

Vad Hemtjänstindex mäter

Kvalitet uppstår när förväntningar, behov och krav uppfylls

Kvalitet i hemtjänst kännetecknas av nöjda och trygga äldre som är delaktiga i beslut om hemtjänstens innehåll och hur den utförs, känner välbefinnande och lever ett värdigt liv.

Kvalitet i hemtjänst uppstår när den äldres och dennes närståendes förväntningar och behov uppfylls. Det gäller hela vägen, från den allra första informationen om villkoren för bistånd till hur de beviljade insatserna sedan utförs.

Hemtjänstens möjlighet att uppfylla den äldres förväntningar och behov avgörs av hur den lyckas med:

- Informationen till den äldre, dennes delaktighet och möjlighet att påverka
- tillgänglighet och kontinuitet
- respektfullt bemötande, integritet och jämlikhet
- trygghet, gemenskap och meningsfullhet
- förebyggande, rehabiliterande och hälsofrämjande insatser
- omvårdnad i hemmet
- samarbete och samverkan med externa aktörer

Insatserna ska bygga på evidens och beprövad erfarenhet och ska följa de krav som finns i lagar, förförskrifter och avtal. Insatserna ska utföras av personal med relevant utbildning, med stöd av tekniska och digitala lösningar.