

Bemötande och kvalitetsarbete

Hur vi i Skara kommun arbetar med vårt kvalitetsarbete utifrån hemtjänstindex



Tusen år har gjort oss kloka. Och nyfikna på framtiden.

SKARA

"Grundregeln för att lyckas med förändringsledning är att involvera. De som ska äga och driva den fortsatta utvecklingen av förändringen ska ges all möjlighet att påverka och sätta sin prägel redan från början"



HEMTJÄNSTINDEX

Mäter kvaliteten i välfärden

Resultat - kvalitetsområden

- Kvalitetsområden jämfört med genomsnitt i Sverige
- Kvalitetsområden i förhållande till seniorernas bedömning av viktighet

Hemtjänstindex 2022 – Summering Skara Kommun

Hemtjänstindex 2022

Hemtjänstindex



54,1

Skara

Hemtjänstindex Genomsnitt alla kommuner



51,0

Hemtjänstindex ranking Skara



82 av 290

De sex kvalitetsområden som är viktiga samt att Skara Kommun får högst/lägst betyg i jämförelse med kommungenomsnittet

Kvalitetsområde	Betyg mot snittet	Kvalitetsområde	Betyg mot snittet
Personalkontinuitet	+31	Flexibilitet och valmöjlighet	-17
Anpassat biståndsbeslut	+3	Lyhördhet, hänsynstagande, utförande, nöjdhet	-3
Trygghet, förtroende, bemötande	+2	Passa tider, meddela förändringar, kontakt	0

Övergripande resultat för Skara Kommun

Hemtjänstindex ger en summering av kvaliteten för hemtjänsten, i alla Sveriges kommuner. Hemtjänstindex väger samman alla relevanta befintliga mätningar från t ex Socialstyrelsen, SKR, kvalitetsregister och all annan relevant fakta och statistik som belyser kvaliteten i hemtjänsten. I denna rapport finns även olika analyser och förslag på prioriteringar att tillgå, för att stödja kommunens arbete med att utveckla kvaliteten inom hemtjänsten.

Till vänster framgår kommunens Hemtjänstindex och hur kommunen har placerat sig bland Sveriges alla kommuner.

Nere till vänster framgår vilka kvalitetsområden som kommunen har lyckats bättre eller sämre med, för de kvalitetsområden seniorernas har klassat som de viktigaste.

Delindex

Information Placering 2022



59

Biståndshandläggning Placering 2022



231

Utförande Placering 2022



151

Stöd/Utveckling Placering 2022



9

Resultat per delindex

Hemtjänstindex byggs upp av fyra delindex; Information på kommunens webbplats, biståndshandläggningen, utförandet av hemtjänsten och kommunens stöd och utveckling av hemtjänsten.

Till vänster framgår hur kommunen har placerat sig, bland Sveriges alla kommuner, för dessa fyra olika delindex.

Modellen för Hemtjänstindex

Kommunens Hemtjänstindex

Kommunens hemtjänstindex är ett värde mellan 0 – 100. Indexet kan jämföras över tid och även jämföras med andra kommuner. Hemtjänstindexet byggs upp av fyra delindex.

Fyra delindex

De fyra delindexen är följande:

- Information på kommunens webbplats
- Biståndshandläggning
- Utförandet av hemtjänsten
- Kommunens stödfunktioner och utvecklingsarbete

Delindexen byggs upp av kvalitetsområden

Kvalitetsområden

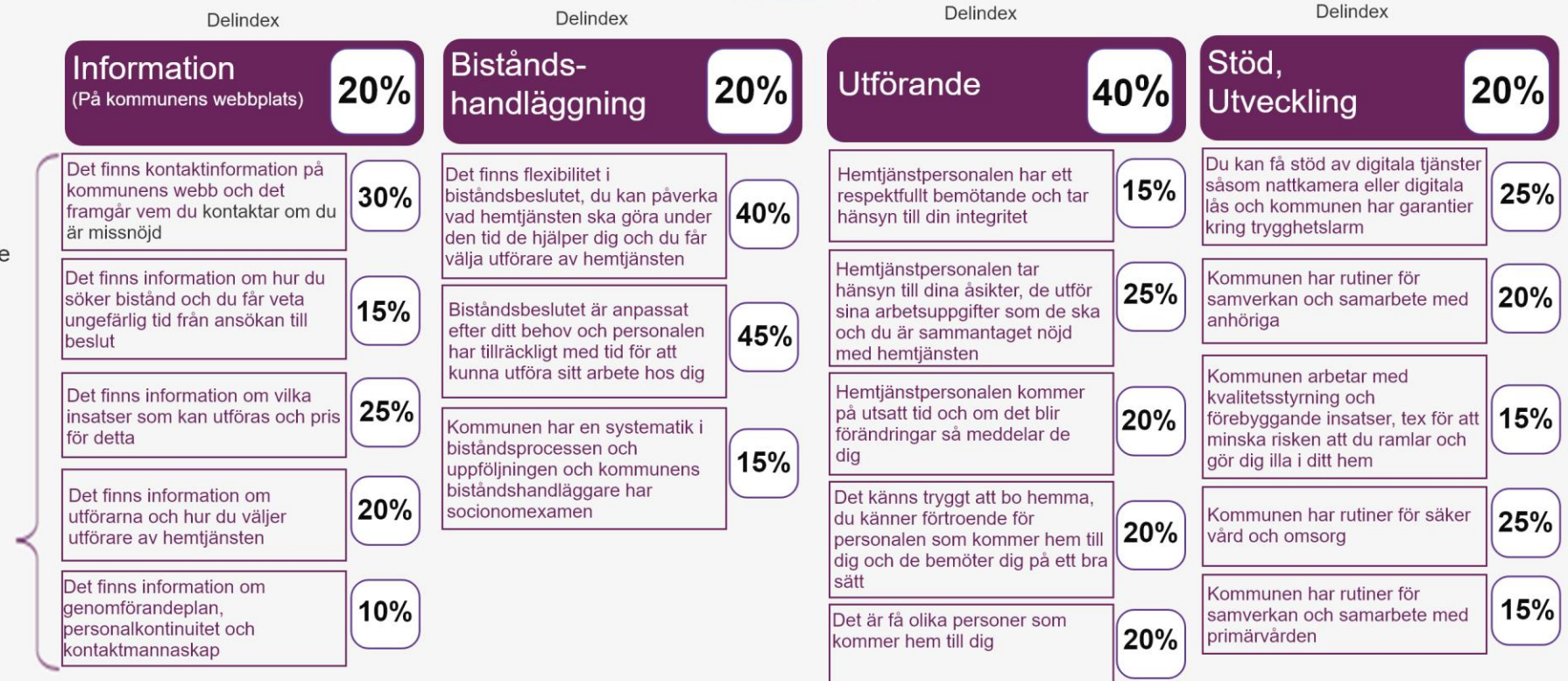
Totalt finns det 18 st kvalitetsområden i modellen. Ett kvalitetsområde beskriver en konkret aspekt som påverkar kvaliteten i hemtjänsten. Kvalitetsområdena byggs upp av totalt 71 st nyckeltal/indikatorer.

Nyckeltal/data/indikatorer från datakällorna

Ett nyckeltal/data/indikator är resultatet på en enskild fråga i t ex Nationella Brukarundersökningen eller Enhetsundersökningen. Det kan även vara en enskild datapunkt från genomgången av kommunernas webbplatser eller ett nyckeltal från kvalitetsregistret Senior Alert.

Kommunens totala hemtjänstindex

Hemtjänstindex



Viktning av kvalitetsområden

Alla kvalitetsområden är viktade utifrån hur seniorer och äldre med hemtjänst prioriterar de olika kvalitetsområdena. Viktningen gör att vi i denna rapport kan prioritera vilka insatser som är av störst vikt för seniorerna, för att uppnå god kvalitet i hemtjänsten. Enskilda indikatorer har ingen viktning.

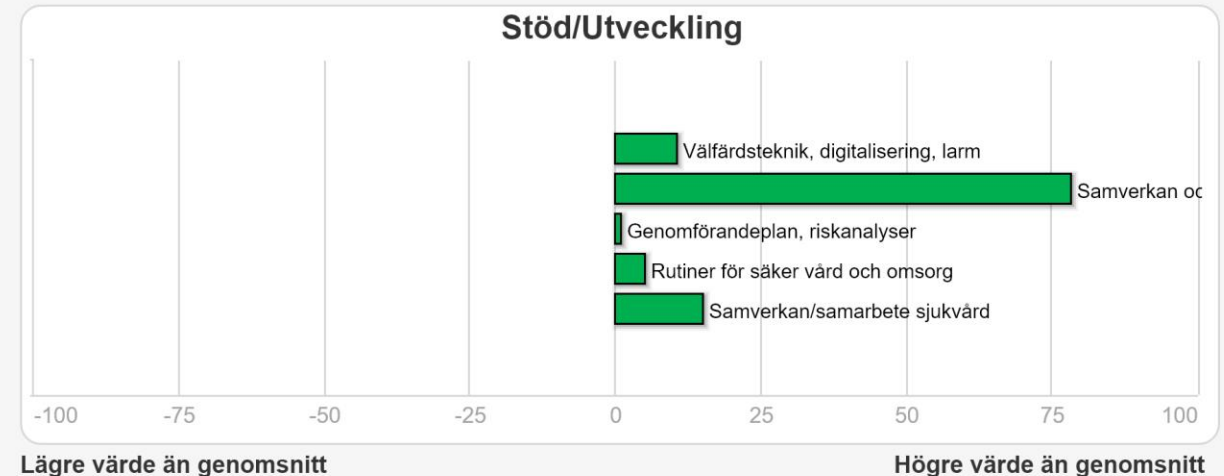
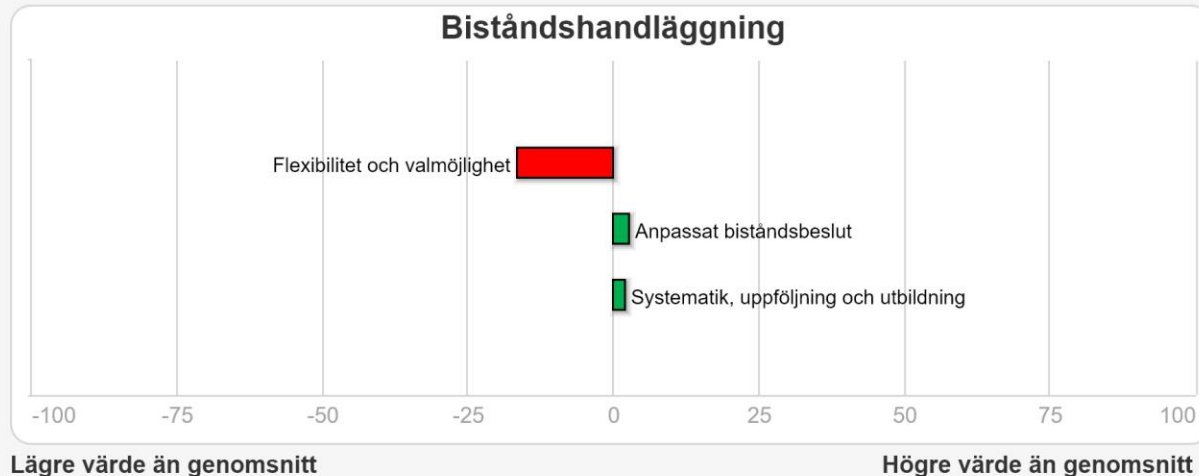
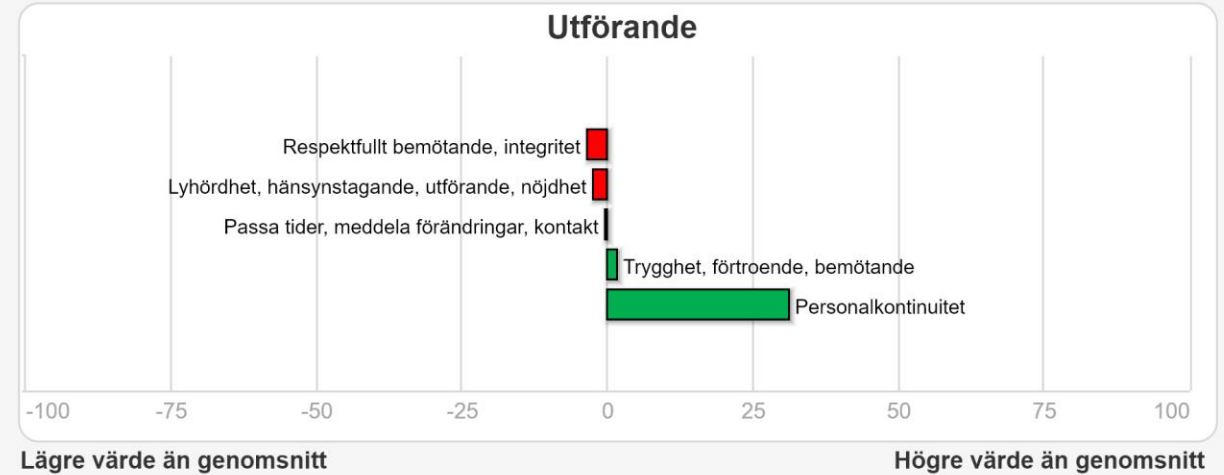
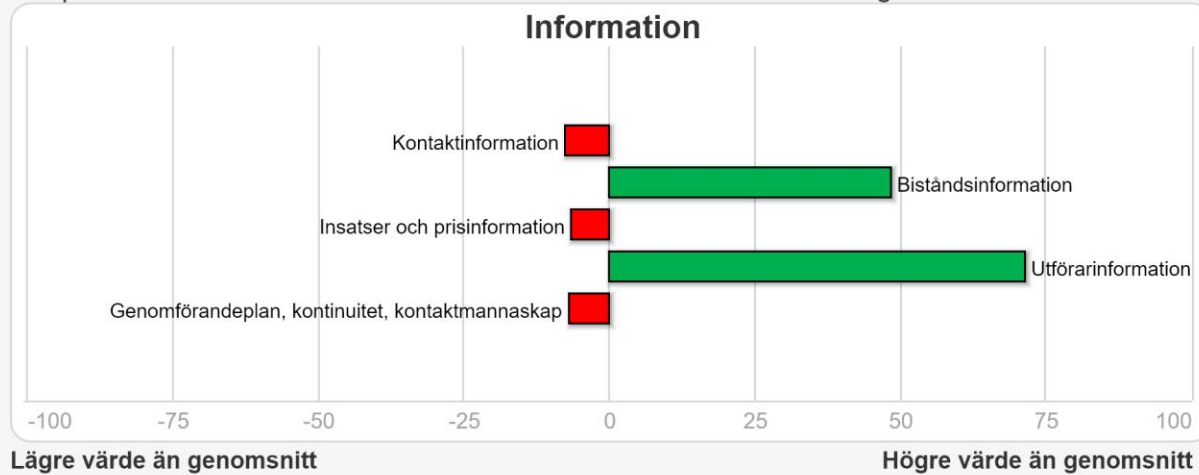
Hemtjänstindex 2022 – Skara

Kvalitetsområden jämfört med genomsnitt på alla kommuner

Jämförelse med genomsnitt för alla kommuner – per kvalitetsområde

Jämförelse av kommunens resultat med genomsnittet av alla kommuner – per kvalitetsområde

Nedan presenteras kommunens resultat per kvalitetsområde, jämfört med alla kommuners resultat. Resultatet över genomsnitt markeras i grönt och under genomsnitt markeras i rött. Stapelns värde per kvalitetsområde beräknas som kommunens resultat minus genomsnittet för alla kommuner

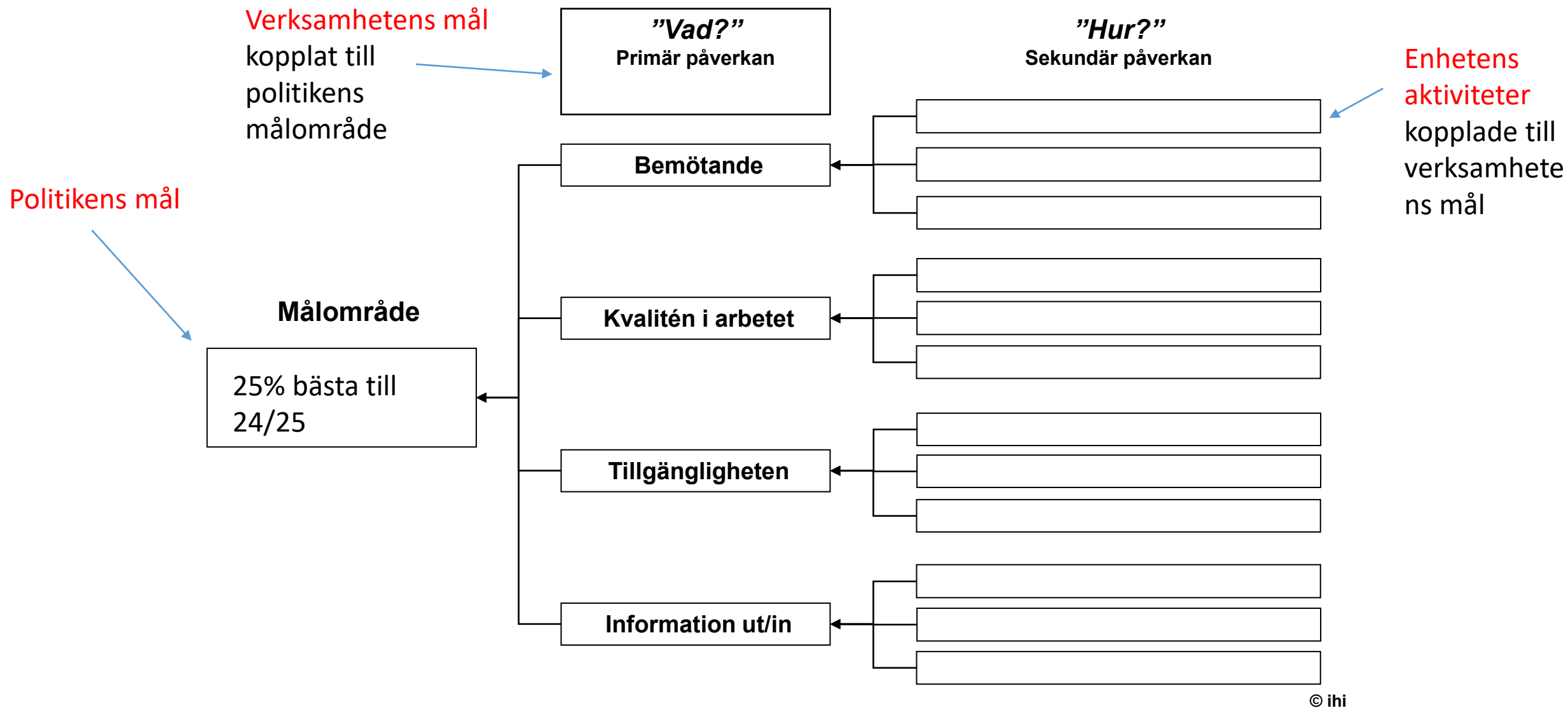


Viktiga områden att fokusera på

- Bemötande
- Kvalitén i arbetet
- Information på hemsidan
- Information i verksamheten



Påverkansanalys – tre nivåer



Aktiviteter i "Hur"



Inte bara
siffror

skapa
värde för
dom vi är
till för

Bemötande

- Reflektionsgrupp med personal från alla hemvårdsområden
- Vad är ett bra bemötande för dig?
- Samarbete med Högskolan i Skövde



Vad är ett bra bemötande?

- *"Att personalen är glad och pigg vid besöket"*
- *"Att jag blir lyssnad på"*
- *"Att personalen är lugn"*
- *"Inga mobiltelefoner under besöket"*



Kommunikation/information

- Vilka "glasögon" har vi på oss när vi utformar vår hemsida?
- Vanligaste sökningarna
- Räknesnurra – Vad kostar hjälpen



An aerial photograph of Skara, Sweden, taken during the golden hour of sunset. The sun is low on the horizon, casting a warm, golden glow over the entire scene. In the foreground, a large, dense crowd of people is gathered in a central square or park area, surrounded by trees and historic buildings. To the right, a large, ornate Gothic church with a green-tiled roof and spires is visible. The middle ground shows a mix of residential and commercial buildings, with more trees interspersed throughout. In the background, the town gives way to open fields and several wind turbines are visible on the horizon under a sky with soft, wispy clouds. A semi-transparent white banner is overlaid across the middle of the image, containing the text "Tillsammans skapar vi det goda livet för invånarna i Skara kommun" and a large green quotation mark on the right side.

**Tillsammans skapar vi det goda livet
för invånarna i Skara kommun**