiviteter och insatser för alla kommunens pensionärer. Anhörigstöd har bedrivits genom ett annat projekt. Detta arbete har nu permanentats och en anhörigkonsulent är anställd.

Östra Göinge kommun har under de senaste åren minskat på serviceutbudet inom hemtjänsten och lagt ner dagverksamhet. Motivet har varit att minska kostnaderna. Samtidigt har kommunen arbetat aktivt med att stimulera frivilligkrafter. En äldrepedagog inom kommunen arbetar med samordningen av frivilligorganisationernas arbete. I februari 2010 öppnas åter en dagverksamhet.

4 Nöjdhemtjänsttagare

Brukarnas och medborgarnas synpunkter på hemtjänsten

4.1 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. Modellen kallas NöjdBrukarIndex och bygger på tre frågor. Frågorna är av generell och övergripande karaktär där den enskilde brukaren ger ett helhetsomdöme av verksamheten.

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

Kommentar:

I Åstorps kommun har dessa frågor funnits med i vår årliga brukarundersökning. Från de äldre har vi fått synpunkter på att graderingsfrågor 1-10 är svåra att besvara. Särskilt fråga c var svår att besvara.

4.2 Resultat brukarundersökningar

Socialstyrelsen har även använt denna modell i samarbete med SCB i sin brukarenkät. Resultaten som redovisas här är hämtade från Socialstyrelsens brukarundersökning 2008. Modellen kallas NöjdBrukarIndex och bygger på de tre frågorna av generell och övergripande karaktär där den enskilde brukaren ger ett helhetsomdöme av verksamheten.

Samtidigt samlar man i den enkäten in om uppgifter bl.a. trygghet, information, bemötande och inflytande.

SCB utför även en medborgarundersökning där bl.a. frågor om äldreomsorgen ingår. Resultatet på den frågan redovisas i tabellen nedan. Åstorp har inte medverkat i denna undersökning.

Intressant är här att konstatera att brukarna både i socialstyrelsens undersökning och i kommunernas egna undersökningar är mycket mer nöjda än medborgarna. Ett konstaterande som även är känt från andra undersökningar.

NKI	Nybro	Osby	Åstorp	Östra Göinge
Socialstyrelsens brukarundersökning 2008	72	78	74	72
Scb's medborgarundersökning 2006-2008	48 ¹	51 ²	Ej gjort	33 ³
NKI från kommunens egna enkäter	77	Ej gjort	73	Ej gjort

I Socialstyrelsens brukarundersökning redovisas ett NKI på **73** för alla kommuner i Sverige. I Julia är det Osby som avviker mest från detta med NKI på 78. Övriga kommuner i Julia ligger runt NKI som redovisas för riket.

Kommentar från Östra Göinge:

Under flera år har några personer i Östra Göinge bedrivit det sk Äldreupproret. Det har under 2000-talet inneburit många negativa artiklar i tidningarna om äldreomsorgen. Denna negativa exponering av äldreomsorgen är en trolig orsak till det låga resultatet i Scb's medborgarundersökning.

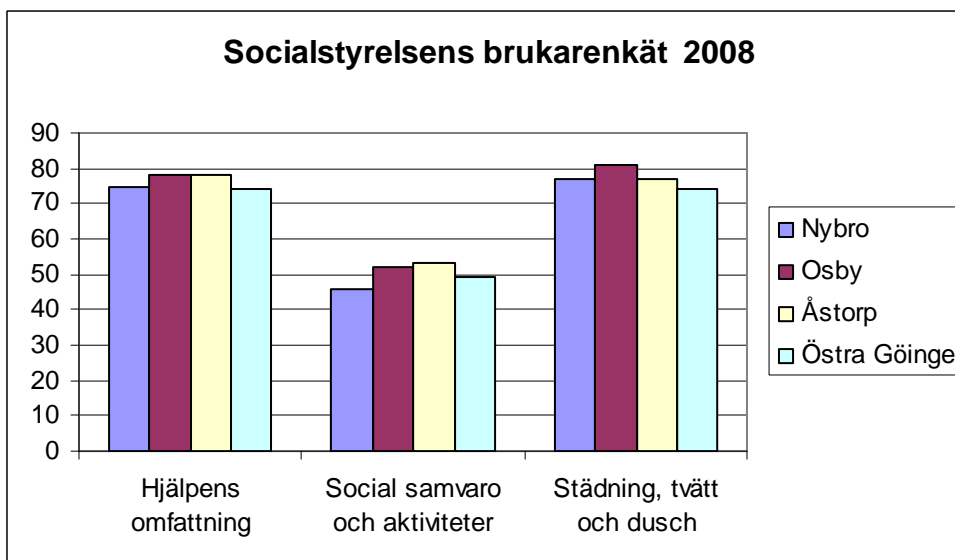
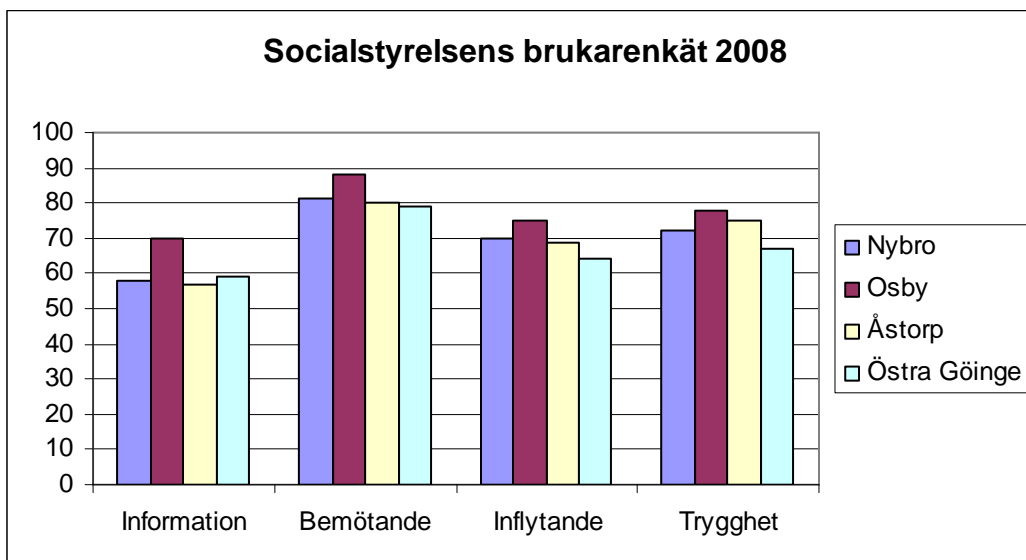
¹ SCB:s undersökning våren 2009

² SCB:s undersökning hösten 2007 eller våren 2008

³ SCB:s undersökning hösten 2007 eller våren 2008

Socialstyrelsens brukarenkät

På en skala 1 -10 har brukarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är med olika delar av hemtjänsten. Nedanstående kvalitetsfaktorer är angivna med respektive index. Kvalitetsfaktorernas index kan variera från 0 till 100. Ju högre värde desto nöjdare är brukarna.



Kommentar

Genomgående ger brukarna lägre omdömen på frågor om social samvaro och aktiviteter. I kommunernas redovisning av social dagverksamhet (sid 13), ser man också att dessa aktiviteter inte är så vanligt förekommande.

	Nybro	Osby	Åstorp	Östra Göinge
Sos.Nöjdhetsindex	72	78	74	72
Kvalitetspoäng	33	37	30	29

Kommentar

Osby sticker ut i positiv bemärkelse i socialstyrelsens enkät, vilket kanske kan förklaras med att Osby även har högst värde för den samlade hemtjänstens utbud och innehåll.

5 Effektivitetsmått

5.1 Utgångspunkt och beskrivning

Utifrån denna service- erbjudande- eller nöjdhetsbild bör kostnaderna för hemtjänsten ställas. Detta blir då utmanande och väcker frågor om kommunen har en effektiv organisation för att förmedla bra tjänster till medborgarna. Ett rimligt antagande kan vara att ett mer omfattande och rikare serviceutbud bör leda till en högre kostnad för kommunen. Kostnaden redovisas i "Vad kostar verksamheten" 2008 tabell 8b.

Kvalitetspoäng är det sammanlagda värdet av Servicenivåerna och Omsorgsnivåerna och uttrycks i kvalitetspoäng.

5.2 Resultat kvalitetspoäng och kostnader

	Nybro	Osby	Åstorp	Östra Göinge	Nätverks- snitt	Rikssnitt
Kostnad per hemtjänsttagare	158 753	148 082	168 085	181 670	164 148	158 370
Kvalitetspoäng	33	37	30	29	32,5	
Kostnad per kvalitetspoäng	4 811	4 002	5 602	6 264	5 051	

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:

	Nybro	Osby	Åstorp	Östra Göinge	Nätverks- snitt	Rikssnitt
Kostnad per invånare 65 år och äldre	16 446	9 801	10 345	14 560	12 788	13 482
Kvalitetspoäng	33	37	30	29	32,5	
Kostnad per kvalitetspoäng	498	265	344	502	393	

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

	Nybro	Osby	Åstorp	Östra Göinge	Nätverks- snitt	Rikssnitt
Kostnad per hemtjänsttagare	158 753	148 082	168 085	181 670	164 148	158 370
Sos. Nöjdhetsindex	72	78	74	72	75	
Kostnad per nöjdhetspoäng	2 205	1 898	2 271	2 523	2 187	

Lönekostnaden omräknat i heltidstjänster för hemtjänstpersonalen

	Nybro	Osby	Åstorp	Östra Göinge
Medel	20 392	20 635	20 295	21 244
Lägsta	16 300	17 990	18 600	18 180
Högsta	22 785	21 651	22 700	24 850

Antal Årsarbetare

Nybro	150,86
Osby	54 (75 personer)
Åstorp	48,42
Östra Göinge	62,455 (inkl nattpatrull 70,279)

Kommentar

Nätverket har tagit fram dels lönekostnader och dels antal årsarbetare som ett underlag i diskussionen om skillnader i kostnader inom hemtjänsten. Vi tror att det kan finnas en del olikheter i de underlag som har plockats fram, men vi presenterar ändå dessa resultat i rapporten med denna osäkerhetsfaktor beaktad.

Kommunerna kommenterar

Osby kommun har lägre kostnad för hemtjänst än övriga kommuner och vi har undersökt vad det kan bero på. En del vi undersökt är om vi har lägre lönekostnad än övriga kommuner. Medellönen (omräknad i heltidstjänst) för hemtjänstpersonalen är 20 635 kr, lägsta lönen är 17 990 kr och högsta är 21 651 kr.

Kostnaden för hemsjukvård konteras på annat sätt än för hemtjänst, så de kostnaderna ingår inte i Osby kommuns kostnader. Osbys hemtjänstpersonal utför däremot delegerade sjukvårdsinsatser och kostnader för dessa insatser belastar hemtjänstbudgeten. Boendestöds kostnader ingår inte heller i hemtjänstkostnaderna utan tillhör mottagningens verksamhet.

Åstorps kommun: Medellönen för hemtjänst personalen är 20 295 kr, lägsta lönen är 18 600 kr och högsta är 22 700 kr.

Boendestöds kostnader ingår inte i hemtjänstkostnader utan tillhör en egen verksamhet. Vi har i nuläget inga uppgifter om hur stor andel den delegerade hemsjukvården utgör av den totala planerade tiden. Däremot ingår tiden och kostnaden för den delegerade hemsjukvården i den totala kostnaden. En anledning till att Åstorps kostnad per nöjdhetspoäng är relativt hög kan vara att såväl delegerad hemsjukvård och kringtid ingår i kostnaden.

I antal årsarbetare i Åstorp ingår den totala tjänsterna för omvårdnad, service, larm och natt.

Vi har ett resursteam som servar alla våra äldreboende och hemtjänsten. I vilken omfattning resursteamet arbetar inom de olika verksamheterna varierar från dag till dag och det har därför inte varit möjligt att få fram i vilken omfattning de har varit placerade inom hemtjänsten.

Östra Göinge kommun: Kostnaden för hemtjänst har fördelats med 80 % till hemtjänst och 20 % till delegerad hemsjukvård. Tiden för hemsjukvårdsinsatserna

är uppskattad och är i verkligheten troligen högre. Bland annat tillkommer restid och kringtiden för hemsjukvårdsinsatser är högre än för hemtjänstinsatser.

I kostnaden för hemtjänst ingår även boendestöd. I Östra Göinge är boendestöd till personer med psykiskt funktionsnedsättning väl utbyggda.

Medellönen för hemtjänstpersonalen är 21 244 kr, lägsta lönen 18 180 kr och högsta är 24 850 kr. *98 % av hemtjänstpersonalen är utbildade undersköterskor.*

6. Omsorgsnivåer

6.1 Utgångspunkt och beskrivning

Syftet är att ge en bild av omfattningen av det omsorgsbehov som tillgodoses. Denna kunskap underlättar för enheten vid planering av personal och utbildningsbehov. Förändringar inom omsorgsnivåerna kan förklara ändrade behov i verksamheten.

Alla kriterier inom en nivå måste inte vara uppfyllda samtidigt för att brukaren ska räknas dit. Mätetalet presenteras som andelen brukare per omsorgsnivå.

Nivåer

1. (0-2 tim och 29 min)

Brukaren klarar sig bra själv och behöver endast hjälp någon gång var eller varannan vecka. Oftast bara hjälp med serviceinsatser, t ex städning.

2. (2 tim och 30 min – 6 tim och 29 min)

Större behov av hjälp i hemmet, 2 – 5 gånger per vecka. Hjälp med t ex städning, tvätt och inköp. Ibland även matservice och aktivering.

3. (6 tim och 30 min – 29 tim och 59 min)

Ett omfattande behov av hemtjänst. Hjälp varje dag vid ett eller flera besök med serviceinsatser t ex städning, tvätt, disk, inköp, apotek, bank- och postärenden. Personlig omsorg t ex personlig hygien, matservice/hjälp vid måltider, ledsagning till läkare, aktivering, promenader och kontakt med anhöriga. Ofta behövs hjälp med av- och påklädning och vid toalettbesök. Trygghetslarm är vanligt och även kvällshjälp. Ibland finns också behov av särskilda besök för medicinsk vård. Vid behov dagvård.

4. (30 tim -)

Ett mycket omfattande behov av omsorgsinsatser och service. Hjälp flera gånger per dag och ofta av två personer samtidigt och även natthjälp. Alla insatser enligt nivå 3. Hemtjänsten sköter det mesta av hemmet och den personliga omvårdnaden.

6.2 Resultat omsorgsnivåer

Totalt antal äldre inom hemtjänsten i resp
vårdtyngdsgrupp

NIVÅ	1	2	3	4
Nybro	212	135	264	17
Osby	85	56	76	7
Åstorp*	46	26	65	44
Östra Göinge	46	52	81	14

* Kommentrar Åstorp:

Uppgifterna om omsorgsnivåerna är tagna ur vårt verksamhetssystem utifrån verkställd tid och avser perioden 091001-091031. Vi kan endast ta ut

intervaller/nivåer enligt nedan. Dessa nivåer avser den tid som brukaren ska få sina insatser genomförda på. I vissa fall krävs dubbelbemanning!

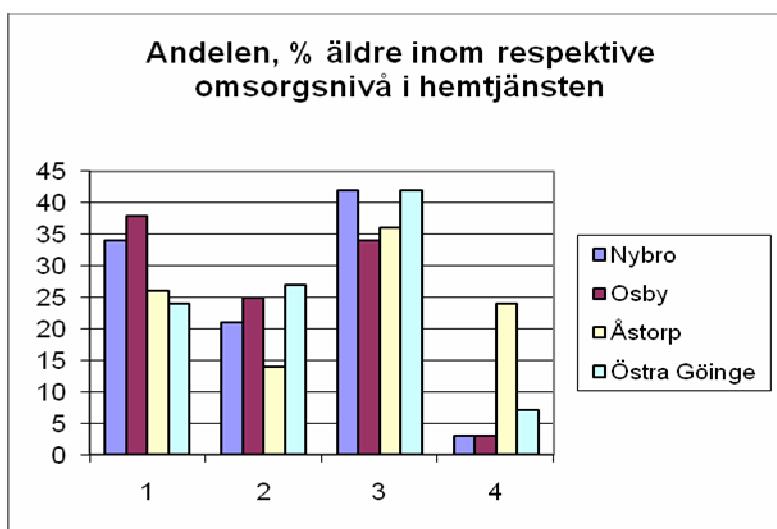
Nivå 1. 0-3 timmar

Nivå 2. 4-7 timmar

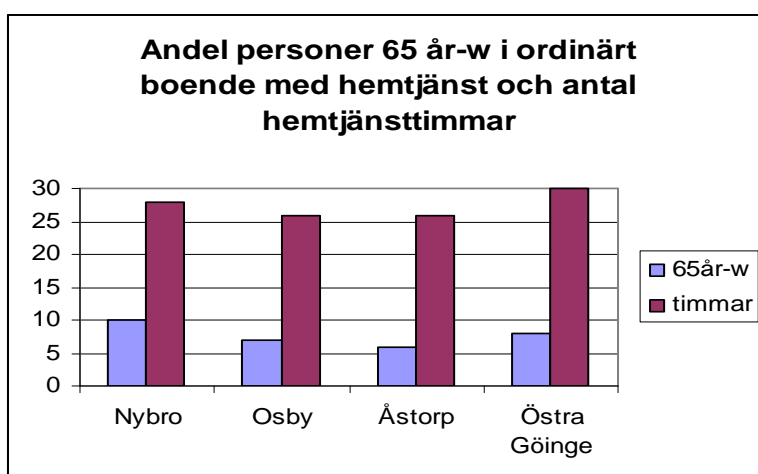
Nivå 3. 8-30 timmar

Nivå 4. 31 tim-

Här redovisas den procentuella fördelningen av omsorgsnivåerna för respektive kommun. Nivåerna är räknade med dubbelbemanning
 Åstorp skiljer från de övriga kommunerna i nivå 4.



Åstorp har färre personer 65 år –w än övriga kommuner i nätverket.



Data från Kommundatabasen 2008. Data för 2009 publiceras först v 16 2010

7 Beviljad/beslutad och utförd/verkställd tid

7.1 Utgångspunkt och beskrivning

”Tiden – beviljad och utförd” avser att mäta dels beviljade/beslutade, dels den utförda/verkställda tiden, det vill säga hemtjänstpersonalens tid hos brukaren i förhållande till den tid som blivit beviljad. Det visade sig dessutom att kommunerna även arbetar med en planerad tid, som inte behöver vara den samma som utförd/verkställd tid. I Östra Göinge är t ex beslutad tid det samma som planerad tid.

Projektgruppens syfte med att mäta beviljad kontra utförd tid var att ta fram ett resultatmätt som kan användas som stöd vid utveckling och effektivisering av verksamheten. Genom att kartlägga hur personalen i hemtjänsten dimensionerar sin tid får vi svar på hur stor andel av den arbetade tiden som förläggs hos de vi är till för, dvs. brukarna. Andra viktiga skäl till att fokusera den utförda tiden är att det lyfter frågor kring kärnuppgifterna och att skapa värden för brukaren. Projektgruppen hade tänkt mäta den reella tiden hemma hos de brukare som ingick i mätningen av personalkontinuitet. Osby och Östra Göinge har beräknat brukartiden på detta sätt. Nybros brukartid är beräknad på snitt timmar/mån mellan beslutad och planerad tid.

Förutsättningen för att mäta brukartid ändrades under projektets gång. Åstorp kommun kunde därför inte lämna uppgifter på beslutad och planerad tid.

7.2 Resultat beslutad och verkställd tid

	Nybro	Osby	Åstorp ⁴	Östra Göinge ⁵
Beslutade tim/snitt/mån	15 950	5875		7 069
Planerad tid i tim/snitt/mån	14 491	5725		7 069
Brukartid i % av beslutad tid mätt under två v	91 %	77 %		78 %
Snitt pågående ärenden	576	202	261	192
Antal årsarbetare	150,86	54	48,42	62,46
Personalkontinuitet Medel 2 veckor	12,12	14,37	20,33	13,3

⁴ I Åstorp har 18 brukare ingått i undersökningen personalkontinuitet

⁵ Östra Göinge har utfört mätningarna under en vecka.

Kommentar

Idag är det flera kommuner som har integrerade och digitala system för att mäta brukartid. Flera modeller finns på marknaden vilket kan medföra svårigheter att göra jämförelser eftersom mätmetoderna och definitionerna är olika. Utveckling pågår inom detta område med olika digitala lösningar.

Kommunerna kommenterar

Osby kommun Kommunen har i snitt 202 pågående ärenden i hemtjänsten. Tittar man på fördelningen under året går det inte att se någon viss trend när det är färre eller när det är flera ärenden utan det är ganska jämt fördelat över året.

Åstorp. Antal beslut avser enbart hemtjänst inte mat eller larm. Under slutet av 2009 gjorde en genomlysning av samtliga beslutade och verkställda insatser inom hemtjänsten. Arbeta pågår nu med att bearbeta och säkerställa materialet för att få en överensstämmelse mellan beslutad och verkställd tid. I Åstorps kommun kan vi inte få fram beslutad tid ur vårt verksamhetssystem.

Vi vet att uppgifterna i vårt system inte är korrekta till 100 %.

Östra Göinge kommun hade i snitt 192 pågående ärenden i hemtjänsten under perioden okt 2008 till sept 2009. Lägsta antalet var 182 och högsta antalet 198.

8 Personalkontinuitet

8.1 Utgångspunkt och beskrivning

Att som vårdtagare få möta samma personal från dag till dag kan ses som en viktig kvalitetsfaktor. Däri ligger mycket känslan av trygghet. När det kommer hem ett stort antal olika personer till den äldre blir det svårare för den äldre att lära känna personerna och därmed känna trygghet och kvalitet. I många undersökningar inom hemtjänsten framförs detta som en av de viktigaste kvalitetsfaktorerna.

För att jämföra personalkontinuiteten i kommunerna genomfördes en kartläggning under två sammanhängande veckor (v 47 – 48 2009) av antalet olika anställda personer som besökte brukare med minst två insatser per dag under veckans alla dagar, dagtid. (nattpatrullen är inte medräknad).

8.2 Resultat personalkontinuitet

Östra Göinge har gjort mätningen och rapporterat in till Kommundatabasen hösten 2009. Ny mätning men bara under i vecka gjordes till denna rapport. En stor skillnad ses i resultatet. Östra Göinge kommenterar detta nedan.

	Nybro	Osby	Åstorp ⁶	Östra Göinge	Östra Göinge*
Medelvärde antal olika personal under 2 veckor	12,12	14,37	20,33	18 ⁷	13,3
Medianvärde	12	12	19	17	13
Lägsta värde	6	9	9	9	8
Högsta värde	19	27	45	40	18

Kommentar

Högts respektive lägst värde för de ca 120 kommuner som rapporterat in resultatet till KDB/ Kommundatabasen <www.kommundatabas.se> är 22 respektive 11 personer under 14 dagar.

I *Åstorps kommun* har uppgifter kring personalkontinuiteten lett till en ”väckarklocka” för oss. Vi måste börja fundera kring hur vi organiserar vår

⁶ I Åstorp kommun har 18 brukare ej 25 ingått i undersökning. Det högsta värdet avser en brukare med dubbelbemanning!

⁷ Värdet är hämtat från kommundatabasen 2009

personal för att få en betydligt bättre kontinuitet. Vi har bland annat intensifierat arbetet med kontaktmannaskap för att på det sättet öka personalkontinuiteten.

Kommentar Östra Göinge

Det lägre värdet avser mätning under en vecka (ve 4 år 2010). Trots att mätningen bara avser en vecka kan man se att antalet personal hos vårdtagarna har minskat. 2-veckorsmätningen gjordes i månadsskiftet september/oktober 2009. Det högsta värdet (40) beror på ett mycket vårdtungt ärende med dubbelbemanning vid samtliga insatstillfällen. När resultatet av mätningen redovisades diskuterades med personalen vad de kunde göra för att förbättra personalkontinuiteten. Skillnaden mellan de olika hemtjänstgrupperna visade på att förbättringar var möjliga.

9 Informationsgivning på webben

9.1 Utgångspunkter och beskrivning

Kommunernas hemsidor på webben 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. Information som tidigare krävde personlig kontakt med verksamheterna finns idag på de flesta hemsidorna. Medborgarnas krav/önskemål om snabb, tydlig information medför att vi ständigt måste utveckla och hålla detta medium uppdaterat med innehåll efter samhällets förväntningar.

För att få en bild av våra hemsidors styrkor och svagheter har kommunerna i nätverket, genom Sveriges Kommuner och Landsting, använt ett antal frågor utifrån ett medborgarperspektiv. Frågorna är att betrakta som vanligt förekommande 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 hög.

Undersökningen ska tydliggöra de eventuella brister som finns på kommunernas hemsidor och samtidigt peka på svagheter som bör hanteras.

Valet av frågor blir därmed styrande för resultaten. En helt annan uppsättning av frågor skulle möjligtvis 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. Även pågående diskussion som finns kring förväntningar om att via webben presentera verksamheternas resultat har påverkat valet av frågor.

Metod

Undersökningen har genomförts med hjälp av att externa granskare från SKL har granskat de tre storstädernas hemsidor under våren 2009. Varje fråga har getts två minuter för att finna ett svar. Om svar inte hittats har det noterats som att svaret inte finns. Om det trots undersökningen skulle finnas så är det troligen så svårt att hitta att det inte kommer att hittas av medborgaren.

9.2 Resultat informationsgivning

Resultatet är hämtat från undersökningen ”Information till alla? – en granskning av kommunernas hemsidor till medborgarna” som publicerades hösten 2009.

Varje kommun har fått poäng utifrån ett frågeformulär.

Nej = 0 poäng, informationen finns inte.

Delvis = 1 poäng, del av informationen finns

Ja = 3 poäng, information som svarar mot frågan finns i stor utsträckning.

Procentsatsen är sedan uträknad som kommunens poäng i förhållande till maxpoäng. Resultatet visas per fråga för respektive kommun.

Äldreomsorg (19 frågor)	Nybro	Osby	Åstorp	Östra Göinge	Riket
Det finns information hur man ansöker om hjälp (bistånd/insatser)	3	3	3	3	
Det finns information om vilka tjänster som finns inom äldreomsorgen	3	3	1	3	
Det finns information om vilka tjänster/hjälp som kan erbjudas inom hemtjänsten.	3	3	3	3	
Det finns information om vilka olika boendeformer som finns inom äldreomsorgen	3	3	1	3	
Det finns en samlad faktainformation om de enskilda enheterna inom särskilt boende med kontaktuppgifter till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner	1	3	1	3	
Enheter inom äldreomsorgen verksamma i kommunen presenteras	3	3	1	0	
Det finns information om enheternas profil (arbetsinriktning, aktiviteter, värdegrund, etc.)	3	0	0	0	
Det finns information om äldreboendenas geografiska placering.	3	0	3	3	
Det finns information om hur lång tid det tar innan jag får mitt bistånd	0	0	0	0	
Det finns information om hur man överklagar biståndsbeslutet	0	0	0	0	
Det finns information om avgiftens storlek.	3	3	3	3	
Finns det möjlighet för medborgaren att göra simulerad beräkning av preliminär avgift för äldreomsorg	0	0	0	0	
Det finns information om hur kontakten med anhöriga ska fungera.	3	3	3	3	
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.	0	3	3	3	
Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten	3	3	3	3	
Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten	3	0	0	3	
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras	3	0	0	0	
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter	3	0	0	0	
Det finns information om pensionärsorganisationer, brukarråd och frivilliga organisationer	1	0	0	3	
Summa (Max=57)	41	30	25	36	39
Andel (%) av maxpoäng	72	53	44	63	68

10 Framtidens hemtjänst

10.1 Utgångspunkt och beskrivning

I samband med diskussionen om de olika kvalitetsaspekterna inom service- och omsorgsnivåerna, började projektgruppen fundera kring morgondagens äldre och vilka behov som då kan bli viktiga att tillgodose inom t ex hemtjänsten. Redan i dag tycker vi oss märka en förändring, en förflyttning av från direkt fysiska behov, vikten att välja mat t ex, till mer stimulerande upplevelser såsom att det finns tillgång till olika former av aktiviteter.

Projektgruppen beslöt att försöka fånga in några röster om vad medborgarna tänker och tror om framtidens hemtjänst. En enkel enkät utarbetades utefter socialstyrelsens kvalitetskriterier, Information, Bemötande, Trygghet, Hjälpens omfattning och utförande, Mat, Service- omsorgs- och vårdinsatser, och Social samvaro och aktiviteter.

Enkäten lades ut på respektive kommuns hemsida och projektledarna informerade medborgare och professionella om detta via pressen eller andra kontaktytor. Under ca 14 dagar låg enkäten tillgänglig på hemsidorna.

10.2 Resultat framtidens hemtjänst

Nybro (25 svar), Osby (3 svar) och Åstorp (7 svar) genomförde enkäten, bilaga 3. Svaren finns i bilaga 2. Det är ett material som man kan läsa och fundera över, men inte är realistiskt att göra en sammanställning över. Dels var det inte var så många som besvarade enkäten, totalt 25 st, dels är svarsalternativen öppna och därmed svåra att sammanställa. Att relativt få besvarade enkäten kan bero på att den var rätt omfattande utan svarsalternativ. Detta var ett medvetet val eftersom projektgruppen inte på förhand ville låsa inriktningen på svaren. Projektgruppen ser på denna undersökning som ett försök att titta in i framtida hemtjänst och tar till sig synpunkter som framkom i samband med undersökningen.

Kommentar

Projektgruppen har fått en del kommentarer om att enkäten var alltför omfattande, att en webbenkät på kommunens hemsida endast når en begränsad del av invånarna och att det är intressant men svårt att föreställa sig framtiden.

Projektgruppen valde att inte i rapporten göra en sammanställning av svaren utan samtliga svar som kom in presenteras i bilaga 2. Det är en läsning som är väl värd att göra.

Slutsatser

Nybro kommun

Att delta i ett jämförelseprojekt ger alltid frågor och insikter som är bra för den enskilda kommunen. Därför bör projekt liknande detta fortsätta. Det skulle då innebära att innehållet förbättras och resultatet av jämförelsen blir än mer trovärdigt.

I rapporten finns felkällor som beror på att materialet som skulle ligga till grund för rapporten inte riktigt tolkats eller arbetas fram på samma sätt i kommunerna. Till viss del beror detta på tidsbrist i projektet men i huvudsak handlar det nog om definitioner och begrepp inom verksamheten. Just av den anledningen är det därför viktigt att projekt liknande detta fortsätter med inblandade kommuner. Felkällor kan då identifieras och åtgärdas så att en rapport liknande denna får ännu bättre trovärdighet i sin jämförbarhet.

Ett intressant värde i rapporten är det sammanlagda värdet för hemtjänstens utbud och innehåll vad avser service- och omsorgstjänster. Rapportens underrubrik är ”En jämförelse av kommunens hemtjänst ur ett medborgarperspektiv”. Ett medelvärde för medverkande kommuner är 55 % i uppfyllelsenivå. Är det ett bra resultat eller borde det vara högre. Kan orsakerna vara resursbrist för att kunna nå högre uppfyllelsenivå eller kan kommunernas resurser användas på ett effektivare sätt för att nå högre resultat. Något svar i denna rapport ges dessvärre inte men frågeställningen är intressant och våra folkvalda politiker bör tänka över vilket målnivå som bör uppnås i den enskilda kommunen. Nivån som uppfylls i denna rapport kan ju faktiskt vara den nivå som anses rimlig i den enskilda kommunen.

Rapporten är därför angelägen att analysera något djupare i den enskilda kommunen än vad som nu har skett. Detta bör ske genom verksamhetsbaserade diskussioner och dialoger samt kanske tydligare politiska beslut om nivåer än vad som finns nu. Jämförelseprojektet bör också fortsätta och kanske skapa en ny liknande rapport åtminstone vartannat år.

Osby kommun

Osby kommun har under projektets gång arbetat aktivt med att titta på vad som kan förbättras i verksamheten. Redan före projektstarten fördes diskussioner om att införa insatsregistrering. Insatsregistreringen görs via telefon i samband med att hemtjänstpersonalen besöker brukaren. De ser vilka insatser som planerats för brukaren och de insatserna som inte verkställs av någon anledning bokas av. En fördel är att brukaren enbart betalar för det som verkligen utförs och inte som tidigare efter vad som har beviljats. Kommunen får samtidigt en kvalitetssäkring och information som kan användas vid uppföljningar av beviljad hjälp (t.ex. om duschen inte utförs pga att brukaren klarar det själv kan den dras in eller ersättas med en annan insats). Om kommunen lämnat ut insatser på entreprenad enligt LOVen (någoting som diskuteras i vår kommun) registreras det på samma sätt

som om vi själva hade utfört arbetet och på så sätt har vi koll på att allt verkligen utförts.

Man har även sett ett behov av att arbeta vidare med personalkontinuiteten inom hemtjänsten samt information, såväl genom vår uppsökande verksamhet som via internet och andra medier. För att förbättra kvaliteten för hemtjänsttagarna arbetar man just nu fram kvalitetskrav (eller tjänstegarantier) för hemtjänsten. Där anges vad brukarna kan förvänta sig av vår hemtjänst. Exempel på punkter i kvalitetsdeklarationen är att personalen ska komma inom avtalad tid +/-20 minuter. Vid förseningar som överstiger denna tid ska brukare ringas och informeras.

Vi ser värde i sådana här jämförelser inte minst för att de följs upp med en gemensam genomgång där alla deltagande kommuner är med. Det skapar tillfällen för en diskussion med ett gediget underlag.

Åstorps kommun:

Det har varit mycket givande att få vara med i Juliaprojektet På grund av förändring i tjänsterna under det pågående projektet förlorade vi en del av kontinuiteten i projektarbetet. Vi tror att det är viktigt inför framtiden att förankra ett sådant här projekt ut till berörda medarbetare, något vi inte riktigt hunnit med i det här fallet.

Vi ser att det material som tagits fram i rapporten inte är färdigt för oss. Vi har mer att arbeta vidare kring vilket förhoppningsvis leder till att vi får en bättre kvalitet på det vi gör samt nyttjar våra medel på ett mer kostnadseffektivt sätt.

Dock känner vi oss inte helt säkra på att vi har jämfört våra uppgifter mellan kommunerna på ett alldeles lika sätt. Vi tror att det finns en risk för att vi kan ha jämfört ”äpplen och päron”.

Östra Göinge kommun:

Östra Göinge kommun har den högsta kostnaden för hemtjänsten per hemtjänstmottagare. Östra Göinge har även det lägsta sammanlagda värdet för hemtjänstens samlade utbud och innehåll. Kostnaden per hemtjänstmottagare i Östra Göinge har inget samband med utbudet av service- och omsorgstjänster.

Det som utmärker Östra Göinge är istället den höga andelen med vårdtunga ärenden. Cirka hälften (49 %) av ärendena i oktober låg i omsorgsnivå 3 eller 4 (minst 6,5 tim/ve). Hela 7 % låg i nivå 4 (minst 30 tim/ve).

Andel vårdtagare i omsorgsnivå 1 är 24 %. I Östra Göinge har antalet ärenden med insatser en gång per vecka eller mindre minskat med 45 % mellan åren 2004 och 2009. Ärenden med fler än en insats per vecka har ökat med 4 %. Antalet hemtjänstärenden minskade totalt med 15 %.

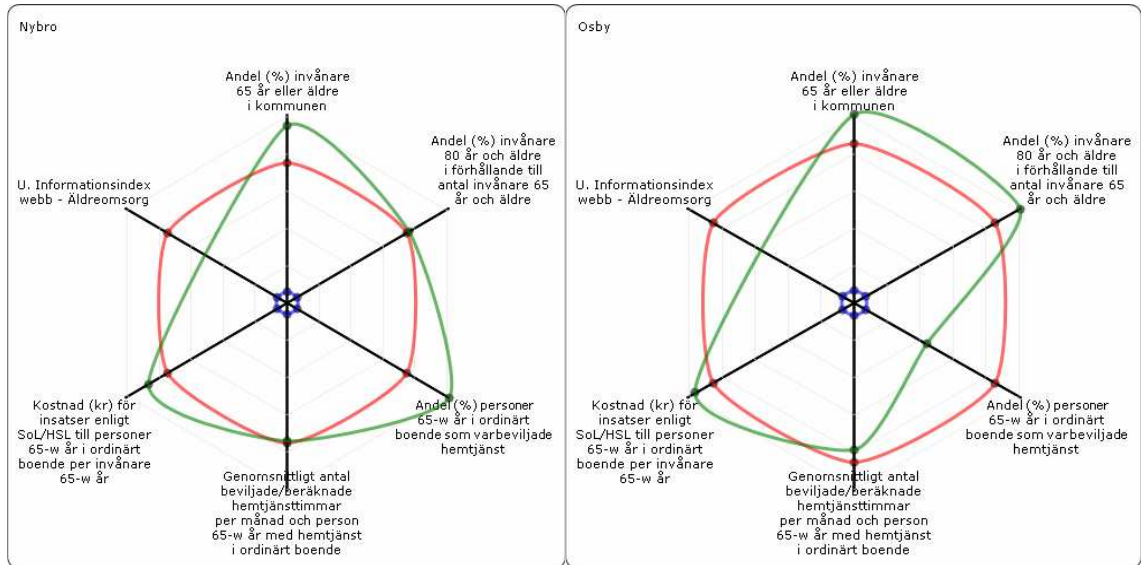
Vårdtyngden kan även avläsas i antalet planerade timmar per vårdtagare, där Östra Göinge kommun i genomsnitt ligger på cirka 8,6 timmar per vecka och vårdtagare.

Den höga kostnaden per hemtjänstmottagare kan förklaras med många vårdtunga ärenden med många beviljade timmar per vecka och vårdtagare.

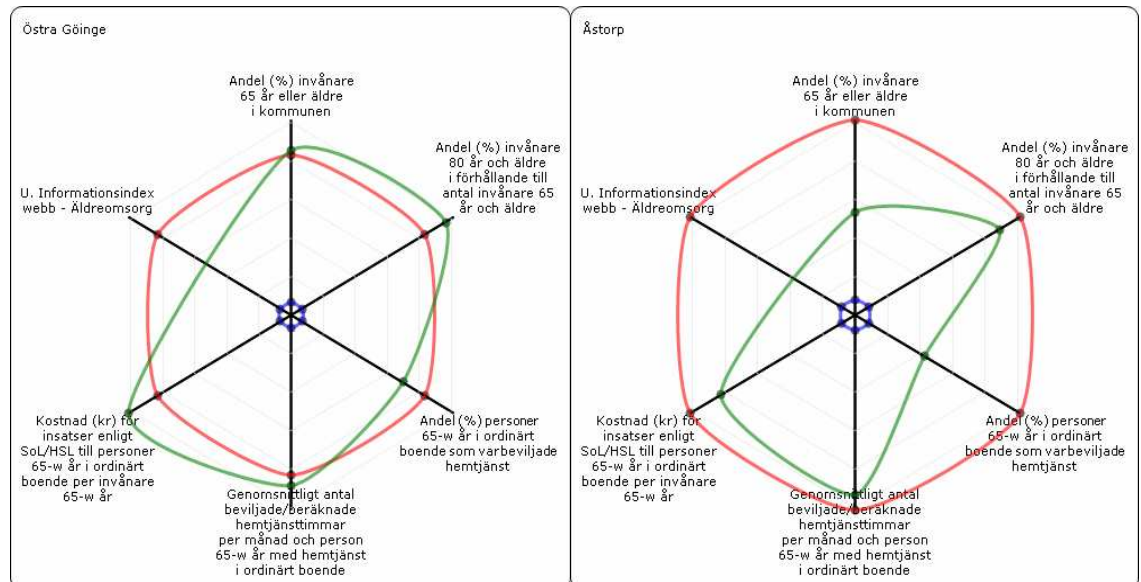
Mätningen av utförda timmar i november 2009 visade på stor differens mellan planerade timmar och utförda timmar. Vid en fördjupad analys framkom att insatstiderna i verksamhetssystemet ibland matades in felaktigt och att förändringar av insatsbehov inte var korrekt dokumenterade. Genomförandeplaner och biståndsbeslut stämde ofta inte överens. Verksamheten har nu fått i uppdrag att åtgärda bristerna.

Bilaga 1

Data från Kommundatabasen 2008, förutom Informationsindex som kommer från undersökningen våren 2009.



Den gröna linjen är kommunens värde och den röda utgörs av riksnedelvärdet.



NYBRO Kommun

VISIONER OCH IDÉER OM FRAMTIDENS HEMTJÄNST

SAMMANFATTNING

Omsorgsförvaltningen i Nybro kommun har i uppdrag tillsammans med Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, att undersöka vad kommunens medborgare har för visioner och idéer om framtidens hemtjänst.

Syfte

Syftet är att om möjligt ta hänsyn till visioner och idéer om hur hemtjänsten bör utformas i framtiden.

Metod

Omsorgsförvaltningen har valt att genom en webbenkät på Nybro kommuns hemsida försöka skapa sig en bild över hur framtidens hemtjänst kan utformas ur ett medborgarperspektiv. Enkäten är därför riktad till medborgare i Nybro kommun, både gammal som ung. Perspektivet är framtidens hemtjänst om 5, 10, 15 år eller kanske ännu längre fram. Du bestämmer själv vilket perspektiv du vill belysa. Genom att svara kan du påverka framtidens hemtjänst i Nybro kommun.

Enkäten är öppen för att kunna besvaras under veckorna 49 och 50, 2009. Inledningsvis vill vi gärna veta om du är man eller kvinna samt din ålder för att kunna se om det är någon skillnad i uppfattningar. I övrigt är naturligtvis enkäten anonym. Svara bara på de frågor du själv tycker är intressanta och där du tycker du vill framföra en vision eller idé. Avslutningsvis kommer dock en fråga som undrar om du är intresserad av att delta i framtida fokusgrupper för att diskutera just framtidens hemtjänst.

Resultat

Efter att enkäten varit tillgänglig på kommunens hemsida under perioden 27 november till och med den 13 december, 2009 kan konstateras att det kommit in 15 stycken svar. Resultatet redovisas nedan med utgångspunkt från de rubriker och definitioner som återfinns i Socialstyrelsens Äldreguide.

RUBRIKOMRÅDE: INFORMATION

Förklaring: Information är en viktig kvalitetsfaktor för hemtjänstmottagare. Information är ett sätt att göra verksamheten tillgänglig. En fungerande information och kommunikation mellan äldre och personalen är viktig för att förbättra den vardagliga verksamheten. De äldre har också rätt att få information om formen på och mängden av hjälp de får.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur information inom framtidens hemtjänst skall lämnas eller utformas?

Resultat:

- Ge personalen mer tid till varje vårdtagare så de får mer tid till att lämna information till vårdtagare och dess samarbetspartner.
- Skapa en mer öppen kommunikation mellan samarbetspartner, så att alla vet om varandra. Alltså mer tid till personalen så de kan samarbeta mer med vårdgrannar.
- Kommunens intentioner och så mycket bakgrundsmaterial som är möjligt innan beslut - bör informeras på ett lämpligt sätt så omsorgstagaren förstår hur omsorgen, taxor mm är uppbyggt.
- Mycket tydlig information av biståndshandläggare och även verkställande enhetschef TILLSAMMANS med personal i hemmet innan första tillfället ges av insatser i hemtjänsten.
- Tydlig, klar information på media, internet, broschyrer. Tillgång till publika datorer på särskilda boenden för information.
- Avdrag och bidrag för hushållnära tjänster är bra så länge huvudet fungerar.
- att fritt kunna välja vem man vill ska komma hem är viktigt. Vår kommun har ofta haft ett för stort antal okända hemtjänstanställda som kommit hem till den äldre.
- När jag eller någon anhörig anser att nu är det dags för vård, så min bedömning gälla inte någon biståndsbedömare med dåliga medicinsk kunskap, vars huvudsakliga uppgift har varit att tvinga folk att bo hemma så länge som möjligt.
- Stimulera privata hyresvärda att bygga seniorboenden.
- Vill ha egen lägenhet med personal som hjälper mig komma upp och i säng. Kanske toalettbesök mm. Skall finnas bredband och plats för en tv på väggen. Bra om information om mattider, aktiviteter mm kan visas på en särskild informationskanal, med stora bokstäver och kanske speakerröst. Återkommande gruppaktiviteter med olika svårighetsgrad, etc "promenad i parken för dig som vill ha en utmaning" etc. Eller "diakonen läser sportsidorna" för den som vill ta det lugnare.

- Hemtjänsten skall kunna läsa alla andra yrkesgruppers anteckningar inom kommunen, och skall också kunna skriva i samma system som övriga yrkeskategorier. Sen är det viktigt att brukaren också får rätt till information som rör henne eller honom.
- Jag själv väljer vem får göra saker hos mig.
- Över internet, mobiltelefon och intern TV och genom personliga kontakter.
- Man skall informeras om det gäller och inte tar beslut innan (Som Oftas förekommer)
- Hembesök vid förslagsvis 75 år. Skriftlig information om boendeformer och möjliga hjälpinsatser bör sändas ut med vissa års mellanrum till alla äldre.
- Även information om äldreombudsmannens tjänster.
- Anhöriga bör också informeras.
- Skriftlig information till alla invånare över en viss ålder innefattande all information om hur hemtjänsten fungerar och skriven på lättfattlig svenska. Samma information till invandrare på dennes hemspråk. Även anhöriga måste få samma information. Gärna hembesök. Orientera även om andra närliggande funktioner exempelvis äldreombudsmannen.
- Genom mail eller information via post vid tex jämna mellanrum
- samverkan och kommunikation är 2 portalord för mig. Måste veta vad som kommer att hända gärna innan det händer. Man kan inte bara börja dra i mig för att hjälpa mig i rörelsen måste skicka (själv) rätttttt signal till min hjärna. Att göra en förflyttning tydlig kan man göra genom att "taktfast" räkna in förflyttningen.
- Skicka inte ut en sådan här enkät via internet hur många gamlingar och handikappade har dator och kan med internet?
- Mindre grupper är väl annars bra, väl utbildad personal, duktiga chefer som tar sitt chefskap på allvar.
- Omsorgstagaren behöver få veta vilka insatser kommunen har "tillgängliga/möjliga" i stället för att fråga efter "vad vill du ha hjälp med".
- Detta bör ges muntligen och skriftligen tills m närstående under lugna former.
- Hemtjänstmottagaren skall själv få bestämma vad han/hon vill ha hjälp med. Också bestämma vem som skall göra det dvs LOV

RUBRIKOMRÅDE: BEMÖTANDE

Förklaring: Bemötande är en viktig kvalitetsfaktor för hur de äldre upplever tjänsterna. Hur man känner sig bemött har i hög grad att

göra med samspelet med personalen. Ett förtroendefullt bemötande från personalens sida är av stor betydelse för kvaliteten på tjänsterna. I sitt bemötande ska personalen visa lyhördhet och empati. De äldre ska ha inflytande över sin vardag och kunna åldras med bibehållet oberoende samt bemötas med respekt. Bemötande har eller förväntas ha ett direkt samband med äldres inflytande och självbestämmande i vården och omsorgen.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur bemötande inom framtidens hemtjänst skall vara eller utformas?

Resultat:

- Sätt inte ihop personalgrupper utan att veta att personalen har rätt utbildning och rätt intresse för just den gruppen de ska arbeta med. Blir någon tvingad att arbeta med ett område man inte är intresserad och fått utbildning på, så blir det svårt att få en bra arbetsgrupp.
- Var noga med att den enskilde förstått den information som ges. Fråga ofta.
- Undvika att stressa. Om en insats inte hinns med ena dagen, utför övriga insatser med kvalitet och utan stress inför den enskilde.
- Se den enskilde i ögonen. Tala ALDRIG "över huvudet" eller förbi den enskilde med övrig besökande personal.
- Om den enskilde inte själv kan uttala sig, t ex efter en stroke, berätta, läs för den enskilde som om personen förstår och kan ta emot information.
- Jag vill gärna bli vårdad av äldre personer när jag blir gammal, ungdomar vet för lite om gamla kroppar och tankar.
- Se de boende som gäster, lär av turistnäringen. Kräver troligen avskilda platser för dementa, psykiskt sjuka och övriga då omsorgen måste vara specialiserad.
- Detta är den viktigaste grundpelaren inom framtidens hemtjänst och detta måste diskuteras i små grupper så att vi alla blir medvetna på vilka värderingar och vilket bemötande vi har mot dem som vi hjälper. Detta är inget man bara kan sätta upp en lapp på väggen om utan det måste hela organisationen få tid till att reflektera över och det är mycket viktigt att rätt värderingar och hur ett bra bemötande ser ut kommer från ledningen och sprids neråt i organisationen. Det skall vara på tydliga dokument som inte är luddiga eller tvetydiga allmänna åsikter, raka besked från ledning och chefer för vad som gäller.
- Lisa Anderssons föreläsning är en bra start för att få igång diskussioner men denna föreläsning skulle ses av samtliga anställda inom omsorgsförvaltningen.

- Med respekt för enskildes bakgrund, integritet och förstår andra kulturer
- Stort inflyttande och alla transporter av varor och tjänster gratis.
- Hemtjänst vad innefattar det i dag? Korta besök flera gånger om dagen med många personer Skall lyssna med Personen vad den vill mera mera. den som önska skall inte behöva äta lådmat från stora centralkök.
- Bemötande är en av de viktigaste inslagen i omsorgsnämndens arbete. Där finns behov av förbättring hos såväl tjänstemän som omsorgspersonal.
- Ett bra och förtroendefullt bemötande är A och O. Inga dadda- eller översittarfasoner för förekomma. Respekt och återigen respekt. Prydlig klädsel. Namnbricka och legitimation är ett måste.
- VISA EMPATI.
- bemötande är viktigt dvs a och o. gäller även anhöriga. Slopa biståndsbedömarna eller bedömningen och låt i möjligaste mån individen själva bestämma hur de vill ha det. Vi är ju alla olika. Och att det finna alternativ till att bo hemma. seniorboende .äldreboendet . Jag vet att i långa loppat kommer det att jämna ut sig . en del vill bo hemma ,en del på andra boendet, det här skulle kunna kollas upp med jämna mellanrum eller hur, Jag vill inte när jag kommer till den åldern bli hunsad med hur som helst och att inte själv få ha något att säga till om även om man blivit gammal
- Tror att en kort genomgång innan man börjar och sen en sammanfattning av på slutet av besöket kan vara bra. Vinner 2 saker man får först säga vad man väntar sig av vardagen sen en sammanfattning av dagen. Allt kan göras skriftligt så man kan gå tillbaka för en uppföljning .
- utbildning!!
- Respekt på alla håll.
- Be om feedback.
- Om personalen känner sig "sedd/hörd/bekräftad" i en fungerande personalgrupp gör flertalet en enorm insats. Personalgruppen behöver ha ett stort inflytande över utformning och organisation tillsammans med ett stort egenansvar.
- Att påminna de anställda att mottagaren har mycket kunskaper kanske ev kan mer än kommunens anställda

RUBRIKOMRÅDE: TRYGGHET

Förklaring: Trygghet är en kvalitetsfaktor som här har begränsats till att gälla personalkontinuitet och trygghetslarm. I vilken mån hjälpen ges av samma personer är av betydelse för äldres sociala

trygghet. Att man vet vem som kommer kan ge en känsla av trygghet. Tjänsterna ska dessutom präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen. Den enskilda individen ska inte löpa någon risk att drabbas på ett negativt sätt. Tjänsterna ska också utföras på ett rättssäkert och tryggt sätt. Även trygghetslarm är viktigt för den äldres känsla av trygghet. Larmet är ett kommunalt behovsprövat stöd och under vissa allvarliga omständigheter kan detta vara den enda möjligheten att få snabb hjälp. Det är viktigt att den äldre ska kunna åldras i trygghet och ha tillgång till god vård och omsorg.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur trygghet inom framtidens hemtjänst kan skapas eller utformas?

Resultat:

- Försöka att få personal att stanna på samma ställe och inte flytta runt dem.
- Se till att det är en och samma personal som går till samma person, detta ger en trygghet att veta vem som kommer.
- Alltid informera INNAN om ev en ny personal plötsligt ska utföra insatsen hos den enskilde. Den enskilde ska alltid veta vem som kommer, vem som ska "släppas in i den enskildes privata hem"!!
- Ta reda på den enskildes särskilda önskemål av personal.
- Fler poliser på gatorna och övriga samhället. Övervakningskaror i centrum är helt ok.
- Rutiner där personal kommer och kollar läget. I övrigt bra larm.
- Kontaktpersoner, det skall finnas två huvudansvariga kontaktpersoner till varje omsorgstagare och dessa skall jobba omlott så att det alltid finns någon i tjänst. Dessa två skall ha ansvar för att omsorgstagaren får rätt stöd i sin vardag och dessa skall också få utrymme att sätta lite guldkant på omsorgstagarens tillvaro.
- När man jobbar på ett ställe som mest förvarar sina omsorgstagare kan man lätt tappa bort anledningen till varför man vill leva och varför man har valt ett jobb inom hemtjänsten. Tid för samtal, tid för reflektion och tid för samvaro.
- man ska kunna ha husdjur och få hjälp med det, det skapar trygghet, kunna kommunicera per telefon, få besök när man önskar
- GPS-tjänst med olika larmfunktioner
- när jag kommer att ha behov om hemtjänst hoppas jag att jag vet vem som kommer till mig tex morgon och kväll.inte som man hör idag hur det ske .hoppa jag att kunna bestämma själv vilken hjälp jag behöver
- Låt individen få välja vem som ska utföra tjänsten.

- Se till att det finns tillräckligt med trygghetsboende e d när man vill flytta till ett sådant.
- Trygghet skapas genom att omsorgsmottagren vet att han kan få hjälp och stöd och bli lyssnad på. Att själv få välja vem som ska utföra tjänsten skapar också trygghet. Social samvaro är viktig för de allra flesta. Nybyggnation av så kallade trygghetsboenden är viktigt.
- Helt riktigt att man vet vem som kommer, Ta bort det här med behovsprövning av larm. återigen omyndigförklaring av den lilla människan. Utbildning av hemtjänst personalen
- Larmet är en viktig del som absolut inte får glömmas bort. Även om man har insatser som kommer. Man lever 24 timmar om dygnet och när man behöver larma vet man aldrig. Larmet ger en trygghet den tid man är ensam. Även om man vet sin begränsning kan något hända där hjälp behövs.
- Har själv gjort ett dagsschem som fyller upp dagen med inplanerade saker. Ger också en feamtid för man kan planera framåt i tiden. Man kan inte leva bakåt utan måste se framåt. Detta kallas framtidens hemtjänst man har alltså tänkt framåt.
- Personal ska legitimera sig, fexibel, snabbare handläggande av ex larm. Dokumentation ska vara lättillgänglig och aktuell. Tid för rapportering mellan personal-alla kategorier.
- Små personalgrupper men ett begränsat antal omsorgstagare, det är lika viktigt att känna sina arbetskamrater som att känna till omsorgstagaren. KONTINUITET dvs inte jobba i olika personalsammansättning, dvs jobba inne på SÄBO i kombination med att jobba i hemtjänst. Många lever idag långt ifrån sina närstående larmet måste då fungera så att den som kommer har en kännedom om vårdtagaren och dennes habitualtillstånd.
- Måste larmet vara behovsprövat. Kan man inte själv få bestämma när det är dags att ha ett sådant.

RUBRIKOMRÅDE: HJÄLPENS OMFATTNING

Förklaring: Biståndsbedömning av insatserna ska utgå från individens behov. Det är de äldres behov och inte deras ekonomi som ska avgöra omfattningen på hjälpen. Den ska också ges på ett sätt som motsvarar äldres förväntningar.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur framtidens hemtjänat kan leva upp till den äldres behov och förväntningar?

Resultat:

- Ge personalen mer tid till varje vårdtagare så de kan lyssna på deras önskemål och på så sätt kunna planera mer för varje vårdtagare. Personalen bör bli mer flexibla.
- Ja, att serviceinsatser som t ex städning, tvätt mm kan utföras av externa utförare till en billig penning.
- Medan den utbildade omsorgspersonalen ska få tid att utföra personliga insatser.
- Bra grundpaket med bastjänster som kan byggas på med tilläggstjänster. Dessa kan finansieras med en äldrevårdsförsäkring som tecknas när man är ung. Det börjar bli bråttom med den om inte premierna skall bli för höga!
- Det är mycket bättre att kalla det stöd istället för hjälp. Vad vill du ha stöd med inbjuder till egen aktivitet, istället för att bli hjälpt med allt.
- Med rätt information till omsorgstagaren från början dvs att Nybro kommun arbetar efter principerna att man skall göra så mycket man har möjlighet till själv och få stöttning med resten samt rätt bemötande och kontaktpersoner som värnar om den enskilda tror jag att det kan bli mycket bra för den enskilde att få leva hela livet ut.
- Detta är också en viktig anledning varför man har så god nytta av att bo hemma så länge som möjligt, då behåller man sitt jag och man pysslar lite med det man kan istället för att sitta på ett särskilt boende och få allt serverat när man egentligen kan lite själv.
- se individen som en person och utförma hjälpen efter dennes personliga önskemål och förväntningar
- Låt oss själva få avgöra vad vi vill ha hjälp med.
- Genom att de äldre själva få bestämma vad de vill ha hjälp med.
- Åter igen ta bort allt som heter biståndsbedömning, ett fint ord kanske men återigen omyndigförklaring av den lilla människan. Ni skriver om att insatserna skall utgå från individens behov. De gånger jag varit med om detta, har det inte utgått från individens behov utan kommunens brist på möjlighet att tillgodo se alla behov. Det finns ingen annan människa som kan känna hur en annan människa känner sig inte ens en biståndsbedömare
- Tror scheman kan ge en del trygghet när man vet vem som kommer och vad som ska hända. Med en genomgång för och på slutet av dagen ser man vad som hänt och vad man inte hunnit med. Kan spas för att ta upp nästa gång.
- Mer tid till att få den som är i behov av hjälp att kunna utföra sina "gamla" intressen. Mer hemrehab.
- Att omsorgstagaren kan få vara med och bestämma vilka som ska få komma hem och ge hjälp. I detta fallet skulle privat konkurrens ge en stimulans att lyckas ge

behovstillfredsställelse.(givetvis med stor insyn men det är säkert lagstyrkt),

- Fritt få välja när behovet är fastställt vem som skall göra det

RUBRIKOMRÅDE: MAT

Förklaring: Det betonas ofta hur viktig maten är för äldre. Maten är en förutsättning för goda levnadsförhållandena och en god hälsa hos äldre. Ett försummat näringsintag kan leda till ohälsa hos vissa äldre som är sjuka eller svaga. Dåligt näringstillskott kan på sikt leda till lidande med betydande negativa konsekvenser för den enskilda individen och för kvaliteten på vården och omsorgen om äldre. Ett gott näringstillskott är därför en förutsättning för att få nya krafter och bli frisk vid sjukdom. Måltiden är en viktig del i äldres vardag. En trivsamt och njutbar måltid kan höja äldres sociala välbefinnande och bli en del av den sociala samvaron.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur mat och/eller matsituationen i framtidens hemtjänst kan utformas eller förbättras

Resultat:

- Drömmen vore väl att man hade fler samlingsplatser dit man kunde åka med hjälp och träffa andra människor. Där kunde man kanske få vara med och laga det man kan och sen äta tillsammans med andra. Ungefär som omsorgen har det.
- Vill man inte detta så skulle man kunna få möjlighet att få laga sin mat med hjälp i hemmet mer.
- Ja, att kommunen verkar för att enskilda personer får möjlighet att gå till trevliga, fräscha, gemensamma och vackra lokaler - där mat tillagas för seniorer och äldre.
- Tiden kan då vara mellan 11 - 15 då den enskilda kan njuta av en måltid gemensamt med andra seniorer. Kanske även tillsammans med utställningar, underhållning.
- Priset måste subventioneras på något sätt annars kommer det inte att locka några äldre och seniorer.
- Äldre har ofta problem med magen, så det ska alltid finnas katrinplommon, laktosfritt mm att snaska på äldreboendena.
- Mat tillagas lokalt i större kök direkt i anslutning till boendet. Serveras antingen i matsalen eller tas upp på rummet i matlåda. Vatten ingår, vin och öl kostar extra.
- Att personalen sitter med och äter när omsorgstagarna äter på särskilt boende. I hemmen tycker jag att omsorgstagarna skulle kunna få hjälp med att laga mat hemma och inte bara erbjudas mikromat i tråkiga förpackningar.
- Kryddningen är ju så viktig för de äldre eftersom de får sämre och sämre smaklökar med åldern, detta är dock något som det ofta brister på enligt mig.

- En lugn miljö, ingen som rycker tallriken precis när man stoppat in sista tuggan bara för att så snabbt som möjligt få igång diskmaskinen, återigen bemötande, värderingar och hur vill man själv ha det när man blir gammal?
- behjälplig att värma mat eller handla.
- Varm och näringsrik mat distribueras på olika sätt efter personens önskemål.
- Skulle tänka mig att om jag är så att klara att kommat ut och äta gemensamt med andra tex lunchservering eller liknande helst lagad hos mig
- Laga maten i vår bostad så vi också får njuta av dofterna. Ett alternativ kan vara att hjälpa oss till ett gemensamt matställe.
- Kanske viktigast av allt. **KÖR DE ÄLDRE TILL MATEN I STÄLLET FÖR TVÄRTOM!**. Skjutsa omsorgsmottagaren till något av kommunens äldreboende som lagar maten på plats, alternativt till någon av Nybro´s restauranger.
- För de som inte önskar detta bör maten lagas i deras eget kök.
- hemlagad mat inte storkök. när producerade varor
- Kan ingå i vardagsschemat en bra matsedel. Där tillagning kan vara en del av dagen. Personalen kan ta sin middagsrast med den äldre (dumt ord). Ger många fördelar. Har tillsyn under måltiden (sätter lätt i halsen och får ett umgänge (skapat men bättre än att vara ensam)
- Hemlagad mat. Måltider fördelade över dygnet.
- Givetvis ska maten lagas hemma i den enskildes kök.
- Detta bidrar både som en aktivitetsåtgärd i både planering och utförande.
- Aptiten stimuleras både av aktiviteten som av tillagningsdoften.
- Att äta ensam är inte stimulerande för aptiten i de fall det är möjligt ska man kunna erbjuda gemensamma måltider för **DEN SOM VILL**. Möjlighet personalen att stannat kvar under måltiden.
- Sluta använda halvfabrikat, satsa på närodlat.

RUBRIKOMRÅDE: SERVICEINSATSER

Förklaring: Dessa tjänster är mycket viktiga för hemtjänstmottagare. Med serviceuppgifter avses bland annat städning och tvätt.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur framtidens hemtjänst kan tillgodose och utforma den äldres behov av serviceinsatser

Resultat:

- Jag tycker att man ska lyssna mer på vad vårdtagarna själva vill och inte bara på vad biståndsbedömningen säger.
- Omsorgspersonalen specialiserar sig på omvårdnad och professionella städare sköter städningen. Fönsterputsarfirma sköter fönstren. Var och en gör det dom är bra på = billigast och bäst resultat. Viss service i basutbudet, övrigt köps till enligt önskemål. Möjlighet att städa själv för den som klarar, kanske efter instruktion från arbetsterapeuten. Blir en del av vardagsmotionen och friskvården.
- Omsorgstagarna skall alltid vara med och göra eller tala om hur det vill att saker och ting skall göras för att inte ta ifrån dem deras sätt att göra det på. Tala om vikten av att de är med för att hålla tanken igång och för att bibehålla sin självkänsla.
- se individen som en person och utförma hjälpen efter dennes personliga önskemål och förväntningar
- Städning när det behövs Kök och toa kanske mer än övriga utrymmen
- om jag inte kan komma ut själv tycker jag att 1 daglig tur tvätt när det behövs
- Fler alternativ av utförare att välja mellan.
- Att ha flera olika alternativ att välja mellan
- skall naturligt vis kunna ingå
- Som tidigare samverkan och kommunikation kan götra göra städning och tvätt till en del av insatserna. Man planerar detta och gör det tillsammans.
- Jag kanske vill ha mina fönster fina för att må bra. Är det ett ok behov.
- Detta kan läggas ut på entreprenad.
- Utbildad omsorgspersonal ska lägga sina insatser i den direkta vård och omsorgsinsatsen.
- Varför finns det sekreterare på en vårdcentral?
- Varför finns det civilanställda på polisen?
- Varför finns det kassapersonal på apoteket.
- Rotavdrag?

RUBRIKOMRÅDE: OMSORGSINSATSER

Förklaring: Dessa tjänster är mycket viktiga för hemtjänstmottagare. Med personlig omsorg avses insatser som gäller fysiska, psykiska och sociala behov inklusive personlig hygien.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur framtidens hemtjänst kan tillgodose och utforma den äldres behov av omsorgsinsatser.

Resultat:

- Ge personalen mer utbildning på varför vissa vårdtagare beter sig konstigt i vissa situationer. Tex en psyksikt sjuk människa kanske inte vill duscha. Då kan man kanske tycka dessa är jobbiga, men oftast finns en orsak till detta. Man kanske är rädd för dushen men det skulle mycket väl fungera att bada.
- Måste finnas tillräckligt med plats i duschen och på toaletten så att hjälpmedel kan användas på ett säkert sätt. I det längsta kommer jag att försöka klara mig själv! Detta är en fråga om integritet.
- Att det är viktigt att om de får hjälp med dusch att detta bara sköts av kontaktpersonerna och inte snurrar mellan alla i personalgruppen. Att man visar hänsyn, får tid till att sätta sig in i omsorgstagarens situation om att bli påklädd, bytt på och tvättad i sängen. Hur känns detta och hur kan vi göra detta på mest värdiga sätt.
- Tid till reflektion, tid till att tala om värderingar och bemötande.
- Tid till utbildning i förflyttning för att skona personal men inte minst för att skona våra omsorgstagare.
- se individen som en person och utförma hjälpen efter dennes personliga önskemål och förväntningar
- Att kunna komma ut på olika tillställningar. roliga aktiviteter kan tillgodoser
- mycket av fråga tid
- Särskild omtanke bör ges dem som inte har någon som kan tala för sig.
- Se även övriga svar.
- Utveckla och belöna anhörigstöd. Bättre utbildad hemtjänstpersonal. Förbättrade tekniska hjälpmedel främst inom kommunikation.
- skall naturligtvis kunna ingår
- Igen schemaläggning och samverkan och kommunikation. Det är alltid lättare att göra en obehaglig sak om man vet vad som ska hända.
- Efter önskemål
- Små hemtjänstgrupper med stort personalinflytande, individuellt anpassade.
- Här krävs stor lyhördhet! Viktigt att lyssna på mottagaren, så att rätt person utför detta

RUBRIKOMRÅDE: VÅRDINSATSER

Förklaring: Kommunerna har ansvaret för viss hälso- och sjukvård som gäller äldre i behov av långvarig vård.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur framtidens hemtjänst kan tillgodose och utforma den äldres behov av hälso- och sjukvård.

Resultat:

- Här borde man kolla igenom så att kommun och Landsting inte gör dubbelarbete. Detta innebär att vårdtagaren kanske har för många som springer hos dem i onödan. Har man ett bestående funktionshinder som gör att man inte klara av tex att sköta sin medicin så behöver det inte vara just vara psykiatrin som kommer med just den medicinen och kommunen med den somatiska. Här kan psykiatrin hjälpa och stötta kommunens personal i stället.
- Förebyggande läkarundersökningar och tidiga insatser förebygger brandkårsutryckningar och dyrare vård?
- Ett gott teamarbete mellan yrkesgrupperna, närhet till varandra så att man kan diskutera ett problem innan det blir för stort.
- Tid till att sitta ner och föra diskussioner om hur alla skall samarbeta på bästa sätt.
- Mer utbildning till hemtjänstpersonalen angående vad de skall vara uppmärksamma på och vem de skall ringa om de upptäcker något problem eftersom de är de som håller kolla på alla omsorgstagare åt all hälso- och sjukvårdspersonal som läget är nu.
- se individen som en person och utforma hjälpen efter dennes personliga önskemål och förväntningar
- jag tro att kommunen sköter det lika bra som hälsocentralen
- All omsorgspersonalen behöver även ha en grundläggande utbildning i hälso- och sjukvård.
- Generellt bör kompetensen höjas. Risk för att de som har svårt att få annat jobb hamnar inom omsorgen. All personal bör ha utbildning för de uppgifter som ska utföras.
- Höj utbildningen och kompetensen!
- Att man skall kunna ha ledsagare. Hospice för vård i livets slut skede med kunnig personal. i hemliknande miljö
- Bra om man känner igen personen som kommer. Kompetens hos den som kommer. I värsta fall kan en känd personal vara delaktig föa tryggheten.
- Hembesök av dr önskas vb.
- Att få hemsjukvården är inte lika med att ha insatser från hemtjänsten.
- Detta ställer till stora konsekvenser. Hälso o sjukv personalen ska kunna stötta hemtj i vårdinsatser i hemmet här är det även viktigt att finnas med i det förebyggande hälsoarbetet. Den omsorgstagare som inte är inskriven i hemsjukvården utsätts för ett **BYRÅKRATISKT**

KRÅNGEL vilket missgynnar ffa omsorgstagaren men också hemtjänstpersonalen som får ta ett större ansvar än vad de har utbildning för.

- Jag tror att hemsjukvården i Nybro är mycket bra

RUBRIKOMRÅDE: SOCIAL SAMVARO OCH AKTIVITETER

Förklaring: Social samvaro och aktiviteter är viktig för äldres möjligheter att leva ett självständigt och meningsfullt liv. Kommunen ansvar för att skapa goda förutsättningar för att äldre ska kunna leva ett meningsfullt och självständigt liv. Det kan handla om en pratstund med personalen, att få komma ut när man vill eller att utföra aktiviteter som man trivs med.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur framtidens hemtjänst kan utforma och tillgodose den äldres behov av social samvaro och aktiviteter

Resultat:

- Öka tillgången på social samvaro och aktiviteter på kvällar och helger. Det är oftast då vårddagarna känner sig mest ensamma.
- Utställningar, föreläsningar om tema för seniorer och äldre. T ex om hälsa- och sjukvård. Ta hit experter från Universitet och Landsting som föreläser om aktuella ämnen för äldre.
- Musikarrangemang, internetutbildningar.
- Ofta information om kommunens regler för hemtjänst mm på ett enkelt lätsamt sätt.
- Gemensamma aktiviteter på äldreboendet i en katalog eller visas på tv eller i datorn. Möjlighet att delta eller låta bli, allt efter tycke och smak. Aktiviteter i olika svårighetsgrader så att alla kan få stimulans, även del lite piggare. Tillgång till gym i gemensamma utrymmen med besök av sjukgymnast, möjlighet att boka enskild instruktion.
- Detta är en mycket viktig uppgift för kontaktpersonerna, att de får tid och direktiv om att detta är viktigt för de äldre. Detta är ju också en del av hemtjänstens arbete som måste kännas väldigt tillfredställande att utföra eftersom omsorgstagaren skall bli glad och stärkt av dessa aktiviteter. Sätt upp en tid, si och så många minuter, timmar per vecka skall gå till för omsorgstagaren roliga saker som denne har valt själv.
- På våra särskilda boende behövs och efterfrågas mer aktiviteter kanske i mindre grupper, mer grupp-gymnastik och tid för att sitta ner och prata en stund.

- se individen som en person och utforma hjälpen efter dennes personliga önskemål och förväntningar
- Behovet kan lättare tillgodoses med flera olika äldreboenden, t ex grupp- och trygghetsboenden, även i de mindre tätorterna.
- Bygg trygghetsboenden!
- Inga strul med icke bevilja färdtjänster
- Information om vad som finns men också information om hur det ska lösas.
- Små hemtjänstgrupper där personalen känner omsorgstagaren och har en kännedom om vad som kan bli aktuellt för den enskilde. Gärna stimulera anhöriga/goda vänner till omsorgstagare till kommunala gemensamhetsaktiviteter.
- Frivilliga krafter är bra. Ger glädje till både mottagare och givare.

RUBRIKOMRÅDE: HJÄLPENS UTFÖRANDE

Förklaring: God kvalitet i vården och omsorgen inbegriper att tjänsterna utförs på ett tryggt och ändamålsenligt sätt. Hjälpen ska utföras med stor hänsyn till de äldres behov och önskemål, samt med hänsyn till deras personliga integritet.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur framtidens hemtjänst kan utforma och tillgodose hjälpens utförande med hänsyn till äldres behov, önskemål och integritet.

Resultat:

- Återigen, ge personalen mer tid till att fråga vårdtagarna själva.
- Ökad specialisering krävs för att bli effektivare. Det går inte att effektivisera tjänster hur långt som helst, men något kanske kan göras.
- Kontaktpersonerna är nyckeln till denna fråga också. Men två huvudansvariga som stöttar omsorgstagaren och som alltid eller för det mesta finns i tjänst kan omsorgstagaren känna sig trygg med vem som kommer och trygg med att veta att han eller hon blir stöttad på det sätt som de kommit överrens om vid deras första möte.
- se individen som en person och utförma hjälpen efter dennes personliga önskemål och förväntningar
- Helst samma person som kommer och gör olika insatser
- Frågan tycks inrymmas i de tidigare ställda frågorna.
- Om det finns anhöriga som kan ställa upp låt de får ersättning

- Små hemjänstgrupper med god kännedom om omsorgstagaren. Personal med ett stort egenansvar och inflytande i arbetsgruppen.
- Utbilda personalen men respekt skall också visas dem

Omsorgsförvaltningen

Nybro 18 december 2009

OSBY kommun

VISIONER OCH IDÉER OM FRAMTIDENS HEMTJÄNST

Osby kommun har i jämförelseprojektet Julia undersökt framtidens hemtjänst. Undersökningen har legat ute på Osby kommuns hemsida under veckorna 48-49 tillsammans med en pressrelease från kommunen. Vi har även satt ut pressreleaser i tidningarna Norra Skåne och Allt om Osby med hänvisning till hemsidan. Enkäten ska ses ur ett medborgarperspektiv.

Endast tre svar har inkommit, och det är två kvinnor och en man som besvarat enkäten. Vi har sökt uppgifter om kön, ålder samt kommun man bor i, men i övrigt är enkäten anonym om man så önskar.

Resultatet av enkäten presenteras efter de rubrikområden som funnits i enkäten.

INFORMATION

Förklaring: Information är en viktig kvalitetsfaktor för hemtjänstmottagare. Information är ett sätt att göra verksamheten tillgänglig. En fungerande information och kommunikation mellan äldre och personalen är viktig för att förbättra den vardagliga verksamheten. De äldre har också rätt att få information om formen på och mängden av hjälp de får.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur information inom framtidens hemtjänst skall lämnas eller utformas?

- ✓ Utnyttja teknikens möjligheter.
- ✓ För dem som så önskar – personlig kontaktperson.
- ✓ Medborgarinformation – allmän information i de informationsmedier som är allmänna och tillgängliga.
- ✓ Hemtjänsten är till för den som behöver hjälp och stöd i hemmet. Meningen är att alla ska kunna bo kvar hemma så länge som de själva vill med bra service, trygghet och värdighet, må så bra som möjligt och få ett lättare liv. Osby kommun erbjuder därför personlig omvårdnad, städning, tvätt och inköp, serviceteam, promenader, måltider i servicehus, leverans av mat, trygghetslarm, aktiviteter i fritidsverksamhet, social gemenskap, delaktighet och servicetjänster.
- ✓ Gärna via kommunens hemsida eller i riktade e-brev samt via lokalpress (gratistidning).

BEMÖTANDE

Förklaring: Bemötande är en viktig kvalitetsfaktor för hur de äldre upplever tjänsterna. Hur man känner sig bemött har i hög grad att göra med samspelet med personalen. Ett förtroendefullt bemötande från personalens sida är av stor betydelse för kvaliteten på tjänsterna. I sitt bemötande ska personalen visa lyhördhet och empati. De äldre ska ha inflytande över sin vardag och kunna åldras med bibehållet oberoende samt bemötas med respekt. Bemötande har eller förväntas ha ett direkt samband med äldres inflytande och självbestämmande i vården och omsorgen.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur bemötande inom framtidens hemtjänst skall vara eller utformas?

- ✓ Igenkänningsfaktorn måste vara hög, ex. tydliga team.
- ✓ Servicepunkter där man vet att kontakter finns.
- ✓ Viktigt med valfrihet när det gäller vad och hur, var och när men helst av kommunens utförare vilket för mig är en garanti för öppenhet och inget vinstintresse.

TRYGGHET

Förklaring: Trygghet är kvalitetsfaktor som här har begränsats till att gälla personalkontinuitet och trygghetslarm. I vilken mån hjälpen ges av samma personer är av betydelse för äldres sociala trygghet. Att man vet vem som kommer kan ge en känsla av trygghet. Tjänsterna ska dessutom präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen. Den enskilda individen ska inte löpa någon risk att drabbas på ett negativt sätt. Tjänsterna ska också utformas på ett rättssäkert och tryggt sätt. Även trygghetslarm är viktigt för den äldres känsla av trygghet. Larmet är ett kommunalt behovsprövat stöd och under vissa allvariga omständigheter kan detta vara den enda möjligheten att få snabb hjälp. Det är viktigt att den äldre ska kunna åldras i trygghet och ha tillgång till god vård och omsorg.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur trygghet inom framtidens hemtjänst kan skapas eller utformas?

- ✓ Renodling av begreppet tjänst och tjänsteansvar kopplat till myndighetsutövning⁸.
- ✓ Utmönstra begrepp som kund och återupprätta medborgare som begrepp med både rättigheter och skyldigheter.
- ✓ Utmönstra alla sekundärbeslut i beslutsprocessen och lyft fram dialogen som medel till välgrundade beslut.
- ✓ Genom utvecklande av kvalitetsindikatorer, uppföljning och utvärdering.

HJÄLPENS OMFATTNING

Förklaring: Biståndsbedömning av insatserna ska utgå från individens behov. Det är de äldres behov och inte deras ekonomi som ska avgöra omfattningen på hjälpen. Den ska också ges på ett sätt som motsvarar äldres förväntningar⁹.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur framtidens hemtjänst kan leva upp till den äldres behov och förväntningar?

- ✓ Bättre resurser.
- ✓ Genom solidarisk finansiering via skattsedeln.

⁸ Kvalitetskrav (tjänstegarantier) inom hemtjänsten är under utarbetning, beräknas vara färdiga innan sommaren 2010

⁹ Diskussionerna kring förenklad handläggning pågår i Osbys tvärgrupp (myndighetskontor och verkställare).

MAT

Förklaring: Det betonas ofta hur viktig maten är för äldre. Maten är en förutsättning för goda levnadsförhållanden och god hälsa hos äldre. Ett försummat näringsintag kan leda till ohälsa hos vissa äldre som är sjuka eller svaga. Dåligt näringstillskott kan på sikt leda till lidande med betydande konsekvenser för den enskilda individen och för kvaliteten på vården och omsorgen om äldre. Ett gott näringstillskott är därför en förutsättning för att få nya krafter och bli frisk vid sjukdom. Måltiden är en viktig del i äldres vardag. En trivsamt och njutbar måltid kan höja äldres sociala välbefinnande och bli en del av den sociala samvaron.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur mat och/eller matsituationen i framtidens hemtjänst kan utformas eller förbättras?

- ✓ Välkomponerad mat kan skapas genom kostrådgivning – bättre balans mellan kostnader och innehåll¹⁰.
- ✓ Respekt för våra olika matvanor.

SERVICEINSATSER

Förklaring: Dessa tjänster är mycket viktiga för hemtjänstmottagare. Med serviceuppgifter avses bland annat städning och tvätt.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur framtidens hemtjänst kan tillgodose och utforma den äldres behov av serviceinsatser?

- ✓ Inrätta enheter som kan kombineras med behovsprövning.
- ✓ Genom att träffa fokusgrupper, enkäter, m.m.

OMSORGSINSATSER

Förklaring: Dessa tjänster är mycket viktiga för hemtjänstmottagare. Med personlig omsorg avses insatser som gäller fysiska, psykiska och sociala behov inklusive personlig hygien.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur framtidens hemtjänst kan tillgodose och utforma den äldres behov av omsorgsinsatser?¹¹

- ✓ Vid byggande skall framtida behov av anpassning planeras in redan vid projekteringen. En väl anpassad bostad är till gagn för alla – oavsett behov.

VÅRDINSATSER

Förklaring: Kommunerna har ansvaret för viss hälso- och sjukvård som gäller äldre i behov av långvarig vård.

¹⁰ Socialförvaltningen har budgeterat för att anställa en dietist. Aktivt arbete med matfrågor genom uppsökande arbete.

¹¹ Vi har infört rambeslut inom hemtjänsten som ytterligare steg mot ett ökat inflytande för de äldre.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur framtidens hemtjänst kan tillgodose och utforma den äldres behov av hälso- och sjukvård?

- ✓ Samarbete med andra aktörer, t ex landsting.
- ✓ Se ovan samt att samarbeta med regionens vårdgivare.

SOCIAL SAMVARO OCH AKTIVITETER

Förklaring: Social samvaro och aktiviteter är viktig för den äldres möjligheter att leva ett självständigt och meningsfullt liv. Kommunen ansvarar för att skapa goda förutsättningar för att äldre ska kunna leva ett meningsfullt och självständigt liv. Det kan handla om en pratstund med personalen, att få komma ut när man vill eller att utföra aktiviteter som man trivs med.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur framtidens hemtjänst kan utforma och tillgodose den äldres behov av social samvaro och aktiviteter?

- ✓ Aktivitetsgrupper. Idag finns sådana hjälporganisationer på frivillig bas.
- ✓ Stöd till riktade insatser för behövande. Bidrag till t.ex. PRO för sådana insatser. Föreningslivet är en viktig aktör.
- ✓ Se ovan (omsorgs- och vårdinsatser) samt samverka med lokala föreningar och intresseorganisationer.

HJÄLPENS UTFÖRANDE

Förklaring: God kvalitet i vården och omsorgen inbegriper att tjänsterna utförs på ett tryggt och ändamålsenligt sätt. Hjälpen ska utföras med stor hänsyn till de äldres behov och önskemål, samt med hänsyn till deras personliga integritet.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur framtidens hemtjänst kan utforma och tillgodose hjälpens utförande med hänsyn till äldres behov, önskemål och integritet?

- ✓ Dialog, samarbete och samordning mellan olika insatser.
- ✓ Beslutsnivåerna så nära berörda personer som möjligt.

ÅSTORP kommun

VISIONER OCH IDÉER OM FRAMTIDENS HEMTJÄNST

SAMMANFATTNING

Hälso och omsorgsförvaltningen i Åstorps kommun har i uppdrag tillsammans med Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, att undersöka vad kommunens medborgare har för visioner och idéer om framtidens hemtjänst.

Syfte

Syftet är att om möjligt ta hänsyn till visioner och idéer om hur hemtjänsten bör utformas i framtiden.

Metod

Hälso och omsorgsförvaltningen har valt att genom en webbenkät på Åstorps kommuns hemsida försöka skapa sig en bild över hur framtidens hemtjänst kan utformas ur ett medborgarperspektiv. Enkäten är därför riktad till medborgare i Åstorps kommun, både gammal som ung. Perspektivet är framtidens hemtjänst om 5, 10, 15 år eller kanske ännu längre fram. Du bestämmer själv vilket perspektiv du vill belysa. Genom att svara kan du påverka framtidens hemtjänst i Åstorps kommun.

Enkäten är öppen för att kunna besvaras under mitten av veckorna 48 till mitten av vecka 51, 2009. Inledningsvis vill vi gärna veta om du är man eller kvinna samt din ålder för att kunna se om det är någon skillnad i uppfattningar. I övrigt är naturligtvis enkäten anonym. Svara bara på de frågor du själv tycker är intressanta och där du tycker du vill framföra en vision eller idé. Avslutningsvis kommer dock en fråga som undrar om du är intresserad av att delta i framtida fokusgrupper för att diskutera just framtidens hemtjänst.

Resultat

Efter att enkäten varit tillgänglig på kommunens hemsida under mitten av veckorna 48 till mitten av vecka 51, 2009 kan konstateras att det kommit in 7 stycken enskilda svar samt ett skriftligt svar via brev från SPF avd Klinten i Åstorp.

För att få så många som möjligt att svara på enkäten så satte vi in en annons i lokaltidningen. Detta ledde till en artikel i samma tidning samt en intervju i lokal radion.

Resultatet redovisas nedan med utgångspunkt från de rubriker och definitioner som återfinns i Socialstyrelsens Äldreguide.

RUBRIKOMRÅDE: INFORMATION

Förklaring: Information är en viktig kvalitetsfaktor för hemtjänstmottagare. Information är ett sätt att göra verksamheten tillgänglig. En fungerande information och kommunikation mellan äldre och personalen är viktig för att förbättra den vardagliga verksamheten. De äldre har också rätt att få information om formen på och mängden av hjälp de får.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur information inom framtidens hemtjänst skall lämnas eller utformas?

Resultat:

- Ska vara lättbegriplig, informativ och ges på många olika sätt.
- Fler äldreboende bör finnas så att de äldre kan känna sig trygga och trivas. Viktigt att de kan flytta in i tid så att anhöriga inte behöver tvinga dem till detta.
- Det ska finnas bastu och bubbelbad.
- All information ska ges skriftligen och anhöriga ska få delta om den enskilde önskar detta.
- Få fortlöpande information om skyldigheter och rättigheter och vart man ska vända sig.
- Klart och tydligt.

RUBRIKOMRÅDE: BEMÖTANDE

Förklaring: Bemötande är en viktig kvalitetsfaktor för hur de äldre upplever tjänsterna. Hur man känner sig bemött har i hög grad att göra med samspelet med personalen. Ett förtroendefullt bemötande från personalens sida är av stor betydelse för kvaliteten på tjänsterna. I sitt bemötande ska personalen visa lyhördhet och empati. De äldre ska ha inflytande över sin vardag och kunna åldras med bibehållet oberoende samt bemötas med respekt. Bemötande har eller förväntas ha ett direkt samband med äldres inflytande och självbestämmande i vården och omsorgen.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur bemötande inom framtidens hemtjänst skall vara eller utformas?

Resultat:

- Lyssna på de äldre och ta deras tankar och funderingar på allvar.
- Inte alla som jobbar inom hemtjänsten passar just för det.
- Göra tydligt hur personalen ska bemöta de äldre.
- Bemötas med respekt och inte som kompis.
- Personalen ska respektera att de är gäster hos vårdtagaren och inte ta kommandot.
- Jag tycker att ni ska ge personalen mer tid att ägna till de äldre kvalitén kommer bli den bästa i hela landet.

- När man väl kommer in i rullorna så är det väl ok.
- Det är/har varit mycket personalbyte på biståndsbedömare. Dessa ska lyssna mer på de anhöriga och försöka lägga ihop till ett bra koncept. Idag lyssnar de bara på de som söker hjälp och mår dåligt (och de vill inte ligga någon till last).
- Anställ personal som har förmåga att ta vårdtagaren på rätt sätt.

RUBRIKOMRÅDE: TRYGGHET

Förklaring: Trygghet är en kvalitetsfaktor som här har begränsats till att gälla personalkontinuitet och trygghetslarm. I vilken mån hjälpen ges av samma personer är av betydelse för äldres sociala trygghet. Att man vet vem som kommer kan ge en känsla av trygghet. Tjänsterna ska dessutom präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen. Den enskilda individen ska inte löpa någon risk att drabbas på ett negativt sätt. Tjänsterna ska också utföras på ett rättssäkert och tryggt sätt. Även trygghetslarm är viktigt för den äldres känsla av trygghet. Larmet är ett kommunalt behovsprövat stöd och under vissa allvarliga omständigheter kan detta vara den enda möjligheten att få snabb hjälp. Det är viktigt att den äldre ska kunna åldras i trygghet och ha tillgång till god vård och omsorg.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur trygghet inom framtidens hemtjänst kan skapas eller utformas?

Resultat:

- Tycker ni ska fånga upp de äldre, kanske redan vid 70 års ålder och informera vad för hjälp och rättigheter de har och kanske skriva/ringa 1 gång per år och checka av om det finns något behov. Jag tror allmänt att man inte vet vad för sorts hjälp man kan få så där borde ni vara tydliga och gå ut med personlig info.
- Ge personalen arbetskläder som visar att de jobbar i hemtjänsten de räcker inte med ID.
- Trygghet är även att inte vara ensam.
- Det kan inte kännas tryggt att vara sängliggande med blöjor på sängkanten och personal som efter ett snabbt besök lämnar en kvar och låser dörren och går.
- Vill man komma till boende pga bristande trygghet ska detta gå utan tidningars och tv inblandning.
- Hjälpen ska ges av ett fåtal personer, så den äldre känner sig trygg och vet vem som kommer.
- Trygghet är också att man ska bestämma själv hur man vill ha det på äldre dar.
- Måste finnas mer av service och gruppboende.
- Ingen som inte vill ska sitta ensam och vänta på sin passning i hemmet.
- Medbestämmande rätt helt enkelt.
- Det är viltigt med trygghetslarm. Trygghet uppstår om man trycker på larmet och om hjälp kommer inom rimlig tid.

- Viktigt är att personalen är känd av vårdtagaren. Då kan denna känna sig trygg.

RUBRIKOMRÅDE: HJÄLPENS OMFATTNING

Förklaring: Biståndsbedömning av insatserna ska utgå från individens behov. Det är de äldres behov och inte deras ekonomi som ska avgöra omfattningen på hjälpen. Den ska också ges på ett sätt som motsvarar äldres förväntningar.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur framtidens hemtjänat kan leva upp till den äldres behov och förväntningar?

Resultat:

- Gör biståndsbedömarna mer tillgängliga.
- Även önskemål ska beaktas och inte bara behov.
- Man ska inte behöva strida för hjälp som kan tyckas självklar.
- Har i en närbelägen kommun fått strida för hjälp till min gamle far pga. av biståndshandläggarens makt. De blir också gamla en gång!
- Hjälpinsatserna ska ske oberoende av mottagarens ekonomi. Från fall till fall bör man bedöma var behovet är störst.
- Det är ju inte säkert att städning är lika viktigt som en stunds samtalsterapi.

RUBRIKOMRÅDE: MAT

Förklaring: Det betonas ofta hur viktig maten är för äldre. Maten är en förutsättning för goda levnadsförhållandena och en god hälsa hos äldre. Ett försummat näringsintag kan leda till ohälsa hos vissa äldre som är sjuka eller svaga. Dåligt näringstillskott kan på sikt leda till lidande med betydande negativa konsekvenser för den enskilda individen och för kvaliteten på vården och omsorgen om äldre. Ett gott näringstillskott är därför en förutsättning för att få nya krafter och bli frisk vid sjukdom. Måltiden är en viktig del i äldres vardag. En trivsamt och njutbar måltid kan höja äldres sociala välbefinnande och bli en del av den sociala samvaron.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur mat och/eller matsituationen i framtidens hemtjänst kan utformas eller förbättras

Resultat:

- För att främja matlusten bör så mycket mat som möjligt kunna tillagas på platsen där de gamla bor och äter dvs. doften av matlagningen "retar" de flestas matlust.
- Försök göra de äldre delaktiga tex. Låt dem som kan och vill tipsa om recept som de själv lagade en gång. Låt de komma med önskemål.
- Man kanske ska lyssna på de äldre vad de har för önskemål.
- Varför inte servera vin/öl till maten på helgen.

- Försök laga så mycket som möjligt på boendet så att det känns som hemlagat.
- Näringsrik mat med salladsbuffé samt grönsaker.
- Önskar man ett glas vin ska detta kunna serveras.
- Valmöjlighet på två rätter bör finnas på menyn.
- Ej färdigförpackad mat som ska micro värmas och som man får för en vecka i taget. Detta borde förbjudas.
- Man bör även ta hänsyn till vårdtagarens önskemål tex. om man inte äter en viss sorts kött.
- Finnas ställen för de som vill äta tillsammans.
- Självklart ska maten vara tillagad och anpassad till äldre.
- Maten gör mycket för de äldre.
- Vårdgivaren måste vara observant på att vårdtagaren äter den mat som serveras.
- Vilken mat som serveras och hur den smakar och ser ut har stor betydelse.
- Lokal mat är att föredra.
- Uppehållet mellan kvällsmål och frukost bör inte var för långt.
- Om möjligt bör man ta tillvara vårdtagarnas önskemål om maträtter.

RUBRIKOMRÅDE: SERVICEINSATSER

Förklaring: Dessa tjänster är mycket viktiga för hemtjänstmottagare. Med serviceuppgifter avses bland annat städning och tvätt.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur framtidens hemtjänst kan tillgodose och utforma den äldres behov av serviceinsatser

Resultat:

- Städning bör ske av hemtjänstens personal. Däremot kan tvätt utföras av utomstående tvättfirma.
- Man måste själv bestämma om det ska städas eller dricka kaffe.
- Det vårdtagaren önskar hjälp med ska inte negligeras.
- Det ska helst vara samma person som kommer.
- Man ska vara flexibel och utgå från önskemål som kan skifta från person till person.
- Det skulle vara möjligt att kunna beställa städ som normalt inte ingår.

RUBRIKOMRÅDE: OMSORGSINSATSER

Förklaring: Dessa tjänster är mycket viktiga för hemtjänstmottagare. Med personlig omsorg avses insatser som gäller fysiska, psykiska och sociala behov inklusive personlig hygien.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur framtidens hemtjänst kan tillgodose och utforma den äldres behov av omsorgsinsatser.

Resultat:

- Dessa insatser bör ske av fast personal som då lär känna vårdtagaren.
- Viktigt att vårdtagaren har stort förtroende för personalen.
- Viktigt att det är samma personer som utför tjänsten, inte många olika.
- Man måste själv få ha medbestämmande.
- Efter vårdtagarens behov och önskemål oavsett vad biståndshandläggaren tycker.
- Utgå ifrån vårdtagarens önskemål och diskutera efter detta och ifrågasätt mindre.

RUBRIKOMRÅDE: VÅRDINSATSER

Förklaring: Kommunerna har ansvaret för viss hälso- och sjukvård som gäller äldre i behov av långvarig vård.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur framtidens hemtjänst kan tillgodose och utforma den äldres behov av hälso- och sjukvård.

Resultat:

- När man är i behov av sjukvård ska denna inte ifrågasättas utan ske snarast.
- Mindre personalomsättning så man lär känna patienten och vet vad den vill ha för vård.
- Man måste själv kunna påverka och ha idéer.
- Personer som har stort vårdbehov bör bo på kommunalt särskilt boende och helst inte bo kvar i eget boende.
- Arbetsbördan kan bli alldeles för tung för anhöriga eller annan person.

RUBRIKOMRÅDE: SOCIAL SAMVARO OCH AKTIVITETER

Förklaring: Social samvaro och aktiviteter är viktig för äldres möjligheter att leva ett självständigt och meningsfullt liv. Kommunen ansvar för att skapa goda förutsättningar för att äldre ska kunna leva ett meningsfullt och självständigt liv. Det kan handla om en pratstund med personalen, att få komma ut när man vill eller att utföra aktiviteter som man trivs med.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur framtidens hemtjänst kan utforma och tillgodose den äldres behov av social samvaro och aktiviteter

Resultat:

- Viktigt med aktiviteter för äldre med hänsyn till deras intressen.
- Möjlighet att själv påverka vilken aktivitet man vill ha.
- Olika boendeformar utefter behov.
- Fler trygghetsboende önskas.
- Återigen ge personalen mer tid hos var och en.
- Det är viktigt att den sociala samvaron inte helt avkopplas när man flyttar in på ett boende.
- De intagna är ju väldigt ensamma och personalens tid för social samvaro är nästan obefintlig.
- Viktigt är att resurser är avsatta för aktiviteter då och då som bryter tristessen.
- Man bör ta hjälp av frivilliga personer i samhället. Detta bör portikerna anamma och ska givetvis inte vara så knusliga då det gäller bidrag till föreningar som är villiga att ställa upp.

RUBRIKOMRÅDE: HJÄLPENS UTFÖRANDE

Förklaring: God kvalitet i vården och omsorgen inbegriper att tjänsterna utförs på ett tryggt och ändamålsenligt sätt. Hjälpen ska utföras med stor hänsyn till de äldres behov och önskemål, samt med hänsyn till deras personliga integritet.

Fråga: Har du några visioner eller idéer på hur framtidens hemtjänst kan utforma och tillgodose hjälpens utförande med hänsyn till äldres behov, önskemål och integritet.

Resultat:

- Om alla ovanstående påstående (i frågan) hade följts så hade vi haft en mycket bra äldrevård. Arbeta efter detta så behövs ej långa och krångliga enkäter som tydligen inte folk svarar på vilket kanske är ett önskemål.
- Man bör ta hjälp av terapeut och sjukgymnast. Dessa kan lägga upp ett program för varje vårdtagare.

Allmänna reflektioner om enkäten

Vi fick bra uppmärksamhet om att det fanns en enkät att besvara på vår hemsida. Vi satte in en annons i tidningen som även skrev en artikel om detta. Lokalradion uppmärksammade också enkäten genom ett inlägg i radion med att intervjua Margaretha Stureson här hos oss.

Den låga svarsfrekvensen tolkar vi som att enkäten har varit alldeles för omfattande och krånglig samt tagit för lång tid att besvara. Detta har bekräftats i ett av svaren.

Förklaringen till varje fråga kan man fundera vidare kring om denna varit bra eller dålig.

Åstorp 2009-12-28

Bilaga 3

ENKÄT - VISIONER OCH IDÉER OM FRAMTIDENS HEMTJÄNST

Omsorgsförvaltningen i x kommun har i uppdrag att undersöka vad kommunens medborgare har för visioner och idéer om framtidens hemtjänst. Syftet är att om möjligt ta hänsyn till visioner och idéer om hur hemtjänsten bör utformas i framtiden.

Omsorgsförvaltningen har valt att genom en webbenkät på x kommuns hemsida försöka skapa sig en bild över hur framtidens hemtjänst kan utformas ur ett medborgarperspektiv. Enkäten är därför riktad till medborgare i x kommun, både gammal som ung. Perspektivet är framtidens hemtjänst om 5, 10, 15 år eller kanske ännu längre fram. Du bestämmer själv vilket perspektiv du vill belysa. Genom att svara kan du påverka framtidens hemtjänst i x kommun.

Enkäten är öppen för att kunna besvaras under veckorna 47 och 48, 2009. Inledningsvis vill vi gärna veta om du är man eller kvinna samt din ålder för att kunna se om det är någon skillnad i uppfattningar. I övrigt är naturligtvis enkäten anonym. Svara bara på de frågor du själv tycker är intressanta och där du tycker du vill framföra en vision eller idé. Avslutningsvis kommer dock en fråga som undrar om du är intresserad av att delta i framtida fokusgrupper för att diskutera just framtidens hemtjänst. Den frågan är naturligtvis frivillig. Skulle du vara intresserad fyller du i ditt namn och telefonnummer för att vi skall kunna nå dig.

TACK FÖR DIN MEDVERKAN!

INLEDNING

1. Är du man eller kvinna

2. När är du född, bara årtal

RUBRIKOMRÅDE: INFORMATION

Förklaring: Information är en viktig kvalitetsfaktor för hemtjänstmottagare. Information är ett sätt att göra verksamheten tillgänglig. En fungerande information och kommunikation mellan äldre och personalen är viktig för att förbättra den vardagliga verksamheten. De äldre har också rätt att få information om formen på och mängden av hjälp de får.

3. Har du några visioner eller idéer på hur information inom framtidens hemtjänst skall lämnas eller utformas?

RUBRIKOMRÅDE: BEMÖTANDE

Förklaring: Bemötande är en viktig kvalitetsfaktor för hur de äldre upplever tjänsterna. Hur man känner sig bemött har i hög grad att göra med samspelet med personalen. Ett förtroendefullt bemötande från personalens sida är av stor betydelse för kvaliteten på tjänsterna. I sitt bemötande ska personalen visa lyhördhet och empati. De äldre ska ha inflytande över sin vardag och kunna åldras med bibehållet oberoende samt bemötas med respekt. Bemötande har eller förväntas ha ett direkt samband med äldres inflytande och självbestämmande i vården och omsorgen.

4. Har du några visioner eller idéer på hur bemötande inom framtidens hemtjänst skall vara eller utformas?

RUBRIKOMRÅDE: TRYGGHET

Förklaring: Trygghet är en kvalitetsfaktor som här har begränsats till att gälla personalkontinuitet och trygghetslarm. I vilken mån hjälpen ges av samma personer är av betydelse för äldres sociala trygghet. Att man vet vem som kommer kan ge en känsla av trygghet. Tjänsterna ska dessutom präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen. Den enskilda individen ska inte löpa någon risk att drabbas på ett negativt sätt. Tjänsterna ska också utföras på ett rättssäkert och tryggt sätt. Även trygghetslarm är viktigt för den äldres känsla av trygghet. Larmet är ett kommunalt behovsprövat stöd och under vissa allvarliga omständigheter kan detta vara den enda möjligheten att få snabb hjälp. Det är viktigt att den äldre ska kunna åldras i trygghet och ha tillgång till god vård och omsorg.

5. Har du några visioner eller idéer på hur trygghet inom framtidens hemtjänst kan skapas eller utformas?

RUBRIKOMRÅDE: HJÄLPENS OMFATTNING

Förklaring: Biståndsbedömning av insatserna ska utgå från individens behov. Det är de äldres behov och inte deras ekonomi som ska avgöra omfattningen på hjälpen. Den ska också ges på ett sätt som motsvarar äldres förväntningar.

6. Har du några visioner eller idéer på hur framtidens hemtjänst kan leva upp till den äldres behov och förväntningar

RUBRIKOMRÅDE: MAT

Förklaring: Det betonas ofta hur viktig maten är för äldre. Maten är en förutsättning för goda levnadsförhållandena och en god hälsa hos äldre. Ett försummat näringsintag kan leda till ohälsa hos vissa äldre som är sjuka eller svaga. Dåligt näringstillskott kan på sikt leda till lidande med betydande negativa konsekvenser för den enskilda individen och för kvaliteten på vården och omsorgen om äldre. Ett gott näringstillskott är därför en förutsättning för att få nya krafter och bli frisk vid sjukdom. Måltiden är en viktig del i äldres vardag. En trivsamt och njutbar måltid kan höja äldres sociala välbefinnande och bli en del av den sociala samvaron.

7. Har du några visioner eller idéer på hur mat och/eller matsituationen i framtidens hemtjänst kan utformas eller förbättras.

RUBRIKOMRÅDE: SERVICEINSATSER

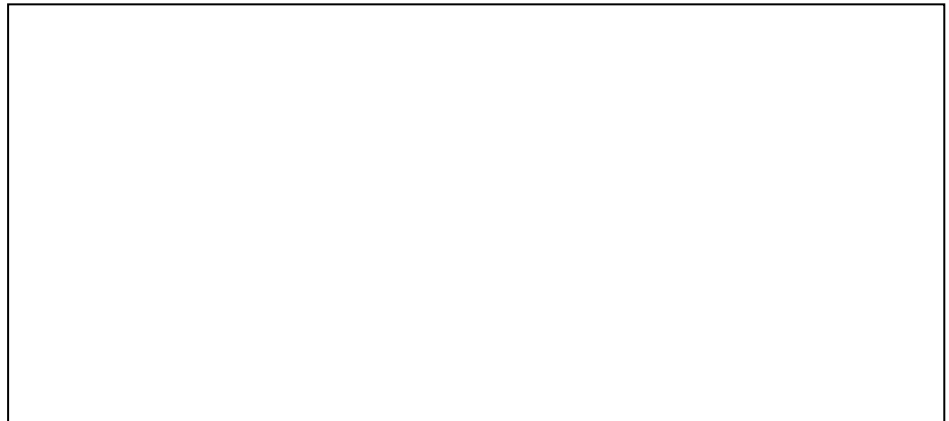
Förklaring: Dessa tjänster är mycket viktiga för hemtjänstmottagare. Med serviceuppgifter avses bland annat städning och tvätt.

8. Har du några visioner eller idéer på hur framtidens hemtjänst kan tillgodose och utforma den äldres behov av serviceinsatser.

RUBRIKOMRÅDE: OMSORGSINSATSER

Förklaring: Dessa tjänster är mycket viktiga för hemtjänstmottagare. Med personlig omsorg avses insatser som gäller fysiska, psykiska och sociala behov inklusive personlig hygien.

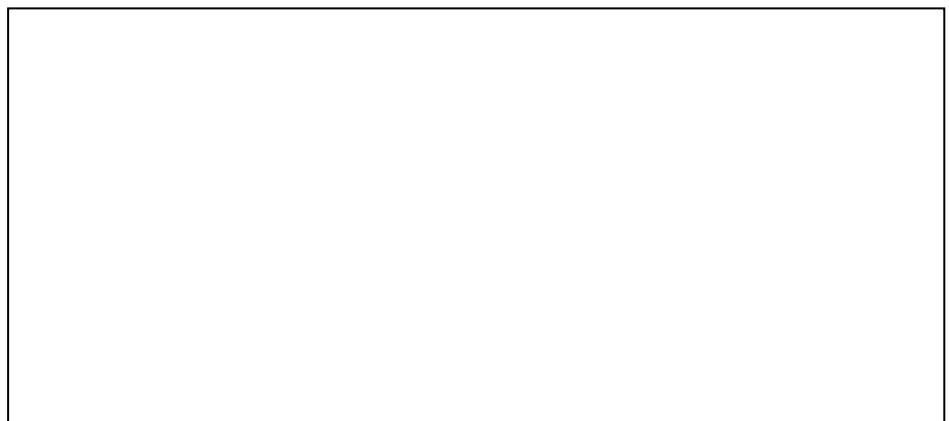
9. Har du några visioner eller idéer på hur framtidens hemtjänst kan tillgodose och utforma den äldres behov av omsorgsinsatser.



RUBRIKOMRÅDE: VÅRDINSATSER

Förklaring: Kommunerna har ansvaret för viss hälso- och sjukvård som gäller äldre i behov av långvarig vård.

10. Har du några visioner eller idéer på hur framtidens hemtjänst kan tillgodose och utforma den äldres behov av hälso- och sjukvård.



RUBRIKOMRÅDE: SOCIAL SAMVARO OCH AKTIVITETER

Förklaring: Social samvaro och aktiviteter är viktig för äldres möjligheter att leva ett självständigt och meningsfullt liv. Kommunen ansvar för att skapa goda förutsättningar för att äldre ska kunna leva ett meningsfullt och självständigt liv. Det kan handla om en pratstund med personalen, att få komma ut när man vill eller att utföra aktiviteter som man trivs med.

11. Har du några visioner eller idéer på hur framtidens hemtjänst kan utforma och tillgodose den äldres behov av social samvaro och aktiviteter

RUBRIKOMRÅDE: HJÄLPENS UTFÖRANDE

Förklaring: God kvalitet i vården och omsorgen inbegriper att tjänsterna utförs på ett tryggt och ändamålsenligt sätt. Hjälpen ska utföras med stor hänsyn till de äldres behov och önskemål, samt med hänsyn till deras personliga integritet.

12. Har du några visioner eller idéer på hur framtidens hemtjänst kan utforma och tillgodose hjälpens utförande med hänsyn till äldres behov, önskemål och integritet.

FOKUSGRUPP

Avslutningsvis vill vi fråga om intresse finns för att delta i FOKUSGRUPP.

En Fokusgrupp innebär att man tillsammans i grupp på cirka 6-10 personer träffas för att diskutera ett speciellt område. I vårt fall "FRAMTIDENS HEMTJÄNST".

Att visa intresse för att delta i en eventuell fokusgrupp om framtidens hemtjänst är **naturligtvis helt frivilligt** men finns intresse av att delta så skriv ert namn och telefonnummer nedan.

Namn:

—

Tfn:

—

TACK FÖR DIN MEDVERKAN