



HEMTJÄNSTINDEX

Mäter kvaliteten i välfärden

Delindex 1 – Information

- Checklista och goda exempel för kommunernas
webbinformation om hemtjänst

Datum: 9 mars, 2023

**Basinformation på kommunens
webbplats som efterfrågas av seniorer
och anhöriga (inklusive goda exempel från
olika kommuner)**

- Ligger till grund för Delindex 1

Övergripande utgångspunkter

- Informationen ska vara tillgänglig på kommunens webbsidor som handlar om **äldreomsorg** eller **hemtjänst**, via text, siffror, filmer, bilder eller **fungerande länkar**
- Det väsentliga är att respektive kravställning uppfylls, inte mängden med information
- Man ska inte behöva logga in för att få fram någon information

Målet med kommunens webbinformation är att seniorer och närstående ska få en ökad kunskap om vad hemtjänst innebär, få en realistisk förväntansbild och få en bra process från första kontakt med kommunen till att utförandet av hemtjänsten är uppstartad och pågår.

Kontaktinformation

- Det finns **telefonnummer** till kommunen som jag kan ringa och ställa frågor kring hemtjänst?



- Det finns **mailadress** eller **kontaktformulär** till kommunen som jag kan maila och ställa frågor kring hemtjänst?



- Det finns information om vem (hur) du kontaktar om du är **missnöjd** med hemtjänsten?



- De äldre vet vart de ska vända sig om de vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten? (SoS nationella brukarundersökning)

Biståndsinformation

- (1) Det finns information om hur du gör för att *söka bistånd*? (2) Det finns även information om hur du gör för att söka *förändring av ett befintligt biståndsbeslut*?
- Det finns information om ungefär *hur lång tid* det *tar från ansökan till biståndsbeslut*?



Biståndsinformation

Goda exempel

förändring av ett befintligt biståndsbeslut?

Ansöka om stöd och hjälp

Behöver du hjälp och stöd i hemmet, är i behov av äldreboende (vård- och omsorgsboende) eller **behöver du förändra den hjälp du redan har?**

Kontakta omvårdnadsförvaltningens biståndshandläggare som du hittar under symbolen Kontakt ovanför bilden, eller skriv ut en ansökningsblankett.

Exempel från Falun

Rätt till bistånd

Om du vill ansöka om vård- och omsorgsinsatser skall du kontakta en biståndshandläggare. Du kan även kontakta en biståndshandläggare för att boka ett informationsbesök där ni pratar igenom din situation och du kan få mer information om insatserna. **Du ska även kontakta din biståndshandläggare om du vill förändra pågående vård- och omsorgsinsatser.** Du har rätt att ansöka om vad du vill enligt socialtjänstlagen. Du kan kontakta en biståndshandläggare via telefon eller genom att lämna in en skriftlig ansökan.

Exempel från Avesta

tid från ansökan till biståndsbeslut?

”Inom 14 dagar från att din ansökan inkommit, får du ett beslut.”
Exempel från Malung-Sälen

”Du får ett beslut inom fem arbetsdagar när du sökt om hemtjänst eller trygghetslarm, under förutsättning att allt underlag kommit in.

Exempel från Tanum

När får du besked?

Handläggningstiden brukar variera mellan 1-6 veckor beroende på vad du ansöker om. Stora utredningar där handläggaren behöver få in läkarintyg eller andra bedömningar kan ta längre tid.
Exempel från Varberg

Insatser och prisinformation

- Det finns information om vilka olika typer av *tjänster / insatser* som hemtjänsten kan utföra? (inklusive eventuella digitala tjänster)




- (1) Det finns generell information (ej personligt anpassad) om vad *hemtjänsten kostar*? (2) Det finns en *webbaserad "räknesnurra"* (tjänst som räknar fram det specifika priset utifrån den data användaren fyller i)



Webbaserad "räknesnurra"

Goda exempel

 Räkna ut din preliminära omvårdnadsavgift

Exempel från Gävle



Hemtjänst - preliminär beräkning av avgift

Exempel från Gotland



Varberg

Uträkning av avgift för äldreomsorgen i Varbergs kommun

Exempel från Varberg

 JÖNKÖPINGS
KOMMUN

Uträkning av avgift för äldre- och funktionshinderomsorg i Jönköpings kommun

Exempel från Jönköping

FALKÖPING
KOMMUNEN

Räkna ut avgiften för hemtjänst

Exempel från Falköping



Räkna ut preliminär avgift

Exempel från Stockholm

Kommuner med
"räknesnurra"

Upplands Väsby

Stockholm

Sigtuna

Jönköping

Värnamo

Eksjö

Tranås

Ljungby

Gotland

Kävlinge

Svedala

Varberg

Partille

Gullspång

Mellerud

Möndal

Trollhättan

Alingsås

Mariestad

Skövde

Falköping

Hallsberg

Degerfors

Kumla

Askersund

Gävle

Utförarinformation

- Det finns *information om de som utför hemtjänsten?* (t ex antal anställda, språkmöjligheter, utbildning, kvalitetsarbete, organisationsform)



- Det finns information om hur jag *kan välja vem / vilka som utför hemtjänsten?*



Gäller oavsett om kommunen har externa utförare eller enbart kommunal hemtjänst.

- (1) Det går att manuellt *jämföra utförare* utifrån olika parametrar?
(2) Det går att använda en "jämförartjänst"? (egen jämförartjänst eller länk till Socialstyrelsens Äldreguiden eller till Seniorval.se)



Kommuner med olika varianter av ”jämför utförare” (alternativt länkar till Äldreguiden eller Seniorval.se)

Goda exempel

Upplands Väsby

Vallentuna

Österåker

Värmdö

Huddinge

Haninge

Tyresö

Täby

Danderyd

Stockholm

Nacka

Sundbyberg

Lidingö

Sigtuna

Linköping

Gnosjö

Jönköping

Värnamo

Sävsjö

Växjö

Gotland

Karlskrona

Skurup

Tomelilla

Landskrona

Helsingborg

Varberg

Partille

Götene

Töreboda

Göteborg

Mölnadal

Borås

Mariestad

Skara

Skövde

Tidaholm

Kil

Forshaga

Årjäng

Karlstad

Falun

Ljusdal

Sundsvall

Kramfors

Östersund

Robertsfors

Genomförandeplan, personalkontinuitet och kontaktmannaskap

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



- (1) Det presenteras generell information kring *kontinuitet* av genomförandet? (2) Kommunens personalkontinuitet presenteras



- Det finns generell information om hur kommunen arbetar med *kontaktmannaskap*?



Genomförandeplan, personalkontinuitet och kontaktmannaskap

Goda exempel

Genomförandeplan

Genomförandeplanen - vår överenskommelse

Du och din kontaktman planerar hur insatserna ska genomföras och skriver detta i en genomförandeplan. Det är i genomförandeplanen som detaljerna kring när och hur du får din insats. I veckoschemat som hör till genomförandeplanen ska tiden fördelas så att du vet när hemtjänsten ska komma samt hur lång tid de har för varje besök.

Uppföljning av planen sker en gång per år.

Exempel från Jönköping

Lokala värdighetsgarantier för hemtjänst

Detta är våra löften till dig som har hemtjänst.

Kontaktman

Du får en kontaktman utsedd vid första personliga mötet med personal. Du har rätt att byta kontaktman.

Genomförandeplan

En individuell överenskommelse, en så kallad genomförandeplan, upprättas inom fjorton dagar efter att din hemtjänst startat. Du bjuds in till ett samtal där du har möjlighet att påverka hur, när och på vilket sätt du vill att de beslutade insatserna ska göras. Det ni kommer överens om skrivs in i planen.

I planen ska det också stå när ni tillsammans ska se över hur planen har följts, minst en gång per år. Om du tycker att planen behöver följas upp tidigare kan du begära det.

Kontinuitet

När genomförandeplanen upprättas har du en dialog med personalen om hur du ser på antalet personer som kommer hem till dig för att ge stöd. Det ni kommer fram till skrivs in i din genomförandeplan. Hemtjänsten planeras sedan utifrån dina omsorgsbehov.

Vi bär legitimation

All personal som kommer hem till dig bär alltid väl synlig fotolegitimation.

Exempel från Mölndal

Personalkontinuitet

<https://etjanster.danderyd.se/jamforHemtjanst>

<https://jamfor.nacka.se/7>

<https://www.boras.se/kommunochpolitik/kvalitetresultatochjamforelser/jamforserviceochresultat.4.fbb96af157ae295f704b836.html#/comparison/6/list>

Exempel från Danderyd, Nacka och Borås, som redovisar personalkontinuitet per utförare

Kontinuitet och trygghet

Kommunens målsättning är att du som har hemtjänst så långt det är möjligt ska få besök av samma personer från personalgruppen. Om du får hjälp flera gånger samma dygn kommer du att få träffa ett större antal personer. Trots detta garanterar kommunen att personalen arbetar på liknande sätt, med utgångspunkt ifrån den genomförandeplan som är upprättad tillsammans med dig.

För att du ska kunna känna trygghet i ditt hem kommer personalen att legitimera sig när de kommer till dig. Målsättningen är att personalen har den grundkompetens som krävs för att utföra insatserna i ditt hem.

Exempel från Eksjö

Kontaktmannaskap



Exempel från Töreboda, broschyr kring kontaktmannaskap

**Information på kommunens
webbplats som används för
delindex 2 och 4.**

Övriga indikatorer som vi hämtar från kommunens webbplats

Övergripande utgångspunkter

- Hemtjänstindex hämtar även in ett antal indikatorer från kommunens webbplats som rör biståndshandläggningen (delindex 2) och stöd/utveckling (delindex 4)
- För dessa indikatorer gäller att de behöver presenteras på kommunens webbplats för att de ska kunna användas i Hemtjänstindex

Biståndshandläggning (delindex 2)

Gäller hemtjänstinsatser. Avser inte larm.

- Kommunen erbjuder och informerar om **förenklad biståndsbedömning** på sin webbplats? (förenklad bedömning)



- Kommunen erbjuder och informerar om **flexibilitet** (för den äldre) inom ramen för biståndsbeslutet?



Flexibilitet (för den äldre) inom ramen för biståndsbeslutet

Goda exempel

Ökat inflytande för dig som har hemtjänst

Du har möjlighet att tillfälligt byta insatser efter behov och önskemål utifrån ditt biståndsbeslut. Till exempel kan du byta en promenad mot klädvård.

Exempel på vad du kan byta till dig

<ul style="list-style-type: none">Frosta av frysenPersonal följer med till bank- eller apotekCafébesökSocial samvaroRengöra hjälpmedel (exempelvis rollator)	<ul style="list-style-type: none">Lättare nagelvård (ej medicinsk, ej fötter)LäsningKlädvårdByta eller stryka gardinerPersonal följer med till frisörPromenader
--	--

Följande exempel kan du också byta, men de måste meddelas i förväg

<ul style="list-style-type: none">Enklare rensning av golvbrunnStörre inköpFölja med och storhandla (färdtjänst)Besök på bibliotekBakaHjälp med att ta ned något från höga skåp eller från vinden	<ul style="list-style-type: none">Byta glödlamporLaga matVårda kruk- och balkongväxterRengöra ugnenÖvriga inköp, till exempel klädinköp
--	---

Det finns begränsningar i vilka insatser du kan byta till dig. Du kan till exempel inte byta till dig mer städinsatser. Har du beviljats hjälp dagtid och vardagar kan du inte byta hjälpen till helger eller kvällar. Du kan inte heller använda din beviljade ledsagningstid till annat än ledsagning.

Vid frågor eller mer information kontakta din hemtjänstutvecklare eller din handläggare.

Exempel från Tyresö

Fri Tid

Fri Tid, som Västerviks kommun använder inom hemtjänsten, betyder att de personer som får stöd av hemtjänst inte har en beviljad tid. Istället får de stöd utifrån sitt individuella behov av tid varje dag.

I Västerviks kommun har vi fått stor uppmärksamhet nationellt för vårt arbete med Fri Tid inom hemtjänsten. Många kommuner kontaktar oss för att få mer information. Vi har därför samlat dokument om Fri Tid samt svar på vanliga frågor (FAQ) på denna sida.

Relaterade dokument

[Utredning om Fri Tid](#)

[Uppföljning av Fri Tid](#)

Svar på vanliga frågor (FAQ)

[FAQ](#)

Exempel från Västervik

Rambeslut - för ditt inflytande och din delaktighet

När du har ansökt om hjälp i hemmet får du ett så kallat rambeslut från oss. I rambeslutet beskriver biståndshandläggaren tydligt den hjälp som du har blivit beviljad utifrån de behov du har. Här anges även en sammanlagd tidsram.

För att du själv ska få inflytande är du sedan delaktig i planeringen kring hur och när din hjälp ska utföras. Rambeslut skapar en mer flexibel hemtjänst utifrån dina behov och dagsform.

Exempel från Jönköping

Stöd/Utveckling (delindex 4)

- Kommunen erbjuder och informerar om *dagverksamhet* (för seniorer med hemtjänst) på sin webbplats?



- Kommunen erbjuder och informerar om *Korttids- eller akutplatser eller växelvård* vid behov på sin webbplats?



SPF Seniorerna har fått stöd av Allmänna arvsfonden för att utveckla ett hemtjänstindex.

Läs mer på <https://hemtjanstindex.se/>