



Effektivitet och kvalitet inom äldreomsorgen Vaggeryds kommun

September 2019 – Torbjörn Bengtsson och Erik Muregård

Innehåll

Innehåll	1
Sammanfattning	2
1. Inledning	3
2. Granskningsresultat	5

Sammanfattning

Deloitte AB har av de förtroendevalda revisorerna i Vaggeryds kommun fått uppdraget att genomföra en granskning avseende äldreomsorgen.

Revisionsfråga

Har socialnämnden säkerställt en ändamålsenlig styrning av ekonomi och kvaliteten inom äldreomsorgen?

Svar på revisionsfråga

Vår sammanfattande bedömning är att socialnämnden till stor del säkerställt en ändamålsenlig styrning av ekonomi och kvalitet inom äldreomsorgen.

Iakttagelser

- Det finns nämndmål som brutits ned i verksamhetsmål samt riktlinjer ämnade att förtydliga uppdraget och ambitionsnivån för äldreomsorgen.
- Medarbetarnas nöjdhet med målarbetet skiljer sig mellan hemtjänsten och särskilt boende.
- Det finns en resursfördelningsmodell för hemtjänsten men inte särskilt boende. Ett ersättningssystem enligt LOV används för privat men inte egen regi.
- Socialförvaltningen har inga rutiner för uppföljning av privata utförare av hemtjänst.
- Nettokostnaden per brukare inom särskilt boende har ökat med 34 % de två senaste åren samtidigt som antalet brukare har minskat markant.
- Enligt Socialstyrelsens brukarundersökning har Vaggeryd en procentenhet högre andel nöjda brukare vad gäller hemtjänst och 4

procentenheter lägre andel nöjda brukare vad gäller särskilt boende jämfört med riket under 2018.

- Kostnaden för särskilt boende var relativt hög (+3,3 %) medan kostnaden för hemtjänst var relativt låg (-15,3 %) per invånare 65+ under 2018 jämfört med riket. Skillnaden jämfört med riket har minskat pga. att antalet platser inom särskilt boende har minskat och mer resurser har satsats på hemtjänsten.
- Nettokostnadsavvikelsen ökar och låg under 2018 på 8,4 %. En analys av nettokostnadsavvikelsen har inte gjorts.

Rekommendationer

Socialnämnden rekommenderas att:

- Analysera skillnaden i synen på målarbetet i hemtjänst och särskilt boende.
- Utredda möjligheten att utforma en resursfördelningsmodell för hemtjänsten med utgångspunkt i de nivåer som gäller i LOV-ersättningen.
- Ta fram en rutin för uppföljning av kvaliteten hos privata utförare av hemtjänst.
- Analysera och bedöma rimligheten i de stora kostnadsskillnaderna mellan hemtjänst och särskilt boende.
- Genomföra en analys av anledningen till nettokostnadsavvikelsen mot referenskostnaden. Pröva frågan om äldreomsorgen har för höga kostnader.

Jönköping, den 21 augusti 2019

DELOITTE AB

Torbjörn Bengtsson
Certifierad kommunal revisor

Erik Muregård
Verksamhetskonsult

1. Inledning

Bakgrund

Kommunerna har enligt Socialtjänstlagen ansvar för att äldre personer får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull gemenskap med andra. Kommunen har ett ansvar för att insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. I begreppen inryms bland annat rättssäkerhet, kompetens, bemötandefrågor, den enskildes medinflytande samt att vården är lättillgänglig. För att säkerställa detta ska kvaliteten systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkerställas.

Enligt offentliga uppgifter (Kolada) hade Vaggeryds kommun år 2017 högre kostnader för särskilt boende äldreomsorg, räknat i kr/brukare och i kr/inv. 65+, jämfört med liknande kommuner och snittet i riket.

Brucarundersökningen visar att brukare i Vaggeryd kommun var mindre nöjda med särskilt boende än i liknande kommuner och riket. Vidare har nöjdheten inom hemtjänst försämrats mellan 2017 och 2018.

De förtroendevalda revisorerna i Vaggeryds kommun har gett Deloitte i uppdrag att genomföra en granskning av socialnämndens styrning av ekonomi och kvaliteten inom äldreomsorgen. Uppdraget har tillkommit utifrån en genomförd risk- och väsentlighetsanalys.

Syfte och avgränsning

Granskningens syfte är att undersöka om socialnämnden har säkerställt en ändamålsenlig styrning av ekonomi och kvaliteten inom äldreomsorgen. Granskningen har begränsats till äldreomsorgen inom socialnämnden.

Revisionsfråga

Har socialnämnden säkerställt en ändamålsenlig styrning av ekonomi och kvaliteten inom äldreomsorgen?

Underliggande frågeställningar

- Mål och prioriteringar för kvaliteten inom äldreomsorgen är fastställda, kända och förankrade i hela organisationen.
- Resursfördelning inom äldreomsorgen är ändamålsenlig och det finns en tydlig koppling mellan omsorgstygnd, kvalitet och tilldelade resurser.
- Det finns ändamålsenliga system och rutiner för kvalitetsarbetet inom äldreomsorgen.
- Kvalitets- och ekonomistyrning inom äldreomsorgen medför ett effektivt resursanvändande och en god kvalitet (ur brukarperspektivet).
- Det sker ett utvecklingsarbete inom äldreomsorgen som leder till ökad kvalitet.

Metod och granskningsinriktning

Granskningen genomförs genom dokumentgranskning, granskning av offentlig statistik samt intervjuer med följande befattningshavare:

- Socialchef
- Myndighetschef
- Verksamhetschef för äldreomsorg och hälso- och sjukvård
- Ekonom

- Chef hemtjänsten.

Granskningen har delats in i följande sju faser:

- Planering av intervjuer.
- Samla fakta/underlag genom intervjuer och dokumentgranskning.
- Genomgång, sammanställning och analys av insamlat material. Vid behov komplettering med mer material.
- Framtagning av viktiga iakttagelser och rekommendationer samt svar på revisionsfråga.
- Rapportskrivning inkl. sakavstämning.
- Presentation av granskning till revisorer.
- Godkänd rapport skickas till berörda nämnder & revisorer.

Kvalitetssäkring

Kvalitetssäkring har skett genom Deloittes interna kvalitetssäkringssystem. Rapporten har även kvalitetssäkrats av de intervjuade personerna.

2. Granskningsresultat

Utifrån genomförda intervjuer och granskat material har en övergripande beskrivning av äldreomsorgen gjorts nedan. De iakttagelser som framkommit till följd av intervjuer och dokumentstudier redogörs under den rubrik som ansetts mest lämplig.

Mål och prioriteringar för kvaliteten inom äldreomsorgen är fastställda, kända och förankrade i hela organisationen.

Socialnämnden har antagit 10 nämndmål baserade på kommunfullmäktiges 10 mål. I verksamhetsplanerna för respektive enhet beskrivs de övergripande verksamhetsmålen som är nedbrutna från socialnämndens mål.

Respondenterna upplever målen som förankrade i verksamheten. T.ex. deltar medarbetarna i arbetet med att ta fram verksamhetsplaner tillsammans med områdescheferna.

Vi har tagit del av verksamhetsplan och mål för myndighet vuxna, hemtjänsten, resursenheten, särskilt boende, Sörgårdens och Furugårdens vård- och omsorgsboenden. Nedan ses de tre målen för hemtjänsten med tillhörande aktiviteter.

Social dokumentation

- *Genomförandeplan ska upprättas inom två veckor efter påbörjad insats.*
- *Att på arbetsplatsträff diskutera hur vi skriver social dokumentation.*

Kontinuitet

- *Utse en kontaktman inom två veckor efter påbörjad insats.*
- *Jämföra planerat schema mot utfört schema.*

Bemötande

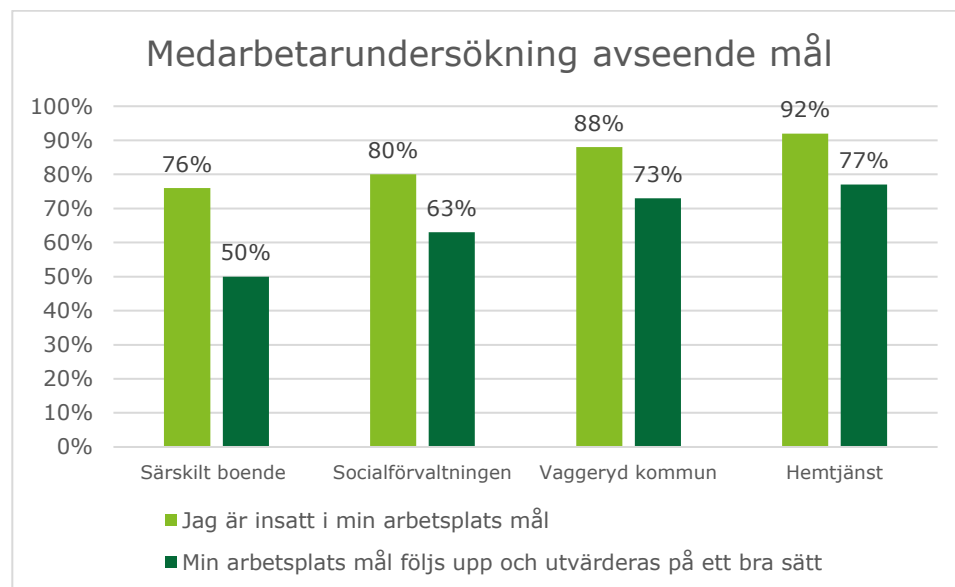
- *Använda namnbricka.*
- *Använda hälsningsfras, ta av ytterkor och ytterkläder hos brukaren.*
- *Att på arbetsplatsträff ta upp inkomna avvikelser och synpunkter.*

Socialnämnden antog 2018-12-20 riktlinjer för handläggning inom SoL (Socialtjänstlagen 2001:453). Syftet med riktlinjerna är att de ska fungera som ett styrdokument och stöd för handläggarna vid utredning, bedömning och beslut. Riktlinjerna beskriver även socialnämndens ambitionsnivå för de olika insatserna.

Kommunfullmäktige antog 2013-05-27 en äldreomsorgsplan med sikte på 2020 där bl.a. politisk vision, lagar och regler som styr äldreomsorgen, befolkningsutveckling och värdegrund ingår.

I socialförvaltningens medarbetarundersökning har personalen bl.a. fått svara på påståendena "jag är insatt i min arbetsplats mål" och "min arbetsplats mål följs upp och utvärderas på ett bra sätt.

Personalen inom hemtjänsten har en högre andel som är nöjda med målarbetet än socialförvaltningen och Vaggeryds kommun i stort. Inom särskilt boende är nöjdheten lägre vad gäller de två frågorna kopplade till målarbetet, vilket är möjligt att se i figur 1. Av intervjuerna framgick att skillnaden mellan särskilt boende och hemtjänst t.ex. kan bero på olika syn och förståelse av vilka mål som avses. Förvaltningen har arbetat med att öka medvetandet hos medarbetarna om nämndens mål och utifrån medarbetarundersökningen tagit fram en handlingsplan som bl.a. tar upp målarbetet.



Figur 1. Socialstyrelsens medarbetarundersökning. Andelen som svarat "stämmer ganska bra" eller "stämmer mycket bra". (Källa: Kolada.se).

Bedömning

För att säkerställa en ändamålsenlig styrning och ledning inom äldreomsorgen är det väsentligt att det finns en tydlig politisk ambition. En ändamålsenlig styrning innebär även att såväl verksamhetens ledning som berörda medarbetare ser kopplingen mellan politisk ambition och beslutade åtgärder. Socialnämnden har brutit ned kommunfullmäktiges mål till nämndmål och övergripande verksamhetsmål för olika enheter som berör äldreomsorgen. Det finns även riktlinjer beslutade för 2018 som är ämnade att förtydliga uppdraget och ambitionsnivån. Vi bedömer följaktligen att det finns förutsättningar för en ändamålsenlig styrning av äldreomsorgen. Vi noterar emellertid att medarbetarundersökningen visar att personalen inom hemtjänsten är mer nöjda med målarbetet än personalen inom särskilt boende.

Rekommendation

Socialnämnden rekommenderas att analysera skillnaden i synen på målarbetet i hemtjänst och särskilt boende.

Resursfördelning inom äldreomsorgen är ändamålsenlig och det finns en tydlig koppling mellan omsorgstygnd, kvalitet och tilldelade resurser.

Vaggeryds kommun tillämpar en resursfördelningsmodell för hemtjänsten. Budgeten regleras med förändringar i antalet äldre över 80 år i kommunen. Modellen tar även hänsyn till föregående år, ifall antalet äldre blev fler eller färre än prognostiserat görs ett tillägg eller avdrag för detta i budgeten. Särskilda boenden omfattas inte av modellen.

Enligt intervjuade är resursfördelningsmodellen komplicerad och det finns viss osäkerhet kring ändamålsenligheten hos modellen.

I tabell 1 ses Vaggeryds kommuns LOV-ersättning (Lagen om valfrihetssystem) för hemtjänst under 2019. I ersättningsmodellen görs skillnad mellan tätort och landsbygd. Spridningen mellan olika kommuners ersättning är stor enligt SKL. Genomsnittet för omvårdnadsinsatser dagtid 2018 är 413 kr per timme, men varierar mellan 323 och 530 kr per timme.

Tabell 1. LOV-ersättning 2019 (Källa: Socialförvaltningen).

	Tätort	Landsbygd
<i>Omvårdnad och service</i>	413	504
<i>Omvårdnad</i>	398	498
<i>Service</i>	321	410

Av intervjuerna framgick att kommunen inte tillämpar LOV-ersättningen i den egna verksamheten.

I tabell 2 syns antalet beviljade timmar enligt Socialtjänstlagen (SoL) och Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) samt antalet utförda SoL-timmar. I antalet utförda SoL-timmar ingår emellertid även en viss del HSL-timmar eftersom en brukare som båda har SoL och HSL endast registreras under SoL-timmar i kommunens system.

Tabell 2. Timmar i hemtjänsten enligt SoL och HSL (Källa: Socialförvaltningen).

	Vaggeryd	Skillingaryd
<i>Beviljade SoL-timmar</i>	2 000	1 600
<i>Utförda SoL-timmar</i>	1 850	1 500
<i>Beviljade HSL-timmar</i>	1 100	700

Bedömning

Resursfördelningen har en central roll i förvaltningens ekonomistyrning och ökar systematiken i hur resurserna fördelas. Vi noterar att en resursfördelningsmodell för hemtjänsten tillämpas men inte för särskilt boende. Vid intervjuer framkom att det fanns viss osäkerhet kring modellens ändamålsenlighet.

Eftersom Vaggeryd använder sig av LOV-ersättning till privata utförare borde även resursfördelning enligt det systemet kunna användas till kommunens egna verksamheter.

Rekommendation

Socialnämnden rekommenderas att utreda möjligheten att utforma en resursfördelningsmodell för hemtjänsten med utgångspunkt i de nivåer som gäller i LOV-ersättningen.

Det finns ändamålsenliga system och rutiner för kvalitetsarbetet inom äldreomsorgen.

Inom myndighet vuxna finns tre biståndshandläggare med fokus på äldreomsorgen. Handläggarna gör utredningar, bedömningar och tar beslut om insatser samt svarar även för kontinuerlig uppföljning och omprövning av beslut. I arbetet används riktlinjerna för handläggning inom SoL (antagen 2018-12-20) som ett kunskapsstöd.

För särskilt boende är besluten inte individuellt utformade. Genomförandeplanerna är dock individuella.

I verksamheten följs bl.a. målarbetet och kvalitetsarbetet upp vid arbetsplatsträffar och samtliga medarbetare har individuella medarbetarsamtal med sin chef.

Enligt intervjuade är det svårt att följa upp de privata utförarna av hemtjänst. Uppföljning görs sällan och det finns ingen rutin för detta. Myndighetsdelen inom äldreomsorgen är ansvarig för uppföljningen.

Bedömning

Vi bedömer att användandet av riktlinjerna för handläggning inom SoL ökar sannolikheten för att bedömningar och beslut görs samstämmigt och på ett rättssäkert sätt.

Av intervjuerna framkom att uppföljningen av privata utförare ansågs bristfällig och att det inte finns någon rutin för uppföljning. Vi bedömer att införandet av en rutin ger förutsättningar för att bedriva uppföljningsarbetet kontinuerligt.

Rekommendation

Socialnämnden rekommenderas att ta fram en rutin för uppföljning av kvaliteten hos privata utförare av hemtjänst.

Kvalitets- och ekonomistyrning inom äldreomsorgen medför ett effektivt resursanvändande och en god kvalitet (ur brukarperspektivet).

Brukare

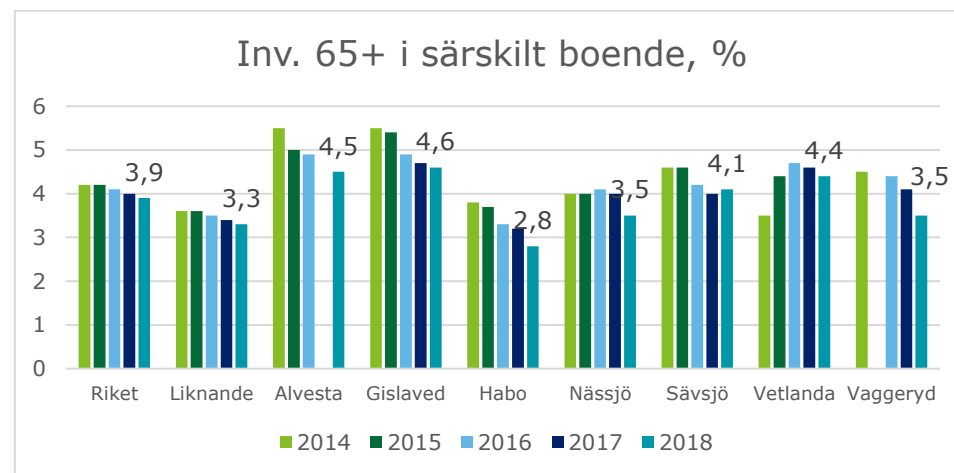
Antalet brukare i Vaggeryds kommun var 349 under 2018, vilket är en minskning sen året innan. Antalet platser i särskilt boende har minskat markant under perioden 2014-2018 och från 2017 till 2018 var minskningen 14 %. Av intervjuer framgick att det i dagsläget inte finns någon kö till boendeplatser. Även i antalet hemtjänsttagare märks en minskning mellan 2017 och 2018. I tabell 3 ses antalet brukare per verksamhet.

Tabell 3. Antalet brukare per verksamhet (Källa: Årsredovisning 2018).

	2014	2015	2016	2017	2018
Särskilt boende	122	112	111	107	92
Hemtjänst	206	196	220	223	215
Korttidsvård	16	16	16	26	28
Demensboende	16,58	19	18	17	14
Totalt	360,58	343	365	373	349

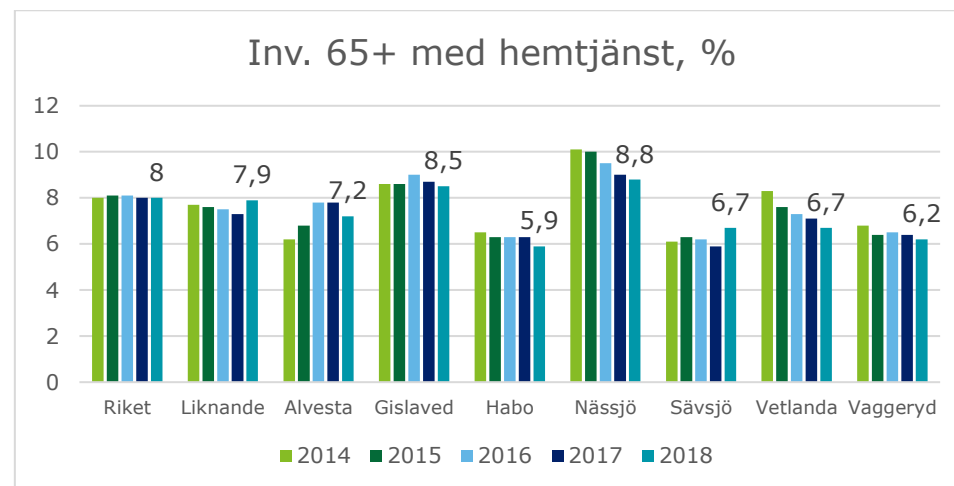
Andelen invånare 65+ i särskilt boende eller hemtjänst har minskat i Vaggeryds kommun de senaste åren. Under 2018 var andelen 9,6 % i Vaggeryd medan samma andel i riket var 11,9 %, i liknande var 11,2 % och genomsnittet bland utvalda kommuner var 11,3 %. Vaggeryd har följaktligen en relativt liten andel invånare 65+ som brukare inom äldreomsorgen.

Inom särskilt boende var andelen 3,5 % under 2018. Det är relativt lågt jämfört med riket och utvalda kommuner men högre än liknande kommuner. Tidigare år hade Vaggeryd en högre andel brukare inom särskilt boende än andra kommuner. Se figur 2.



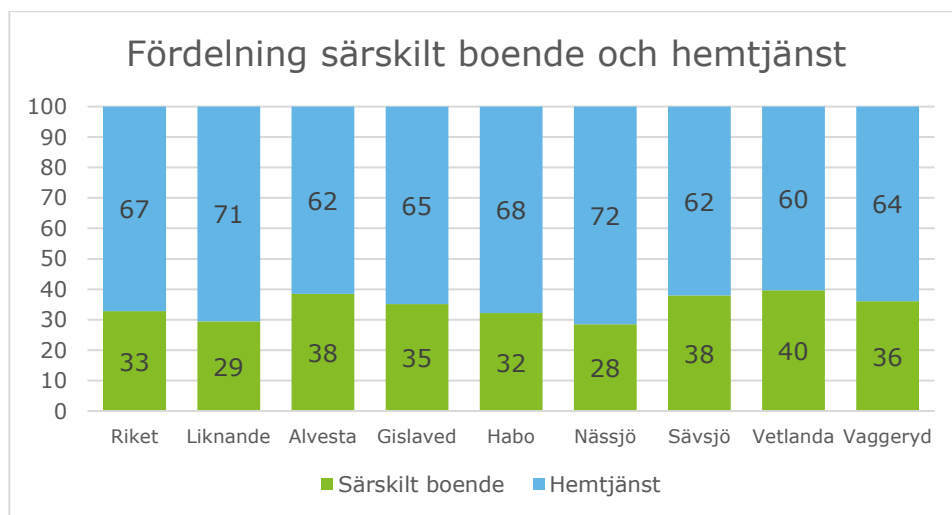
Figur 2. Invånare 65+ i särskilt boende, andel (%) (Källa: Kolada.se).

Vaggeryds kommuner har en relativt låg andel brukare med hemtjänst jämfört med andra kommuner. Endast Habo hade lägre andel brukare än Vaggeryd av utvalda kommuner under 2018. Se figur 3.



Figur 3. Invånare 65+ med hemtjänst, andel (%) (Källa: Kolada.se).

Enligt Kolada var 36 % brukarna i särskilt boende medan 64 % hade hemtjänst av samtliga brukare av invånare 65+ i Vaggeryd under 2018. Vaggeryd har lite lägre andel i hemtjänst än riket och liknande kommuner i snitt, vilket ses i figur 4.



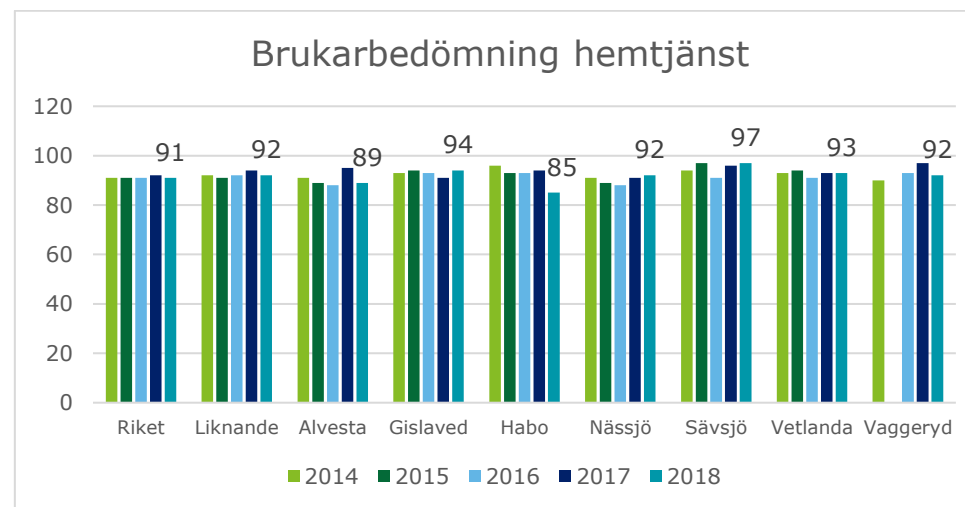
Figur 4. Fördelning mellan andel brukare i särskilt boende och hemtjänst av invånare 65+, andel (%) (Källa: Kolada.se).

Kvalitet

Socialstyrelsen genomför årligen en undersökning om äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboende i Sveriges kommuner. Figur 5 avser helhetssynen av hemtjänsten, med samtliga undersökta parametrar inräknade.

I Vaggeryds kommun var 92 % av brukarna ganska eller mycket nöjda med hemtjänsten under 2018. Det är en minskning sedan 2017 då andelen var 97 % men en ökning sedan 2014 då andelen var 90 %. Enligt intervjuade skulle minskningen mellan 2017 och 2018 kunna bero på en organisationsförändring, vilket påverkade personalen och därmed brukarna. Genomsnittet i riket var 91 % och bland liknande kommer 92 %. Vaggeryds

kommun ligger följaktligen mycket nära snittet vad gäller brukarnas uppfattning om kvaliteten i hemtjänsten. I den nationella rankingen var Vaggeryd på plats 106 av Sveriges kommuner under 2018.



Figur 5. Socialstyrelsens brukarbedömning av hemtjänsten (Källa: Kolada.se).

Vaggeryd presterar relativt lågt jämfört med andra kommuner vad gäller anpassning av behov, besvär av ensamhet och förtroende för personalen inom hemtjänsten.

Hemtjänsten delas upp på Vaggeryd och Skillingaryd. Enligt brukarbedömningen har nöjdheten i Vaggeryd generellt varit högre och mer stabil än i Skillingaryd, se tabell 4. Vi har inte tagit del av någon brukarbedömning avseende nöjdheten hos brukare med privat utförare.

Tabell 4. Brukarbedömning hemtjänsten i Vaggeryds kommun (Källa: Kolada.se)

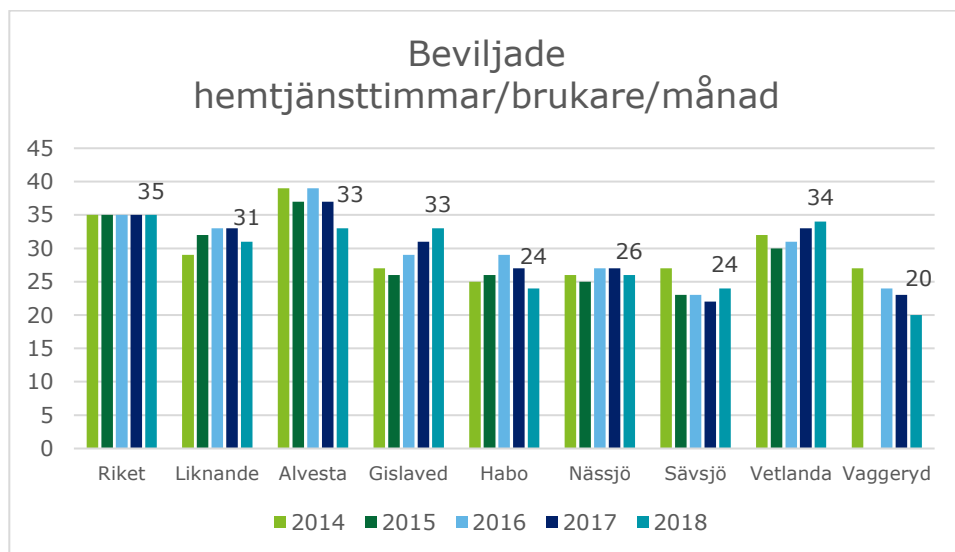
	2016	2017	2018
<i>Kommunen i helhet</i>	93 %	97 %	92 %
<i>Skillingaryd</i>	85 %	98 %	90 %
<i>Vaggeryd</i>	98 %	96 %	94 %

Antalet utförda hemtjänsttimmar har minskat under perioden 2014-2018. Även antalet hemtjänsttimmar per brukare har minskat från 2014, men en ökning har skett de senaste två åren. Detta är möjligt att se i tabell 5.

Tabell 5. Hemtjänsttimmar (Källa: Årsredovisning 2018 och Kolada.se)

	2014	2015	2016	2017	2018
Utförda hemtjänsttimmar	59 558	49 091	46 555	54 942	55 221
Hemtjänsttimmar/ brukare	289,1	250,5	211,6	246,4	256,8
Hemtjänsttimmar/ brukare/månad (Vaggeryd)	27	-	24	23	20

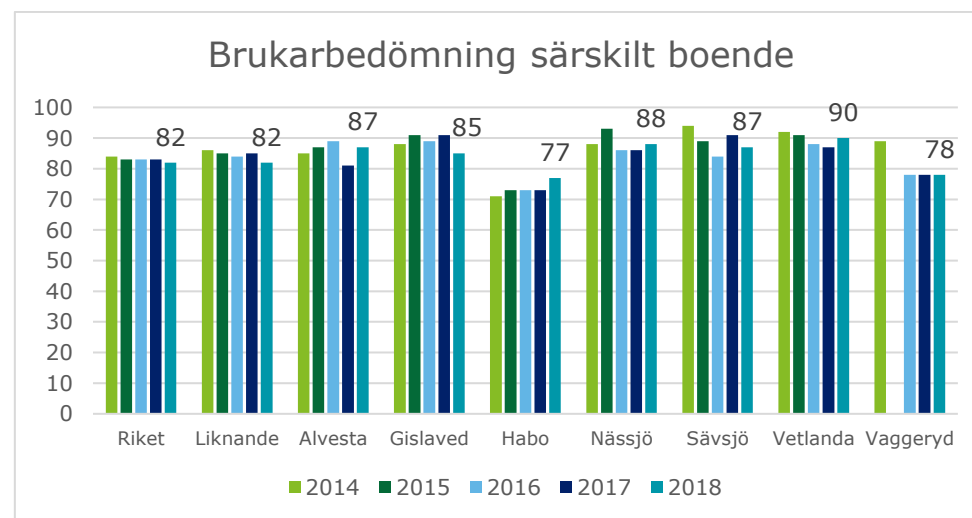
Jämfört med riket har Vaggeryds kommun färre beviljade hemtjänsttimmar per brukare och månad för hemtjänsttagare 65+ i ordinärt boende enligt Kolada. De senaste åren har antalet hemtjänsttimmar per brukare per månad varit 27 (2014), 24 (2016), 23 (2017) och 20 (2018). Det är markant lägre än riket och liknande kommuner, vilket är möjligt att se i figur 6.



Figur 6. Beviljade hemtjänsttimmar per brukare per månad (Källa: Kolada.se).

Av intervjuerna framgick att socialförvaltningens strategi är att ha ett lågt antal hemtjänsttimmar per brukare. Strategin baseras bl.a. på en studie från 2015 som visade att de kommuner som hade ett lågt antal hemtjänsttimmar hade hög utförandegrad, tid hos brukare, och tvärtom. Studien indikerade inte att ett lågt antal hemtjänsttimmar resulterade i sämre kvalitet för brukarna. Vaggeryds kommun mäter i dagsläget inte sin utförandegrad eftersom det system kommunen använde vid mätningen inte längre tillverkas. Istället läggs mer fokus på bl.a. brukarenkäter.

Brukarnas uppfattning om kvaliteten i särskilt boende har legat på en konstant nivå, 78 %, de senaste tre åren i Vaggeryds kommun. Under 2014 var en större andel nöjda med särskilt boende, 89 %. Snittet i riket och bland liknande kommuner var 4 procentenheter högre än i Vaggeryd 2018. Även jämförbara, närliggande kommuner hade en högre andel nöjda brukare förutom Habo kommun, se figur 7. Vaggeryd låg på plats 185 i den nationella rankingen under 2018.



Figur 7. Socialstyrelsens brukarbedömning av särskilt boende (Källa: Kolada.se).

De områden där Vaggeryds kommun presterar lågt jämfört med riket är; möjligheten att komma utomhus, hälsotillstånd, möjligheten att framföra synpunkter eller klagomål, rörlighet inomhus, trivs med rum/lägenhet och trivsamma gemensamma utrymmen.

Av fokusrapporterna för Sörgården och Furugården framgår bl.a. att brukarnas svar antyder att tillfredsställelsen vad gäller boendemiljön är låg. På Sörgården upplever 47 % att det är trivsamt i de gemensamma utrymmena och i Furugården 38 %. Resultatet för riket är 64 %. Socialförvaltningen utför inga egna brukarundersökningar. På Kolada finns endast statistik för Furugården. Nöjdheten på Furugården har de senaste åren varit 78 % (2016), 72 % (2017) och 79 % (2018). Nöjdheten på Sörgården har sannolikt legat runt 78 % under 2016 och 2018 men något högre under 2017.

Avvikelser

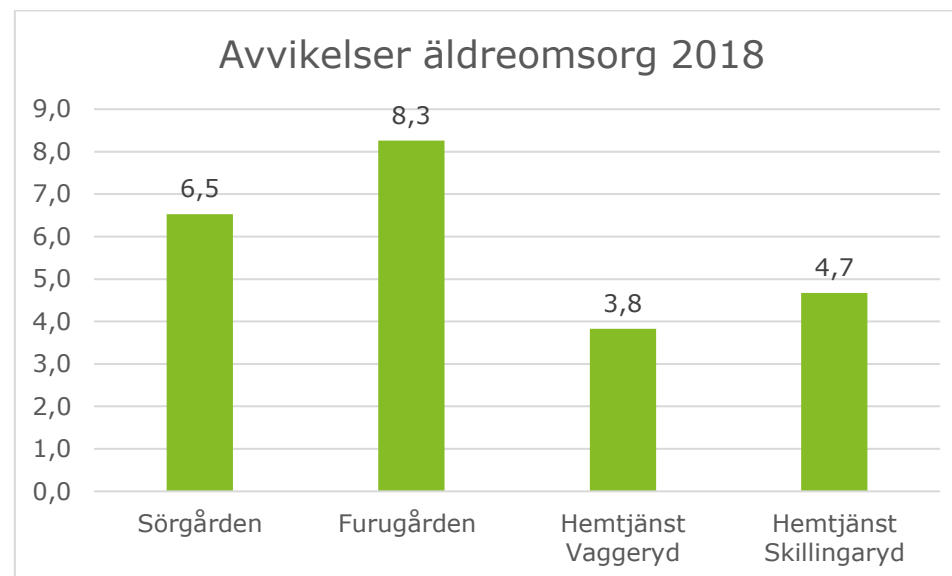
Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) eller socialt ansvarig samordnare (SAS) är ansvariga för avvikelserapportering. Vem som är ansvarig beror på om det är en avvikelse enligt lex Sarah eller lex Maria.

I verksamhetssystemet Magna Cura finns ett system för avvikelserapportering. Socialförvaltningen har en rutin och processbeskrivning för hantering av avvikelser. Identifierade avvikelser tas upp vid verksamheternas gruppmöten varannan vecka.

Det totala antalet avvikelser inom äldreomsorgen var 1 358 under 2017 och 1 471 under 2018, vilket är en ökning med ca 8 %. I figur 8 ses antalet avvikelser fördelat på antalet brukare på boendena Sörgården och Furugården samt inom hemtjänsten i Vaggeryd och Skillingaryd. Antalet avvikelser per lägenhet är högre på Furugården än Sörgården och i hemtjänsten är antalet avvikelser högre i Skillingaryd än Vaggeryd.

Det finns vissa osäkerheter i siffrorna pga. att det även finns korttidslägenheter och demensboende. Att antalet avvikelser varierar skulle

t.ex. kunna bero på kulturskillnader eller brukare som har större tendens att falla.



Figur 8. Avvikelser per lägenheter/brukare (Källa: Socialförvaltningen).

MAS gör varje år en patientsäkerhetsberättelse där bl.a. avvikelser ingår. I tabell 6 ses antalet avvikelser inom äldreomsorg och funktionshinderomsorg fördelat på olika kategorier under 2017 och 2018. Flest avvikelser kategoriseras under fall och läkemedel.

Tabell 6. Avvikelser äldreomsorg och funktionshinderomsorg (Källa: Patientsäkerhetsberättelse)

Kategori	2017	2018
Bemötande	5	17
Brister i informationsöverföring	30	61
Avvikelser i samverkan RJL	16	51

<i>Dokumentation</i>	4	51
<i>MTU</i>	5	12
<i>Omvårdnadshändelse</i>	37	60
<i>Rehabilitering</i>	1	6
<i>Övrigt</i>	14	-
<i>Fall</i>	816	830
<i>Läkemedel</i>	509	606
Totalt	1 437	1 643

Kostnad

I tabell 7 ses bokslut och budget för äldreomsorgen under 2017 och 2018 samt budget och prognos för 2019. Prognosen per helår 2019 framställdes vid första tertialet och visar ett underskott på 2 150 tkr, vilket framförallt beror på ett prgonostiserat underskott inom demens- och korttidsverksamheten. Den totala kostnaden har minskat med 1 643 tkr mellan 2017 och 2018. Kostnaden för särskilt boende har minskat med 2 462 tkr och ökat med 416 tkr för hemtjänsten.

Tabell 7. Bokslut, budget och prgnos 2017-2019, tkr (Källa: Årsredovisning 2018)

	Budget	Bokslut	Budget	Bokslut	Budget	Prognos
	2017	2017	2018	2018	2019	2019
Särskilt boende	59 671	56 543	52 917	54 081	51 856	51 856
Hemtjänst och övrig service	31 285	32 856	30 974	33 272	32 045	32 695
Demens och korttid	15 773	15 650	16 294	16 223	11 902	13 402
Sjukvårdsinsatser	22 300	23 126	22 074	22 956	22 345	22 345
Totalt äldreomsorg	129 029	128 175	122 259	126 532	118 148	120 298

Nettokostnaden per brukare har de senaste åren ökat för särskilt boende och demensboende. Sedan 2016 har nettokostnaden per brukare för särskilt boende ökat med ca 34 %. Anledningen till den högre kostnaden per brukare inom särskilt boende är att förvaltningen lagt ner avdelningar och platser på grund av färre brukare. Samtidigt har kostnaderna inte hängt med i förändringen, vilket resulterat i högre kostnad per brukare. Av intervjuerna framgick att prognosen för 2019 visar att kostnaden per brukare kommer bli lägre igen.

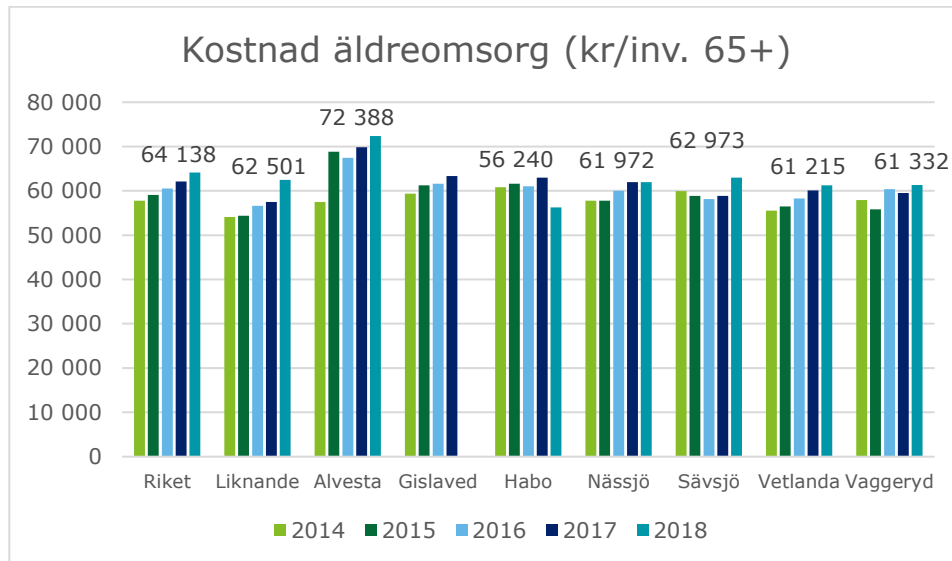
Anledningen till den höga nettokostnaden per brukare inom demensboende under 2018 är att fram till augusti hade demensboendet högre personalbemanning än budgeterat.

Nettokostnaden per brukare inom hemtjänsten har legat på en relativt oföränderlig nivå mellan 2014-2018 och kostnaden för korttidsvården har minskat. I tabell 8 ses nettokostnaden per brukare för olika insatser mellan åren 2014-2018. Nettokostnaden per brukare används av socialförvaltningen vid bl.a. budgetering för kommande år.

Tabell 8. Nettokostnad per brukare, tkr (Källa: Årsredovisning 2018)

	2014	2015	2016	2017	2018
<i>Särskilt boende</i>	445,2	441,5	446,4	518	597,8
<i>Hemtjänst</i>	180,4	181,3	155,5	159,6	175,2
<i>Korttidsvård</i>	503,6	491,9	559,6	330,4	310,3
<i>Demensboende</i>	569,2	513,6	498,6	527,4	702,6

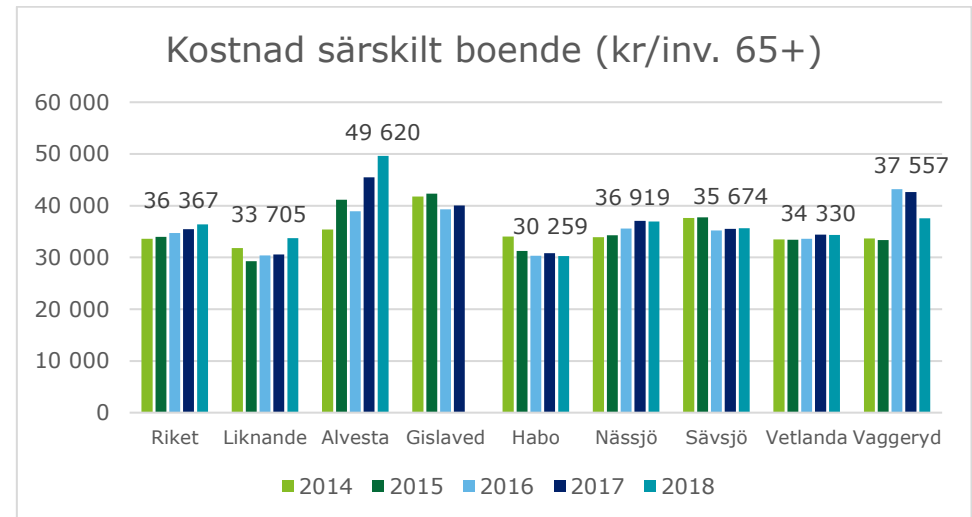
Kostnaden för äldreomsorgen i Vaggeryds kommun var 61 332 kr per invånare 65+ under 2018. Kostnaderna är 4,4 % lägre än riket i genomsnitt och 1,9 % lägre än liknande kommuner enligt Kolada. Under perioden 2014-2018 har kostnaderna ökat mindre i Vaggeryd än i riket och liknande kommuner, vilket är möjligt att se i figur 9.



Figur 9. Kostnad äldreomsorg, kr/inv. 65+ (Källa: Kolada.se).

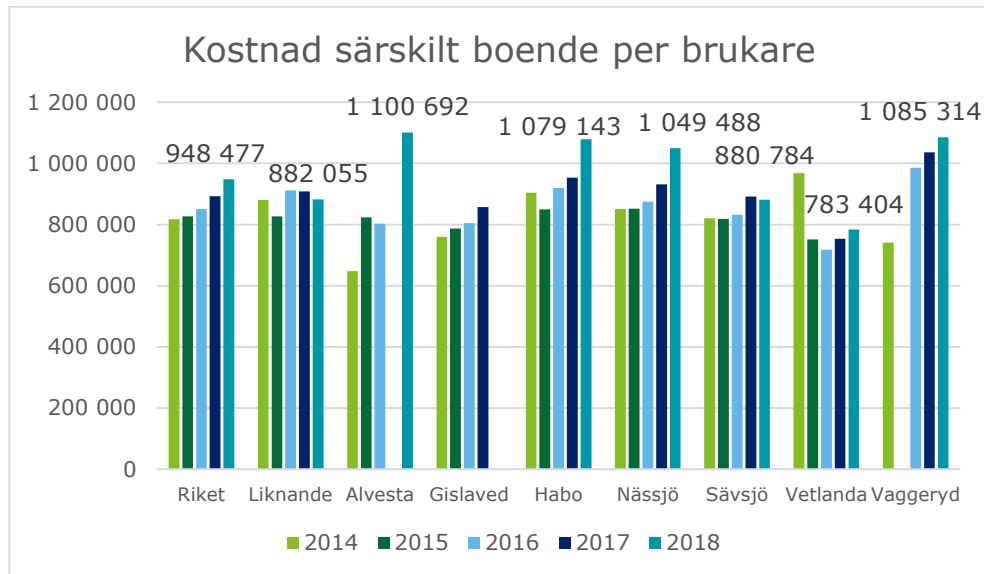
Under 2018 var kostnaden för särskilt boende 37 557 kr per invånare 65+. Detta var 1 190 kr (3,3 %) högre än riket i snitt och 3 852 kr (11,4 %) högre än liknande kommuner. Kostnaden per invånare 65+ har emellertid minskat markant sedan 2016 och 2017, se figur 10.

Enligt intervjuade är anledningen till att kostnaden minskat att behovet av platser inom särskilt boende har minskat. Verksamhet har följaktligen lagts ned och istället har förvaltningen lagt mer resurser på hemtjänsten. 2015 lades 8 platser ned och mellan 2017-2018 lades 14 platser ned samtidigt som det planeras att läggas ned ytterligare platser enligt intervjuade. Efterfrågan har minskat på särskilt boende och ökat för hemtjänst menar intervjuade.



Figur 10. Kostnad särskilt boende, kr/inv. 65+ (Källa: Kolada.se).

Per brukare har kostnaden för särskilt boende ökat för varje år enligt Kolada. Under 2018 var kostnaden 1 085 314 kr per brukare jämfört med riket och liknande kommuner där kostnaden var 948 477 kr respektive 882 055 kr. Statistiken för detta visas i figur 11.

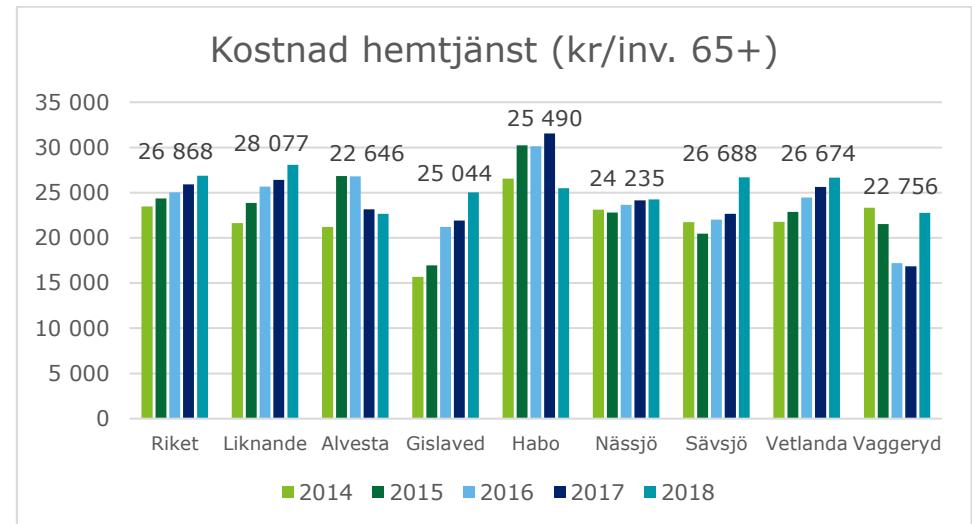


Figur 11. Kostnad särskilt boende per brukare (Källa: Kolada.se).

Hemtjänsten är uppdelad i de två ansvarsområdena Vaggeryd och Skillingaryd. Under 2019 är hemtjänstens budget ca 15,5 mnkr för Vaggeryd och ca 13,6 mnkr för Skillingaryd.

Kostnaden för hemtjänst i ordinärt boende var 22 756 kr per invånare 65+ under 2018, vilket var 15,3 % lägre än riket i genomsnitt och 19 % lägre än liknande kommuner. Det var även lägre än samtliga jämförbara, närliggande kommuner utom Alvesta.

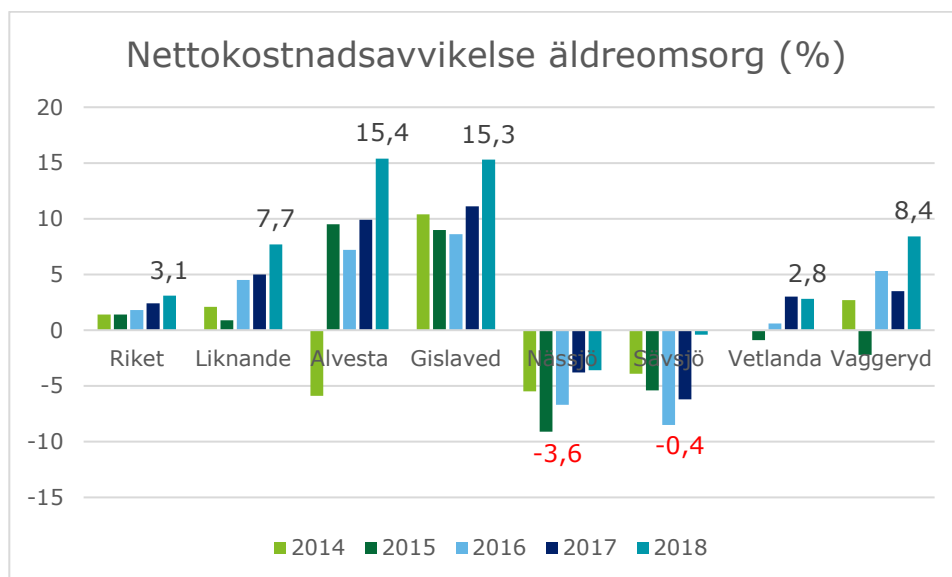
Som ses i figur 12 har kostnaderna ökat markant sedan 2016 och 2017. Enligt intervjuade förväntas kostnaderna öka ännu mer under 2019 pga. att verksamhet inom särskilt boende lagts ner och ytterligare ca 1,4 mnkr lagts på hemtjänsten.



Figur 12. Kostnad hemtjänst i ordinärt boende, kr/inv. 65+ (Källa: Kolada.se).

Nettokostnadsavvikelsen är avvikelsen mellan nettokostnad och referenskostnad för äldreomsorgen. Referenskostnaden är det statistiskt förväntade värdet givet vissa socioekonomiska faktorer.

I figur 13 ses en jämförelse med andra kommuner. Nettokostnadsavvikelsen för Vaggeryds kommun var 8,4 % under 2018, vilket är en ökning sedan tidigare år. Genomsnittet i riket var samtidigt 3,1 %. Liknande kommuner har en nettokostnadsavvikelse på 7,7 % och i figuren kan man se att variationen är stor mellan jämförbara kommuner. Habo kommun är inte med i figuren pga. av att de under perioden haft en mycket hög nettokostnadsavvikelse. Av intervjuerna framgick att det inte gjorts någon analys avseende nettokostnadsavvikelsen. Att olika personer skött redovisningen kan påverka att nettokostnadsavvikelsen varierar enligt intervjuade.



Figur 13. Nettokostnadsavvikelse äldreomsorg (Källa: Kolada.se).

Bedömning

Vi noterar att Vaggeryds kommun har en relativt låg andel brukare inom äldreomsorg av invånare 65+, vilket framförallt beror på en låg andel inom hemtjänsten.

Antalet brukare inom särskilt boende har minskat markant de senaste åren. Samtidigt har nettokostnaden per brukare ökat med 34 % de senaste två åren, vilket tyder på en kraftigt minskad effektivitet. Jämfört med riket (948 477 kr) och liknande kommuner (882 055 kr) har Vaggeryd en hög kostnad per brukare (1 085 314 kr) enligt Kolada. Anledningen till ökningen tycks bero på att bemanningen inte minskat i samma takt som antalet brukare, vilket har gett höga kostnader per brukare. Under 2019 förväntas kostnaderna per brukare att minska igen.

Socialstyrelsens brukarbedömning visar att Vaggeryds kommun har en procentenheter högre andel nöjda brukare vad gäller hemtjänst och 4

procentenheter lägre andel nöjda brukare vad gäller särskilt boende jämfört med riket under 2018.

Vaggeryd sticker ut vad gäller det låga antalet beviljade hemtjänsttimmar per brukare jämfört med andra kommuner.

Kostnaden för äldreomsorgen per invånare 65+ är relativt låg i Vaggeryds kommun jämfört med riket (-4,4 %). Kostnaden för särskilt boende är relativt hög (+3,3 %) medan kostnaden för hemtjänst är låg (-15,3 %) jämfört med riket. Tidigare var kostnaderna för särskilt boende ännu högre och kostnaderna för hemtjänsten ännu lägre. Skillnaden jämfört med snittet i riket har följaktligen minskat under 2018, vilket enligt intervjuade beror på att antalet platser inom särskilt boende har minskat medan socialförvaltningen har satsat mer på hemtjänsten.

Vi noterar att kostnaderna för särskilt boende är relativt höga medan nöjdheten hos brukarna är relativt låg. Samtidigt har hemtjänsten relativt låga kostnader medan nöjdheten är högre än riket i snitt.

Nettokostnadsavvikelsen har ökat och var under 2018 på 8,4 %. Vi noterar att socialförvaltningen inte gjort någon analys av detta.

Rekommendationer

Socialförvaltningen rekommenderas att analysera och bedöma rimligheten i de stora kostnadsskillnaderna mellan hemtjänst och särskilt boende.

Socialförvaltningen rekommenderas genomföra en analys av anledningen till nettokostnadens avvikelse mot referenskostnaden.

Det sker ett utvecklingsarbete inom äldreomsorgen som leder till ökad kvalitet.

Socialnämnden har 2018-10-02 antagit en rutin för kvalitets- och utvecklingsarbete utifrån egenkontrollområden. Syftet med rutinen är att socialförvaltningens kvalitets- och utvecklingsarbete ska utgå från rapporterade resultat som till stor del möjliggör nationell jämförelse. Vidare ska rutinen skapa en tydlig koppling mellan rapporterade resultat och arbetet med ständiga förbättringar. Rutinen omfattar olika mätområden såsom vad de äldre tycker om äldreomsorgen och insamlad och rapporterad statistik kring insatser till äldre.

Enligt rutinen ska verksamhetschef stab, MAS och SAS (eller annan tjänstefunktion som verksamhetschef stab finner lämplig) övergripande analysera resultatet från Socialstyrelsens undersökning om äldres uppfattning av äldreomsorgen och sammanställa en kortfattad fokusrapport. I samband med utvecklingsmöten presenteras rapporten för enhets-/områdes-/verksamhetschef och förslag på förbättringsområden diskuteras. I samband med granskningen har vi tagit del av fokusrapporter för Furugården, Sörgården, hemtjänsten Vaggeryd samt hemtjänsten Skillingaryd.

För vård- och omsorgspersonalen finns en plan för kompetensutveckling. Personalen genomför olika utbildningar varje år, under 2017 var det fokus på dokumentation, 2018 psykiatri och palliativ vård och 2019 demens. Vård- och omsorgspersonal har deltagit i projektet Förbättringsresan under 2017-2018 i syfte att systematiskt och kontinuerligt utveckla verksamheterna.

I äldreomsorgsplanen med sikte på 2020 ingår ett kapitel om kvalitetsutveckling. I planen tas bl.a. upp hur socialförvaltningen ska uppnå kvalitet med stöd av ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och ett kvalitetsregister för personer som är 65 år eller äldre.

Bedömning

Av det material vi tagit del av framgår att Vaggeryds kommun utför utvecklingsarbete i syfte att öka kvaliteten. Bl.a. finns en rutin för kvalitets- och utvecklingsarbete som resulterar i fokusrapporter för olika verksamhetsområden samt en plan för kompetensutveckling.



Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee ("DTTL"), its network of member firms, and their related entities. DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL (also referred to as "Deloitte Global") does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about for a more detailed description of DTTL and its member firms.

Deloitte provides audit, consulting, financial advisory, risk management, tax and related services to public and private clients spanning multiple industries. Deloitte serves four out of five Fortune Global 500® companies through a globally connected network of member firms in more than 150 countries bringing world-class capabilities, insights, and high-quality service to address clients' most complex business challenges. To learn more about how Deloitte's approximately 225,000 professionals make an impact that matters, please connect with us on [LinkedIn](#) or [Twitter](#).

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, or their related entities (collectively, the "Deloitte network") is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser. No entity in the Deloitte network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this communication.