



Hemtjänstindex 2023

Nyckeltal/Indikatorer, datakällor, gruppering till kvalitetsområden, viktningar, delindex och specificering av vilken data som används för indexberäkning

Gösta Bucht

Peter Söderman

2023-11-17

Hemtjänstindex 2023 – inklusive viktning

Vad Hemtjänstindex mäter

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:

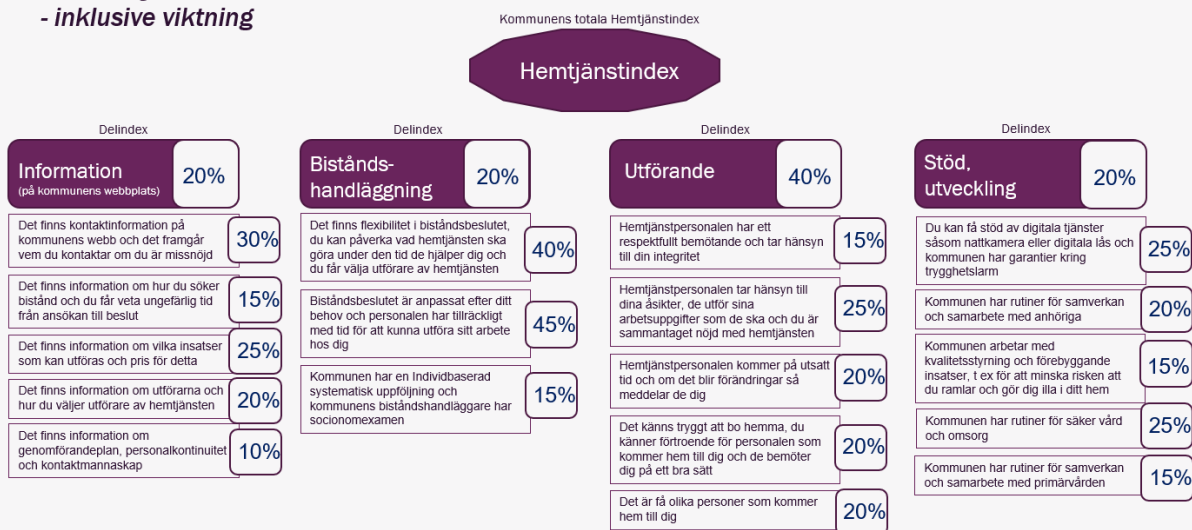
- Informationen till den äldre, dennes delaktighet och möjlighet att påverka
- tillgänglighet och kontinuitet
- respektfullt bemötande, integritet och jämlikhet
- trygghet, gemenskap och meningsfullhet
- förebyggande, rehabiliterande och hälsofrämjande insatser
- omvårdnad i hemmet
- samarbete och samverkan med externa aktörer

Insatserna ska bygga på evidens och beprövad erfarenhet och ska följa de krav som finns i lagar, föreskrifter och avtal. Insatserna ska utföras av personal med relevant utbildning, med stöd av tekniska och digitala lösningar.



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**/KKIK, Senior Alert och Kommunernas webbplatser

Delindex 1 – Information via kommunens webbplats (20%)

Kvalitetsområde 1:1 Viktning 30%			
Det finns många och flexibla möjligheter för kontakt med kommunen och det finns information kring vem du kontaktar om du är missnöjd			
Nyckeltal/Datapunkt	Datakälla	Skala	Data som används vid beräkning av index
Det finns telefonnummer till kommunen som jag kan ringa och ställa frågor kring hemtjänst?	Kommunens webbplats	Ja/Nej	Ja/Nej
Det finns mailadress eller kontaktformulär till kommunen som jag kan maila och ställa frågor kring hemtjänst?	Kommunens webbplats	Ja/Nej	Ja/Nej
Det finns information kring vem du kontaktar om du är missnöjd med hemtjänsten?	Kommunens webbplats	Ja/Nej	Ja/Nej
Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?	SoS nationella brukarundersökning	Ja Delvis Nej	% Ja

Kvalitetsområde 1:2: Viktning 15%			
Det finns information om hur biståndsprocessen ser ut och du får veta ungefärlig tid från ansökan till beslut			
Nyckeltal/Datapunkt	Datakälla	Skala	Data som används vid beräkning av index
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	0,1,2	0,1,2
Det står på kommunens webb ungefär hur lång tid det tar från ansökan till beslut?	Kommunens webbplats	Ja/Nej	Ja/Nej

Kvalitetsområde 1:3: Viktning 25%

Det finns information om kommunens olika insatser inom hemtjänsten och kostnader presenteras

Nyckeltal/Datapunkt	Datakälla	Skala	Data som används vid beräkning av index
Kommunen skriver vilka olika typer av tjänster som hemtjänsten kan utföra? (inklusive trygghetslarm, digitala lås, nattkamera och andra eventuella digitala tjänster)	Kommunens webbplats	Ja Nej	Ja Nej
Det finns generell information (ej personligt anpassad) om vad hemtjänsten kostar ? Det finns en webbaserad " räknesnurra " (tjänst som räknar fram det specifika priset utifrån den data användaren fyller i)	Kommunens webbplats	0,1,2	0,1,2

Kvalitetsområde 1:4: Viktning 20%

Kommunens utförare av hemtjänst presenteras och det finns information om hur jag kan jämföra och välja utförare av hemtjänsten

Nyckeltal/Datapunkt	Datakälla	Skala	Data som används vid beräkning av index
Utförarna av hemtjänsten presenteras på webben? (t ex antal anställda, språkmöjligheter, utbildning, kvalitetsarbete, organisationsform)	Kommunens webbplats	Ja Nej	Ja Nej
Det står på kommunens webb hur jag kan välja utförare av hemtjänsten?	Kommunens webbplats	Ja Nej	Ja Nej
Det går att jämföra utförare utifrån olika parametrar? Det går även att använda en " jämförartjänst "?	Kommunens webbplats	0,1,2	0,1,2

Kvalitetsområde 1:5: Viktning 10%

Det finns information om genomförandeplan, personalkontinuitet i utförandet av insatser och kontaktmannaskap

Nyckeltal/Datapunkt	Datakälla	Skala	Data som används vid beräkning av index
Det presenteras information kring genomförandeplan ?	Kommunens webbplats	Ja Nej	Ja Nej
Det presenteras generell information kring kontinuitet ? Dvs kontinuitet kring genomförande. Kommunens personalkontinuitet presenteras	Kommunens webbplats	0,1,2	0,1,2
Det finns information kring hur kommunen arbetar med kontaktmannaskap ?	Kommunens webbplats	Ja Nej	Ja Nej

Delindex 2 – Biståndshandläggning (20%)

Kvalitetsområde 2:1: Viktning 40%

Det finns flexibilitet i biståndsbeslutet, för den äldre, och du fick du välja utförare av hemtjänsten

Nyckeltal/Datapunkt	Datakälla	Skala	Data som används vid beräkning av index
Kommunen erbjuder och informerar om förenklad biståndsbedömning på sin webbplats?	Kommunens webbplats	Ja Nej	Ja Nej
Kommunen erbjuder och informerar om flexibilitet (för den äldre) inom ramen för biståndsbeslutet ?	Kommunens webbplats	Ja Nej	Ja Nej
Fick du välja utförare av hemtjänsten ?	SoS nationella brukarundersökning	Ja Delvis Nej	% Ja

Kvalitetsområde 2:2: Viktning 45%

Biståndsbeslutet är anpassat efter mina behov och personalen har tillräckligt med tid

Nyckeltal/Datapunkt	Datakälla	Skala	Data som används vid beräkning av index
Handläggarens beslut är anpassat efter dina behov?	SoS nationella brukarundersökning	Ja Delvis Nej	% Ja
Personalen har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?	SoS nationella brukarundersökning	Ja, alltid/Oftast Ibland Sällan/ Nej, aldrig	% Ja, alltid/Oftast

Kvalitetsområde 2:3: Viktning 15%

Kommunen använder en systematik i biståndsprocessen och uppföljningen och kommunens handläggare har socionomexamen

Nyckeltal/Datapunkt	Datakälla	Skala	Data som används vid beräkning av index
Genomfört individbaserad systematisk uppföljning av målgruppens behov (justerad jämfört med 2022)	SoS kommunenkät/ Öppna jämförelser	Ja Nej	Ja Nej
Genomfört individbaserad systematisk uppföljning av verksamhetens stöd och/eller insatser till enskilda (justerad jämfört med 2022)	SoS kommunenkät/ Öppna jämförelser	Ja Nej	Ja Nej
Genomfört individbaserad systematisk uppföljning av stöd och insatsers resultat för de enskilda (justerad jämfört med 2022)	SoS kommunenkät/ Öppna jämförelser	Ja Nej	Ja Nej
Handläggare (inom området äldreomsorg) har socionomexamen	SoS kommunenkät/ Öppna jämförelser	0-100%	Andel %

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

Delindex 3 – Utförandet av hemtjänsten (40%)

Kvalitetsområde 3:1: Viktning 15%			
Personalen har ett respektfullt bemötande och personalen tar hänsyn till din integritet			
Not: Frågorna i nationella brukarundersökningen är "omvända" i detta kvalitetsområde. Bäst resultat är ett högt värde på "Stämmer inte"			
Nyckeltal/Datapunkt	Datakälla	Skala	Data som används vid beräkning av index
...Har under det senaste året upplevt att personalen kommenterat dig, dina saker eller ditt hem negativt	SoS nationella brukarundersökning	Stämmer Stämmer inte	% Stämmer inte
...Har under det senaste året upplevt att personalen behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester	SoS nationella brukarundersökning	Stämmer Stämmer inte	% Stämmer inte
...Har under det senaste året upplevt att personalen talat förminskande till dig t.ex. som om du vore ett barn	SoS nationella brukarundersökning	Stämmer Stämmer inte	% Stämmer inte
...Har under det senaste året upplevt att personalen visat avsmak i samband med omvårdnad	SoS nationella brukarundersökning	Stämmer Stämmer inte	% Stämmer inte
På annat sätt agerat olämpligt	SoS nationella brukarundersökning	Stämmer Stämmer inte	% Stämmer inte
...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	Stämmer Stämmer inte	% Stämmer inte
...Har under det senaste året upplevt att personalen nonchalerat dina önskemål i samband med den hjälp du får	SoS nationella brukarundersökning	Stämmer Stämmer inte	% Stämmer inte
...Har under det senaste året upplevt att personalen inte visat respekt vid t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning	SoS nationella brukarundersökning	Stämmer Stämmer inte	% Stämmer inte

...Har under det senaste året upplevt att personalen har varit hårdhänt i samband med t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning	SoS nationella brukarundersökning	Stämmer Stämmer inte	% Stämmer inte
--	-----------------------------------	-------------------------	----------------

Kvalitetsområde 3:2: Viktning 25%

Personalen är lyhörd och tar hänsyn till dina åsikter om hur hjälpen ska utföras, vilka tider personalen ska komma och personalen utför sina arbetsuppgifter och du är sammantaget nöjd med den hemtjänst du har

Nyckeltal/Datapunkt	Datakälla	Skala	Data som används vid beräkning av index
Personalen brukar ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras?	SoS nationella brukarundersökning	Ja, alltid Oftast Ibland Sällan Nej, aldrig	% Ja, alltid, Oftast
Du brukar kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?	SoS nationella brukarundersökning	Ja, alltid Oftast Ibland Sällan Nej, aldrig	% Ja, alltid, Oftast
Personalen utför sina arbetsuppgifter ?	SoS nationella brukarundersökning	Mycket bra Ganska bra Varken bra eller dåligt Ganska dåligt Mycket dåligt	% Mycket bra, Ganska bra
Du är sammantaget nöjd med den hemtjänst du har?	SoS nationella brukarundersökning	Mycket nöjd Ganska nöjd Varken nöjd eller missnöjd Ganska missnöjd Mycket missnöjd	% Mycket nöjd, Ganska nöjd

Kvalitetsområde 3:3: Viktning 20%

Personalen brukar komma på avtalad tid och de brukar meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar och det är lätt att få kontakt med personalen

Nyckeltal/Datapunkt	Datakälla	Skala	Data som används vid beräkning av index
Personalen brukar komma på avtalad tid ?	SoS nationella brukarundersökning	Ja, alltid Oftast Ibland Sällan Nej, aldrig	% Ja, alltid, Oftast
Personalen brukar meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar ?	SoS nationella brukarundersökning	Ja, alltid Oftast Ibland Sällan Nej, aldrig	% Ja, alltid, Oftast
Det är lätt att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov?	SoS nationella brukarundersökning	Mycket lätt Ganska lätt Varken lätt eller svårt Ganska svårt Mycket svårt	% Mycket lätt, Ganska lätt

Kvalitetsområde 3:4: Viktning 20%

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

Nyckeltal/Datapunkt	Datakälla	Skala	Data som används vid beräkning av index
Det känns tryggt att bo hemma med stöd från hemtjänsten?	SoS nationella brukarundersökning	Mycket tryggt Ganska tryggt Varken tryggt eller otryggt Ganska otryggt Mycket otryggt	% Mycket tryggt, Ganska tryggt
Du känner förtroende för personalen som kommer hem till dig?	SoS nationella brukarundersökning	Ja, för alla i personalen	% Ja, för alla i personalen, Ja, för

		Ja, för flertalet i personalen Ja, för några i personalen Nej, inte för någon i personalen	flertalet i personalen
Personalen brukar bemöta dig på ett bra sätt?	SoS nationella brukarundersökning	Ja, alltid/ Oftast Ibland Sällan/ Nej, aldrig	% Ja, alltid/ Oftast

Kvalitetsområde 3:5: Viktning 20%

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

Nyckeltal/Datapunkt	Datakälla	Skala	Data som används vid beräkning av index
Deltar kommunen i mätningen av Personalkontinuitet under 14 dagar	KKIK (Kolada)	Ja Nej	Ja Nej
Personalkontinuitet under 14 dagar	KKIK (Kolada)	0 och uppåt, eller inget resultat	Aktuellt värde

Delindex 4 – Kommunens stödfunktioner, utvecklings- och kvalitetsarbete (20%)

Kvalitetsområde 4:1: Viktning 25%

Kommunen erbjuder digitala lösningar som ska göra hemtjänsten smidigare och kommunen har garantier kring trygghetslarm

Nyckeltal/Datapunkt	Datakälla	Skala	Data som används vid beräkning av index
Kommunen erbjuder Digitala läs till enskildas bostäder?	SoS enkät e-hälsa	1=Förekommer inte 2=Pilot- eller testverksamhet 3=Införd	Införd
Kommunen erbjuder Nattillsyn med digital teknik?	SoS enkät e-hälsa	1=Förekommer inte 2=Pilot- eller testverksamhet	Införd

		3=Införd	
Kommunen erbjuder Tillsyn dagtid med digital teknik?	SoS enkät e-hälsa	1=Förekommer inte 2=Pilot- eller testverksamhet 3=Införd	Införd
Kommunen erbjuder GPS-larm (positioneringslarm)?	SoS enkät e-hälsa	1=Förekommer inte 2=Pilot- eller testverksamhet 3=Införd	Införd
Kommunen erbjuder Brandlarm kopplat till trygghetslarmet?	SoS enkät e-hälsa	1=Förekommer inte 2=Pilot- eller testverksamhet 3=Införd	Införd
Kommunen erbjuder stöd för digitala inköp?	SoS enkät e-hälsa	1=Förekommer inte 2=Pilot- eller testverksamhet 3=Införd	Införd
Kommunen erbjuder Passivt larm/sensor (t. ex dörrlarm, fallarm, rörelselarm m.m.)	SoS enkät e-hälsa	1=Förekommer inte 2=Pilot- eller testverksamhet 3=Införd	Införd
Kommunen erbjuder Digitalt stöd för fysisk träning eller aktivering	SoS enkät e-hälsa	1=Förekommer inte 2=Pilot- eller testverksamhet 3=Införd	Införd
Kommunen erbjuder Digitalt stöd för, eller träning i, dagliga aktiviteter (ex. påminnelser)	SoS enkät e-hälsa	1=Förekommer inte 2=Pilot- eller testverksamhet 3=Införd	Införd
Kommunen erbjuder Digital kommunikation mellan enskilda och personal eller närstående	SoS enkät e-hälsa	1=Förekommer inte 2=Pilot- eller testverksamhet 3=Införd	Införd
Kommunen erbjuder Samordnad individuell planering (SIP) med stöd av video inför utskrivning från slutenvård	SoS enkät e-hälsa	1=Förekommer inte 2=Pilot- eller testverksamhet 3=Införd	Införd

Kommunen erbjuder Samordnad individuell planering (SIP) vid andra tillfällen	SoS enkät e-hälsa	1=Förekommer inte 2=Pilot- eller testverksamhet 3=Införd	Införd
Kommunen garanterar kontakt inom viss tid efter larm	SoS kommunenkät/ Öppna jämförelser	Inom 1 min Inom 3 min Mer än 3 min Nej	Inom 1 min Inom 3 min Mer än 3 min Nej
Kommunen garanterar besök inom viss tid efter larm	SoS kommunenkät/ Öppna jämförelser	Inom 20 min Inom 30 min Inom 45 min Inom 60 min Mer än 60 min Nej	Inom 20 min Inom 30 min Inom 45 min Inom 60 min Mer än 60 min Nej

Kvalitetsområde 4:2: Viktning 20%

Kommunen erbjuder tjänster som stödjer anhöriga/närstående och kommunen har rutiner för samverkan och samarbete med anhöriga

Nyckeltal/Datapunkt	Datakälla	Skala	Data som används vid beräkning av index
Kommunen presenterar information kring Dagverksamhet på sin webbplats?	Kommunens webbplats	Ja Nej	Ja Nej
Kommunen presenterar information kring Korttids- eller akutplatser på sin webbplats?	Kommunens webbplats	Ja Nej	Ja Nej
...Andel enheter som har rutin för hur personalen samverkar och samarbetar med anhöriga till personer som får insatser vid enheten	SoS enhetsundersökningen	0-100	Andel %

Kvalitetsområde 4:3: Viktning 15%

Kommunen arbetar med kvalitetsstyrning och förebyggande insatser mha kvalitetsregister

Nyckeltal/Datapunkt	Datakälla	Skala	Data som används vid beräkning av index
Det finns en aktuell genomförandeplan för alla äldre?	SoS enhetsundersökningen	0-100	Andel %
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	Ja Nej	Ja Nej

Kvalitetsområde 4:4: Viktning 25%

Kommunen har rutiner för säker vård och omsorg

Nyckeltal/Datapunkt	Datakälla	Skala	Data som används vid beräkning av index
Andel enheter som har rutin för hur de ska agera vid avvikelser när den äldre inte öppnar dörren/svarar på ringsignal	SoS enhetsundersökningen	0-100	Andel %
Andel enheter som har rutin för hur de ska agera vid avvikelser när den äldre plötsligt uppvisar ett försämrat allmäntillstånd	SoS enhetsundersökningen	0-100	Andel %
Andel enheter som har rutin för hur de ska agera vid avvikelser när den äldre är undernärd eller felnärd	SoS enhetsundersökningen	0-100	Andel %
Andel enheter som har rutin för hur de ska agera vid misstanke/upptäckt av att ha utsatts för våld eller övergrepp av en anhörig/närstående	SoS enhetsundersökningen	0-100	Andel %
Andel enheter som har rutin för hur de ska agera vid misstanke/upptäckt av att den enskilde är beroende av/missbrukar läkemedel	SoS enhetsundersökningen	0-100	Andel %
Andel enheter som har rutin för hur de ska agera vid misstanke/upptäckt av att den	SoS enhetsundersökningen	0-100	Andel %

enskilde är beroende av/missbrukar alkohol/droger			
--	--	--	--

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

Kvalitetsområde 4:5: Viktning 15%			
Kommunen har rutiner för kommunal sjukvård och kontakter med primärvård			
Nyckeltal/Datapunkt	Datakälla	Skala	Data som används vid beräkning av index
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	SoS enhetsundersökningen	0-100	Andel %
Andel enheter som har rutin för hur personalen samverkar och samarbetar med/kring kontakter med hälso- och sjukvårdspersonal på vård- eller hälsocentral ska gå till avseende primärvård	SoS enhetsundersökningen	0-100	Andel %

Principer då data saknas:

- Om data saknas på grund av att en kommun har valt att inte delta i en av de nationella undersökningarna, sätt värdet till 0 för de indikatorer där data saknas. Resultatet påverkas alltså negativt av detta.
- Om data saknas och kommunen inte kan påverka detta, påverkas inte resultatet negativt.