

## Tjänsteskrivelse

Handläggare  
Lisa Allemo  
Telefon 026-17 72 04  
lisa.allemo@gavle.se

Omvårdnadsnämnden

## Personkontinuitet inom hemtjänst (äldreomsorg) i Gävle under oktober 2020

### Innehåll

Personkontinuitet inom hemtjänst (äldreomsorg) i Gävle under oktober 2020	1
Sammanfattning .....	2
Bakgrund .....	3
Definition .....	4
Hemtjänst .....	4
Genomförande av mätningar i Gävle kommun .....	5
Resultat och analys .....	6
Avslutande kommentar .....	19
Bilaga 1 – KKiKs definition av personkontinuitet .....	21
Avgränsningar .....	21
Bilaga 2 – Låddiagram .....	22

## **Sammanfattning**

Ett stort antal av landets kommuner mäter varje år så kallad personkontinuitet inom hemtjänsten (äldreomsorgen). Personkontinuitet innebär att kunden, i största möjligaste mån, får vård och omsorg av samma personal. 2020 deltog Gävle, för fjärde gången sedan 2011, i denna mätning. Sammanfattningsvis kan det konstateras att personkontinuiteten inom hemtjänsten i Gävle är oförändrad från mätningen 2019 till mätningen 2020.

Det finns fortfarande en betydande variation i kontinuitet mellan olika kunder i Gävle och variationen har ökat mellan mätningarna 2019 och 2020. Viss del av variationen kan förklaras med att kunder med relativt många besök träffar fler personal än kunder med relativt få besök. Sambandet mellan många besök och ett stort antal personal är dock långt ifrån entydigt. Något tydligare är att mycket små utförare har en bättre kontinuitet än medelstora och mycket stora utförare.

Slutsatsen är att det fortsatt finns en förbättringspotential när det gäller personkontinuitet inom hemtjänsten i Gävle. Detta baserat på den observerade stora spridningen på individnivå och den relativt stora skillnaden mellan små och stora utförare.

## **Bakgrund**

Så kallad kontinuitet är något som ofta lyfts fram när det gäller kvalitet i vård och omsorg. Kontinuitet handlar om att det är samma personer som utför vården och omsorgen (personkontinuitet), att densamma utförs på samma tider (tidskontinuitet) och att vården och omsorgen utförs på samma eller liknande sätt (vård/omsorgskontinuitet).

Många av Valfärd Gävles kunder möter i sin vardag personal från olika yrkesgrupper och olika verksamheter och utförare; alla med olika uppdrag i syfte att ge vård, stöd, service och omsorg. För de flesta kunder känns det tryggast att få stöd och hjälp av ett fåtal personal som de känner igen och där man har byggt upp en ömsesidig relation. Exempelvis svarade hemtjänstkunder som intervjuades inför starten av det så kallade hemvårdsprojektet<sup>1</sup> inom före detta Omvårdnad Gävle att det var långt viktigare för kunden att veta vem som kommer än när hemtjänsten kommer.

---

<sup>1</sup> Hemvårdsprojektet pågick under åren 2017 – 2018 och avslutades i januari 2019. Syftet med projektet var att integrera den kommunala hemsjukvården och hemtjänsten.

## Definition

### Hemtjänst

Hemtjänst är bistånd i form av service och personlig omvårdnad i den enskildes bostad eller motsvarande. Med service avses här till exempel praktisk hjälp med bostadens skötsel, hjälp med inköp, ärenden på post och bank, tillredning av måltider samt distribution av färdiglagad mat.

Med personlig omvårdnad avses här de insatser som därutöver behövs för att tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov. Detta kan till exempel innebära hjälp med att äta och dricka, klä sig och förflytta sig, sköta personlig hygien och i övrigt insatser som behövs för att bryta isolering (till exempel viss ledsagning) eller för att den enskilde ska känna sig trygg och säker i det egna hemmet (bland annat genom kvälls- och nattpatrull). I hemtjänst ingår även avlösning av anhörigvårdare.<sup>2</sup>

Ett stort antal av landets kommuner mäter varje år personkontinuitet inom ramen för kommunernas kvalitet i korthet (nedan förkortat KKiK). Personkontinuiteten i hemtjänsten ska, i enlighet med KKiKs definition, mätas genom att dokumentera antalet hemtjänstpersonal (inte eventuell hemsjukvårdspersonal) som kunder med minst två besök om dagen<sup>3</sup> möter under en 14-dagarsperiod. Mätningen ska endast omfatta besök mellan klockan 07.00 och 22.00, det vill säga inte eventuella natttillsyner. Vid besök med dubbelbemanning ska båda personal räknas med. Observera att även hemtjänstkunder som av någon anledning inte bott i det egna hemmet under hela eller delar av mätperioden ska exkluderas ur undersökningen<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup> Socialstyrelsens termbank

<sup>3</sup> Exklusive trygghetslarm och matleveranser

<sup>4</sup> KKiKs definition av personkontinuitet återfinns i sin helhet i bilaga 1.

## Genomförande av mätningar i Gävle kommun

I Gävle mättes personkontinuiteten inom hemtjänsten för perioden från och med 2020-10-05 till och med 2020-10-18. Mätningen genomfördes genom att uppgifter som registrerats i TES Care APP<sup>5</sup> sammanställdes.

Urvalet av vilka kunder och besök<sup>6</sup> som skulle inkluderas i mätningen genomgick två huvudsakliga steg enligt nedan.

**Steg 1.** Först togs samtliga kunder med registrerade besök i TES CareApp (personlig omvårdnad) fram för perioden 2020-10-05-2020-10-18. Vid tidigare mätningar har ett omfattande arbete gjorts för att identifiera personer som använt så kallad vikarieinlogging i TES. Då dessa anonyma konton är under utfasning togs den lilla andel besök (< 1 %) där vikarieinloggning använts bort ur underlaget då de inte bedömdes påverka utfallet nämnvärt. Totalt fanns därefter 1 471 kunder med 67 247 besök.

**Steg 2.** Underlaget lästes in i IT-verktyget Power BI där beräkningar gjordes på de besök som uppfyllde samtliga kriterier. Inga kunder under 65 år togs med i beräkningarna (kunder födda senare än oktober 1955). Även så kallade "bombsök" sorterades bort. Ett bombsök är en insatsregistrering som görs trots att en kund inte är hemma. Bombsöken definierades, i samråd med systemförvaltare för TES, som besök som enligt insatsregistreringen pågått 0–1 minuter. Enbart dag- och kvällsbesök (besök mellan 07.00-22.00) togs med i beräkningarna. Avslutningsvis sorterades kunder som inte hade minst två besök om dagen under hela 14-dagarsperioden bort. Totalt fanns slutligen 655 kunder med totalt 47 615 besök kvar.

---

<sup>5</sup> TES är ett planeringsverktyg som används i Gävle kommun. I mobilapplikationen CareApp insatsrapporterar personalen med mobilen (såväl egenregi som externa utförare) vilket möjliggör uppföljning av att besöken blir utförda.

<sup>6</sup> Observera att ett besök med dubbelbemanning räknas som två besök; ett besök för vardera personal.

## Resultat och analys

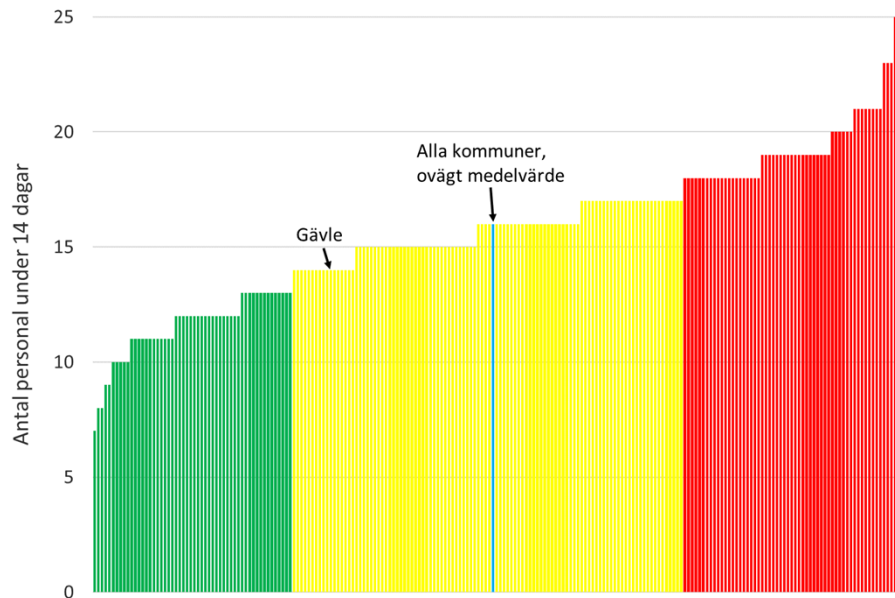
Resultaten från kontinuitetsmätningarna presenteras i huvudsak i så kallade låddiagram. Låddiagram är mycket användbara i situationer där man snabbt behöver få en överblick över ett statistiskt material, framförallt vid jämförelser mellan olika material. Låddiagrammet, åskådliggör grafiskt sex viktiga storheter; det största värdet, det minsta värdet, medianen, medelvärdet, den nedre kvartilen och den övre kvartilen. En mer grundlig beskrivning av låddiagram återfinns i bilaga 2.

Vid tiden för denna tjänsteskrivelse hade inte resultaten för kontinuitetsmätningen 2020 publicerats i kommun- och landstingsdatabasen (Kolada) ännu varför jämförelser mellan kommuner görs utifrån resultaten från 2019 års undersökning. Under hösten 2019 genomförde totalt 217 (75 procent) av landets 290 kommuner kontinuitetsmätningar inom hemtjänsten. Dessa rapporterades sedan in till Kolada<sup>7</sup>. I genomsnitt mötte äldre med hemtjänst i Gävle 14 olika personal från hemtjänsten under de två mätveckorna, både 2019 och 2020, vilket är bättre än snittet på 16 personal för samtliga kommuner 2019. Som framgår av figur 1 varierade resultaten för kommunerna mellan 7 personal i snitt under 14 dagar (Emmaboda) och 25 personal i snitt under 14 dagar (Norberg)<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> Uppgifterna hämtades ur Kolada den 21/11 2019.

<sup>8</sup> Observera att det kan finnas vissa felkällor vid jämförelser mellan olika kommuner. Även om samtliga kommuner har haft tillgång till samma definition av måttet vid sina respektive mätningar går det inte att kontrollera att samtliga 217 kommuner de facto mätt på samma sätt. En känd skillnad i tillvägagångssätt är att vissa kommuner (såsom Gävle) genomför totalundersökningar, medan andra gör urvalsundersökningar.

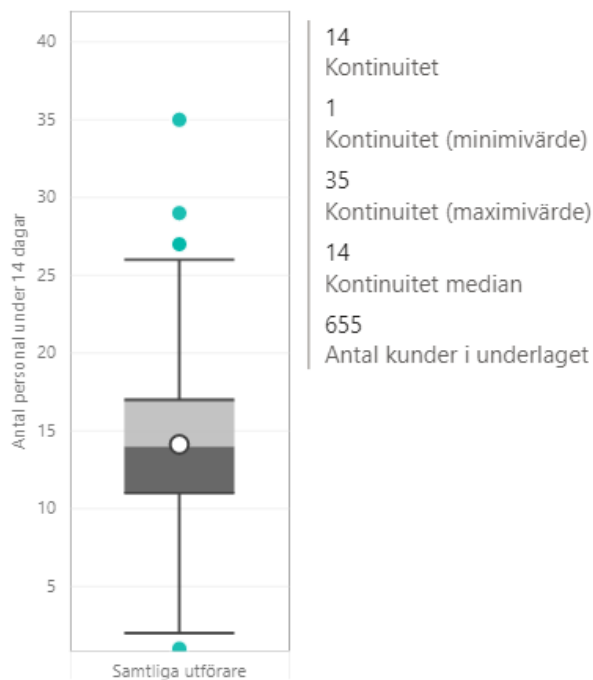


Figur 1. Nationella resultat från kontinuitetsmätningar under hösten 2019. Varje stapel motsvarar en kommun. Rödmarkerade kommuner ligger bland de 25 procent sämsta, gulmarkerade kommuner ligger bland de 50 procent mellersta och grönmarkerade kommuner ligger bland de 25 procent bästa. Källa: [www.kolada.se](http://www.kolada.se).

### Övergripande resultat – Gävle 2020

Tittar man närmare på Gävles resultat så kan man konstatera att kontinuiteten på individnivå varierade mellan en och 35 personal under den undersökta 14-dagarsperioden år 2020. 25 procent av kunderna mötte färre än 11 personal, 50 procent av kunderna mötte mellan 11 och 17 personal och 25 procent av kunderna mötte fler än 17 personal, vilket framgår av figur 2 nedan.

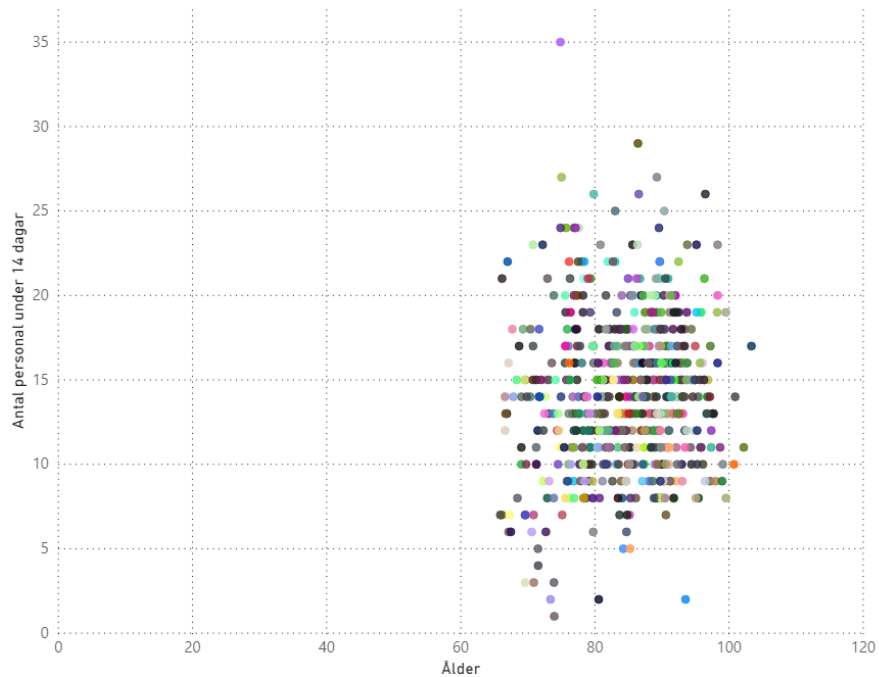
Det har skett en marginell försämring mellan mätningarna 2019 och 2020. Kunderna mötte i genomsnitt 14 personal under mätperioden båda åren men medianen ökade från 13 år 2019 till 14 år 2020. Det maximala antalet personal en kund träffade ökade också från 30 stycken år 2019 till 35 stycken år 2020.



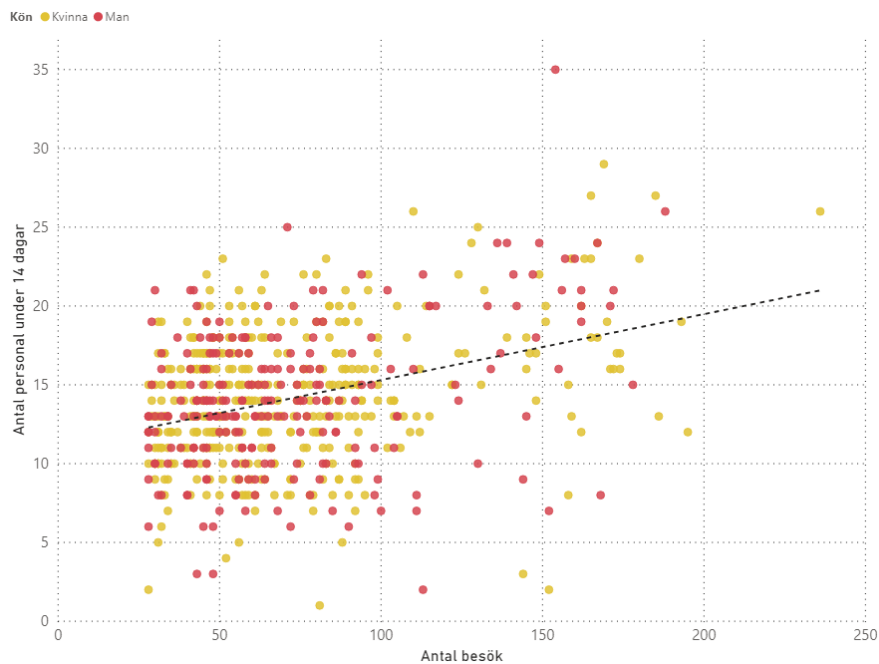
*Figur 2. Gävles resultat från kontinuitetsmätningarna hösten 2020. Låddiagram över spridningen av antal personal under 14 dagar.*

Tittar man på hemtjänstkundernas ålder i relation till antalet personal under mätperioden (figur 3) så är det, precis som 2017–2019, svårt att se något som helst samband mellan de två variablerna. Tittar man istället på antalet besök i relation till antalet personal, så går det precis som 2017–2019 att skönja ett visst samband. Ju fler besök man har, desto fler personal träffar man (figur 4). I figur 4 finns en kund som hade fler än 200 besök under den undersökta 14-dagarsperioden. Detta kan tyckas mycket, men kan förklaras av att kunden hade ett mycket omfattande stödbehov som dessutom tillgodosågs med dubbelbemanning.



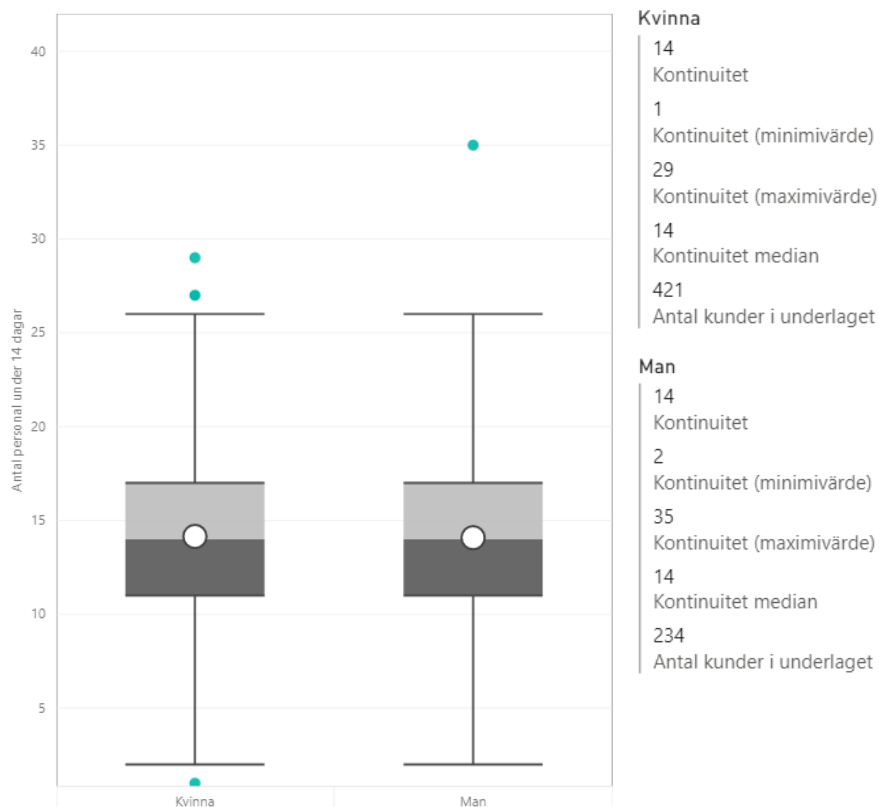


Figur 3. Gävles resultat från kontinuitetsmätningen under hösten 2020. Sambandsdiagram över antal personal under 14 dagar i förhållande till kundens ålder. Varje prick motsvarar en individ. N=655.



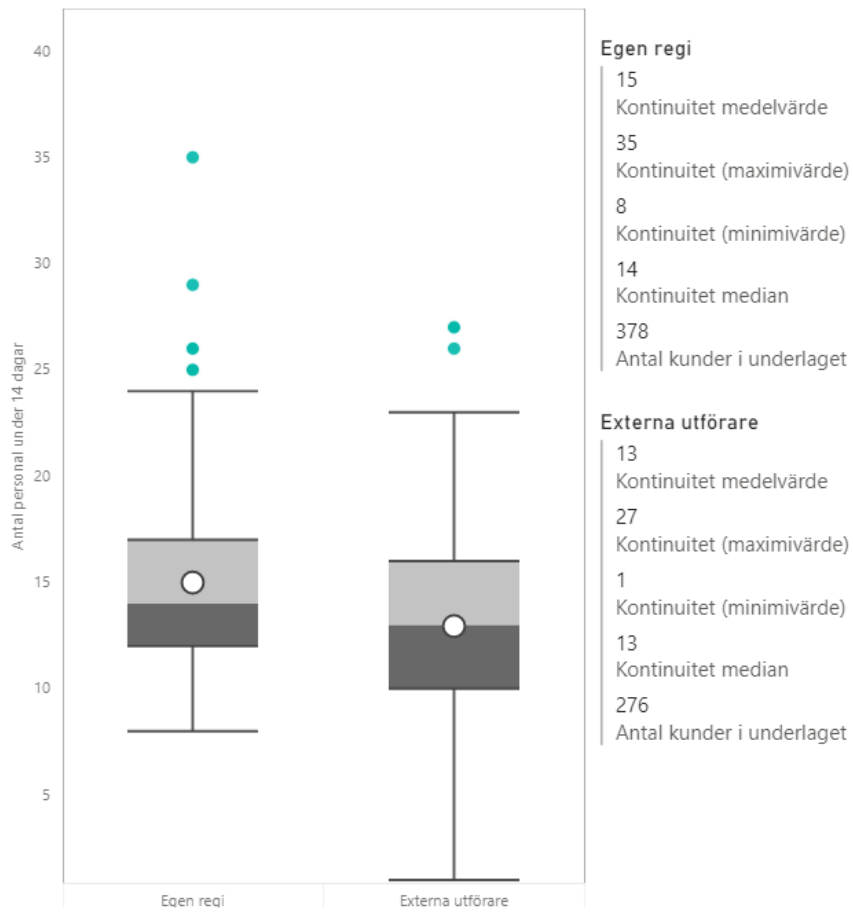
Figur 4. Gävles resultat från kontinuitetsmätningen under hösten 2020. Sambandsdiagram över antal personal under 14 dagar i förhållande till antal besök. Könsupplelat. N=655.

Det går inte att, utifrån figur 4, se att det skulle finnas några direkta könsskillnader gällande personkontinuiteten i Gävles hemtjänst. Tidigare år har man dock sett att kvinnor i snitt träffade något fler hemtjänstpersonal än män under den undersökta tidsperioden. 2020 går det inte att se någon skillnad i kontinuitet mellan män och kvinnor.

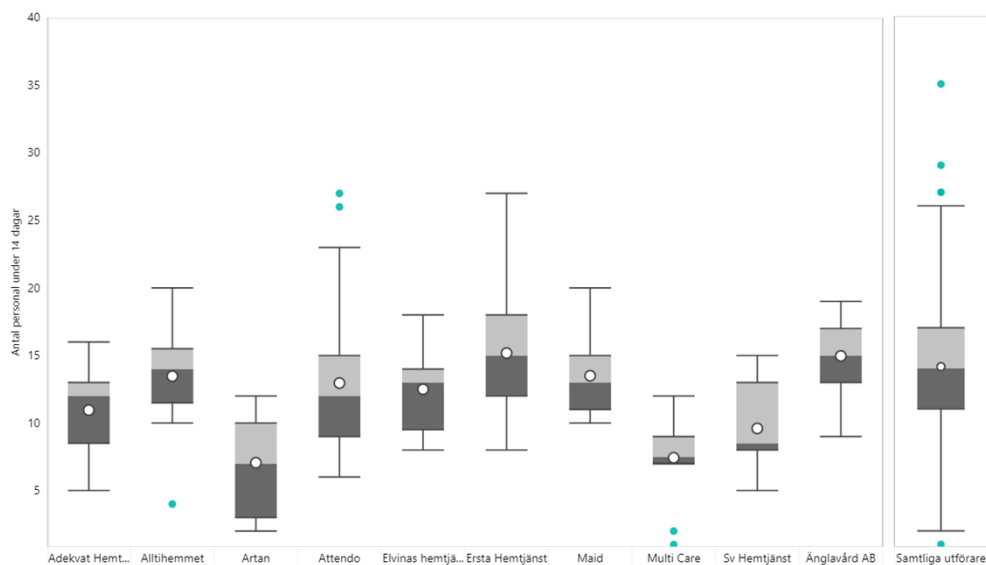


Figur 5. Gävles resultat från kontinuitetsmätningen under hösten 2020. Låddiagram över spridningen av antal personal under 14 dagar. Kvinnor jämfört med män.

Tittar man på den kommunala egenregin jämfört med externa utförare så kan man se att såväl medel- som medianvärdena för de externa utförarna, precis som 2017–2019, är bättre än för egenregin. Undersöker man detta utförare för utförare (figurerna 7 och 8 samt tabellerna 1 och 2 nedan) kan man dock konstatera att skillnaden inte enbart handlar om regiform; även storleken på utförarna spelar i viss mån roll.



Figur 6. Gävles resultat från kontinuitetsmätningen under hösten 2020. Låddiagram över spridningen av antal personal under 14 dagar. Externa utförare jämfört med kommunal egenregi.



Figur 7. Gävles resultat från kontinuitetsmätningen under hösten 2020. Låddiagram över spridningen av antal personal under 14 dagar. Externa utförare jämfört med samtliga utförare. Utförarna presenteras från vänster till höger i samma ordning som i tabell 1 nedan.

Hemtjänstgrupp	Kontinuitet medelvärde	Kontinuitet median	Kontinuitet (minimivärde)	Kontinuitet (maximivärde)	Antal kunder i underlaget
Adekvat Hemtjänst	11	12	5	16	23
Alltihemmet	13	14	4	20	15
Artan	7	8	2	12	16
Attendo	13	12	6	27	50
Elvinas hemtjänst	13	13	8	18	20
Ersta Hemtjänst	15	15	8	27	85
Maid	14	13	10	20	14
Multi Care	7	8	1	12	14
Sv Hemtjänst	10	9	5	15	10
Änglavård AB	15	15	9	19	29
<b>Totalt</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>276</b>
<b>Samtliga utförare</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>35</b>	<b>655</b>

Tabell 1. Gävles resultat från kontinuitetsmätningen under hösten 2020. Externa utförare jämfört med samtliga utförare.

### Enhetsresultat – Adekvat hemtjänst

Under mätperioden tillhandahöll Adekvat hemtjänst personlig omvårdnad till 23 av de 655 kunder (3,5 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 7 och tabell 1 träffade en kund hos Adekvat hemtjänst i snitt 11

hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är bättre jämfört med både externa utförare som grupp och snittet för samtliga utförare. Kunden med ”bäst” resultat träffade fem hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med ”sämst” resultat träffade 16. Jämfört med 2019 är resultatet för Adekvat hemtjänst oförändrat.

#### *Enhetsresultat – Allt i hemmet*

Under mätperioden tillhandahöll Allt i hemmet personlig omvårdnad till 15 av de 655 kunder (2,3 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 7 och tabell 1 träffade en kund hos Allt i hemmet i snitt 13 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är lika jämfört med externa utförare som grupp och något bättre än snittet för samtliga utförare. Det kan också konstateras att spridningen hos Allt i hemmet relativt övriga utförare är ganska stor. Kunden med ”bäst” resultat träffade fyra hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med ”sämst” resultat träffade 20. Jämfört med 2019 är resultatet för Allt i hemmet en försämring; medelvärdet 2019 var 11 personal och medianvärdet 10.

#### *Enhetsresultat – Artan Health Care Nordic*

Under mätperioden tillhandahöll Artan Health Care Nordic personlig omvårdnad till 16 av de 655 kunder (2,4 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 7 och tabell 1 träffade en kund hos Artan Health Care Nordic i snitt sju hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är bättre jämfört med både externa utförare som grupp och snittet för samtliga utförare. Kunden med ”bäst” resultat träffade två hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med ”sämst” resultat träffade tolv. Jämfört med 2019 är resultatet för Artan Health Care Nordic bättre; både medelvärdet och medianvärden 2019 var åtta personal.

#### *Enhetsresultat – Attendo kundval Gävle*

Under mätperioden tillhandahöll Attendo kundval Gävle personlig omvårdnad till 50 av de 655 kunder (7,6 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 7 och tabell 1 träffade en kund hos Attendo kundval Gävle i snitt 13 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är i nivå med externa utförare som grupp och något bättre än snittet för samtliga utförare. Det kan konstateras att spridningen hos Attendo kundval Gävle relativt övriga utförare är stor. Kunden med ”bäst” resultat träffade sex hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med ”sämst” resultat träffade 27. Jämfört med 2019

är resultatet för Attendo kundval Gävle något sämre; medelvärdet 2019 var tolv personal och medianvärdet var elva personal.

#### *Enhetsresultat – Elvinas Omsorg och Rehabilitering*

Under mätperioden tillhandahöll Elvinas Omsorg och Rehabilitering personlig omvårdnad till 20 av de 655 kunder (3,1 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 7 och tabell 1 träffade en kund hos Elvinas Omsorg och Rehabilitering i snitt 13 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är lika jämfört med externa utförare som grupp och något bättre än snittet för samtliga utförare. Kunden med ”bäst” resultat träffade åtta hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med ”sämst” resultat träffade 18. Jämfört med 2019 är resultatet något sämre; medelvärdet 2019 låg på nio personal och medianvärdet var tio personal.

#### *Enhetsresultat – Ersta hemtjänst*

Under mätperioden tillhandahöll Ersta hemtjänst personlig omvårdnad till 85 av de 655 kunder (13,0 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 7 och tabell 1 träffade en kund hos Ersta hemtjänst i snitt 15 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är sämre jämfört både med externa utförare som grupp och med snittet för samtliga utförare. Det kan konstateras att spridningen hos Ersta hemtjänst relativt övriga utförare är stor. Kunden med ”bäst” resultat träffade åtta hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med ”sämst” resultat träffade 27. Jämfört med 2019 är resultatet för Ersta hemtjänst något bättre; medelvärdet 2019 var 16 personal och medianvärdet 15.

#### *Enhetsresultat – Maid Hemtjänst och Omsorg*

Under mätperioden tillhandahöll Maid Hemtjänst och Omsorg personlig omvårdnad till 14 av de 655 kunder (2,1 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 7 och tabell 1 träffade en kund hos Maid Hemtjänst och Omsorg i snitt 14 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är något sämre jämfört med externa utförare som grupp och i nivå med snittet för samtliga utförare. Kunden med ”bäst” resultat träffade tio hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med ”sämst” resultat träffade 20. Jämfört med 2019 är resultatet ungefär detsamma; 2019 var både medelvärde och medianvärde 14 personal.

#### *Enhetsresultat – Multi Care Hemtjänst*

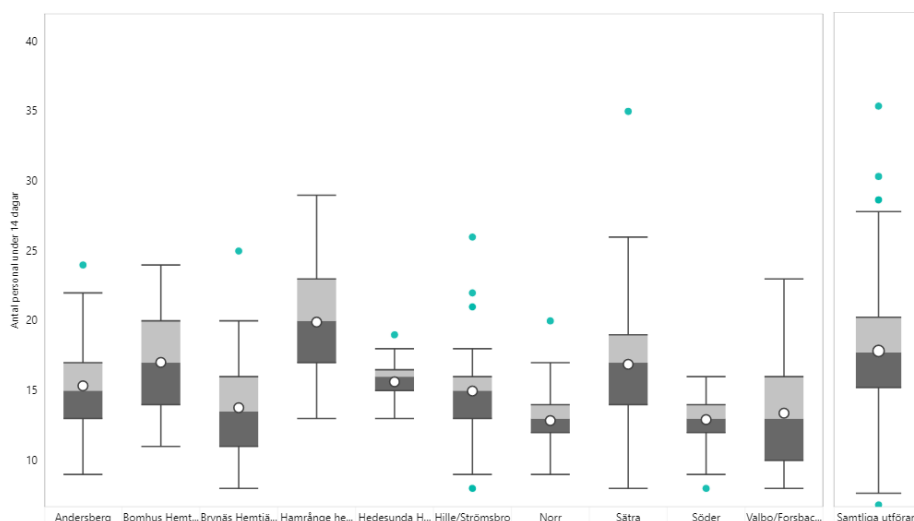
Under mätperioden tillhandahöll Multi Care hemtjänst personlig omvårdnad till 14 av de 655 kunder (2,1 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 7 och tabell 1 träffade en kund hos Multi Care hemtjänst i snitt sju hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är bättre jämfört med både externa utförare som grupp och snittet för samtliga utförare. Det kan konstateras att spridningen hos Multi Care hemtjänst relativt övriga utförare är ganska liten. Kunden med ”bäst” resultat träffade en hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med ”sämst” resultat träffade 12. Jämfört med 2019 är resultatet för Multi Care hemtjänst bättre; medelvärdet 2019 var nio personal och medianvärdet åtta.

#### *Enhetsresultat – SvHemtjänst*

Under mätperioden tillhandahöll SvHemtjänst personlig omvårdnad till tio av de 655 kunder (1,5 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 7 och tabell 1 träffade en kund hos SvHemtjänst i snitt tio hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är bättre jämfört med både externa utförare som grupp och snittet för samtliga utförare. Kunden med ”bäst” resultat träffade fem hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med ”sämst” resultat träffade 15. Jämfört med 2019 är resultatet för SvHemtjänst något sämre; både medelvärdet och medianvärdet 2019 låg på åtta personal.

#### *Enhetsresultat – Änglavård*

Under mätperioden tillhandahöll Änglavård personlig omvårdnad till 29 av de 655 kunder (4,4 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 7 och tabell 1 träffade en kund hos Änglavård i snitt 15 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är sämre jämfört med både externa utförare som grupp och snittet för samtliga utförare. Kunden med ”bäst” resultat träffade nio hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med ”sämst” resultat träffade 19. Jämfört med 2019 är resultatet för Änglavård sämre; såväl medelvärdet som medianvärdet 2019 låg på nio personal.



Figur 8. Gävles resultat från kontinuitetsmätningen under hösten 2020. Låddiagram över spridningen av antal personal under 14 dagar. Utförare i egen regi jämfört med samtliga utförare. Utförarna presenteras från vänster till höger i samma ordning som i tabell 1 nedan.

Hemtjänstgrupp	Kontinuitet medelvärde	Kontinuitet median	Kontinuitet (minimivärde)	Kontinuitet (maximivärde)	Antal kunder i underlaget
Andersberg	15	15	9	24	35
Bomhus Hemtjänst	17	17	11	24	48
Brynäs Hemtjänst	14	14	8	25	40
Hamrånge hemtjänst	20	20	13	29	22
Hedesunda Hemtjänst	16	16	13	19	19
Hille/Strömsbro	15	15	8	26	33
Norr	13	13	9	20	41
Sättra	17	17	8	35	43
Söder	13	13	8	16	40
Valbo/Forsbacka	13	13	8	23	57
<b>Totalt</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>35</b>	<b>378</b>

<b>Samtliga utförare</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>35</b>	<b>655</b>
--------------------------	-----------	-----------	----------	-----------	------------

Tabell 2. Gävles resultat från kontinuitetsmätningen under hösten 2020. Utförare i egen regi jämfört med samtliga utförare.

### Enhetsresultat – Andersbergs hemtjänst

Under mätperioden tillhandahöll Andersbergs hemtjänst personlig omvårdnad till 35 av de 655 kunder (5,3 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 8 och tabell 2 träffade en kund hos Andersbergs hemtjänst i snitt 15 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är i nivå med snittet för egenregin som grupp men något sämre än snittet för samtliga utförare. Kunden med ”bäst” resultat träffade nio hemtjänstpersonal under



mätperioden och kunden med ”sämst” resultat träffade 24. Jämfört med 2019 är resultatet för Andersbergs hemtjänst sämre; både medelvärdet och medianvärdet 2019 låg på 12 personal.

#### ***Enhetsresultat – Bomhus hemtjänst***

Under mätperioden tillhandahöll Bomhus hemtjänst personlig omvårdnad till 48 av de 655 kunder (7,3 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 8 och tabell 2 träffade en kund hos Bomhus hemtjänst i snitt 17 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är sämre än både egenregin som grupp och snittet för samtliga utförare. Kunden med ”bäst” resultat träffade elva hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med ”sämst” resultat träffade 24. Jämfört med 2019 är resultatet för Bomhus hemtjänst sämre; medelvärdet 2019 låg på 15 personal och medianvärdet låg på 14 personal.

#### ***Enhetsresultat – Brynäs hemtjänst***

Under mätperioden tillhandahöll Brynäs hemtjänst personlig omvårdnad till 40 av de 655 kunder (6,1 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 8 och tabell 2 träffade en kund hos Brynäs hemtjänst i snitt 14 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är något bättre än snittet för egenregin som grupp och i nivå med snittet för samtliga utförare. Kunden med ”bäst” resultat träffade åtta hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med ”sämst” resultat träffade 25. Jämfört med 2019 är resultatet för Brynäs hemtjänst något bättre; medelvärdet 2019 låg på 15 personal och medianvärdet låg på 14 personal.

#### ***Enhetsresultat – Hamrånge hemtjänst***

Under mätperioden tillhandahöll Hamrånge hemtjänst personlig omvårdnad till 22 av de 655 kunder (3,4 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 8 och tabell 2 träffade en kund hos Hamrånge hemtjänst i snitt 20 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är sämre jämfört med både egenregin som grupp och snittet för samtliga utförare. Det kan konstateras att spridningen hos Hamrånge hemtjänst relativt övriga utförare är ganska stor. Kunden med ”bäst” resultat träffade 13 hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med ”sämst” resultat träffade 29. Jämfört med 2019 är resultatet för Hamrånge hemtjänst sämre; såväl medelvärdet som medianvärdet 2019 låg på 19 personal.

#### *Enhetsresultat – Hedesunda hemtjänst*

Under mätperioden tillhandahöll Hedesunda hemtjänst personlig omvårdnad till 19 av de 655 kunder (2,9 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 8 och tabell 2 träffade en kund hos Hedesunda hemtjänst i snitt 16 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är något sämre både jämfört med egenregion som grupp och snittet för samtliga utförare. Det kan konstateras att spridningen hos Hedesunda hemtjänst relativt övriga utförare är ganska liten. Kunden med ”bäst” resultat träffade 13 hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med ”sämst” resultat träffade 19. Jämfört med 2019 är resultatet för Hedesunda hemtjänst oförändrat; även 2019 låg såväl medelvärdet som medianvärdet på 16 personal.

#### *Enhetsresultat – Hille/Strömsbro/Stigslund hemtjänst*

Under mätperioden tillhandahöll Hille/Strömsbro/Stigslund hemtjänst personlig omvårdnad till 33 av de 655 kunder (5,0 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 8 och tabell 2 träffade en kund hos Hille/Strömsbro/Stigslund hemtjänst i snitt 15 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är i nivå med egenregion som grupp och något sämre än snittet för samtliga utförare. Kunden med ”bäst” resultat träffade åtta hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med ”sämst” resultat träffade 26. Jämfört med 2019 är resultatet för Hille/Strömsbro/Stigslund hemtjänst sämre; 2019 låg medelvärdet på 13 personal och medianvärdet på 14 personal.

#### *Enhetsresultat – Gävle Norr hemtjänst*

Under mätperioden tillhandahöll Gävle Norr hemtjänst personlig omvårdnad till 41 av de 655 kunder (6,3 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 8 och tabell 1 träffade en kund hos Gävle Norr hemtjänst i snitt 13 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är bättre jämfört med både egenregion som grupp och snittet för samtliga utförare. Kunden med ”bäst” resultat träffade nio hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med ”sämst” resultat träffade 20. Jämfört med 2019 är resultatet för Gävle Norr hemtjänst bättre; medelvärdet 2019 var 17 personal och medianvärdet var 16 personal.

#### *Enhetsresultat – Sätra hemtjänst*

Under mätperioden tillhandahöll Sätra hemtjänst personlig omvårdnad till 43 av de 655 kunder (6,6 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur

8 och tabell 2 träffade en kund hos Sättra hemtjänst i snitt 17 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är sämre än såväl egenregin som grupp som snittet för samtliga utförare. Det kan också konstateras att spridningen hos Sättra hemtjänst relativt övriga utförare är mycket stor. Kunden med ”bäst” resultat träffade åtta hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med ”sämst” resultat träffade 35. Jämfört med 2019 är resultatet för Sättra hemtjänst sämre; 2019 låg såväl medelvärdet som medianvärdet på 15 personal.

#### *Enhetsresultat – Gävle Söder hemtjänst*

Under mätperioden tillhandahöll Gävle Söder hemtjänst personlig omvårdnad till 40 av de 655 kunder (6,1 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 8 och tabell 1 träffade en kund hos Gävle Söder hemtjänst i snitt 13 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är bättre jämfört med både egenregin som grupp och snittet för samtliga utförare. Det kan konstateras att spridningen hos Gävle Söder hemtjänst relativt övriga utförare är ganska liten. Kunden med ”bäst” resultat träffade åtta hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med ”sämst” resultat träffade 16. Jämfört med 2019 är resultatet för Gävle Söder hemtjänst sämre; både medelvärdet och medianvärdet 2019 var 10 personal.

#### *Enhetsresultat – Valbo/Forsbacka hemtjänst*

Under mätperioden tillhandahöll Valbo/Forsbacka hemtjänst personlig omvårdnad till 57 av de 655 kunder (8,7 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 8 och tabell 2 träffade en kund hos Valbo/Forsbacka hemtjänst i snitt 13 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är bättre än både egenregin som grupp och snittet för samtliga utförare. Det kan konstateras att spridningen hos Valbo/Forsbacka hemtjänst relativt övriga utförare är ganska stor. Kunden med ”bäst” resultat träffade åtta hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med ”sämst” resultat träffade 23. Jämfört med 2019 är resultatet för Valbo/Forsbacka hemtjänst något sämre; 2019 låg medelvärdet på 14 personal och medianvärdet på 13 personal.

#### **Avslutande kommentar**

Sammanfattningsvis kan det konstateras att personkontinuiteten inom hemtjänsten i Gävle är oförändrad från mätningen 2019 till mätningen 2020.

Medelvärde för Gävle 2019 och 2020 är bättre än detsamma för riket vid mätningen 2019.

Det finns fortfarande en betydande variation i kontinuitet mellan olika kunder i Gävle och spridningen har ökat från 2019. Viss del av variationen kan förklaras med att kunder med relativt många besök träffar fler personal än kunder med relativt få besök. Sambandet mellan många besök och ett stort antal personal är dock långt ifrån entydigt. Vad som fortsatt är tydligt är att mycket små utförare har en bättre kontinuitet än medelstora och mycket stora utförare.

Slutsatsen är densamma som vid tidigare mätningar, att det fortsatt finns en förbättringspotential när det gäller personkontinuitet inom hemtjänsten i Gävle. Detta baserat på den observerade stora spridningen på individnivå och den relativt stora skillnaden mellan små och stora utförare.

Man bör avslutningsvis komma ihåg att resultaten i denna skrivelse enbart speglar förhållandena vid de mätta tvåveckorsperioderna. Detta innebär att resultat på enhetsnivå både kan överskatta och underskatta den samlade kontinuiteten över en längre tidsperiod. För att få en tydligare bild av hur personkontinuiteten utvecklas över tid bör därför en kontinuerlig mätning av densamma eftersträvas.

## **Bilaga 1 – KKiKs definition av personkontinuitet**

Mätningen genomförs under valfri sammanhängande normal 14-dagarsperiod under sep/okt månad. Mätningen görs hos respektive hemtjänsttagare där personalen noterar sin närvaro vid varje tillfälle, på en pappersblankett som läggs ut hos hemtjänsttagaren. Har man ett eget system för att mäta med samma definition behöver man inte använda pappersblanketten.

### **Avgränsningar**

Avser alla personer 65 år eller äldre, som är beviljade daglig hemtjänst med två eller fler besök 7 dagar/vecka. Omfattar detta underlag mindre än 4 hemtjänsttagare ska av sekretesskäl inget resultat lämnas. Observera att underlaget ska utgöras av alla med minst två besök, dvs. inte enbart de som just har två besök.

Mätningen avser endast klockan 07.00-22.00 eller till den tid då nattpatrullen avlöser.

Avser personal som kommer in i den äldres hem. Personer som t.ex. bara lämnar mat vid dörren räknas inte med. Även trygghetsringning- och larmpersonal ska exkluderas. Personal som utför insatsen tillsyn ska däremot inkluderas.

Elever, praktikanter och hemsjukvårdspersonal ska inte ingå i mätningen. Däremot ska ordinarie personal som utför delegerad sjukvårdsinsats ingå.

Vid besök med dubbelbemanning ska båda personerna räknas med.

Hemtjänsttagare som av någon anledning inte bott i det egna hemmet under hela eller delar av mätperioden exkluderas ur undersökningen. Även hemtjänsttagare som i huvudsak har personal med närståendeanställning ska exkluderas ur undersökningen.

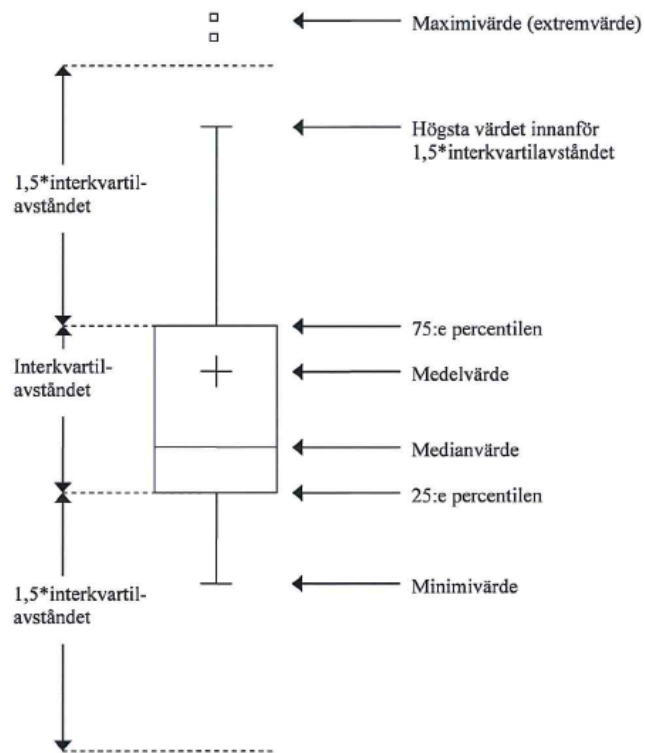
Även hemtjänsttagare vars insatser utförs i annan regi än den egna kommunala regin ska ingå i mätningen.

## Bilaga 2 – Låddiagram

Ett så kallat *låddiagram* (eng. *boxplot*) delar upp en datamängd i fyra delar där varje del motsvarar 25 procent av alla observationer. Lådan, eller rektangeln, i figurens mitt motsvarar 50 procent av alla observationer och de vertikala streck som finns på den övre respektive nedre sidan av lådan motsvarar vardera 25 procent av alla observationer. Medianen, som representeras av ett vertikalt sträck i lådan, utgör datamängdens mittenvärde och datamängdens medelvärde ritas ut med ett tecken.

Enstaka dataobservationer som avviker mycket från övriga datapunkter betraktas som *extremvärden* (eng. *outliers*). Dessa illustreras, i ett låddiagram, med små tecken (kvadrater i figur 9 nedan). Värden som är högre än 3:e kvartilen plus interkvartilavståndet multiplicerat med 1,5 betraktas som höga extremvärden. På motsvarande sätt betraktas värden som är lägre än 1:a kvartilen minus interkvartilavståndet multiplicerat med 1,5 som låga extremvärden.

Ett låddiagram kan visa på en skevhet i en datamängd. En datamängd är positivt skev om lådan ligger närmare det minsta värdet och/eller om medianen ligger närmare första kvartilen jämfört med den tredje kvartilen. En datamängd är negativt skev om lådan ligger närmare det största värdet och/eller om medianen ligger närmare tredje kvartilen jämfört med den första kvartilen.



Figur 7. Komponenterna i ett låddiagram. Källa: Bring, J. & Taube, A. (2006).  
Introduktion till medicinsk statistik. Lund: Studentlitteratur.