



Sammanfattande beskrivning av mätmodellen för Hemtjänstindex 2026

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

Gösta Bucht, vetenskaplig ledare för Hemtjänstindex

Peter Söderman

20 oktober 2026.

Hemtjänstindex 2026

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 stöd och insatser 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.

2. Datakällor:

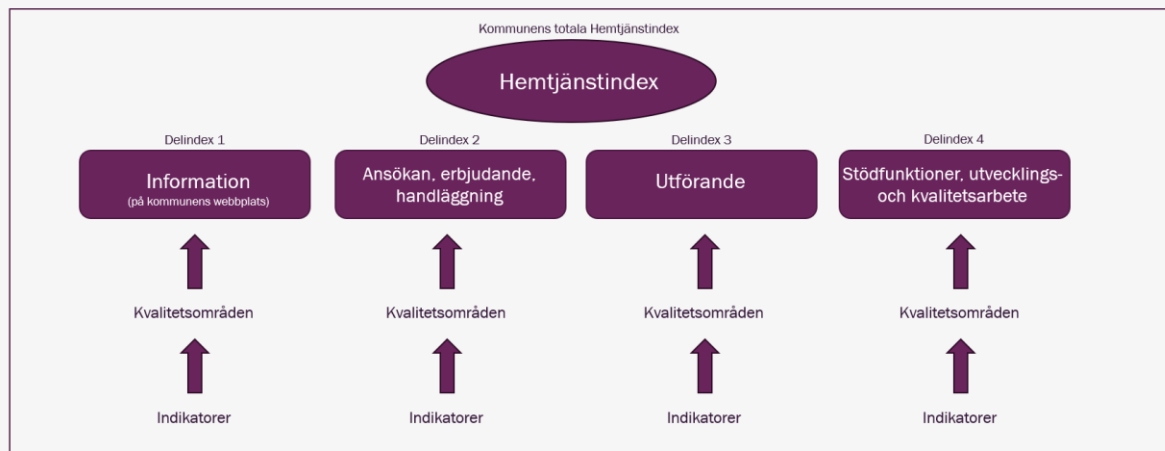
De datakällor som används är följande:

- Socialstyrelsens Nationella brukarundersökning – Hemtjänst
- Socialstyrelsens Enhetsundersökning - Hemtjänst
- Socialstyrelsens kommunenkät - Äldreomsorg
- Senior Alert (Kvalitetsregister)
- Socialstyrelsens kommunenkät e-hälsa
- Kommunernas webbplatser

3. Struktur för uppbyggnad av Hemtjänstindex:

71 nyckeltal (indikatorer) summeras till 17 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

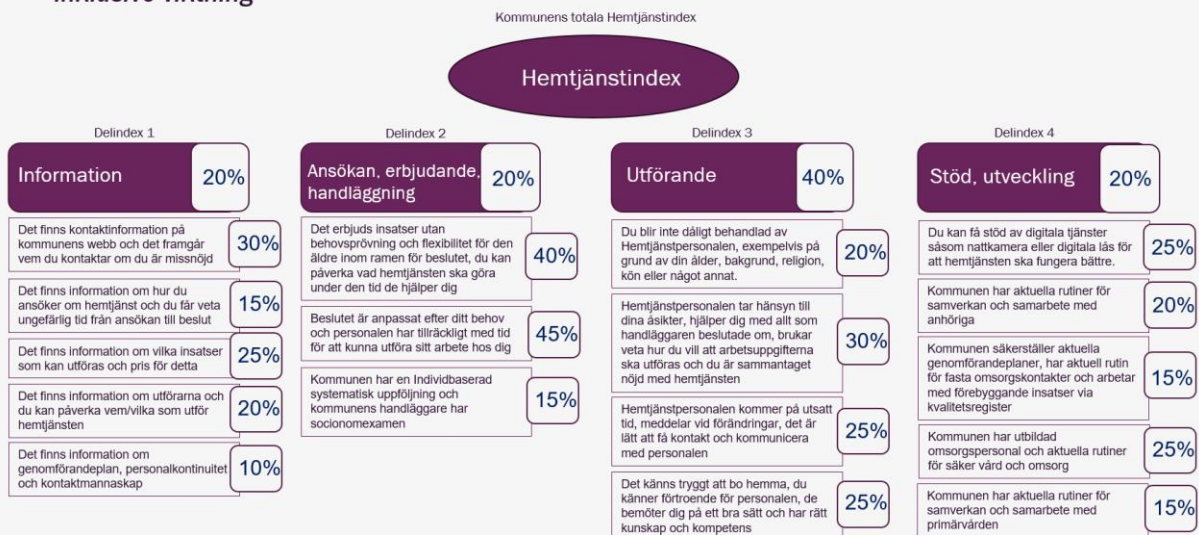


4. Hemtjänstindex – 2026

De olika kvalitetsområdena är fördelade i delindexen enligt nedan.

Hemtjänstindex 2026

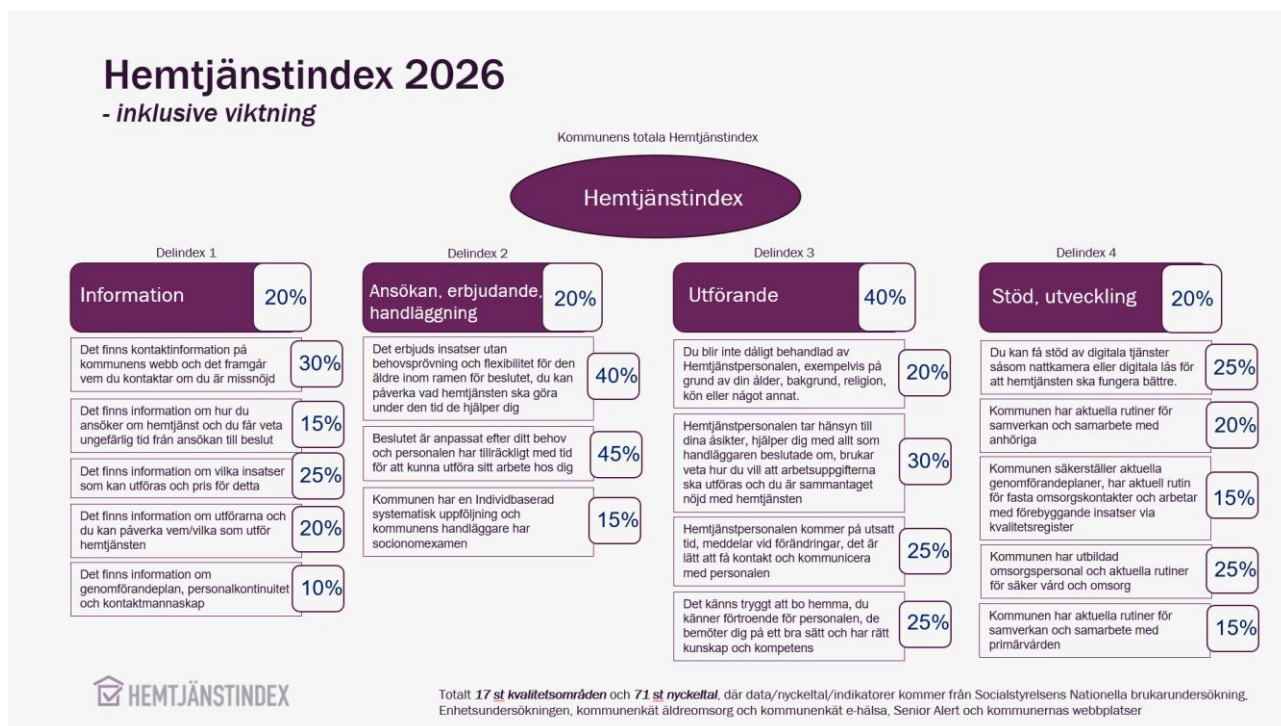
- inklusive viktning



Totalt 17 st kvalitetsområden och 71 st nyckeltal, där data/nyckeltal/indikatorer kommer från Socialstyrelsens Nationella brukarundersökning, Enhetsundersökningen, kommunenkät äldreomsorg och kommunenkät e-hälsa, 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 – 2026

De olika kvalitetsområdena är fördelade i delindexen enligt nedan.

Information - via kommunens webbplats

De äldre och anhörigas behov.	Datakälla
Det finns många och flexibla möjligheter för kontakt med kommunen och det finns information kring vem du kontaktar om du är missnöjd	
Det finns telefonnummer till kommunen som jag kan ringa och ställa frågor kring hemtjänst?	Kommunens webbplats
Det finns mailadress eller kontaktformulär till kommunen som jag kan maila och ställa frågor kring hemtjänst?	Kommunens webbplats
Det finns information kring vem du kontaktar om du är missnöjd med hemtjänsten?	Kommunens webbplats
Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?	SoS nationella brukarundersökning

Det finns information om hur du ansöker om hemtjänst och du får veta ungefärlig tid från ansökan till beslut	
Kommunen skriver/förklarar hur du gör för att ansöka om hemtjänst ? Det finns även information om hur du gör för att söka förändring av ett befintligt beslut ?	Kommunens webbplats
Det står på kommunens webb ungefär hur lång tid 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 tjänster 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 kosta ? Det finns även en webbaserad " räknesnurra " (tjänst som räknar fram det specifika priset utifrån den information som användaren fyller i)	Kommunens webbplats

Kommunens utförare av hemtjänst presenteras, det finns information om hur jag kan jämföra dem och jag kan påverka vem/vilka som utför hemtjänsten	
Utförarna av hemtjänsten presenteras på webben? (t ex antal anställda, språkmöjligheter, utbildning, kvalitetsarbete, organisationsform)	Kommunens webbplats
Det står på kommunens webb hur jag kan påverka vem/vilka som utför hemtjänsten?	Kommunens webbplats
Det går att jämföra utförare utifrån olika parametrar? Det går även att använda en " jämförar-tjänst "?	Kommunens webbplats

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

5 st kvalitetsområden

14 st nyckeltal/datapunkter/indikatorer

Ansökan, erbjudan, handläggning

De äldre och anhörigas behov.	Datakälla
Det erbjuds insatser utan behovsprövning och flexibilitet inom ramen för beslutet	
Kommunen erbjuder och informerar om insatser utan behovsprövning på sin webbplats?	Kommunens webbplats
Kommunen erbjuder och informerar om flexibilitet för den äldre inom ramen för beslutet ?	Kommunens webbplats

Beslutet är anpassat efter dina behov och personalen har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig	
Handläggarens beslut är anpassat efter dina behov ?	SoS nationella brukarundersökning
Hemtjänstpersonalen har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?	SoS nationella brukarundersökning

Kommunen genomför individbaserad systematisk uppföljning av behov, insatser och resultat och kommunens handläggare har socionomexamen	
Genomfört individbaserad systematisk uppföljning av målgruppens behov	SoS Öppna jämförelser
Genomfört individbaserad systematisk uppföljning av verksamhetens stöd och/eller insatser till enskilda	SoS Öppna jämförelser
Genomfört individbaserad systematisk uppföljning av stöd och insatsers resultat för de enskilda	SoS Öppna jämförelser
Handläggare (inom området äldreomsorg) har socionomexamen	SoS Öppna jämförelser

3 st kvalitetsområden

8 st nyckeltal/datapunkter/indikatorer

Utförandet av hemtjänsten

De äldre och anhörigas behov.	Datakälla
Du blir inte dåligt behandlad av Hemtjänstpersonalen	
...Har du under det senaste året upplevt att någon i hemtjänstpersonalen har behandlat dig dåligt, på grund av din ålder?	SoS nationella brukarundersökning
...Har du under det senaste året upplevt att någon i hemtjänstpersonalen har behandlat dig dåligt, på grund av din funktionsnedsättning?	SoS nationella brukarundersökning
...Har du under det senaste året upplevt att någon i hemtjänstpersonalen har behandlat dig dåligt, på grund av ditt kön (kvinna, man eller annat)?	SoS nationella brukarundersökning
...Har du under det senaste året upplevt att någon i hemtjänstpersonalen har behandlat dig dåligt, på grund av din sexuella läggning, könsidentitet eller könsuttryck?	SoS nationella brukarundersökning
...Har du under det senaste året upplevt att någon i hemtjänstpersonalen har behandlat dig dåligt, på grund av din hudfärg, språk, nationalitet eller kultur?	SoS nationella brukarundersökning
...Har du under det senaste året upplevt att någon i hemtjänstpersonalen har behandlat dig dåligt, på grund av min religion eller annan trosuppfattning?	SoS nationella brukarundersökning
...Har du under det senaste året upplevt att någon i hemtjänstpersonalen har behandlat dig dåligt, på grund av något annat?	SoS nationella brukarundersökning

Personalen tar hänsyn till dina åsikter om hur och när hjälpen ska utföras, hjälper dig med allt som handläggaren beslutade om, brukar veta hur du vill att arbetsuppgifterna ska utföras och du är sammantaget nöjd med hemtjänsten	
Hemtjänstpersonalen brukar ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras?	SoS nationella brukarundersökning
Du brukar kunna påverka vid vilka tider hemtjänstpersonalen kommer?	SoS nationella brukarundersökning
Hjälper hemtjänstpersonalen dig med allt som handläggaren beslutade att du ska få hjälp med?	SoS nationella brukarundersökning
Hemtjänstpersonalen brukar veta hur du vill att dom ska utföra arbetsuppgifterna hos dig?	SoS nationella brukarundersökning
Du är sammantaget nöjd med den hemtjänst du har?	SoS nationella brukarundersökning

Personalen brukar komma på avtalad tid och de brukar meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar och det är lätt att få kontakt och kommunicera med personalen	
Hemtjänstpersonalen brukar komma på avtalad tid ?	SoS nationella brukarundersökning
Någon från hemtjänsten brukar meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar ?	SoS nationella brukarundersökning
Det är lätt att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov?	SoS nationella brukarundersökning
Pratar och förstår hemtjänstpersonalen svenska tillräckligt bra för att ni ska förstå varandra?	SoS nationella brukarundersökning

Du känner dig trygg att bo hemma med stöd från hemtjänsten, du känner förtroende för hemtjänstpersonalen, de har rätt kunskap och kompetens och de bemöter dig på ett bra sätt.	
Det känns tryggt att bo hemma med stöd från hemtjänsten?	SoS nationella brukarundersökning
Du känner förtroende för hemtjänstpersonalen som kommer hem till dig?	SoS nationella brukarundersökning
Hemtjänstpersonalen brukar bemöta dig på ett bra sätt?	SoS nationella brukarundersökning
Hemtjänstpersonalen har den kunskap och kompetens som behövs för att göra sitt arbete hos dig?	SoS nationella brukarundersökning

4 st kvalitetsområden

20 st nyckeltal/datapunkter/indikatorer

Kommunens stödfunktioner, utvecklings- och kvalitetsarbete

De äldre och anhörigas behov.	Datakälla
Kommunen erbjuder digitala lösningar som ska göra hemtjänsten smidigare och bättre för den äldre	
Kommunen erbjuder Digitala lås till enskildas bostäder?	SoS enkät e-hälsa
Kommunen erbjuder Nattillsyn med digital teknik?	SoS enkät e-hälsa
Kommunen erbjuder Tillsyn dagtid med digital teknik?	SoS enkät e-hälsa
Kommunen erbjuder GPS-larm (positioneringslarm) ?	SoS enkät e-hälsa
Kommunen erbjuder stöd för digitala inköp?	SoS enkät e-hälsa
Kommunen erbjuder Passivt larm/sensor (t. ex dörrlarm, fallarm, rörelselarm m.m.)?	SoS enkät e-hälsa
Kommunen erbjuder Brandlarm kopplat till trygghetslarmet?	SoS enkät e-hälsa
Kommunen erbjuder Digitalt stöd för fysisk träning eller aktivering?	SoS enkät e-hälsa
Kommunen erbjuder Digitalt stöd för, eller träning i, dagliga aktiviteter (ex. påminnelser)?	SoS enkät e-hälsa
Kommunen erbjuder Digital kommunikation mellan enskilda och personal eller närstående?	SoS enkät e-hälsa
Kommunen erbjuder Samordnad individuell planering (SIP) med stöd av video inför utskrivning från slutenvård?	SoS enkät e-hälsa
Kommunen erbjuder Samordnad individuell planering (SIP) vid andra tillfällen?	SoS enkät e-hälsa
Kommunen tillhandahåller Läkemedelsautomat	SoS enkät e-hälsa
Kommunen tillhandahåller Inkontinenssensor	SoS enkät e-hälsa

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

Kommunen säkerställer aktuella genomförandeplaner, aktuell rutin för omsorgskontakter och arbetar med förebyggande insatser via kvalitetsregister	
Det finns en aktuell genomförandeplan för alla äldre?	SoS enhetsundersökningen

Andel enheter som har aktuell rutin för arbetet med fasta omsorgskontakter ?	SoS enhetsundersökningen
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

Kommunen har utbildad personal och aktuella rutiner för säker vård och omsorg	
Andel enheter som har aktuell rutin för hur de ska agera när de upptäcker avvikelser som t ex när den äldre: - inte öppnar dörren/svarar på ringsignal -plötsligt uppvisar ett försämrat allmäntillstånd -är undernärd eller felnärd -misstanke/upptäckt av att ha utsatts för våld eller övergrepp av en anhörig/närstående - misstanke/upptäckt av att den enskilde är beroende av/missbrukar läkemedel eller alkohol	SoS enhetsundersökningen
Andel omsorgspersonal som är undersköterska vardagar	SoS enhetsundersökningen
Andel omsorgspersonal som är undersköterska helger	SoS enhetsundersökningen

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

5 st kvalitetsområden

29 st nyckeltal/datapunkter/indikatorer

Totalt

17 st kvalitetsområden

71 st nyckeltal/datapunkter/indikatorer