



HEMTJÄNSTINDEX

Mäter kvaliteten i välfärden

Information på webben

- Checklista och goda exempel för kommunernas
webbinformation om hemtjänst

Datum: 25 september, 2024

**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

- Det finns information om hur du gör för att *söka bistånd*?



- Det finns 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?

”Om du efter beslut får ett ändrat behov behöver du meddela oss. Du kan vid långvariga förändringar behöva få ett nytt beslut. Har du önskemål om ändrad tid för insats eller någon annan tillfällig förändring gör vi vårt yttersta för att tillgodose ditt önskemål”

Exempel från Hultsfred

”Du kan när som helst göra en ny ansökan om dina behov förändras. Du kan göra en ny ansökan om bistånd via vår e-tjänst eller genom att skicka in en skriftlig blankett. Du kan även ringa direkt till din biståndshandläggare om du vill förändra ditt nuvarande stöd”

Exempel från Hallstammar

”Tag kontakt med biståndshandläggare om dina behov ändras”

Exempel från Arjeplog

Tid från ansökan till biståndsbeslut?

”Handläggningstid för ansökan om hjälp i hemmet varierar beroende på typ av insats, men vanligtvis har du ett beslut inom tre veckor”

Exempel från Orust

”Du får ett skriftligt beslut senast fyra veckor efter det att du ansökt. Utredningstiden kan bli längre på grund av att information som behövs för att slutföra utredningen saknas”

Exempel från Helsingborg

”Handläggningstid för ärenden inom socialtjänstlagen (SoL) kan variera på mellan 1-5 veckor, under förutsättning att korrekt underlag har lämnats till biståndshandläggaren. Ärenden som kräver mindre utredning kan vara klara på ett par dagar, exempelvis trygghetslarm. Ärenden som gäller omfattande hjälp i hemmet eller särskilt boende kan ta längre tid”

Exempel från Skara

Insatser och prisinformation

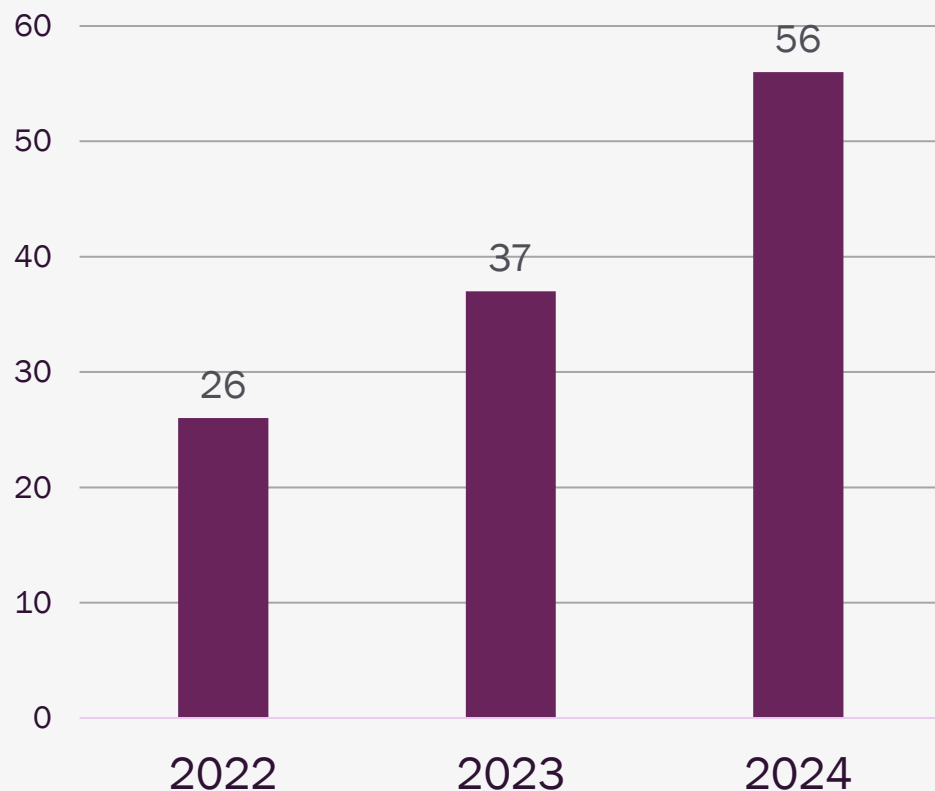
- Det finns information om vilka olika typer av *tjänster / insatser* som hemtjänsten kan utföra? (inklusive eventuella digitala tjänster)
- Det finns generell information (ej personligt anpassad) om vad *hemtjänsten kostar?*
- Det finns en *webbaserad "räknesnurra"* (tjänst som räknar fram det specifika priset utifrån den data användaren fyller i)



Webbaserad "räknesnurra"

Goda exempel

Antal kommuner med "räknesnurra" – för preliminär beräkning av avgiften



Kommuner med "räknesnurra" – för preliminär beräkning av avgiften

Alingsås	Härnösand	Sala	Tranemo
Eksjö	Härryda	Sandviken	Tranås
Fagersta	Jönköping	Sigtuna	Trollhättan
Falköping	Kristianstad	Skövde	Trosa
Gotland	Kristinehamn	Smedjebacken	Ulricehamn
Gullspång	Kävlinge	Solna	Upplands Väsby
Gävle	Lerum	Stenungsund	Uppsala
Göteborg	Ljungby	Stockholm	Vallentuna
Habo	Mellerud	Strömstad	Varberg
Halmstad	Mölnadal	Sundsvall	Värnamo
Hammarö	Norrköping	Svedala	Växjö
Hedemora	Norrtälje	Söderhamn	Älvkarleby
Helsingborg	Olofström	Sölvesborg	Örnsköldsvik
Huddinge	Partille	Tjörn	Östhammar

Webbaserad "räknesnurra"

Goda exempel

Vad kostar hemtjänst?

Här kan du räkna ut ungefär hur mycket din avgift blir. En avgiftshandläggare räknar sedan ut exakt vilken avgift du ska betala.

Observera att beräkningen är preliminär och utgår från de uppgifter du fyller i. Det är alltid avgiftshandläggarnas beräkningar som avgör vilken den slutgiltiga avgiften blir.

I avgiften för hemtjänst ingår till exempel hjälp med måltider, personlig hygien, tvätt, städ och inköp. Avgiften är densamma oavsett vilken utförare som utför din hemtjänst.

Hur gammal är du?

Yngre än 65 år

65 år eller äldre

Vilket är ditt civilstånd?

Ensamstående

Sambo

Gift / registrerat partnerskap

Hur bor du idag?

Hyresrätt

Bostadsrätt

Egen fastighet

Exempel från Göteborg

Räkna ut avgift för hemtjänst

Beräkningen är preliminär. Om du har hemmaboende barn under 19 år stämmer inte uträkningen, kontakta då omsorgsdebiteringen för att få hjälp att räkna ut din avgift.

En avgiftshandläggare räknar ut din slutliga avgift efter att du har lämnat in en inkomstblankett.

Hur gammal är du?

Jag är 65 år eller äldre

Jag är under 65 år

Föregående steg

Nästa steg

Exempel från Östhammar

Uträkning

Uträkning av preliminär avgift för din äldreomsorg

Använd vår räknare för att själv beräkna din preliminära avgift för hemtjänst och äldreomsorg.



Uppgifter markerade med en röd stjärna (*) måste anges för att du skall kunna gå vidare till nästa steg

Vilket är ditt civilstånd? *

- Ensamstående
 Sambo
 Gift

Fortsätt

Exempel från Norrtälje

Räkna ut uppskattad omsorgsavgift för hemtjänst

Om beräkningstjänsten

Med den här förenklade beräkningshjälpen kan du själv räkna ut en uppskattad omsorgsavgift. Kom ihåg att detta inte är ett slutgiltigt beslut. För att få ett slutgiltigt beslut använder du [Beräkna av omsorgsavgift - undelag](#).

[Läs mer om avgifter för stöd i hemmet](#)

Kontakt

Kontaktcenter
kontaktcenter@ornskoldsvik.se
0660 - 880 00 (konval 1)

Personuppgiftsansvarig

Vår ansvaranden
valfar@ornskoldsvik.se

Följande behövs för e-tjänsten

Uppgift om din/er nettoinkomst per år

Uppgift om boendekostnad per månad

Beräkna avgift

Du kommer att gå igenom följande steg:

- 1 Inkomster och boendekostnad 2 Preliminär omsorgsavgift för hemtjänst

Exempel från Örnsköldsvik

Räkna ut din preliminära avgift för omvårdnadsinsatser

Starta e-tjänsten

Den som får stöd genom hemtjänst betalar en avgift för det. Avgiften beror på många olika saker, till exempel din ålder, din inkomst, din bostadsituation och om du är gift/sambo eller ensamstående. Socialförvaltningen räknar ut avgiften utifrån din redovisning av inkomster och boendekostnader.

Om Ingen inkomstredovisning lämnas in tar inte socialförvaltningen hänsyn till dina ekonomiska förhållanden, utan utgår bara från vilket stöd du får. Avgiften för hemtjänst blir som mest 2575 kr/månad (år 2024).

Du kan använda den här e-tjänsten för att göra en preliminär beräkning av din betalningsförmåga (även kallat avgiftsrymme). Ha gärna uppgifter om inkomst, bostadstillägg och bostadskostnader redo. Observera att beräkningen är en uppskattning och utgår från de uppgifter du fyller i. Det är alltid socialförvaltningens egna beräkningar som avgör vilken den slutgiltiga avgiften blir.

[Läs mer om avgifter på habokommun.se](#)

Du kommer att gå igenom följande steg:

- 1 Ålder 2 Civilstånd 3 Inkomst 4 Boendekostnad 5 Preliminär avgift 6 Förhandsgranska

Exempel från Habo

Utförarinformation

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



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



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

- Det går att manuellt *jämföra utförare* utifrån olika parametrar?



- Det går att använda en "jämförartjänst"? (egen jämförartjänst eller länk till Socialstyrelsens Äldreguiden eller till Seniorval.se)

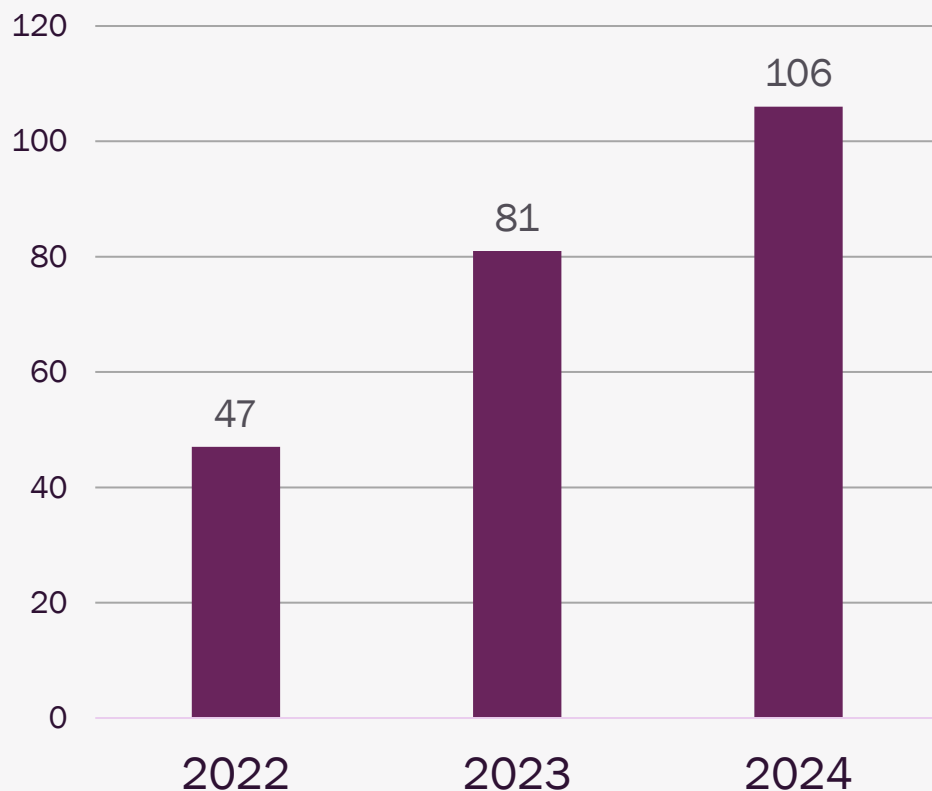


”Jämför utförare”

Kommuner med egen jämförartjänst, alternativt länk till Äldreguiden eller Seniorval

Goda exempel

Antal kommuner där det finns möjlighet att jämföra utförare



Kommuner där det finns möjlighet att jämföra utförare

Arjeplog	Helsingborg	Mariestad	Södertälje
Avesta	Hjo	Mora	Tanum
Berg	Huddinge	Munkedal	Tidaholm
Bollnäs	Hudiksvall	Mölnadal	Tingsryd
Borås	Hultsfred	Nacka	Tranemo
Båstad	Härryda	Norrtälje	Tranås
Danderyd	Höganäs	Nybro	Trollhättan
Eda	Jönköping	Orsa	Trosa
Ekerö	Kalmar	Osby	Tyresö
Eskilstuna	Karlsborg	Partille	Täby
Fagersta	Karlskrona	Piteå	Upplands
Falkenberg	Klippan	Robertsfors	Väsby
Falun	Knivsta	Ronneby	Upplands-Bro
Flen	Kramfors	Rättvik	Valdemarsvik
Forshaga	Kungälv	Sandviken	Vallentuna
Gislaved	Kävlinge	Sigtuna	Varberg
Gotland	Köping	Skara	Vaxholm
Grums	Landskrona	Skövde	Värnamo
Grästorp	Leksand	Sollentuna	Västervik
Gävle	Lidingö	Staffanstorps	Västerås
Göteborg	Ljungby	Strömstad	Växjö
Götene	Ljusdal	Sundbyberg	Åre
Habo	Luleå	Svalöv	Årjäng
Hagfors	Lund	Säffle	Åtvidaberg
Halmstad	Malmö	Sävsjö	Älvdalen
Haninge	Malung-Sälen	Söderhamn	Örnsköldsvik
Hedemora		Söderköping	Österåker

Genomförandeplan, personalkontinuitet och kontaktmannaskap

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



- Det presenteras generell information kring *kontinuitet* av genomförandet?



- Kommunens *aktuella personalkontinuitet* presenteras (Personalkontinuitet för personer, 65 år eller äldre, som har två eller fler besök av hemtjänsten varje dag)



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



Personalkontinuitet

Goda exempel

Kommuner som redovisar aktuell personalkontinuitet

Kontinuitet för vårdtagare med minst två besök per dag

Nedan kan du följa personalkontinuiteten för kommunens samtliga vårdtagare som är 65 år eller äldre och som har minst två besök per dag mellan valt tidsintervall och som utförs under en 14-dagarsperiod.

Rapporten kan bland annat användas för att få fram nyckeltal för personalkontinuitet som sedan redovisas till Sveriges kommuner och regioner (SKR) och Öppna jämförelser.

Kontinuitet för vårdtagare som är 65 år eller äldre med minst två besök per dag

Nyckeltal	2021	2022	2023	Juli 2024
Personalkontinuitet	18	17	14	12

Exempel från Fagersta

Att samma person eller grupp av personer kommer hem till dig varje vecka är en stor trygghet. På så sätt lär ni känna varandra och du vet vem som kommer innanför dörren. En person som kommer till dig ofta har större möjlighet att känna till dina behov och veta hur just du vill, eller inte vill ha det.

Antal omsorgspersonal en omsorgstagare möter under 14 dagar inom hemtjänst i Kalmar kommun:

- 2023 14,96
- Hittills i år (juni 2024) 14,43

Exempel från Kalmar

▼ Personalkontinuitet

Personalkontinuitet mäts årligen under två veckors tid hos de personer som är 65 år eller äldre och får två eller fler insatser från hemtjänsten under intervallet 07:00 och 22.00. Medelvärde som tas fram ur mätningen visar hur många personer någon som har hemtjänst möter under denna tvåveckorsperiod. I detta räknas inte matleveranser, trygghetslarmsbesök och hemsjukvård in.

I Staffanstorp låg personalkontinuiteten på 13 personer/två veckor under 2023 och genomsnittet i Sverige var under samma år 17 personer/två veckor.

Exempel från Staffanstorp

Varje år i september/oktober mäter hemtjänsten personalkontinuiteten i en undersökning som genom SKR:s Öppna jämförelser och Kommunens kvalitet i korthet (KKiK). Vid förra årets mätning (2023) hade Tjörns hemtjänsttagare i snitt 17 personal under en 14-dagarsperiod. Hemtjänstens mål är att en vårdtagare inte ska behöva möta fler än 14 olika personal under samma period.

Exempel från Tjörn

- I [Kommunens kvalitet i korthet](#) (KKiK) kan du se hur Höganäs kommun ligger till i förhållande till andra kommuner, till exempel när det gäller personalkontinuitet i hemtjänsten.

Exempel från Höganäs

- Danderyd
- Fagersta
- Göteborg
- Hallstahammar
- Halmstad
- Hultsfred
- Härnösand
- Härryda
- Höganäs
- Kalmar
- Klippan
- Kungälv
- Leksand
- Lund
- Lycksele
- Mörbylånga
- Nacka
- Partille
- Ronneby
- Sigtuna
- Sollentuna
- Sotenäs
- Staffanstorp
- Tjörn
- Tranemo
- Växjö
- Ängelholm
- Örebro
- Örnsköldsvik

**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 eller mat.

- 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?



Förenklad biståndsbedömning

Goda exempel

Kommuner som erbjuder förenklad biståndsbedömning

Förenklad beslutsfattande

Insatser i form av trygghetslarm, matdistribution, inköp, städ och tvätt kan beviljas enligt förenklad beslutsfattande, alltså utan utredning och prövning. Kriterierna är att du är 70+ år och folkbokförd i Kristinehamns kommun samt inte har några tidigare insatser.

Exempel från Kristinehamn

Serviceinsatser, 80 år och äldre

Om tjänsten

Äldre- och Omsorgsnämnden har tagit beslut om att ändra i riktlinjen gällande serviceinsatser som börjar gälla från och med 28 maj 2024.

Det innebär att Du som fyllt 80 år kan efter ansökan få upp till 6,5 timmars servicetjänster, städning, tvätt och inköp, per månad beviljat genom förenklad biståndshandläggning. Är ni två personer i samma hushåll får ni tillsammans 6,5 timmars servicetjänster att dela på.

Du kan öka eller minska antalet timmar per månad genom att prata med utföraren i god tid före det planerade besöket. Du kan däremot *inte* spara timmar till nästa månad. Räcker inte 6,5 timmar per månad kan du ansöka om mer tid, men då görs en biståndsbedömning. Då har du inte samma möjlighet att själv bestämma över tid och tjänster.

Exempel från Sala

Hemtjänst för äldre med förenklad beslutsfattande

Starta e-tjänsten

Hämta blankett

Är du 75 år eller äldre, bosatt i Götene kommun och önskar hjälp med serviceinsatser så kan du ansöka om hemtjänst utan att en behovsprövning görs.

Exempel från Götene

Förenklad ansökan om äldreomsorg

Du som fyllt 75 år och bara behöver enklare hjälp i hemmet kan göra en förenklad ansökan och få hjälp utan en utredning.

Med enklare hjälp menas

- städning
- inköp
- tvätt
- trygghetslarm.

Exempel från Huddinge

Arboga	Lidköping
Askersund	Linköping
Borlänge	Ljungby
Borås	Mölnadal
Botkyrka	Nacka
Essunga	Nora
Fagersta	Nordanstig
Flen	Partille
Grästorp	Robertsfors
Gävle	Sala
Götene	Skellefteå
Habo	Solna
Huddinge	Staffanstorps
Håbo	Sundsvall
Härnösand	Söderhamn
Järfälla	Sölvesborg
Jönköping	Tibro
Karlshamn	Tjörn
Karlstad	Tranås
Katrineholm	Ulricehamn
Klippan	Valdemarsvik
Kramfors	Varberg
Kristianstad	Vellinge
Kristinehamn	Vännäs
Krokoms	Västervik
Kävlinge	Växjö
Laholm	Östersund
Leksand	Överkalix
Lidingö	Övertorneå

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">Enkla 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 ledsagningsstid till annat än ledsagnings.

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

Vad är blockinsatser?

Blockinsatser är när brukaren har en viss tid tilldelad för sina insatser. Brukaren avgör vid hemtjänstens besök hur han eller hon vill använda sin tid just den dagen.

Om inga andra behov finns en viss dag kan tiden exempelvis användas för social samvaro. Blockinsatser ger större och valfrihet för brukaren och för flexibilitet för personalen.

Exempel från Nordanstig

Hemtjänst är uppdelad på serviceinsats och omvårdnadsinsats.

Serviceinsatser är till exempel hjälp med städning, tvätt, inköp och matdistribution. Är du beviljad serviceinsatser kan du byta 2 timmar per månad till annan insats. Detta kan exempelvis vara en promenad, fika eller annat stöd som du önskar och mår bra av. All städning får dock inte bytas bort. Prata med din fasta omsorgskontakt om du önskar byta ut serviceinsats mot annan insats.

Exempel från Avesta

- Avesta
- Eksjö
- Göteborg
- Halmstad
- Jönköping
- Kalix
- Klippan
- Malmö
- Munkfors
- Mörbylånga
- Nordanstig
- Norrköping
- Nykvarn
- Salem
- Staffanstorp
- Tyresö
- Vellinge
- Västervik
- Älvsbyn
- Örkelljunga

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?



Hemtjänstindex är ett initiativ från SPF Seniorerna och är utvecklat med stöd från Allmänna arvsfonden.

<https://hemtjanstindex.se/>