

# Regelverk för kontroll av kommunernas webbplatser

21 sep 2022

## Introduktion

För att äldre, med eventuellt stöd av anhöriga, ska få rätt förväntningar och bästa möjliga förutsättningar för en kvalitativ biståndsprocess - är information på kommunens webbplats en viktig parameter. I dialog med seniorer, professionen och med stöd från vetenskapen har ett urval av informationspunkter gjorts. Urvalet har baserats på att informationspunkterna har bedömts som basala och avgörande för att kunna erhålla en god biståndsprocess och en god hemtjänst.

Projektet Hemtjänstindex har under 3 veckor (slutet augusti till mitten av september 2022) gått igenom alla kommuners webbplatser och sökt efter den specificerade informationen. Varje webbplats studerades under 30 min till 1 timme. Den slutliga kontrollen förbereddes genom pilotprojekt och gemensamma övningar för att säkerställa en gemensam tolkning av regelverket.

## Generella regler avseende informationen på kommunernas webbplatser

Informationen ska vara tillgänglig på kommunens webbsidor som handlar om äldreomsorg eller hemtjänst, via text, siffror, filmer, bilder eller fungerande länkar. Kommuner har ibland nyttig information som berör hemtjänsten under de webbsidor som handlar om "Kommun & Politik", men detta medför att denna nyttiga information är mycket svårtillgänglig för den äldre eller anhöriga.

Mängden information spelar ingen roll så länge som kravställningen uppfylls. Bedömningsprocess är, om inget annat framgår, genomgång av kommunens webbplats. Test av länkar. Ej test av telefonnummer, mail, chatt eller kontaktformulär.

Information som finns på andra webbsidor än de som nämns ovan ger icke godkänt, dvs då anses inte informationen vara tillgänglig för de äldre och närstående. En länk som inte fungerar eller länk till information som inte motsvarar kravställningen ger icke godkänt

Man ska inte behöva logga in för att få fram någon information

I svårbedömda fall tas beslut av minst två personer. I fall där det är svårt att bedöma, trots en bedömning av minst två personer, görs en positiv bedömning.

## Regelverk per indikator

<b>Krav på webbplatsen</b>
<i>Det finns <b>telefonnummer</b> till kommunen som jag kan ringa och ställa frågor kring hemtjänst?</i>
<b>Kriterier för godkänt</b>

Det finns telefonnummer till kommunen på webbplatsen. Antingen ett generellt telefonnummer eller till en tjänsteperson. Telefonnumret, eller länk till telefonnumret, ska finnas under de webbsidor som presenterar hemtjänst eller äldreomsorg
<b>Kriterier för icke godkänt</b>
Telefonnummer, eller länk till telefonnummer, finns inte på de webbsidor som presenterar hemtjänst eller äldreomsorg. Felaktigt nummer eller felaktig länk. Telefonnummer endast på kommunens startsida eller generell kontaktsida.
<b>Skala</b>
Ja eller Nej

<b>Krav på webbplatsen</b>
<i>Det finns <b>mailadress eller kontaktformulär</b> till kommunen som jag kan maila och ställa frågor kring hemtjänst?</i>
<b>Kriterier för godkänt</b>
Det finns mailadress eller kontaktformulär till kommunen på webbplatsen. Antingen en generell mailadress eller till en tjänsteperson. Det räcker med en av dessa två kontaktmöjligheter (dvs mail eller kontaktformulär). Detta ska finnas under de webbsidor som presenterar hemtjänst eller äldreomsorg
<b>Kriterier för icke godkänt</b>
Mailadress eller kontaktformulär finns inte på de webbsidor som presenterar hemtjänst eller äldreomsorg. Mailadress eller kontaktformulär endast på kommunens startsida eller generell kontaktsida.
<b>Skala</b>
Ja eller Nej

<b>Krav på webbplatsen</b>
----------------------------

<i>Det finns information om vem (hur) du kontaktar om du är <b>missnöjd</b> med hemtjänsten?</i>
<b>Kriterier för godkänt</b>
Det nämns specifikt vem (hur) du kontaktar om du är missnöjd med hemtjänsten, och det finns telefonnummer, mailadress, kontaktformulär eller annan kontaktinformation (t ex chat) dit du kan vända dig vid missnöje, synpunkter eller klagomål. webbplatsen. Informationen ska finnas under de webbsidor som presenterar hemtjänst eller äldreomsorg
<b>Kriterier för icke godkänt</b>
Det framgår inte vem (eller hur du ska göra) du ska kontakta om du är missnöjd eller vill klaga.
<b>Skala</b>
Ja eller Nej

<b>Krav på webbplatsen</b>
<i>(1) Det finns information om hur du gör för att <b>söka bistånd</b>? (2) Det finns även information om hur du gör för att söka <b>förändring av ett befintligt biståndsbeslut</b>?</i>
<b>Kriterier för godkänt</b>
(1) Det finns en text på webbplatsen som beskriver hur du gör för att söka bistånd eller vem du ska kontakta. Texten kan vara kort, det finns inget krav på mängden text. (2) Det finns även text på webbplatsen som beskriver hur du gör för att söka förändring av ett befintligt biståndsbeslut eller vem du ska kontakta. Texten kan vara kort, det finns inget krav på mängden text.
<b>Kriterier för icke godkänt</b>
(1) Det saknas helt någon form av text som beskriver hur du gör för att söka bistånd eller vem du ska kontakta. (2) Det saknas helt någon form av text som beskriver hur du gör för att söka förändring av ett befintligt biståndsbeslut eller vem du ska kontakta.

<b>Skala</b>
0 (text saknas helt), 1 (ett av kraven är uppfyllt), 2 (båda kraven är uppfyllda)

<b>Krav på webbplatsen</b>
<i>Det finns information om ungefär <b>hur lång tid</b> det tar från ansökan till biståndsbeslut?</i>
<b>Kriterier för godkänt</b>
Det finns en text på webbplatsen som på något sätt beskriver ungefär hur lång tid det tar från ansökan till beslut. Godkänt är även om det endast framgår ungefär hur lång tid det beräknas ta till ett möte med biståndshandläggaren. Texten kan vara kort, det finns inget krav på mängden text.
<b>Kriterier för icke godkänt</b>
Det saknas helt någon form av text eller siffror som beskriver ungefärliga väntetider kopplat till biståndsprocessen.
<b>Skala</b>
Ja eller Nej

<b>Krav på webbplatsen</b>
<i>Det finns information om vilka olika typer av <b>tjänster</b> som hemtjänsten kan utföra? (inklusive eventuella digitala tjänster)</i>
<b>Kriterier för godkänt</b>
Det finns en text (eller bilder/film) på webbplatsen som på något sätt beskriver vilka olika typer av tjänster eller insatser som hemtjänsten kan utföra. Texten kan vara kort, det finns inget krav på mängden text.
<b>Kriterier för icke godkänt</b>
Det saknas helt någon form av text eller bild eller film som beskriver vilka olika typer av tjänster eller insatser som hemtjänsten kan utföra.
<b>Skala</b>
Ja eller Nej

<b>Krav på webbplatsen</b>
<i>(1) Det finns <b>generell information</b> (ej personligt anpassad) om vad hemtjänsten <b>kostar</b>? (2) Det finns en webbaserad "<b>räknesnurra</b>" (tjänst som räknar fram det specifika priset utifrån den data användaren fyller i)</i>
<b>Kriterier för godkänt</b>
(1) Det finns en text (eller bilder/film eller siffror eller annat stöd för beräkning) på webbplatsen som på något sätt generellt beskriver vad hemtjänsten kommer att kosta för den sökande (dock inte personligt anpassat till den specifika användaren). Informationen kan vara kortfattad, det finns inget krav på mängden text. (2) Det finns en <b>webbaserad "räknesnurra"</b> (tjänst som räknar fram det specifika priset utifrån den data som användaren fyller i
<b>Kriterier för icke godkänt</b>
(1) Det saknas helt någon form av information som beskriver vad hemtjänsten kommer att kosta för den sökande. (2) Det saknas en webbaserad "räknesnurra"
<b>Skala</b>
0 (text saknas helt), 1 (generell prisinformation finns), 2 (webbaserad räknesnurra finns)

<b>Krav på webbplatsen</b>
<i>Det finns information om de som <b>utför</b> hemtjänsten? (t ex antal anställda, språkmöjligheter, utbildning, kvalitetsarbete, organisationsform)</i>
<b>Kriterier för godkänt</b>
Det finns en text (eller bilder/film) på webbplatsen som på något sätt beskriver eller presenterar de som utför hemtjänsten. Texten kan vara kort, det finns inget krav på mängden text.
<b>Kriterier för icke godkänt</b>

Det saknas helt någon form av information om de som utför hemtjänsten. Att endast informera om organisationens namn och/eller kontaktinformation ger icke godkänt. <b>Information ska finnas för alla utförare</b>
<b>Skala</b>
Ja eller Nej

<b>Krav på webbplatsen</b>
<i>Det finns information om hur jag kan <b>välja</b> vem / vilka som utför av hemtjänsten?</i>
<b>Kriterier för godkänt</b>
Det finns en text (eller bilder/film) på webbplatsen som på något sätt beskriver hur jag kan välja vem/vilka som utför hemtjänsten. Texten kan vara kort, det finns inget krav på mängden text. Också godkänt om endast service kan väljas
<b>Kriterier för icke godkänt</b>
Det saknas helt någon form av information som beskriver hur jag kan välja vem/vilka som utför hemtjänsten. Att informera om att jag inte kan välja utförare ger icke godkänt.
<b>Skala</b>
Ja eller Nej

<b>Krav på webbplatsen</b>
<i>Det går att manuellt <b>jämföra</b> utförare utifrån olika parametrar? Det går att använda en "<b>jämförartjänst</b>"?</i>
<b>Kriterier för godkänt</b>
(1) Det finns en text (eller bilder/film) på webbplatsen som gör att du manuellt kan jämföra utförare (2) Det finns en webbaserad "jämförartjänst" . <b>OBS! Fungerande länk till Socialstyrelsens Äldreguiden är godkänt!</b>
<b>Kriterier för icke godkänt</b>

0 (det saknas möjligheter att jämföra utförare), 1 (det saknas information om olika utförare som manuellt går att jämföra), 2 (det saknas en webbaserad "jämför service"-tjänst där det går att jämföra utförare från olika parametrar)

**Skala**

0 (det saknas möjligheter att jämföra utförare), 1 (det finns information om olika utförare som manuellt går att jämföra, kan vara i text på webb eller i PDF), 2 (det finns en webbaserad "jämför service"-tjänst där det går att jämföra utförare från olika parametrar).

**Krav på webbplatsen**

*Det presenteras generell information kring **genomförandeplan** av utförandet?*

**Kriterier för godkänt**

Det finns en text (eller bilder/film) på webbplatsen som på något sätt generellt beskriver genomförandeplan(er). Texten kan vara kort, det finns inget krav på mängden text. (plan och planering också godkänt)

**Kriterier för icke godkänt**

Det saknas helt någon form av information som beskriver genomförandeplan(er). Om information endast finns skriven på utförare sidor räcker inte det.

**Skala**

Ja eller Nej

**Krav på webbplatsen**

*(1) Det presenteras generell information kring **kontinuitet**? Dvs kontinuitet kring genomförande (2) **Kommunens personalkontinuitet** presenteras*

**Kriterier för godkänt**

(1) Det finns generell information om personalkontinuitet. Informationen kan vara kortfattad, det finns inget krav på mängden text. (2) Kommunens personalkontinuitet presenteras, t ex siffror från KKIK (SKR) eller kommunens egna siffror
<b>Kriterier för icke godkänt</b>
0 (information saknas), 1 (generell information saknas), 2 (kommunens personalkontinuitet saknas)
<b>Skala</b>
0 (text saknas helt), 1 (generell information finns), 2 (kommunens personalkontinuitet presenteras)

<b>Krav på webbplatsen</b>
<i>Det finns information om hur kommunen arbetar med <b>kontaktmannaskap</b>? (kontaktperson, fast omsorgskontakt).</i>
<b>Kriterier för godkänt</b>
Det finns en text (eller bilder/film) på webbplatsen som på något sätt generellt beskriver <b>kontaktmannaskap</b> . (kontaktperson, fast omsorgskontakt). Texten kan vara kort, det finns inget krav på mängden text.
<b>Kriterier för icke godkänt</b>
Det saknas helt någon form av information som beskriver kontaktmannaskap. (kontaktperson, fast omsorgskontakt). Om information endast finns skriven på utförare sidor räcker inte det.
<b>Skala</b>
Ja eller Nej

<b>Krav på webbplatsen</b>
<i>Kommunen erbjuder och informerar om <b>förenklad biståndsbedömning</b> på sin webbplats? (förenklad bedömning)</i>
<b>Kriterier för godkänt</b>



<p>Det finns en text (eller bilder/film) på webbplatsen som på något sätt beskriver att kommunen erbjuder <b>förenklad biståndsbedömning</b>. (förenklad bedömning) Texten kan vara kort, det finns inget krav på mängden text. <b>Det kan gälla endast larm. Info kan även enbart framgå på ansökningsblanketter</b></p>
<p><b>Kriterier för icke godkänt</b></p>
<p>Det saknas helt någon form av information som beskriver att kommunen erbjuder förenklad biståndsbedömning. (förenklad bedömning)</p>
<p><b>Skala</b></p>
<p>Ja eller Nej</p>

<p><b>Krav på webbplatsen</b></p>
<p><i>Kommunen erbjuder och informerar om <b>flexibilitet</b> (för den äldre) inom ramen för <b>biståndsbeslutet</b>?</i></p>
<p><b>Kriterier för godkänt</b></p>
<p>Det finns en text (eller bilder/film) på webbplatsen som på något sätt beskriver att kommunen erbjuder <b>flexibilitet (för den äldre) inom ramen för biståndsbeslutet</b>. Texten kan vara kort, det finns inget krav på mängden text.</p>
<p><b>Kriterier för icke godkänt</b></p>
<p>Det saknas helt någon form av information som beskriver att kommunen erbjuder flexibilitet (för den äldre) inom ramen för biståndsbeslutet.</p>
<p><b>Skala</b></p>
<p>Ja eller Nej</p>

<p><b>Krav på webbplatsen</b></p>
<p><i>Kommunen erbjuder och informerar om <b>dagverksamhet</b> på sin webbplats?</i></p>
<p><b>Kriterier för godkänt</b></p>

Det finns en text (eller bilder/film) på webbplatsen som på något sätt beskriver att kommunen erbjuder <b>dagverksamhet</b> (för den äldre och som stöd för anhörig). Texten kan vara kort, det finns inget krav på mängden text.
<b>Kriterier för icke godkänt</b>
Det saknas helt någon form av information som beskriver att kommunen erbjuder dagverksamhet (för den äldre)
<b>Skala</b>
Ja eller Nej

<b>Krav på webbplatsen</b>
<i>Kommunen erbjuder och informerar om <b>Korttids- eller akutplatser eller växelvård</b> vid behov på sin webbplats?</i>
<b>Kriterier för godkänt</b>
Det finns en text (eller bilder/film) på webbplatsen som på något sätt beskriver att kommunen erbjuder <b>Korttids- eller akutplatser eller växelvård</b> (för den äldre och som stöd för anhörig). Texten kan vara kort, det finns inget krav på mängden text.
<b>Kriterier för icke godkänt</b>
Det saknas helt någon form av information som beskriver att kommunen erbjuder <b>Korttids- eller akutplatser eller växelvård</b> (för den äldre)
<b>Skala</b>
Ja eller Nej