

Haninge kommun

Granskning av balans mellan behov
och resurser inom äldreomsorgen



Innehåll

1. Sammanfattning	3
2. Inledning	4
2.1. Bakgrund.....	4
2.2. Syfte.....	4
2.3. Metod och genomförande.....	4
2.4. Revisionsfrågor	4
2.5. Revisionskriterier.....	5
3. Styrning och dialog	5
3.1. Årsredovisning 2011.....	5
3.2. Verksamhetsplan	6
3.3. Befolkningsprognoser.....	6
3.4. Kommunikation rörande budgethållning	6
3.5. Prioriteringar och åtgärder.....	7
3.6. Svar på revisionsfrågorna/kommentar	9
4. Uppföljning	10
4.1. Nyckeltalsjämförelser	10
4.2. Övergripande NKI-undersökning	12
4.3. Intern kvalitetsgranskning.....	12
4.4. Ekonomisk uppföljning och rapportering till nämnd.....	12
4.5. Svar på revisionsfrågorna/kommentar	13

Källförteckning

1. Sammanfattning

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Haninge kommun har Ernst & Young granskat hur äldrenämnden hanterar balans mellan behov och resurser.

Granskningen konstaterar att andelen av kommunens befolkning som är i behov av hemtjänstinsatser respektive plats i särskilt boende har ökat under det senaste året. Framgent konstateras också att kommunen procentuellt sett kommer få en ökning av antalet personer över 65 år jämfört med flera andra kommuner i Stockholms län.

I verksamhetsplanen uttrycks att varje verksamhetsområde ska ha en budget i balans. Nämnden kommunicerar också vid varje sammanträde vikten att nå budget i balans. Granskade verksamheter har genomfört åtgärder för att komma till rätta med underskottet som redovisades för 2011.

Inom hemtjänsten pågår ett arbete med att än bättre planera bemanningen av verksamheterna utifrån varje dags behov samt att bättre prognostisera kommande års behov. Inom verksamheten för särskilt boende har bland annat översyner av personalsituationen genomförts, vilket har resulterat i att viss personal har omplacerats till andra enheter. Vid en av de granskade enheterna pågår också en översyn där övervägningar görs om det är möjligt att slå ihop flera små enheter till större. Satsningar har också gjorts för att få ner korttidssjukfrånvaron.

Enligt uppgift har inte någon löne- och priskompensation utgått under senare år, vilket kan leda till att kostnaderna per brukare blir högre vid enheten än vad enheten får kompensation för. Uppföljning av ekonomin görs månatligen av förvaltningen. Åtgärdsplaner tas fram och stödinsatser genomförs vid behov. Detta kan bland annat vara särskild utbildning för att förbättra planeringen av bemanning. Nämnden erhåller månatlig rapportering på avdelningsnivå.

Årliga nyckeltalsjämförelser tas fram tillsammans med andra kommuner på Södertörn. Här jämförs kostnaderna för bland annat hemtjänst och särskilt boende. Det finns också kvalitetsindikatorer som mäts och som ska beaktas vid studier av kostnader för respektive insats.

Förvaltningen genomför varje år egna interna kvalitetsgranskningar. Syftet med dessa är att säkerställa att enheterna uppfyller de kvalitetskrav som nämnden har.

Det förefaller vara återkommande att planeringen av bemanning är av stor vikt för att förmå ekonomin att gå ihop. Detta gäller såväl hemtjänst som särskilt boende. Vår bedömning är att det är väsentligt att följa hur bemanning/planering av äldrenämndens verksamhet görs.

Vår bedömning är vidare att åtgärder har vidtagits för att komma till rätta med nämndens kärva ekonomiska läge. Vidare är vår bedömning att nämnden förefaller genomföra en god uppföljning av verksamheternas kvalitet samt att resurser tillvaratas på bästa sätt, bland annat i och med att månatliga möten genomförs med samtliga enheter. Vi ser också nyckeltalssamarbetet som ett bra verktyg för jämförelser mellan kommunerna. Detta ger också en bättre bild av kvaliteten i kommunens äldreomsorg jämfört med kostnaderna. Vi ser det som väsentligt att nämnden även fortsättningsvis noggrant följer upp ekonomin i verksamheterna, för att komma tillrätta med nämndens underskott.

Efter genomförd granskning ser vi följande områden som väsentliga för fortsatt utveckling:

- ▶ Fortsatt fokus på bemanningen och uppföljning av bemanningen/planeringen av äldrenämndens verksamhet.
- ▶ Fortsatt fokus på noggrann uppföljning av ekonomin i verksamheterna för att komma tillrätta med nämndens underskott samt att åtgärdsplaner genomförs.
- ▶ Bättre rutiner för samarbete och kommunikation med landstinget bör tas fram för när brukare skrivs ut och slussas vidare till särskilt boende. Detta bör göras för att än bättre möjliggöra ett effektivt utnyttjande av boendenas resurser.

2. Inledning

2.1. Bakgrund

Antalet äldre ökar i kommunen och därmed behoven av äldreomsorg vad gäller såväl förebyggande insatser och stöd till anhöriga, som av hemtjänst och särskilt boende. Äldrenämnden, som är ansvarig för stöd och omsorg till äldre, gick med underskott 2011.

Revisionen har i sin risk- och väsentlighetsanalys 2012 beslutat att granska nämndens arbete för att uppnå en balans mellan verksamhetens behov och resurser.

2.2. Syfte

Granskningens syfte är att bedöma om äldrenämnden bedriver en ändamålsenlig styrning med strategier och åtgärder för att åtgärda underskotten samt minska risken för fortsatt obalans mellan behov/mål och resurser. Granskningen begränsas till att omfatta äldrenämndens övergripande arbete samt verksamhetsområdena hemtjänst och särskilt boende.

2.3. Metod och genomförande

Granskningen bygger på intervjuer med förvaltningschef, ekonomicontroller, ansvarig chef för hemtjänst, ansvarig chef för särskilt boende samt enhetschefer vid Handens korttidsboende och Johanneslund. Förutom intervjuer bygger granskningen på studier av relevanta dokument såsom verksamhetsplaner, arbetsplaner, delårsuppföljningar, nyckeltalsrapporter med mera.

2.4. Revisionsfrågor

Inom ramen för granskningen besvaras följande revisionsfrågor:

- ▶ Vilka styrsignaler/direktiv ger nämnden till verksamheten kring budgethållning?
- ▶ Vilken dialog förs mellan olika nivåer om mål, uppdrag och resultat?
 - ▶ Hur involveras medarbetarna?
- ▶ Vilka omprioriteringar har skett mellan olika verksamheter och vad får dessa för konsekvenser?
- ▶ Vilka åtgärder vidtas av verksamheterna med syfte att klara kravet på budgethållning och att infria verksamhetsmålen?
- ▶ Är verksamheternas budgetar realistiska i bemärkelsen att de omfattar all planerad verksamhet och baseras på tillförlitliga prognoser och kalkyler?
- ▶ Hur säkerställs att resurserna tillvaratas på ett effektivt sätt? Används nyckeltal/jämförelser med andra?
- ▶ Hur följs verksamheten och ekonomin upp?
 - ▶ Är uppföljningen ändamålsenlig?
- ▶ Vilka krav på åtgärder ställs för att komma till rätta med avvikelser?
 - ▶ Hur följs dessa upp?
- ▶ Vilken information får nämnden om hur verksamheterna arbetar för att infria mål och kravet på budgethållning?

2.5. Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser, slutsatser och bedömningar. Revisionskriterier kan ofta hämtas från lagar och förarbeten, föreskrifter och interna regelverk, policys och fullmäktigebeslut.

I föreliggande granskning utgås i huvudsak från kommunens övergripande mål rörande en ekonomi i balans.

3. Styrning och dialog

3.1. Årsredovisning 2011

För 2011 redovisar äldrenämnden ett underskott på 25,4 mnkr. Nettokostnaden har under 2011 ökat med 55 mnkr, eller 13,3 %. Orsaken till ökningen är enligt årsredovisningen i huvudsak det ökade behovet av hemtjänst och dagverksamhet. Det anges att det ökade behovet beror på att kommunen är inne i en period med mycket kraftig befolkningsökning i gruppen 65 år och äldre. En annan orsak som anges är att det under många år pågått en förskjutning mot att allt fler äldre med omfattande insatser väljer att bo kvar hemma istället för att flytta till ett särskilt boende. Detta har medfört att kostnaderna för hemtjänst har ökat. Antalet biståndsbedömda hemtjänststimmar har ökat med 17 % från 2010.

Flera av verksamheterna som redovisar underskott konstaterar att de under de senaste åren inte har fått någon uppräknad timersättning för utförd insats, vilket naturligt bidrar till att det blir svårare att nå budget i balans.

Det huvudsakliga underskottet för 2011 kan delas upp på fem olika poster:

- Volymutvecklingen rörande hemtjänstinsatser
- Ökad värdtyngd i särskilt boende och utökad dagverksamhet
- Underskott på olika resultatenheter
- Merkostnader kopplade till större verksamhetsförändringar under året
- Kostnadsökning vad gäller LASS-insatser (personlig assistans)

Andel av befolkningen med hemtjänstinsatser eller med plats i särskilt boende, oktober månad		
	2010	2011
Andel av befolkningen 65–79 år med hemtjänst	3,3 %	4,1 %
Andel av befolkningen 80+ år med hemtjänst	22,2 %	25,6 %
Andel av befolkningen 65–79 år med plats i särskilt boende	0,9 %	1,0 %
Andel av befolkningen 80+ år med plats i särskilt boende	12,6 %	12,2 %
Andel av befolkningen 65–79 år med hemtjänst eller plats i särskilt boende	4,3 %	5,1 %
Andel av befolkningen 80+ år med hemtjänst eller plats i särskilt boende	34,8 %	37,7 %

Tabellen visar andelen av befolkningen med hemtjänstinsatser eller med plats i särskilt boende i oktober 2010 respektive 2011. Det framgår att det i båda ålderskategorierna har behoven ökat

totalt sett. Dock har andelen av befolkningen över 80 år med plats i särskilt boende minskat en aning.

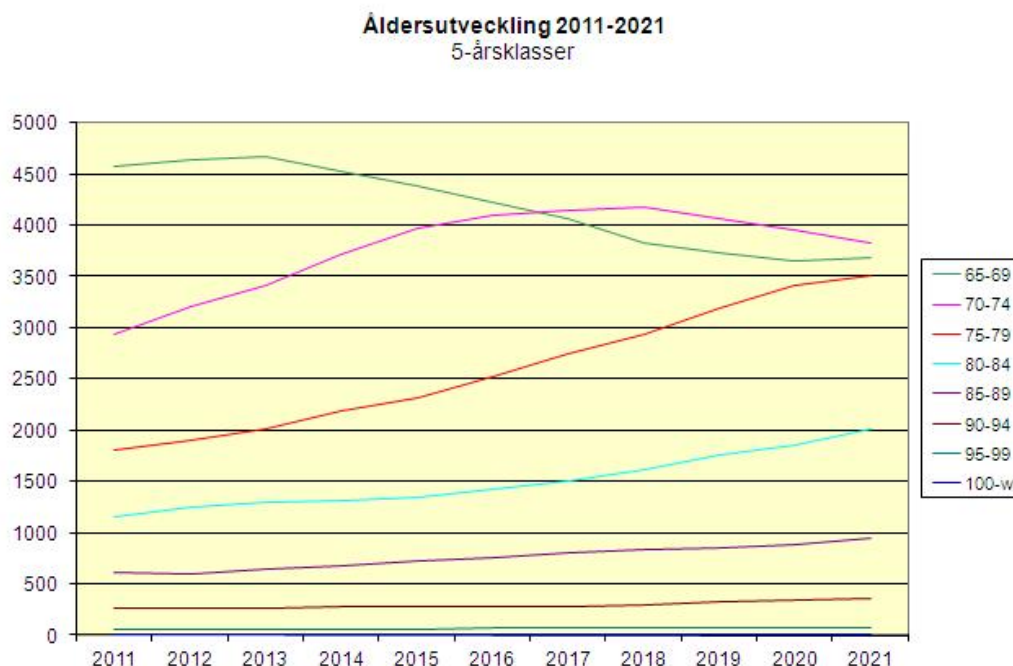
3.2. Verksamhetsplan

I nämndens verksamhetsplan framgår att samtliga nämndens verksamheter, så kallade resultat-enheter, var för sig ska ha en budget i balans. Budgetuppföljningar ska göras månatligen, varje tertiäl samt vid årets slut. För att möjliggöra detta konstateras i verksamhetsplanen följande aktiviteter:

- Säkra ett arbetssätt för en effektiv personal- och insatsplanering utifrån brukarnas önskemål och behov
- Intervjuundersökning bland enhetschefer som belyser kompetens- och utvecklingsnivån i budgetarbetet

3.3. Befolkningsprognoser

Haninge kommun planerar sin verksamhet för äldre delvis utifrån statistiska prognoser rörande befolkningsutveckling. Statistiska centralbyrån tar fram prognoser för utvecklingen. Det konstateras att Haninge kommun kommer få en procentuellt större ökning av antalet personer över 65 år jämfört med flera andra kommuner i de södra delarna av Stockholms län.



Diagrammet ovan visar befolkningsutvecklingen i Haninge kommun i olika åldersgrupper uppdelade i grupper om fem år. Av diagrammet går att utläsa att samtliga grupper ökar de närmaste åren men att från 2013 kommer andelen i åldersgruppen 65 till 69 år att minska under kommande tio år. Övriga grupper fortsätter att öka.

3.4. Kommunikation rörande budgethållning

Nämnden kommunicerar vid varje sammanträde vikten av att verksamheterna håller budget. Dock är den verksamhet som bedrivs i stor utsträckning lagstadgad varför det inte går att helt och fullt förhålla sig till budget. Enligt förvaltningschefen justeras inte riktlinjerna för biståndsbe-

dömning utifrån nämndens och förvaltningens budget, vilket ses som en långsiktig styrka. Detta förekommer enligt uppgift i andra kommuner.

Frågor rörande det ansträngda ekonomiska läget diskuteras vid enheternas arbetsplatsträffar. De månatliga ekonomiska rapporterna som tas fram av economicontroller presenteras alltid på respektive enhets arbetsplatsträff. Medarbetarna uppmanas komma med förslag och exempel på hur verksamheten kan effektiviseras. Enligt intervjupersonerna råder en stor medvetenhet om det ekonomiska läget bland samtliga medarbetare. Dock upplevs det som svårt att för den enskilde medarbetaren kunna påverka budgetsituationen på ett positivt sätt.

Chefsträffar genomförs varje torsdag. Här informerar förvaltningsledningen om det rådande läget och de ekonomiska förutsättningar som gäller. Economicontroller som är ansvarig för äldre-nämndens verksamheter har också månatliga möten med respektive avdelningschef. Om det upptäcks att en avvikelse håller på att uppstå ställs krav på att åtgärdsplaner tas fram av enheten för att få stopp på en negativ utveckling. Åtgärderna följs därefter upp vid kommande möten, för att undersöka om de fått önskad effekt.

Höjning av ersättning har inte skett till följd av ökade kostnader för priser och löner. Detta har inte gjorts på flera år vilket leder till att verksamheterna har mycket svårt att klara budget.

3.5. Prioriteringar och åtgärder

Några omprioriteringar har inte gjorts mellan resultatenheterna inför 2012. Enligt uppgift är det näst intill omöjligt att göra då samtliga enheter erhåller sin ersättning via timersättning eller vårdtyngdsersättning. Däremot har ett antal åtgärder vidtagits för att än mer effektivisera respektive resultatenhets verksamhet.

3.5.1. Hemtjänst

Kommunen består av tre hemtjänstområden. I huvudsak var det inom ett av de tre områdena som underskott redovisats, vilket har lett till omstruktureringar i ledningen av hemtjänstområdet.

Översyn har gjorts av bemanningen inom hemtjänsten. Tidigare har problem funnits vid planering av bemanningen. Det har upplevts som svårt att anpassa bemanningen då antalet timmar att utföra kan fluktuera från dag till idag.

Två samordnare per hemtjänstområde ansvarar idag för att planera bemanningen. Samordnaren planerar varje dag när vilken personal ska besöka vilken brukare. Totalt genomförs mellan 300 och 350 besök varje dag i respektive hemtjänstområde.

För cirka tio år sedan gjordes en så kallad tidsstudie där resultatet visade att hemtjänstpersonalen tillbringar ca 60 % av sin totala arbetstid hos brukarna, vilket ger en tydlig indikation av vikten av planering av bemanning samt logistik och flödesplanering.

Avdelningschef för hemtjänsten konstaterar att det är väldigt svårt att ta fram prognoser för planering av hemtjänst. Ansvarig verksamhetscontroller tar tillsammans med avdelningschef och enhetschef fram en prognos utifrån föregående års resultat samt utifrån kommunens befolkningsprognoser. Utifrån ett snitt från de senaste sex månaderna planeras kommande års hemtjänst. Det konstateras att det är bättre att lägga sig lite lägre än förväntat underlag för att på så sätt hellre bemanna upp med personal vid eventuella framtida toppar istället för att ha kostsam övertalig personal.

3.5.2. Handens korttidsboende

Handens korttidsboende har hög bemanning av såväl sjuksköterskor, arbetsterapeuter som sjukgymnaster, vilket i sig leder till en något större personalgrupp än övriga boenden. Vid Handens korttidsboende är det i första hand en översyn av personalsituationen som har gjorts efter 2011 års redovisade resultat. I januari genomfördes en omorganisation och sex personer blev omplacerade. Under tidig höst 2012 genomfördes ytterligare en översyn av personalsituationen vilket ledde till att ytterligare fyra personer ur personalgruppen bedömdes övertaliga. Omorganisationerna har dock inte lett till att någon ur personalgruppen blivit av med sitt arbete. Då så kallad "intern rörlighet" tillämpas i kommunen har personalen placerats i andra verksamheter, inte sällan till följd av egna önskemål.

Vid intervjun med ansvarig chef för Handens korttidsboende framgår att det på dagtid i verksamheten arbetar fyra stycken sjuksköterskor. Detta beror enligt intervjupersonen på att patienterna skrivs ut alldeles för snabbt från akutsjukvården och att det därför måste finnas en god beredskap i de kommunala boendena.

I samband med sammanslagningen av två enheter infördes ett system om att enheten får ersättning per belagd plats och inte utifrån ett system som utgick från att alla platser alltid var belagda. Det nya systemet innebär att planering av personalgruppen måste göras på ett bättre sätt, och att överbemanning kostar verksamheten på ett sätt det inte gjorde tidigare.

Dock konstaterar intervjupersonen att det är svårt att planera verksamheten utifrån det faktum att det aldrig går att med säkerhet förlita sig på att en brukare skrivs ut på planerat datum. Komplikationer kan tillstå vilket leder till att brukaren stannar kvar ett ytterligare antal dagar. Även det omvända kan inträffa, det vill säga att den intagna brukaren skrivs ut i förtid på grund av snabb konvalescens. Detsamma gäller vid övergången för brukaren från att ha varit i landstingets vård till att personen ska tas emot på exempelvis ett korttidsboende. Övergångarna genomförs inte alltid som planerat och ställs ibland in vilket leder till tomma platser och utebliven ersättning.

Detta innebär att det förhållandevis ofta uppstår situationer då en eller flera platser står onyttjade en eller ett par dagar trots att det finns brukare som står i kö för att få komma till boendet.

Intervjupersonen anser också att lokalhyran är hög jämfört med liknande verksamheter i kommunen. Detta uppges bero på att Handens korttidsboende hyr lokaler av en privat fastighetsägare medan övriga hyr av kommunens fastighetsbolag.

3.5.3. Johanneslund

Johanneslunds äldreboende har 100 platser för äldre med stort vårdnadsbehov. 45 av platserna är avsedda för personer med demenshandikapp. På Johanneslund finns också dagverksamhet samt en stor samlingslokal. Totalt finns nio avdelningar, av vilka fem stycken är förhållandevis små med 7-10 lägenheter per avdelning. En översyn pågår av verksamheten. En möjlighet som övervägs för att kunna spara pengar är att öppna upp mellan avdelningarna och på så sätt skapa större avdelningar. Det faktum att enheterna idag är små leder till ökade kostnader för såväl personal, administration samt logistik. Intervjuade inom verksamheten uppges att större avdelningar skulle vara mer ekonomiskt hållbart.

Vidare har justering gjorts av nattpersonalen, från åtta personer till sju, som fördelas efter behov. Detta är en direkt följd av att enheten redovisade ett stort underskott 2011.

En anledning som uppges till varför verksamheten går back är också att många av pensionärerna som bor på Johanneslund är relativt friska. Detta betyder att kommunen efter biståndsbedömning och vårdresursmätning av hälsotillståndet hos individerna betalar ut en låg månatlig ersättning till boendet, vilket leder till att Johanneslunds kostnader inte täcks för att ha individen

på boendet. Anledningen till varför de ändå kvalificerar sig att erhålla en plats på boendet är att de ofta uppvisar oro och psykiska problem vilket inte värderas högt i samband med vårdresursmätningen.

Enligt uppgift avser förvaltningen se över mätinstrument och vårdnivåer. Extra ersättning ges inte till brukare som kräver insatser för tillsyn och vård nattetid. Detta är inbakat i den ordinarie ersättningen för samtliga, men kan upplevas orättvist då somliga brukare inte är i behov av nattlig vård.

En översyn har också gjorts av måltidskostnader vid Johanneslund. Förvaltningsledningen har genomfört åtgärder som lett till att måltidskostnaderna per brukare har minskat med 3 kr/dygn.

Lokalerna som Johanneslund nyttjar ägs av det kommunala bolaget Tornberget. Intervjuade företrädare för Johanneslund anser att det är dyra lokaler samt att lokalvården är kostsam. Delvis beror detta på att verksamheten har stora allmänna utrymmen till förfogande.

Under våren 2012 har också stora delar av lokalvården dragits in till följd av att den ansetts vara för dyr. För tillfället pågår det en översyn över hur situationen rörande städning av lokalerna i framtiden ska lösas.

Enligt ledningen arbetas det också aktivt med att medvetandegöra det ekonomiska läget i hela personalgruppen. Ekonomiska frågor uppges diskuteras vid arbetsplatsträffar.

Ett av enhetens mål för 2012 har varit att minska sjukfrånvaron bland personalen. Detta har lyckats bra, och den korta sjukfrånvaron har sjunkit med ca 2 %, något som bidrar positivt till enhetens ekonomi.

3.6. Svar på revisionsfrågorna/kommentar

- ▶ Vilka styrsignaler/direktiv ger nämnden till verksamheten kring budgethållning?

I nämndens verksamhetsplan uttrycks att respektive verksamhetsområde var för sig ska ha en budget i balans. Vidare uppger intervjupersonerna att nämnden vid varje sammanträde kommunicerar vikten av att sträva efter en budget i balans. Frågor kring budget diskuteras alltid enligt uppgift vid nämndens sammanträden.

Vår bedömning är att nämnden på ett tydligt sätt kommunicerar vikten av att nå en budget i balans.

- ▶ Vilka omprioriteringar har skett mellan olika verksamheter och vad får dessa för konsekvenser?

Några särskilda omprioriteringar har inte gjorts mellan olika verksamheter eller resultatenheter, vilket beror på att verksamheterna får sin ersättning som timersättning eller vårdtyngdsersättning. Nämnden och resultatenheterna har på andra sätt försökt komma till rätta med underskottet som redovisades för 2011.

- ▶ Vilka åtgärder vidtas av verksamheterna med syfte att klara kravet på budgethållning och att infria verksamhetsmålen?

Inom hemtjänsten görs försök att än bättre planera bemanning av personal utifrån behov, samt att förbättra prognostisering av kommande års verksamhet.

Inom verksamheten särskilt boende genomförs insatser vid de enheter som omfattas av granskningen. Vid Handens korttidsboende har flera översyner av personalsituationen genomförts vilket har resulterat i att personal omplacerats till andra enheter. Handens korttidsboende brottas dock

med problem i kommunikationen med landstinget rörande när brukare skrivs ut från sjukhuset och kommer till korttidsboendet. Detta förefaller vara ett stort problem för verksamheten vilket leder till inkomstbortfall.

Vid Johanneslund förefaller ett stort problem vara att ersättningen per brukare i många fall är för liten, och att den inte täcker kostnaderna per brukare. Vid Johanneslund pågår också utredning av om det är möjligt att slå ihop avdelningar till större avdelningar, för att på detta få balans i budget.

Vår bedömning är att åtgärder har vidtagits vid enheterna för att komma till rätta med det ekonomiska underskottet som redovisats. Vår uppfattning är att enheterna är väl medvetna om att åtgärder behöver vidtas.

Vår rekommendation är att bättre rutiner för samarbete och kommunikation mellan kommunen och landstinget bör tas fram för när brukare skrivs ut och slussas vidare till särskilt boende. Detta bör göras för att än bättre möjliggöra ett effektivt utnyttjande av boendenas platser.

- ▶ Är verksamheternas budgetar realistiska i bemärkelsen att de omfattar all planerad verksamhet och baseras på tillförlitliga prognoser och kalkyler?

Verksamheternas budgetar bygger på tillgängliga befolkningsprognoser, ur vilka det i sin tur går att ta fram statistik rörande åldersfördelning bland kommunens invånare. Utifrån föregående års ekonomiska resultat samt utifrån eventuella justeringar till följd av förändringar i ersättningsssystemet tas budget fram för respektive verksamhet.

Enligt uppgift har inte några höjningar av taxeersättningar skett under de senaste åren till följd av ökade kostnader för priser och löner. Vår bedömning är att verksamheternas budgetar inte är realistiska då någon uppräknings inte har gjorts av ersättningstaxan under senare år, varför det blir svårt för enheterna att klara budget. Dock bör understrykas att ersättningen alltid blir korrekt utifrån gällande nivåer, eftersom ersättningen baseras på antal utförda timmar eller på vårdtyngd.

4. Uppföljning

4.1. Nyckeltalsjämförelser

En utveckling pågår på nationell nivå av kvalitetsindikatorer i äldrevården. Syftet är att ge lokala beslutsfattare, brukare och personal information om äldreomsorgen. Det ger också möjligheter till att jämföra den egna verksamheten med andra. För äldreomsorgen finns följande indikatorer; undernäring, fall, trycksår, vård och omsorg i livets slutskede, läkemedelsgenomgångar samt förskrivna och uthämtade läkemedel. Den lokala brukarundersökningen som genomförs ska fasas ut och ersättas av en nationell undersökning där ovanstående indikatorer ingår.

Sedan 2007 sker samarbete kring nyckeltal för äldreomsorg och erfarenhetsutbyte inom Södertörns kommunerna. Syftet med jämförelserna är att de ska leda till praktiska förbättringar i verksamheterna samt att möjligheter till erfarenhetsutbyte ges. Målsättningen är att finna sambandet mellan kostnad och kvalitet.

4.1.1. Hemtjänst

Kommun	Kostnad per hemtjänsttagare/år	Kostnad/timme	Timmar/ärende och månad (okt -11)
Botkyrka	164 595	354	38,6
Haninge	150 569	343	36,7
Huddinge	101 446	338	25,1
Nynäshamn	114 651	446	21,5

Salem	104 938	444	19,7
Södertälje	128 352	351	32,3
Tyresö	111 458	359	25,9

Resultatet ovan, från den senaste nyckeltalsrapporten daterad september 2012, indikerar att Haninge kommun har den näst högsta kostnaden för hemtjänst bland Södertörnskommunerna som ingår i nyckeltalssamarbetet. Endast Botkyrka kommun redovisar högre kostnader per hemtjänsttagare. Vidare kan utläsas av statistiken att kostnaderna per timme är förhållandevis låga jämfört med flera andra kommuner. Dock redovisar Haninge kommun ett större antal beviljade timmar per brukare jämfört med alla kommuner förutom Botkyrka, vilket ger att kommunen har de näst högsta kostnaderna per brukare och år.

I nyckeltalsrapporten presenteras också ett stort antal parametrar utifrån ett så kallat Om-sorgsindex. Utmärkande för Haninge kommun jämfört med övriga kommuner är att Haning är den enda kommunen där den sociala dagverksamheten har öppet även under helger. Haninge kommun är också en av några kommuner som genomför dagligvaruinköp mer än en gång per vecka. Detta kan vara två exempel som kan bidra till att kostnaderna för hemtjänst i Haninge kommun är högre än i flera andra kommuner på Södertörn.

4.1.2. Särskilt boende

Kommun	Kostnad särskilt boende per brukare / år
Botkyrka	604 362
Haninge	695 646
Huddinge	594 245
Nynäshamn	561 679
Salem	641 880
Södertälje	554 297
Tyresö	729 601

Resultatet från den senaste nyckeltalsrapporten gör gällande att kostnaderna för särskilt boende i Haninge är näst högst bland kommunerna i nyckeltalssamarbetet. Endast Tyresö kommun redovisar högre kostnader för särskilt boende. I sammanhanget kan nämnas att Haninge kommun jämfört med flera andra kommuner har en låg andel äldre över 65 i särskilt boende. Detta betyder att de som har särskilt boende har ett förhållandevis stort vårdbehov. Detta gäller inte de kommuner som har en större andel i särskilt boende, vilket gör att kostnaderna per person och år blir högre i de kommuner som har mindre andel av befolkningen över 65 i särskilt boende.

Haninge kommun har vid granskning av kvaliteten i de särskilda boendena högsta betyg för samtliga kvalitetsindex. Haninge kommun erhåller totalt 65 poäng av 65 möjliga. Indexet mäter bland annat antalet maträtter som erbjuds de boende, om de boende har möjlighet att välja när de vill stiga upp respektive gå och lägga sig samt om enheten erbjuder organiserade aktiviteter på helgerna. Korttidsboenden ingår ej i nyckeltalsjämförelsen.

Det kan också vara intressant att undersöka hur lång tid det i genomsnitt tar från det att en ansökan om särskilt boende kommer in till dess att en brukare som fått ansökan beviljad erbjuds en plats i ett särskilt boende. Tabellen nedan redovisar genomsnittligt antal dagar i kommunerna i Södertörns nyckeltalssamarbete.

Kommun	Medelantal dagar ansökan-placering
Botkyrka	84
Haninge	77
Huddinge	67
Nynäshamn	18
Salem	48
Södertälje	38
Tyresö	62

Resultatet visar att Haninge kommun jämfört med andra kommuner har en förhållandevis lång handläggningstid innan brukaren kan erbjudas en plats i ett särskilt boende. Detta uppges bero på en satsning som kommunen gjort om att inte fatta beslut om särskilt boende för tidigt utan i stället ge personen det rör tid för återhämtning, vilket enligt uppgift har visat sig leda till att fler personer kan flytta hem igen efter genomgången rehabilitering vid korttidsboende.

4.2. Övergripande NKI-undersökning

I anslutning till de årliga brukarundersökningarna som genomförs har vissa enkäter kompletterats med några ytterligare frågor som är samma som i övriga kommuner inom ramen för nyckeltalsnätverket. Resultatet från dessa kompletterande frågor sammanställs i ett NöjdKundIndex för äldreomsorgen. Indexet kan brytas ned på enhetsnivå inom hemtjänst samt särskilt boende. Resultatet från dessa ligger till grund för de olika enheternas kvalitetsarbete.

De frågor som ställs rör hur nöjd brukaren är med den typ av insats som ges, hur väl insatsen motsvarar förväntningarna samt hur väl insatsen motsvarar en enligt brukaren helt perfekt hemtjänst. Resultatet 2012 för hemtjänst uppgick till 78 och för särskilt boende 76, där maxresultatet är 100. 2011 hade båda insatserna ett index på 73, vilket betyder att båda insatserna under 2012 har nått ett bättre resultat.

4.3. Intern kvalitetsgranskning

Uppföljningar av äldreomsorgen genomförs en gång per år, samtidigt i alla verksamheter.

Syftet med den så kallade interna kvalitetsgranskningen är att säkerställa att enheterna uppfyller de kvalitetskrav som äldrenämnden har på samtliga verksamheter inom sitt område. Ett annat syfte är att stimulera verksamheterna till ett aktivt kvalitetsarbete.

Utgångspunkterna i den interna kvalitetsgranskningen är de krav som stipuleras i socialtjänstlagen, Socialstyrelsens allmänna råd samt i de kommunala riktlinjer som finns rörande kvalitet, mål, dokumentation med mera.

4.4. Ekonomisk uppföljning och rapportering till nämnd

Ekonomisk rapportering från varje enhet sker månatligen till förvaltningen. Uppföljningar av rapporteringen görs av ekonomiassistent tillsammans med enhetschef. Uppföljningsmöten genomförs också månatligen av economicontroller tillsammans med ansvarig avdelningschef. Ekonomi redovisas månatligen för nämnden, aggregerad på avdelningsnivå. Enheternas ekonomi rapporteras enligt ett rullande schema för nämnden. Enligt uppgift har nämnden under senare år blivit mer intresserad av det ekonomiska resultatet än tidigare. Fokus uppges ha skiftat från intresse för verksamheterna till ett större intresse för att budget hålls.

Om det i samband med de ekonomiska uppföljningarna som görs månatligen konstateras avvikelser eller om en enhet redovisar ett mindre bra resultat vidtas åtgärder. Förvaltningen kan erbjuda stöttande åtgärder för att åter få ekonomin på rätt köl. Bland annat genomförs utbildningsinsatser. Den senaste utbildningen som genomfördes rörde personalplanering.

Utöver de månatliga rapporteringen genomförs uppföljningar i samband med tertialrapportering och årsbokslut i enlighet med ordinarie budgetprocess.

4.5. Svar på revisionsfrågorna/kommentar

- ▶ Vilken dialog förs mellan olika nivåer om mål, uppdrag och resultat?

Vikten av måluppfyllelse och resultat kommuniceras i samband med den månatliga rapporteringen samt vid tertialuppföljning och årsbokslut. I samband med tertialuppföljning och årsbokslut görs också uppföljningar av måluppfyllelse. I första hand förefaller kommunikationen ske mellan förvaltningsledning och enheter. I samband med framtagandet av verksamhetsplan och målformulering förs dialoger vid arbetsplatsträffar rörande verksamheternas uppdrag och vikten av att verksamheterna ska arbeta mot uppsatta mål. Vår bedömning är att enheterna förefaller ha god förståelse för vikten av att arbeta mot målen samtidigt som ett gott resultat ska redovisas. Nämnanden kommunicerar i första hand vikten av att budget ska hållas.

- ▶ Hur säkerställs att resurserna tillvaratas på ett effektivt sätt? Används nyckeltal/jämförelser med andra? Hur följs verksamheten och ekonomin upp?

I samband med den omfattande ekonomiska rapporteringen säkerställs en god ekonomisk uppföljning. Detta i samband med nyckeltalsjämförelser, brukarundersökningar och de interna kvalitetsgranskningarna som genomförs är vår bedömning att nämnd och förvaltning har god kontroll över hur resurserna tillvaratas och nyttjas. Nyckeltalssamarbetet ger en god bild av hur kommunen förhåller sig i jämförelse med andra kommuner på Södertörn samt vilken kvalitativ nivå kommunens äldreomsorg befinner sig på.

- ▶ Är uppföljningen ändamålsenlig?

Vår bedömning är att den uppföljning som görs, av ekonomin och av verksamheterna, är ändamålsenlig. Problem föreligger i svårigheterna att prognostisera verksamheten framgent.

- ▶ Vilka krav på åtgärder ställs för att komma till rätta med avvikelser? Hur följs dessa upp?

De ekonomiska avvikelser som noteras i samband med den månatliga ekonomiska rapporteringen följs upp vid nästkommande månadsuppföljning. Krav på att åtgärder vidtas ställs av ekonomicontroller. Ansvar för att åtgärder vidtas vilar på enhetschef och i förlängningen avdelningschefen. Vår bedömning är att nämnden i samband med de månatliga mötena har god kontroll över att och hur avvikelser hanteras.

- ▶ Vilken information får nämnden om hur verksamheterna arbetar för att infria mål och kravet på budgethållning?

Nämnden erhåller löpande information rörande det ekonomiska läget. I samband med tertialrapportering och årsbokslut presenteras också mer ingående verksamheternas måluppfyllelse.

Stockholm den 7 november 2012

Anders More
Verksamhetsrevisor

Källförteckning

Äldreplan 2011-2018 – Haninge kommun

Strategi och budget 2011-2012 samt Verksamhetsplan Äldrenämnden

Lokal verksamhetsplan – Handens korttidsboende 2012

Årsredovisning 2011 – Haninge kommun

Årsredovisning 2011 – Äldrenämnden – Haninge kommun

Brukarundersökning Haninge kommun – äldreomsorg 2012-05-08

Södertörns nyckeltal – Äldreomsorg 2012

Södertörns nyckeltal – Äldreomsorg 2011

Diagram rörande befolkningsutveckling och befolkningsprognos – Haninge kommun

Delårsrapport 1, 2012 per den 30 april – Äldrenämnden