



PROJEKTRAPPORT

”Hjälp?!”

Hemtjänststudie i ordinärt boende ur ett
medborgarperspektiv

Kvalitetsnätverket
”Gränslös”

Deltagande kommuner:

Gislaved Gnosjö Svenljunga Tranemo Värnamo

Utskriftsdatum: 2006-11-09

Innehållsförteckning

1	Projektbeskrivning	3
1.1	Bakgrund	3
1.2	Hemtjänst i ordinärt boende – lagreglering	3
1.3	Mål och syfte	4
1.4	Metod och avgränsning	5
2	Sammanfattning	6
3	Information till allmänheten	7
3.1	Utgångspunkt och beskrivning	7
3.2	Analys avseende informationsbroschyr om ”hemtjänst/hemvård”	7
3.3	Förslag till åtgärder	9
3.4	Analys av kommunernas information om ”hemtjänst/hemvård” på hemsidan	10
3.5	Förslag till åtgärder	11
3.6	Information om ”hemtjänst/hemvård” via uppsökande verksamhet	12
3.7	Analys och förslag till åtgärder	12
4	Hemtjänstens omfattning	12
4.1	Utgångspunkt och beskrivning	12
4.2	Analys	17
4.2.1	<i>Relation mellan särskilt boende och hemtjänst</i>	17
4.2.2	<i>Antal beviljade timmar i hemtjänst</i>	17
5	Hemtjänstens innehåll	18
5.1	Utgångspunkt och beskrivning	18
5.2	Analys	19
5.3	Hemtjänstens innehåll i förhållande till taxekonstruktioner	21
5.4	Service- och/eller tjänstegarantier	22
5.5	Valfrihet	22
5.6	Dagverksamhet	22
5.7	Analys och förslag till åtgärder	24
6	Hemtjänstens avgifter	25
6.1	Utgångspunkt och beskrivning	25
6.2	Analys	30
6.3	Förslag till åtgärder	30
7	Hemtjänstens handläggningstider	31
7.1	Utgångspunkt och beskrivning	31
7.2	Analys och förslag till åtgärder	34
8	Bilagor	35
8.1	Hemtjänstens omfattning	36-37
8.2	Hemtjänstens innehåll	38-42
8.3	Hemtjänstens avgifter	
8.3.1	<i>Typfall</i>	43-47
8.3.2	<i>Avgiftsbeslut</i>	48-121
8.4	Hemtjänstens handläggningstider	122-126

1 Projektbeskrivning

1.1 Bakgrund

GRÄNSLÖS är ett jämförande kvalitetsnätverk i samverkan mellan kommunerna Gislaved, Gnosjö, Svenljunga, Tranemo och Värnamo, med uppdraget att ur ett brukar- och medborgarperspektiv ge underlag och tips för att förbättra kvaliteten i de deltagande kommunernas verksamheter.

Jämförande kvalitetsnätverk har utvecklats genom samverkan mellan ett antal kommuner och Sveriges Kommuner och Landsting (www.skl.se). Syftet är att vidga möjligheterna till kvalitetsjämförelser mellan kommuner. Medborgarperspektivet är en bärande del av kvalitetsnätverkets arbete. Tanken är att kommunerna – och ytterst medborgarna – ska kunna bedöma kvaliteten på arbetet i den egna kommunen i förhållande till insatta medel, och kunna jämföra vad som görs i andra kommuner. Resultaten informerar respektive kommunledning om hur medborgarna kan tänkas uppleva kvaliteten på de kommunala tjänsterna och kommunens arbetssätt inom olika områden.

Kvalitetsnätverket GRÄNSLÖS har tidigare publicerat projektet ”Tillgänglighet, bemötande och svars kvalitet” 2006-04-12.

Denna rapport är resultatet av en jämförande studie av ”Hemtjänst i ordinärt boende”. Undersökningen har bedrivits som ett nätverksarbete och organiserats i form av en styrgrupp och en projektgrupp. I styrgruppen ingår företrädare för kommunernas politiska ledning och tjänstemannaledning och i projektgruppen tjänstemän från kommunledningen och verksamheterna i kommunerna.

GRÄNSLÖS startade sin undersökning om ”Hemtjänst i ordinärt boende” 2006-04-12.

Resultaten ska inte ses som ett försök att i något avseende rangordna kommunerna, utan kan förhoppningsvis genom att påvisa styrkor och svagheter på olika lösningar, inspirera deltagande kommuner att utveckla den egna verksamheten. Rapporten gör inga anspråk på att fånga alla frågor kring hemtjänst i ordinärt boende.

1.2 Hemtjänst i ordinärt boende – lagreglering

Kommunens uppgift att bedriva hemtjänstverksamhet i ordinärt boende regleras i Socialtjänstlagen (SoL).

I lagens kapitel med särskilda bestämmelser för olika grupper anges att socialnämnden ska verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden. En förutsättning för att äldre ska kunna leva ett självständigt liv är de olika insatser som socialtjänsten erbjuder i form av hemtjänst, dagverksamhet, trygghetslarm och matdistribution.

Lagen anger också att nämnden ska göra sig väl förtrogen med levnadsförhållandena i kommunen för äldre människor och i sin uppsökande verksamhet upplysa om socialtjänsten.

En central paragraf är den så kallade biståndsparagrafen som reglerar den enskildes rätt till bistånd: ”Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning och för sin livsföring i övrigt”.

Begreppet livsföring i övrigt avser alla de behov som den enskilde kan ha för att tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Här ingår bl a hemtjänst. Hemtjänsten kan delas in i uppgifter av servicekaraktär och uppgifter av omvårdnadskaraktär.

Med serviceuppgifter avses praktisk hjälp med hemmets skötsel, hjälp med inköp och andra viktiga ärenden. Matdistribution, som är hjälp med att få hem färdiglagad mat, är också en serviceuppgift.

Omvårdnadsuppgifter är de personliga insatser som behövs för att tillgodose fysiska, psykiska eller sociala behov. Insatserna kan handla om att kunna äta och dricka, klä sig, förflytta sig, sköta personlig hygien och dessutom ingår insatser för att bryta isolering och för att känna trygghet och säkerhet i hemmet.

Två av kvalitetsnätverkets kommuner, Svenljunga och Tranemo, ansvarar också för hemsjukvård i ordinärt boende. Västra Götalandsregionen (landsting) har med stöd av § 18 i hälso- och sjukvårdslagen och efter överenskommelse med kommunerna överlåtit sin skyldighet att erbjuda hemsjukvård till kommunerna.

1.3 Mål och syfte

Ofta förekommer synpunkter och åsikter på kommunens hemtjänst. Det kan gälla frågor som vad man kan få hjälp med och vad hemtjänsten kostar. Problematiken är känd för alla och finns i varje kommun. Samtidigt vet vi att dessa frågor har mycket stor betydelse för brukarnas upplevelse av kommunens hemtjänstservice. Hemtjänsten är en stor och viktig del av den kommunala verksamheten och ett område där kostnads- och kvalitetsfrågor ofta diskuteras. Det är utan tvekan en mycket viktig kvalitetsfråga för de kommunala verksamheterna.

Målet med undersökningen är att starta ett förbättringsarbete i kommunerna. Styrgruppen anser det väsentligt att ur ett kommunledningsperspektiv undersöka hur lika eller olika kommunernas hemtjänst i ordinärt boende är, detta för att ta lärdom av varandra i olika frågeställningar rörande hemtjänst dels ur ett kundperspektiv dels ur ett för medborgarna ekonomiskt perspektiv. Undersökningen kan även visa på om kommunerna tolkar SoL på likartat sätt.

Projektgruppens utgångspunkt är att få relevanta mått, både kvantitativa och kvalitativa, för kommunvisa jämförelser.

Syftet är att samla goda exempel med avseende på undersökningens olika delar som vägledning för att höja kvaliteten av hemtjänst i ordinärt boende samt att se sina egna svagheter och hämta inspiration från andra kommuner.

1.4 Metod och avgränsning

Rapporten består av fem delar:

1. Information till allmänheten
2. Hemtjänstens omfattning
 - Omfattning i förhållande till antalet äldre.
 - Antal brukare i förhållande till antal invånare fördelat i åldersgrupperna 0-64 år, 65-79 år samt 80 år och äldre.

För de kommuner som bedriver hemsjukvård (Tranemo och Svenljunga) görs samma jämförelse. Antal personer med dagverksamhet och särskilt boende har också registrerats.

3. Hemtjänstens innehåll
 - Vad kan jag som enskild få hjälp med?

Jämförelse av vad kommunerna erbjuder som insatser och som ingår i hemtjänsttaxan, är tjänst med egen taxa inom och utom maxtaxan, tillhandahålls kostnadsfritt av kommunen eller att tjänsten inte erbjuds alls.

4. Hemtjänstens avgifter

Fem verklighetsbaserade ”typfall” har jämförts avseende vad personen/personerna ifråga betalar för exakt samma hemtjänst i de olika kommunerna.
5. Hemtjänstens handläggningstider

Handläggningstid (från ansökan, via beslut till verkställighet), förebyggande insatser.

Det är omöjligt att ta fram en "sann" och heltäckande bild av verksamhetens kvalitet avseende hemtjänst i ordinärt boende med ett par mått. Måtten ska ses som indikationer på att det finns skillnader mellan kommunerna. Dessa skillnader kan sedan ges olika förklaringar.

Förväntningen är att jämförelserna ska ge kommunledningarna och verksamheterna möjlighet att ställa intressanta frågor snarare än att jämförelserna i sig ska ge definitiva svar. Nyckeltal innebär en förenklad beskrivning av verksamheter som ofta är mycket komplex. Det är analyser och diskussioner om olikheter i nyckeltal som förväntas kunna utveckla styrning och arbetsmetoder.

I denna undersökning har vi valt att inte fråga brukarna vad de tycker om hemtjänsten i kommunen eftersom det finns undersökningar i de olika kommunerna och risken för ”enkättrötthet” hos brukaren ansågs vara stor. Vi har inte heller valt att jämföra personaltäthet för utförande av hemtjänst i ordinärt boende.

Samtliga kommuner har olika former av frivilliginsatser inom äldreomsorgen, exempelvis väntjänst och/eller frivilligarbetare. Dessa ingår inte i undersökningen eftersom den är inriktad på den kommunala hemtjänsten.

I undersökningen har begreppet ”biståndshandläggare” använts som ett samlingsnamn.

2 Sammanfattning

Denna undersökning omfattar de fem kommunernas hemtjänst i ordinärt boende och är uppdelad i fem delar; information till allmänheten, hemtjänstens omfattning; hemtjänstens innehåll, hemtjänstens avgifter och hemtjänstens handläggningstider.

Samtliga kommuner utom Värnamo har skriftligt informationsmaterial om hemtjänsten. Informationen är överlag tydlig och ger beskrivningar av såväl personlig omvårdnad som serviceinsatser. Det skriftliga materialet är överlag tryckt på enkelt skrivpapper och saknar fyrfärgstryck.

Fyra av fem kommuner informerar om hemtjänsten på kommunens hemsida. Tranemo kommuns hemsida saknar sådan information. Tillgängligheten till informationen är god samtidigt som såväl läsbarheten som förståelsen är hög med undantag för informationen om hemtjänstens avgifter.

Hemtjänstens omfattning varierar mellan kommunerna. I åldersgruppen 65 år och äldre har 9,1 % hemtjänst i Gislaved mot 6,4 % i Svenljunga.

Antal beviljade timmar per individ och månad för gruppen 65 år och äldre varierar från 22,7 i Värnamo upp till 34,2 i Gnosjö.

Det finns strukturella skillnader i kommunernas riktlinjer beträffande innehållet i hemtjänsten. Av de 19 insatser som undersökningen omfattar ingår hela 89 % i hemtjänsten i Svenljunga och Gnosjö. Värnamo ligger lägst med 79 %. Gnosjö erbjuder flest insatser avgiftsfritt (5 st) och Tranemo erbjuder minst insatser avgiftsfritt (1 st). Tranemo och Gislaved har flest insatser som ingår i hemtjänsttaxan.

Trots att lagstiftaren genom att införa detaljregler om avgiftssättningen inom hemtjänsten visar undersökningen att kommunernas avgifter varierar kraftigt. I Tranemo debiteras hemtjänstavgiften per hushåll. Övriga kommuner debiterar per person. Denna skillnad i taxekonstruktion innebär att ett pensionärspår med betalningsförmåga över högkostnadsskyddet, som är ett av fem autentiska typfall i undersökningen, betalar mer än dubbelt så mycket för sin hemtjänst i Svenljunga som i Tranemo.

Genom att beräkna ett fiktivt bostadstillägg för pensionär, BTP, får två av typfallen ett avgiftsutrymme i Gnosjö samtidigt som typfallen saknar avgiftsutrymme i övriga kommuner.

I delstudien om handläggningstider konstateras att ingen kommun har anmärkningsvärt långa tider. Tranemo, som är den enda kommunen som har kombinationstjänster med biståndsbedömning och arbetsledning i samma befattning med decentraliserad placering, har genomgående längre handläggningstider.

3 Information till allmänheten

3.1 Utgångspunkt och beskrivning

Information om kommunernas hemtjänst är av stor betydelse för kommunens medborgare. Syftet med informationen är att den ska nå breda grupper och vara begriplig. Äldre och deras anhöriga ska informeras om verksamheter som socialtjänsten bedriver i syfte att ge vård och omsorg.

Kommunernas informationsbroschyrer avseende hemtjänst/hemvård har jämförts. Dessutom har hemsidorna rörande hemtjänst granskats och jämförts. Styrkor och svagheter i informationsinnehållet av kommunernas informationskanaler till allmänheten har därmed framkommit.

Kommunmedborgaren får information via broschyrer eller utskrift från hemsidan om hemtjänsten som delas ut i samband med förfrågan eller ansökan om hemtjänst.

Det är inte lätt att i en informationsbroschyr eller på hemsidan i klartext och innehållsmässigt informera om hemtjänst. Hemtjänst är ett stort begrepp där lagar, regler, riktlinjer samt den enskildes behov styr verksamheten.

3.2 Analys avseende informationsbroschyr om "hemtjänst/hemvård"

Samtliga kommuner i undersökningen, utom Värnamo, har ett skriftligt informationsmaterial. Övriga kommuner har en inledning som beskriver att det är kommunerna som har ansvaret för att hjälpa och stötta de kommunmedborgare som inte själva klarar sin dagliga livsföring.

Innehållsmässigt är variationen liten i de olika kommunernas informationsbroschyrer. Samtliga kommuner som har en broschyr informerar i denna om personlig omvårdnad i form av hygien, städning, tvätt, inköp, mathantering, hemsjukvård, färdtjänst, riksfärdtjänst och vart man ska vända sig för att få hjälp. Gislaved, Gnosjö och Tranemo informerar om möjligheten att få hjälp med på- och avklädning. Gislaved, Gnosjö och Svenljunga informerar om trygghetslarm, ledsagarservice, avlösning för anhöriga, bostadsanpassning, dagcentralverksamhet och tekniska hjälpmedel.

Gislaved, Svenljunga och Tranemo har kommunvapnet på framsidan av broschyren. Gislaved har föreställande bilder till rubrikerna i informationen, även Gnosjö har lagt in bilder till texten i broschyren.

De jämförande broschyrernas kvalitet varierar i såväl innehåll som val av material, färg och form för de olika kommunerna. Överlag är materialet enkelt skrivpapper, tryckt på vitt brevpapper med svart text och i några fall med fram- och baksidan på färgat brevpapper. Vid en kort jämförelse med kommunernas övriga informationsbroschyrer t ex inom tekniska och kultur/fritidens verksamheter är deras broschyrer överlag av bättre papperskvalitet samt med flerfärgstryck. Kan detta vara en kvalitetsbrist inom äldreomsorgen att inte satsa på ett likvärdigt kvalitativt informationsmaterial? Anses informationsmaterial hos kommunernas äldreomsorg som något "onödigt ont" som inte ska få kosta?

Kommentarer om informationsspridning via broschyrer fördelat på de olika kommunerna

Gislaved

Det görs inga riktade utskick av informationsbroschyrer. När kommunen har informationsmöten och föreläsningar till allmänheten om hemtjänst delas broschyrer ut till dem som vill ha. Dessutom skickas informationsbroschyren när någon hör av sig och begär ansökningshandlingar eller bara söker information.

Gnosjö

Broschyr skickas endast ut efter önskemål. Kommunen håller regelbundet "Öppet hus" om äldreomsorg där information ges och det bl a PRO och SPF inbjuds. Samarbete sker med primärvården där kommunens information finns med i mötet med medborgaren. Information sker även via lokaltidning.

Svenljunga och Tranemo

Det görs inga riktade utskick av informationsbroschyrer men när kommunen anordnar informationsmöten och föreläsningar i äldrefrågor delas broschyrer ut till dem som önskar. Dessutom skickas informationsbroschyren när någon hör av sig och begär ansökningshandlingar eller bara söker information.

Värnamo

Värnamo har under tiden detta projekt framtagits inget tryckt material om hemtjänst. Vid förfrågan skickar kommunen ut utskrift från hemsidan till dem som önskar information. Kommunen håller på att utarbeta nytt informationsmaterial. Information sker via informella kontakter. Primärvården är en samarbetspartner som informerar till viss del om den kommunala hemtjänsten.

Styrkor i informationsbroschyerna

Gislaved

Broschyren är sidnummerindelad. Kommunen informerar om lantbrevbärarservice och om personuppgiftslagen. Namn på biståndshandläggare fylls i för hand innan utlämnandet av broschyren. Positivt är att Gislaved informerar om att kommunmedborgaren kan få ett tillfälligt hjälpbehov tillgodosett.

Gnosjö

Kommunen informerar i sin broschyr om vilka lagar som gäller för att få hjälp. Där kommer ordet bistånd in som i lagen berättar vad det innebär. Gnosjö beskriver utförligt att "Så här gör Du" för att ansöka om hjälp i hemmet. Gnosjö har i sin broschyr förtryckt namn på biståndsutredaren.

Svenljunga

I broschyren finns en innehållsförteckning med sidnummerindelning som kan vara till hjälp i sökandet efter rätt hjälp. Kommunen informerar om att beslutet kan överklagas och om när vårdplanering äger rum och vad detta innebär.

Tranemo

Kommunen har i sin broschyr "kringinformation" om vad som inte ingår i hemvården, "om du vill ha förändringar av hjälpen, om du inte är hemma och vad som händer om vårdpersonal är sjuk eller har semester". Viss information ges även om vårdpersonal, "vem de är anställda av, gåvor, raster, tystnadsplikt och kontaktmannaskap".

Tranemo och Gislaved

Tranemo och Gislaved har en karta med platserna där särskilt boende och/eller hemvårdsgrupper är placerade.

Samtliga kommuner med tryckt informationsbroschyr

Samtliga kommuner informerar om vad hemtjänst kan innehålla, om möjligheten att få daglig mat hemkörd och hemsjukvård. Samtliga kommuner har använt ordet "Hemtjänst" eller "Hemvård" och förklarat vad det innebär.

Svagheter i informationsbroschyerna

Gislaved

I informationsbroschyren sägs att om hjälpbehovet ändras så är det vårdbiträdet som kontaktar biståndshandläggaren, det egna ansvaret kommer inte fram. Det kan upplevas som att vårdbiträdet bestämmer över vilken hjälp den enskilde brukaren ska ha. Under rubriken "Inköp och matlagning" finns inte matlagning förklarat. Under rubrik "Hemhandling" finns inte förklarat vad detta innebär.

Svenljunga och Tranemo

Det finns telefonnummer men inte namn på den biståndshandläggare man ska kontakta.

Svenljunga och Gislaved

Kommunerna informerar inte om sekretessen.

Gnosjö, Svenljunga och Tranemo

Kommunerna beskriver inte sina taxor i samband med informationen om hemtjänst. Tranemo och Svenljunga har separat informationsmaterial för detta.

Gislaved, Svenljunga och Tranemo

Kommunerna saknar information om vad ordet bistånd innebär och vad SoL säger.

3.3 Förslag till åtgärder

- Vid införande/översyn av informationsbroschyr avseende hemtjänst bör medborgare/brukare vara med och ha synpunkter på hur man informerar skriftligt, såväl vad det gäller storlek och stil på text, som ordval för att beskriva verksamheten. Bistånd, behovsprövning och särskilt boende är exempel på ord som kan vara svåra att förstå. Viktigt kan också vara att all information ges i en och samma broschyr så att både innehållet om hemtjänsten och kostnaden finns med.
- Informationsmaterial framställt av kommunen bör ha samma kvalitet pappersmässigt som layoutmässigt oavsett vilken information som ges. Detta torde skapa trovärdighet och kvalitet för kunden och kommunmedborgarna. Det är även viktigt att broschyrerna är uppdaterade och synkroniserade med övrig informationsverksamhet i kommunen (exempelvis hemsida)
- Hänvisning till kommunernas hemsida borde finnas.
- I övrigt – se avsnittet "Svagheter i informationsbroschyerna" ovan.

3.4 Analys av kommunernas information om "hemtjänst/hemvård" på hemsidan

Samtliga kommuner, utom Tranemo, informerar utförligt om hemtjänst/hemvård via kommunernas hemsidor.

Kommentarer om information på hemsidan fördelat på de olika kommunerna

Gislaved

Ingen förklaring ges om vad personlig omvårdnad innebär. Det är positivt att ansökningsblankett finns för utskrift.

Gnosjö

Exempel saknas på vad personlig omvårdnad innebär. Kringinformation om städ och inköp saknas. Namn på biståndshandläggare överensstämmer inte med broschyren. Fyllig information ges men obegriplig att tyda för den enskilde medborgaren.

Positivt är att Gnosjö har en mycket tydlig information vilka som är biståndshandläggare. Information finns dock inte om att det är till dem man ska vända sig.

Svenljunga

Informationen är otydlig om vem medborgaren/brukaren ska vända sig till vid ansökan eller förfrågan. I informationen står att ansökan görs till socialnämnden dock utan adress.

På hemsidan beskrivs tydligt att kommunen hjälper till med personlig omvårdnad och vad det innebär men skriver i nästa mening att för att få hjälp med inköp, tvätt och städning ska den enskilde ha betydande svårigheter att själv utföra detta. Här verkar det som om kommunen skiljer på behovet av hjälp.

Ansökningsblankett om hemtjänst saknas.

Ett plus för Svenljunga kommun är att de länkat till vårdcentral och patientnämnd. Hemsidan kan också ändras till större storlek textmässigt vilket är bra för vissa funktionshindrade.

Synpunkts- och klagomålshantering finns i kommunen men det finns inte någon länk från sidan för Vård- och omsorg kopplad till denna.

Tranemo

Tranemo kommun saknar helt information om hemtjänst/hemvård på hemsidan. Det finns en åsiktshantering i kommunen, men det finns inte någon länk från sidan för Vård- och omsorg kopplad till denna.

Värnamo

Att informationen om hemtjänst ligger under rubriken familj och ekonomi kan ur ett kundperspektiv ses som ologiskt.

Ett plus för Värnamo är att det går att få stor text vilket underlättar för vissa funktionshindrade, samt att ansökningsblankett för utskrift finns och synpunktshandlingen är länkad till informations-sidan för hemtjänst.

Styrkor för samtliga kommuner med information på hemsidan

Information ges om vad man kan få hjälp med. Informationen på kommunernas hemsidor är lätt att läsa och förstå.

Svagheter för samtliga kommuner med information på hemsidan

Information om avgifter är svåra att förstå i samtliga kommuner. Nivåindelning finns men inte information om vad nivåerna innebär. Bistånd, behovsprövning och särskilt boende är exempel på ord som kan vara svåra att förstå.

3.5 Förslag till åtgärder

- Är det rimligt att kommunerna ska ha så krångliga taxekonstruktioner för hemtjänst? Det kostar ju kommunerna en del att hantera detta. Vad blir mellanskillnaden?
- För att den enskilde medborgaren lätt ska kunna se vad en eventuell hemtjänst kostar bör det finnas en uträkningsmall för taxan i systemet. Det borde finnas en "simuleringsmodell" på hemsidan så att kunden själv skulle kunna räkna ut ungefärlig kostnad för hemtjänst.
- Som ett förslag till utveckling för kommunernas hemsida för information om hemtjänst vore det ur ett medborgarperspektiv lämpligt att ansökan kan göras via webben, för att undvika och eller förenkla pappershanteringen.
- Broschyrmaterial bör finnas på Internet för utskrift som överensstämmer med det broschyrmaterial man får hemsänt från kommunen. Det är även viktigt att det finns rutiner för att uppdatera hemsidan.
- I informationen på hemsidan ska möjlighet finnas till länkning i texten till annan information och till telefonnummer.
- En ordlista på svårare ord vore ett hjälpmedel till besökaren på hemsidan.
- En frågelåda med "vanliga frågor" är ett bra redskap för besökande på hemsidan.
- En organisatorisk fråga är om organisationen vill ha telefonsamtal direkt till ansvarig handläggare eller om det ska gå genom växel. Kommunerna bör ha medborgarfokus och ta reda på brukarnas behov, krav och önskemål.

Vi som arbetat med denna undersökning är inte övertygade om att den äldre generationen använder Internet i dagsläget. I framtiden kommer troligen fler äldre att använda sig av Internet för att söka information.

3.6 Information om "hemtjänst/hemvård" via uppsökande verksamhet

Kommunerna har en lagstadgad skyldighet att bedriva uppsökande verksamhet vilket framgår av lagtexten nedan.

SoL 3 kap. 4 §

"Socialnämnden skall i den uppsökande verksamheten upplysa om socialtjänsten och erbjuda grupper och enskilda sin hjälp. När det är lämpligt skall nämnden härvid samverka med andra samhällsorgan och med organisationer och andra föreningar".

SoL 5 kap. 6 §

"Socialnämnden ska göra sig väl förtrogen med levnadsförhållandena i kommunen för äldre människor samt i sin uppsökande verksamhet upplysa om socialtjänstens verksamhet på detta område. Kommunen ska planera sina insatser för äldre. I planeringen skall kommunen samverka med landstinget samt andra samhällsorgan och organisationer".

3.7 Analys och förslag till åtgärder

Det är väldigt liten uppsökande verksamhet som bedrivs i kommunerna.

Svenljunga och Tranemo bedriver uppsökande verksamhet i form av att man bjuder in 75-åringarna i kommunen till informationsmöte. Övriga kommuner har inte prioriterat eller har utrymme i dagsläget för uppsökande verksamhet.

- Kommunerna bör överväga formerna för hur den lagligt reglerade uppsökande verksamheten med informationsskyldighet om socialtjänst ska bedrivas.
- Att inbjuda 75-åringarna, så som Tranemo och Svenljunga gör är ett bra förslag till metod för informationsöverföring. Ett tips vid inbjudan är att göra som Tranemo, alla som kommer får en gåva t ex halkskydd. Arrangera gärna tillsammans med vårdgrannar och intresseorganisationer.
- Vid riktade utskick om inbjudan till informationsdag rekommenderas att inbjudningarna sker på ett vackert vykort istället för på ett av kommunens brevpapper. Naturligtvis ska det synas att det är ett kort skickat från kommunen.

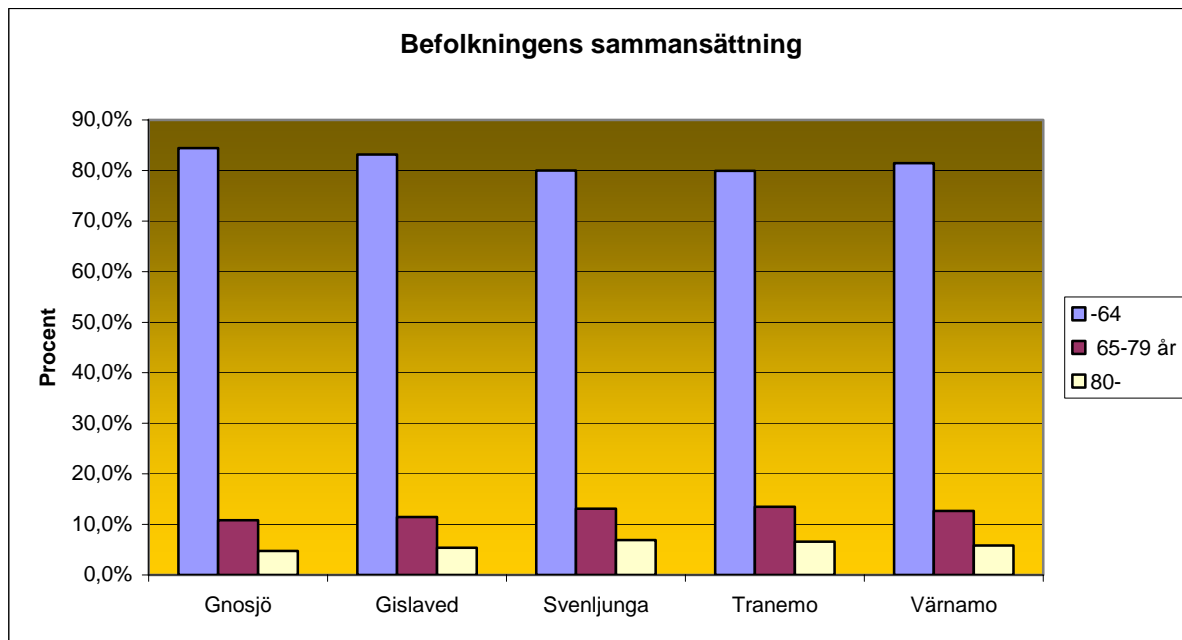
4 Hemtjänstens omfattning

4.1 Utgångspunkt och beskrivning

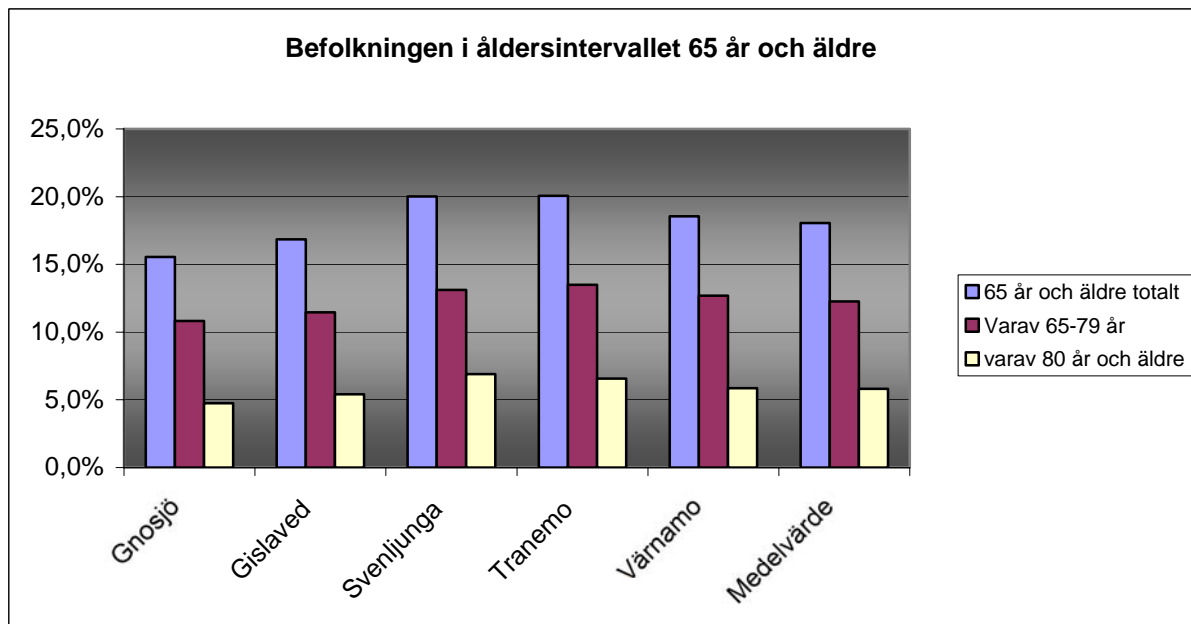
För att få en uppfattning om hemtjänstens omfattning i kommunerna Gislaved, Gnosjö, Svenljunga, Tranemo och Värnamo har statistik hämtats från Statistiska centralbyrån – SCB. SCB hämtar uppgifter om äldreomsorgen per den 1 oktober respektive år. Nedanstående statistik är baserad på sammanställning per 2005-10-01 (befolkningssiffrorna för Tranemo och Värnamo är per 2005-12-31).

Befolkningens sammansättning

Andelen äldre i respektive kommun har stor betydelse vid en jämförelse av de olika kommunernas äldreomsorg och dess omfattning då det i huvudsak är dessa grupper som avgör den volymen äldreomsorg som bedrivs i kommunerna.



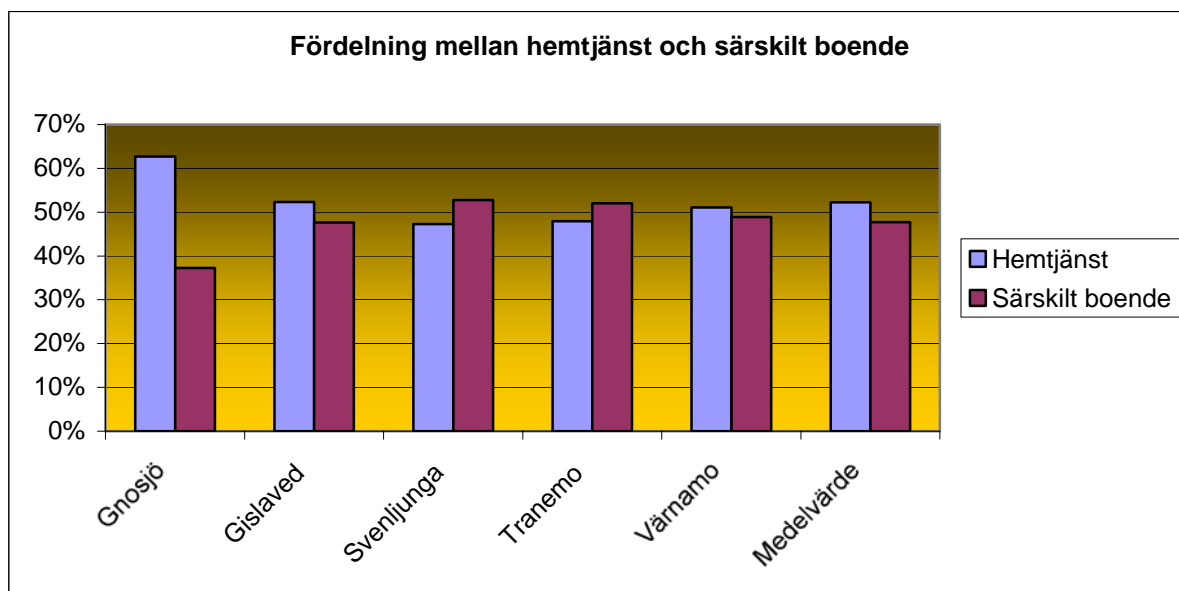
Vid första anblicken verkar skillnaderna i åldersstruktur inte speciellt stora. Men om vi koncentrerar oss till grupperna på 65 år och äldre ser vi att det finns skillnader mellan kommunerna i förutsättningarna för att driva äldreomsorg.



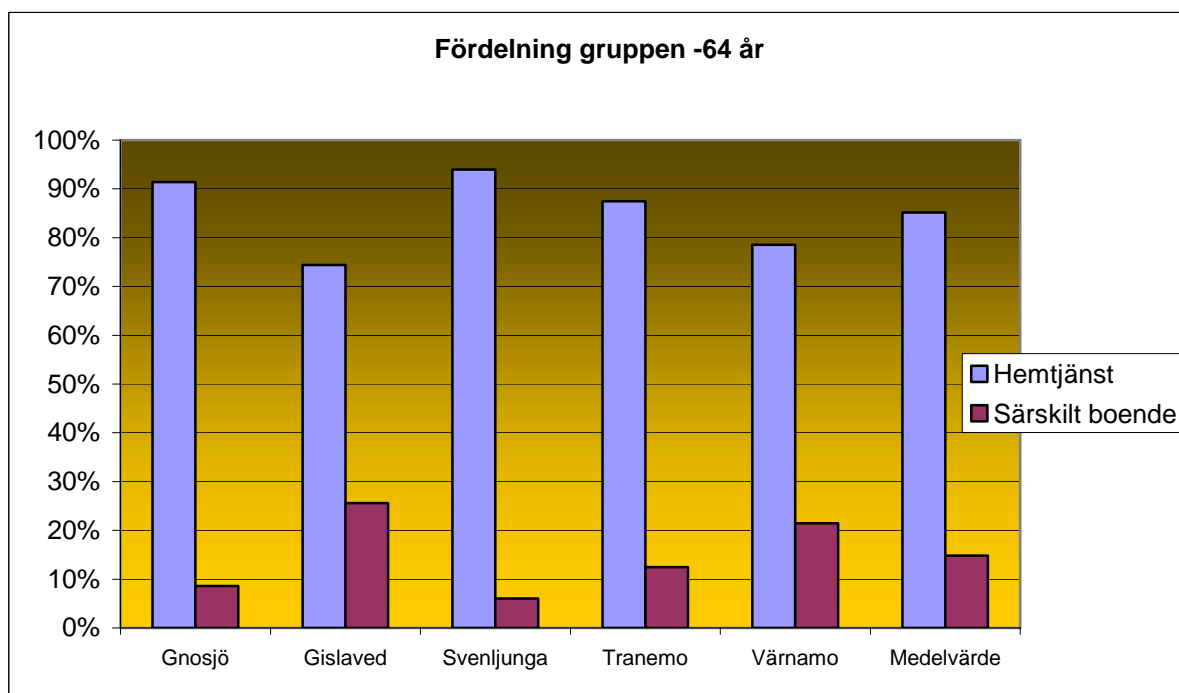
För att tydligare illustrera förutsättningarna för äldreomsorgen har vi valt att jämföra personerna i grupperna 65 år och äldre separat. Av ovanstående diagram framgår att Gnosjö och Gislaved har procentuellt sett färre personer i åldersgruppen 65 år och äldre om man jämför med gruppens medelvärde. De kommuner som har fler äldre, relativt sett, är framförallt Svenljunga och Tranemo.

Relation mellan särskilt boende och hemtjänst

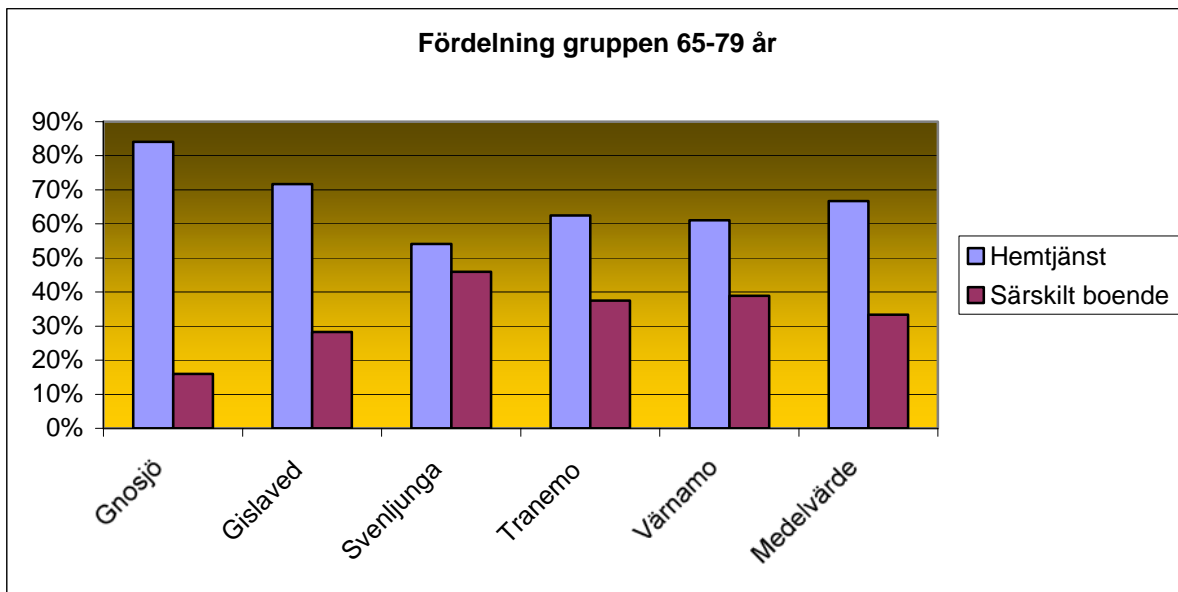
Omfattningen på den hemtjänst som bedrivs är en strukturell konsekvens av vilka politiska ställningstaganden som görs för hela äldreomsorgen. Därför ska vi titta på hur fördelningen mellan hemtjänst och särskilt boende ser ut för de fem ingående kommunerna.



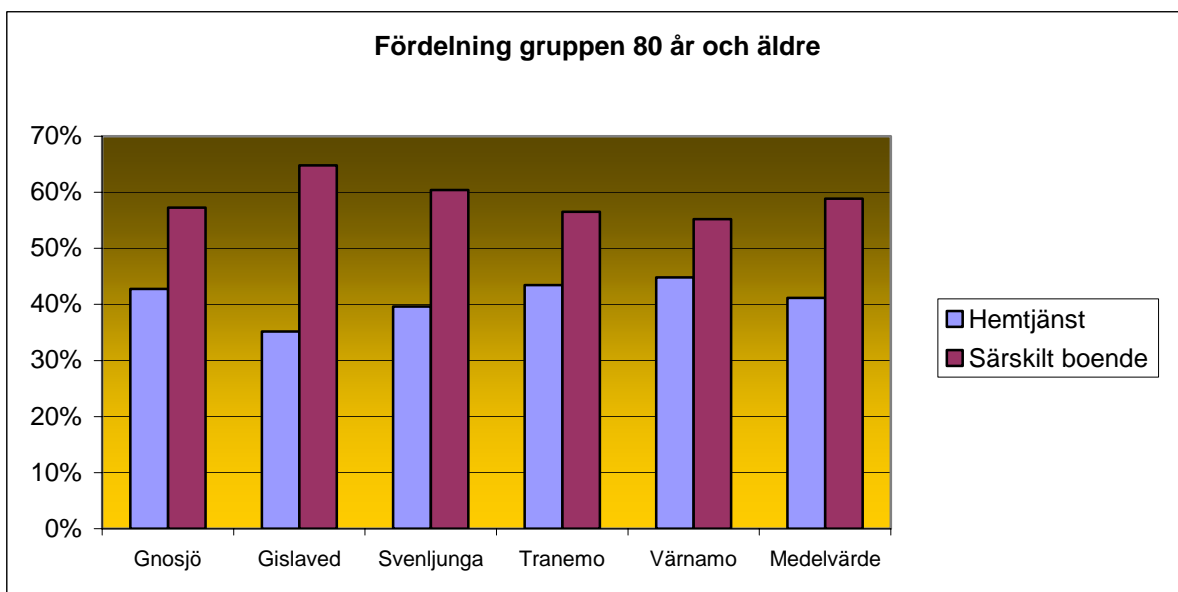
Sett för befolkningen totalt i kommunerna rör sig de flesta kommunerna runt gruppens medelvärde med relativt små variationer. Undantaget är Gnosjö som bedriver en hemtjänst i betydligt större omfattning än övriga kommuner. I hemtjänsten ingår även personer boende i seniorboende eller motsvarande. Detta är särskilt tydligt för Gnosjö som har omdefinierat 35 lägenheter från särskilt boende till seniorboende.



I åldersgruppen -64 år ser vi att Gislaved (32 personer) och Värnamo (15 personer) använder sig av särskilt boende i relativt stor omfattning.

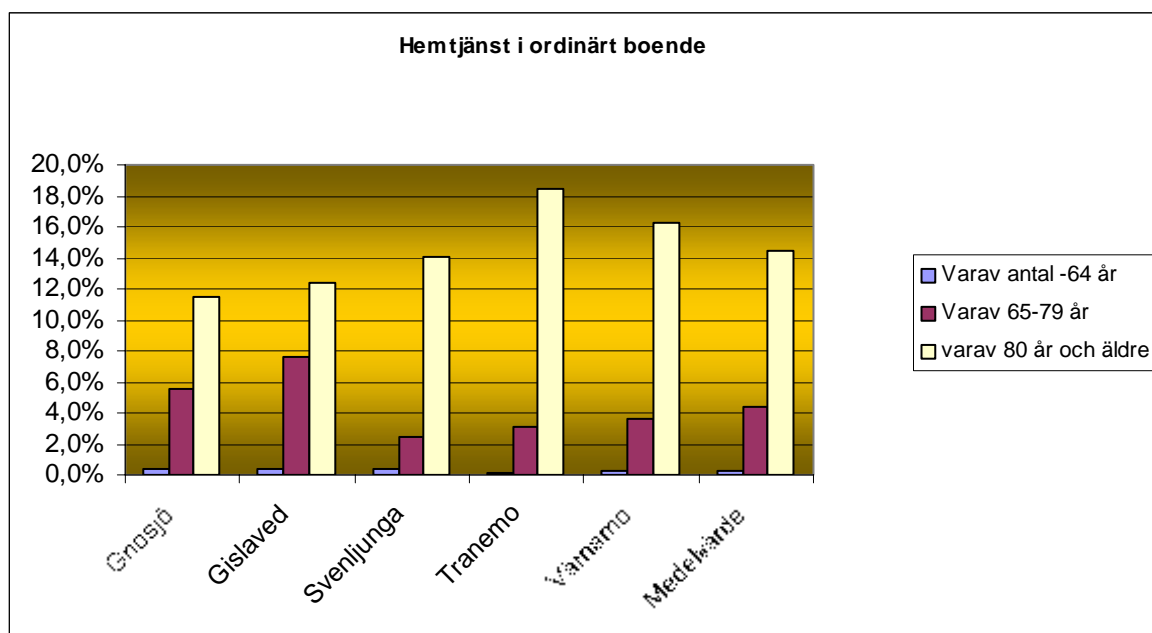


För åldersgruppen 65-79 år har Gnosjö och Gislaved använt sig av hemtjänst i stället för särskilt boende som insats om man jämför med medelvärdet för kommungruppen. Svenljunga är den kommun av de övriga som mest avviker från medelvärdet när det gäller särskilt boende i åldersgruppen.



I gruppen 80 år och äldre är Gislaved den kommun som i störst omfattning använder sig av de särskilda boendeformerna.

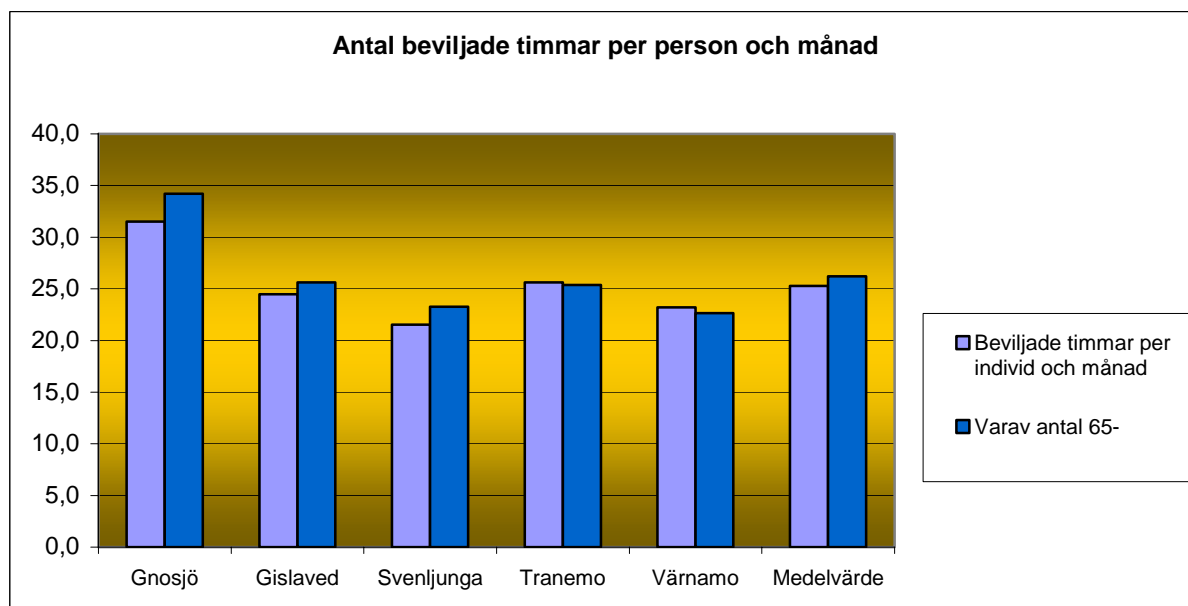
Hemtjänst i ordinärt boende



Ovanstående diagram ger svar på frågan hur stor del av befolkningen som har hemtjänst. Befolkningen är indelad i åldersgrupperna "upp till 64 år", "65-79 år" samt "80 år och äldre".

Antal beviljade timmar i hemtjänsten

Det mått som säger mest är antalet beviljade timmar per individ som får hemtjänst. Enligt nedanstående diagram beviljar Gnosjö kommun flest timmar per individ totalt sett men även flest timmar per individ för åldersgruppen över 65 år.



Gislaved befinner sig nära medelvärdet totalt men ligger under i båda de analyserade ålderskategorierna.

Svenljunga är den kommun som har den lägsta biståndsbedömningen i antal timmar per individ och månad.

4.2 Analys

4.2.1 Relation mellan särskilt boende och hemtjänst

Jämförelsen mellan kommunerna visar att Gnosjö, relativt sett, är den kommun som använder sig av mest hemtjänst särskilt i gruppen 65-79 år. Det är även Gnosjö som har lägst andel särskilt boende för åldersgruppen 65-79 år.

Gislaved ligger totalt nära medelvärdet för gruppen. Avvikelseerna består i att man i betydligt högre omfattning än övriga kommuner använder särskilt boende i grupperna -64 år samt 80 år och äldre. I gruppen 65-79 år ligger hemtjänstinsatserna klart över medelvärdet.

Svenljunga har en totalt sett högre andel individer i särskilt boende mot den volym som finns i hemtjänsten. Hemtjänsten är den överlägset största vårdformen i gruppen -64 år och avviker klart från genomsnittet medan det särskilda boendet har en högre andel än medelvärdet i gruppen 65-79 år. I de äldre åldrarna ligger Svenljunga i linje med medelvärdet för de fem kommunerna.

Tranemo är den kommun som ligger mest i linje med medelvärdet för samtliga tre åldersgrupper.

Gislaved och Värnamo har en särskilt stor andel i gruppen -64 år som bor i särskilt boende. Alla fem kommunerna har anledning att särskilt analysera boendeformerna för personer under 64 år som har särskilt boende eller hemtjänst.

Med tanke på att åldersgruppen 90- kommer att öka framöver vore det önskvärt att SCB gjorde en särskild grupp i sin statistikinsamling.

4.2.2 Antal beviljade timmar i hemtjänst

När det gäller antalet biståndsbedömda timmar per individ och månad ligger Gnosjö och Tranemo i topp. För Gnosjös del kan detta antas samvariera med att man har klart mindre andel särskilt boende än de övriga kommunerna.

5 Hemtjänstens innehåll

5.1 Utgångspunkt och beskrivning

I delundersökningen ”Hemtjänstens innehåll” är målet att försöka beskriva vad man som enskild kan få hjälp med och göra en jämförelse av vad kommunerna erbjuder som insatser. Dessutom görs en jämförelse mellan vad som ingår i hemtjänsttaxan, är tjänst med egen taxa inom och utom max-taxan, tillhandahålls kostnadsfritt av kommunen eller att tjänsten inte erbjuds alls.

Det är alltid det individuella behovet och om detta bedöms ingå i begreppet skälig levnadsnivå som avgör om en insats ska beviljas eller inte. Varje kommun har framtagna riktlinjer för hemtjänstens innehåll. Det bör dock poängteras att riktlinjerna enbart ger biståndshandläggaren en utgångspunkt för beslutsfattandet.

Undersökningen har genomförts genom intervjuer med två biståndshandläggare i varje kommun. Dessa har utifrån ett antal insatser, fått besvara frågan om insatsen ingår i hemtjänsttaxan, om kommunen erbjuder insatsen gratis eller om man inte alls tillhandahåller insatsen. Svaret har då getts utifrån hur riktlinjer i den enskilda kommunen ser ut.

Insatserna som ingår i undersökningen är följande:

- Personlig omvårdnad
- Städning
- Fönsterputs
- Tvätt
- Matdistribution (av matlådor) exklusive mat
- Matlagning (i den enskildes bostad)
- Avlösning i hemmet
- Regelbunden ledsagarservice enligt Sol
- Dagligvaruinköp
- Ärenden såsom apotek, post m m
- Promenader
- Fotvård, Professionell
- Hårvård, Professionell
- Trygghetslarm
- Trygghetsringning/telefonservice
- Dagverksamhet
- Färdtjänst
- Tekniska hjälpmedel/personliga
- Gräsklippning/snöskottning




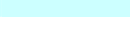
5.2 Analys

Det är i fyra delar som det är intressant att jämföra skillnader och likheter:

1. Insatser omfattas av maxtaxan
2. Insatser som erhålls mot egen taxa utanför maxtaxan
3. Insatser, som tillhandahålls gratis
4. Insatser, som inte tillhandahålls alls

Tabellen beskriver hur de olika kommunernas upplägg ser ut i relation till varandra.

Kommunernas hantering	Gislaved	Svenljunga	Tranemo	Värnamo	Gnosjö
Personlig omvårdnad					
Städning					
Fönsterputs					
Tvätt					
Matdistribution (av matlådor) ex mat					
Matlagning i den enskildes bostad					
Avlösning i hemmet					
Regelbunden ledsagarservice enligt SoL					
Dagligvaruinköp					
Ärenden såsom apotek, post mm					
Promenader					
Fotvård Professionell					
Hårvård Professionell					
Trygghetslarm					
Trygghetsringning/telefonservice					
Dagverksamhet					
Färdtjänst					
Tekniska hjälpmedel Personliga					
Gräsklippning/Snöskottning					

	Tjänster som faller inom maxtaxan
	Tjänst med egen taxa utom maxtaxan
	Tillhandahålls avgiftsfritt av kommunen
	Kommunen erbjuder ej denna tjänst

Vi kan konstatera att det finns en förhållandevis stor samstämmighet kring de grundläggande behoven (personlig omvårdnad, städning, matlagning, ledsagarservice, dagligvaruinköp, ärenden, promenader och trygghetslarm) som ingår i hemtjänsten, även om det finns skillnader i insatsernas frekvens, men att respektive kommuns uppfinningsrikedom avseende taxekonstruktion inom ramen för maxtaxan gör att det utifrån ett brukarperspektiv kommer att uppfattas helt olika.

En samstämmighet mellan kommunernas synsätt finns på följande områden:

Professionell fotvård och hårvård tillhandahåller man inte och dagverksamheten tillhandahålls gratis i samtliga kommuner.

Färdtjänsten, som ju är ett eget lagområde, behandlas på samma sätt i alla kommunerna. Taxan är anpassad efter länstrafikens taxa för de kommuner som är i Jönköpings län. Svenljunga och Tranemo har egna taxekonstruktioner.

När det gäller insatser, som tillhandahålls mot egen taxa utanför maxtaxan är det Gnosjö och Svenljunga som har egen taxa för fönsterputsning och gräsklippning/snöskottning medan Värnamo inte erbjuder dessa tjänster alls!

De andra kommunerna har därutöver olika varianter: I Gislaved ingår fönsterputsning i hemtjänst-taxan medan snöskottning/gräsklippning inte erbjuds, liksom i Svenljunga etc, etc.

Ett insatsområde som kräver en särskild analys är ”avlösning i hemmet”. Följande riktlinjer gäller i de olika kommunerna:

Gislaved	30 timmar gratis avlösning per månad för alla anhörigvårdare som är över 65 år. I övrigt gäller hemtjänsttaxan.
Gnosjö	Avgiftsfritt ingen begränsning.
Svenljunga	10 timmar gratis avlösning per månad vid diagnostiserad demens. Därutöver gäller hemtjänsttaxan.
Tranemo	Ingår i hemtjänsttaxan. Individuell bedömning av avlösningsbehov.
Värnamo	20 timmars gratis avlösning per månad. I övrigt gäller hemtjänsttaxan.

I vår analys har vi gjort bedömningen att utgångspunkten är att ”avlösning i hemmet” ingår i hemtjänsttaxan för samtliga kommuner utom i Gnosjö, där insatsen tillhandahålls avgiftsfritt. När det gäller denna insats har de olika kommunerna fastställt sitt regelverk utifrån helt olika förutsättningar; Gislaved utgår från ålder på den som vårdar, Svenljunga utifrån den diagnos som brukaren har.

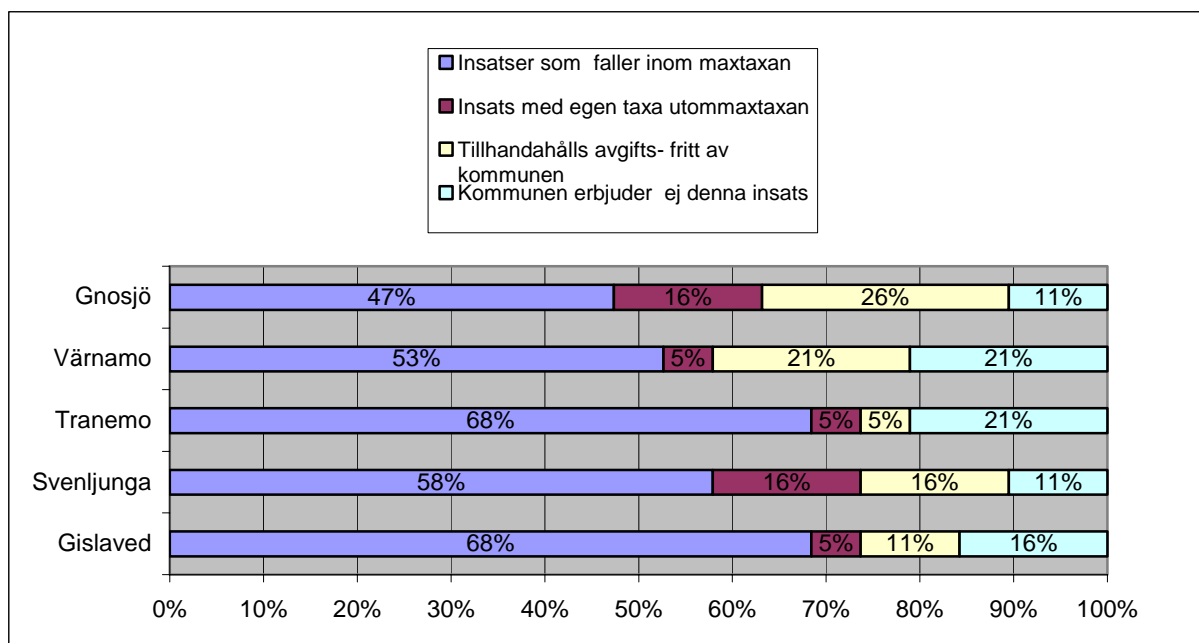
Regelbunden ledsagarservice tillhandahålls avgiftsfritt i Gnosjö. Trygghetsringning/telefonservice tillhandahålls avgiftsfritt i Värnamo och Gnosjö men ingår i hemtjänsttaxan i de andra kommunerna.

Kan vi se några strukturella skillnader mellan kommunernas synsätt?

Tranemo och Gislaved ligger i topp med att flest insatser ingår i hemtjänsttaxan, och Gnosjö har flest insatser som är helt avgiftsfria.

Frågan är om det är viktigast ur ett brukarperspektiv att man kan få hjälp med det man behöver eller vad/om man betalar för insatsen. Varför resonerar kommunerna olika när det gäller t ex gräsklippning/snöskottning och fönsterputsning?

5.3 Hemtjänstens innehåll i förhållande till taxekonstruktioner



	Insatser som faller inom maxtaxan	Insats med egen taxa utom maxtaxan	Tillhandahålls avgifts- fritt av kommunen	Kommunen erbjuder ej denna insats
Gislaved	68 %	5 %	11 %	16 %
Svenljunga	58 %	16 %	16 %	11 %
Tranemo	68 %	5 %	5 %	21 %
Värnamo	53 %	5 %	21 %	21 %
Gnosjö	47 %	16 %	26 %	11 %

Av tabellen framgår att Tranemo och Gislaved är de kommuner som har högst andel av insatserna, som ingår i maxtaxan, Värnamo och Gnosjö lägst. Gnosjö och Svenljunga har högst andel insatser med egen taxa. Värnamo och Gnosjö har högst andel med insatser som erbjuds avgiftsfritt. Värnamo ligger högst när det gäller att insatsen inte erbjuds alls.

Intervjuerna med biståndshandläggarna visar att det finns strukturella skillnader i de grundläggande riktlinjerna mellan kommunerna.

Svenljunga och Gnosjö är de kommuner som erbjuder flest av de insatser som ingår i undersökningen med 89 %. Värnamo ligger lägst med 79 %.

Gnosjö är den kommun som erbjuder flest tjänster avgiftsfritt. Värnamo och Tranemo är de kommuner som har störst andel insatser som inte erbjuds alls!

Av de insatser som ingår i intervjuunderlaget är Tranemo och Gislaved de kommuner där högst andel omfattas av maxtaxan. Andelen är 68 % medan den i Värnamo är 53 % och i Gnosjö 47 %.

När det gäller taxor som faller utanför maxtaxan omfattas 16 % av insatserna i intervjuunderlaget i Svenljunga och Gnosjö av dessa, medan övriga kommuners andel är 5 %.

Hur stor andel av intervjuunderlaget är då omfattad av någon taxa överhuvudtaget?

Av diagrammet ser vi att Svenljunga, Tranemo och Gislaved har den högsta andelen taxereglering av insatserna 74 % medan Värnamo med sina 58 % är den kommun som har minst andel.

5.4 Service- och/eller tjänstegarantier

Att ha service- och/eller tjänstegarantier kopplat till äldreomsorgen ställer krav på verksamhetens kvalitet. Service-/tjänstegarantier beskriver utbudet och den kvalitetsnivå som ansvariga politiker har att svara för gentemot kommunmedborgarna. God kvalitet inom en tjänst handlar till stor del om konkreta förväntningar och dess uppfyllelse.

För att tydliggöra för kommunmedborgaren vad denne kan förvänta sig av kommunala tjänster för äldreomsorg har servicegarantier tagits fram i Gnosjö, Svenljunga och Tranemo.

I Gnosjö och Svenljunga utlovas en kontaktperson. Dessutom lovas att trygghetslarm besvaras inom fem minuter och att åtgärd vidtas inom en timma, undantag vid oförutsedda händelser som teleavbrott, naturkatastrofer och dylikt.

Gnosjö lovar även att inom tre dagar efter det att kommunen mottagit ansökan om bistånd ska kunden få en skriftlig bekräftelse på att ansökan mottagits och vem som är handläggare av ärendet. De utlovar även att hemtjänst för avlösning vid akuta behov ska kunna erbjudas omgående samt korttidsplan för avlösning vid akuta behov ska kunna erbjudas inom tre dagar.

I Tranemo kontaktas den som ansökt om bistånd enligt SoL av handläggare/biståndsbedömare inom tre arbetsdagar.

Svenljunga lovar att den hjälp som utlovas utförs på den tid som överenskommits med brukaren och om detta inte är möjligt hör personalen av sig och meddelar när brukaren kan få hjälp.

5.5 Valfrihet

Vad finns det för valfrihet i kommunerna? Det finns inga alternativa utförare av hemtjänst/hemvård i de undersökta kommunerna. Trots att det i våra kommuner är en monopolsituation kan brukaren till viss del påverka innehållet genom att i samtal med biståndshandläggaren ha önskemål om tider för utförandet av hemtjänsten såsom vilken personal som ska utföra tjänsten.

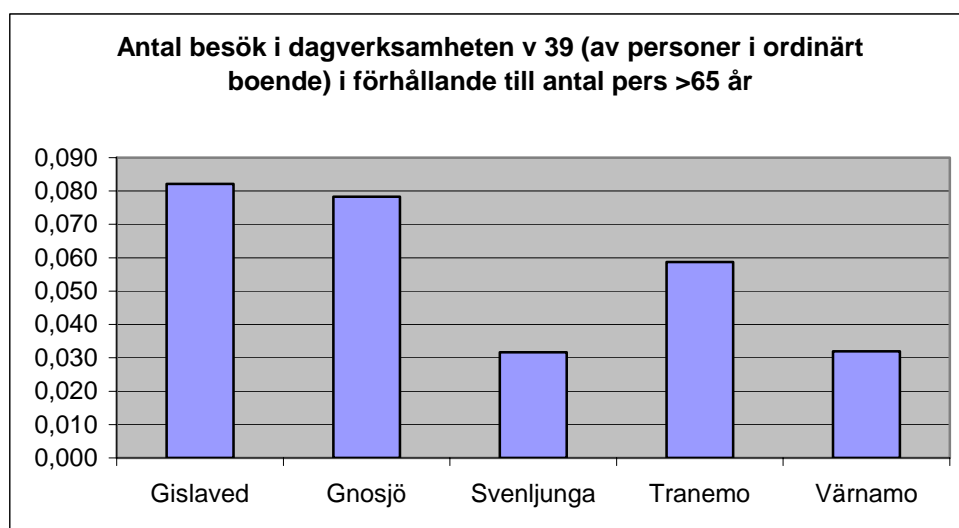
5.6 Dagverksamhet

Dagverksamhet är kommunernas i särklass viktigaste insats vad gäller den förebyggande verksamheten.

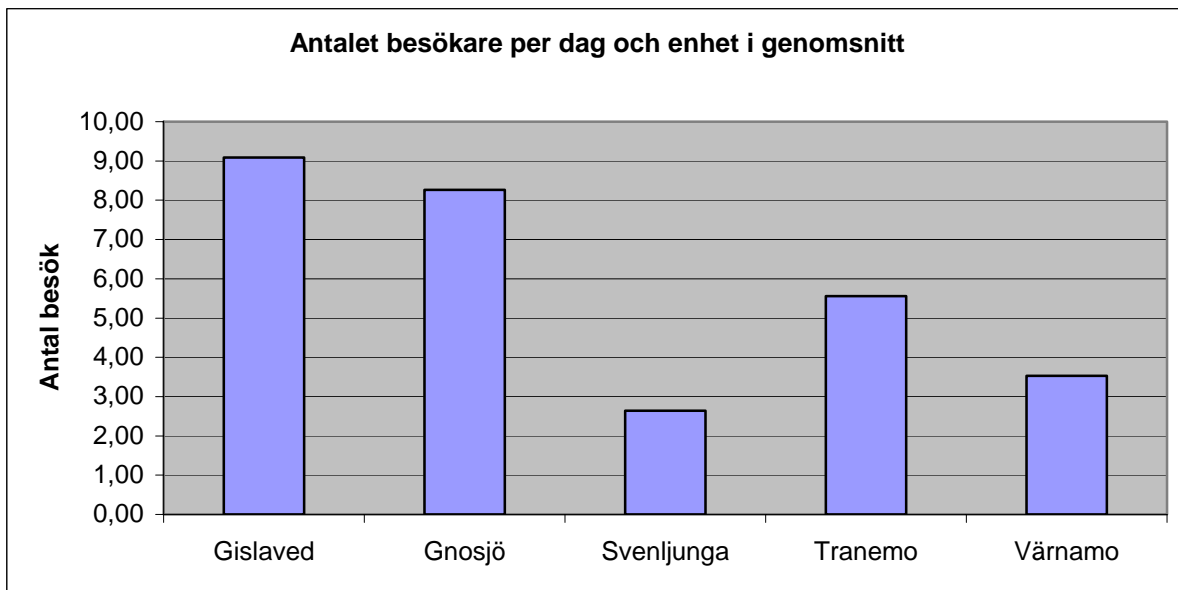
Under vecka 39 gjordes en besöksfrekvensmätning på alla enheter som tillhandahåller dagverksamhet (enligt SoL) i de olika kommunerna, såväl öppen som biståndsbedömd. De personer som registrerades som besökare var personer som bor i ordinärt boende (ej särskilt boende) och som besökte dagverksamheten v 39. Går en person på två aktiviteter under en dag, räknas detta som två besök.

De som ingår i mätningen kan alltså vara personer med eller utan hemtjänstinsats i det ordinära boendet.

	Gislaved	Gnosjö	Svenljunga	Tranemo	Värnamo
Antal besök v 39	409	124	66	139	194
Antal enheter med dagverksamheter	9	3	5	5	11
Antal besök per dag och enhet i genomsnitt	9,09	8,27	2,64	5,56	3,53
Antal personer med hemtjänst i ord boende	547	143	165	200	515
Antal besök/antal pers med hemtjänst i ord boende	0,75	0,83	0,40	0,70	0,38
Antal personer som är >65 år i kommunen	4 977	1 520	2 083	2 369	6 063
Antal besök/antal pers >65 år	0,08	0,08	0,03	0,06	0,03



Värnamo och Svenljunga har de lägsta deltagarsiffrorna vad gäller dagverksamheten, relaterat till antal personer med hemtjänst respektive antal personer i kommunen som är över 65 år gamla. Gislaved och Gnosjö har ungefär dubbelt så många besök inom dagverksamheten.



Svenljunga och Värnamo har väldigt låga deltagarantal per enhet och dag. Är detta bara en ren tillfällighet eller är detta en del i ett mönster. I så fall kan man ifrågasätta hur aktivt kommunerna faktiskt använder sig av denna förebyggande verksamhet.

5.7 Analys och förslag till åtgärder

Innehållet i hemtjänsten är på lite olika sätt kopplat till de taxor man tar ut för dessa insatser. En analys har däremot inte gjorts om hur väl insatser och taxor står i relation till de övergripande politiska inriktningarna och den långsiktiga verksamhetsplaneringen i kommunerna. Ett exempel kan vara att ambitionen ska 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.

Tanken bakom de förebyggande insatserna är att en ökning av dessa insatser ska leda till att trycket på det individuellt stödande insatserna kan minska, vilket minskar/tidsförskjuter behovet av stora strukturella investeringar.

Dagverksamheten är det mest omfattande inslaget i den förebyggande verksamheten. Det är viktigt med bra förebyggande verksamhet, både vad gäller nivån på livskvaliteten för den enskilde medborgaren, men också för att förebygga höga kostnader för övriga insatser för kommunen, indirekt kommunmedborgarna. Kommunerna borde jobba mer aktivt med uppsökande verksamhet, för att få fler att komma till dagverksamheterna.

6 Hemtjänstens avgifter

6.1 Utgångspunkt och beskrivning

I den fjärde delstudien har fem ”typfall”; tre ensamstående pensionärer och två pensionärspar med varierande inkomstförhållanden och boendekostnader, jämförts. I studien redovisas vad ”typfallen” betalar för exakt samma hemtjänst i kvalitetsnätverkets fem kommuner.

Av bilagorna framgår ”typfallens” inkomstförhållanden och boendekostnader.

Hemtjänstens avgifter regleras i SoLs kapitel 8. Av § 5 framgår att den enskildes avgifter per månad för hemtjänst, dagverksamhet och kommunal hälso- och sjukvård får uppgå till ”högst en tolfedel av 0,48 gånger prisbasbeloppet”. För 2006, när prisbasbeloppet uppgår till 39 700 kronor, är högsta månadsavgiften för hemtjänstinsatser 1 588 kronor. Denna lagreglering kallas för maxtaxan.

Ovanstående avgifter får inte uppgå till ett så stort belopp att den enskilde inte förbehålls tillräckliga medel för sina personliga behov och andra normala levnadskostnader; förbehållsbelopp. Om kommunen finner att den enskilde inte har det förbehållsbelopp han eller hon har rätt till ska hemtjänstavgiften sättas ner. Reglerna om förbehållsbelopp innebär inte att den enskilde garanteras att erhålla detta belopp utan det är enbart en uträkning för vilken hemtjänstavgift ska tas ut.

Förbehållsbeloppet består av ett minimibelopp plus den faktiska bostadskostnaden. Minimibeloppet ska täcka normala kostnader för livsmedel, kläder, skor, fritid, hygien, dagstidning, telefon, TV-avgift, hemförsäkring, öppen hälso- och sjukvård, tandvård, hushållsel, förbrukningsvaror, resor, möbler, husgeråd och läkemedel.

Under vissa förutsättningar ska kommunen fastställa minimibeloppet till en högre nivå. T ex på grund av att den enskilde har fördyrad kost för att maten erhålls via hemtjänsten i ordinärt eller särskilt boende eller på grund av att omsorgstagaren är yngre och därför normalt har en högre kostnad för sin matkonsumtion. I vissa speciella fall ges kommunerna möjlighet att fastställa beloppet till en lägre nivå.

Förbehållsbeloppet per månad för ensamstående är en tolfedel av 1,294 gånger prisbasbeloppet (4 280 kronor för 2006) plus boendekostnaden. Motsvarande belopp för var och en av sammanlevande makar och sambor är 1,084 gånger prisbasbeloppet (3 586 kronor för 2006).

Genom de detaljregler som införts i SoL om avgiftssättning inom hemtjänsten har lagstiftaren haft för avsikt att kraftigt inskränka kommunernas frihet att fastställa avgifterna och förhindra alltför höga avgiftsuttag.

Trots den relativt hårda lagreglerade styrningen av avgiftssättningen är det stora variationer i hemtjänstavgifterna i kvalitetsnätverkets kommuner.

Fyra av fem kommuner har avgifter för hemtjänst och dagverksamheter som sammanlagt uppgår till det lagligt reglerade högkostnadsskyddet på 1 588 kronor per månad. Motsvarande högkostnads-skydd i Tranemo uppgår till 1 345 kronor.

Avgiftsbeslut som bl a rör hemtjänst och dagverksamhet samt tillämpningen av reglerna som styr förbehållsbeloppet kan överklagas till allmän förvaltningsdomstol genom förvaltningsbesvär. För överklagande till kammarrätt krävs prövningstillstånd.

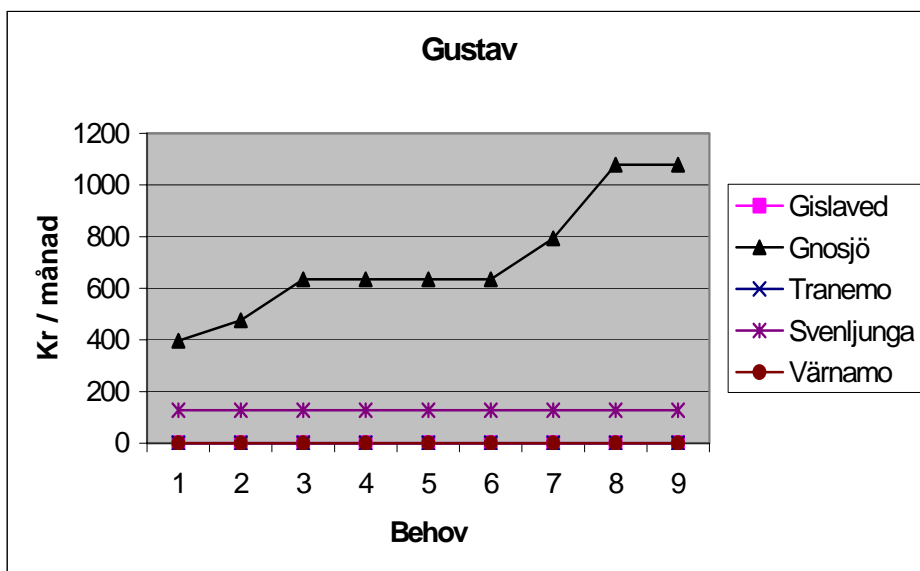
I en kommun, Tranemo, debiteras hemtjänstavgiften per hushåll. Övriga debiterar hemtjänstavgifter per person.

Fem typfall

Avgifterna för de fem typfallen som redovisats ovan kommenteras nedan var för sig.

Avgifterna är beräknade för nio olika behov som tillgodoses med hemtjänstinsatser enligt följande:

- Behov 1 städning av två rum och kök var 14:e dag
- 2 personlig omvårdnad (dusch) 2 gånger per vecka
- 3 tvätt var 14:e dag
- 4 daglig matdistribution
- 5 promenad en gång per vecka, en timma
- 6 personligt hjälpmedel (rollator)
- 7 trygghetstelefon / trygghetslarm
- 8 personlig omvårdnad – dagligen tre gånger per dag
- 9 tillsyn av nattpatrull; en gång per natt

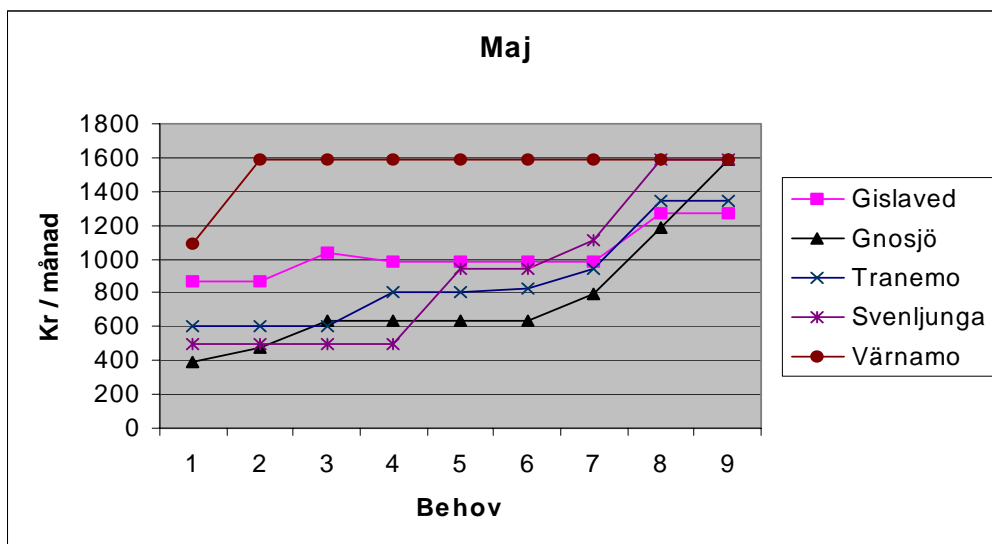


Gustav har ett negativt avgiftsutrymme och därmed betalar han ingen avgift alls för sina hemtjänstinsatser i tre av de fem kommunerna.

I Gnosjö betalar Gustav avgift upp till avgiftsutrymmet på 1 079 kronor och i Svenljunga är avgiften 128 kronor oavsett vårdbehovets omfattning. Orsaken till att Gustav har ett avgiftsutrymme i Gnosjö är att kommunen beräknar ett bostadstillägg till pensionär (BTP) på 1 315 kronor per månad

enligt lämnade inkomstuppgifter trots att Gustav inte har BTP eftersom han inte ansökt om bostadstillägg hos försäkringskassan.

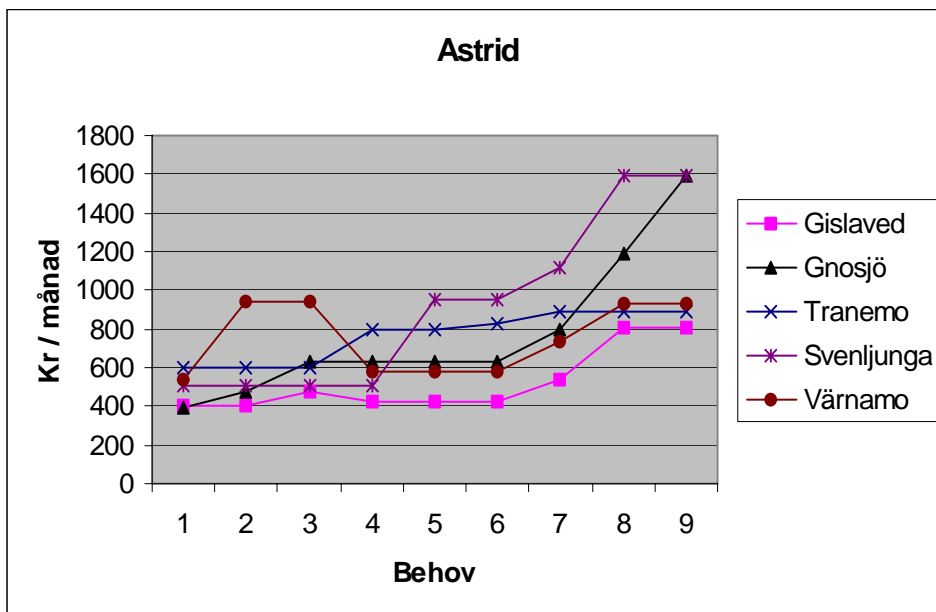
Gustav bor i egen villa och den schablonberäknade hyran varierar mellan 2 920 kronor i Svenljunga till 3 356 kronor i Tranemo, Värnamo och Gislaved. På den lägre beräknade hyreskostnaden har Gustav ett avgiftsutrymme i Svenljunga.



Maj har ett avgiftsutrymme i samtliga kommuner som överstiger högkostnadsskyddet på 1 588 kronor respektive 1 345 kronor.

För behov 1, städning var 14:e dag, varierar avgiften mellan Gnosjös 397 kronor per månad och Värnamos 1 091 kronor. Värnamo har en tröskeeffekt vid behov 2 (personlig omvårdnad; dusch, 2 ggr/vecka) som innebär att avgiften redan vid ett begränsat omvårdnadsbehov uppgår till högkostnadsskyddet på 1 588 kronor.

Vid behov 9 har fyra kommuner avgift motsvarande respektive kommuns högkostnadsskydd. Gislaveds avgift uppgår till 1 271 kronor.

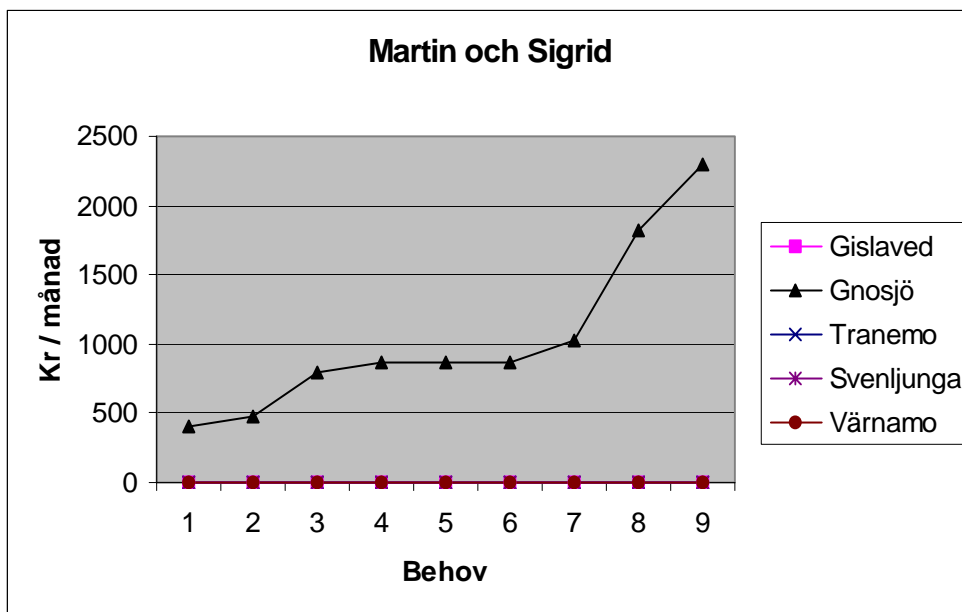


Astrid har ett avgiftsutrymme som motsvarar högkostnadsskyddet i två kommuner. I Gislaved och Tranemo, är avgiftsutrymmet runt 800 kronor och i Värnamo strax över 900 kronor.

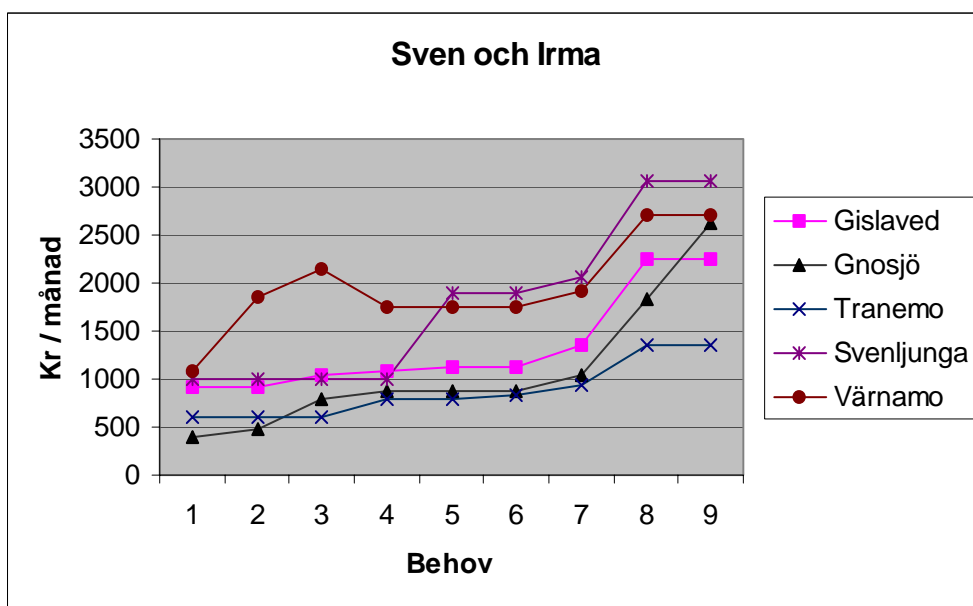
Vid behov 1, städning var 14:e dag, har Tranemo högsta avgiften 600 kronor, vilket motsvarar kommunens minimidebitering för hemtjänst.

När samtliga 9 vårdbehov tillgodoses betalar Astrid dubbelt så mycket i Svenljunga och Gnosjö (1 588 kronor) som i Gislaved (810 kronor). Gnosjö har en tydlig tröskeleffekt vid behoven 8 och 9, där avgiften ökar med 400 kronor per behov.

Vid behov 4 får vårdtagaren daglig matdistribution, vilket innebär en måltidsavgift som i samtliga kommuner ligger utanför hemtjänstavgiften. Vid avgiftssättningen ska den enskildes förbehållsbelopp höjas med skillnaden mellan kommunens måltidsavgift och schablonbeloppet för livsmedel i förbehållsbeloppet (för närvarande 1 295 kronor). Denna höjning av förbehållsbeloppet, som genomförs i alla kommuner, får genomslag på avgiften för Astrid i Värnamo och Gislaved.



Martin och **Sigrid** saknar helt avgiftsutrymme i fyra av de fem kommunerna. Gnosjö är den enda kommun som bedömer att det finns ett avgiftsutrymme (2 300 kronor). Orsaken är att Gnosjö beräknar att Martin och Sigrid är berättigade till ett statligt bostadstillägg på sammanlagt 2 528 kronor.



För **Sven** och **Irma**, som har en betalningsförmåga som överstiger högkostnadsskyddet i fyra av kommunerna, är avgiftsskillnaderna mycket stora. En väsentlig faktor är, som redovisas ovan, att Tranemo debiterar hemtjänstavgift per hushåll och övriga kommuner per individ. Detta innebär att avgiften för samtliga vårdbehov är 2,27 gånger högre i Svenljunga (3 056 kronor) än i Tranemo (1 345 kronor).

Den minsta spridningen från behov 1 till 9 har Tranemo från 600 kronor till 1 345 kronor. Beloppen motsvarar kommunens minimi- respektive maxdebitering. Största spridningen har Gnosjö från 398 kronor till 2 621 kronor.

6.2 Analys

Socialstyrelsen redovisar i en lägesbeskrivning 2004 angående avgifter inom äldre- och handikappomsorg att skyddet mot för höga hemtjänstavgifter har förbättrats med SoLs regler om förbehållsbelopp och högkostnadsskydd. Antalet vårdtagare som inte betalar någon avgift alls har ökat från var sjätte till var tredje person efter lagens införande.

Socialstyrelsen konstaterar att på några områden är lagstiftningen svårtolkad för såväl kommuner som enskilda. Det gäller främst bestämmelserna om hur den avgiftsgrundande inkomsten ska beräknas och beräkningen av den enskildes förbehållsbelopp. Eftersom kommunerna tolkar lagens bestämmelser olika kan avgiftsutrymmet och avgiften för en och samma vårdtagare bli olika trots att den avgiftsgrundande inkomsten och boendekostnaden är densamma.

En särskild fråga som Socialstyrelsen uppmärksammat är att många kommuners avgiftsregler medger beräkning av ett "fiktivt" bostadstillägg, BTP, om personen inte har ansökt om eller blivit beviljad bostadstillägg. Enligt Socialstyrelsen är detta förfaringssätt inte i överensstämmelse med lagens bestämmelser. I ett allmänt råd anger Socialstyrelsen att endast den inkomst som den enskilde faktiskt uppbär bör ligga till grund för avgiftsberäkningen. En av kvalitetsnätverkets kommuner, Gnosjö, använder sig av "fiktivt" BTP.

En taxekonstruktion där avgiften redan vid ett begränsat omvårdnadsbehov går upp till vad som motsvarar högkostnadsskyddet **kan** verka "behovsdrivande", d v s att brukaren strävar efter att få ytterligare omvårdnadsbehov tillgodosedda tidigare eftersom avgiften inte ökar. Värnamo har den typen av taxekonstruktion.

Tranemo och Värnamo har en hög "ingångsavgift" i sin taxekonstruktion. Brukare med ett litet omvårdnadsbehov **kan** med denna taxekonstruktion avstå från att få sitt omvårdnadsbehov tillgodosett p g a att avgiften uppfattas som alltför hög.

Beräkningen av hyreskostnaden för brukare i egen fastighet skiljer sig relativt kraftigt mellan kommunerna, vilket är anmärkningsvärt med hänvisning till att Socialstyrelsen rekommenderar kommunerna att tillämpa försäkringskassans modell för beräkning av BTP. Svenljunga tillämpar en annan schablonmodell än övriga kommuner.

Samtliga kommuners avgiftsbeslut till brukaren är informativa och lättillgängliga. Alla uppgifter som ligger till grund för avgiftsbeslutet framgår tydligt. Dessutom innehåller alla avgiftsbeslut en besvärshänvisning.

6.3 Förslag till åtgärder

- Samtliga kommuner bör fundera över vilka styreffekter de olika taxekonstruktionerna ger.
- Gnosjö bör fundera över det fiktiva bostadstillägget.
- Svenljunga bör se över schablonmodell för beräkning av hyreskostnad i egen fastighet.
- Gislaved kan ytterligare förbättra sin besvärshänvisning genom att ange adress dit besvärsskrivelsen ska skickas.

7 Hemtjänstens handläggningstider

7.1 Utgångspunkt och beskrivning

I detta avsnitt tittar vi på hur långa handläggningstiderna är i respektive kommun. Vi delar in undersökningen i två delar:

- Längden på handläggningstiderna från ansökan till beslut.
- Längden på handläggningstiderna från beslut till insats.

Undersökningen gjordes under september månad och omfattade enbart grundutredningar, d v s helt nya ansökningar om hemtjänst. Materialet är inte statistiskt säkerställt.

Vad gäller handläggningstiderna från ansökan till beslut, omfattas alla ärenden som har ett beslutsdatum under september månad oavsett när ansökan inkom till kommunen. Vad gäller handläggningstiderna från beslut till insats, omfattas alla ärenden som har ett första insatsdatum under september (se bilagor) .

Undersökningen gick till så att alla biståndshandläggare registrerade antal kalenderdagar som det tog att handlägga ärendena. I vissa fall är handläggningstiderna ganska långa. Vad gäller handläggningstiderna från beslut till insats beror det ibland på att medborgaren själv har önskemål om ett visst insatsdatum, kanske beroende på sjukhusvistelse eller anhörigs bortavaro under en viss tid m m. I materialet nedan ingår de fall då medborgaren har haft egna önskemål om senarelagt insatsdatum, dock finns dessa fall särskilt noterade i bilagorna. Undersökningen är anonym, då biståndshandläggarna enbart registrerade initialer, kön och födelseår på den sökande. Kön registrerades p g a att vi ville se om det finns några skillnader i handläggningstiderna beroende på om den sökande är man respektive kvinna.

Vi har också tittat på hur biståndshandläggarnas situation ser ut organisatoriskt, d v s hur de är fysiskt placerade i organisationen, samt hur det arbetsmässiga innehållet ser ut övergripande. Vi har kommit fram till att i de flesta kommuner ser det ganska likartat ut, men att det finns en kommun, Tranemo, som skiljer sig från de övriga enligt tabellen nedan.

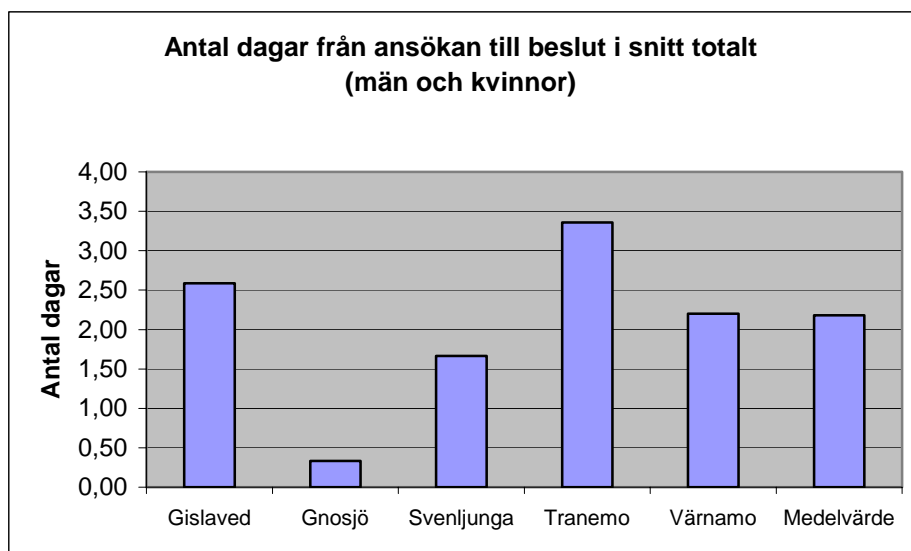
	Gislaved	Gnosjö	Svenljunga	Tranemo	Värnamo
Fysisk placering	Centralt	Centralt	Centralt	Decentralt	Centralt
Biståndshandl och/eller arbetsledare	Biståndshandl	Biståndshandl	Biståndshandl	Biståndshandl och arbetsledn	Biståndshandl

Handläggningstid från ansökan till beslut

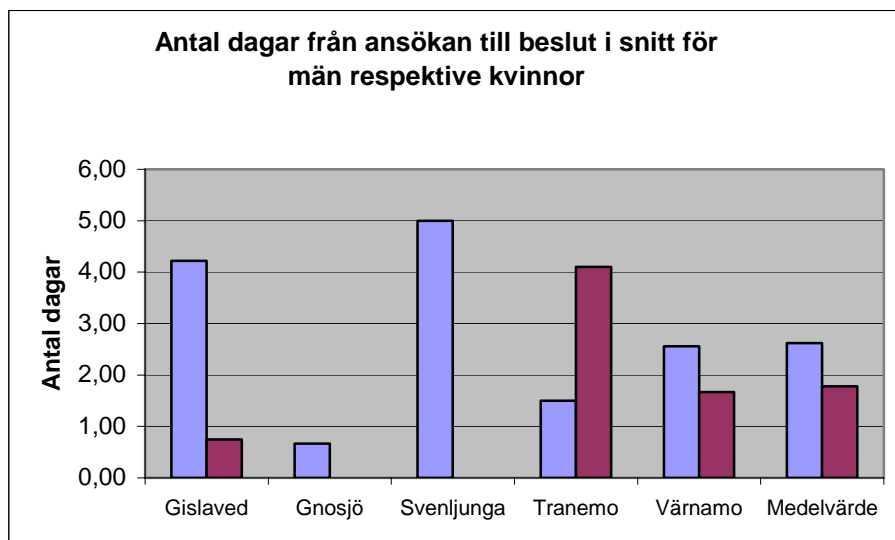
Nedan presenteras resultaten vad gäller handläggningstiderna från ansökan till beslut.

	Gislaved	Gnosjö	Svenljunga*	Tranemo	Värnamo	Snitt
Dagar från ansökan till beslut i snitt totalt	2,59	0,33	1,67	3,36	2,20	2,18
Dagar från ansökan till beslut i snitt - män	4,22	0,67	5,00	1,50	2,56	2,62
Dagar från ansökan till beslut i snitt - kvinnor	0,75	0,00	0,00	4,10	1,67	1,78

* Svenljungas underlag är mycket litet



Tranemo har längst handläggningstid från ansökan till beslut och Gnosjö har kortast.



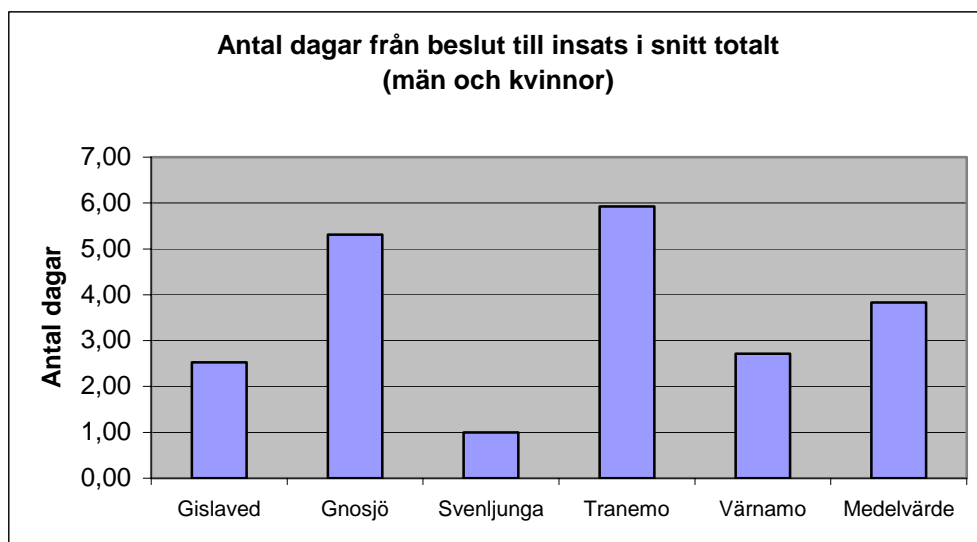
Vad gäller handläggningstiderna beroende på kön, är det i alla kommuner utom Tranemo, längre handläggningstider för män än för kvinnor. Eftersom materialet inte är statistiskt säkerställt är det svårt att säga om detta är ett mönster eller en ren slump.

Handläggningstid från beslut till insats

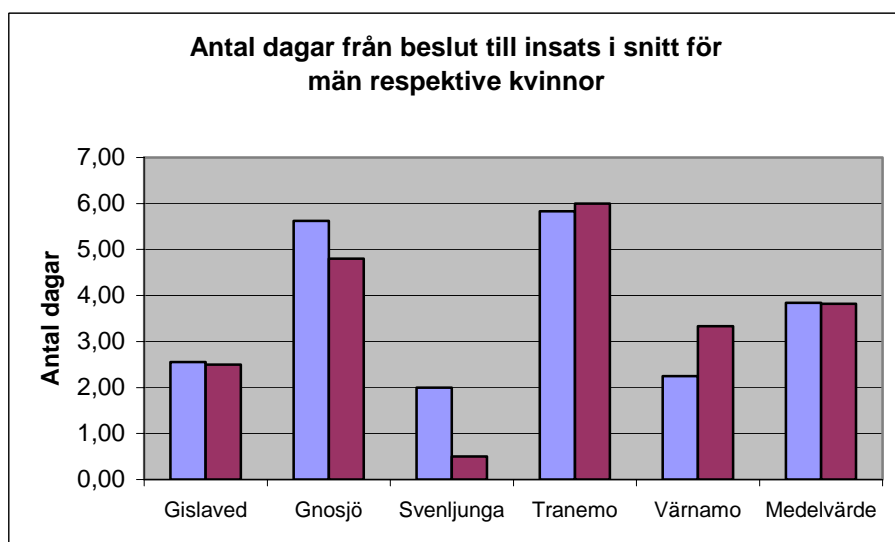
Nedan presenteras resultaten vad gäller handläggningstiderna från beslut till insats.

	Gislaved	Gnosjö	Svenljunga*	Tranemo	Värnamo	Snitt
Antal dagar från beslut till insats i snitt totalt	2,53	5,31	1,00	5,92	2,71	3,83
Antal dagar från beslut till insats i snitt - Män	2,56	5,63	2,00	5,83	2,25	3,84
Antal dagar från beslut till insats i snitt - Kvinnor	2,50	4,80	0,50	6,00	3,33	3,82

* Svenljungas underlag är mycket litet



Tranemo och Gnosjö har längst handläggningstid från ansökan till beslut och Svenljunga har kortast. Notera dock att Svenljungas underlag är mycket litet. (Se även kommentarer i bilagorna vad gäller medborgarnas egna önskemål om insatsdatum.)



Vad gäller handläggningstider från beslut till insats, beroende på kön, kan man konstatera att det är väldigt jämnt. Det finns inget i denna undersökningsdel som tyder på att kön har någon inverkan på handläggningstiden. Eftersom materialet inte är statistiskt säkerställt är det svårt att säga om detta är ett mönster eller en ren slump.

7.2 Analys och förslag till åtgärder

Tranemo har genomgående längre handläggningstider än övriga kommuner, men ingen kommun har anmärkningsvärt långa tider. Tranemos biståndshandläggare sitter decentralt och har kombinerade tjänster med biståndshandläggning/arbetsledning till skillnad från övriga kommuners biståndshandläggare. Kan detta vara en orsak till de något längre handläggningstiderna?

Vad gäller skillnader i handläggningstider beroende på den sökandes kön, är det svårt att se några klara mönster. Vad gäller tiderna från ansökan till beslut verkar det dock vara något längre handläggningstider för män än för kvinnor.

8 Bilagor

8.1 Hemtjänstens omfattning

8.2 Hemtjänstens innehåll

8.3 Hemtjänstens avgifter

8.3.1 Typfall

8.3.2 Avgiftsbeslut

8.4 Hemtjänstens handläggningstider