



## Tjänsteskrivelse

2023-11-07

Diarienummer: 23ON457

**Handläggare:**

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

**Nämnd:**

Omvårdnadsnämnd

### Personkontinuitet inom hemtjänst (äldreomsorg) i Gävle under september 2023

#### 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. 2023 deltog Gävle, för sjunde gången sedan 2011, i denna mätning. Sammanfattningsvis är personkontinuiteten inom hemtjänsten i Gävle oförändrad sedan föregående års mätning. Det genomsnittliga antalet hemtjänstpersonal en kund träffar på en tvåveckorsperiod är 14 även år 2023.

Det finns fortfarande en betydande variation i kontinuitet mellan olika kunder i Gävle och även mellan olika utförare. Skillnaden mellan interna och externa utförare har ökat då de externa utförarna har förbättrat sitt genomsnittliga resultat från 14 till 13 och interna utförare har försämrat det genomsnittliga resultatet från 14 till 15 personal.

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 utförare.

## Innehåll

Sammanfattning.....	1
Bakgrund.....	3
Definition .....	3
Hemtjänst .....	3
Kontinuitet.....	3
Genomförande av mätningar i Gävle kommun.....	5
Resultat och analys .....	6
Avslutande kommentar .....	16
Bilaga 1 – KKiKs definition av personkontinuitet .....	17
Avgränsningar .....	17
Bilaga 2 – Låddiagram.....	18

## Bakgrund

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 den 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.

## 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>

### Kontinuitet

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

---

<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.

<sup>2</sup> Socialstyrelsens termbank

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 nattinsyner. Vid besök med dubbelbemanning ska båda personal räknas med. 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>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 2023-09-11 till och med 2023-09-24. Mätningen genomfördes genom en sammanställning av uppgifter som registrerats i TES CareAPP<sup>5</sup>. 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 2023-09-11-2023-09-24. Totalt fanns 1 586 kunder med 68 859 besök.

**Steg 2.** Underlaget lästes in i IT-verktyget Power BI där beräkningar gjordes på de besök som uppfyllde samtliga kriterier. Endast kunder 65 år eller äldre togs med i beräkningarna (kunder födda senare än september 1957). Så kallade "bombesök" sorterades bort. Ett bombesök är en insatsregistrering som görs trots att en kund inte är hemma. Bombesöken 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 691 kunder med totalt 48 594 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 när man snabbt behöver få en överblick över ett statistiskt material, framför allt 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.

Under hösten 2023 genomförde totalt 202 (70 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 2023, vilket är bättre än snittet på 16 personal för samtliga kommuner 2023. Som framgår av figur 1 varierade resultaten för kommunerna mellan 8 personal i snitt under 14 dagar (Alingsås) och 27 personal i snitt under 14 dagar (Höör)<sup>8</sup>.



Figur 1. Nationella resultat från kontinuitetsmätningar under hösten 2023. 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. Gävle markeras av den svarta linjen. Källa: [www.kolada.se](http://www.kolada.se).

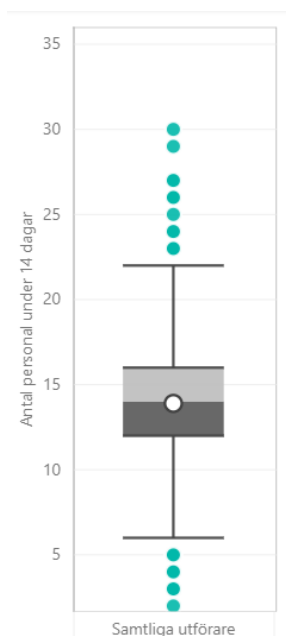
### Övergripande resultat – Gävle 2023

Kontinuiteten på individnivå i Gävle varierade mellan två och 30 personal under den undersökta 14-dagarsperioden år 2023. 25 procent av kunderna mötte färre än 12 personal, 50 procent av kunderna mötte mellan 12 och 16 personal och 25 procent av kunderna mötte fler än 16 personal, vilket framgår av figur 2 nedan.

<sup>7</sup> Uppgifterna hämtades ur Kolada den 2/11 2023.

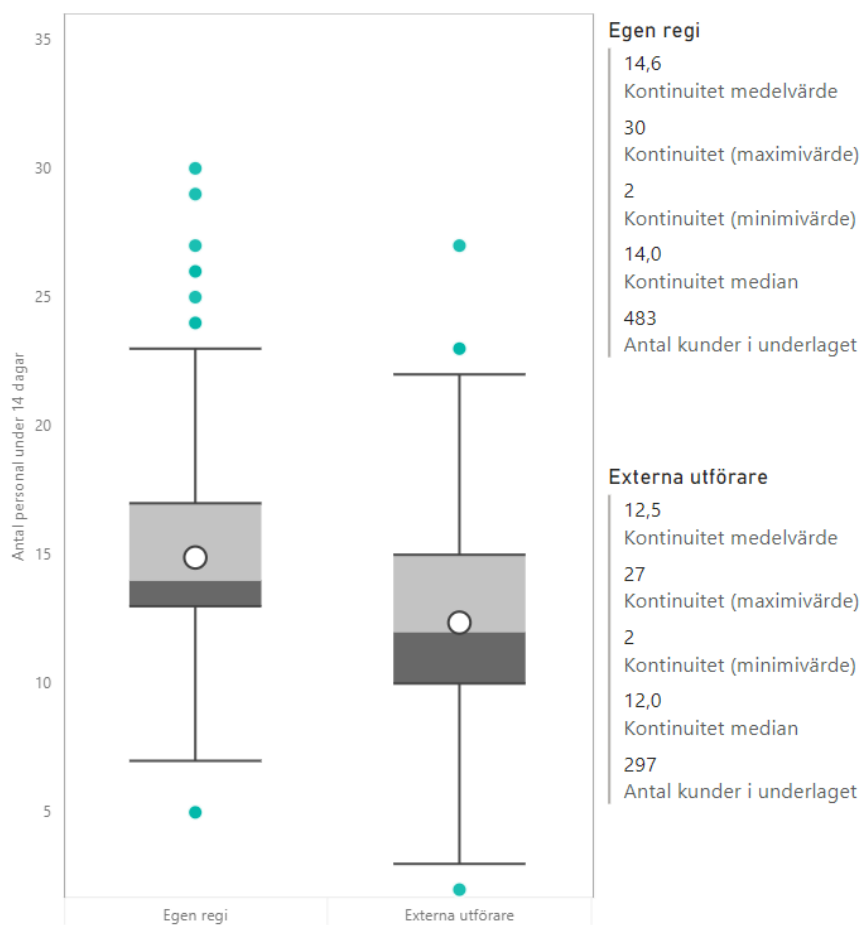
<sup>8</sup> Observera att det kan finnas vissa felkällor vid jämförelser mellan olika kommuner. Även om samtliga kommuner har haft tillgång till samma definition av måttet vid sina respektive mätningar går det inte att kontrollera att samtliga 202 kommuner de facto mätt på samma sätt. En känd skillnad i tillvägagångssätt är att vissa kommuner (såsom Gävle) genomför totalundersökningar, medan andra gör urvalsundersökningar.

Kunderna mötte i genomsnitt 14 personal under mätperioden både 2022 och 2023, även medianen låg på 14 personal. Det maximala antalet personal en kund träffade minskade från 32, år 2022, till 30 år 2023.



Figur 2. Gävles resultat från kontinuitetsmätningarna hösten 2023. Låddiagram över spridningen av antal personal under 14 dagar.

I 2022 års mätning var skillnaden mellan medel- och medianvärden för gruppen av externa hemtjänstutförare jämfört med den kommunala egenregin väldigt liten. 2023 har dock resultatet förbättrats för de externa utförarna som grupp samtidigt som flera av utförarna inom egenregin har högre kontinuitet än tidigare, se figurerna 7 och 8 samt tabellerna 1 och 2 nedan.



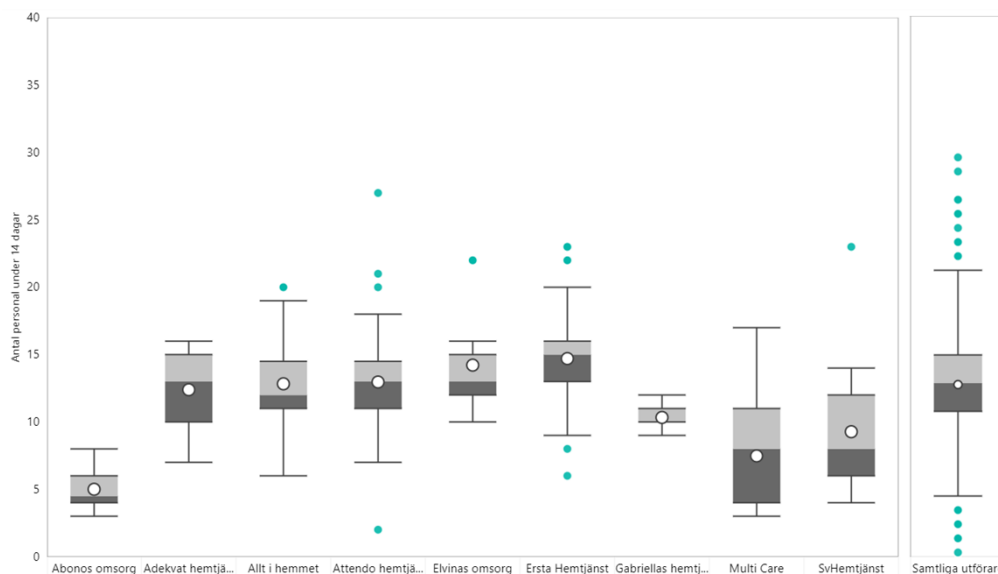
Figur 3. Gävles resultat från kontinuitetsmätningen under hösten 2023. Låddiagram över spridningen av antal personal under 14 dagar. Externa utförare jämfört med kommunal egenregi.

Hemtjänstgrupp	Kontinuitet medelvärde	Kontinuitet median	Kontinuitet (minimivärde)	Kontinuitet (maximivärde)	Antal kunder i underlaget
Abonos omsorg	5,0	4,5	3	8	8
Adekvat hemtjänst	12,4	13,0	7	16	23
Allt i hemmet	12,8	12,0	6	20	47
Attendo hemtjänst	13,0	13,0	2	27	55
Elvinas omsorg	14,2	13,0	10	22	23
Ersta Hemtjänst	14,7	15,0	6	23	64
Gabriellas hemtjänst	10,3	10,0	9	12	9
Multi Care	7,5	8,0	3	17	21
SvHemtjänst	9,3	8,0	4	23	22
<b>Totalt</b>	<b>12,4</b>	<b>12,0</b>	<b>2</b>	<b>27</b>	<b>272</b>

Samtliga hemtjänstgrupper	Kontinuitet medelvärde	Kontinuitet median	Kontinuitet (minimivärde)	Kontinuitet (maximivärde)	Antal kunder i underlaget
<b>Totalt</b>	<b>13,9</b>	<b>14,0</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>691</b>

Tabell 1. Gävles resultat från kontinuitetsmätningen under hösten 2023. Externa utförare jämfört med samtliga utförare.





Figur 4. Gävles resultat från kontinuitetsmätningen under hösten 2023. 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 ovan.

### Enhetsresultat – Abonos omsorg

Under mätperioden tillhandahöll Abonos omsorg personlig omvårdnad till 8 av de 691 kunder (1,2 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 4 och tabell 1 träffade en kund hos Abonos omsorg i snitt 5 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket både är bättre än externa utförare som grupp och bättre än snittet för samtliga utförare. Kunden med "bäst" resultat träffade tre hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med "sämst" resultat träffade 8. Abonos omsorg var inte med i mätningen 2022 då de hade för få kunder som uppfyllde kraven för att komma med i beräkningarna.

### Enhetsresultat – Adekvat hemtjänst

Under mätperioden tillhandahöll Adekvat hemtjänst personlig omvårdnad till 23 av de 691 kunder (3,3 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 4 och tabell 1 träffade en kund hos Adekvat hemtjänst i snitt 12 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är i linje med externa utförare som grupp och bättre än snittet för samtliga utförare. Kunden med "bäst" resultat träffade sju hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med "sämst" resultat träffade 16. Jämfört med 2022 är resultatet för Adekvat hemtjänst sämre, både medelvärde och median var då tio personal.

### Enhetsresultat – Allt i hemmet

Under mätperioden tillhandahöll Allt i hemmet personlig omvårdnad till 47 av de 691 kunder (6,8 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 4 och tabell 1 träffade en kund hos Allt i hemmet i snitt 13 hemtjänstpersonal under mätperioden,

vilket är något högre än externa utförare som grupp men bättre än snittet för samtliga utförare. Jämfört med 2022 är resultatet för Allt i hemmet oförändrat men spridningen har minskat. Kunden med "bäst" resultat träffade sex hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med "sämst" resultat träffade 20, jämfört mot fem respektive 25 år 2022.

#### **Enhetsresultat – Attendo kundval Gävle**

Under mätperioden tillhandahöll Attendo kundval Gävle personlig omvårdnad till 55 av de 691 kunder (8,0 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 4 och tabell 1 träffade en kund hos Attendo kundval Gävle i snitt 13 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är något sämre än externa utförare som grupp men bättre än snittet för samtliga utförare. Det kan konstateras att spridningen hos Attendo kundval Gävle relativt övriga utförare är ganska stor. Kunden med "bäst" resultat träffade två hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med "sämst" resultat träffade 27, dock låg de flesta mellan sju och 18. Jämfört med 2022 är resultatet för Attendo kundval Gävle ungefär lika; medelvärdet 2022 var tolv personal och medianvärdet var 13 personal.

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

Under mätperioden tillhandahöll Elvinas Omsorg och Rehabilitering personlig omvårdnad till 23 av de 691 kunder (3,3 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 4 och tabell 1 träffade en kund hos Elvinas Omsorg och Rehabilitering i snitt 14 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är sämre än externa utförare som grupp och i linje med snittet för samtliga utförare. Kunden med "bäst" resultat träffade tio hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med "sämst" resultat träffade 22. Jämfört med 2022 är resultatet något sämre; medelvärdet 2022 låg på 13 personal och medianvärdet var 12 personal.

#### **Enhetsresultat – Ersta hemtjänst**

Under mätperioden tillhandahöll Ersta hemtjänst personlig omvårdnad till 64 av de 691 kunder (9,2 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 4 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. Kunden med "bäst" resultat träffade sex hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med "sämst" resultat träffade 23. Jämfört med 2022 är resultatet för Ersta hemtjänst förbättrat; medelvärdet har minskat från 18 till 15 och medianen från 16 till 15 personal. Dessutom har spridningen minskat, 2022 träffade kunden med "sämst" resultat 32 personal.

### **Enhetsresultat – Gabriellas hemtjänst**

Under mätperioden tillhandahöll Gabriellas hemtjänst personlig omvårdnad till nio av de 691 kunder (1,3 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 4 och tabell 1 träffade en kund hos Gabriellas hemtjänst 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 nio hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med "sämst" resultat träffade tolv. 2022 var första året som Gabriellas hemtjänst (då Sahal Care Nordic) ingick i kontinuitetsmätningen, medelvärdet var då fem personal.

### **Enhetsresultat – Multi Care Hemtjänst**

Under mätperioden tillhandahöll Multi Care hemtjänst personlig omvårdnad till 21 av de 691 kunder (3,0 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 4 och tabell 1 träffade en kund hos Multi Care hemtjänst i snitt åtta hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är bättre jämfört med både externa utförare som grupp och snittet för samtliga utförare. Kunden med "bäst" resultat träffade tre hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med "sämst" resultat träffade 17. Jämfört med 2022 är resultatet för Multi Care hemtjänst bättre; medelvärde 2022 var elva personal.

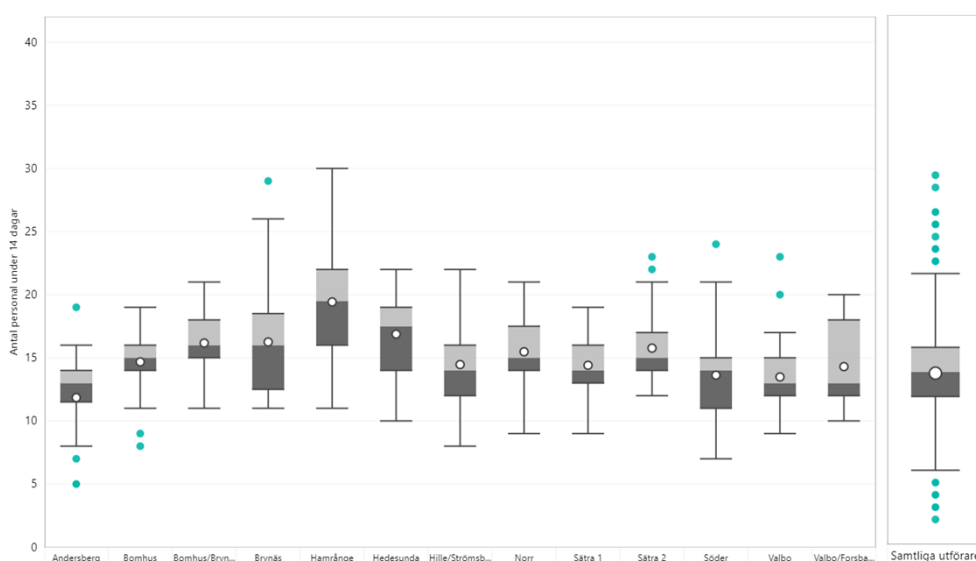
### **Enhetsresultat – SvHemtjänst**

Under mätperioden tillhandahöll SvHemtjänst personlig omvårdnad till 22 av de 691 kunder (3,2 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 4 och tabell 1 träffade en kund hos SvHemtjänst i snitt nio hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är bättre jämfört med både externa utförare som grupp och snittet för samtliga utförare. Kunden med "bäst" resultat träffade fyra hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med "sämst" resultat träffade 23. Jämfört med 2022 är resultatet för SvHemtjänst sämre; medelvärdet 2022 låg på sju personal och medianen var sex personal.

Hemtjänstgrupp	Kontinuitet medelvärde	Kontinuitet median	Kontinuitet (minimivärde)	Kontinuitet (maximivärde)	Antal kunder i underlaget
Hemtjänst Andersberg	11,8	13,0	5	19	39
Hemtjänst Bomhus	14,7	15,0	8	19	37
Hemtjänst Bomhus/Brynäs	16,2	16,0	11	21	24
Hemtjänst Brynäs	16,3	16,0	11	29	28
Hemtjänst Hamrånge	19,4	19,5	11	30	26
Hemtjänst Hedesunda	16,9	17,5	10	22	16
Hemtjänst Hille/Strömsbro	14,5	14,0	8	22	43
Hemtjänst Norr	15,5	15,0	9	21	40
Hemtjänst Sätra 1	14,4	14,0	9	19	32
Hemtjänst Sätra 2	15,8	15,0	12	23	34
Hemtjänst Söder	13,6	14,0	7	24	45
Hemtjänst Valbo	13,5	13,0	9	23	25
Hemtjänst Valbo/Forsbacka	14,3	13,0	10	20	30
<b>Totalt</b>	<b>14,9</b>	<b>14,0</b>	<b>5</b>	<b>30</b>	<b>419</b>

Samtliga hemtjänstgrupper	Kontinuitet medelvärde	Kontinuitet median	Kontinuitet (minimivärde)	Kontinuitet (maximivärde)	Antal kunder i underlaget
<b>Totalt</b>	<b>13,9</b>	<b>14,0</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>691</b>

Tabell 2. Gävles resultat från kontinuitetsmätningen under hösten 2023. Utförare i egen regi jämfört med samtliga utförare.



Figur 5. Gävles resultat från kontinuitetsmätningen under hösten 2023. 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 2 ovan.

### Enhetsresultat – Andersbergs hemtjänst

Under mätperioden tillhandahöll Andersbergs hemtjänst personlig omvårdnad till 39 av de 691 kunder (5,6 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 5 och tabell 2 träffade en kund hos Andersbergs hemtjänst i snitt tolv hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är lägre än både snittet för egenregin som grupp och snittet för samtliga utförare. Kunden med "bäst" resultat träffade fem hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med "sämst" resultat träffade 19. Jämfört med 2022 är

resultatet för Andersbergs hemtjänst något sämre; medelvärdet låg även då på 12 personal men medianvärdet låg på elva personal jämfört med 13 mätningen 2023.

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

Under mätperioden tillhandahöll Bomhus hemtjänst personlig omvårdnad till 37 av de 691 kunder (5,4 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 5 och tabell 2 träffade en kund hos Bomhus hemtjänst i snitt 15 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är i linje med egenregin som grupp men sämre än snittet för samtliga utförare. Kunden med "bäst" resultat träffade åtta hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med "sämst" resultat träffade 19. Resultatet är bättre än 2022 då både medelvärde och median var 16 personal.

#### **Enhetsresultat – Bomhus/Brynäs hemtjänst**

Under mätperioden tillhandahöll Bomhus/Brynäs hemtjänst personlig omvårdnad till 24 av de 691 kunder (3,5 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 5 och tabell 2 träffade en kund hos Bomhus/Brynäs hemtjänst i snitt 16 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 21. Bomhus/Brynäs hemtjänst bildades genom en omorganisation 2022 och första året blev både medelvärde och median 15 personal.

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

Under mätperioden tillhandahöll Brynäs hemtjänst personlig omvårdnad till 28 av de 691 kunder (4,1 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 5 och tabell 2 träffade en kund hos Brynäs hemtjänst i snitt 16 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är sämre än snittet för egenregin som grupp och snittet för samtliga utförare. Kunden med "bäst" resultat träffade elva hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med "sämst" resultat träffade 29. Medelvärdet och medianen 2022 låg på 14 personal respektive 12 och resultatet för Brynäs hemtjänst 2023 är alltså sämre.

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

Under mätperioden tillhandahöll Hamrånge hemtjänst personlig omvårdnad till 26 av de 691 kunder (3,8 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 5 och tabell 2 träffade en kund hos Hamrånge hemtjänst i snitt 19 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 elva hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med "sämst" resultat träffade 30.

Jämfört med 2022 är resultatet för Hamrånge hemtjänst ungefär lika; medelvärdet 2022 låg på 19 personal och medianvärdet var 20 personal.

### **Enhetsresultat – Hedesunda hemtjänst**

Under mätperioden tillhandahöll Hedesunda hemtjänst personlig omvårdnad till 16 av de 691 kunder (2,3 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 5 och tabell 2 träffade en kund hos Hedesunda hemtjänst i snitt 17 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är sämre jämfört med både egenregin som grupp och snittet för samtliga utförare. Kunden med "bäst" resultat träffade tio hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med "sämst" resultat träffade 22. Jämfört med 2022 är resultatet för Hedesunda hemtjänst sämre; 2022 låg såväl medelvärdet som medianvärdet på 14 personal.

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

Under mätperioden tillhandahöll Hille/Strömsbro/Stigslund hemtjänst personlig omvårdnad till 43 av de 691 kunder (6,2 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 5 och tabell 2 träffade en kund hos Hille/Strömsbro/Stigslund hemtjänst i snitt 15 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är sämre än både egenregin som grupp och snittet för samtliga utförare. Kunden med "bäst" resultat träffade åtta hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med "sämst" resultat träffade 22. Jämfört med 2022 är resultatet för Hille/Strömsbro/Stigslund hemtjänst sämre; 2022 låg både medelvärdet och medianvärdet på tolv personal.

### **Enhetsresultat – Gävle Norr hemtjänst**

Under mätperioden tillhandahöll Gävle Norr hemtjänst personlig omvårdnad till 40 av de 691 kunder (5,8 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 5 och tabell 2 träffade en kund hos Gävle Norr hemtjänst i snitt 16 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är sämre jämfört med både egenregin som grupp och snittet för samtliga utförare. Kunden med "bäst" resultat träffade nio hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med "sämst" resultat träffade 21. Jämfört med 2022 är resultatet för Gävle Norr hemtjänst sämre; både medelvärde och medianvärde 2022 var 15 personal.

### **Enhetsresultat – Sätra hemtjänst 1**

Under mätperioden tillhandahöll Sätra hemtjänst 1 personlig omvårdnad till 32 av de 691 kunder (4,6 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 5 och tabell 2 träffade en kund hos Sätra hemtjänst 1 i snitt 14 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är något bättre än egenregin som grupp och i linje med snittet för samtliga utförare. Kunden med "bäst" resultat träffade nio hemtjänstpersonal under mätperioden

och kunden med "sämst" resultat träffade 19. Jämfört med 2022 är resultatet för Sätra hemtjänst i princip oförändrat, endast avrundning gör att medelvärdet minskat från 15 till 14.

### **Enhetsresultat – Sätra hemtjänst 2**

Under mätperioden tillhandahöll Sätra hemtjänst 2 personlig omvårdnad till 34 av de 691 kunder (4,9 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 5 och tabell 2 träffade en kund hos Sätra hemtjänst 2 i snitt 16 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är sämre än både egenregin som grupp och snittet för samtliga utförare. Kunden med "bäst" resultat träffade tolv hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med "sämst" resultat träffade 23. Jämfört med 2022 är resultatet för Sätra hemtjänst något bättre. 2022 var medelvärdet 17 personal och medianvärdet 16.

### **Enhetsresultat – Gävle Söder hemtjänst**

Under mätperioden tillhandahöll Gävle Söder hemtjänst personlig omvårdnad till 45 av de 691 kunder (6,5 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 5 och tabell 1 träffade en kund hos Gävle Söder hemtjänst i snitt 14 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är bättre jämfört med egenregin som grupp och i linje med snittet för samtliga utförare. Kunden med "bäst" resultat träffade sju hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med "sämst" resultat träffade 24. Jämfört med 2022 är resultatet för Gävle Söder hemtjänst sämre; både medelvärdet och medianvärdet 2022 var tolv personal.

### **Enhetsresultat – Valbo hemtjänst**

Under mätperioden tillhandahöll Valbo hemtjänst personlig omvårdnad till 25 av de 691 kunder (3,6 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 5 och tabell 2 träffade en kund hos Valbo hemtjänst i snitt 14 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är bättre än egenregin som grupp och i linje med snittet för samtliga utförare. Kunden med "bäst" resultat träffade nio hemtjänstpersonal under mätperioden och kunden med "sämst" resultat träffade 23. 2022 redovisades Valbo hemtjänst och Valbo/Forsbacka hemtjänst hopslaget, då låg medelvärdet på 13 personal och medianvärdet på 12 personal.

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

Under mätperioden tillhandahöll Valbo/Forsbacka hemtjänst personlig omvårdnad till 30 av de 691 kunder (4,3 procent) som ingick i mätningen. Som framgår av figur 5 och tabell 2 träffade en kund hos Valbo/Forsbacka hemtjänst i snitt 14 hemtjänstpersonal under mätperioden, vilket är bättre än egenregin som grupp och i linje med snittet för samtliga utförare. Kunden med "bäst" resultat träffade tio hemtjänstpersonal under

mätperioden och kunden med "sämst" resultat träffade 20. 2022 redovisades Valbo hemtjänst och Valbo/Forsbacka hemtjänst hopslaget, då låg medelvärdet på 13 personal och medianvärdet på 12 personal.

## **Avslutande kommentar**

Personkontinuiteten inom hemtjänsten i Gävle har varit oförändrad flera år i rad. Både medelvärde och median har varit 14 personal sedan mätningen 2019. Gävle ligger bland de 25 % av de deltagande kommunerna som har bäst resultat. Medelvärdet för samtliga kommuner 2019 och 2020 var 15 personal och 2021 samt 2022 har det stigit till 16 personal.

Det finns fortfarande en betydande variation i kontinuitet mellan olika kunder i Gävle. Det är också stor skillnad mellan utförare. 2023 har skillnaden mellan interna och externa utförare blivit större än den varit under de senaste åren. De kommunala utförarna har som grupp marginellt högre kontinuitet än 2022, 14,8 jämfört med 14,4. Medianvärdet ligger still på 14 personal. Externa utförare har dock förbättrat den genomsnittliga kontinuiteten från 13,7 till 12,5. Även medianvärdet har minskat, från 13 till tolv.

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 skillnaden mellan 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. Dock tyder de likvärdiga resultaten från år till år på att mätningen ger en relativt korrekt bild av kontinuiteten.



## **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 sekretessskäl 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.

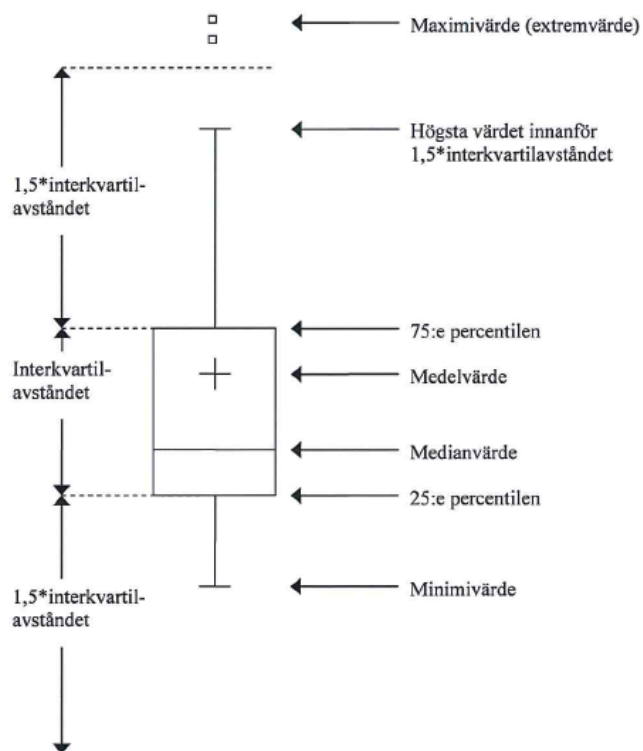
Även hemtjänsttagare vars insatser utförs i annan regi än den egna kommunala regin ska ingå i mätningen.

## 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.