



## **Sammanfattande beskrivning av mätmodellen för Hemtjänstindex 2023**

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

Gösta Bucht, vetenskaplig ledare för Hemtjänstindex

Peter Söderman

2023-11-17.

# Hemtjänstindex 2023

## 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:

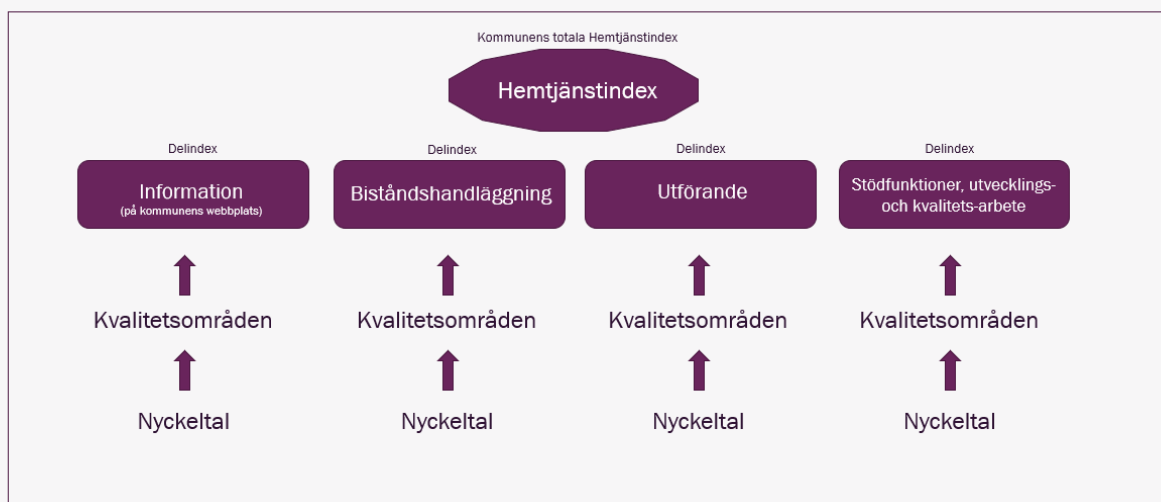
De datakällor som kommer att användas är följande:

- 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:

70 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

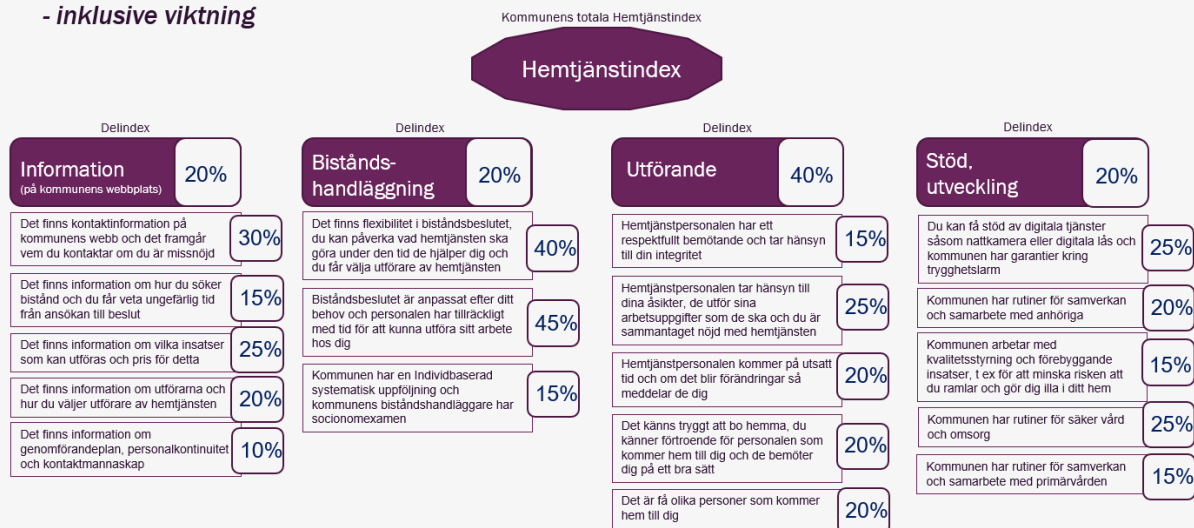


### 4. Hemtjänstindex – 2023

De olika kvalitetsområdena är fördelade i delindexen enligt nedan.

## Hemtjänstindex 2023

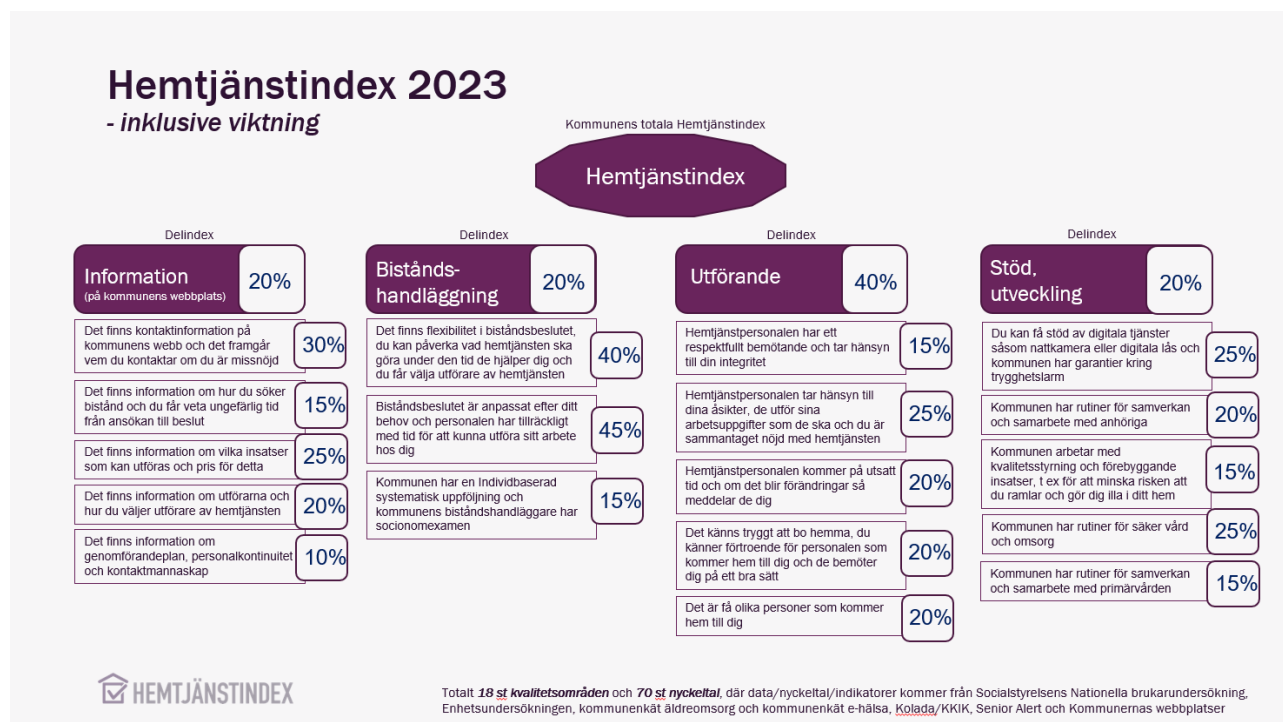
- inklusive viktning



Totalt 18 st kvalitetsområden och 70 st nyckeltal, där data/nyckeltal/indikatorer kommer från Socialstyrelsens Nationella brukarundersökning, Enhetsundersökningen, kommunenkät äldreomsorg och kommunenkät e-hälsa, Kolada/KIKI, Senior Alert och Kommunernas webbplatser

## 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 – 2023

De olika kvalitetsområdena är fördelade i delindexen enligt nedan.

### Information - via kommunens webbplats

De äldre och anhörigas behov.	Datakälla
<b>Det finns många och flexibla möjligheter för kontakt med kommunen och det finns information kring vem du kontaktar om du är missnöjd</b>	
Det finns <b>telefonnummer</b> till kommunen som jag kan ringa och ställa frågor kring hemtjänst?	Kommunens webbplats
Det finns <b>mailadress</b> eller <b>kontaktformulär</b> till kommunen som jag kan maila och ställa frågor kring hemtjänst?	Kommunens webbplats
Det finns information kring vem du <b>kontaktar</b> om du är <b>missnöjd</b> med hemtjänsten?	Kommunens webbplats
<b>Vet du vart du ska vända dig</b> om du vill framföra <b>synpunkter</b> eller <b>klagomål</b> 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 <b>bistånd</b> ? Det finns även information om hur du gör för att söka <b>förändring av ett befintligt biståndsbeslut</b> ?	Kommunens webbplats
Det står på kommunens webb ungefär <b>hur lång tid</b> 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 <b>tjänster</b> 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 <b>kosta</b> ? Det finns även en webbaserad " <b>räknesnurra</b> " (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	
<b>Utförarna</b> av hemtjänsten presenteras på webben? (t ex antal anställda, språkmöjligheter, utbildning, kvalitetsarbete, organisationsform)	Kommunens webbplats
Det står på kommunens webb hur jag kan <b>välja vem / vilka som utför</b> av hemtjänsten?	Kommunens webbplats
Det går att <b>jämföra</b> utförare utifrån olika parametrar? Det går även att använda en " <b>jämförar-tjänst</b> "?	Kommunens webbplats

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

5 st kvalitetsområden

14 st nyckeltal/datapunkter/indikatorer

## Biståndshandläggning

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

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

<b>Kommunen använder en systematik i biståndsprocessen och uppföljningen och kommunens handläggare har socionomexamen</b>	
Genomfört individbaserad systematisk <b>uppföljning av målgruppens behov</b> (justerad jämfört med 2022)	SoS Öppna jämförelser
Genomfört individbaserad systematisk <b>uppföljning av verksamhetens stöd och/eller insatser till enskilda</b> (justerad jämfört med 2022)	SoS Öppna jämförelser
Genomfört individbaserad systematisk <b>uppföljning av stöd och insatser resultat för de enskilda</b> (justerad jämfört med 2022)	SoS Öppna jämförelser
<b>Handläggare</b> (inom området äldreomsorg) har <b>socionomexamen</b>	SoS Öppna jämförelser

Not: Socialstyrelsen har i årets kommunenkät 2023 tagit bort de tre frågorna som presenteras nedan och ersatt dessa med de tre nya frågor som presenteras i matrisen ovan. Frågorna handlar fortfarande om systematik i biståndsprocessen, men har i år endast fokus på systematisk uppföljning. Detta leder till att detta kvalitetsområde och delindex inte till 100% kan jämföras med resultat 2022. På övergripande nivå (kommunens Hemtjänstindex) har detta endast en mycket liten påverkan på resultatet.

### Indikatorer 2022:

- **IBIC** (Individens behov i centrum) används vid alla **utredningar** för personer i ordinärt boende
- **IBIC** (Individens behov i centrum) används vid alla **uppföljningar** för personer i ordinärt boende
- Resultat från **systematisk uppföljning** används till verksamhetsutveckling i ordinärt boende

## 3 st kvalitetsområden

## 9 st nyckeltal/datapunkter/indikatorer

## Utförandet av hemtjänsten

De äldre och anhörigas behov.	Datakälla
<b>Personalen har ett respektfullt bemötande och personalen tar hänsyn till din integritet</b>	
...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

<b>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</b>	
Personalen brukar ta <b>hänsyn till dina åsikter</b> och önskemål om hur hjälpen skall utföras?	SoS nationella brukarundersökning
Du brukar kunna <b>påverka vid vilka tider</b> personalen kommer?	SoS nationella brukarundersökning
Personalen <b>utför sina arbetsuppgifter</b> ?	SoS nationella brukarundersökning
Du är <b>sammantaget nöjd</b> med den hemtjänst du har?	SoS nationella brukarundersökning

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

Det är lätt att <b>få kontakt</b> 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 <b>tryggt</b> att bo hemma med stöd från hemtjänsten?	SoS nationella brukarundersökning
Du känner <b>förtroende för personalen</b> som kommer hem till dig?	SoS nationella brukarundersökning
Personalen brukar <b>bemöta</b> 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 <b>Personalkontinuitet</b> ?	KKIK (Kolada)
Kommunens resultat avseende <b>Personalkontinuitet</b> under 14 dagar	KKIK (Kolada)

**5 st kvalitetsområden**

**21 st nyckeltal/datapunkter/indikatorer**



## Kommunens stödfunktioner, utvecklings- och kvalitetsarbete

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

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

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

<b>Kvalitetsregister</b> 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	
<p>Andel enheter som har <b>rutin</b> för hur de ska agera när de <b>upptäcker avvikelser</b> som t ex när den äldre:</p> <p><b>-inte öppnar dörren/svarar på ringsignal</b></p> <p>-plötsligt uppvisar ett <b>försämrat allmäntillstånd</b></p> <p>-är <b>undernärd</b> eller felnärd</p> <p>-misstanke/upptäckt av att ha utsatts för <b>våld eller övergrepp</b> av en anhörig/närstående</p> <p>- misstanke/upptäckt av att den enskilde är <b>beroende av/missbrukar läkemedel eller alkohol</b></p>	SoS enhetsundersökningen

Not: Socialstyrelsen har i årets enhetsundersökning 2023 tagit bort frågan som presenteras nedan. Detta leder till att detta kvalitetsområde inte till 100% kan jämföras med resultat 2022. På övergripande nivå (kommunens delindex 4 och Hemtjänstindex) har detta endast en mycket liten påverkan på resultatet.

Indikatorer 2022:

- Andel personer med en namngiven **kontaktman/kontaktperson** som rör den enskildes personliga omvårdnad och service

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

**5 st kvalitetsområden**

**26 st nyckeltal/datapunkter/indikatorer**

**Totalt**

**18 st kvalitetsområden**

**70 st nyckeltal/datapunkter/indikatorer**