

Hemtjänstens kvalitet och kvalitetsutveckling 2022–2025

**Stora kvalitetsskillnader mellan kommuner.
Ännu större kvalitetsskillnader inom kommuner.**



Innehåll

Sammanfattning	3
1. Inledning	4
2. Övergripande slutsatser från Hemtjänstindex 2022–2025	5
3. Resultatutveckling 2022–2025: Vissa förbättringar och en del positiva tendenser	9
4. Hemtjänstindex inspirerar och stödjer kommunerna till kvalitetsförbättringar	12
5. Diskussion: Vetenskaplig trovärdighet, goda exempel och framgångsfaktorer	14
Bilaga 1: Om Hemtjänstindex.....	15
Bilaga 2: Definition av vad Hemtjänstindex mäter	16

Sammanfattning

Hemtjänstindex är ett initiativ från SPF Seniorerna. Under 2022 skapades en mätmodell och i november samma år lanserades Hemtjänstindex för första gången. Syftet med indexet är att skapa en positiv spiral av kvalitetsförbättringar av hemtjänsten. I denna rapport analyseras indexets roll och påverkan på kvalitet och kvalitetsutveckling under åren 2022 – 2025 på nationell nivå.

Stora skillnader i hemtjänstens kvalitet

- Hemtjänstindex visar på stora skillnader i hemtjänstens kvalitet *mellan* olika kommuner. Kvalitetsskillnaderna ligger kvar på ungefär samma nivåer under 2022 – 2025.
- Hemtjänstindex visar på stora skillnader i hemtjänstens kvalitet *inom* många kommuner. Skillnaderna kvarstår på ungefär samma nivåer under 2022 – 2025.
- Något samband mellan kvalitet och kostnader för hemtjänsten går inte att påvisa.

Utveckling under åren 2022 – 2025

- Informationen om hemtjänsten på kommunernas webbplatser har markant förbättrats.
- Andelen kommuner som har flexibilitet för de äldre kring biståndsbesluten är fortsatt låg.
- De äldres nöjdhet med hemtjänsten kvarstår på ungefär samma nivåer under åren 2022 – 2025, men vissa positiva tendenser kan ses inom enskilda kvalitetsindikatorer.

Nyttan av Hemtjänstindex rapportpaket

- Kommunerna uppger att Hemtjänstindex hjälper dem att tydliggöra styrkor och utvecklingsområden, underlättar prioriteringar och bidrar till att förbättringar genomförs.
- Kommuner som har högt resultat i Hemtjänstindex och har ökat mest i indexet använder i hög grad rapportpaketet. Det omvända gäller för kommuner med låga resultat.

För att hemtjänsten i hela Sverige ska vara lättillgänglig, flexibel, av god kvalitet och kunna vidareutvecklas baserat på fakta föreslår SPF Seniorerna flera åtgärder:

1. SPF Seniorerna uppmanar alla kommuner att erbjuda hemtjänst utan individuell behovsprövning.
 - **Målet bör vara att samtliga kommuner har infört viss hemtjänst utan individuell behovsprövning senast 2027.**
2. Låt hemtjänstens användare få bestämma över sin situation och så långt som möjligt kunna påverka när, var och hur de beviljade insatserna ska utföras och ge hemtjänstpersonalen rätten att besluta om det. Det ska finnas en flexibilitet, för den äldre, inom ramen för biståndsbeslutet och i utförandet av hemtjänsten, ett erbjudande som kommunen tydligt deklarerar i en policy.
 - **Målet bör vara att alla kommuner har en generell policy för flexibilitet inom ramen för biståndsbeslutet och i utförandet av hemtjänsten senast 2027.**
3. Staten och SKR bör säkerställa att kommuner som inte ger hemtjänst av tillräckligt god kvalitet vidtar åtgärder för att korrigera detta, samt stödja kommuner med utbildningsinsatser.
 - **Målet bör vara att alla 290 kommuner ger hemtjänst av tillräckligt god kvalitet, inom alla delar av kommunen, och att alla kommuner utvecklar sin hemtjänst baserat på fakta.**
4. Staten och SKR bör säkerställa att e-hälsoenkäten också fortsättningsvis utförs årligen och att insamling av data om kommunernas personalkontinuitet inte upphör utan förbättras.
 - **Målet bör vara att dessa och övrig data som används för att följa upp kvaliteten också fortsättningsvis samlas in, ständigt kvalitetskontrollernas och förbättras.**

1. Inledning

Denna rapport presenterar en analys av hemtjänstens kvalitet och kvalitetsutveckling med hjälp av Hemtjänstindex under åren 2022 till 2025, på nationell nivå. Syftet med rapporten är att ge en ökad kunskap om kvaliteten inom hemtjänsten och att ge information och inspiration till beslutsfattare på nationell och lokal nivå.

De datakällor rapporten bygger på är Socialstyrelsens undersökningar, Senior alerts publika data och uppgifter som hämtas från kommunernas webbplatser.



2. Övergripande slutsatser från Hemtjänstindex 2022–2025

Äldre personer är i de allra flesta kommunerna överlag nöjda med det bemötande de får av hemtjänstpersonalen.¹ Däremot är det stora skillnader inom enskilda kvalitetsindikatorer mellan olika kommuner. Det är även stora skillnader mellan kommunerna avseende hemtjänstens sammanlagda kvalitet. Det är stora skillnader mellan den kommun där de äldre är mest nöjda med hemtjänsten och den kommun där de äldre är minst nöjda med hemtjänsten, detta gäller för alla år 2022–2025.² I kommunen med högst resultat säger omkring 100 procent att de är mycket nöjda/nöjda och i kommunen med lägst resultat säger omkring 60–65 procent att de är mycket nöjda/nöjda, se diagram 1.

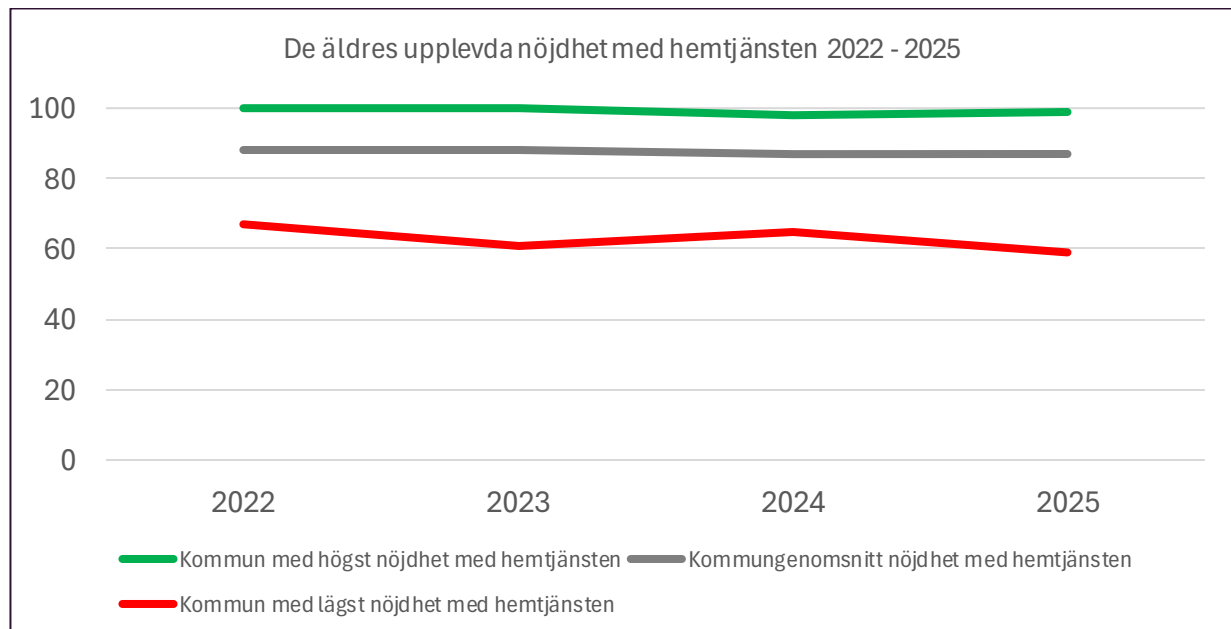


Diagram 1: De äldres upplevda nöjdhet med hemtjänsten 2022 – 2025. Kommun med högst nöjdhet, kommungenomsnitt och kommun med lägst nöjdhet. Källa Socialstyrelsens nationella brukarundersökning.

¹ Avser frågan "Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt" i Socialstyrelsens nationella brukarundersökning.

² Avser frågan "Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har" i brukarundersökningen.

Det är även stora skillnader i nöjdheten med hemtjänstens kvalitet mellan enheterna inom många kommuner. Det finns kommuner där de äldre i en del av kommunen är mycket nöjda, men i en annan del av kommunen är de äldre rejält missnöjda. Skillnaderna inom kommunerna ligger på ungefär samma nivåer under åren 2022 – 2025.

Diagram 2 nedan visar att genomsnittlig variation mellan enheterna inom kommunerna är ungefär 18 procentenheter, och vi ser liknande variation under åren 2022–2025. Detta kan exempelvis innebära att de äldre vid en hemtjänstenhet till 90 procent är mycket nöjda/nöjda, medan de äldre vid en annan hemtjänstenhet till 72 procent är mycket nöjda/nöjda. Det skiljer alltså 18 procentenheter mellan "mest nöjda äldre" och "minst nöjda äldre" vid olika hemtjänstenheter, inom samma kommun.

Som bilden nedan visar kan dock variationen vara så stor som 60–65 procentenheter inom en kommun. Skillnaderna inom en kommun kan alltså vara större än skillnaderna mellan kommunerna.

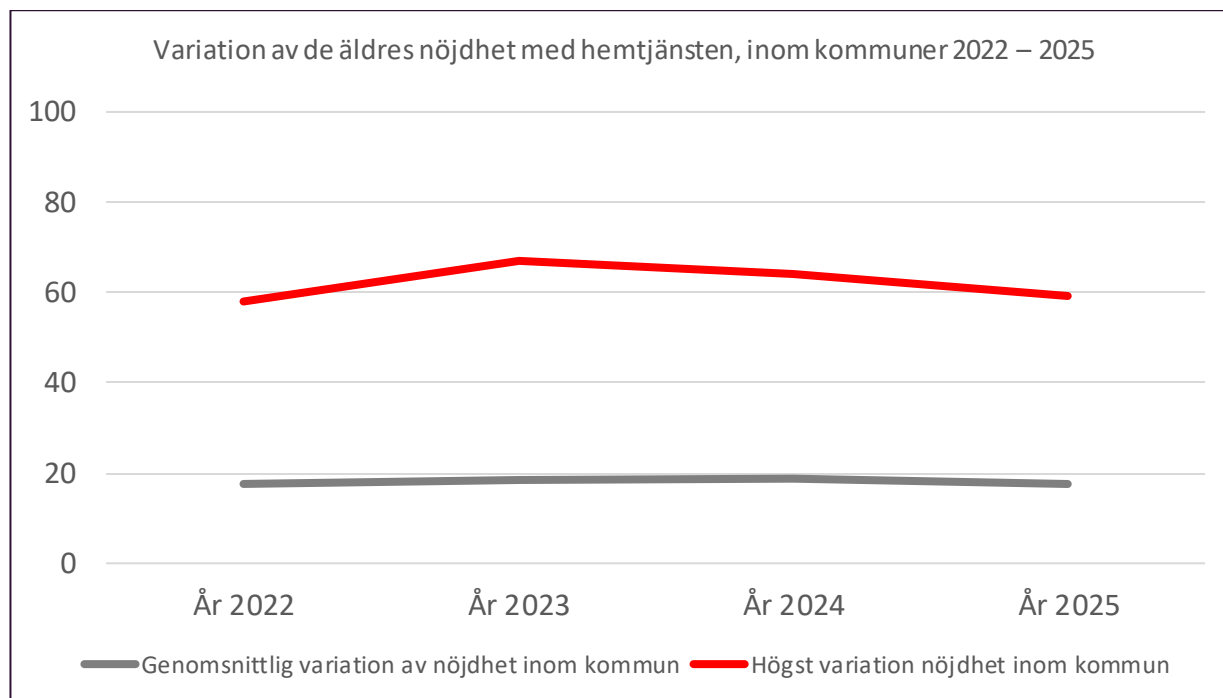


Diagram 2: Variation av de äldres nöjdhet inom kommuner 2022–2025. Grå kurva visar kommungenomsnitt för variation mellan enhet med högst nöjdhet och enhet med lägst nöjdhet, åren 2022–2025 (procentenheter). Röd kurva visar kommun med högst variation mellan enhet med högst nöjdhet och enhet med lägst nöjdhet, för respektive år (procentenheter). Enheterna är antingen kommunala enheter eller privata utförare. Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökning.

En djupare analys visar att en fjärdedel av kommunerna, ett 70-tal kommuner, har en variation på 25 procentenheter eller mer när det gäller de äldres nöjdhet med hemtjänsten.

Hemtjänstindex mäter även den samlade kvaliteten för kommuners olika enheter och privata utförare, via Enhetsindex. Vi ser även i dessa mätningar att det kan vara stora kvalitetsskillnader inom kommunerna, inte bara avseende de äldres nöjdhet, utan även vad gäller att upprätthålla aktuella genomförandeplaner och rutiner.

Kommuner som fattar beslut om att aktivt och systematiskt utveckla hemtjänsten kan öka den samlade kvaliteten och de äldres nöjdhet med utförandet. Nedan i tabell 1 ges exempel på fyra kommuner som aktivt har stärkt kvaliteten på hemtjänsten, bland annat med stöd av Hemtjänstindex.

Kommun	De äldres nöjdhet med hemtjänsten 2022	De äldres nöjdhet med hemtjänsten 2025	De äldres upplevelse av att personalen tar hänsyn till deras önskemål 2022	De äldres upplevelse av att personalen tar hänsyn till deras önskemål 2025	Placering Hemtjänst- index 2022	Placering Hemtjänst- index 2025
Fagersta	80%	89%	78%	88%	283	4
Habo	91%	95%	80%	93%	183	12
Klippan	84%	89%	72%	88%	267	8
Surahammar	84%	91%	76%	87%	207	90

Tabell 1: Exempel på fyra kommuner som har haft en markant positiv utveckling avseende de äldres nöjdhet och resultat i Hemtjänstindex 2022–2025.

Analysen genomförd under 2022–2025 visar att det finns vissa kvalitetsskillnader mellan mindre och större kommuner. Kortfattat kan dessa skillnader beskrivas som följer:

- De äldre i mindre kommuner är mer nöjda med hemtjänsten än de äldre i större kommuner, se tabell 2 nedan.
- Mellanstora och stora kommuner har markant högre resultat i Hemtjänstindex avseende information om hemtjänsten på kommunens webbplats.
- Mellanstora och stora kommuner har markant högre resultat i Hemtjänstindex avseende flexibilitet i biståndprocessen. Samma mönster gäller även för genomförande av Individbaserad systematisk uppföljning av behov, insatser och resultat. De äldre i de mindre kommunerna är dock mer nöjda med biståndshandläggarnas beslut jämfört med de övriga kommungrupperna.
- Mellanstora och stora kommuner har högre resultat avseende upprätthållande av aktuella rutiner.
- Mellanstora kommuner har infört högst grad av välfärdsteknik och digitala lösningar.

Kommungrupp	De äldres nöjdhet med hemtjänsten, kommunenomsnitt 2022–2025
Grupp 1: Kommun med upp till 15 000 invånare	90%
Grupp 2: Kommun med 15–30 000 invånare	87%
Grupp 3: Kommun med 30–70 000 invånare	85%
Grupp 4: Kommun med 70–200 000 invånare	84%
Grupp 5: Kommun med fler än 200 000 invånare	80%

Tabell 2: De äldres nöjdhet med hemtjänsten, genomsnitt 2022–2025, uppdelat per kommungruppsstorlek. Källa Socialstyrelsens nationella brukarundersökning.

Det går inte att påvisa samband mellan kvalitet och kostnader. När vi ställer kvalitetsrelaterade resultat mot kostnader får vi en analys av effektivitet, vilket handlar om att göra rätt insatser på rätt sätt. I praktiken kan det uttryckas som att de äldre i kommunen ska erhålla en god hemtjänst till en rimlig kostnad.

Genomförda analyser under åren 2022 och 2024 visar att det inte finns någon korrelation mellan kommuners resultat i Hemtjänstindex och motsvarande kommuners kostnader³ för hemtjänst. Även andra aktörers analyser har påvisat samma resultat.

³ Kostnad för hemtjänst, tkr per invånare 80 år och uppåt (Bruttokostnad minus interna intäkter och försäljning till andra kommuner och regioner för hemtjänst äldreomsorg, dividerat med antal invånare 80+. Avser samtlig regi. Källa: SCB:s Räkenskapssammandrag och befolkningsstatistik).



3. Resultatutveckling 2022–2025: Vissa förbättringar och en del positiva tendenser

Under åren 2014–2020 svarade omkring 90 procent av de äldre att de sammantaget var mycket nöjda eller nöjda med hemtjänsten. Under de efterföljande åren under covid-19-pandemin sjönk resultaten i Socialstyrelsens brukarenkät markant (år 2021 genomfördes ingen brukarenkät). Den nedåtgående trenden ser dock ut att ha brutits i och med att resultatet för 2025 är ungefär samma som 2024.

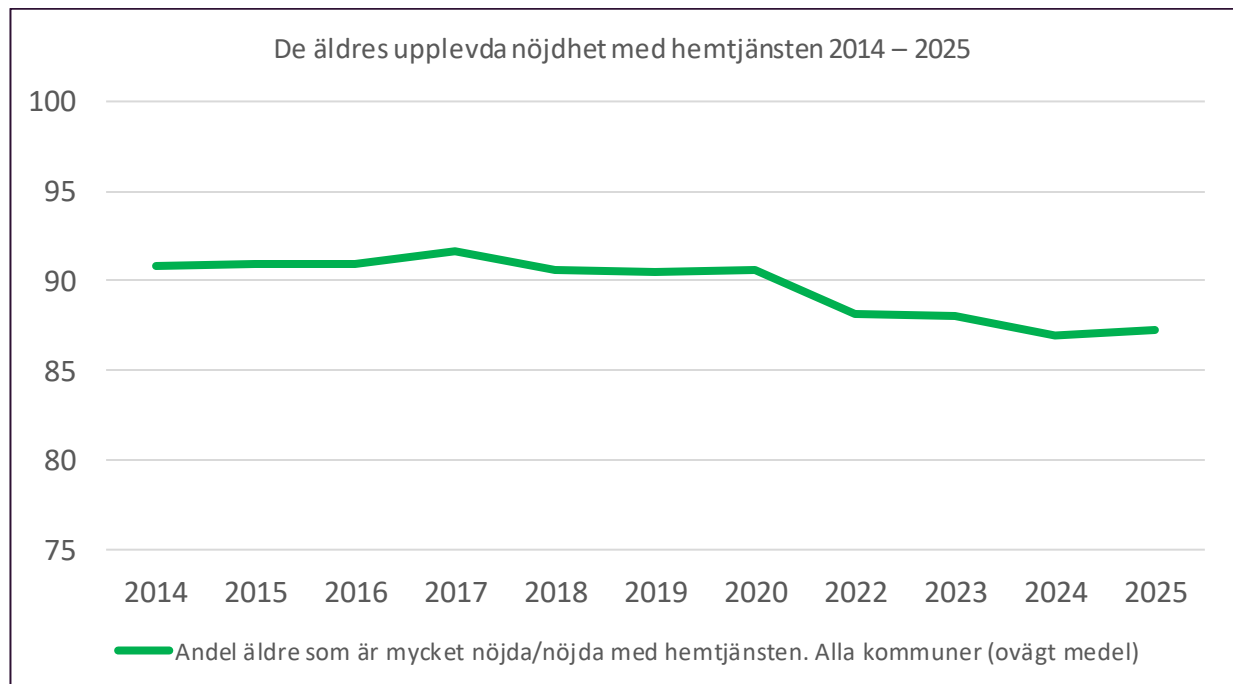


Diagram 3: De äldres nöjdhet med hemtjänsten 2014 – 2025 (Andel mycket nöjda/nöjda). Alla kommuner (ovägt medel). Källa: KOLADA / Socialstyrelsens nationella brukarenkät.

Merparten av indikatorerna i den nationella brukarundersökningen visar snarlika resultat under åren 2022–2025. Det finns några exempel på en positiv utveckling. Fler äldre anser att "personalen har tillräckligt med tid" (från 79 till 81 procent). Fler äldre upplever att de är mycket trygga med att "bo hemma med stöd av hemtjänsten" (från 43 till 47 procent). Ett exempel där de äldre har blivit mindre nöjda är huruvida "personalen meddelar den äldre vid förändringar" (Från 61 till 59 procent).

Det syns tydliga förbättringar av kommunernas information. Hemtjänstindex följer årligen upp alla kommuners webbplatser och under åren 2022–2025 har informationen till äldre och anhöriga förbättrats på många kommuners webbplatser. Två konkreta exempel är att:

- Antal kommuner som underlättar för de äldre och närstående att beräkna avgiften för hemtjänsten, har ökat från 26 kommuner (2022) till 84 kommuner (2025).
- Antal kommuner som gör det lättare att få kvalitetsrelaterad information om kommunernas enheter och eventuella privata utförare samt möjlighet att jämföra utförare har ökat från 47 kommuner (2022) till 127 kommuner (2025).

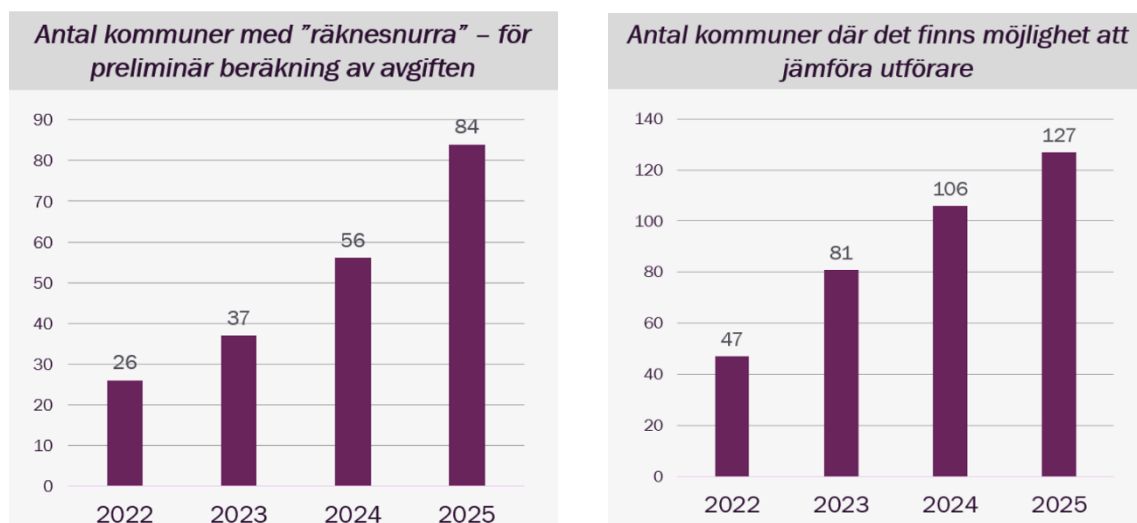
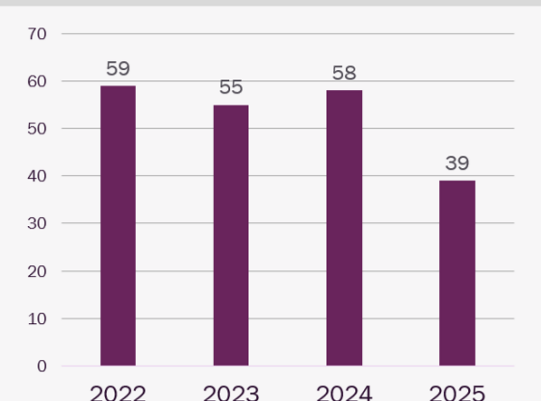


Diagram 4–5: Antal kommuner med webbaserad tjänst som hjälper till att beräkna preliminär avgift för hemtjänsten (2022 – 2025). Antal kommuner där det finns möjlighet att jämföra hemtjänstenheter / utförare via en jämförartjänst eller via en länk till Socialstyrelsens Åldreguiden (2022 – 2025). Källa: Hemtjänstindex

Flexibilitet inom ramen för biståndsbeslutet är viktigt ur den äldres perspektiv. Denna är fortsatt mycket låg. Hemtjänstindex följer årligen upp hur många kommuner som har en uttalad policy för flexibilitet inom ramen för biståndsbeslutet. Antalet kommuner som erbjuder detta ökar, men endast från 11 till 25 av 290 kommuner, som hade detta uttalat på sin webbplats 2025.

Socialtjänstlagens värdegrund är att den enskilde ska garanteras ett värdigt liv och känna välbefinnande, med tonvikt på respekt för privatliv, självbestämmande, trygghet och delaktighet. Den nya Socialtjänstlagen som trädde i kraft 1 juli 2025 stärker detta och syftar till att skapa en mer modern, förebyggande och kunskapsbaserad äldreomsorg. Den nya lagen ger möjlighet för socialnämnden att erbjuda vissa insatser utan att en individuell behovsprövning behöver göras först. 2025 är det dock färre kommuner som erbjuder hemtjänstinsatser utan individuell behovsprövning, jämfört med det antal kommuner som erbjöd hemtjänstinsatser med förenklad biståndsbedömning 2024. Endast 39 av 290 kommuner erbjöd hemtjänstinsatser med förenklad biståndsbedömning 2025.

Antal kommuner som erbjuder insatser utan individuell behovsprövning/förenklad behovsprövning



Antal kommuner som erbjuder och informerar om flexibilitet för den äldre inom ramen för biståndsbeslutet

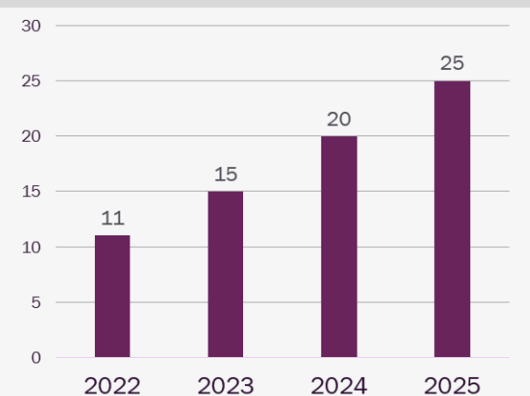


Diagram 6–7: Antal kommuner som erbjuder hemtjänstinsatser (utöver larm/mat) utan att en individuell behovsprövning behöver göras först (2022 – 2025). Antal kommuner som har en uttalad policy på sin webbplats för flexibilitet för den äldre inom ramen för biståndsbeslutet (2022 – 2025). Källa: Hemtjänstindex

Resultaten i Socialstyrelsens Enhetsenkät gällande att kommunerna upprätthåller aktuella rutiner har varierat över åren. Detta gäller exempelvis rutiner för hur personalen ska agera när den äldre inte öppnar dörren eller svarar på ringsignal, eller hur personalen ska agera vid indikation på missbruk. För flera av dessa viktiga rutiner ökar nu andelen kommuner som upprätthåller aktuella rutiner.

Tre konkreta exempel är att:

- Andel enheter som har aktuell rutin för hur de ska agera vid avvikelser när den äldre inte öppnar dörren/svarar på ringsignal. Kommungenomsnittet har ökat från 55 procent (2022) till 67 procent (2025).
- Andel enheter som har aktuell rutin för hur de ska agera vid misstanke/upptäckt av att den enskilde är beroende av/missbrukar alkohol/droger. Kommungenomsnittet har ökat från 30 procent (2022) till 42 procent (2025).
- Andel enheter som har aktuell rutin för hur de ska agera vid misstanke/upptäckt av att den enskilde har utsatts för våld eller övergrepp av en anhörig/närstående. Kommungenomsnittet har ökat från 41 procent (2022) till 55 procent (2025).

En av de viktigaste indikatorerna i Socialstyrelsens brukarundersökning är frågan om personalen "tar hänsyn till de äldres åsikter". De tio kommuner som har förbättrat sitt resultat allra mest i denna fråga under åren 2022–2025 har höjt de äldres nöjdhet med i snitt 13 procentenheter, mellan 2022–2025. Av dessa tio kommuner har sju kommuner använt Hemtjänstindex rapportpaket som stöd för sitt utvecklingsarbete.⁴

⁴ De tio kommunerna är Hällefors, Klippan, Trosa, Habo, Surahammar, Kumla, Tidaholm, Torsås, Åstorp och Fagersta.



4. Hemtjänstindex inspirerar och stödjer kommunerna till kvalitetsförbättringar

Kommuner kan beställa ett rapportpaket från Hemtjänstindex. I rapportpaketet ingår indexberäkningar, analyser och ett digitalt verktyg som gör det tydligt vilka styrkor och utvecklingsområden kommunen har inom hemtjänsten. Det blir även enklare för kommunen att prioritera förbättringsinsatser och det ges konkreta tips och goda exempel från andra kommuner. Allt detta gör det enklare att sätta konkreta mål och följa upp dessa.

Under 2023 och 2025 genomfördes enkätuppföljningar till de kommuner som beställde och använde Hemtjänstindex rapportpaket. Överlag ger kommunerna rapportpaketet ett högt betyg och kommunerna anger att de har god nytta av rapportpaketet. Några exempel på resultat i 2025 års enkätuppföljning

- 100 procent av kommunerna anser att den skriftliga rapporten, PPT-presentationen och det digitala analysverktyget är mycket bra eller bra.
- 80 procent menar att mötet med Hemtjänstindex analytiker är mycket bra.
- 85 procent svarar att kommunen har mycket stor eller stor nytta av Hemtjänstindex.
- 92 procent av kommunerna svarar att de har genomfört en eller fler förbättringsaktiviteter, fullt ut eller delvis.

De konkreta förbättringsaktiviteter som kommunerna har genomfört har främst skett inom följande områden (i fallande ordning):

- Förbättrat informationen på kommunens webbplats.
- Förbättring av rutiner.
- Förbättring av utförandet av hemtjänsten.
- Vidareutveckling av organisationen.

En kommun uttryckte följande kring sin syn på Hemtjänstindex rapportpaket:

"Rapportpaketet har verkligen underlättat för oss i arbetet med våra förbättringsområden och vi har sett var vi kan satsa på kort sikt och på lång sikt. På förvaltningen har vi fått en gemensam bild och för politiken har det blivit ett kvitto på att åtgärderna är de rätta"

Vi kan notera att kommuner som har höga indexresultat och de kommuner som har ökat sina indexresultat markant, använder indexet som stöd för sitt utvecklingsarbete. Detta kan belysas med följande exempel:

- 8 av de 10 kommuner som ökat sitt index mest 2023 - 2025 har använt rapportpaketet som stöd.
- 9 av 10 kommuner på topp 10 (2025) har använt rapportpaketet som stöd.
- En av 10 på de 10 lägsta placeringarna (2025) har använt rapportpaketet som stöd inför 2025 års mätningar.

Sedan Hemtjänstindex lanserades 2022 har svarsfrekvensen ökat för de enkäter från Socialstyrelsen som Hemtjänstindex baseras på och fler äldre besvarar numera brukarenkäten själva. Det är även fler kommuner som aktivt använder kvalitetsregistret Senior alert. Svarsfrekvensen för e-hälsoenkäten har dock minskat, sannolikt beroende på att det var ett statsbidrag kopplat till denna enkät tidigare.

Datakälla	Antal kommuner med data i respektive enkät/undersökning 2025	Andel deltagande 2025	Andel deltagande 2022	Utveckling jämfört med 2024 (antal)	Antal kommuner med data i Hemtjänst-index 2022	Antal kommuner med data i Hemtjänst-index 2023	Antal kommuner med data i Hemtjänst-index 2024	Utveckling jämfört med 2022 (antal)
Kommunernas webbplatser	290	100,0%	100,0%	0	290	290	290	0
Socialstyrelsen Enhetsundersökningen	279	96,2%	92,1%	2	267	277	277	12
Socialstyrelsen Nationella brukarundersökningen	289	99,7%	99,0%	1	287	288	288	2
Socialstyrelsen Kommunenkät	278	95,9%	90,3%	-4	262	281	282	16
Socialstyrelsen E-hälsoenkät	263	90,7%	99,3%	0	288	290	263	-25
Kvalitetsregister Senior Alert*	187	64,5%	53,1%	3	154	179	184	33

Tabell 3: Antal och andel kommuner som deltar i de olika undersökningar och register som Hemtjänstindex baseras på. Källa Socialstyrelsen, Senior alert, Hemtjänstindex

Socialstyrelsens årliga nationella brukarundersökning besvarades 2025 av 83 401 personer med hemtjänst. Detta motsvarar en svarsfrekvens på 56 procent. Andelen äldre som anger att de helt själva besvarar enkäten, eller svarat själva ihop med någon annan, har ökat från 60 procent (2014) till 72 procent (2025).

5. Diskussion:

Vetenskaplig trovärdighet, goda exempel och framgångsfaktorer

För att en kommun hållbart över tid ska kunna erbjuda en hemtjänst av god kvalitet behövs en fungerande och sammanhållen kedja från kommunikationen med de äldre och anhöriga, via biståndsprocessen till utförandet av hemtjänsten. De äldre och närstående ska inte själva behöva agera projektledare för att få till en fungerande hemtjänst. Därutöver behövs ett generellt stöd och utvecklingsarbete för att säkerställa samverkan med externa parter och att ny stödjande teknik införs.

Hemtjänstindex är ett evidensbaserat initiativ från SPF Seniorerna. Efter att ha tagit fram en tydlig och omfattande [definition på kvalitet i hemtjänst](#) skapades en [mätmodell](#) 2022, och i november samma år lanserades Hemtjänstindex. Den vetenskapliga metoden är en samskapande forskningsprocess där alla intressenter och experter medverkar från probleminventering till resultat, seniorer, experter, kommuner, privata utförare, projektpartners. Mätmodellens olika delar har sammanvägts av seniorer i workshops och detta resultat har verifierats i en enkät med över tusen seniorer.

Kommuner som sammantaget har goda resultat i Hemtjänstindex tenderar att hävda sig bra inom alla delar av hemtjänsten: invånarna har tillgång till god information om hemtjänsten, kommunerna har en väl fungerande och flexibel biståndsprocess, de äldre är nöjda med utförandet av hemtjänsten och kontinuiteten är god. Kommunerna i fråga har även infört välfärdsteknik, har aktuella och relevanta rutiner, de äldre har genomförandeplaner och kommunerna utför riskanalyser och förebyggande insatser. Dessa kommuner med riktigt bra hemtjänst finns på flera håll i landet och kan stå som goda förebilder för kommuner som behöver vidareutveckla sin hemtjänst.

Inom kommuner med bra hemtjänst finns sannolikt ledare och medarbetare som både på bredden och djupet är engagerade, motiverade, har rätt kunskaper och kompetens. Det saknas dock indikatorer som mäts på samma sätt i alla kommuner, exempelvis kring ledarskap och medarbetarskap, som skulle kunna förklara mer ingående vad det är som skapar framgångsrika kommuner.

Både 2023, 2024 och 2025 har vi via indexet identifierat kommuner som har tagit anmärkningsvärt stora utvecklingskliv och förbättrat flera delar av hemtjänsten och därigenom skapat ökad nöjdhet hos de äldre. I flera fall har kommunerna rapporterat att även medarbetare har visat ökad stolthet, motivation och engagemang. Även kommuner som har tagit stora utvecklingskliv kan stå som goda förebilder för kommuner som ska vidareutveckla sin hemtjänst.

En viktig slutsats är att kommuner som fattar beslut om att aktivt och systematiskt utveckla hemtjänsten kan öka den samlade kvaliteten och de äldres nöjdhet med utförandet. Även om riksgenomsnittet ser ut att stå mer eller mindre stilla under de senaste åren finns det ett flertal enskilda kommuner där de äldres nöjdhet ökar. Det finns även ett flertal enskilda kommuner där det motsatta sker.

Vi kan konstatera att ett lyckosamt grepp tycks vara att frigöra den energi, engagemang och vilja som finns hos hemtjänstpersonalen. Vi har fått ta del av flera berättelser om hur kommunens hemtjänst utvecklas i en positiv riktning när arbetsgrupper, enheter och medarbetare får ta ett större eget ansvar och när personalen blir lyssnad till samt när seniorer och deras närstående involveras.

Bilaga 1: Om Hemtjänstindex

Trots att hemtjänstens kvalitet följs upp på flera olika sätt har det före 2022 saknats ett samlat mått på hur kommunerna lyckas, vad de är bra på och vad som bör förbättras. Det har tidigare inte heller gått att jämföra olika kommuner för att se vilka som är framgångsrika, och vilka insatser som ger en bra hemtjänst. Men nu finns Hemtjänstindex.

Hemtjänstindex är ett initiativ från SPF Seniorema med finansiellt stöd under två år från Allmänna arvsfonden. Efter att ha tagit fram en tydlig och omfattande [definition på kvalitet i hemtjänst](#) skapades en [mätmodell](#) 2022, och i november samma år lanserades Hemtjänstindex. Ett totalindex med värden för samtliga 290 kommuner presenterades, tillsammans med fyra delindex (Information, Biståndsbedömning, Utförande samt Stöd/utveckling).

Indexet presenteras årligen, vilket gör det möjligt för den enskilda kommunen att se vad olika kvalitetssatsningar resulterat i. Det blir också möjligt att på nationell nivå se hur hemtjänsten i landet utvecklas. Indexet bygger på befintliga [data](#) som hämtas från de enkäter som Socialstyrelsen gör bland kommuner och enheter, kvalitetsregistret Senior alert samt information på kommunernas egna webbplatser.

Syftet med indexet är att skapa en positiv spiral av förbättringar. Detta uppnås genom:

- Ökade drivkrafter – via publika rankinglistor som skapar ett yttre tryck på förbättring.
- Stöd till kommunerna – via specifika kommunrapporter och ett digitalt analysverktyg, där kommunen ser styrkor och utvecklingsområden, och får underlag för prioritering.
- Inspiration till förbättring – det framgår nu vilka kommuner i Sverige som är bäst på olika delar av hemtjänsten, goda exempel inspirerar.

Vetenskapligt ansvarig för den samskapande forskningsprocessen som lett till Hemtjänstindex är Gösta Bucht professor emeritus vid Umeå universitet och tidigare sakkunnig hos SPF Seniorema. I utvecklingen har medverkat experter från bland annat RISE, Svenskt Kvalitetsindex, Seniorval, kommuner och omsorgsföretag. Dessutom har drygt 1 000 seniorer medverkat, där deras syn på vilken vikt olika delar av hemtjänsten bör tilldelas är en central del av mätmodellen.

Under 2022–2025 har drygt 120 kommuner använt Hemtjänstindex rapportpaket som stöd för sitt utvecklingsarbete.

Bilaga 2: Definition av vad Hemtjänstindex mäter⁵

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.

⁵ Definitionen togs fram 2022 för att utgöra grund för den mätmodell som används för Hemtjänstindex.