

Prestationsersättning för lokala värdighetsgarantier i äldreomsorgen

Lägesrapport februari 2014

Du får gärna citera Socialstyrelsens texter om du uppger källan, exempelvis i utbildningsmaterial till självkostnadspris, men du får inte använda texterna i kommersiella sammanhang. Socialstyrelsen har ensamrätt att bestämma hur detta verk får användas, enligt lagen (1960:729) om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk (upphovsrättslagen). Även bilder, fotografier och illustrationer är skyddade av upphovsrätten, och du måste ha upphovsmannens tillstånd för att använda dem.

Artikelnummer 2014-2-20
Publicerad www.socialstyrelsen.se, februari 2014

Förord

I mars 2011 fick Socialstyrelsen uppdraget *Prestationsersättning för lokala värdighetsgarantier* som kommer att pågå till och med 2014.

Enligt uppdraget ska Socialstyrelsen: administrera och besluta om prestationsersättningar till kommunerna för att utveckla, införa och följa upp lokala värdighetsgarantier, sprida information och vägleda om lokala värdighetsgarantier samt fortlöpande följa upp och utvärdera vad värdighetsgarantierna innebär för kvaliteten i vård och omsorg.

Följande lägesrapport är den femte inom ramen för uppdraget. I lägesrapporten ges huvudsakligen en beskrivning av vad som har skett under 2013 men även återblickar till föregående år.

Rapporten har utarbetats av en projektgrupp vid Socialstyrelsen bestående av Tiina Högländer, Elisabet Sjöström, Ann-Christine Stureson och Susanna Dellans. Ansvariga enhetschefer för uppdraget har varit Eva Wallin, Stina Törnell Sandberg och Susanna Wahlberg.

Lars-Erik Holm
generaldirektör

Innehåll

Förord	3
Sammanfattning	7
Uppdraget	9
Prestationsersättning	10
2013 års prestationsersättning	10
Resultat av 2013 års prestationsersättning.....	11
Prestationsersättningar 2011–2013	11
Information och stöd till kommuner	13
Nationell uppföljning 2013	15
Kommunernas arbete	15
Utmaningar	17
Prestationsersättningens betydelse	18
Fortsatt nationell uppföljning.....	21
Slutsatser	22
Referenser	24
Bilaga 1: Förteckning över kommuner som ansökt om prestationsersättning 2013 samt beviljade belopp.....	25
Bilaga 2: Obligatoriska frågor för kommunernas lokala uppföljning	28

Sammanfattning

Parallellt med att äldreomsorgens nationella värdegrund infördes i socialtjänstlagen (2001:453), SoL 2011, inledde regeringen en satsning för att stimulera kommuner att arbeta med lokala värdighetsgarantier. Socialstyrelsen fick då uppdraget *Prestationsersättning till lokala värdighetsgarantier* som består av tre deluppdrag: prestationsersättning, information och stöd till kommuner, samt nationell uppföljning.

Arbetet med lokala värdighetsgarantier är ett långsiktigt förändringsarbete med syftet att på ett konkret sätt förankra socialtjänstlagens värdegrund för äldreomsorgen i det dagliga arbetet med brukarna. Regeringens satsning på lokala värdighetsgarantier har fått ett brett genomslag såtillvida att 265 av landets 290 kommuner ansökt om och beviljats statsbidrag för prestationer i olika faser av utvecklingsarbetet. Kommunerna har kommit olika långt i sitt arbete. Minst 40 procent av landets kommuner har utformat lokala värdighetsgarantier och ungefär 28 procent av kommunerna har infört garantier, medan många andra fortfarande håller på att utforma garantier och några kommuner inte ens har övervägt att göra det.

För 2013 kan Socialstyrelsens arbete med de tre deluppdragen sammanfattas enligt följande:

Prestationsersättning

- År 2013 kunde kommunerna ansöka om totalt 98 mnkr i prestationsbaserade statsbidrag för att utveckla lokala värdighetsgarantier. Statsbidragen var fördelade på två potter om 65 respektive 33 mnkr. Samtliga kommuner kunde söka medel ur båda potter. Totalt utbetalades 23,6 mnkr.
- Sammanlagt ansökte 88 kommuner om statsbidrag ur en eller bägge potter. Socialstyrelsen har granskat och godkänt 104 av sammanlagt 119 ansökningar.
- Under åren 2011 till 2013 har totalt 158,1 mnkr betalats ut i prestationsersättning för lokala värdighetsgarantier. Totalt har 295 mnkr varit tillgängliga för satsningen.

Information och stöd till kommunerna

Socialstyrelsen har under 2013 bland annat

- publicerat den nya vägledningen med titeln "Lokala värdighetsgarantier – en vägledning med utgångspunkt från ansökningar om prestationsersättning 2012"
- genomfört en seminariedag för cirka 170 personer som i offentlig, privat eller ideellt driven äldreomsorg arbetar med värdegrundsfrågor och värdighetsgarantier

- informerat om hur lokala värdighetsgarantier kan utformas och följas upp i samband med kommunernas arbete med ansökningar om prestationsersättning.

Nationell uppföljning 2013

- Minst 120 kommuner har hittills utformat lokala värdighetsgarantier.
- Minst 80 kommuner har inrättat lokala värdighetsgarantier.
- Endast cirka en fjärdedel av de utlysta medlen, 23,6 mnkr, har kommit till användning. Det var stor efterfrågan på prestationsersättning under satsningens första år, 2011, men sedan dess har kommunernas ansökningar minskat i antal år för år.
- De allra flesta kommuner i Sverige har ett pågående värdegrundsarbete inom äldreomsorgen som i många fall innefattar värdighetsgarantier som instrument för detta. Den sjunkande efterfrågan på prestationsersättningar ska inte tolkas som ett tecken på ett lågt engagemang i frågan utan snarare som ett uttryck för att prestationsersättningarna har inte varit anpassade till kommunernas pågående arbete med att utforma och införa lokala värdighetsgarantier i linje med värdegrundsarbetet. Utformningen av prestationsersättningarna har förutsatt ett relativt högt utvecklingstempo. Arbetet med lokala värdighetsgarantier är en tidskrävande process eftersom det behöver förankras i många led.

Uppdraget

I mars 2011 fick Socialstyrelsen regeringsuppdraget *Prestationsersättning till lokala värdighetsgarantier*. Uppdraget pågår till och med 2014 och består av följande tre delar:

- att administrera och besluta om prestationsersättningar till kommunerna för deras arbete med att utveckla, införa och följa upp lokala värdighetsgarantier
- att sprida information om lokala värdighetsgarantier samt om Socialstyrelsens vägledning
- att fortlöpande, på nationell nivå följa upp och utvärdera vad värdighetsgarantierna innebär för kvaliteten i vård och omsorg.

Lokala värdighetsgarantier är ett frivilligt åtagande för kommunerna och en satsning för att hjälpa dem att införliva den nationella värdegrunden som 2011 infördes i socialtjänstlagen (2001:453), SoL. Syftet med de lokala värdighetsgarantierna är att stödja kommunerna i att tillämpa bestämmelsen i 5 kap. 4 § SoL ”*Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande.*” Målgruppen är personer 65 år och äldre med insatser som har beslutats enligt 4 kap. 1 och 2 §§ SoL”.^[1]

Prestationsersättning

För 2011 utlystes sammanlagt 98,5 mnkr i prestationsbaserade statsbidrag i två omgångar och för 2012 utlystes 98,5 mnkr. Resultatet av de tre föregående utlysningarna av statsbidrag har presenterats i tidigare lägesrapporter till regeringen och sammanfattas i slutet av detta avsnitt. I följande avsnitt redovisar Socialstyrelsen 2013 års prestationsersättning till kommunerna.

2013 års prestationsersättning

Allmänna förutsättningar

Under 2013 kunde kommunerna för fjärde gången söka prestationsbaserat statsbidrag för arbete med lokala värdighetsgarantier inom äldreomsorgen. Totalt gjordes 98 mnkr tillgängliga och denna summa delades enligt regeringens beslut upp på två pottar. Pott 1 innehöll 65 mnkr och pott 2 innehöll 33 mnkr. Medlen i respektive pott har fördelats enligt fördelningsramar som baseras på respektive kommuns antal invånare över 75 år. Fördelningsramen finns publicerad på Socialstyrelsens webbplats [2].

Samtliga kommuner kunde ansöka om prestationsbaserat statsbidrag ur bägge pottar. Socialstyrelsen skickade information om möjligheten att ansöka till kommunerna inför ansökningstillfället och myndigheten har även publicerat samma information på sin webbplats. Sista ansökningsdatum var den 20 september 2013.

Bedömningskriterier

Pott 1 – 65 miljoner kronor

För att beviljas prestationsersättning ur pott 1 måste kommunerna uppfylla två villkor: de ska ha inrättat minst tre garantier som kan godkännas enligt Socialstyrelsens kriterier samt presentera en plan för uppföljning av garantierna.

De garantier som kommunerna har inrättat och presenterat i sina ansökningar bedömdes utifrån Socialstyrelsen vägledning *Hur lokala värdighetsgarantier inom äldreomsorgen kan utformas* [3]. Garantierna ska vara avsedda för personer med beslut om insats enligt 4 kap. 1 och 2 §§ SoL. Socialstyrelsen har granskat garantierna utifrån följande kriterier:

- Garantierna ska ge något utöver vad den enskilde redan enligt lag eller annan föreskrift har rätt till, det vill säga garantin ska ge ett mervärde.
- En garanti ska vara konkret, den äldre och dennes anhöriga ska kunna avgöra om och när den uppfylls eller inte uppfylls.
- Garantierna ska vara formulerade som utfästelser, som till exempel ”vi garanterar”, ”vi lovar”, ”du har rätt till”.

En del kommuner presenterade fler än tre garantier och Socialstyrelsen beviljade ansökan förutsatt att myndigheten kunde godkänna minst tre av de redovisade garantierna, även om inte alla kunde godkännas. En ansökan med endast en eller två godkända garantier beviljades inte.

För att Socialstyrelsen skulle godkänna uppföljningsplanen måste det framgå av den att kommunens planerade uppföljning kommer att kunna besvara de nio frågor som presenterats i ansökningshandlingarna samt att uppföljningen ska redovisas till Socialstyrelsen senast den 1 december 2014.

Pott 2 – 33 miljoner kronor

För att beviljas prestationsersättning ur pott två måste kommunerna ha utformat nya lokala värdighetsgarantier med stöd av Socialstyrelsens vägledning [3]. Kommuner som tidigare utformat och infört lokala värdighetsgarantier behövde utforma tre nya garantier. Kommuner som inte tidigare hade utformat och infört lokala värdighetsgarantier behövde utforma minst fyra nya garantier.

Socialstyrelsen bedömde dessa utformade garantier enligt samma principer som beskrivits för pott 1 ovan.

Resultat av 2013 års prestationsersättning

Totalt var det 88 kommuner som ansökte och Socialstyrelsen har behandlat sammanlagt 119 ansökningar. Det var 45 kommuner som ansökte endast ur pott 1 och 12 kommuner som ansökte endast ur pott 2, medan 31 kommuner ansökte ur bägge pottar. Av de 119 ansökningarna beviljades 104 och 15 fick avslag.

Tabell 1: 2013 års ansökningar om prestationsersättning för lokala värdighetsgarantier

Antal ansökningar redovisade efter respektive pott.

Pott	Antal ansökningar	Antal avslag	Antal beviljade ansökningar
Pott 1	76	8	68
Pott 2	43	7	36
Totalt antal ansökningar*	119	15	104

* 31 kommuner har ansökt ur bägge pottar

Totalt har Socialstyrelsen betalat ut 23,6 mnkr av de tillgängliga 98 mnkr i prestationsersättning för arbete med lokala värdighetsgarantier under 2013. Ur pott 1 betalades 20,1 mnkr och 3,5 mnkr betalades ur pott 2. Bilaga 1 ger en fullständig förteckning över vilka kommuner som har ansökt, vilka som har beviljats prestationsersättning och vilka belopp som utbetalats.

Prestationsersättningar 2011–2013

Under de tre år som satsningen har pågått har sammanlagt 158,1 av de tillgängliga 295 miljoner kronor betalats ut till kommunerna vid sammanlagt fyra utlysningstillfällen. Tabellen nedan visar fördelning av medel under de

tre åren. Fördelningsramarna har tagits fram med utgångspunkt i hur många av kommunernas invånare som är äldre än 75 år.

Tabell 2: Utbetalade prestationsersättningar samt antal kommuner som beviljats ersättning 2011, 2012 samt 2013

Ansökningstillfälle, prestation och utlyst bidrag		Utlysta medel (mnkr)	Totalt utbetalat belopp (mnkr)	Andel utbetalade belopp (%)	Antal kommuner som beviljats bidrag
2011:1	Fast bidrag för förberedande arbete (100 000 kr per kommun)	29	23,4	81	234
2011:2	Prestation projektplan (enligt fördelningsram)	69,5	58,8	85	233
2012	1 av 2 olika prestationer (enligt fördelningsram)	98,5	52,3	53	106
2013:1	Pott 1 (enligt fördelningsram)	65	20,1	31	68
2013:2	Pott 2 (enligt fördelningsram)	33	3,5	11	36
Totalt		295	158,1		

Information och stöd till kommuner

Kommunernas arbete med lokala värdighetsgarantier är ett instrument för att implementera äldreomsorgens nationella värdegrund som förväntas vara utgångspunkt för allt arbete med att utforma, inrätta och följa upp lokala värdighetsgarantier. Socialstyrelsen har under 2013 genomfört följande insatser för att vägleda och sprida information om den nationella värdegrunden i allmänhet samt specifik information om lokala värdighetsgarantier:

Om nationell värdegrund

Värdegrundsutbildningar på högskolenivå

I samband med att den nationella värdegrunden för äldre med insatser från socialtjänsten infördes i socialtjänstlagen (SoL) den 1 januari 2011 fick Socialstyrelsen i uppdrag att upphandla utbildningar i värdegrundsfrågor. Två utbildningar omfattande 7,5 högskolepoäng vardera har genomförts vid fem lärosäten (Högskolan i Borås, Högskolan Dalarna, Göteborgs universitet, Uppsala universitet samt Örebro universitet) under åren 2012–2013. Utbildningarna var avsedda för chefer och personal med ett sammanhållet ansvar för sociala frågor inom äldreomsorgen. De syftade till att ge kunskap om värdegrunden, handledning, reflektion, evidensbaserad praktik samt uppföljning och utvärdering. Totalt har närmare 2 200 personer deltagit.

Därtill har det utgått stimulansbidrag till kommunerna som har bidragit till att dessa har kunnat utbilda värdegrundsledare. Värdegrundsledarna kan stödja chefer inom äldreomsorgen i arbetet med värdegrundsfrågor och utbildning av personal med ett sammanhållet ansvar för sociala frågor.

En webbaserad utbildning

Socialstyrelsen har under 2013 tagit fram en webbutbildning om äldreomsorgens nationella värdegrund. Utbildningen är en bearbetning av det tidigare publicerade studiematerialet *Äldreomsorgens nationella värdegrund – ett vägledningsmaterial* [4] som tar sin utgångspunkt i Socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS:3) om äldreomsorgens nationella värdegrund. Utbildningen vänder sig till all personal med ansvar för äldre personer med insatser från socialtjänsten. Den består av elva kapitel som behandlar värdegrunden, värdeorden, värdegrundsarbete, systematiskt förbättringsarbete samt evidensbaserad praktik. Utbildningen publicerades i oktober 2013 på Kunskapsguiden [5].

En seminariedag

Socialstyrelsen anordnade i november 2013 en seminariedag om äldreomsorgens nationella värdegrund för personer som i offentlig, privat eller ideellt driven äldreomsorg arbetar med värdegrundsfrågor. Syftet med seminariet var att utbilda och inspirera så att arbetet med värdegrundsfrågorna fortsätter att utvecklas i verksamheterna. Deltagarna gavs möjlighet att utbyta erfarenheter, visa på exempel från verksamheterna och uppmuntrades till att skapa

nya nätverk. Intresset för seminariet var stort, det fanns plats för 170 deltagare men Socialstyrelsen fick ta emot många fler intresseanmälningar än så. Ett femtiotal kommuner och flera företag och ideella organisationer var representerade. Seminariedagen omfattade samtal mellan barn- och äldreminister Maria Larsson, professor Erik Blennberger från Ersta Sköndal högskola och enhetschefen Susanna Wahlberg från Socialstyrelsen. Deltagarna kunde också välja tre av fem parallella workshops om lokalt värdegrundsarbete och bjöds på en föreläsning om vad som händer inom forskningen på värdegrundsområdet.

Specifikt stöd och information om lokala värdighetsgarantier

En ny vägledning

Under våren 2013 publicerade Socialstyrelsen den nya vägledningen med titeln "Lokala värdighetsgarantier – en vägledning med utgångspunkt från ansökningar om prestationsersättning 2012" [6]. Vägledningen samlar och kategoriserar exempel på lokala värdighetsgarantier från 2012 års ansökningsomgång. Där beskriver och diskuterar Socialstyrelsen såväl godkända som underkända garantier och ger förklaringar till våra bedömningar.

Workshops om lokala värdighetsgarantier

En av de workshops som hölls under den seminariedag som nämnts i avsnittet ovan var tillägnad lokala värdighetsgarantier. Sammanlagt under dagen deltog cirka 75 personer för att lyssna på en presentation från Laholms kommun samt arbeta i grupp kring frågor som framgångsfaktorer och utvecklingsmöjligheter i utveckling och tillämpning av lokala värdighetsgarantier. Därtill ägnades en del av Socialstyrelsens seminarium åt lokala värdighetsgarantier.

Föreläsning vid konferens

Socialstyrelsen deltog vid konferensen "Värdegrundsdagarna – Rikskonferens" i Stockholm i november 2013 för att informera om lokala värdighetsgarantier.

Stöd via telefon, e-post och besök

Socialstyrelsen har också fortsatt att stödja kommunerna i deras arbete med att utforma lokala värdighetsgarantier och att ta fram planer för uppföljning i samband med kommunernas arbete med ansökningar om prestationsersättning. Socialstyrelsen har gett stöd till ett 40-tal kommuner via telefonsamtal och e-post. Därtill har vi, efter inbjudan besökt två kommuner för att informera och föreläsa om lokala värdighetsgarantier.

Nationell uppföljning 2013

Den nationella uppföljningen av lokala värdighetsgarantier år 2013 utgår, liksom tidigare år, från kommunernas ansökningshandlingar för prestationsersättning. Därtill har Socialstyrelsen genomfört uppföljande telefonintervjuer med biståndshandläggare och projektledare i de tre kommuner som myndigheten intervjuade föregående år och ytterligare intervjuer med kommuner som inte har ansökt om prestationsersättning år 2013. Erfarenheter från äldreomsorgens personalgrupper och kommunernas biståndshandläggare samlades in under de tre workshops med tema "lokala värdighetsgarantier" som

Socialstyrelsen anordnade i samband med ett spridningsseminarium om äldreomsorgens värdegrundsarbete. Sammanlagt för 2013 års uppföljning har Socialstyrelsen studerat 119 ansökningar, genomfört 10 längre intervjuer och samtalat med representanter för närmare 50 kommuner om arbetet med lokala värdighetsgarantier.

Utifrån de ansökningar om prestationsersättning som Socialstyrelsen har tagit emot under perioden 2011 till 2013 vet vi att minst 120 kommuner har utformat lokala värdighetsgarantier och att minst 80 kommuner har inrättat dem.

Kommunernas arbete

Vanliga värdighetsgarantier 2013

Lokala värdighetsgarantier är tänkta att vara just lokala och kommunerna har haft möjlighet att sätta sin lokala prägel på garantierna. De garantier som Socialstyrelsen har granskat berör många olika områden. Inte desto mindre kan Socialstyrelsen även efter 2013 års omgång konstatera att det finns några värdighetsgarantier som förekommer ofta. Den i särklass vanligaste garantin handlar om att "äldre som har hemtjänst eller bor i särskilt boende ska få en genomförandeplan upprättad". Andra vanliga garantier handlar om att "äldre som har hemtjänst eller bor i särskilt boende ska få en kontaktperson utsedd" eller att "hemtjänstens personal alltid ska bära namnskylt" eller att "de boende på särskilt boende ska ha rätt att välja en egen aktivitet en gång under ett bestämt tidsintervall (varje vecka, två gånger i månaden)". Fler exempel på garantier, såväl godkända som underkända, finns i Socialstyrelsens vägledning från maj 2013 "Lokala värdighetsgarantier – en vägledning med utgångspunkt från ansökningar om prestationsersättningar 2012" [6].

Organisation av arbetet

Liksom tidigare år har lokala värdighetsgarantier utformats främst för hemtjänsten och särskilda boenden. Andra verksamheter som berörs är dagverksamheter, korttidsboenden, gruppboenden och anhörigstöd.

Projektmodellen är den vanligaste modellen för organisation av arbete med lokala värdighetsgarantier. De flesta kommuner har utarbetat sina egna projekt med hjälp av egen personal, medan andra har tagit hjälp av externa konsulter eller FoU-enheter för att driva utvecklingsarbetet. Projektledaren har varit och är en central person och är ofta en person med egen tidigare erfarenhet av chefs- och utvecklingsarbete inom äldreomsorgen. Det förekommer också att närliggande kommuner samarbetar med varandra och utformar gemensamma garantier. Det senare har varit gynnsamt inte minst för kommuner som upphandlar tjänster av enskilda utförare och där de enskilda utförarna har uppdrag i flera kommuner samtidigt.

Politisk förankring

Den politiska förankringen av lokala värdighetsgarantier i kommunernas äldreomsorg är stark i de tio kommuner som Socialstyrelsen har intervjuat, eftersom deras beslut om att arbeta med lokala värdighetsgarantier oftast har sin upprinnelse ur ett politiskt initiativ. Kommunalpolitikerna har valt att fatta konkreta beslut om antagande av värdighetsgarantier, vilket innebär att man har behövt formulera sin tydliga politiska vilja för den värdegrund som står inskriven i socialtjänstlagen (SoL). Därmed har de lokala värdighetsgarantierna fungerat som en politisk drivkraft att omsätta praktiskt arbete med koppling till äldreomsorgens värdegrund, vilket kan antas ha bidragit till att stärka värdegrunden.

Förankring i verksamheter och intressegrupper

Personalgrupper och verksamhetschefer är de viktigaste aktörerna för att den nationella värdegrunden och de lokala värdighetsgarantierna ska kunna genomsyra verksamheterna. De kommuner som Socialstyrelsen har intervjuat eller haft kontakt med är väl medvetna om detta och de har involverat både chefer och personalgrupper i utvecklingsarbetet med lokala värdighetsgarantier. Arbetsgrupper och fokusgrupper har själva bidragit med förslag till garantier eller har arbetat med att vidareutveckla förslag från politiken.

Pensionärsråd, pensionärsorganisationer och anhörigföreningar har i många kommuner engagerats i arbetet med lokala värdighetsgarantier. Vanliga modeller för utvecklingsarbetet har varit att tillsätta en arbetsgrupp, eller att sammankalla fokusgrupper. Av kommunernas planer för lokal uppföljning kan Socialstyrelsen också utläsa att de kommer att tillfråga och involvera samma organisationer i uppföljningsarbetet.

Lokal uppföljning av värdighetsgarantier

I ett skede där flera kommuner har inrättat och börjar implementera sina lokala värdighetsgarantier är det viktigt att börja förbereda för en lokal uppföljning. Lokal uppföljning är nödvändig för att stämma av i kommunerna om man garanterar "rätt" saker för brukarna, följa upp huruvida det är möjligt för personalen och organisationen att leva upp till det som man garanterar och för att förvissa sig om att det nya förhållningssättet inte orsakar skada eller bieffekter som inte var avsedda.

En av prestationerna för att få ta del av 2013 års prestationsersättning var att ta fram en plan för lokal uppföljning. Detta gjorde 76 kommuner. Socialstyrelsen kunde efter ett omfattande stöd till kommunerna med deras ansökningar godkänna 68 av dessa kommuners planer.

Socialstyrelsen har satt upp som minimikrav att kommunernas uppföljning ska besvara nio frågor som framförallt handlar om hur garantierna har tagits emot och vad de har haft för effekter för brukare och personal-grupper. De nio frågorna finns återgivna i ansökningsformuläret för pott 1 [2] och redovisas i bilaga 2.

Kompensation när en garanti inte uppfylls

I början av regeringens satsning ställdes frågan om kommuner planerade att kompensera brukare när en lokal värdighetsgaranti inte uppfylls. Ungefär hälften av kommunerna svarade då att de planerade för det. Bland de kommuner som ansökt om prestationsersättning 2013 är det dock endast en handfull som uppger att de planerar att införa kompensation i händelse av att de inte uppfyller en garanti. Den kompensation som diskuteras är i de flesta fall immateriell, som till exempel ett uppföljande samtal, ett möte med enhetschefen för att stämma av vad som blivit fel och förebygga att felet upprepas.

Utmaningar

Att förankra garantierna hos personal och chefer

Att hålla kunskapen levande bland den verksamma personalen är kanske den största utmaningen för kommunerna i arbetet med lokala värdighetsgarantier. De kommuner som Socialstyrelsen har intervjuat återkommer ofta till denna fråga. Personalgruppernas och enhetschefernas delaktighet och engagemang i genomförandet av värdighetsgarantier är avgörande för att garantierna ska hållas levande och faktiskt ge det mervärde för äldreomsorgens brukare som är avsett. Många kommuner har tagit sig genom ett omfattande arbete för att engagera personalgrupper i utformandet av garantier och har nyss börjat eller står inför att börja implementera garantierna i praktiken. Att införa garantier innebär ett genomgripande informations- och utbildningsarbete. Ofta utgår utbildningarna om de lokalt fastställda värdighetsgarantierna från en värdegrundsutbildning som utförs av värdegrundsledare. Men arbetet tar tid och äldreomsorgen sysselsätter många personer samtidigt som personalomsättningen ofta är hög. Det tillkommer nya personer och nyanställda och vikarier behöver ha samma information som den ordinarie personalen. Omvårdnadspersonalen och enhetscheferna är de som ”äger frågan”, det är de som ser hur garantierna fungerar i praktiken och kommer att ha en central roll för uppföljning och vidareutveckling av garantierna. Socialstyrelsen kan samtidigt konstatera att personal inom äldreomsorgen uppskattar att få arbeta med värdegrunds- och värdighetsfrågor, vilket gör att deras arbete känns mer meningsfullt.

Att informera brukarna och deras anhöriga

De lokala värdighetsgarantierna skulle inte ha någon verkan om inte brukarna och deras anhöriga kände till dem. Under utvecklingsarbetet i kommunerna har brukare och deras anhöriga tillfrågats och de har också varit representerade i arbetsgrupper och fokusgrupper. Många kommuner står nu inför en stor utmaning att informera alla brukare och deras anhöriga om att det finns lokala värdighetsgarantier i kommunen och vad brukarna kan förvänta sig av dessa. Brukarna är många till antalet och tillströmningen av nya brukare är konstant. En betydande del av dem behöver dessutom hjälp av sina anhöriga för att ta till sig och använda information om lokala värdighetsgarantier.

Att ha flera utförare av äldreomsorg i kommunen

Kommuner med många olika utförare av äldreomsorg (kommunala och enskilda) upplever arbetet med lokala värdighetsgarantier som en särskild utmaning. De intervjuade kommunerna säger att det är svårt att inrätta och, inte minst, följa upp garantier som ska kunna gälla för alla utförare. Några av de intervjuade kommunerna upplever att det är svårt att avtala om värdighetsgarantier på ett tydligt sätt och att ställa krav på uppföljning.

Några kommuner menar också att det är svårt att kombinera lokala värdighetsgarantier med lagen (2008:962) om valfrihet, LOV eftersom de upplever att de båda koncepten står i motsats till varandra. Lokala värdighetsgarantier innebär enhetliga garantier för samtliga äldre medborgare som brukar äldreomsorg i kommunen, medan LOV har sin utgångspunkt i individens val och ett brett utbud av olika former av omsorg. LOV innebär också en mer övergripande nivå för de avtal som tecknas mellan den beställande kommunen och den utförande entreprenören. Flera av de intervjuade kommunerna upplever att den typ av avtal som föreskrivs av LOV gör det svårare för kommunen att ha inflytande på en nivå som reglerar den typen av insatser som en lokal värdighetsgaranti kan handla om.

De enskilda utförarnas erfarenheter

Enskilda utförare som är verksamma i flera kommuner samtidigt (detta är särskilt vanligt i storstäderna och deras kranskommuner) upplever att det blir komplicerat när olika kommuner har olika garantier. Till exempel kan de anställda i ett företag som utför hemtjänst arbeta i upp till fyra olika kommuner under loppet av en och samma dag. Då kan det i värsta fall bli väldigt många olika garantier för hemtjänstpersonalen att hålla reda på. Några större utförare av äldreomsorg har själva lämnat som förslag att det borde vara utförarna som utformar sina egna värdighetsgarantier för den verksamhet de vill bedriva och att kommuner sedan upphandlar de företag vars garantier stämmer överens med vad kommunen vill erbjuda sina äldre invånare.

Prestationsersättningens betydelse

Uppföljningen visar att för många kommuner, särskilt de mindre, har prestationsersättningarna varit en förutsättning för att kunna arbeta med lokala värdighetsgarantier. De har därför i vissa fall behövt anpassa tidslinjen i sina

projektplaner och i många fall därför avstått från vissa förankrings-aktiviteter för att tidsmässigt hinna ta del av utlysta statsbidrag. För de allra minsta kommunerna har det inte lönat sig att ansöka eftersom arbetsinsatsen för att söka prestationsersättning statsbidragen skulle ha kostat mer än vad de skulle kunna ha beviljats i ersättning. För andra kommuner har de bidrag som erhållits i början av satsningen varit tillräckliga för att bekosta ett utvecklingsarbete i projektform under ett par efterföljande år.

Kommunerna som inte sökt ersättning

Under 2013 var det 202 kommuner som inte sökte prestationsersättning för lokala värdighetsgarantier. Detta kan jämföras med 154 kommuner som inte sökte motsvarande ersättning 2012 och 36 kommuner 2011. Det är framförallt de till befolkningsstorleken minsta kommunerna som inte har sökt prestationsersättning 2013. För dem har prestationsersättningens storlek inte motsvarat den arbetsinsats som krävs för att ansöka. Det ska också noteras att två av landets tre storstäder inte har ansökt 2013, vilket gjorde föregående år.

Det är hittills 25 kommuner som inte har ansökt om prestationsersättning för arbete med lokala värdighetsgarantier vid något av de sammanlagt fyra ansökningstillfällena 2011–2013. Den siffran har minskat med en kommun sedan föregående nationella uppföljning. Vid 2012 års uppföljning gjordes en rundfrågning bland dessa kommuner om skälen till att de inte hade ansökt om statsbidrag. De vanligaste skälen var då att kommunerna hade prioriterat andra utvecklingsområden framför lokala värdighetsgarantier eller att de inte hunnit med att ansöka.

91 kommuner har hittills bara ansökt om prestationsersättning under 2011. Av dessa är det 13 som ansökte om prestationsersättning vid det första ansökningstillfället 2011, då det utgick 100 000 kr till varje kommun, oavsett storlek på befolkning, men som sedan dess inte har återkommit med någon ansökan. Det är 78 kommuner som ansökte vid de två första ansökningstillfällena 2011 och sedan inte kommit tillbaka med ansökan vid något tillfälle.

Orsaker till att kommuner inte har sökt prestationsersättning

Socialstyrelsen har i tidigare rapporter identifierat flera orsaker till att kommuner har avstått från att ansöka om prestationsersättning för lokala värdighetsgarantier. Kommunerna som inte har ansökt 2013 har uppgett ungefär samma skäl som de kommuner som inte ansökte 2012.

Främst handlar det om att det har varit för korta utlysningstider för prestationsersättningarna, information om de efterfrågade prestationerna har kommit för nära i tid det datum som prestationen har behövt vara genomförd för att kommunerna ska kunna beviljas ersättning.

Därtill har kraven på prestation utlysts år för år och kommunerna har därför bara kunnat planera för ett år i taget. Socialstyrelsen bedömer att det hade underlättat för kommunerna om prestationsersättningarnas konstruktion och etapper hade varit tydliga redan från projektets start.

En annan orsak till att många kommuner inte kunnat ansöka om prestationsersättning är att de efterfrågade prestationerna inte har varit i fas med kommunernas projektplaner. För att kunna söka prestationsersättning har kommuner då, i vissa fall, varit tvungna att ändra sina projektplaner och forcera arbetet, vilket har gått stick i stäv mot Socialstyrelsens rekommendationer. I vägledningen "Hur lokala värdighetsgarantier inom äldreomsorgen kan utformas"[3] betonar Socialstyrelsen att arbete med värdegrundsgarantier måste få ta tid eftersom personalen, de äldre och deras företrädare i form av anhöriga och olika organisationer ska göras delaktiga. En majoritet av kommunerna har utgått ifrån och tagit stöd av Socialstyrelsens råd. När sedan kraven på prestationer för att få statsbidrag i form av prestationsersättning inte har matchat utvecklingstakten i kommunernas projektplaner, har det uppstått en dissonans mellan ansökningsvillkoren och Socialstyrelsens rekommendationer i de aktuella frågorna.

Ansökningsomgången 2013 har varit speciell eftersom de utlysta medlen har varit uppdelade i två potter som har krävt individuella prestationer och individuella ansökningar. Uppdelningen av tillgängliga medel i två potter har inneburit att det har krävts en dubbelt så stor ansträngning jämfört med tidigare år för att få ta del av de tillgängliga medlen. Kommunerna har behövt fullgöra två prestationer och bereda två ansökningar för att kunna beviljas ett belopp som motsvarar tidigare års belopp. Det finns också en annan, kanske mer hindrande, effekt av att ha statsbidraget uppdelat i två potter. I teorin hade landets samtliga kommuner möjlighet att söka, men bland de kommuner som inte kommit tillräckligt långt i sitt utvecklingsarbete blev det för de flesta i praktiken omöjligt att nå bägge prestationskraven. Detta hade, enligt Socialstyrelsens bedömning, kunnat undvikas om det istället hade funnits endast en pott att söka ur och om kraven på prestation varit bättre anpassade till vilka faser kommunerna befann sig i.

Otydligt vad prestationsersättning innebär

Uppföljningen visar att det inte har varit tydligt för alla som skulle ha kunnat ansöka om statsbidrag för lokala värdighetsgarantier vad det innebär att söka prestationsersättning. En del kommuner har till exempel varit osäkra på under vilken tidsperiod man kan använda prestationsmedlen och om huruvida de ska redovisa hur de har använt dem.

En prestationsersättning beviljas när en önskvärd prestation är uppfylld, till skillnad från stimulansbidrag, som länge har varit den vanligaste formen av statsbidrag och som delas ut för att stimulera förändrings- och utvecklingsarbete. En prestationsersättning som betalas ut åtföljs inte av någon ekonomisk uppföljning eftersom kommunen i fråga redan förväntas ha haft omkostnader i samband med att prestationen utfördes. Detta ska jämföras med stimulansbidrag, där de som tilldelats medel måste förbruka erhållna medel och lämna en ekonomisk redovisning inom en viss tidsram.

Fortsatt nationell uppföljning

Det är fortfarande få kommuner som har infört lokala värdighetsgarantier och de som har infört garantier har gjort det relativt nyligen. Det är därför ännu för tidigt att uttala sig om hur kommunernas arbete med lokala värdighetsgarantier har påverkat kvaliteten i vården och omsorgen om de äldre.

Slutrapporten om satsningen ska presenteras för regeringen i maj 2015. I den avser Socialstyrelsen att samla erfarenheter från uppföljningen av satsningen i sin helhet och även redovisa resultaten av kommunernas lokala uppföljningar.

Särskilt uppmärksamhet kommer att ägnas åt att belysa målgruppens och personalgruppernas upplevelser av lokala värdighetsgarantier. Det har hittills inte varit möjligt eftersom de kommuner som har börjat implementera sina värdighetsgarantier har gjort det först under 2013.

Socialstyrelsen avser i sin uppföljning att undersöka hur kommuner arbetar för att alla utförare av äldreomsorg, såväl kommunala som enskilda, ska kunna delta i arbetet med lokala värdighetsgarantier på lika villkor och med samma krav ställda på sig.

Kommunerna återkommer ofta under intervjuerna till att arbetet med lokala värdighetsgarantier är ett långsiktigt arbete och att de planerar för att integrera arbetet med lokala värdighetsgarantier i äldreomsorgens övriga kvalitetsarbete. Denna fråga kommer också att undersökas inför slutrapporten om den nationella uppföljningen.

Slutsatser

Lokala värdighetsgarantier är ett frivilligt åtagande för kommunerna och en satsning för att förstärka genomförandet av äldreomsorgens nationella värdegrund i praktiken. Regeringen har avsatt medel för att belöna kommunernas utvecklingsarbete med prestationsersättningar. Socialstyrelsen konstaterar att satsningen har haft ett brett genomslag och 265 av 290 kommuner, mer än 90 procent, har hittills tagit del av prestationsersättningar i någon fas. Kommunerna har kommit olika långt i sitt arbete och att de garantier som tagits fram är just lokala, samtidigt som det finns några typer av garantier som är särskilt vanliga. De kommuner som har inrättat garantier har gjort en lång resa för att utforma dem och har involverat många olika intressegrupper i arbetet. Utvecklings-, förankrings- och implementeringsarbetet som ligger framför dem kommer att fortsätta framöver. Processen behöver vara ständigt levande och pågående. I nuläget, när tre av satsningens fyra år har passerat, kan Socialstyrelsen dra följande slutsatser:

Värdighetsgarantier utvecklar värdegrundsarbetet

Socialstyrelsen bedömer att det kanske viktigaste som hittills uppnåtts med värdighetsgarantierna är att de har fungerat som en politisk drivkraft att omsätta annat arbete med koppling till äldreomsorgens värdegrund. Arbetet med lokala värdighetsgarantier har stärkt äldreomsorgens värdegrund i många kommuner. I de kommuner där arbetet har kommit längst har värdighetsgarantierna blivit det instrument för äldreomsorgens värdegrund som de var avsedda att vara. När en kommun kan leva upp till en garanti är det dags att utveckla nästa för att pressa kvaliteten på äldreomsorgen till det bättre.

Värdighetsgarantierna är inte begränsade till prestationsersättningar

Kommunernas intresse för och möjligheter att ansöka om prestationsersättningar har avtagit över tid. Under satsningens första år (2011) var 234 kommuner med och sökte prestationsersättning och i den fjärde ansökningsomgången var det endast 88 kommuner som hade möjlighet eller anledning att söka ersättning. Det är 25 kommuner som hittills aldrig har varit med och sökt prestationsersättning. Inte desto mindre kan Socialstyrelsen konstatera att kommunernas arbete med värdighetsgarantier inte är avhängigt ersättningar i form av statsbidrag. Värdegrundsfrågor och värdighetsgarantifrågor är levande i alla de kommuner som Socialstyrelsen har varit i kontakt med för uppföljningen oavsett om de har sökt prestationsersättning 2013 eller inte. Socialstyrelsen drar dock slutsatsen att satsningen skulle ha kunnat nå lite längre och kommunerna skulle ha kunnat ha mer gynnsamma förutsättningar för sitt utvecklingsarbete om det inledningsvis hade funnits information om hur satsningen var planerad med en tydlig beskrivning om de olika stegen med prestationsersättning. För 2013 års ansökningsomgång har det varit

särskilt problematiskt att ha de tillgängliga prestationsersättningarna uppdelade i två potter.

Svårigheter med att ha flera utförare

Kommuner som har flera olika utförare av äldreomsorg (både kommunala och privata) talar om svårigheter med att inrätta enhetliga värdighetsgarantier. På liknande sätt påtalar privata utförare som är verksamma inom flera olika kommuner samtidigt, att det blir komplicerat när olika kommuner har olika garantier. Till exempel kan de anställda i ett företag som utför hemtjänst under loppet av en och samma dag arbeta i upp till fyra olika kommuner.

Socialstyrelsen måste dock framhålla att det enligt socialtjänstlagen alltid är kommunen som ansvarar för kvaliteten i utförandet, oavsett vem eller vilka som utför tjänster inom den officiellt finansierade äldreomsorgen. Därmed måste kommunen kunna ställa samma krav på alla utförare. Den enskilde äldres intressen och behov ska stå i centrum, inte utförarens.

Arbete med lokala värdighetsgarantier måste få ta tid

Många led och nivåer behöver engageras i arbetet med lokala värdighetsgarantier, allt från brukarna och deras anhöriga, till personalgrupper, enhetschefer, biståndshandläggare, kommunala och privata entreprenörer, kommunala politiker och faktiskt också allmänheten, i egenskap av blivande brukare av äldreomsorg. Utformade garantier som ska inrättas måste sedan förankras och informeras om bland alla de ovan nämnda grupperna. Arbetet med lokala värdighetsgarantier behöver få ta tid. De kommuner som har kommit längst med värdighetsgarantiarbetet är pionjärer. Arbetet behöver hållas levande, eftersom nya brukare av äldreomsorg ständigt tillkommer och det finns en märkbar omsättning personalgrupper, chefer och ledande politiker.

Referenser

1. Värdigt liv i äldreomsorgen (prop. 2009/10:16)
2. Information till kommuner om 2013 års ansökningsförfarande för prestationsersättning för lokala värdighetsgarantier:
<http://www.socialstyrelsen.se/statsbidrag/aktuellastatsbidrag/kommunerforlokalavardighetsgar>
3. Hur lokala värdighetsgarantier inom äldreomsorgen kan utformas. Vägledning. Stockholm: Socialstyrelsen; 2011
4. Äldreomsorgens nationella värdegrund – ett vägledningsmaterial. Stockholm: Socialstyrelsen; april 2012
5. Kunskapsguiden: <http://www.kunskapsguiden.se/aldre/Webb-utbildningar/Sidor/Aldreomsorgens-nationella-vardegrund.aspx>
6. Lokala värdighetsgarantier – en vägledning med utgångspunkt från ansökningar om prestationsersättningar 2012. Stockholm: Socialstyrelsen; maj 2013

Bilaga 1: Förteckning över kommuner som ansökt om prestationsersättning 2013 samt beviljade belopp

Sökande kommun	Beviljat belopp pott 1 2013	Beviljat belopp pott 2 2013	Totalt beviljat belopp 2013
Ale kommun	145 302 kr		145 302 kr
Alingsås kommun	278 408 kr		278 408 kr
Arjeplogs kommun	32 146 kr	16 320 kr	48 466 kr
Arvidsjaurs kommun		0 kr	0 kr
Arvika kommun	0 kr	0 kr	0 kr
Borgholms kommun	116 387 kr	59 089 kr	175 476 kr
Degerfors kommun		42 851 kr	42 851 kr
Ekerö kommun	114 206 kr		114 206 kr
Fagersta kommun	114 125 kr		114 125 kr
Falu kommun	400 125 kr	203 141 kr	603 266 kr
Flens kommun	136 094 kr		136 094 kr
Forshaga kommun	82 464 kr		82 464 kr
Gnosjö kommun	60 818 kr	30 877 kr	91 695 kr
Gävle kommun	650 749 kr		650 749 kr
Hallsbergs kommun	114 045 kr		114 045 kr
Huddinge kommun	400 206 kr	203 182 kr	603 388 kr
Hudiksvalls kommun	298 680 kr		298 680 kr
Hultsfreds kommun	137 144 kr	69 627 kr	206 771 kr
Hylte kommun	84 807 kr		84 807 kr
Härryda kommun	167 836 kr	85 209 kr	253 045 kr
Hässleholms kommun	419 348 kr		419 348 kr
Hörby kommun		59 704 kr	59 704 kr
Jokkmokks kommun	51 045 kr		51 045 kr
Jönköpings kommun	901 614 kr		901 614 kr
Karlsborgs kommun	64 453 kr		64 453 kr
Karlshamns kommun		139 254 kr	139 254 kr
Karlstads kommun	620 945 kr		620 945 kr
Katrineholms kommun		139 254 kr	139 254 kr
Kils kommun	84 887 kr	43 097 kr	127 984 kr
Kinda kommun	82 868 kr	42 071 kr	124 940 kr
Klippans kommun	0 kr	0 kr	0 kr
Köpings kommun	206 524 kr	104 851 kr	311 375 kr
Laholms kommun	193 197 kr	98 085 kr	291 282 kr
Leksands kommun	137 790 kr		137 790 kr
Lerums kommun		106 573 kr	106 573 kr

Sökande kommun	Beviljat belopp pott 1 2013	Beviljat belopp pott 2 2013	Totalt beviljat belopp 2013
Lunds kommun	582 096 kr		582 096 kr
Lysekils kommun	134 721 kr		134 721 kr
Motala kommun	324 930 kr	164 965 kr	489 895 kr
Mullsjö kommun	48 138 kr	0 kr	48 138 kr
Munkedals kommun	0 kr		0 kr
Mölnåls kommun		180 506 kr	180 506 kr
Mönsterås kommun	112 510 kr		112 510 kr
Mörbylånga kommun	107 502 kr	54 578 kr	162 080 kr
Norrköpings kommun	877 949 kr		877 949 kr
Nybro kommun	180 921 kr		180 921 kr
Ockelbo kommun	52 257 kr		52 257 kr
Orsa kommun	64 211 kr	32 599 kr	96 810 kr
Oskarshamns kommun	0 kr		0 kr
Ronneby kommun		0 kr	0 kr
Rättviks kommun	118 891 kr	60 360 kr	179 251 kr
Salems kommun	73 095 kr		73 095 kr
Sandvikens kommun	290 442 kr	147 455 kr	437 897 kr
Sigtuna kommun	0 kr		0 kr
Sjöbo kommun	131 894 kr		131 894 kr
Skara kommun	138 679 kr	70 406 kr	209 085 kr
Skellefteå kommun	587 103 kr		587 103 kr
Skurups kommun	96 276 kr	48 878 kr	145 154 kr
Sollefteå kommun	206 686 kr		206 686 kr
Solna stad	430 656 kr	218 641 kr	649 296 kr
Stockholms stad	4 644 248 kr		4 644 248 kr
Sävsjö kommun	97 729 kr		97 729 kr
Sölvesborgs kommun	142 879 kr		142 879 kr
Tanums kommun	0 kr	0 kr	0 kr
Tidaholms kommun		54 578 kr	54 578 kr
Timrå kommun		64 050 kr	64 050 kr
Tranemo kommun	97 083 kr	49 288 kr	146 372 kr
Töreboda kommun	75 760 kr		75 760 kr
Uddevalla kommun	417 329 kr	211 875 kr	629 204 kr
Ulricehamns kommun	194 167 kr		194 167 kr
Upplands-Bro kommun	99 506		99 506 kr
Uppsala kommun	1 047 239 kr		1 047 239 kr
Uppvidinge kommun	0 kr		0 kr
Vadstena kommun	77 053 kr		77 053 kr
Varbergs kommun	450 686 kr	228 810 kr	679 496 kr
Vetlanda kommun		113 257 kr	113 257 kr
Vingåkers kommun	69 299 kr		69 299 kr
Vårgårda kommun	68 249 kr	34 650 kr	102 899 kr
Åmåls kommun	123 737 kr	62 820 kr	186 557 kr
Åre kommun	0 kr		0 kr
Åtvidabergs kommun	99 345 kr		99 345 kr
Älmhults kommun	131 087 kr		131 087 kr

Sökande kommun	Beviljat belopp pott 1 2013	Beviljat belopp pott 2 2013	Totalt beviljat belopp 2013
Älvdalens kommun	67 522 kr	0 kr	67 522 kr
Älvsbyns kommun	80 445 kr	40 841 kr	121 286 kr
Ängelholms kommun		173 207 kr	173 207 kr
Örebro kommun	855 819 kr		855 819 kr
Östersunds kommun	427 183 kr		427 183 kr
Östhammars kommun	176 236 kr		176 236 kr
Övertorneå kommun	51 288 kr	26 038 kr	77 326 kr

Summa beviljade medel	Pott 1 20 149 061 kr	Pott 2 3 480 986 kr	Totalt 23 630 046 kr
--------------------------	-------------------------	------------------------	-------------------------

Bilaga 2: Obligatoriska frågor för kommunernas lokala uppföljning

Redovisning av resultat för kommunens lokala uppföljning

För att beviljas prestationsersättning måste kommunen utöver att ha infört lokala värdighetsgarantier, också ha redovisat resultatet av sin uppföljning. För att kunna godkännas som prestation måste uppföljningen kunna besvara nedanstående frågor.

1. **Vilka särskilda informationssatsningar har kommunen genomfört? Vad har de resulterat i?**

2. **Hur uppfattas garantierna av brukarna och deras anhöriga? (Brukare och anhöriga måste tillfrågas för uppföljningen.)**

Exempel på frågor: Är värdighetsgarantierna kända bland brukare och deras anhöriga? Har kommunen haft några särskilda informationssatsningar? Upplever de att garantierna resulterat i någon förändring av äldreomsorgens insatser till brukarna? Vad anser brukarna och deras anhöriga om de lokala värdighetsgarantierna som företeelse? Anser brukarna och deras anhöriga att garantierna har tillfört ett mervärde i äldreomsorgen?

3. **Hur uppfattas garantierna av personalen inom äldreomsorgen?(Personalgrupperna måste tillfrågas för uppföljningen)**

Exempel på frågor: Hur har garantierna påverkat arbetssituationen? Upplever personalen att de gör ett sämre eller ett bättre arbete med garantierna?

4. **Hur många äldre omfattas av de lokala värdighetsgarantierna? Ange antal.**

5. **Hur många personer har åberopat lokala värdighetsgarantier i klagomålsärenden sedan garantierna infördes?**

6. **Hur har kommunen hanterat klagomålen?**

7. **Planerar kommunen att göra några förändringar med anledning av den lokala uppföljningen? Om ja, vilka?**

8. Har de lokala värdighetsgarantierna orsakat missförhållanden eller andra oväntade negativa effekter?

Exempel på frågor: Finns det exempel på garantier som i praktiken är verkningslösa? Finns det exempel på garantier som lett till att enskilda fått mer självbestämmande som i sin tur orsakat en ovärdig situation?

9. Har de lokala värdighetsgarantierna införlivats i kommunens kvalitetsledningssystem?