



HEMTJÄNSTINDEX

Mäter kvaliteten i välfärden

Vad Hemtjänstindex är

- Ett kvalitetsindex som utgår ifrån de äldre och anhörigas "hemtjänstresa" - från leta information till bistånd och utförande".
- Ett kvalitetsindex som sammanställer data som kommuner rapporterar in till Socialstyrelsen, SKR m fl.
- Ett index som jämför Sveriges kommuners hemtjänstkvalitet
 - rangordnar kommunernas kvalité avseende hemtjänst
 - gör det tydligt vad respektive kommun kan vidareutveckla.
 - lyfter fram bästa praxis inom olika delar av hemtjänsten
- Visionen är att skapa en positiv utvecklingsspiral för hemtjänsten i Sveriges alla kommuner.

Målet med Hemtjänstindex

Målet är att skapa en *positiv spiral för hemtjänsten* i hela Sverige, genom att...

- Mäta och redovisa *hemtjänstens kvalitet i alla 290 kommuner*
- Erbjuder kommunerna en pedagogisk och smart *rapportering* så att de kan *utveckla och förbättra hemtjänsten*
- Lyfta fram de kommuner som är bäst på Hemtjänst – *underlätta lärande*
- Skapa ökade *påverkansmöjligheter för pensionärsråden* i hela Sverige

Projektpartners

- Allmänna arvsfonden
- SPF Seniorerna
- Svenskt Kvalitetsindex
- Seniorval
- Ragne Emardson och RISE
- TeneliusHolm
- EYB AB

Referensgrupper kommuner

- Göteborg
- Helsingborg
- Nacka
- Nynäshamn
- Stockholm
- Uppsala
- Östersund

Privata utförare

- AdeoCare
- Attendo
- Blomsterfonden
- Eveo
- Vardag

Referensgrupper seniorer

- Lokala SPF-föreningar
- SPF Seniorpanelen

Nyheten med Hemtjänstindex

Första gången som...

- ...kvalitet inom vård/omsorg sammanställs, baserat på **vetenskapliga metoder** och med hjälp av mätexpertis
- ...den **totala kvaliteten** inom hemtjänsten sammanställs per kommun
- ...**kommuner** ”på riktigt” **kan jämföra sig med varandra**
- ...seniorer deltagit och pekat på vad som är **viktigast** och vad som är lite **mindre viktigt** inom hemtjänsten



För att ta reda på vad som är viktigast för seniorerna har:

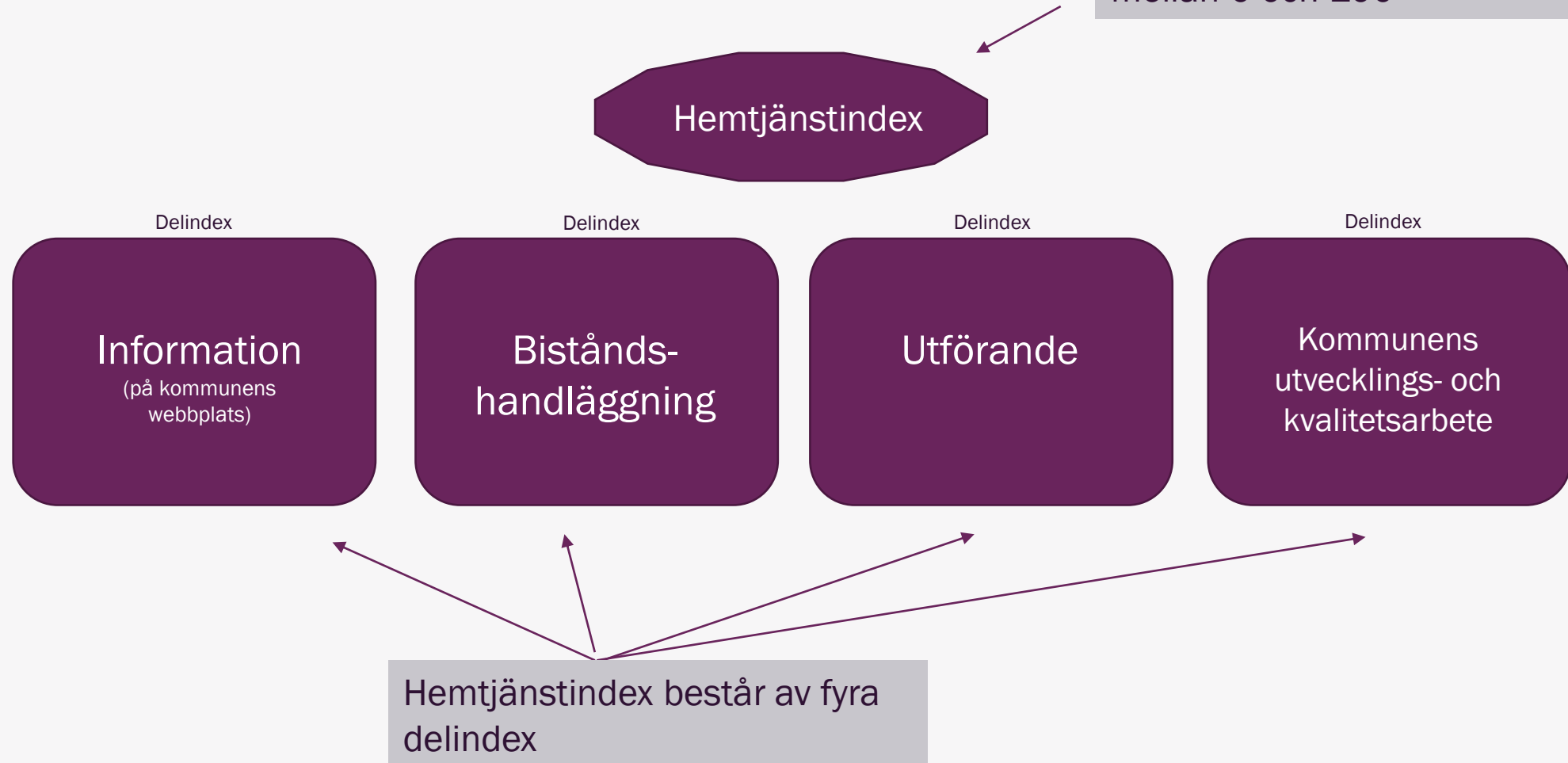
- Intervjuer gjorts med personer som har hemtjänst, personer som inte har hemtjänst och anhöriga.
- Workshops har genomförts med medlemmar i SPF Seniorerna runt om i landet. (Urval har varit allt från storstad, liten stad, landsort och glesbygd. Kommuner med LOV och utan LOV.)
- Enkätundersökning med slumpvist valda medlemmar i SPF Seniorerna.

Hemtjänstindex – en total summering av flera undersökningar, bl a från Socialstyrelsen



Hemtjänstindex – förenklad skiss

Alla kommuner får ett totalt hemtjänstindex, en siffra mellan 0 och 100



Hemtjänstindex

- mätmodell

Kommunens totala Hemtjänstindex

Hemtjänstindex

Delindex

Information

(på kommunens webbplats)

20%

Det finns kontaktinformation på kommunens webb och det framgår vem du kontaktar om du är missnöjd

30%

Det finns information om hur du söker bistånd och du får veta ungefärlig tid från ansökan till beslut

15%

Det finns information om vilka insatser som kan utföras och pris för detta

25%

Det finns information om utförarna och hur du väljer utförare av hemtjänsten

20%

Det finns information om genomförandeplan, personalkontinuitet och kontaktmannaskap

10%

Delindex

Bistånds-
handläggning

20%

Det finns flexibilitet i biståndsbeslutet, du kan påverka vad hemtjänsten ska göra under den tid de hjälper dig och du får välja utförare av hemtjänsten

40%

Biståndsbeslutet är anpassat efter ditt behov och personalen har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig

45%

Kommunen har en systematik i biståndsprocessen och uppföljningen och kommunens biståndshandläggare har socionomexamen

15%

Delindex

Utförande

40%

Hemtjänstpersonalen har ett respektfullt bemötande och tar hänsyn till din integritet

15%

Hemtjänstpersonalen tar hänsyn till dina åsikter, de utför sina arbetsuppgifter som de ska och du är sammantaget nöjd med hemtjänsten

25%

Hemtjänstpersonalen kommer på utsatt tid och om det blir förändringar så meddelar de dig

20%

Det känns tryggt att bo hemma, du känner förtroende för personalen som kommer hem till dig och de bemöter dig på ett bra sätt

20%

Det är få olika personer som kommer hem till dig

20%

Delindex

Stöd,
utveckling

20%

Du kan få stöd av digitala tjänster såsom nattkamera eller digitala lås och kommunen har garantier kring trygghetslarm

25%

Kommunen har rutiner för samverkan och samarbete med anhöriga

20%

Kommunen arbetar med kvalitetsstyrning och förebyggande insatser, t ex för att minska risken att du ramlar och gör dig illa i ditt hem

15%

Kommunen har rutiner för säker vård och omsorg

25%

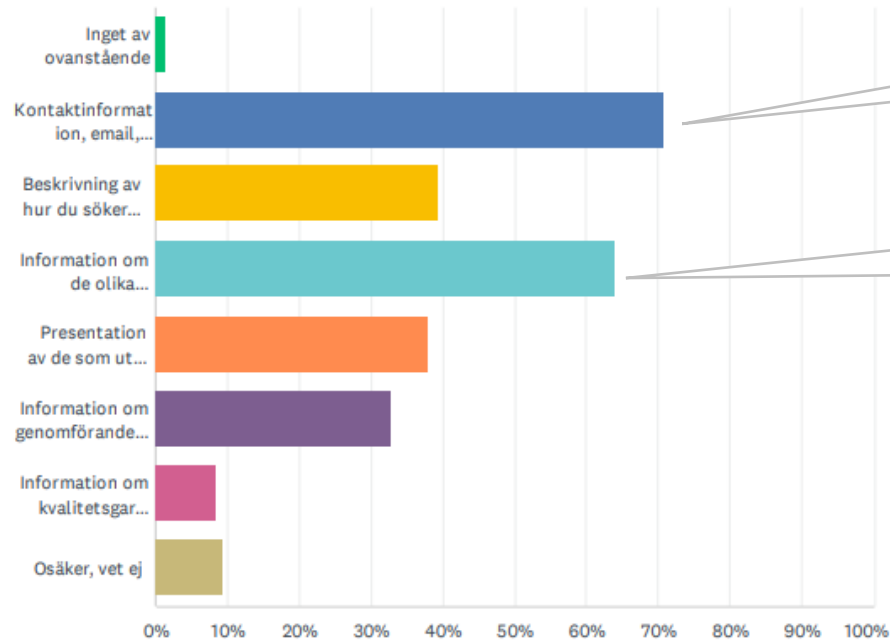
Kommunen har rutiner för samverkan och samarbete med primärvården

15%

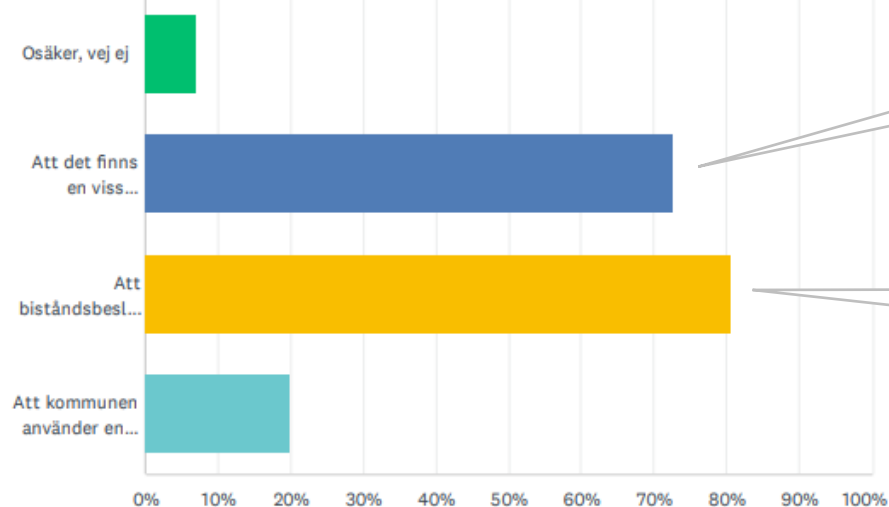
Vilken information på kommunen webb är viktigast?

Kontaktinformation, mail, telefonnummer

Information om de olika *hemtjänstinsatser* som kommunen erbjuder och vad det *kostar*



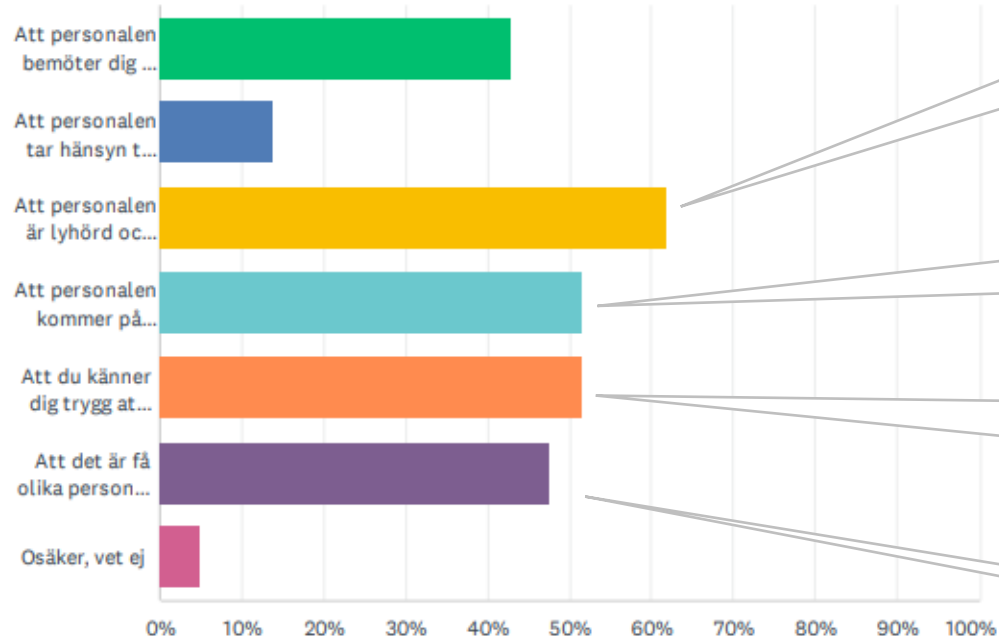
Vilka delar inom biståndshandläggningen är viktigast?



Viss *flexibilitet* i
biståndsbeslutet. Att få
välja utförare

Att biståndsbeslutet är
anpassat efter behov.
Personalen har
tillräckligt med tid.

Vilka delar av utförandet är viktigast?



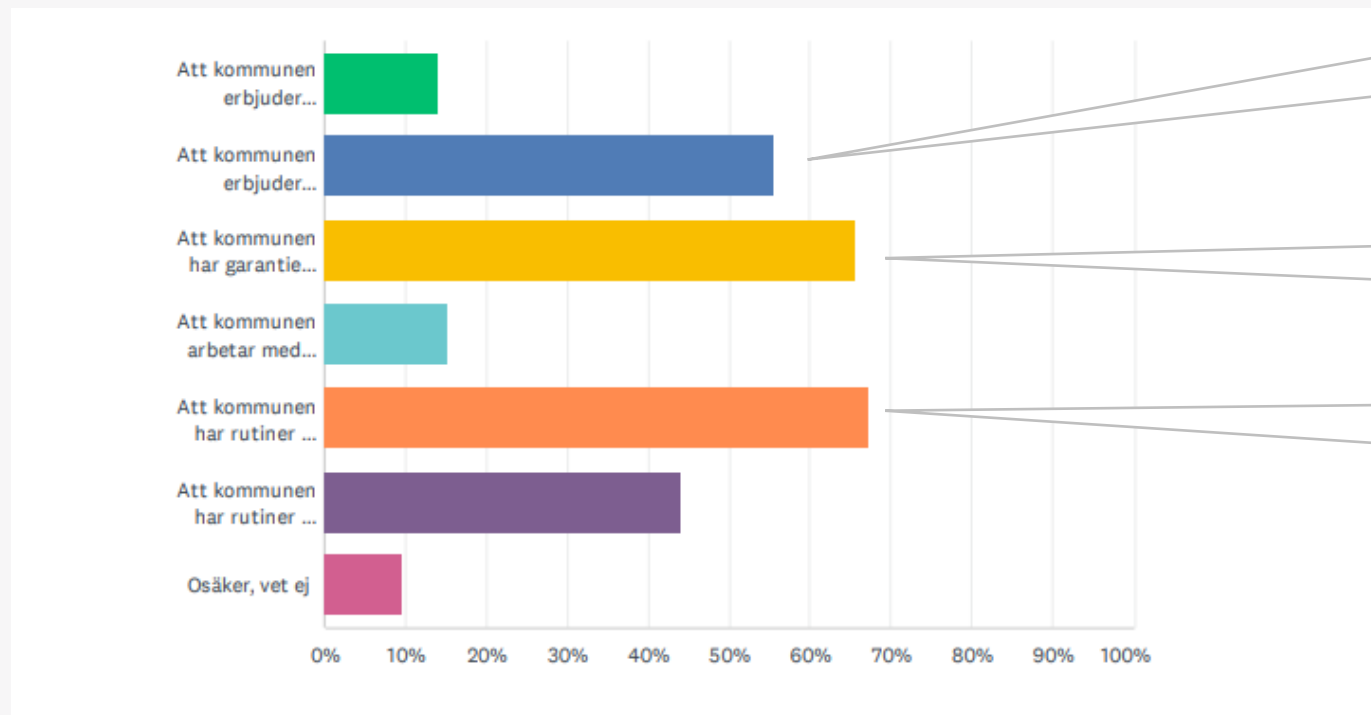
Lyhörd personal som tar hänsyn till åsikter och som utför sina uppgifter.
Sammantaget nöjd

Hemtjänstpersonalen **passar tider**. Meddelar vid förändringar. **Lätt att få kontakt** med personalen.

Tryggt att bo hemma med stöd av hemtjänsten. Känner **förtroende** för personalen, bra **bemötande**

Personalkontinuitet

Vad är viktigast avseende kommunens stöd och utveckling?



Samarbete/samverkan
med
anhöriga/närstående

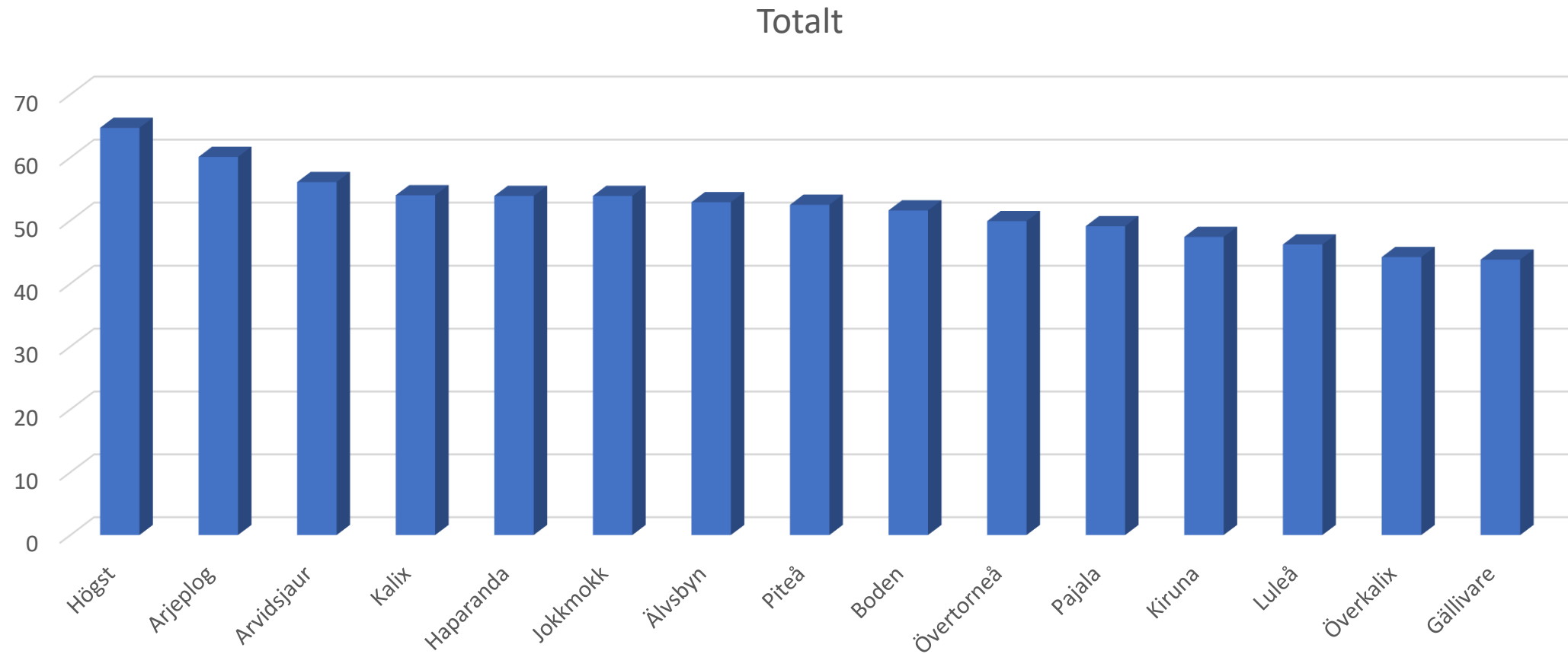
Garantier kring
trygghetslarm

Rutiner för säker vård
och omsorg

Ranking Norrbotten totalt (av 290 kommuner, högsta 64,7 – lägsta 10,9)

Placering	Kommun	Kvalitets- poäng totalt	Kommentar
9	Arjeplog	60,1	
51	Arvidsjaur	56,1	
88	Kalix	54	
91	Haparanda	53,9	
92	Jokkmokk	53,9	
111	Älvsbyn	52,9	
123	Piteå	52,5	
147	Boden	51,6	
179	Övertorneå	49,9	
196	Pajala	49,1	
234	Kiruna	47,4	
249	Luleå	46,2	
265	Överkalix	44,2	Data saknas från Socialstyrelsens enhetsundersökning
272	Gällivare	43,8	Data saknas från Socialstyrelsens kommunenkät e-hälsa

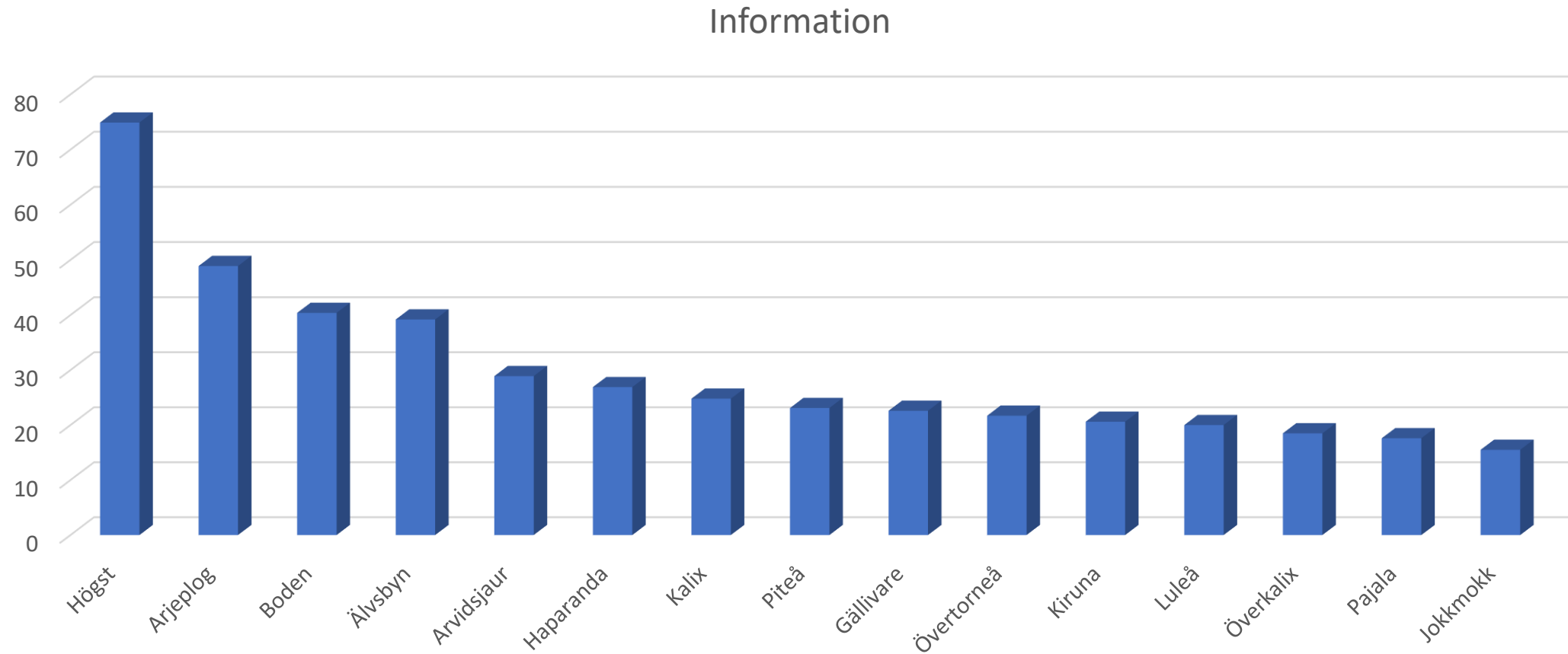
Ranking Totalt (högsta 64,7 – lägsta 10,9)



Ranking information (högst 74,9, lägst 9,3)

Placering	Kommun	Kvalitets-poäng Information	Kommentar
26	Arjeplog	48,9	
66	Boden	40,4	
72	Älvsbyn	39,2	
148	Arvidsjaur	28,9	
167	Haparanda	26,9	
202	Kalix	24,8	
217	Piteå	23,1	
223	Gällivare	22,6	
234	Övertorneå	21,7	
245	Kiruna	20,6	
252	Luleå	20	
275	Överkalix	18,5	
279	Pajala	17,6	
287	Jokkmokk	15,5	

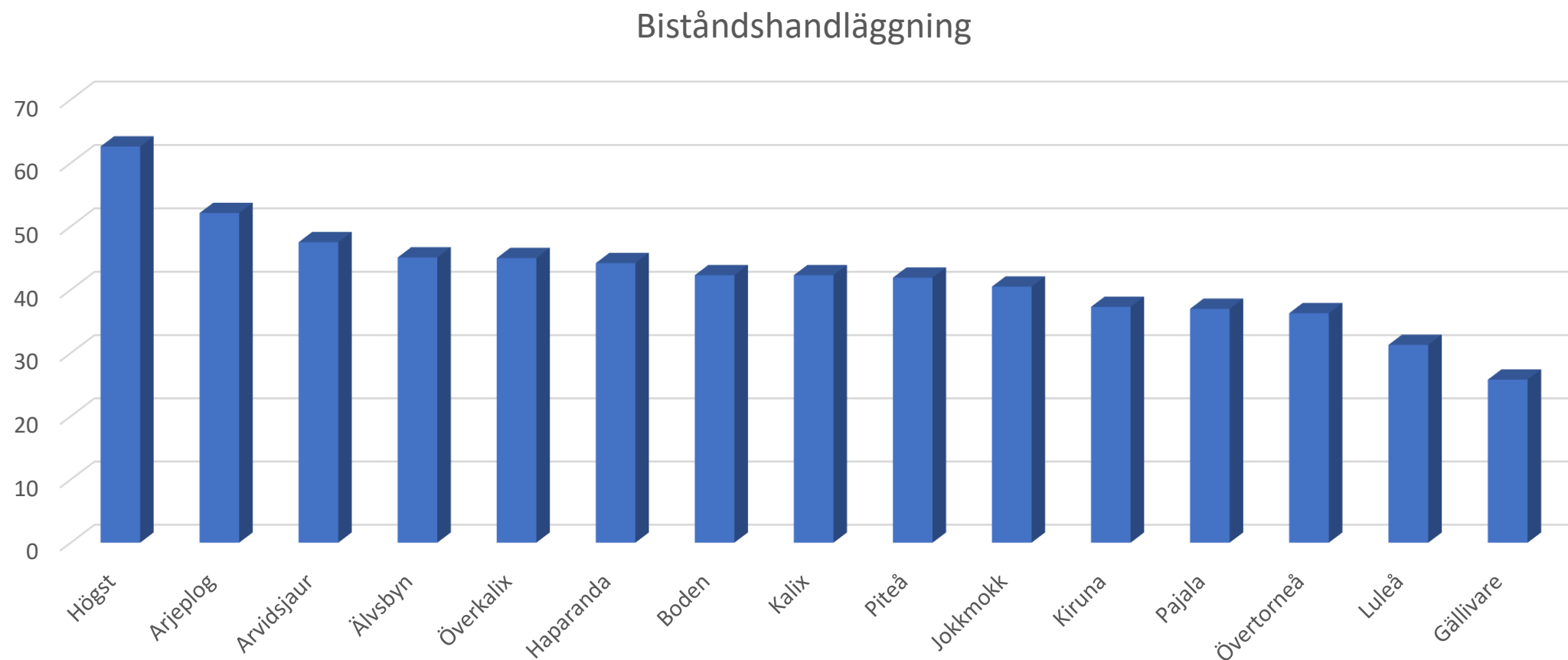
Ranking information (högst 74,9, lägst 9,3)



Ranking biståndshanläggning (högst 62,6 – lägst 3,5)

Placering	Kommun	Kvalitets-poäng Biståndshandläggning	Kommentar
6	Arjeplog	52,1	
21	Arvidsjaur	47,5	
50	Älvsbyn	45,1	
54	Överkalix	45	
70	Haparanda	44,2	
103	Boden	42,3	
104	Kalix	42,3	
111	Piteå	41,9	
138	Jokkmokk	40,5	
186	Kiruna	37,3	
188	Pajala	37	
195	Övertorneå	36,3	
243	Luleå	31,3	
272	Gällivare	25,8	

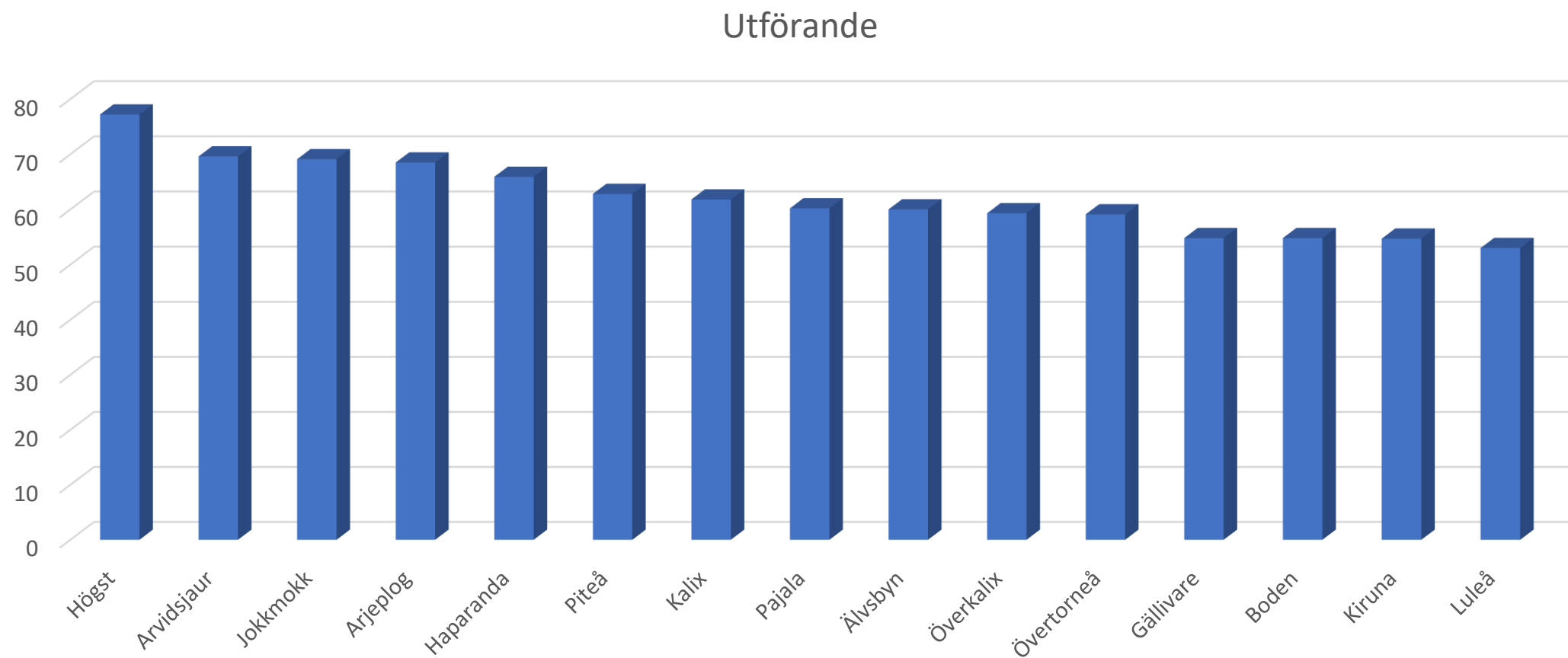
Ranking biståndshandläggning (högst 74,9, lägst 9,3)



Ranking utförande (högst 77,2, lägst 37,8)

Placering	Kommun	Kvalitets-poäng Utförande	Kommentar
7	Arvidsjaur	69,6	
9	Jokkmokk	69,1	
12	Arjeplog	68,5	
26	Haparanda	65,9	
64	Piteå	62,8	
74	Kalix	61,8	
103	Pajala	60,2	
107	Älvsbyn	60	
125	Överkalix	59,3	
127	Övertorneå	59,1	
223	Gällivare	54,8	
224	Boden	54,8	
226	Kiruna	54,7	
250	Luleå	53	

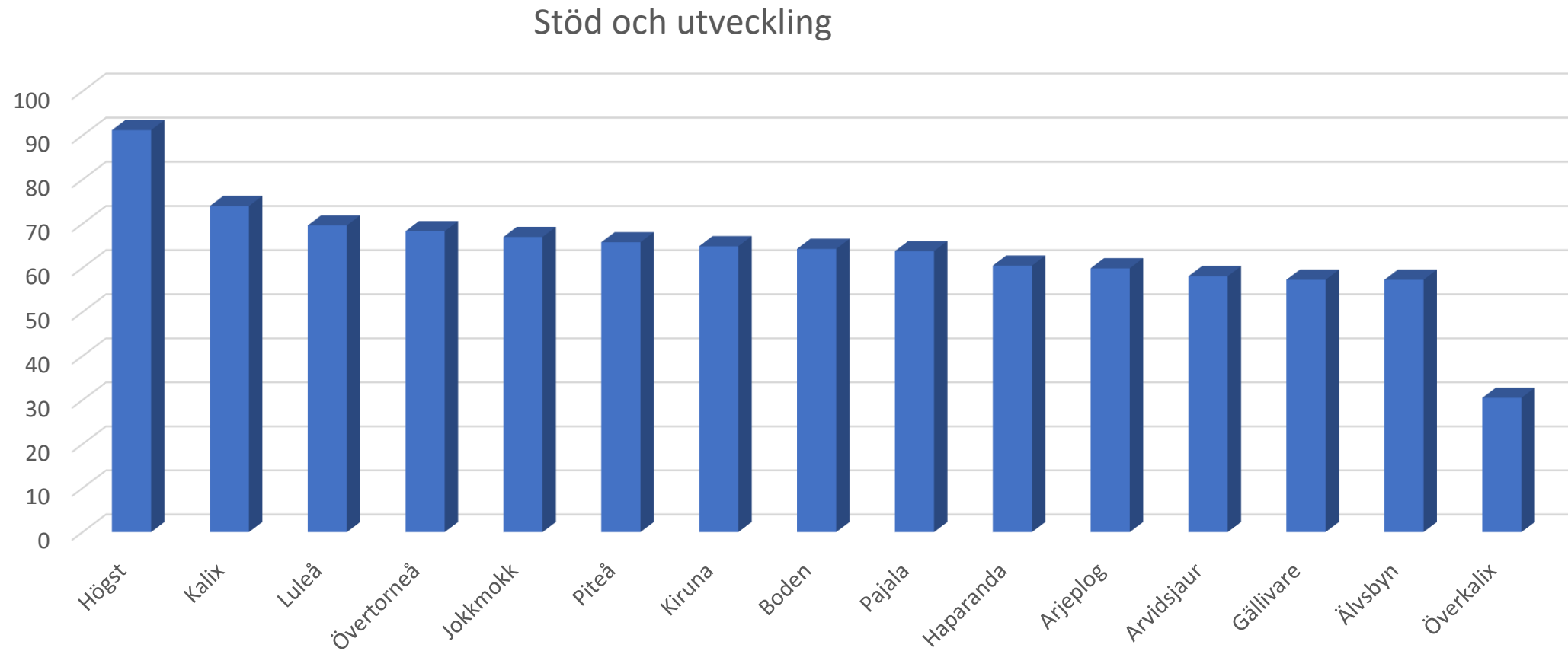
Ranking utförande (högst 77,2, lägst 37,8)



Ranking stöd och utveckling (högst 91,2, lägst 30,5)

Placering	Kommun	Kvalitetspoäng Stöd och utveckling	Kommentar
37	Kalix	74	
87	Luleå	69,6	
115	Övertorneå	68,3	
136	Jokkmokk	67	
165	Piteå	65,8	
178	Kiruna	64,9	
186	Boden	64,3	
193	Pajala	63,8	
231	Haparanda	60,5	
238	Arjeplog	59,9	
249	Arvidsjaur	58,1	
257	Gällivare	57,3	Data saknas från Socialstyrelsens enkät e-hälsa
260	Älvsbyn	57,3	
290	Överkalix	30,5	Data saknas från Socialstyrelsens enhetsundersökning

Ranking stöd och utveckling (högst 91,2, lägst 30,5)



Digitalt analys och rapporteringsverktyg

För att jobba med förbättringsarbetet erbjuds kommunerna möjlighet att beställa ett digitalt analys- och rapportverktyg inklusive en skriftlig kommunrapport.

I rapporteringen framgår det tydligt vad kommunen

- lyckas bra med
- var insatser bör göras för att höja kvaliteten
- vilka andra kommuner som lyckats väl inom olika områden.

En avgift beroende på kommunens storlek tas ut för att få del av rapport och analysverktyg.

helena.olsson@spfseniorerena.se

Projektledare Hemtjänstindex

malin.wennberg@spfseniorerns.se

Projektledare pensionärsråd

info@hemtjanstindex.se

www.hemtjanstindex.se