

Äldrenämnden  
**Tjänsteskrivelse till Äldrenämndens arbetsutskott**

Datum:  
2020-11-05

Diarienummer:  
ALN-2020-00809

Handläggare:  
Daniel Karlsson

## Kostnads- och kvalitetsjämförelser inom äldreomsorgen i Uppsala kommun

### Förslag till beslut

Äldrenämndens arbetsutskott föreslår äldrenämnden

1. **att** godkänna rapporten,
2. **att** uppdra till förvaltningen att genomföra en fördjupande analys av kostnader och kvalitet inom särskilt boende och återkomma till nämnden med förslag på förbättringsåtgärder.

### Sammanfattning

Äldreförvaltningen har tagit fram en jämförande rapport över kostnads- och kvalitetsutvecklingen inom Uppsala kommuns äldreomsorg. I rapporten görs jämförelser, såväl över tid i Uppsala kommun som mellan Uppsala och liknande kommuner. Jämförelser har gjorts inom områdena nettokostnadsavvikelse, kostnadsutveckling hemtjänst och särskilt boende, avgifter, brukarnöjdhet hemtjänst och särskilt boende samt personalkontinuitet inom hemtjänsten.

Rapporten visar att nettokostnaden för äldreomsorgen i Uppsala kommun har varit stabil och till och med minskat något de senaste åren och har för 2019 för första gången varit lägre än den så kallade referenskostnaden man mäter denna kostnad mot. Inom brukarnöjdhet uppvisar Uppsala kommun en lägre brukarnöjdhet inom särskilt boende jämfört med andra kommuner, i kombination med en negativ utveckling under senare år. Den motsatta situationen gäller för personalkontinuitet inom hemtjänsten. För brukarnöjdheten inom hemtjänsten har utvecklingen varit stabil och värdena för brukarnöjdhet skiljer sig inte nämnvärt från liknande kommuner.

## Ärendet

Äldreförvaltningen har i verksamhetsplanen för 2020 fått i uppdrag att bidra till en utvecklad analys av kostnader och kvalitetsjämförelser med andra kommuner. En jämförande rapport har därför tagits fram med fokus på kostnader och kvalitet inom hemtjänst/hemsjukvård och särskilt boende. Detta som ett led i att skapa goda underlag för nämnden inför kommande beslut. I rapporten görs jämförelser såväl över tid (för Uppsala kommun) samt mellan Uppsala och liknande kommuner.

Tidsperioden som valts för jämförelserna av kostnader och kvalitet är den senaste femårsperioden. Detta för att kunna urskilja även trender i de mått som följs och inte bara ge en ögonblicksbild av kostnads- och kvalitetssituationen. De kostnads- och kvalitetsmått som används i rapporten är följande:

- Nettokostnadsavvikelse
- Kostnadsutveckling inom hemtjänst och särskilt boende
- Avgiftsintäkter
- Brukarnöjdhet inom hemtjänsten
- Brukarnöjdhet inom särskilt boende
- Personalkontinuitet inom hemtjänsten

I rapporten jämförs Uppsala med de kommuner som liknar Uppsala specifikt för äldreomsorgen sett till struktur och storlek (liknande kommuner). Statistikuppgifterna i rapporten är huvudsakligen hämtade från statistikdatabasen Kolada.

Rapporten visar på att nettokostnaden för äldreomsorgen i Uppsala kommun har varit stabil och till och med minskat något de senaste åren och har för 2019, för första gången, varit lägre än referenskostnaden. Samtidigt har nämndens avgiftsintäkter stadigt ökat och tillhör också en av de högsta jämfört med andra liknande kommuner. En viktig förklaring till nettokostnadsutvecklingen bedöms vara de resultatförstärkande åtgärder som nämnden genomfört och som beskrivs i rapporten.

I jämförelsen med andra liknande kommuner har även en översiktlig granskning gjorts över äldreomsorgens uppdrag i Uppsala kommun. Granskningen ger inget stöd för att uppdraget i Uppsala kommun är mindre ambitiöst än i de liknande kommunerna. Rapporten ger heller inte stöd för att det med automatik är så att en högre grad av kostnadseffektivitet samtidigt medför en sämre upplevd kvalitet inom äldreomsorgen.

Inom brukarnöjdhet uppvisar Uppsala kommun en lägre brukarnöjdhet inom särskilt boende jämfört med andra kommuner, i kombination med en negativ utveckling under senare år. Den motsatta situationen gäller för personalkontinuitet inom hemtjänsten. För brukarnöjdheten inom hemtjänsten har utvecklingen varit stabil och värdena för brukarnöjdhet skiljer sig inte nämnvärt från liknande kommuner.

Äldreförvaltningen har under de närmast föregående åren haft fokus på att arbeta med personalkontinuiteten inom hemtjänsten, vilket också resulterat i en klart förbättrad personalkontinuitet. Ett lika stort fokus behövs kommande tid för att vända den negativa trenden kring brukarnöjdheten inom särskilt boende. Mot bakgrund av detta behöver ett fördjupat och systematiskt arbete med att urskilja förklaringar till den vikande brukarnöjdheten inom särskilt boende göras. Behov finns även av ett ökat fokus på kvalitetshöjande åtgärder inom detta område.

### **Beredning**

Ärendet har beretts av avdelningen för avtal och marknad och stabsstödet ekonomi.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Inte aktuellt med föreliggande förslag till beslut

### **Beslutsunderlag**

Rapport: En jämförelse av kostnader och kvalitet inom äldreomsorgen i Uppsala kommun 2015 - 2019

Äldreförvaltningen

Carina Juhlin  
Förvaltningsdirektör





# En jämförelse av kostnader och kvalitet - inom äldreomsorgen i Uppsala kommun 2015 - 2019

5 NOVEMBER 2020

**Äldreförvaltningen, Uppsala kommun**

**Författare:** Ida Sverkersson-Skogman, Daniel Karlsson, Annika Stenman-Eriksson,  
Magnus Bergman-Kyllönen, Jesper Kyrk

---

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1. Bakgrund</b>	sid 3
1.1. Uppdrag i äldrenämndens verksamhetsplan för 2020	sid 3
1.2. Inhämtning av uppgifter	sid 3
1.3. Motivering till valda kostnads- och kvalitetsmått samt jämförelseobjekt	sid 3
<b>2. Kostnadsutveckling 2015 – 2019</b>	sid 4
2.1. Nettokostnadsavvikelse 2015 – 2019 i Uppsala och liknande kommuner	sid 4
2.2. Kostnadsutveckling inom hemtjänst, hemsjukvård och särskilt boende	sid 6
2.3. Avgiftsintäkter 2015 – 2019 i Uppsala och liknande kommuner	sid 8
2.4. Sammanfattning av kostnadsutvecklingen	sid 10
<b>3. Brukarnöjdhet och personalmått 2015 - 2019</b>	sid 11
3.1. Brukarnöjdhet inom hemtjänsten	sid 11
3.2. Brukarnöjdhet inom särskilt boende	sid 11
3.3. Personalkontinuitet inom hemtjänsten	sid 13
3.4. Sammanfattning av kvalitet	sid 14
<b>4. Sammanfattande slutsatser kostnader och kvalitet</b>	sid 15
<b>Bilaga Väsentliga begrepp</b>	

---

## 1. Bakgrund

Kostnader, brukarnöjdhet och personalkontinuitet är centrala faktorer att följa för att skapa sig en bild av kvalitet och effektivitet inom äldreomsorgen. Föreliggande rapport är framtagen, vid sidan om att det är ett uppdrag i äldrenämndens verksamhetsplan för 2020, för att skapa ett underlag till nämnden för beslut som gäller dessa faktorer.

En viktig anledning till att arbeta med kvalitets- och kostnadsjämförelser är de ekonomiska utmaningar som väntar alla kommuner. I och med den demografiska utvecklingen kommer andelen äldre att öka markant samtidigt som andelen personer i arbetsför ålder kommer att minska. Förutom lägre skatteintäkter kommer detta innebära att det blir svårare att rekrytera personal. Ett första steg i att klara dessa utmaningar är att få bättre kunskap om nuvarande kostnad och kvalitet inom kommunens äldreomsorg.<sup>1</sup>

### 1.1. Uppdrag i äldrenämndens verksamhetsplan för 2020

Äldreförvaltningen har av nämnden, via beslutad verksamhetsplan för 2020, fått i uppdrag att bidra till en utvecklad analys av kostnader och kvalitetsjämförelser med andra kommuner i syfte att skapa bra underlag för nämnden inför kommande beslut. Som ett led i detta är denna rapport framtagen.

### 1.2. Inhämtning av uppgifter

Uppgifter till denna rapport är till väsentliga delar hämtade från statistikdatabasen Kolada där officiell statistik årligen publiceras över kommunernas kostnadsutveckling tillsammans med brukarnöjdhet och personalrelaterade uppgifter.

### 1.3. Motivering till valda kostnads- och kvalitetsmått samt jämförelseobjekt

De kostnads- och kvalitetsmått som tas upp i denna rapport är de mått som kommuner normalt följer och redovisar, och det som i allt väsentligt officiellt finns för att jämföra kostnads- och kvalitetsutvecklingen inom och mellan kommuner över tid. De kommuner som Uppsala i rapporten jämförs med är de kommuner som enligt definition i Kolada är de kommuner som liknar Uppsala när det gäller äldreomsorgen. I annat material används ibland R9<sup>2</sup>-kommunerna som jämförelsekommuner, men i denna rapport har vi valt att använda de kommuner som liknar Uppsala specifikt för äldreomsorgen sett till struktur och storlek. Flera kommuner ingår också både i R9 och i det som här benämns liknande kommuner.

Tidsperioden som valts för kostnadsjämförelser och brukarnöjdhet är senaste femårsperioden för att kunna urskilja även trender i de mått som följs och inte bara ge en ögonblicksbild av kostnads- och kvalitetssituationen.

Avgränsning görs på så sätt att kostnads- och kvalitetsutveckling för äldreomsorgen inte specificeras separat mellan egen och extern regi utan äldreomsorgen belyses som helhet i Uppsala kommun.

---

<sup>1</sup> "Handbok för effektiv äldreomsorg – en handfast guide till ökad kvalitet och lägre kostnader" Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) 2019-06-27

<sup>2</sup> R9 är ett resultatnätverk med nio större kommuner i landet. De kommuner som ingår är Uppsala, Västerås, Södertälje, Eskilstuna, Linköping, Norrköping, Jönköping, Örebro samt Gävle.

## 2. Kostnadsutveckling 2015 – 2019

Nedan visas kostnadsutvecklingen för äldreomsorgen i Uppsala kommun och i jämförelse med andra liknande kommuner. De kostnadsmått som används är vedertagna när kommuner jämför sina kostnader dels med sig själva över tid, dels i jämförelse med andra kommuner.

### 2.1. Nettokostnadsavvikelse 2015 – 2019 Uppsala och liknande kommuner

Med nettokostnadsavvikelse menas skillnaden mellan vad en kommuns nettokostnad (kostnader minus intäkter) inom en viss verksamhet avviker mot kommunens referenskostnad för verksamheten. Referenskostnaden anger vad verksamheten borde kosta för kommunen med hänsyn tagen till strukturella faktorer, t.ex. andel invånare som är över 65 år och andel ensamboende respektive sammanboende i denna åldersgrupp. Om kommunen bedriver äldreomsorg med en genomsnittlig ambitionsnivå och effektivitet ska den kosta lika mycket som referenskostnaden.

Ett positivt värde för nettokostnadsavvikelsen indikerar ett **högre** kostnadsläge än statistiskt förväntat, och ett negativt värde indikerar ett **lägre** kostnadsläge än statistiskt förväntat.

Diagram 1. Nettokostnadsavvikelse Uppsala kommun 2015 - 2019

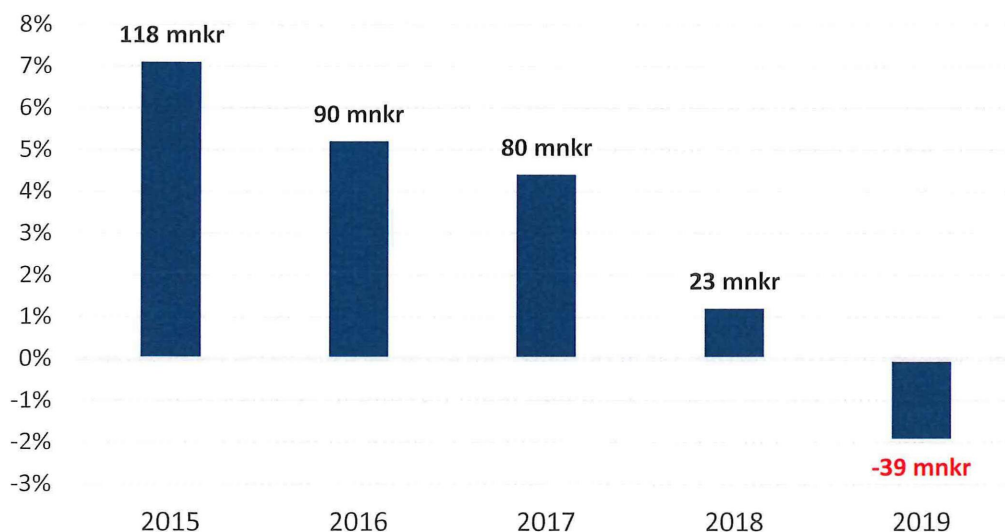


Diagram 1 visar att nettokostnadsavvikelsen för Uppsala kommuns äldreomsorg har minskat markant under den senaste femårsperioden. År 2015 var nettokostnaden i Uppsala kommun 118 mnkr (7 %) högre än vad den borde ha varit utifrån referenskostnaden.

2019 hade Uppsala för första gången lägre nettokostnader än referenskostnaden. Nettokostnaderna i äldreomsorgen i Uppsala kommun var då 39 mnkr (1,9%) *lägre* än vad den borde kosta utifrån de strukturella förutsättningarna.

Förklaring till att nettokostnadsavvikelsen minskar för en kommun är att nettokostnaden inte ökar i samma utsträckning som referenskostnaden, alternativt inte ökar alls eller till och med minskar i förhållande till referenskostnaden. För Uppsalas äldreomsorg har referenskostnaden ökat med 2–3 % de senaste åren medan nettokostnaden de facto har minskat under de två senaste åren (se diagram 3), vilket förklarar Uppsalas utveckling av nettokostnadsavvikelsen.

Noteras bör att referenskostnaden inte tar hänsyn till en kommuns ambitionsnivå. Högre/lägre kostnader än referenskostnaden kan således bero på att en kommun valt en högre/lägre ambitionsnivå än genomsnittet i riket.



Diagram 2. **Nettokostnadsavvikelse för Uppsala och liknande kommuner 2019**

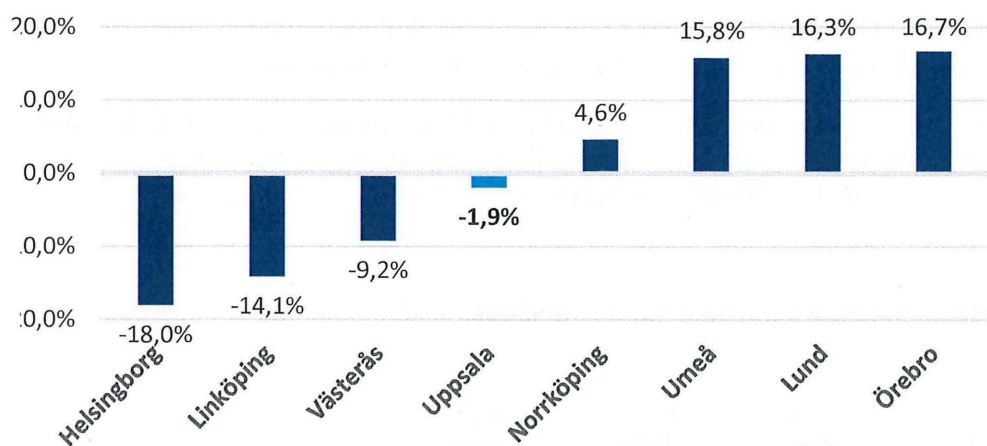


Diagram 2 visar nettokostnadsavvikelsen för Uppsala och liknande kommuner år 2019. Med liknande kommuner menas här att kommunerna har ungefär likvärdiga invånarantal, struktur och referenskostnad. Helsingborg och Linköping har ett betydligt lägre kostnadsläge än förväntat utifrån deras referenskostnad. Uppgifterna för Umeå, Lund och Örebro indikerar att de däremot har väsentligt högre nettokostnader för äldreomsorgen än vad de borde ha.

Av de kommuner med en negativ nettokostnadsavvikelse är Uppsala den enda kommunen som har gått från ett högre till ett lägre kostnadsläge gentemot referenskostnaden.

Diagram 3. **Nettokostnad i Uppsala och andra liknande kommuner 2015 – 2019 (kronor/invånare)**

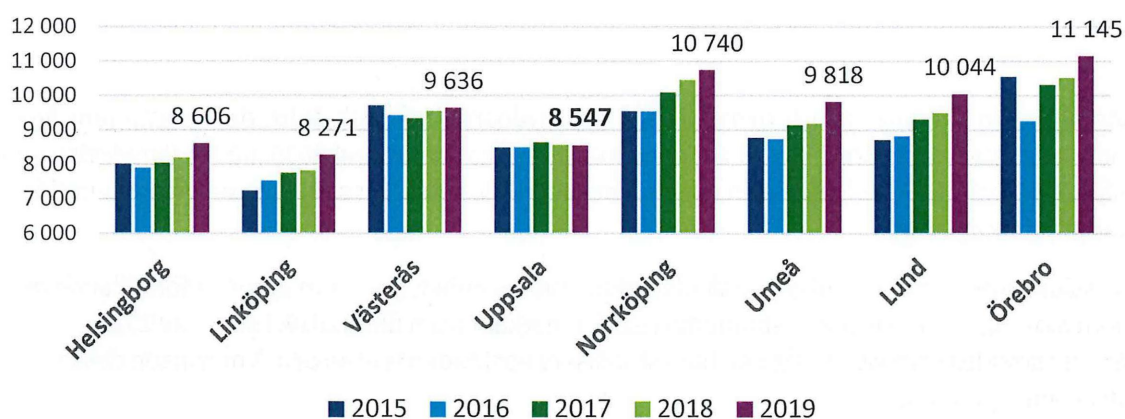


Diagram 3 visar nettokostnaden *per invånare* för Uppsala och andra liknande kommuner. Här framgår att Uppsala och Helsingborg ligger på ungefär samma nettokostnad för äldreomsorgen<sup>3</sup>. Det som gör att Helsingborg ligger betydligt lägre i nettokostnadsavvikelse (se diagram 2 ovan) beror på att Helsingborg har en högre referenskostnad än Uppsala. Detta beror till stor del på att Helsingborg har en högre andel av befolkningen som är över 65 år vilket gör att Helsingborg ”får” kosta mer än Uppsala. Det som också framgår av diagram 3 är trenden de senaste fem åren när det gäller förändring av nettokostnaden för respektive kommun. Noterbart här är att Uppsala är den enda kommunen bland dessa som har en relativt liten förändring av nettokostnaden över åren och till och med minskat sin nettokostnad något de senaste två åren.

<sup>3</sup> Helsingborg har bland de lägsta nettokostnadsavvikelserna för äldreomsorgen i Sverige.

## 2.2. Kostnadsutveckling inom hemtjänst, hemsjukvård och särskilt boende

I detta avsnitt redovisas kostnadsutvecklingen för äldrenämndens två största områden, hemtjänst (inkl. hemsjukvård) och särskilt boende. Dessa uppgår till omkring 85 % av nämndens totala kostnader.

Till skillnad från nettokostnad, där både kostnader och intäkter ingår, redovisas i diagram 4 - 7 enbart kostnaden. Här görs ingen jämförelse mot vad verksamheterna borde kosta utifrån strukturen, utan enbart vad verksamheterna faktiskt kostar att driva för kommunen som helhet (egen och extern regi) respektive år.

Diagram 4. **Kostnad hemtjänst/hemsjukvård Uppsala (kronor/invånare 65+)**

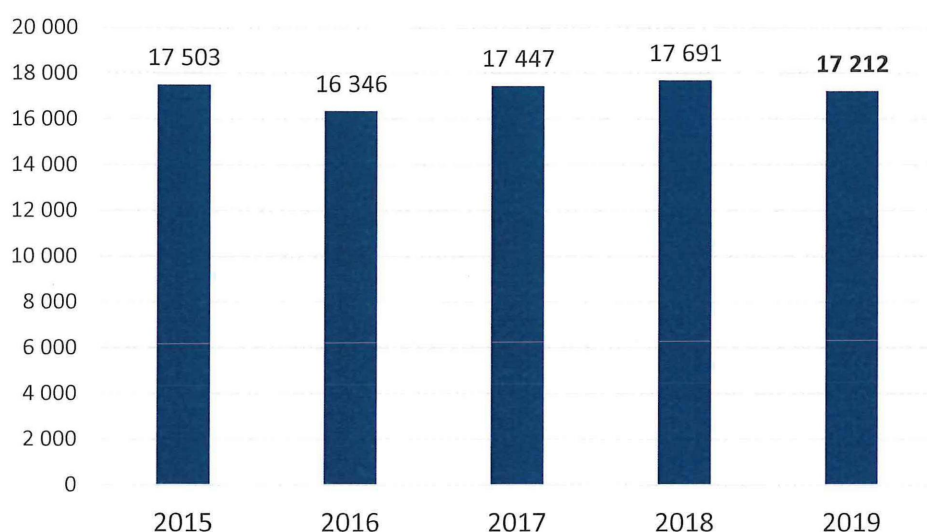


Diagram 4 visar kostnaden för hemtjänst och hemsjukvård per invånare 65 år och äldre de senaste fem åren. Kostnaden har varit relativt stabil över åren och till och med minskat det senaste året 2019, både i jämförelse mot 2018 och 2017. Mellan 2018 och 2019 har kostnaden minskat med c 3 %, samtidigt som volymen inom hemtjänst ökade med 10 % under samma period.

Inom framförallt hemsjukvården, som inte utgör biståndsbedömd verksamhet, men som utgör en förhållandevis stor verksamhet inom äldrenämnden ökade kostnaderna relativt markant fram till år 2018. I slutet av 2018 infördes en ny ersättningsmodell som visade sig inte bara stabilisera kostnaderna utan också minskade dessa trots en ökad volym av antal patienter.

Värt att tillägga är att gällande ersättningsnivåer till utförare av hemtjänst tillhör Uppsala kommuns ersättningsnivåer det högre skiktet jämfört med andra jämförbara kommuner.

Diagram 5. **Kostnad hemtjänst/hemsjukvård Uppsala och liknande kommuner 2019 (kronor/invånare 65+)**

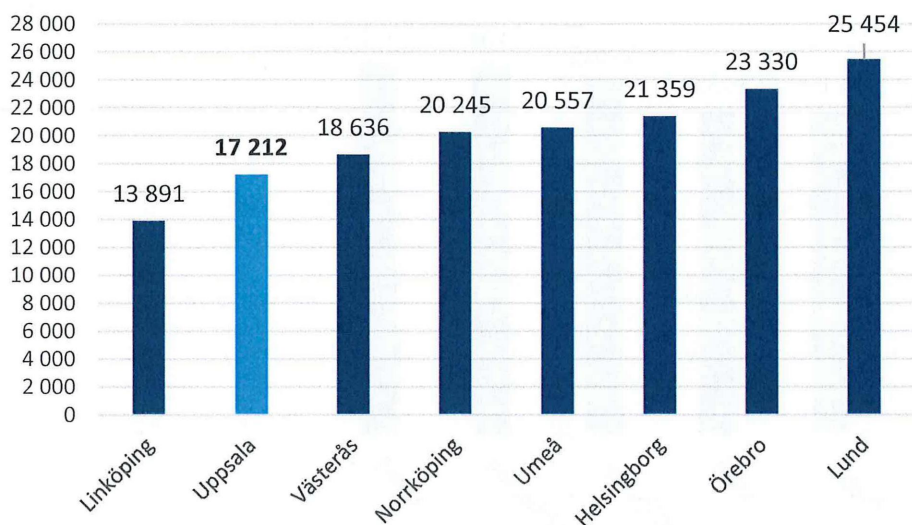


Diagram 5 visar att kostnaden i Uppsala för hemtjänst/hemsjukvård är lägre än i flera av de andra liknande kommunerna. Kostnaden i Lund per invånare är exempelvis närmare 50 % högre än i Uppsala.

Diagram 6. **Kostnad särskilt boende Uppsala (kronor/invånare 65+)**

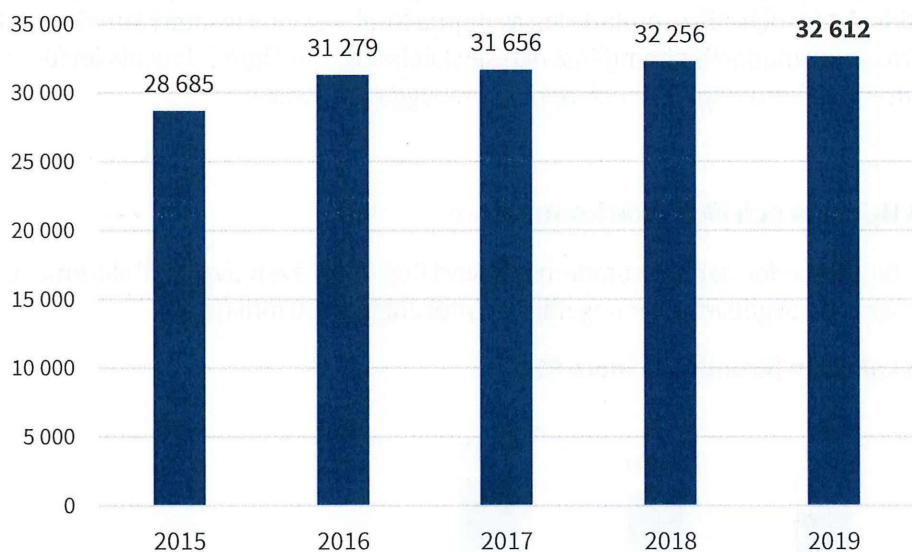


Diagram 6 visar hur kostnaden har utvecklats för särskilt boende per invånare 65 år och äldre de senaste fem åren. Kostnaden har varit relativt stabil de senaste fyra åren från att ha ökat markant mellan 2015 till 2016. Under 2018 och 2019 justerades ersättningarna inom särskilt boende vilket bedöms ha påverkat och stabiliserat kostnaderna trots en relativt stor volymökning samma period. Mellan 2018 och 2019 ökade kostnaderna inom särskilt boende endast med c a 1 % medan volymerna ökade totalt med c a 2 %.

Diagram 7. **Kostnad särskilt boende Uppsala och liknande kommuner 2019 (kronor/invånare 65 +)**

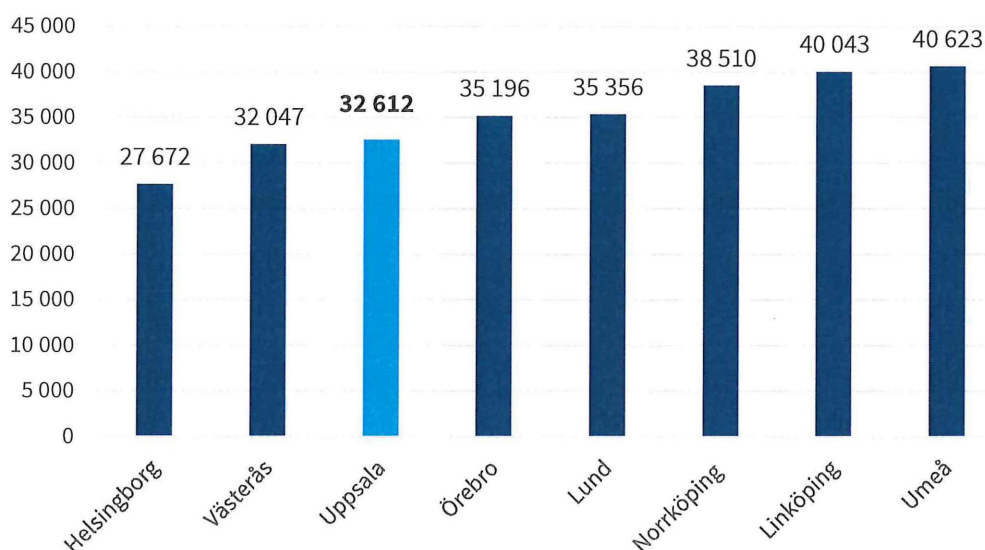


Diagram 7 visar kostnaden för särskilt boende per invånare 65+ år 2019 i jämförelse med liknande kommuner. Kostnaden i Uppsala är lägre än flera av de jämförbara kommunerna. Kostnaden i Umeå och Linköping är exempelvis närmare 25 % högre än i Uppsala.

En faktor som kan påverka hur hög kostnad en verksamhet har i en kommun är hur äldreomsorgen i respektive kommun fördelas mellan särskilt boende, hemtjänst, korttidsboende och öppna förebyggande insatser. Uppsala har till exempel en större andel korttidsplatser och större omfattning av öppna förebyggande insatser jämfört med andra kommuner. Detta kan innebära att kostnaden för hemtjänst och särskilt boende är lägre i Uppsala än för en kommun som inte har samma omfattning av korttidsplatser och öppna förebyggande insatser.

### 2.3. Avgiftsintäkter 2015 – 2019 Uppsala och liknande kommuner

Inte bara kostnadssituationen är av betydelse för nettokostnadernas utveckling, utan även avgiftsintäkterna. Av budgetramen utgår äldrenämndens samlade avgiftsintäkter ungefär 7 - 8 procent (ca 150 mnkr/år).

Diagram 8. **Avgiftsintäkter Uppsala kommun (kronor/invånare 65+)**

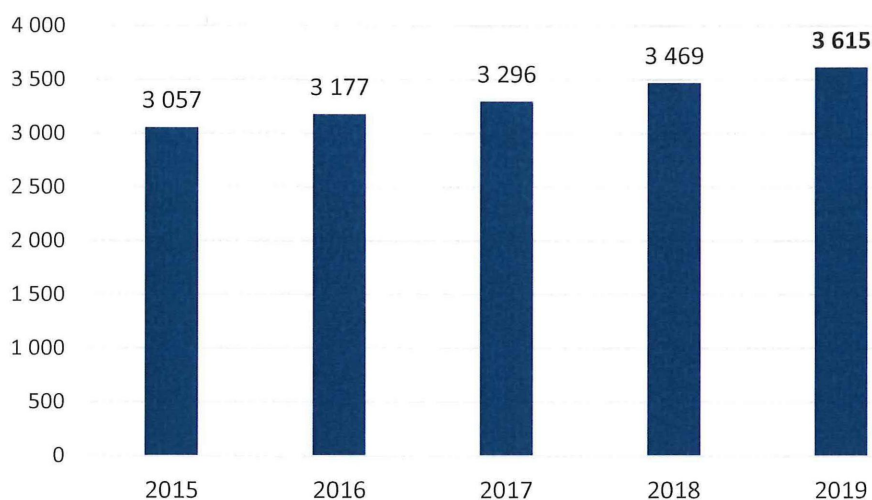
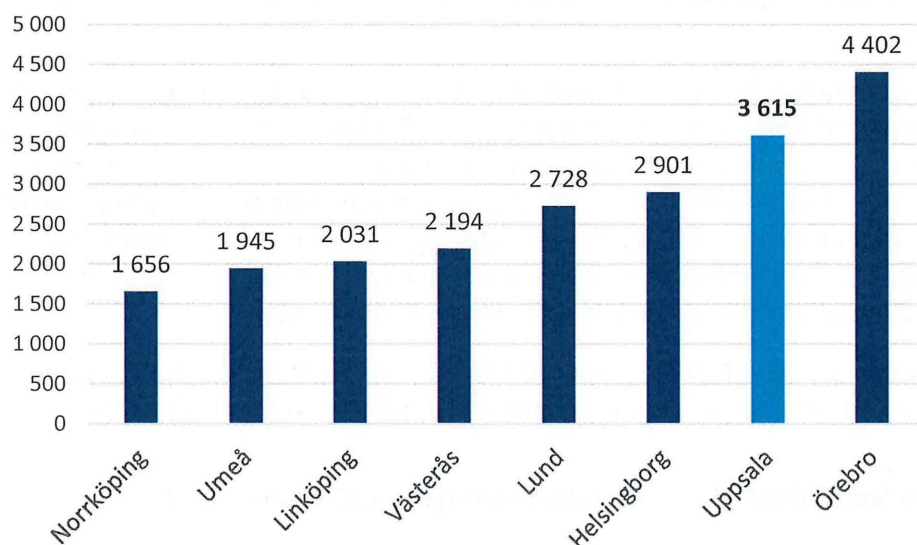


Diagram 8 visar avgiftsintäkterna för äldreomsorgen i Uppsala de fem senaste åren per invånare 65 år och äldre. Här ingår avgifter för hemtjänst, hemsjukvård och särskilt boende. Avgiftsintäkterna har i snitt ökat med ca 4 procent

årligen och än mer senaste två åren. Avgiftsintäkterna är beroende av flera delar, t.ex. avgiftsnivåer, volym inom verksamheterna, och avgiftsutrymmet hos brukare/patienter. Uppsala kommun har under de senaste åren både höjt avgiftsnivåer inom flera områden och infört avgifter inom nya områden, samt haft en relativt kraftig volymutveckling inom flera verksamheter. Avgifterna i Uppsala kommun var tidigare i flera avseenden relativt låga i jämförelse med andra liknande kommuner.

Diagram 9. Avgiftsintäkter Uppsala och liknande kommuner 2019 (kronor/invånare 65+)



Som framgår av diagram 9 varierar avgiftsintäkterna stort mellan kommunerna. Det kan bland annat bero på hur stor andel av personer över 65 år som har insats från kommunen, vilken avgiftsmodell som tillämpas och nivå på avgifterna samt hur avgiftsutrymmet är bland kommunens äldre.

Uppsala tillhör de kommuner med högst avgiftsintäkter per invånare 65 år och äldre 2019. Det som är gemensamt för de fyra kommuner som ligger lägst i avgiftsintäkter är att de har en avgiftsmodell som bygger på nivåer inom hemtjänst. Övriga kommuner, t ex Uppsala, har timtaxa inom hemtjänst. Att ha timtaxa inom hemtjänst ger generellt en högre avgiftsintäkt jämfört med att ha nivåsystem.<sup>4</sup> Uppsalas brukare antas inte ha en relativt sett sämre betalningsförmåga bland den äldre befolkningen än andra liknande kommuner. Uppsala har en förhållandevis låg andel ekonomiskt utsatta i åldersgruppen, i förhållande till de andra liknande kommunerna<sup>5</sup>.

Vidare gjordes under 2018 en mer ingående översyn över de avgifter som äldrenämnden tar ut. I jämförelse mot andra kommuner låg Uppsala relativt lågt i avgiftsnivåer där flertalet avgifter och nivåer justerades genom bland annat höjning av hemtjänsttaxan, höjd avgift för hälso- och sjukvårdsinsatser samt höjd avgift för matlådor i hemmet.

<sup>4</sup> Socialstyrelsen 2014, artikelnummer 2014 5-9 ”Avgifter inom äldreomsorgen. Kartläggning och analys av kommunernas avgiftssystem”.

<sup>5</sup> Nyckeltal N01401 Ekonomiskt utsatta äldre 65+, andel (%) Kolada.

---

## 2.4. Sammanfattning av kostnadsutvecklingen

Nettokostnaden för äldreomsorgen i Uppsala kommun har minskat påtagligt de senaste åren och var 2019 för första gången lägre än referenskostnaden. Det kan också konstateras att kostnaderna inom äldrenämndens två största områden, särskilt boende och hemtjänst, har varit stabil under de senaste åren och Uppsala har också en av de lägre kostnaderna för dessa områden jämfört med andra liknande kommuner.

Gällande äldrenämndens avgiftsintäkter har dessa stadigt ökat de senaste åren och tillhör också en av de högsta jämfört med andra liknande kommuner. En stabil och relativt liten förändring av kostnaderna för äldrenämndens två största områden tillsammans med ökade avgiftsintäkter bidrar väsentligt till nettokostnadsutvecklingen under senare tid.

I jämförelsen med andra liknande kommuner har även en översiktlig granskning gjorts över uppdraget som äldreomsorgen i Uppsala har mot de övriga kommunerna. Konklusionen är att fler faktorer pekar på att uppdraget i Uppsala kommun i vart fall inte är mindre ambitiöst än i de liknande kommunerna. Som exempel på faktorer kan nämnas att andelen öppna förebyggande insatser som andel av total budgetram i Uppsala är hög i förhållande till vissa andra liknande kommuner<sup>6</sup>. Dessutom har äldreomsorgen i Uppsala ett relativt stort ansvar för att tillhandahålla hjälpmedel inom hälso- och sjukvård och rehabiliterande verksamhet,<sup>7</sup> och koordinerar även denna verksamhet mot andra kommuner i länet vilket skiljer sig mot de andra liknande kommunerna.

Som väsentliga förklaringar mer specifikt till den utveckling avseende nettokostnader som uppnåtts för Uppsala kommun under belyst femårsperiod bedöms följande resultatförstärkande åtgärder spelat en viktig roll för de senaste åren:

- Markant minskning av antal korttidsplatser där insatser i hemmet utgör ett alternativ istället,
- Ändrade ersättningsmodeller och/eller nivåer inom hemsjukvård och särskilt boende,
- Justerade (höjda) avgiftsnivåer och nya avgiftsbelagda områden,
- Översyn av lokaler/fastigheter som har lett till uppsägningar/överlåtelse och hyresjusteringar,
- Effektiviseringar i den egna verksamheten (egen regi).

---

<sup>6</sup> I Uppsala kommun utgör öppna förebyggande insatser c a 3 procent av den totala budgetramen medan i några av de andra jämförbara liknande kommunerna utgör denna andel c a 1 - 2 procent. Det kan heller inte uteslutas att Uppsalas andel öppna förebyggande insatser gör att kostnaderna inom andra lagstyrda verksamheter kan hållas relativt stabila över tid.

<sup>7</sup> Kommuner i Uppsala län inklusive Uppsala kommun har ansvaret även för hjälpmedel inom ordinärt boende vilket skiljer sig i väsentliga avseenden mot de andra liknande kommuner, där ansvaret endast gäller särskilt boende och inte ordinärt boende.

### 3. Brukarnöjdhet och personalmått 2015 - 2019

#### 3.1. Brukarnöjdhet inom hemtjänsten

Diagrammen 10 och 11 visar på brukarnöjdhet gällande hemtjänsten. Måttet mäter antal personer i åldrarna 65 år och äldre som uppgett att de är mycket eller ganska nöjda med hemtjänsten dividerat med samtliga personer i åldrarna 65 år och äldre i ordinärt boende med hemtjänst som besvarat undersökningen. "Vet ej/Ingen åsikt" är exkluderade ur nämnaren. Måttet ingår i Kommunens kvalitet i korthet (KKiK).<sup>8</sup>

Diagram 10. **Brukarnöjdhet inom hemtjänsten 2015 – 2019 Uppsala kommun**

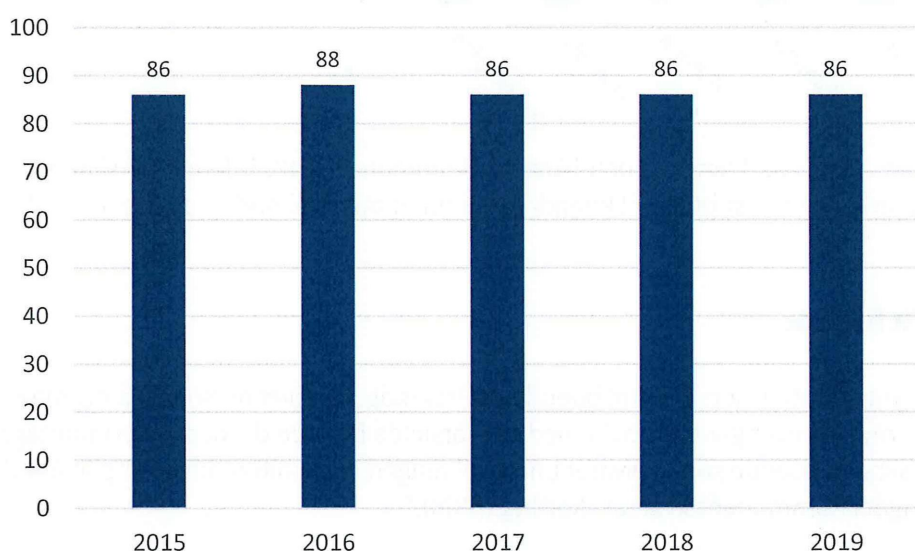


Diagram 10 visar på utvecklingen av brukarnöjdheten i Uppsala kommun under den senaste femårsperioden. Noteras kan att brukarnöjdheten så som den mäts i denna undersökning har varit väldigt stabil över tid och inte uppvisar någon statistiskt säkerställd förändring.

<sup>8</sup> Källa: Undersökningen av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboenden, Socialstyrelsen.

Diagram 11. **Brukarnöjdhet inom hemtjänsten 2019 Uppsala och liknande kommuner**

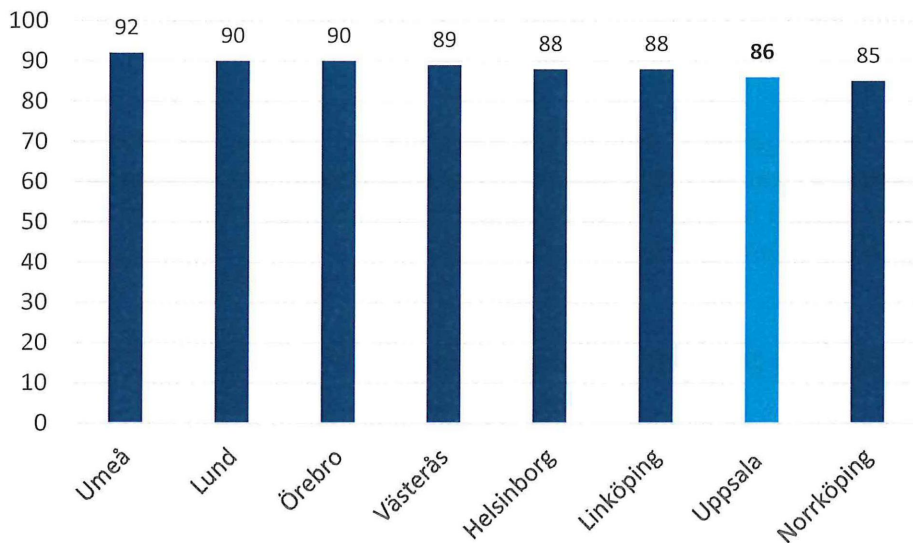


Diagram 11 visar på brukarnöjdheten i Uppsala kommun och liknande kommuner 2019. I denna jämförelse så befinner sig Uppsala kommun något under genomsnittet för liknande kommuner men skillnaderna ligger inom den statistiska felmarginalen.

### 3.2. Brukarnöjdhet inom särskilt boende

Diagrammen 12 och 13 visar på brukarnöjdheten inom särskilt boende. Måttet mäter antalet personer i åldrarna 65 år och äldre i särskilt boende som är mycket eller ganska nöjda med sitt särskilda boende dividerat med samtliga personer i åldrarna 65 år och äldre i särskilt boende som besvarat undersökningen. Svartalernativet "Ingen åsikt" är exkluderat ur nämnaren. Måttet ingår i Kommunens kvalitet i korthet (KKiK).<sup>9</sup>

Diagram 12. **Brukarnöjdhet inom särskilt boende 2015 – 2019 Uppsala kommun**

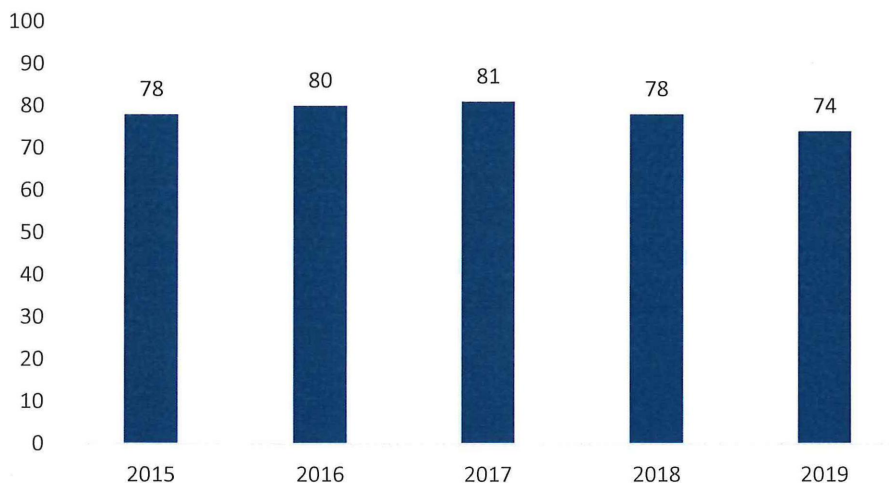


Diagram 12 visar på brukarnöjdheten inom särskilt boende i Uppsala kommun under den senaste femårsperioden. Under de senaste två åren har en försämring skett av brukarnöjdheten så som den mäts enligt detta mått. 2017 svarade 81 % av de tillfrågade att var mycket nöjda eller ganska nöjda med sitt särskilda boende, denna andel sjönk sedan till 74% år 2019.

<sup>9</sup> Källa: Undersökningen av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboenden, Socialstyrelsen.



Diagram 13. **Brukarnöjdhet inom särskilt boende Uppsala och liknande kommuner 2019**

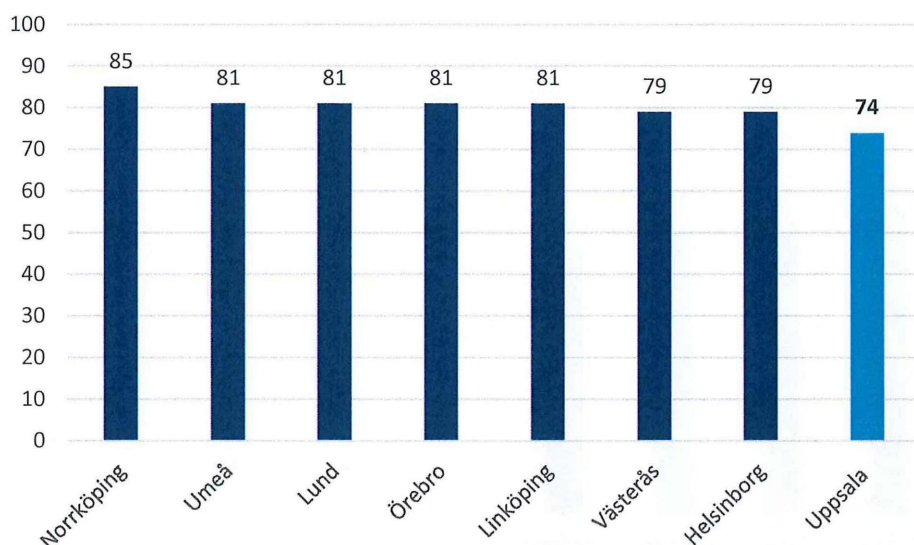


Diagram 13 visar på brukarnöjdheten i Uppsala jämfört med andra liknande kommuner. I denna jämförelse är Uppsala den kommun som har det lägsta värdet.

### 3.3. Personalkontinuitet inom hemtjänsten

Diagrammen 14 och 15 visar på antal olika personal som en hemtjänsttagare möter under en 14-dagarsperiod, uttryckt som ett medelvärde. Måttet följer de personer, 65 år eller äldre, som har två eller fler besök av hemtjänsten varje dag (måndag-söndag). Trygghetslarm och matleveranser räknas ej. Mätningen avser tiden 07.00-22.00. Hemsjukvårdspersonal redovisas inte. Brukare som inte bott i det egna hemmet under hela eller delar av mätperioden exkluderas ur mätningen. Måttet ingår i Kommunens kvalitet i korthet (KKiK).

Diagram 14. **Personalkontinuitet inom hemtjänsten 2015–2019 Uppsala kommun**

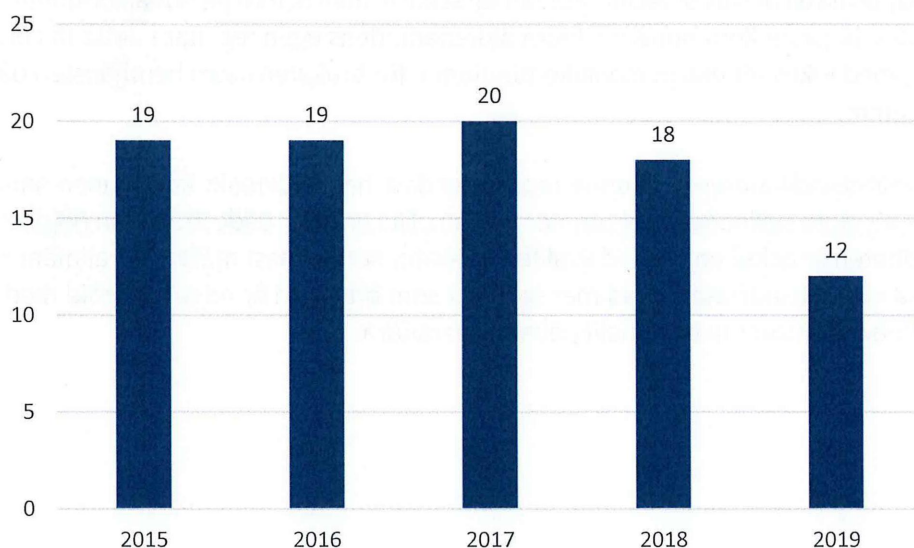


Diagram 14 visar på personalkontinuiteten inom hemtjänsten i Uppsala kommun under den senaste femårsperioden. Under de senaste två åren kan en tydlig förbättring av personalkontinuiteten i Uppsala kommun utläsas.

Diagram 15. **Personalkontinuitet inom hemtjänsten 2019 Uppsala och liknande kommuner**<sup>10</sup>

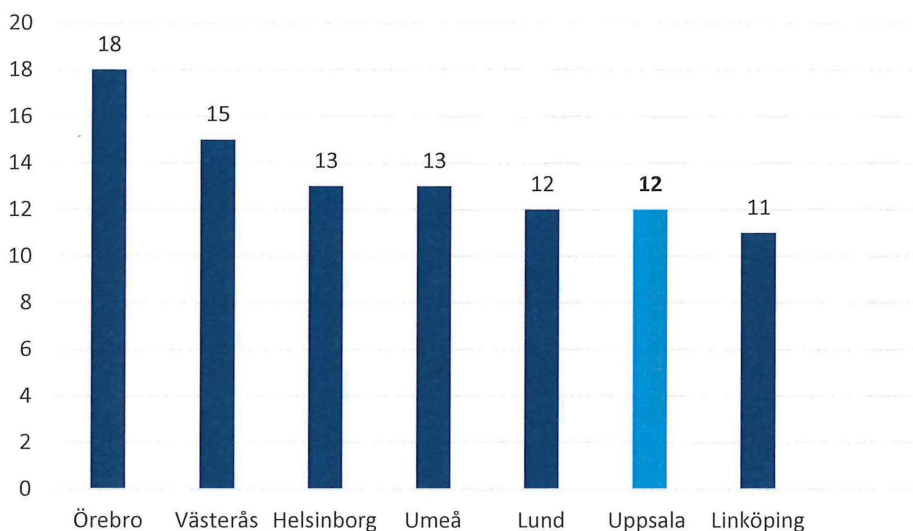


Diagram 15 visar på personalkontinuiteten i Uppsala jämfört med liknande kommuner. Jämförelsen visar att Uppsala också har en hög grad av personalkontinuitet jämfört med andra liknande kommuner.

### 3.4 Sammanfattning av kvalitet 2015 – 2019

De kvalitetsindikatorer som har belysts i denna rapport ger en översiktlig bild av brukarnöjdheten och personalkontinuiteten i Uppsala och andra liknande kommuner. De olika kvalitetsindikatorerna ger i detta fall i viss mån olika resultat.

När det gäller brukarnöjdheten inom hemtjänsten har utvecklingen varit stabil under den senaste femårsperioden, med en brukarnöjdhet som inte skiljer sig nämnvärt från genomsnittet. För brukarnöjdheten inom särskilt boende uppvisar dock Uppsala kommun en försämring under de senaste åren, med en brukarnöjdhet som är lägre än i andra liknande kommuner.

För personalkontinuiteten uppvisar Uppsala en positiv utveckling under de senaste åren och en personalkontinuitet som är högre än i flertalet av de andra liknande kommunerna. Inom äldrenämndens egen regi har i detta fall ett arbete gjorts under de senaste åren, med fokus att öka personalkontinuiteten för brukaren inom hemtjänsten då kontinuiteten tidigare var betydligt sämre.

Det är viktigt att understryka att kvalitetsindikatorerna i denna rapport endast har undersökt kommunen som helhet. Enskilda stickprov visar dock att stora skillnader förekommer mellan olika enheter både ifråga om nöjdhet och personalkontinuitet. Brukarnöjdheten är också en samlad kvalitetsindikator som endast mäter den allmänna nöjdheten. Det framgår inte av dessa kvalitetsindikatorer vad mer specifikt som brukaren är nöjd/missnöjd med. Inte heller framgår hur de olika kvalitetsindikatorerna eventuellt påverkar varandra.

<sup>10</sup> Inrapporterat värde saknas för Norrköping 2019

## 4. Sammanfattande slutsatser kostnader och kvalitet

Den här rapporten pekar inte på att det med automatik är så att en högre grad av kostnadseffektivitet samtidigt medför en sämre upplevd kvalitet inom äldreomsorgen. Detta då exempelvis brukarnöjdheten inom hemtjänsten har varit stabil över belyst tidsperiod för Uppsala kommun samtidigt som kostnaderna har minskat samma period. För särskilt boende har kostnadsutvecklingen varit stabil trots högre volym. Däremot har brukarnöjdheten sjunkit under perioden. Även Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) har identifierat att det inte finns något entydigt samband mellan kostnad och kvalitet.<sup>11</sup>

Enligt den nationella brukarundersökningen har exempelvis nöjdheten för mat inom särskilt boende minskat överlag senaste åren i Uppsala kommun. Detta kan vara en tänkbar faktor bland flera som orsakat den sjunkande brukarnöjdheten som helhet inom särskilt boende. En annan tänkbar faktor kan vara en relativt hög omsättning av verksamhetschefer inom särskilt boende under senaste åren. En slutsats är därför att ett fördjupat och systematiskt arbete med att urskilja förklaringar till den vikande brukarnöjdheten inom särskilt boende behöver göras, och därigenom ett behov av ett ökat fokus på kvalitetshöjande arbete inom detta område.

I ljuset av de ekonomiska utmaningar äldrenämnden i Uppsala kommun haft tidigare år har ett stort fokus varit under de senaste åren att vidta resultatförstärkande åtgärder både på intäktssidan och kostnadssidan. Som ett led av vidtagna åtgärder har också nettokostnaderna minskat betydligt inom äldreomsorgen framförallt de senaste två åren, både i absoluta termer men också i jämförelse med andra liknande kommuner. Dessutom har ett stort fokus varit på att arbeta med personalkontinuiteten inom hemtjänsten vilket också resulterat i en klart förbättrad personalkontinuitet. Ett lika stort fokus behövs kommande tid för att vända den negativa trenden kring brukarnöjdheten inom särskilt boende.

Behovet av att arbeta vidare med kvaliteten inom särskilt boende illustreras av diagram 16. Diagrammet visar resultatet för brukarnöjdhet inom särskilt boende 2019 i förhållande till kostnaden för verksamheten. Uppsala har tillsammans med Västerås och Helsingborg de lägsta kostnaderna, medan Uppsala även har den lägsta brukarnöjdheten av illustrerade kommuner.

Diagram 16. **Kostnad och kvalitet särskilt boende i Uppsala och liknande kommuner 2019**

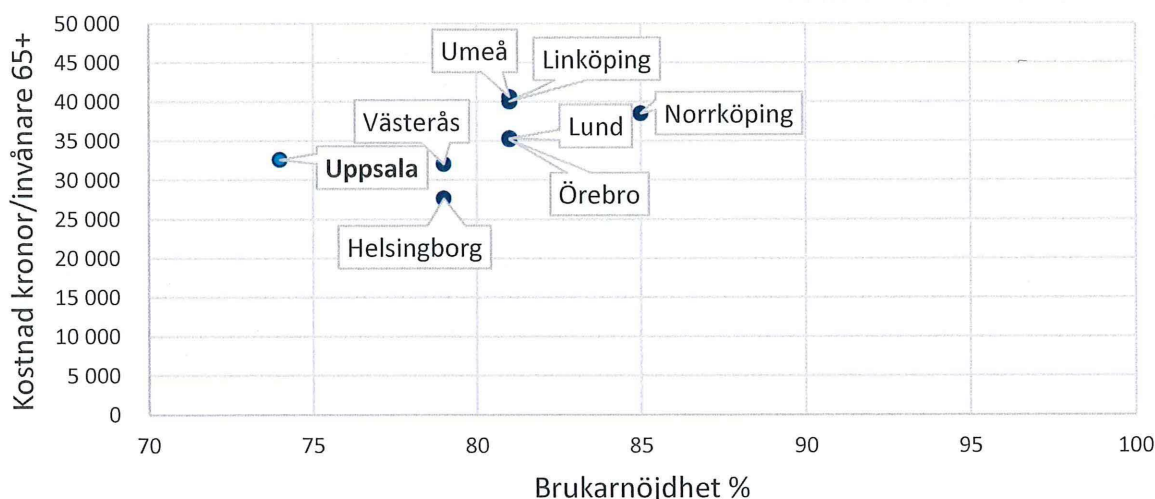
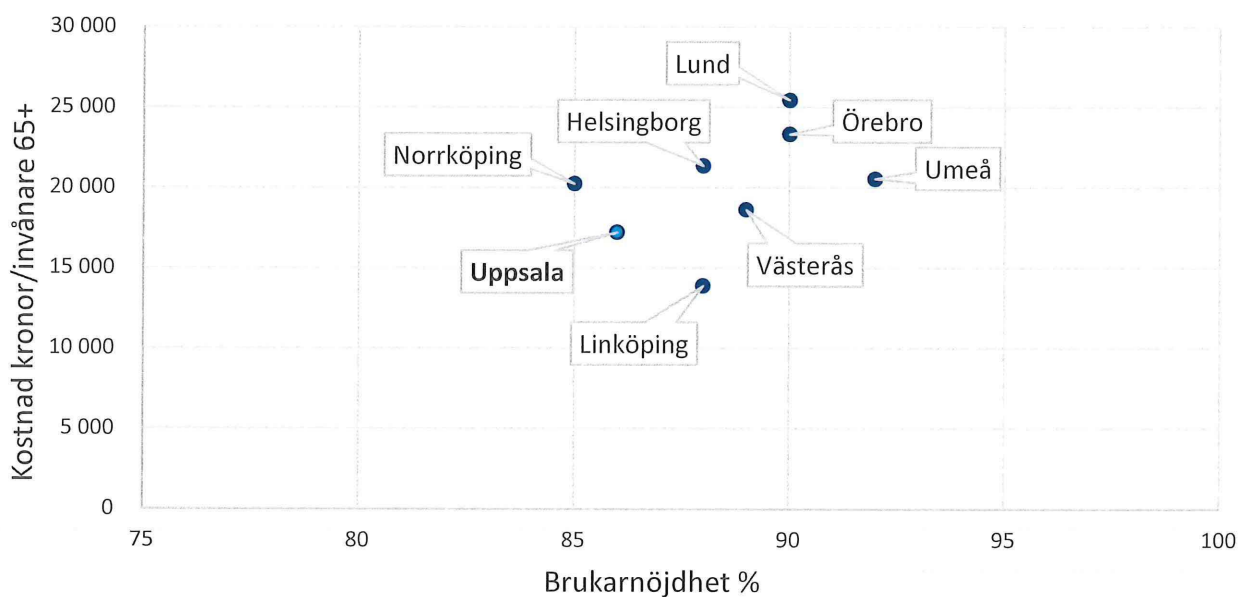


Diagram 17 nedan visar brukarnöjdhet och kostnad för hemtjänst/hemsjukvård. Till skillnad mot särskilt boende utmärker sig inte Uppsala på samma sätt. Det som saknas i diagrammet är resultatet för personalkontinuitet inom

<sup>11</sup> Artikel i Dagens samhälle 29/8 2019 "Dyrare omsorg gör inte de äldre nöjdare" från studie av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR).

hemtjänsten, där Uppsala har en hög grad av personalkontinuitet i förhållande till de andra kommunerna. Som tidigare visats har brukarnöjdheten inom hemtjänst/hemsjukvård varit stabil under de senaste åren.

Diagram 17. **Kostnad och kvalitet hemtjänst och hemsjukvård i Uppsala och liknande kommuner 2019**



Slutligen kan nämnas att den resa som Uppsala gjort när det gäller kostnaderna är en framgångsfaktor. Till detta bör nu fokus läggas på kvalitetsförbättrande åtgärder i synnerhet inom särskilt boende, men utan att förlora kostnadskontrollen. Med kunskap om den demografiska utvecklingen som kommer att ske kommande år är det viktigt att uppnå goda resultat inom bägge dessa områden. En effektiv äldreomsorg uppnås då kvaliteten är hög samtidigt som kostnaderna hålls på en bra nivå<sup>12</sup>.

<sup>12</sup> "Handbok för effektiv äldreomsorg – en handfast guide till ökad kvalitet och lägre kostnader" Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) 2019-06-27

---

## Bilaga Väsentliga begrepp

**Kolada:** Statistikdatabas som tillhandahålls av Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA). RKA är en ideell föreningen som har bildats i samarbete mellan staten och Sveriges Kommuner och Regioner (SKR). [www.kolada.se](http://www.kolada.se)

**Kostnad:** Visar hur mycket det kostar att tillhandahålla verksamheten, oavsett om den drivs i egen regi eller privat regi. Kostnaden tas fram genom bruttokostnaden minus interna intäkter och minus försäljning till andra kommuner och regioner. Till skillnad från nettokostnad tas inte avgiftsintäkter eller riktade statsbidrag med. Kallas även *Kostnad för eget åtagande*.

**Liknande kommuner:** I Kolada finns det för olika verksamhetsområden jämförelsegrupper med åtta kommuner som strukturellt liknar varandra. Urvalet baseras främst på referenskostnaden, men även på invånarantalet. För Uppsala är Linköping, Norrköping, Örebro, Lund, Västerås, Helsingborg samt Umeå liknande kommuner när det gäller äldreomsorgen.

**Nettokostnad:** Verksamhetens totala kostnad minus intäkter. Nettokostnaden visar vad verksamheten de facto kostar och som behöver finansieras genom skatt och generella statsbidrag.

**Nettokostnadsavvikelse:** Skillnaden mellan nettokostnad och referenskostnad.

**Referenskostnad:** Beräknas utifrån faktorer i kostnadsutjämnningen. Anger vilken nettokostnad verksamheten borde ha om kommunen bedriver verksamheten med en genomsnittlig ambitionsnivå och effektivitet. Referenskostnaden för äldreomsorgen beräknas bl.a. utifrån hur stor andel av befolkningen som är över 65 år, andel ensam- respektive sammanboende över 65 år, skillnader i dödlighet och andel födda utanför Norden.

