

Regelverk för kontroll av kommunernas webbplatser

Ver 7. 29 sep 2025. Gråmarkerad text är ny sedan föregående version

Introduktion

För att äldre, med eventuellt stöd av närstående, ska få rätt förväntningar och bästa möjliga förutsättningar för en kvalitativ bistandsprocess - 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 bistandsprocess och en god hemtjänst.

Projektet Hemtjänstindex går under 3-4 veckor (slutet augusti till mitten av september) årligen igenom alla kommuners webbplatser och sökt efter den specificerade informationen. Varje webbplats studeras under 30 min upp till 1 timme.

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 (t ex till andra webbsidor eller PDF-dokument). Kommuner kan även använda termer som hemservice eller hemvård istället för hemtjänst.

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 är inte avgörande 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

Krav på webbplatsen
<i>Det finns telefonnummer till kommunen som jag kan ringa och ställa frågor kring hemtjänst?</i>
Kriterier för godkänt
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
Kriterier för icke godkänt
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.
Skala
Ja eller Nej

Krav på webbplatsen
<i>Det finns mailadress eller kontaktformulär till kommunen som jag kan maila och ställa frågor kring hemtjänst?</i>
Kriterier för godkänt
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
Kriterier för icke godkänt
Mailadress eller kontaktformulär finns inte på de webbsidor som presenterar hemtjänst eller äldreomsorg. Mailadress eller kontaktformulär endast på kommunens startsida eller generell kontaktsida.
Skala
Ja eller Nej

Krav på webbplatsen
<i>Det finns information om vem (hur) du kontaktar om du är missnöjd med hemtjänsten?</i>
Kriterier för godkänt

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. Informationen ska finnas under de webbsidor som presenterar hemtjänst eller äldreomsorg
Kriterier för icke godkänt
Det framgår inte vem (eller hur du ska göra) du ska kontakta om du är missnöjd eller vill klaga.
Skala
Ja eller Nej

Krav på webbplatsen
<i>(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?</i>
Kriterier för godkänt
(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.
Kriterier för icke godkänt
(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. En text om att kommunen utvärderar biståndsbeslutet exempelvis 1 gång per år räcker inte för att anses vara godkänt.
Skala
0 (text saknas helt), 1 (ett av kraven är uppfyllt), 2 (båda kraven är uppfyllda)

Krav på webbplatsen
<i>Det finns information om ungefär hur lång tid det tar från ansökan till biståndsbeslut?</i>
Kriterier för godkänt
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.
Kriterier för icke godkänt
Det saknas helt någon form av text eller siffror som beskriver ungefärliga väntetider kopplat till biståndsprocessen.
Skala

Ja eller Nej

Krav på webbplatsen

<i>Det finns information om vilka olika typer av tjänster som hemtjänsten kan utföra? (inklusive eventuella digitala tjänster)</i>

Kriterier för godkänt

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.

Kriterier för icke godkänt

Det saknas helt någon form av text eller bild eller film som beskriver vilka olika typer av tjänster eller insatser som hemtjänsten kan utföra.

Skala

Ja eller Nej

Krav på webbplatsen

<i>(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)</i>

Kriterier för godkänt

(1) Det finns en text (eller bilder/film eller siffror eller 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 webbaserad "räknesnurra" (tjänst som räknar fram det specifika priset utifrån den data som användaren fyller i)
--

Kriterier för icke godkänt

(1) Det saknas helt någon form av information som beskriver vad hemtjänsten kommer att kosta för den sökande. (2) Det saknas en webbaserad "räknesnurra"
--

Skala

0 (text saknas helt), 1 (generell prisinformation finns), 2 (webbaserad räknesnurra finns)
--

Krav på webbplatsen

<i>Det finns information om de som utför hemtjänsten? (t ex antal anställda, språkmöjligheter, utbildning, kvalitetsarbete, organisationsform)</i>

Kriterier för godkänt

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

Krav på webbplatsen
<i>Det finns information om hur jag kan välja vem / vilka som utför av hemtjänsten?</i>
Kriterier för godkänt
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. Kriteriet gäller oavsett om kommunen har externa utförare eller enbart kommunal hemtjänst. • En kommun som på ngt sätt uttrycker möjlighet att påverka vem/vilka som utför hemtjänsten (även om kommunen endast har en utförare), avseende t ex språk är godkänt • En kommun som har LOV och som beskriver möjligheter att välja vem/vilka som utför hemtjänsten (fast ingen privat utförare finns att välja på just nu) får godkänt
Kriterier för icke godkänt
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.
Skala
Ja eller Nej

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

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
<i>Det presenteras generell information kring genomförandeplan av utförandet?</i>
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. Att orden "plan" och "planering" används är godkänt. Det är även godkänt om informationen framgår på presentationer av respektive utförare (dvs för alla utförare)
Kriterier för icke godkänt
Det saknas helt någon form av information som beskriver genomförandeplan(er), planer eller planering. Om information endast finns skriven på någon av utförarnas presentationer (dvs inte alla) så räcker inte det för godkänt.
Skala
Ja eller Nej

Krav på webbplatsen
<i>(1) Det presenteras generell information kring kontinuitet? Dvs kontinuitet kring genomförande (2) Kommunens personalkontinuitet presenteras</i>
Kriterier för godkänt
(1) Det finns generell information om personalkontinuitet. Informationen kan vara kortfattad, det finns inget krav på mängden text. Det också godkänt om texten beskriver "kontinuitet" eller "antal olika medarbetare". Det är även godkänt om informationen framgår på presentationer av respektive utförare (dvs för alla utförare) (2) Kommunens personalkontinuitet presenteras, t ex siffror från KKIK (SKR) eller kommunens egna siffror. Om personalkontinuiteten presenteras men endast gäller för kommunens egen hemtjänst (dvs exklusive eventuella privata utförare) så är det godkänt
Kriterier för icke godkänt

0 (information saknas), 1 (generell information saknas), 2 (kommunens personalkontinuitet saknas)
Skala
0 (text saknas helt), 1 (generell information finns), 2 (kommunens personalkontinuitet presenteras)

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

Krav på webbplatsen
<i>Kommunen erbjuder och informerar om insatser utan individuell behovsprövning eller förenklad biståndsbedömning på sin webbplats?</i>
Kriterier för godkänt
Det finns en text (eller bilder/film) på webbplatsen som på något sätt beskriver att kommunen erbjuder insatser utan individuell behovsprövning eller förenklad biståndsbedömning (förenklad bedömning eller "utan utredning"). Texten kan vara kort, det finns inget krav på mängden text. Gäller hemtjänstinsatser. Avser inte larm, avser inte matlåda. Exempelvis är "4 timmars hemtjänst per månad utan ansökan" godkänt. Information kan även enbart framgå på ansökningsblanketter
Kriterier för icke godkänt
Det saknas helt någon form av information som beskriver att kommunen erbjuder insatser utan individuell behovsprövning eller förenklad biståndsbedömning . (förenklad bedömning). Endast insatser utan individuell behovsprövning eller förenklad biståndsbedömning för larm eller matlåda är inte godkänt.
Skala

Ja eller Nej

Krav på webbplatsen

<i>Kommunen erbjuder och informerar om flexibilitet för den äldre inom ramen för biståndsbeslutet?</i>
--

Kriterier för godkänt

Det finns en text (eller bilder/film) på webbplatsen som på något sätt beskriver att kommunen erbjuder flexibilitet för den äldre inom ramen för biståndsbeslutet . Texten kan vara kort, det finns inget krav på mängden text. Flexibilitet kan exempelvis vara att:
--

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Kommunen uttrycker att det finns möjligheter för den äldre att byta en insats mot en annan, i någon omfattning• Kommunen uttrycker att de använder sig av rambeslut/ramtid (eller motsvarande) och insatser sker utifrån behov, att de äldre har möjlighet att påverka utifrån behov eller dagsform• Kommunen uttrycker att det finns möjligheter att få mindre justeringar eller ökning av insatser för den äldre inom ramen av det befintliga biståndsbeslutet, utifrån den äldres önskemål eller uttryckta behov |
|---|

Kriterier för icke godkänt

Det saknas helt någon form av information som beskriver att kommunen erbjuder flexibilitet (för den äldre) inom ramen för biståndsbeslutet.

Att den äldre får medverka i framtagandet av genomförandeplanen uppfyller inte kriterierna för godkänt i denna indikator
--

Att insatser temporärt kan ändras efter att omsorgspersonalen konstaterat försämrad hälsa uppfyller inte kriterierna för godkänt i denna indikator.

Skala

Ja eller Nej

Krav på webbplatsen

<i>Kommunen erbjuder och informerar om dagverksamhet på sin webbplats?</i>

Kriterier för godkänt

Det finns en text (eller bilder/film) på webbplatsen som på något sätt beskriver att kommunen erbjuder dagverksamhet (för den äldre och som stöd för anhörig). Texten kan vara kort, det finns inget krav på mängden text.

Kriterier för icke godkänt

Det saknas helt någon form av information som beskriver att kommunen erbjuder dagverksamhet (för den äldre)
Skala
Ja eller Nej

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