

# DE FÅR BÄSTA HEMTJÄNSTEN

## Hemligheten bakom Bollnäs framgång: Personal som trivs

Bollnäs hamnar i toppskiktet när hemtjänsterna i Sveriges kommuner rankas.

Ulla Ringård, som jobbar inom hemtjänsten i Arbrå i Bollnäs kommun, tror sig veta hemligheten bakom deras framgång.

– Jag tror det beror på att vi har väldigt duktiga medarbetare som kan sitt jobb och trivs tillsammans, säger hon.

Det är Socialstyrelsen som undersökt hur brukarna tycker att hemtjänsten fungerar i Sveriges län och kommuner. Expressen har sammanställt deras svar och bland de kommuner som fått bäst omdömen finns bland annat Bollnäs.

– Jag tror det beror på att vi har väldigt duktiga medarbetare som kan sitt jobb och trivs tillsammans. Vi ser också att våra brukare trivs med oss och känner sig trygga. Och kontinuiteten har ökat i och med att vi gjort mindre arbetsgrupper, säger Ulla Ringård.

### "Känner oss"

Hon fortsätter: – Brukarna känner oss allihop mycket väl, har ett stort förtroende och behöver aldrig känna sig oroliga.

Vad skulle du vilja ge för tips till andra kommuner som inte är riktigt lika framgångsrika som ni?

– Nu är ju Bollnäs en rätt liten kommun i förhållande till många andra men jag tror att det här med

att inte ha så stora arbetsgrupper är något man bör satsa på. Sedan är det viktigt med ett bra första bemötande att man lägger sin tid utifrån de beslut som varje brukare har och inte tvärtom. Tidigare var det mycket stressigare och det kände också brukarna av. Det blev en dålig situation för båda.

– Sedan måste man se till att kontaktmannskapet fungerar som det ska. All ordinarie personal gör genomförandeplaner hos sina brukare, som vi jobbar utifrån och uppgraderar.

### Duktiga vikarier

Ulla Ringård tar även upp vikten av kompetenta vikarier.

– Vi har också "vabruari" och andra perioder då många är sjuka. Då är det viktigt att man har vikarier som jobbat ett tag och att man dessutom försöker hålla kvar dem på samma ställe så att de blir bekanta med brukarna. Det är också viktigt att de får tid att lära sig jobbet genom att gå bredvid ordinarie personal.

Anna Mattsson  
anna.mattsson@expressen.se



Bäst och sämsta listorna är framtagna baserat på det totalomdöme som Expressen räknat ut. Endast de kommuner som har resultat för samtliga indikatorer är med.

### DE ÄR BÄST

BOLLNÄS	67
TÖREBODA	66
LINDESBERG	65
UMEÅ	65
TORSÅS	64
TIDAHOLM	63
STORUMAN	63
GULLSPÅNG	63

### DE ÄR SÄMST

HJO	37
ARBOGA	41
MARIESTAD	41
SOTENÄS	41
HERRLJUNGA	42
STRÅNGNÄS	42
GNESTA	42
BORGHOLM	42



TOPPAR LISTAN. Ulla Ringård jobbar inom hemtjänsten i Arbrå i Bollnäs kommun som ligger i toppskiktet när hemtjänsten i hela landet rankas. "Vi ser till att våra brukare trivs med oss", säger hon. Foto: PRIVAT

## Anna Bäsén: Många behöver skärpa sig rejält

Tänk dig att 27 olika personer har nyckeln till ditt hem.

Och att du själv inte alltid får bestämma när de ska komma och vad de ska göra.

Det här är vardag för tusentals svenska äldre som har otur att bo i fel kommun.

På en allmän fråga svarar de flesta äldre att de är nöjda med sin hemtjänst. Det är något kommunpolitiker gärna skryter med.

När arbetsgivaren SKL, Sveriges kommuner och landsting, skickar ut ett pressmeddelande om den nya statistiken är rubriken "Äldre

vård och omsorg allt bättre".

Men om man tittar närmare på frågorna om hur äldre upplever sin hemtjänst får man en helt annan bild än den glättiga från kommunerna och SKL.

De flesta äldre, 52 procent, tycker inte att de alltid eller oftast får ha inflytande över sin hemtjänst, när hemtjänsten kommer, vad de ska utföra och om personalen har tid att göra det de äldre önskar. Det är faktiskt rent skandalöst.



Kvalitetsskillnaderna är enorma

De flesta äldre tycker det är jobbigt att ha många olika människor springande i sitt hem. Det är lätt att förstå. I genomsnitt träffar de äldre 15 olika personer under en tvåveckorsperiod. Men det verkliga antalet är större, berättar Socialstyrelsens utredare Kalle Brandstedt.

I statistiken ingår nämligen inte hemsjukvård, nattpatrull och dubbelbemanning. Men om äldre drabbas hårt i personalkarusellen beror på var de bor. I Habo tvingas äldre

möta 26 olika personer, jämfört med bara 4 olika personer i Åsele.

Kvalitetsskillnaderna mellan kommunerna är enorma. Det visar Expressens sammanräkning där Bollnäs ligger i topp med 67 poäng medan Hjo är sämst med 37 poäng.

Jämförelsen avslöjar att många kommuner behöver skärpa sig rejält.

En bra start vore om de började planera och utföra hemtjänsten enligt de äldres egna önskingar, och inte efter vad som passar organisationen.

MEDICIN



Anna Bäsén

anna.basen@expressen.se

# SÅ BRA ÄR HEMTJÄNSTEN - KOMMUN FÖR KOMMUN

■ Listan visar resultaten för hemtjänsten i Socialstyrelsens undersökning "Öppna jämförelser 2016 - vård och omsorg om äldre - jämförelser mellan kommuner och län".  
 ■ Listan redovisar sex indikatorer ur undersökningen och dessutom ett totalomdöme som Expressen räknat ut och som är ett genomsnitt av kommunens alla resultat.

- 1 Andel äldre som uppger att personalen alltid bemöter dem på ett bra sätt och har förtroende för alla eller flertalet av personalen samt känner sig mycket trygga att bo hemma med stöd från hemtjänsten 2016.
- 2 Andel äldre som svarat positivt på frågorna om personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål, om det går att påverka vid vilka tider personalen kommer och om personalen har tillräckligt med tid till att utföra sitt arbete.
- 3 Andel äldre med hemsjukvård som har bedömts ha risk för fälskada, undernäring, trycksår eller nedsatt munhälsa och där minst en åtgärd mot risikområdet utförts.
- 4 Genomsnittligt antal personal som hjälper den äldre under 14 dagar 2016.
- 5 Förändringen av det självskattade hälsotillståndet mellan två undersökningsår.
- 6 Andel som sammanlagt är mycket eller ganska nöjda med hemtjänsten 2016.

■ Totalomdöme: Ett genomsnitt av resultaten för samtliga indikatorer, där de som inte redovisats som andel i procent räknats om så att det bästa resultatet översatts till 100 och det lägsta resultatet översatts till 0. \* En asterisk betyder att resultat saknas på en fråga och då är siffran vit. En gul siffra visar att resultat finns för alla indikatorer.

■ Först i varje kolumn står resultatet, sedan (inom parentes) vilken ranking det ger bland landets samtliga 290 kommuner.

■ Tabellen är färgad med grönt, vilket visar att resultatet hör till de 25 procent av kommunerna med bäst värde, och rött, vilket visar att resultatet hör till de 25 procent av kommunerna med sämst värde.

BLEKINGE	1	2	3	4	5	6
Karlskrona	40 (159)	48 (128)	27 (82)	15 (107)	4,9 (43)	92 (105)
Karlskrona	43 (100)	51 (91)	12 (116)	18 (135)	0,8 (111)	88 (189)
Diofström	42 (118)	42 (204)		17 (158)	2,9 (85)	94 (48)
Ronneby	37 (213)	42 (204)		11 (19)	-4,7 (250)	91 (131)
Sölvesborg	38 (227)	44 (180)		18 (182)	-5,3 (255)	87 (247)

NORRBOTTEN	1	2	3	4	5	6
Arjeplog				15 (107)		96 (22)
Arvidsjaur	46 (53)	52 (72)			4 (48)	84 (48)
Boden	44 (82)	43 (181)		13 (57)	-1,7 (182)	89 (189)
Gällivare	22 (285)	29 (205)			-7 (284)	73 (285)
Haparanda	42 (116)	40 (236)	31 (86)	17 (156)	15,9 (2)	88 (225)

VÄSTERBOTTEN	1	2	3	4	5	6
Bjurholm	39 (172)	39 (245)	71 (13)		-2,5 (217)	89 (189)
Berösa	27 (281)	35 (280)	11 (117)		-7,9 (268)	78 (284)
Ljcksele	33 (257)	36 (273)		17 (159)	0,8 (118)	88 (280)
Malå	29 (274)	51 (91)	85 (1)	15 (107)	-15,3 (285)	91 (131)

■ Tabellen är färgad med grönt, vilket visar att resultatet hör till de 25 procent av kommunerna med bäst värde, och rött, vilket visar att resultatet hör till de 25 procent av kommunerna med sämst värde.