

Hemtjänstindex 2022

- inklusive viktning

Kommunens totala Hemtjänstindex

Hemtjänstindex

Delindex

Information

(på kommunens webbplats)

20%

Det finns kontaktinformation på kommunens webb och det framgår vem du kontaktar om du är missnöjd

30%

Det finns information om hur du söker bistånd och du får veta ungefärlig tid från ansökan till beslut

15%

Det finns information om vilka insatser som kan utföras och pris för detta

25%

Det finns information om utförarna och hur du väljer utförare av hemtjänsten

20%

Det finns information om genomförandeplan, personalkontinuitet och kontaktmannaskap

10%

Delindex

Biståndshandläggning

20%

Det finns flexibilitet i biståndsbeslutet, du kan påverka vad hemtjänsten ska göra under den tid de hjälper dig och du får välja utförare av hemtjänsten

40%

Biståndsbeslutet är anpassat efter ditt behov och personalen har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig

45%

Kommunen har en systematik i biståndprocessen och uppföljningen och kommunens biståndshandläggare har socionomexamen

15%

Delindex

Utförande

40%

Hemtjänstpersonalen har ett respektfullt bemötande och tar hänsyn till din integritet

15%

Hemtjänstpersonalen tar hänsyn till dina åsikter, de utför sina arbetsuppgifter som de ska och du är sammantaget nöjd med hemtjänsten

25%

Hemtjänstpersonalen kommer på utsatt tid och om det blir förändringar så meddelar de dig

20%

Det känns tryggt att bo hemma, du känner förtroende för personalen som kommer hem till dig och de bemöter dig på ett bra sätt

20%

Det är få olika personer som kommer hem till dig

20%

Delindex

Stöd, utveckling

20%

Du kan få stöd av digitala tjänster såsom nattkamera eller digitala lås och kommunen har garantier kring trygghetslarm

25%

Kommunen har rutiner för samverkan och samarbete med anhöriga

20%

Kommunen arbetar med kvalitetsstyrning och förebyggande insatser, t ex för att minska risken att du ramlar och gör dig illa i ditt hem

15%

Kommunen har rutiner för säker vård och omsorg

25%

Kommunen har rutiner för samverkan och samarbete med primärvården

15%