



Sammanfattande beskrivning av mätmodellen för Hemtjänstindex ver 1.0

- Definition av vad som mäts
 - Datakällor
 - Struktur
- Mätmodellen inklusive viktning
- Delindex inklusive kvalitetsområden

Gösta Bucht, vetenskaplig ledare för Hemtjänstindex

Peter Söderman

2022-09-21.

Hemtjänstindex ver 1.0

1. Definition av mätobjektet – vad ska Hemtjänstindex mäta:

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, forskrifter och avtal. Insatserna ska utföras av personal med relevant utbildning, med stöd av tekniska och digitala lösningar.

2. Datakällor:

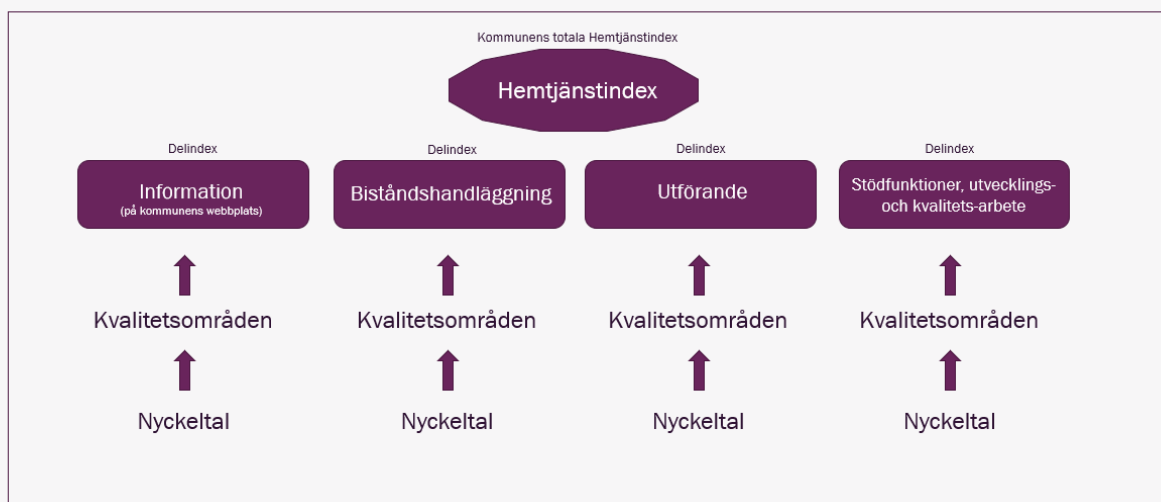
De datakällor som kommer att användas är följande:

- Socialstyrelsens Nationella brukarundersökning – Hemtjänst
- Socialstyrelsens Enhetsundersökning - Hemtjänst
- Socialstyrelsens kommunenkät - Äldreomsorg
- Senior Alert (Kvalitetsregister)
- Kolada (KKIK)
- Socialstyrelsens kommunenkät e-hälsa
- Kommunernas webbplatser

3. Struktur för uppbyggnad av Hemtjänstindex:

71 nyckeltal (indikatorer) summeras till 18 kvalitetsområden, som i sin tur summeras upp till fyra delindex. De fyra delindexen ligger till grund för beräkningen av kommunens hemtjänstindex.

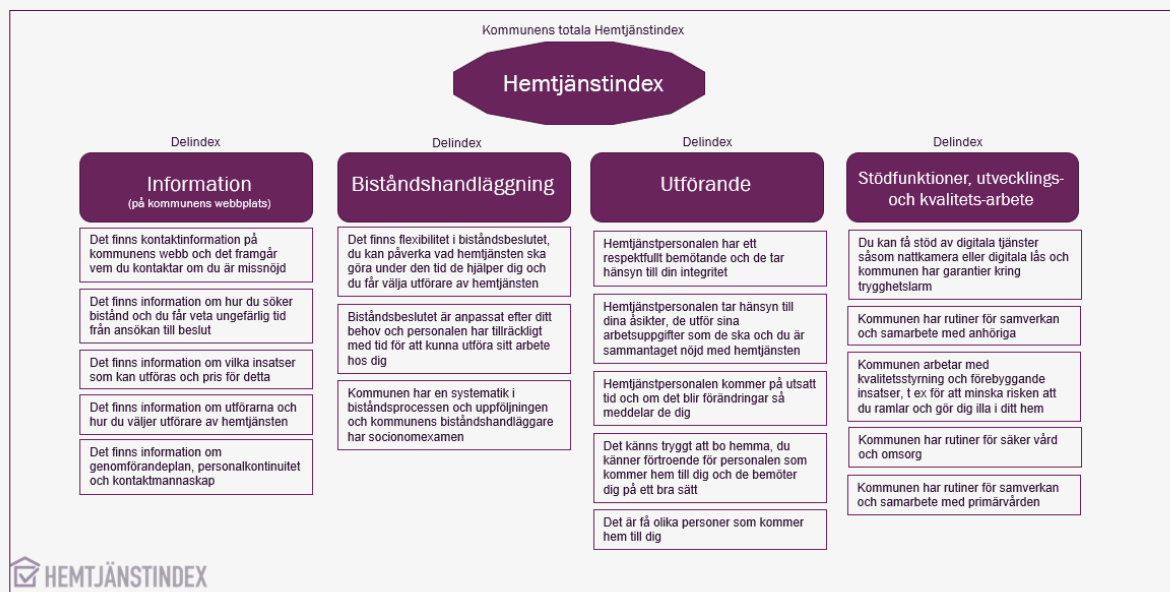
Struktur för uppbyggnad av Hemtjänstindex



4. Hemtjänstindex – 1.0

De olika kvalitetsområdena är fördelade i delindexen enligt nedan.

Hemtjänstindex – förenklad skiss



5. Viktning:

Viktning sker dels för respektive delindex och dels för respektive kvalitetsområde. Viktning är en siffra mellan 1 och 100, där 100 innebär maximal vikt. Viktningen för respektive kvalitetsområde och delindex, se nedan.



6. Hemtjänstindex – 1.0

De olika kvalitetsområdena är fördelade i delindexen enligt nedan.

Information - via kommunens webbplats

| De äldre och anhörigas behov. | Datakälla |
|---|-----------------------------------|
| Det finns många och flexibla möjligheter för kontakt med kommunen och det finns information kring vem du kontaktar om du är missnöjd | |
| Det finns telefonnummer till kommunen som jag kan ringa och ställa frågor kring hemtjänst? | Kommunens webbplats |
| Det finns mailadress eller kontaktformulär till kommunen som jag kan maila och ställa frågor kring hemtjänst? | Kommunens webbplats |
| Det finns information kring vem du kontaktar om du är missnöjd med hemtjänsten? | Kommunens webbplats |
| Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten? | SoS nationella brukarundersökning |

| Det finns information om hur du söker bistånd och du får veta ungefärlig tid från ansökan till beslut | |
|--|---------------------|
| Kommunen skriver/förklarar hur du gör för att söka bistånd ? Det finns även information om hur du gör för att söka förändring av ett befintligt biståndsbeslut ? | Kommunens webbplats |
| Det står på kommunens webb ungefär hur lång tid det tar från ansökan till beslut? | Kommunens webbplats |

| Det finns information om kommunens olika insatser inom hemtjänsten och du får information om vad det kostar | |
|---|---------------------|
| Kommunen informerar om vilka olika typer av tjänster som hemtjänsten kan utföra? (inklusive trygghetslarm, digitala lås, nattkamera och andra eventuella digitala tjänster) | Kommunens webbplats |
| Kommunen ger generell information kring vad hemtjänsten kommer att kosta ? Det finns även en webbaserad " räknesnurra " (tjänst som räknar fram det specifika priset utifrån den information som användaren fyller i) | Kommunens webbplats |

| Kommunens utförare av hemtjänst presenteras och det finns information om hur jag kan jämföra och välja utförare av hemtjänsten | |
|---|---------------------|
| Utförarna av hemtjänsten presenteras på webben? (t ex antal anställda, språkmöjligheter, utbildning, kvalitetsarbete, organisationsform) | Kommunens webbplats |
| Det står på kommunens webb hur jag kan välja vem / vilka som utför av hemtjänsten? | Kommunens webbplats |
| Det går att jämföra utförare utifrån olika parametrar? Det går även att använda en " jämförar-tjänst "? | Kommunens webbplats |

| Det finns information om genomförandeplan, personalkontinuitet i utförandet av insatser och kontaktmannaskap | |
|--|---------------------|
| Det presenteras generell information kring genomförandeplan av utförandet? | Kommunens webbplats |
| Det presenteras generell information kring kontinuitet / personalkontinuitet ? Kommunens personalkontinuitet presenteras även på webben. | Kommunens webbplats |
| Det finns information kring hur kommunen arbetar med kontaktmannaskap ? | Kommunens webbplats |

5 st kvalitetsområden

14 st nyckeltal/datapunkter/indikatorer

Biståndshandläggning

| De äldre och anhörigas behov. | Datakälla |
|--|-----------------------------------|
| Det finns flexibilitet i biståndsbeslutet och du fick du välja utförare av hemtjänsten | |
| Kommunen erbjuder och informerar om förenklad biståndsbedömning på sin webbplats? | Kommunens webbplats |
| Kommunen erbjuder och informerar om flexibilitet (för den äldre) inom ramen för biståndsbeslutet ? | Kommunens webbplats |
| Fick du välja utförare av hemtjänsten ? | SoS nationella brukarundersökning |

| Biståndsbeslutet är anpassat efter dina behov och personalen har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig | |
|---|-----------------------------------|
| Handläggarens beslut blir anpassat efter dina behov ? | SoS nationella brukarundersökning |
| Personalen har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig? | SoS nationella brukarundersökning |

| Kommunen använder en systematik i biståndsprocessen och uppföljningen och kommunens handläggare har socionomexamen | |
|---|-----------------------|
| IBIC (Individens behov i centrum) används vid alla utredningar för personer i ordinärt boende | SoS Öppna jämförelser |
| IBIC (Individens behov i centrum) används vid alla uppföljningar för personer i ordinärt boende | SoS Öppna jämförelser |
| Resultat från systematisk uppföljning används till verksamhetsutveckling i ordinärt boende | SoS Öppna jämförelser |
| Handläggare (inom området äldreomsorg) har socionomexamen | SoS Öppna jämförelser |

3 st kvalitetsområden

9 st nyckeltal/datapunkter/indikatorer

Utförandet av hemtjänsten

| De äldre och anhörigas behov. | Datakälla |
|--|-----------------------------------|
| Personalen har ett respektfullt bemötande och personalen tar hänsyn till din integritet | |
| ...Har under det senaste året upplevt att personalen kommenterat dig, dina saker eller ditt hem negativt | SoS nationella brukarundersökning |
| ...Har under det senaste året upplevt att personalen behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester | SoS nationella brukarundersökning |
| ...Har under det senaste året upplevt att personalen talat förminskande till dig t.ex. som om du vore ett barn | SoS nationella brukarundersökning |
| ...Har under det senaste året upplevt att personalen visat avsmak i samband med omvårdnad | SoS nationella brukarundersökning |
| ...Har under det senaste året upplevt att personalen inte visat respekt för din integritet genom att de t.ex. inte ringt på dörren innan de kliver in i ditt hem | SoS nationella brukarundersökning |
| ...Har under det senaste året upplevt att personalen nonchalerat dina önskemål i samband med den hjälp du får | SoS nationella brukarundersökning |
| ...Har under det senaste året upplevt att personalen inte visat respekt vid t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning | SoS nationella brukarundersökning |
| ...Har under det senaste året upplevt att personalen har varit hårdhänt i samband med t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning | SoS nationella brukarundersökning |
| ..På annat sätt agerat olämpligt | SoS nationella brukarundersökning |

| Personalen är lyhörd och tar hänsyn till dina åsikter om hur och när hjälpen ska utföras, personalen utför sina arbetsuppgifter och du är sammantaget nöjd med den hemtjänst du har | |
|--|-----------------------------------|
| Personalen brukar ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras? | SoS nationella brukarundersökning |
| Du brukar kunna påverka vid vilka tider personalen kommer? | SoS nationella brukarundersökning |
| Personalen utför sina arbetsuppgifter ? | SoS nationella brukarundersökning |
| Du är sammantaget nöjd med den hemtjänst du har? | SoS nationella brukarundersökning |

| Personalen brukar komma på avtalad tid, de brukar meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar och det är lätt att få kontakt med personalen | |
|---|-----------------------------------|
| Personalen brukar komma på avtalad tid ? | SoS nationella brukarundersökning |
| Personalen brukar meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar ? | SoS nationella brukarundersökning |

| | |
|--|-----------------------------------|
| Det är lätt att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov? | SoS nationella brukarundersökning |
|--|-----------------------------------|

Du känner dig trygg att bo hemma med stöd från hemtjänsten, du känner förtroende för personalen som kommer hem till dig och personalen bemöter dig på ett bra sätt.

| | |
|---|-----------------------------------|
| Det känns tryggt att bo hemma med stöd från hemtjänsten? | SoS nationella brukarundersökning |
| Du känner förtroende för personalen som kommer hem till dig? | SoS nationella brukarundersökning |
| Personalen brukar bemöta dig på ett bra sätt? | SoS nationella brukarundersökning |

Det är så få olika personer som möjligt som kommer hem till dig

| | |
|---|---------------|
| Deltar kommunen i SKR:s studie kring Personalkontinuitet ? | KKIK (Kolada) |
| Kommunens resultat avseende Personalkontinuitet under 14 dagar | KKIK (Kolada) |

5 st kvalitetsområden

21 st nyckeltal/datapunkter/indikatorer

Kommunens stödfunktioner, utvecklings- och kvalitetsarbete

| De äldre och anhörigas behov. | Datakälla |
|--|-----------------------|
| Kommunen erbjuder digitala lösningar som ska göra hemtjänsten smidigare och bättre och kommunen har garantier kring trygghetslarm | |
| Kommunen erbjuder <i>Digitala lås till enskildas bostäder?</i> | SoS enkät e-hälsa |
| Kommunen erbjuder <i>Nattillsyn med digital teknik?</i> | SoS enkät e-hälsa |
| Kommunen erbjuder <i>Tillsyn dagtid med digital teknik?</i> | SoS enkät e-hälsa |
| Kommunen erbjuder <i>GPS-larm (positioneringslarm) ?</i> | SoS enkät e-hälsa |
| Kommunen erbjuder stöd för <i>digitala inköp?</i> | SoS enkät e-hälsa |
| Kommunen erbjuder <i>Passivt larm/sensor (t. ex dörrlarm, fallarm, rörelselarm m.m.)?</i> | SoS enkät e-hälsa |
| Kommunen erbjuder <i>Brandlarm kopplat till trygghetslarmet?</i> | SoS enkät e-hälsa |
| Kommunen erbjuder <i>Digitalt stöd för fysisk träning eller aktivering?</i> | SoS enkät e-hälsa |
| Kommunen erbjuder <i>Digitalt stöd för, eller träning i, dagliga aktiviteter (ex. påminnelser)?</i> | SoS enkät e-hälsa |
| Kommunen erbjuder <i>Digital kommunikation mellan enskilda och personal eller närstående?</i> | SoS enkät e-hälsa |
| Kommunen erbjuder <i>Samordnad individuell planering (SIP) med stöd av video inför utskrivning från slutenvård?</i> | SoS enkät e-hälsa |
| Kommunen erbjuder <i>Samordnad individuell planering (SIP) vid andra tillfällen?</i> | SoS enkät e-hälsa |
| Kommunen garanterar <i>kontakt inom viss tid efter larm?</i> | SoS Öppna jämförelser |
| Kommunen garanterar <i>besök inom viss tid efter larm?</i> | SoS Öppna jämförelser |

| Kommunen erbjuder tjänster som stödjer anhöriga/närstående och kommunen har rutiner för samverkan och samarbete med anhöriga | |
|---|--------------------------|
| Kommunen erbjuder och informerar om <i>Dagverksamhet</i> på sin webbplats? | Kommunens webbplats |
| Kommunen erbjuder och informerar om <i>Korttids- eller akutplatser</i> på sin webbplats? | Kommunens webbplats |
| Andel enheter som har rutin för hur personalen <i>samverkar och samarbetar</i> med <i>anhöriga</i> till personer som får insatser vid enheten | SoS enhetsundersökningen |

| Kommunen arbetar med kvalitetsstyrning och förebyggande insatser | |
|---|--------------------------|
| Det finns en aktuell <i>genomförandeplan</i> för alla äldre? | SoS enhetsundersökningen |

| | |
|---|--------------|
| Kvalitetsregister används av hemtjänst i kommunen, för att minska risker för bl a fall, trycksår, minska i vikt, utveckla ohälsa i munnen och/eller problem med blåsdysfunktion. | Senior Alert |
|---|--------------|

| Kommunen har rutiner för säker vård och omsorg | |
|--|--------------------------|
| Andel personer med en namngiven kontaktman/kontaktperson som rör den enskildes personliga omvårdnad och service | SoS enhetsundersökningen |
| Andel enheter som har rutin för hur de ska agera när de upptäcker avvikelser som t ex när den äldre: -inte öppnar dörren/svarar på ringsignal -plötsligt uppvisar ett försämrat allmäntillstånd -är undernärd eller felnärd -misstanke/upptäckt av att ha utsatts för våld eller övergrepp av en anhörig/närstående - misstanke/upptäckt av att den enskilde är beroende av/missbrukar läkemedel eller alkohol | SoS enhetsundersökningen |

| Kommunen har rutiner för kommunal sjukvård och kontakter med primärvård | |
|---|--------------------------|
| Andel enheter som har rutin för hur personalen samverkar och samarbetar med/kring: -schemalagda möten med sjuksköterska eller annan hälso- och sjukvårdspersonal avseende kommunala vårdinsatser -kontakter med hälso- och sjukvårdspersonal på vård- eller hälsocentral ska gå till avseende primärvård | SoS enhetsundersökningen |

5 st kvalitetsområden

27 st nyckeltal/datapunkter/indikatorer

Totalt

18 st kvalitetsområden

71 st nyckeltal/datapunkter/indikatorer