

Daniel Liljekvist
Utvecklingsledare
08-124 57 236
Daniel.Liljekvist@ekero.se

Sammanställning av Öppna Jämförelser 2014 - Vård och omsorg om äldre

Dnr SN14/148-739

1. Bakgrund

Kommunfullmäktige har antagit 7 verksamhetsmål för Ekerö kommun. Målet "Äldre i kommunen" anger att *"Invånare över 65 år som använder service hemtjänst och bor i särskilt boende i kommunen ska känna nöjdhet och kvalitet i tjänsterna. Ekerö ska över tid vara en av tre bästa kommuner i länet och sträva mot att bli en av landets 10 bästa äldreomsorgskommuner."*

För att följa upp verksamhetsmålet har Kommunfullmäktige beslutat att bedömning ska göras utifrån de indikatorer i Socialstyrelsens årliga öppna jämförelser som gäller äldres egna omdömen om omsorgen. Ingen indikator ska vara röd och minst hälften av indikatorerna ska vara gröna. Utöver äldres uppfattningar innehåller öppna jämförelser databas- och registerberoende indikatorer om vård och omsorg om äldre.

2. Indikatorer och informationsinsamling

2.2 Öppna Jämförelser 2014 - Vård och omsorg om äldre

Syftet med öppna jämförelser är att skapa en öppenhet och förbättrad insyn i den offentligt finansierade omsorgen och ge underlag för förbättring, uppföljning, analys och lärande kring kvalitet och effektivitet inom äldreomsorgen.

Resultaten från undersökningen redovias som varje kommuns faktiska värde, men även som en jämförelse kommuner emellan. Jämförelserna anges i färglagda fält. Grönt innebär att kommunens värde på indikatorn hör till den 25 procent av kommunerna med högst värde. Rött värde innebär att resultatet hör till de 25 procent av kommunerna med lägst värde och gult värde på indikatorn att kommunerna hör till de 50 procent som ligger däremellan. Jämförelsen är relativ till andra kommuners resultat varav rankingen ej utgör ett betyg på kvaliteten på äldreomsorgen, och varken rikets medelvärde eller ett grönt resultat behöver i sig vara ett bra resultat. Istället anger den relativa jämförelsen vad som faktiskt går att uppnå. Det finns idag inga nationella målnivåer för resultaten.

Utöver de 36 rankade och jämförda indikatorerna innehåller öppna jämförelser 14 bakgrundsmått. Dessa rankas inte utan är tänkta som stöd för fortsatta analyser.

För 2014 års undersökning har underlaget till öppna jämförelser i stora drag varit densamma som 2013, med enbart mindre justeringar där en indikator är ny och en har förändrats.

För 2014 saknas värde för 3 indikatorer: 1) *Åtgärder mot fall, undernäring, trycksår och nedsatt munhälsa i ordinärt boende med hemsjukvård*, 2) *Väntetid till särskilt boende* och 3) *Personalkontinuitet, hemtjänst*. Data avseende dessa hämtas från Kommun- och Landstingsdatabasen, Kolada, och Ekerö kommun har ej varit ansluten till den under 2014.

2.3 "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?" - Brukarundersökning 2014

Socialstyrelsens brukarundersökning bland äldre med hemtjänst eller särskilt boende utgör grunden för de indikatorer i öppna jämförelser 2014 som har med de äldres egna uppfattningar att göra. Undersökningen görs årligen via enkät. Enkäten är en totalundersökning bland landets alla äldre med hemtjänst eller särskilt boende; totalt 207 798 personer. Svarsfrekvensen för hemtjänst var 67 % och särskilt boende 55 %.

Enkäten besvarades av totalt 251 personer i Ekerö kommun, varav 177 med hemtjänst och 74 i särskilt boende. Respektive svarsfrekvens var 70 % och 49 %.

3. Resultat för Ekerö kommun

19 indikatorer gäller äldres uppfattningar, varav 7 avser hemtjänst och 12 avser särskilt boende. Resterande 18 indikatorer hämtar resultat från olika databaser och register. Nämndkontoret har rankat Ekerös resultat i förhållande till övriga kommuner i Stockholms län¹. I sammanställningen av resultaten (se bilaga 1) anges resultatet för 2013 i parantes vid de indikatorer som är jämförbara med föregående år.

3.1 Hemtjänst och särskilt boende

Indikatorn *andel som sammantaget är mycket eller ganska nöjda med hemtjänsten* svarar 95 % att de är "ganska nöjda eller mycket nöjda" med hemtjänsten, vilket ger Ekerö en andraplats i länet och plats 23 i riket. På motsvarande fråga för särskilt boende erhåller Ekerö 86 % "ganska nöjda eller mycket nöjda", vilket i länet motsvarar en tredjeplats och i riket plats 81.

Bland de 19 indikatorer som avser äldres uppfattningar om omsorgen är 14 gröna, 4 gula och 1 röd. Den röda indikatorn avser *andel som uppger att det är trivsamt i de*

¹ Länets kommuners respektive resultat för varje indikator har rankats. Kommuner som uppvisar samma resultat på en indikator har tilldelats samma ranking.

gemensamma utrymmena på boendet”, där 58 % anger att utrymmena är trivsamma. Ekerö har där plats 9 i länet och plats 223 i riket.

3.2 Övriga Indikatorer

Det är viktigt att särskilja dessa indikatorer från de baserade på äldres uppfattningar. Detta då Ekerö kommuns möjligheter att direkt påverka de statistikberoende indikatorerna varierar och är i vissa fall små eftersom flera huvudmän registrerar i samma register. Vidare jämför några av dessa indikatorer sina resultat med alla äldre boende i kommunen oavsett om de har äldreomsorg eller ej, vilket ger ett underlag som kan vara svårt för kommunen att ha inflytande över.

Av de 17 indikatorerna är 7 gröna, 3 gula och 4 röda. För indikatorn *”tillgodosett rehabiliteringsbehov efter stroke 12 månader efter utskrivning från sjukhus”* och *”andel äldre som tolv månader efter insjuknandet i stroke var oberoende av hjälp”* görs ett genomsnitt för 2011-2013 utifrån de enkäter och uppgifter som registret Riks-Stroke ansvarar för. Riks-Stroke är ett nationellt register som administreras av Norrlands universitetssjukhus. Vårdpersonalen registrerar strokepatienter och registret följer sedan upp patienternas mående med enkäter. Bland äldre på Ekerö har 49 % svarat att deras rehabilitering var tillgodosedd och 57 % svarat att de var oberoende av hjälp. I länet ger det Ekerö kommun rank 14 respektive 15, samt för riket rank 131 respektive 236. För indikatorn *”tillgodosed rehabilitering”* var trenden negativ jämfört 2013 för Ekerö kommun, medan trenden för indikatorn *”oberoende av hjälp”* varit positiv för 13 av Stockholmskommunerna, vilket även innefattar Ekerö kommun.

4 indikatorer gäller förskrivning av läkemedel till personer 75 år och äldre med hemtjänst eller särskilt boende. 3 av dessa har en negativ utveckling varav 1 indikator, *”Behandlats med antipsykotiska läkemedel”*, uppvisar rött resultat i den relativa kommunrankningen. Läkemedelsindikatorn med positiv utveckling, *”Andel som behandlats med minst 1 av 4 olämpliga läkemedel”*, uppvisar även den rött resultat i den relativa rankningen. Underlaget för indikatorerna hämtas ur Läkemedelsregistret. Datauttaget från registret görs för en tremånadersperiod där läkemedelsanvändning uppskattas utifrån uppgifter om tidpunkt för uttag, mängd uttaget läkemedel samt ordinerad dosering.

4. Analys

4.1 Tillförlitlighet

Svarsbortfallet i nöjdhetsundersökningen *”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?”* är inte obetydligt. Vad gäller hemtjänsten är svarsfrekvensen generellt hög. För särskilt boende finns det dock ett betydande svarsbortfall. För Ekerö kommun besvarades 49 % av enkäterna till äldre i särskilt boende, vilket ger 74 svar. Vidare är

det färre än hälften av dessa som faktiskt besvarats av den äldre själv, då 57 % har besvarats av en anhörig eller annan företrädare.

Efter 2013 års Öppna jämförelser gjorde Socialstyrelsen i samarbete med Äldrecentrum i Stockholm en bortfallsstudie där ett urval av de personer i hemtjänst och särskilt boende som ej besvarat enkäten intervjuades. Resultaten visade att de som inte besvarar nöjdhetsenkäten i stor grad består av sjuka äldre. Socialstyrelsen menar därför att resultaten från nöjdhetsenkäten i Öppna jämförelser främst speglar vad mer friska äldre tycker. Till detta tillkommer kunskapen att anhöriga och de mest sjuka äldre tenderar att vara mer missnöjda med den vård och omsorg som ges. En slutsats som Socialstyrelsen drar är därför att ett eventuellt missnöje med sin vård och omsorg kan vara underrepresenterat i Öppna jämförelser.

När resultaten ur Öppna jämförelser analyseras är det därför viktigt att ha i åtanke att Socialstyrelsen framhäver att underlaget har brister i sin tillförlitlighet, att inget tyder på att Ekerö kommun skulle vara undantaget från detta och att försiktighet med att dra generella slutsatser därför ska iakttas.

4.2 Hemtjänst

För hemtjänsten är det sammantaget små förändringar i den självskattade nöjdheten gällande de 7 indikatorerna jämfört med resultaten för 2013. Andelen positiva svar är fortsatt högt, både sett till faktiska resultat som i jämförelse med riket i övrigt.

Ekerö kommun hade 2013 förstaplatsen i riket för indikatorn *upplevd trygghet med stöd av hemtjänst*, medan förändringen i årets resultat ger kommunen plats 6 i landet och 2 i länet. Övriga minskningar i den relativa rankningen är små. Istället kan det noteras att Ekerö kommuns resultat för 2014 ger en högre rankning i relativa jämförelsen i 5 av 7 indikatorer. Vidare ligger Ekerö kommun som minst på tredje placering i samtliga indikatorer jämfört med kommunerna i Stockholms län.

4.3 Särskilt boende

Samtliga indikatorer för upplevd nöjdhet avseende särskilt boende har en positiv utveckling jämfört 2013, med högre resultat än föregående år. Med undantag för en indikator erhåller Ekerö kommun en högre placering för samtliga indikatorer i den relativa rankningen än förra året. I flera indikatorer innebär det att kommunen har en placering som är tiotals placeringar högre i år, vilket syns tydligast i indikatorn *tryggt att bo i särskilt boende* där Ekerö kommun ökar 176 platser i riket – från rank 184 till rank 8.

Indikatorn *trivsamt i gemensamma utrymmen på boendet* har ungefär samma värde som förra året och kommunen stannar på rank 223 för landet i stort samt ökar till rank 9 från 13 i länet.

Det är viktigt att poängtera att då rankningen är relativ så påverkas faktiskt placering mycket av hur andra kommuner presterar i reella resultat. Den relativa rankningen säger på så sätt inget om verklig kvalitet, varken för Ekerö kommun eller andra kommuner i landet.

De stadiga förbättringarna i resultaten gör nu att Ekerö kommun har en majoritet i samtliga indikatorer som har angett positiva svar på frågorna om upplevd nöjdhet i särskilt boende.

4.3 Övriga indikatorer

Sedan några år tillbaka pågår ett medvetet arbete i kommunens särskilda boenden i samarbete med primärvården kring den palliativa vården. Detta innefattar att göra registreringar i Palliativa registret, vilket nu ger ett tydligt utslag i Öppna jämförelser. Samtliga 4 indikatorer som hämtar information ur Palliativa registret – *Andel som smärtskattades sista levnadsveckan, Brytpunktssamtal, Eftersamtal* och *Vårdats i livets slutskede som haft ordination för smärtstillande vid behov* – har högre resultat i år jämfört föregående år och Ekerö kommun har förstaplatsen i de 4 indikatorerna jämfört med kommunerna i länet.

I de 4 läkemedelsbaserade indikatorerna har Ekerö kommun negativa resultat och i den indikator som haft positiv utveckling är fortfarande resultatet negativt jämfört riket i stort. Indikatorerna betyder inte nödvändigtvis att medicinering används i den utsträckning som indikatorer antyder. Detta då indikatorerna inkluderar både stående ordination och vid behovs-ordination. Vidare ingår inte medicin som ges i slutenvård i indikatorerna. Sammantaget innebär det att indikatorerna samtidigt både kan visa en högre och en lägre läkemedelsanvändning jämfört med faktisk användning. Detta innebär att indikatorerna inte bör användas som den enda källan till bedömningar om äldres läkemedelsanvändning i kommunen. Det ska även noteras att en majoritet av Stockholmskommunerna har en negativ trend i 3 av 4 läkemedelsindikatorer.

Indikatorerna föranleder att landstinget och primärvården bör uppmärksammas i frågan, eftersom ansvaret för förskrivning av läkemedel ligger hos landstingets aktörer. För de äldre i särskilt boende har Ekerö kommun primärt en läkarorganisation att samverka med, varav frågan kring läkemedelsförskrivning kan bemötas kollektivt. För äldre med hemtjänst gäller däremot att samverkan ska ske med samtliga vårdcentraler i kommunen, varav ett annat tillvägagångssätt kan behöva övervägas.

4.4 Antal personer per handläggare

I bakgrundsmåttet *Antal personer per handläggare* anges antal personer 65 år och äldre med beslut enligt socialtjänstlagen (SoL) per biståndshandläggare. Indikatorn utgår ifrån antal äldre med beslut i oktober 2013 och antal biståndshandläggare som hanterar beslut enligt SoL i oktober 2013. Spridningen mellan kommuner är stor,

mellan 46 till 290 ärenden per handläggare. Medelvärde i riket anges vara 134. Enligt indikatorn har Ekerö kommun 46 personer per handläggare.

Denna uträkning enbart utgår ifrån antal personer med beslut och antal biståndshandläggare. Socialstyrelsen väger inte in handläggarnas faktiska arbetsuppgifter eller hur socialtjänsten är organiserad i en kommun. Vidare tar inte måttet hänsyn till att en person kan ha flera löpande beslut samtidigt, som alla kräver sin handläggning och uppföljning. Detta medför att utfallet i indikatorn blir missvisande.

För närvarande har Ekerö kommun 4 handläggare som handlägger samtliga beslut om äldreomsorg, vilket bland annat innefattar hemtjänst, korttidsboende, dagverksamhet, särskilt boende och anhörigavlösning. Vidare arbetar 1 av de 4 handläggarna med bland annat samordning. Ytterligare 1 handläggare utöver de 4 arbetar enbart med uppföljning av beslut på särskilt boende. Sett enbart till de personer med beslut om hemtjänst i Ekerö kommun behandlar de 4 handläggarna ca 85 personer var, vilket bedöms vara lågt räknat. Detta då det tillkommer fler insatser utifrån nämnda exempel. En person med beslut om hemtjänst kan således ha flera andra beslut som måste hanteras var för sig. Då personalgruppen är relativt liten och har olika arbetsuppgifter utöver handläggning av äldreomsorg är det svårt att uppskatta en specifik siffra på antal personer eller insatser per handläggare. Spridningen sträcker sig från ca 85 insatser till över 100 per handläggare.

5. Slutsatser

Överlag tyder Öppna jämförelser på att nöjdheten inom hemtjänsten i sin helhet upplevs som hög av de äldre och Ekerö kommun fortsätter att hålla en hög placering bland länets kommuner. För 2014 ligger Ekerö på topp 3 i Stockholms län för alla indikatorer. Kommunen hade en högre svarsfrekvens jämfört med landet i övrigt, vilket är viktigt då det innebär att indikatorerna kan i högre grad anses ge en god representation av hemtjänsten på Ekerö.

Öppna jämförelser tyder även på att nöjdheten inom hemtjänsten är stabil över tid. Öppna jämförelser inom hemtjänst har genomförts sen 2009 och Ekerö kommun har fortsatt att ha höga resultat inom upplevd nöjdhet vid samtliga publiceringar.

Avseende särskilt boende visar den sammanlagda nöjdheten att 86 % är nöjda med sitt särskilda boende. Den positiva utvecklingen av den upplevda nöjdheten tyder på att kvalitetsarbetet i boendena ger resultat för de äldre som besvarat Socialstyrelsens enkät. Samtidigt kvarstår den förhållandevis låga nöjdheten med boendenas fysiska miljö, som även gav ett lågt resultat förra året. Förbättringsåtgärder gällande boendenas miljö initierades förra året och arbetet pågår fortfarande i det tempo verksamheterna bedömt lämpligt. Resultatet från dessa åtgärder kan ej utvärderas än.

Gällande databasbaserade indikatorer uppvisar Ekerö kommun både positiv och negativ utveckling. Arbetet med att samordna den palliativa vården har gett positiva resultat i Öppna jämförelser.

Resultaten i indikatorerna som avser läkemedel föranleder att landstinget och primärvården bör uppmärksammas i frågan, eftersom ansvaret för förskrivning av läkemedel ligger hos landstingets aktörer. För de äldre i särskilt boende har Ekerö kommun primärt en läkarorganisation att samverka med, varav frågan kring läkemedelsförskrivning kan bemötas kollektivt. För äldre med hemtjänst gäller däremot att samverkan ska ske med samtliga vårdcentraler i kommunen, varav ett annat tillvägagångssätt kan behöva övervägas. Vidare bör det övervägas om beställarorganisationen i landstinget ska uppvaktas i frågan.

Slutligen ska det poängteras att Öppna jämförelser är ett verktyg bland flera för att bedöma kvaliteten i äldreomsorgen. Resultaten bör inte ses som en fullständig utvärdering av äldreomsorgen, varken lokalt, regionalt eller nationellt, utan som en del av helheten när det kommer till kvalitetsarbete. Öppna jämförelser blir på så sätt ett komplement till andra former av uppföljning.

6. Förbättringsområden

Efter 2013 års Öppna jämförelser utpekades 3 förbättringsområden rörande särskilt boende för fortsatt arbete tillsammans med Produktion Omsorg och Vardaga:
1) kvalitetssäkring av registrering i Palliativa registret, 2) förbättringar i den fysiska miljön/lokalerna och 3) uppföljning av måltider i särskilt boende.

Förbättringsåtgärder redovisades till Socialnämnden 2014-06-11, där genomfört arbete för område 1 och 3 framfördes. Gällande förbättringsområde 2 beslutade nämnden att reservera 1 mkr från prestationsersättningen för mest sjuka äldre till arbete med den fysiska miljön i särskilda boendena och att återkomma till Socialnämnden gällande ianspråktagandet efter att Tekniska kontoret redovisat en plan för förbättring av ytskikt och boendemiljö. Tekniska kontoret tillsammans med entreprenören genomför nu fastighetsunderhåll inom ramen för kommunfullmäktiges beslut om ett ”vackrare, snyggare och tryggare Ekerö”.

Nämndkontoret har tillsammans med ledningen för Kullens särskilda boende och ledningen för intern produktion fört en dialog kring Ekerö kommuns resultat för särskilt boende.

Konstateras kan att Vardaga och intern produktion på egen hand arbetar med resultaten. Boendeenheterna kommer nu att fortsätta arbeta med resultaten utefter behovsbilder och identifierade förbättringsområden.

I dialogen mellan nämndkontoret och verksamheterna har 4 områden identifierats för fortsatta arbete;

1. Förbättringar i den fysiska miljön/lokalerna.

Som anges ovan pågår förbättringsarbete på boendeenheterna utifrån en fastställd planering. Bedömningen görs att frågan om miljön på de särskilda boendena fortsatt är angelägen att uppmärksamma. Detta då slitaget på ytskikt i både egna lägenheter och på de gemensamma utrymmena är stort. Frågan om underhåll av miljön i särskilda boenden är således något som kontinuerligt bör beaktas framöver och planeras för även efter att innevarande satsning har avslutats.

2. Användning av prestationsmedel för mest sjuka äldre

Socialnämnden har tilldelats prestationsmedel inom ramen för projektet mest sjuka äldre och tanken är att dessa medel ska komma de särskilda boendena och personalen till del genom exempelvis investeringar eller kompetensutveckling. Dialog pågår nu med Kullen och intern produktion i hur medlen ska nyttjas.

3. Rehabilitering av äldre med stroke

Nämndkontoret avser att ta initiativ till att bjuda in Hälso- och sjukvårdsförvaltningen från Stockholms läns landsting för en dialog kring vården och rehabiliteringen till personer 65+ som drabbats av stroke samt ta del av landstingets kunskap kring målgruppen i Ekerö kommun.

4. Uppföljning av läkemedelsbaserade indikatorer

Vad gäller utvecklingen i de läkemedelsbaserade indikatorerna är det främst primärvårdens och behandlande läkares ansvar. Nämndkontoret kommer att, utifrån utfallen i de redovisade indikatorerna, ta initiera en dialog med primärvårdsaktörerna kring resultaten för att undersöka om och hur eventuella förbättringar kan möjliggöras, ifall det visar sig vara aktuellt.

Nämndkontoret föreslås återkomma till Socialnämnden kring arbetet i de 4 områdena. Vad gäller ianspråktagande av prestationsmedlen är förslaget att Nämndkontoret återkommer när förslag på nyttjande utarbetats, senast i maj 2015. Gällande område 3 och 4 föreslås Nämndkontoret återkomma med en återrapporering kring arbetet hösten 2015.