

# SRF SENIORERNA

# HEMTJÄNSTINDEX FALUN 2024-01-09

**HELENA OLSSON**  
Projektledare Hemtjänstindex

## Vad är Hemtjänstindex?

- Ett kvalitetsindex som utgår ifrån de äldre och anhörigas behov – allt från att leta information till bistånd och utförande.
- Ett kvalitetsindex som pedagogiskt sammanställer data som kommuner rapporterar in till Socialstyrelsen, SKR m fl.
- Ett index som gör det tydligt vad respektive kommun kan vidareutveckla. Kommuner kan beställa en rapport.
- Ett index som lyfter fram de bästa exemplen inom olika delar av hemtjänsten, med visionen att skapa en positiv utvecklingsspiral för hemtjänsten i Sveriges alla kommuner.
- Ett index som jämför kvaliteten i hemtjänsten i alla Sveriges kommuner.

## Det unika med Hemtjänstindex är

### Första gången som...

- ...kvalitet inom hemtjänsten 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 satt fingret på vad som är kvalité i hemtjänsten

# Framtagandet av Hemtjänstindex

# Projekt Hemtjänstindex



- 5 856 592 kronor
- Två år: 1 januari 2022 => 31 december 2023
- Gösta Bucht, vetenskaplig ledare
- Helena Olsson, projektledare

## Projektpartners

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

## Referensgrupper kommuner

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

## Referensgrupper seniorer

- Lokala SPF Seniorerna föreningar
- SPF Seniorernas Seniorpanel

## Privata utförare

- AdeoCare
- Attendo
- Blomsterfonden
- Eveo
- Vardag

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

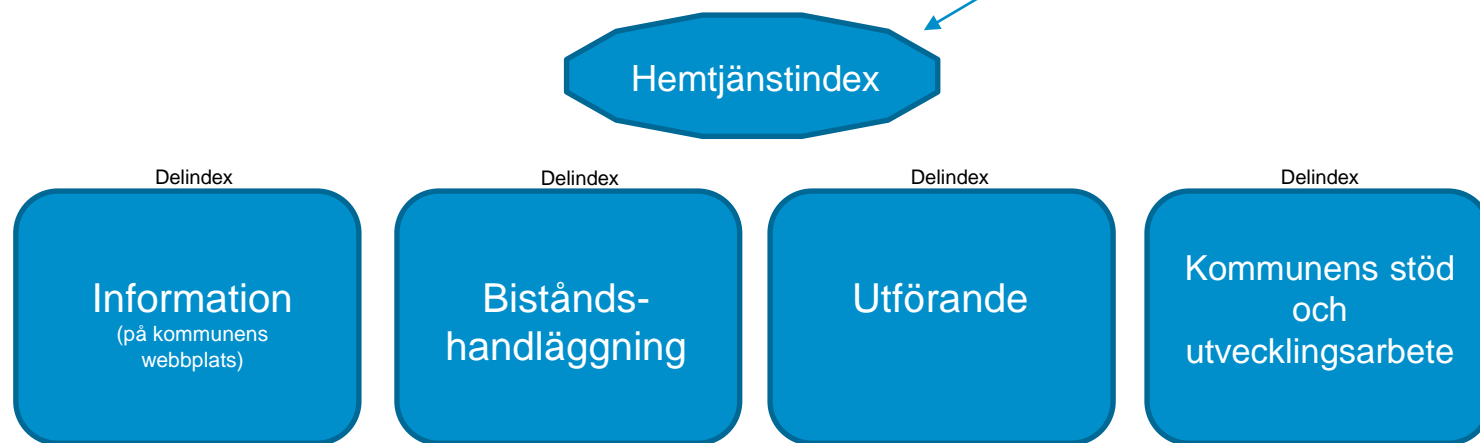
- Seniorer med hemtjänst, seniorer som inte har hemtjänst och anhöriga deltagit i arbetet med att vikta hemtjänstens olika delar.
- Workshops genomförts runt om i landet med medlemmar i SPF Seniorerna. (Urval har varit storstad, mindre stad och landsort. Kommuner med LOV och utan LOV.)
- Enkätundersökning gick ut till slumpvist valda medlemmar i SPF Seniorerna.



# Vad är Hemtjänstindex?

# Hemtjänstindex – förenklad skiss

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



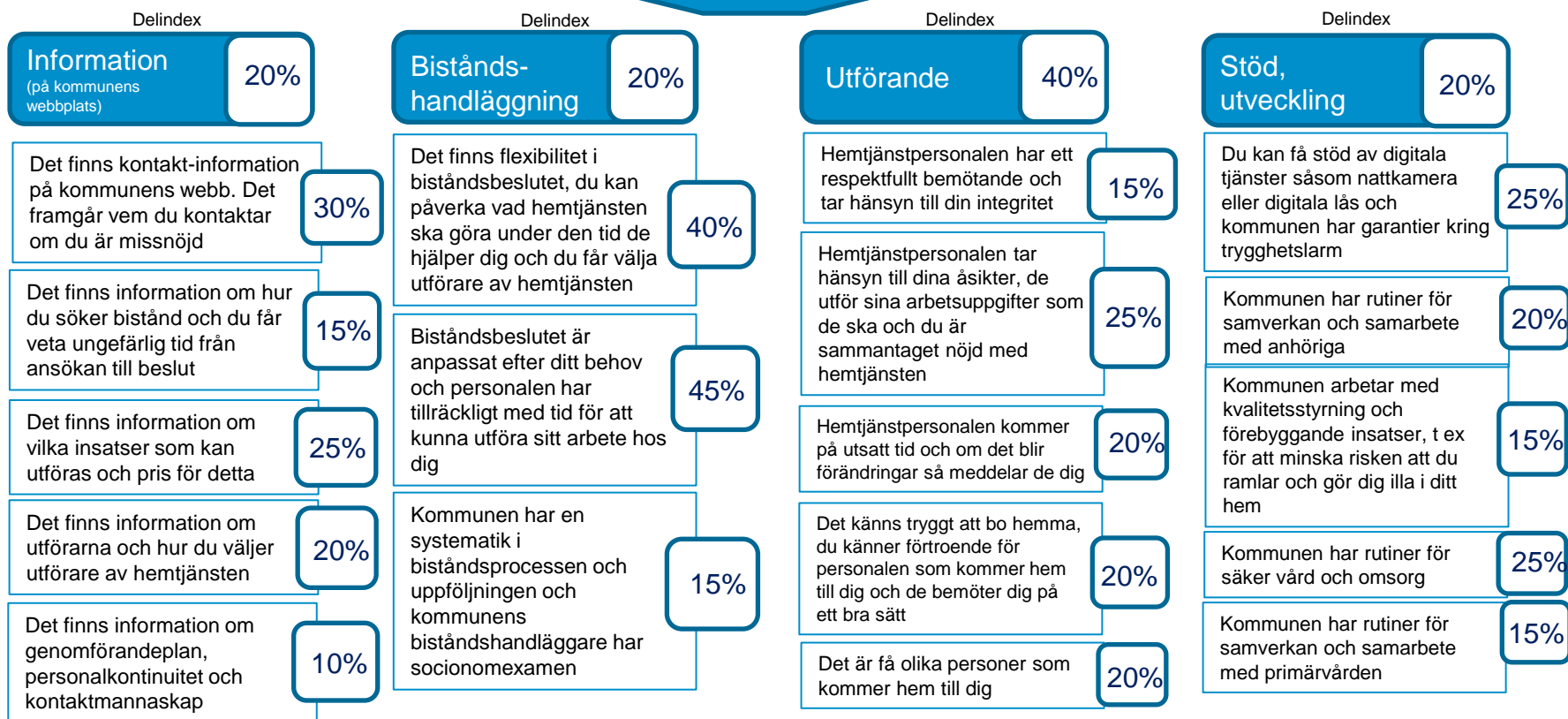
Hemtjänstindex består av fyra delindex

# Hemtjänstindex

## - mätmodell

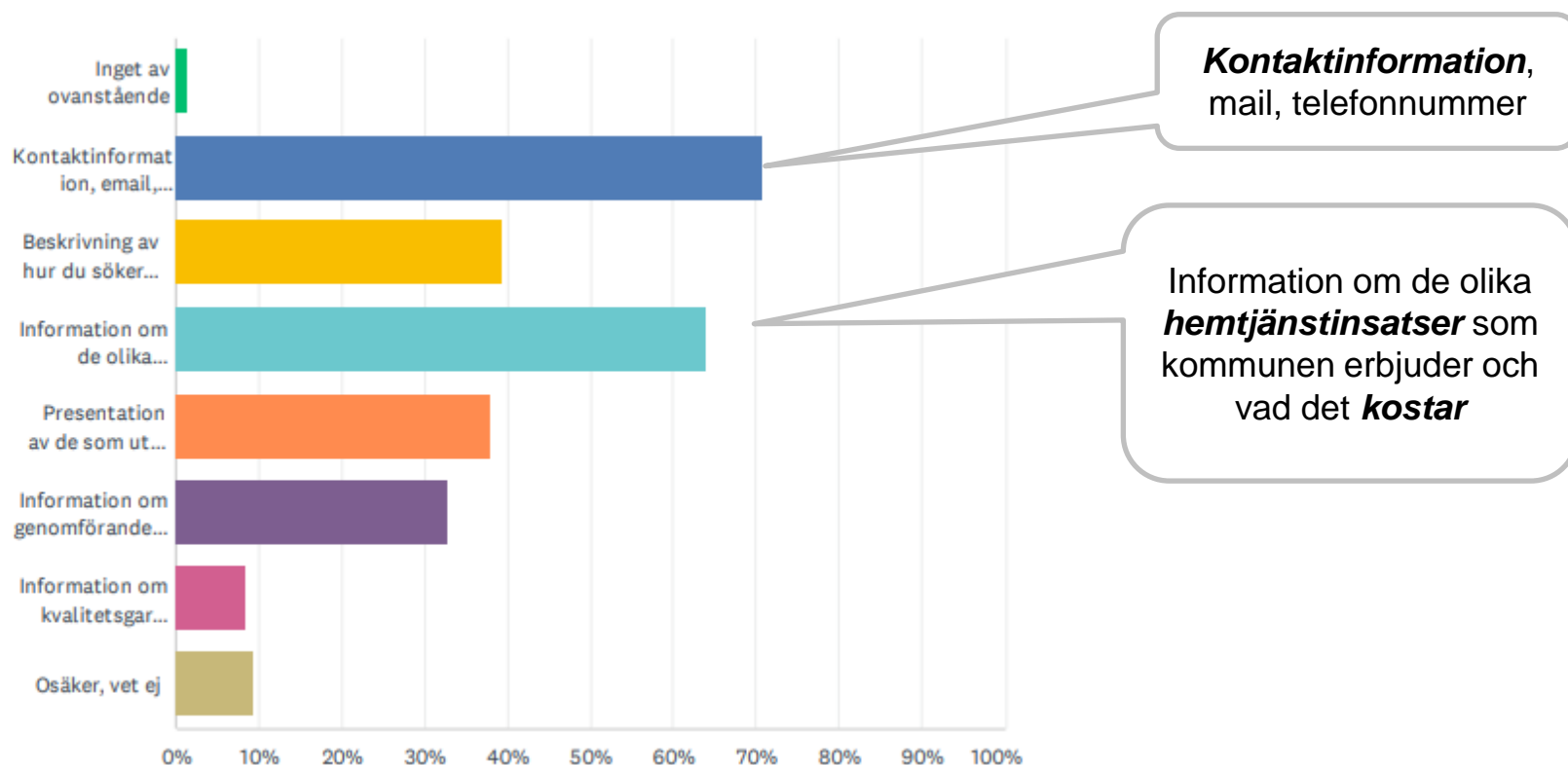
### Kommunens totala Hemtjänstindex

#### Hemtjänstindex

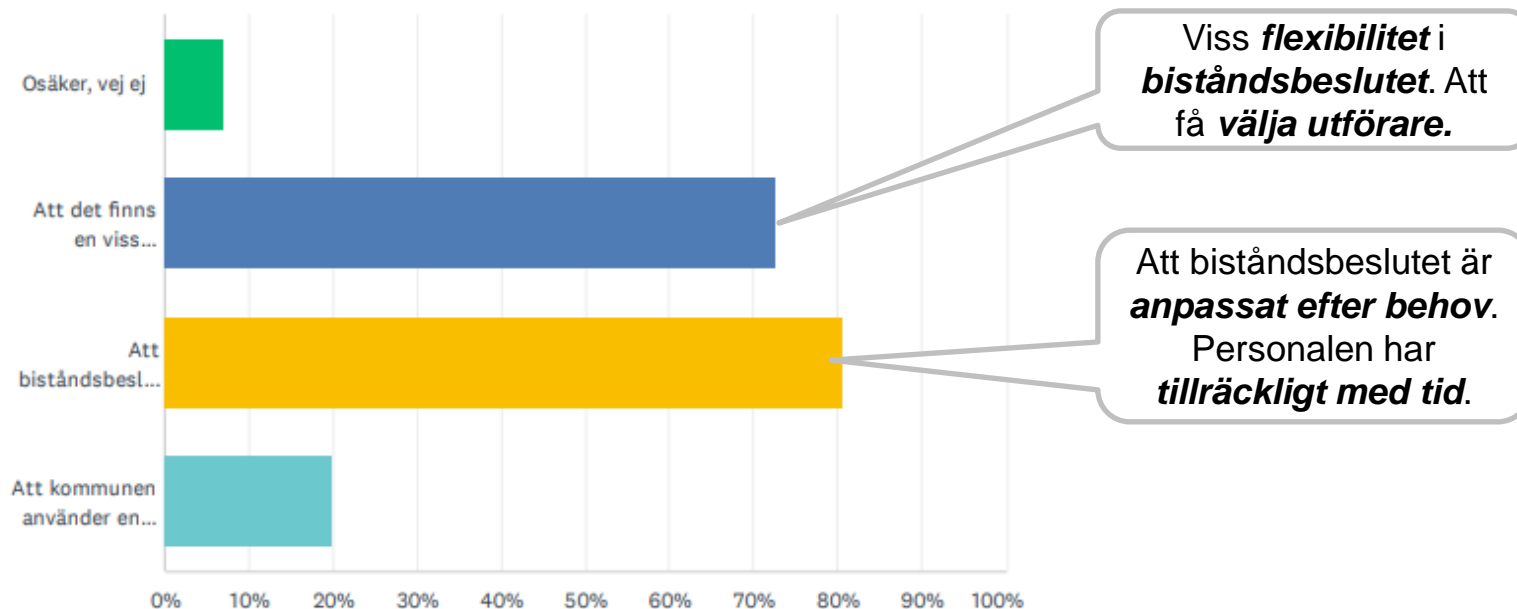


Totalt **18 kvalitetsområden** och **70 nyckeltal**, där data/nyckeltal/indikatorer kommer från Socialstyrelsens Nationella brukarundersökning, Enhetsundersökningen, kommunenkät äldreomsorg och kommunenkät e-hälsa, Kolada/KKIK, Senior Alert och Kommunernas webbplatser

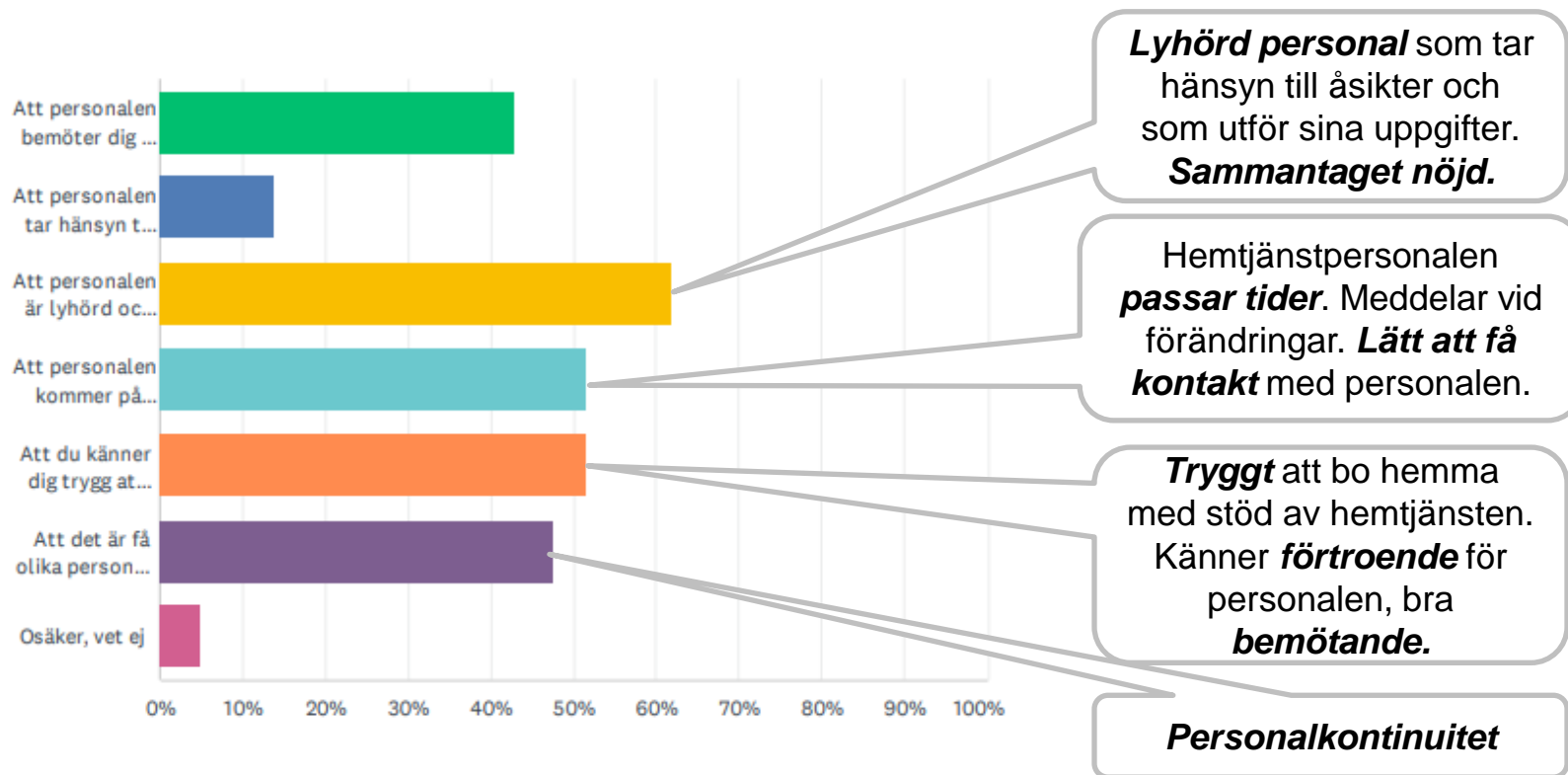
# Vilken information på kommunens webb är viktigast?



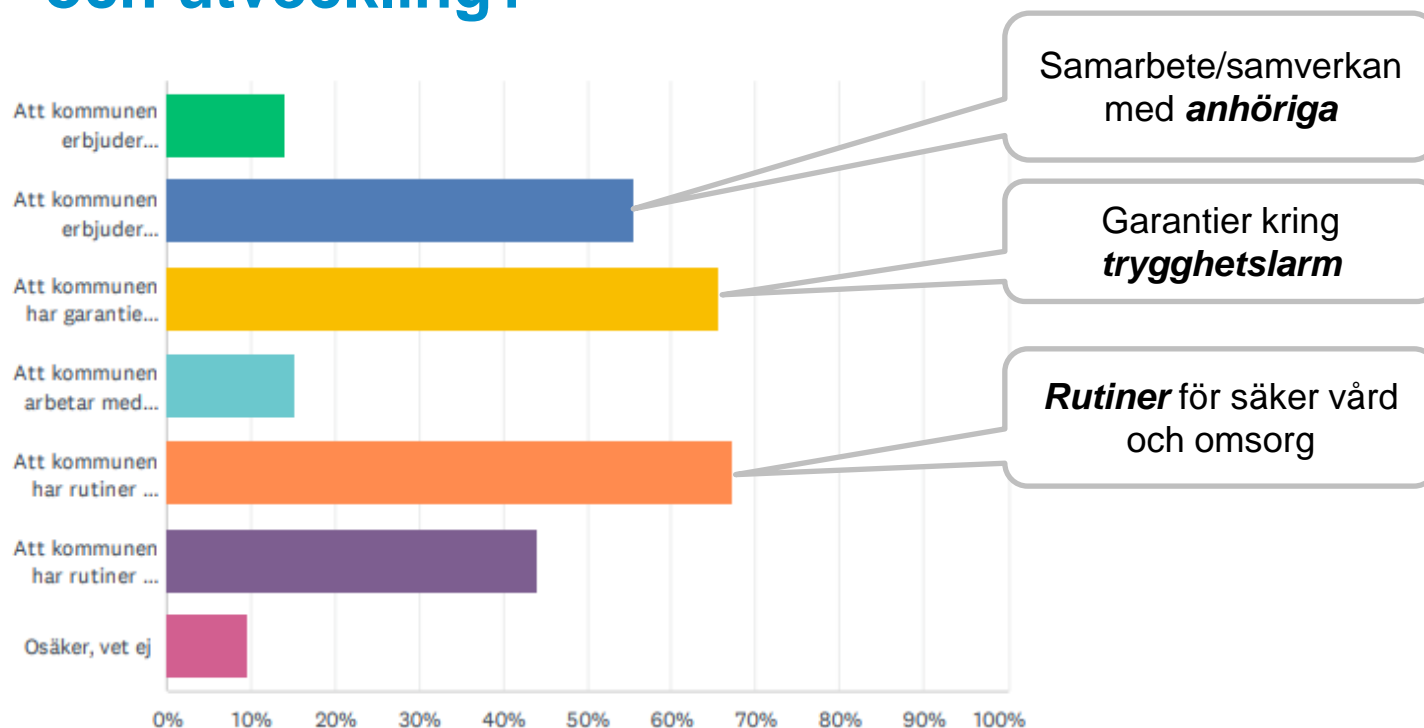
## Vilka delar inom biståndshandläggningen är viktigast?



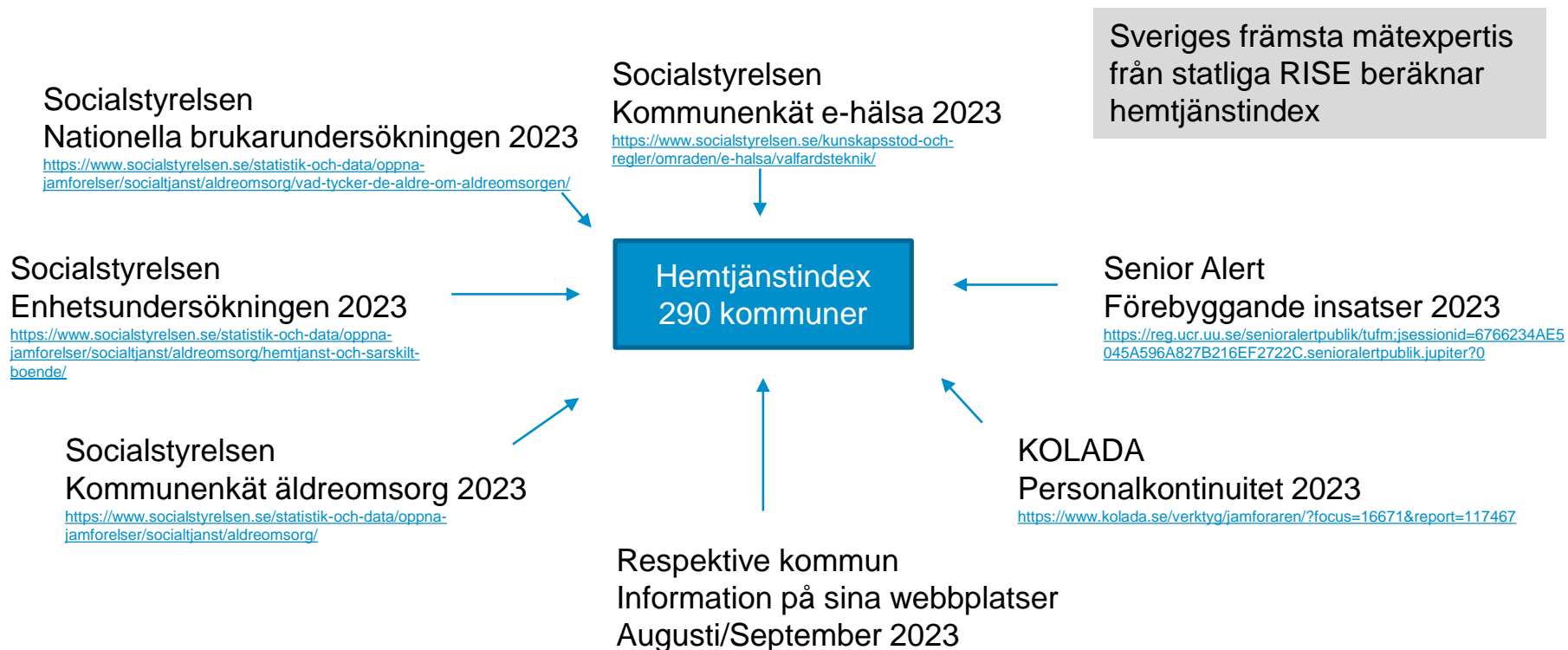
# Vilka delar av utförandet är viktigast?



# Vad är viktigast avseende kommunens stöd och utveckling?



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





[https://hemtjanstindex.se/wp-content/uploads/2023/11/Hemtjanstindex-2023\\_skalar\\_svarsalternativ\\_17nov2023.pdf](https://hemtjanstindex.se/wp-content/uploads/2023/11/Hemtjanstindex-2023_skalar_svarsalternativ_17nov2023.pdf)



Hemtjänstindex 2023

**Nyckeltal/Indikatorer, datakällor, gruppering till kvalitetsområden, viktningar, delindex och specificering av vilken data som används för indexberäkning**

Gösta Bucht  
Peter Söderman  
2023-11-17

## Information

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%

## Kvalitetsområde 1:1 Viktning 30%

Det finns många och flexibla möjligheter för kontakt med kommunen och det finns information kring vem du kontaktar om du är missnöjd

Nyckeltal/Datapunkt	Datakälla	Skala	Data som används vid beräkning av index
Det finns telefonnummer till kommunen som jag kan ringa och ställa frågor kring hemtjänst?	Kommunens webbplats	Ja/Nej	Ja/Nej
Det finns mailadress eller kontaktformulär till kommunen som jag kan maila och ställa frågor kring hemtjänst?	Kommunens webbplats	Ja/Nej	Ja/Nej
Det finns information kring vem du kontaktar om du är missnöjd med hemtjänsten?	Kommunens webbplats	Ja/Nej	Ja/Nej
Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?	SoS nationella brukarundersökning	Ja / Delvis / Nej	% Ja

### Kvalitetsområde 3:4: Viktning 20%

Du känner dig trygg att bo hemma med stöd från hemtjänsten och du känner förtroende för personalen som kommer hem till dig och personalen bemöter dig på ett bra sätt.

#### 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%

Nyckeltal/Datapunkt	Datakälla	Skala	Data som används vid beräkning av index
<b>Det känns tryggt att bo hemma med stöd från hemtjänsten?</b>	SoS nationella brukarundersökning	Mycket tryggt Ganska tryggt Varken tryggt eller otryggt Ganska otryggt Mycket otryggt	% Mycket tryggt, Ganska tryggt
<b>Du känner förtroende för personalen som kommer hem till dig?</b>	SoS nationella brukarundersökning	Ja, för alla i personalen Ja, för flertalet i personalen Ja, för några i personalen Nej, inte för någon i personalen	% Ja, för alla i personalen, Ja, för flertalet i personalen
<b>Personalen brukar bemöta dig på ett bra sätt?</b>	SoS nationella brukarundersökning	Ja, alltid/oftast Ibland Sällan/ Nej, aldrig	% Ja, alltid/oftast

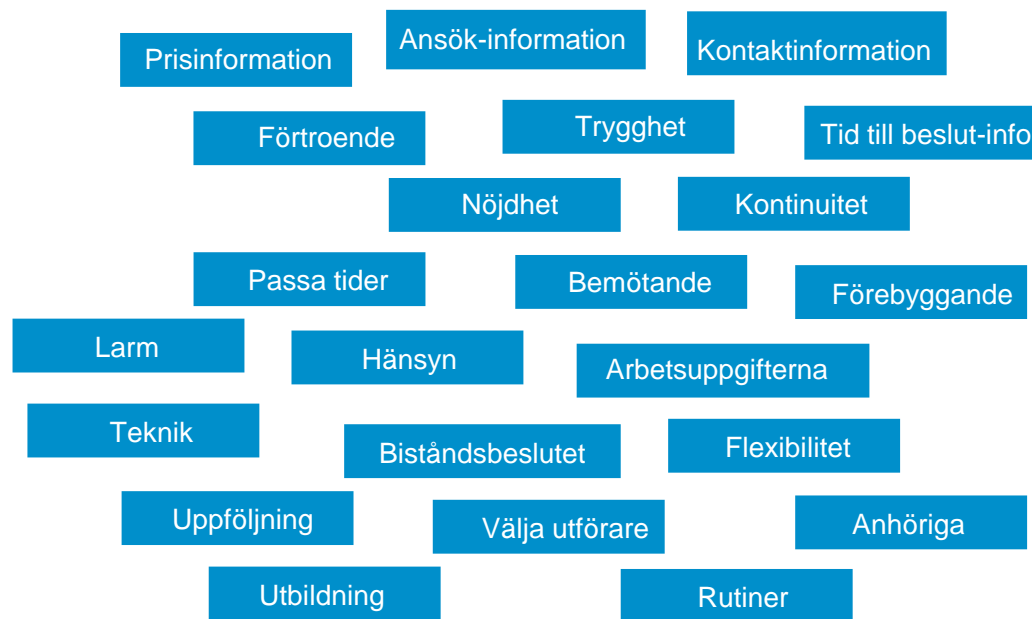
# Kvalitetsbedömning äldreomsorg - Traditionellt vs Hemtjänstindex

Tidigare metod att bedöma  
kvalitet inom äldreomsorg  
**1 indikator**

Nöjdhet

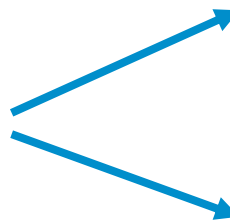
Hemtjänstindex metod att bedöma kvalitet  
inom äldreomsorg

**Viktning och summering av  
70 indikatorer**



# Vad kommer årligen ut från Hemtjänstindex?

Undersökningar



**Publika rankinglistor över kommunernas kvalitet inom hemtjänsten**

- Hela Sverige
- Per län

**Specifika rapporter per kommun som kommunerna kan beställa**

- Hur bra är kommunens hemtjänst?
- Vad är bra / inte bra
- Vad borde kommunen prioritera
- Analyser

# Kommunernas fördjupningsrapport

# Kommunrapporter – digitalt rapportverktyg

## Innehåll och kommuner som har beställt

En kommun som beställer en kommunrapport erhåller följande:

- Access till digitalt analys- och rapportverktyg fram till dec 2024
- Skriftlig analys av kommunens resultat, tips på kommuner att lära ifrån
- Rapport i PPT-format
- Digitalt möte med delar av projektledningen för Hemtjänstindex

I Dalarna har följande kommuner beställt rapport och access till digitalt rapportverktyg;

- Vansbro

46 kommuner har hittills beställt rapporten för 2023



Vilken nytta har en kommun av att använda Hemtjänstindex och vårt rapportpaket i sitt kvalitetsarbete? Tre kommuner – Fagersta, Karlsborg och Nacka – berättar om sina erfarenheter, hur de lagt upp jobbet och vilka resultat de redan kan se.

[Varför ska kommunen använda Hemtjänstindex? - Hemtjänstindex \(hemtjanstindex.se\)](https://www.hemtjanstindex.se)



# 2023 års Hemtjänstindex

# Skillnader och nytt mellan 2022 och 2023

- Förfinad beräkningsmetod
- Högre svarsfrekvens
- En liten ökning i index, kan öka placeringen markant
- Kommuner har generellt förbättrat sin information på webben
- Kommuner som jobbar aktivt med förbättringar har ökat sina resultat
- För att komma högt upp på rankinglistan krävs nöjda äldre, goda resultat i samtliga delindex och att kommunen jobbar faktabaserat

## Skillnader och nytt mellan 2022 och 2023

- Årets förbättrare - Fagersta
- Fokus på Utförande - Sorsele
- Årets hemtjänstkommun - Halmstad



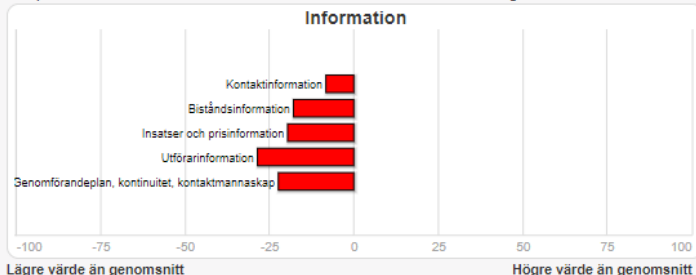
# Hemtjänstindex 2022 – Fagersta

## Kvalitetsområden jämfört med genomsnitt på alla kommuner

### Jämförelse med genomsnitt för alla kommuner – per kvalitetsområde

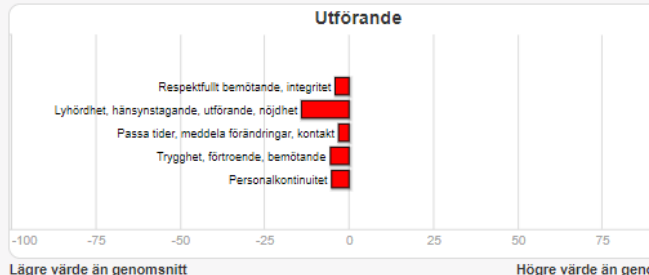
#### Jämförelse av kommunens resultat med genomsnittet av alla kommuner – per kvalitetsområde

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



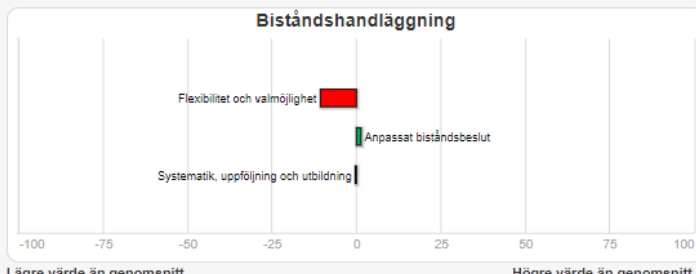
Lägre värde än genomsnitt

Högre värde än genomsnitt



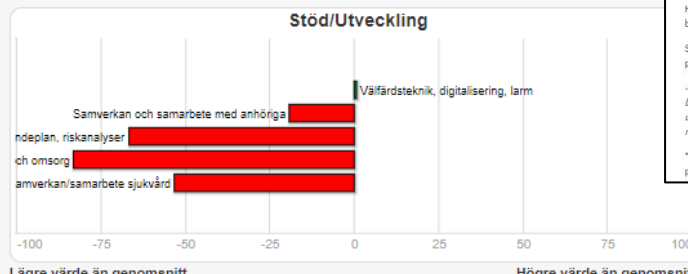
Lägre värde än genomsnitt

Högre värde än genomsnitt



Lägre värde än genomsnitt

Högre värde än genomsnitt



Lägre värde än genomsnitt

Högre värde än genomsnitt



**Lågt betyg för Fagersta i Hemtjänstindex**

© 2023-01-17  
Fagersta placerar sig lågt i den nya undersökningen Hemtjänstindex\*, som presenterades i slutet på förra året.

☰ Dala 🗨️ Skriv ut

Hemtjänstindex mäter kvaliteten inom fyra delområden i hemtjänsten: information, biståndshandläggning, utförande och stöd och utveckling.

Socialnämnden i Fagersta har gett socialförvaltningen i uppdrag att se över resultatet och presentera en rapport i nämnden i mars 2023.

- Vi måste analysera resultatet av Hemtjänstindex undersökning och se vilka åtgärder vi behöver vidta. Vi har redan påbörjat ett utvecklingsarbete och i dagarna ser vi över hemsidan utifrån undersökningen, men jag vill inte föregå det jobb vi nu lägger ner utan vi återkommer med mer information när nämnden fått svar i mars, säger Ingrid Holmgren, socialchef.

\*Hemtjänstindex är en ny mätning av kommunernas hemtjänst. Mätningen görs på initiativ av pensionärsorganisationen SPF Seniorerna med stöd från Allmänna Arvsfonden.

### Chockrankningen blev en rivstart – så förbättras hemtjänsten

Publicerat: 18 mars 2023, 16:30  
📌 Följ som prenumerant

Hela listan: Nytt index rankar hemtjänsten – "En unik helhetsbilde"

Hela listan – så placerar sig kommunerna

"Jag trodde knappt det var sant", säger Fagerstas socialchef Ingrid Holmgren över besöret när kommunens hemtjänst rankats som en av de sämsta i landet. Foto: Pressbild

"Vi måste vända detta", tänkte Fagerstas socialchef när kommunens hemtjänst rankats som en av de sämsta i landet. Hon rivstartade ett arbete för höjd kvalitet som på bara tre månader har gett resultat.

# Hemtjänstindex 2023 – Fagersta

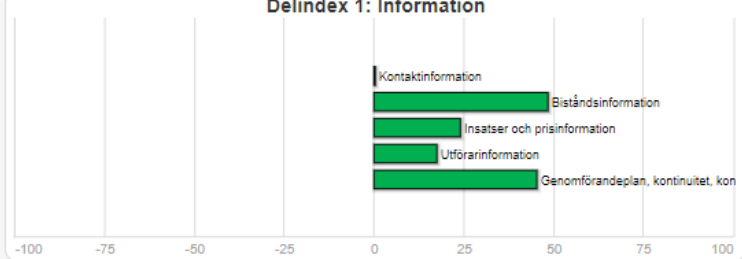
## Kvalitetsområden jämfört med genomsnitt på alla kommuner

### 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

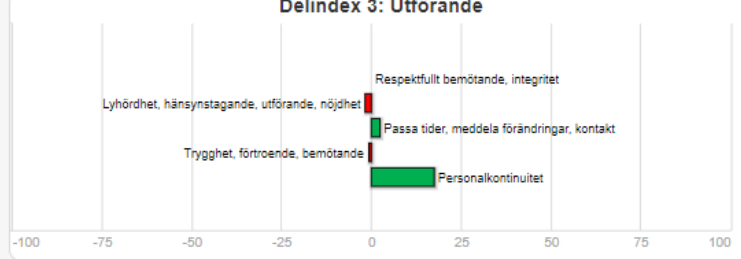
#### Delindex 1: Information



Lägre värde än genomsnitt

Högre värde än genomsnitt

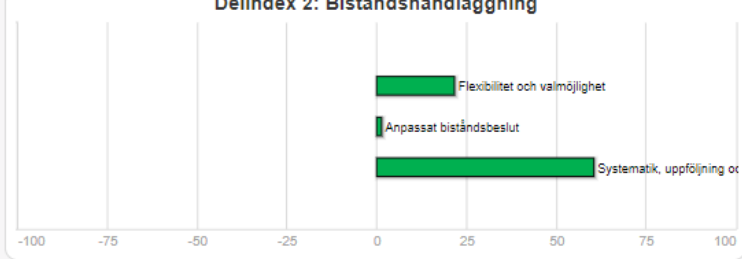
#### Delindex 3: Utförande



Lägre värde än genomsnitt

Högre värde än genomsnitt

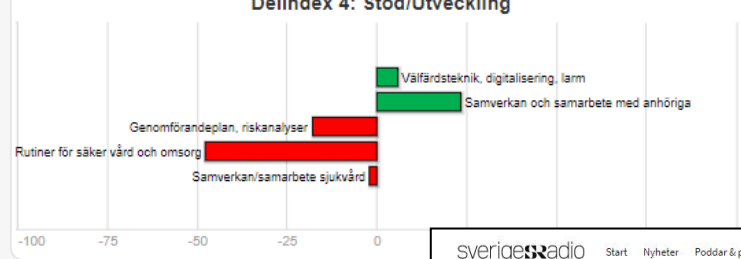
#### Delindex 2: Biståndshandläggning



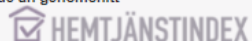
Lägre värde än genomsnitt

Högre värde än genomsnitt

#### Delindex 4: Stöd/Utveckling



Lägre värde än genomsnitt



svrighesradio Start Nyheter Poddar & program Direkt Min sida Mer

P4 Västmanland P4 program A-O Tablå Lättistor Arkiv Om... Tipsal

Kollagebild på pensionärerna Gunilla och Lennart Gustafsson och Fagerstas socialchef Ingrid Holmgren. Foto: Marcus Carlsson/Sveriges Radio

HEMTJÄNSTEN

**Fagerstas hemtjänst har blivit bättre: "Det fungerar väldigt bra"**

# Hemtjänstindex 2023 – Halmstad

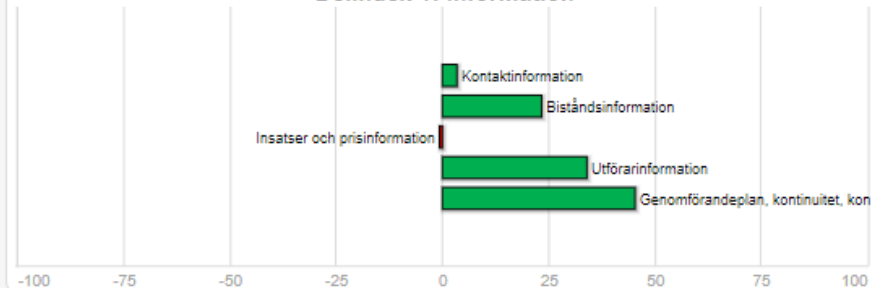
## Kvalitetsområden jämfört med genomsnitt på alla kommuner

### 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

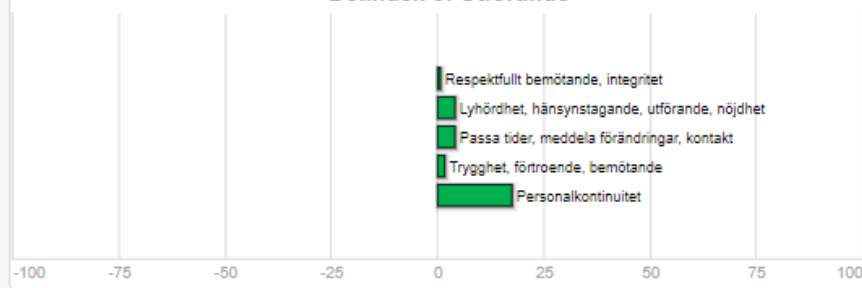
#### Delindex 1: Information



Lägre värde än genomsnitt

Högre värde än genomsnitt

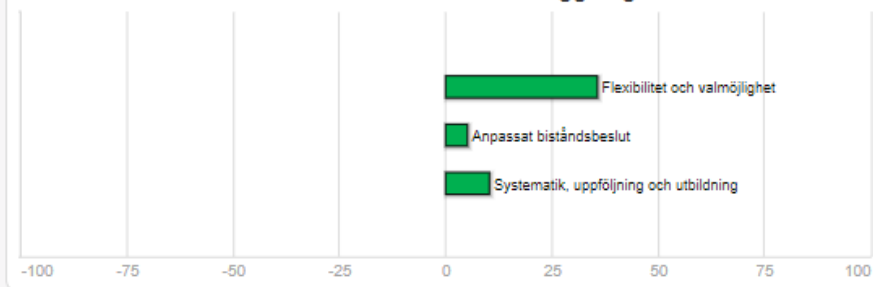
#### Delindex 3: Utförande



Lägre värde än genomsnitt

Högre värde än genomsnitt

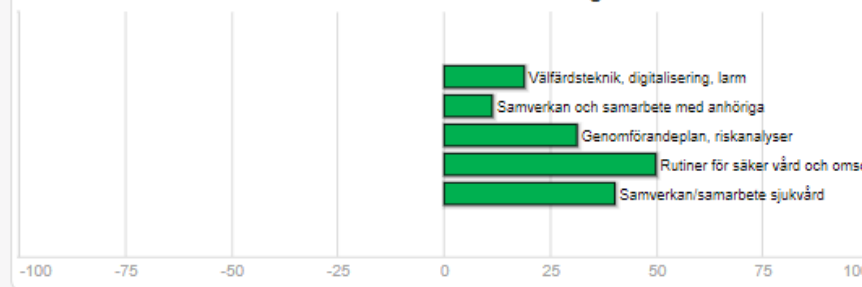
#### Delindex 2: Biståndshandläggning



Lägre värde än genomsnitt

Högre värde än genomsnitt

#### Delindex 4: Stöd/Utveckling



Lägre värde än genomsnitt

Högre värde än genomsnitt

# Hemtjänstindex 2023 – Sorsele

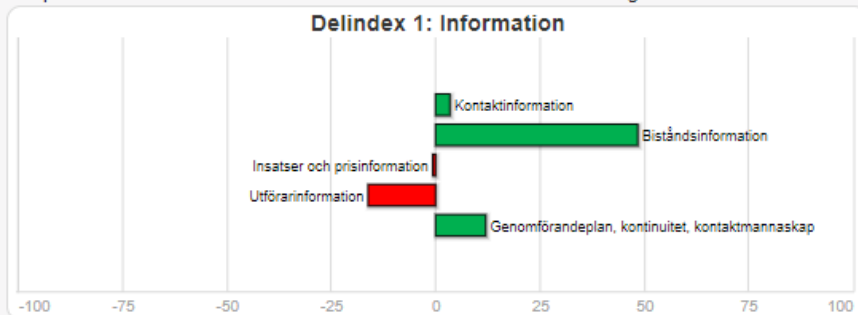
## Kvalitetsområden jämfört med genomsnitt på alla kommuner

### 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

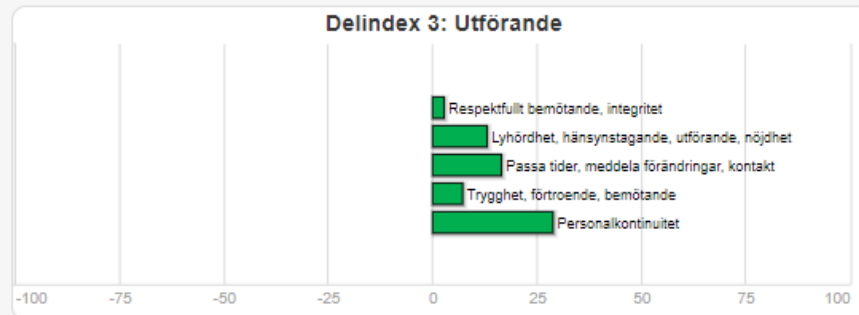
#### Delindex 1: Information



Lägre värde än genomsnitt

Högre värde än genomsnitt

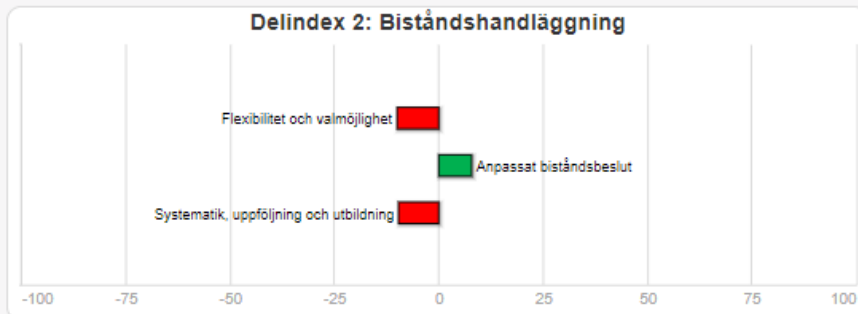
#### Delindex 3: Utförande



Lägre värde än genomsnitt

Högre värde än genomsnitt

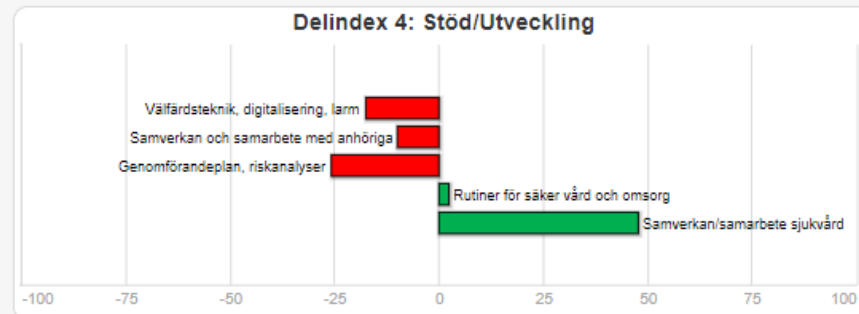
#### Delindex 2: Biståndshandläggning



Lägre värde än genomsnitt

Högre värde än genomsnitt

#### Delindex 4: Stöd/Utveckling



Lägre värde än genomsnitt

Högre värde än genomsnitt

# **Vilken information kan vi få ut av rankinglistorna**



MÄTER KVALITETEN I VÄLFÄRDEN

# HEMTJÄNSTINDEX

- HEM
- HEMTJÄNSTINDEX 2023
- OM HEMTJÄNSTINDEX
- MÄTA KVALITET
- NYHETER
- KOMMUNRAPPORT
- KONTAKT
- ÄR DU SENIOR?

Hemtjänstindex är en sammanvägning av data som på olika sätt indikerar kvalitet i hemtjänsten. Syftet är att underlätta kommuners kvalitetsanalyser och prioriteringar. Projektet ägs av SPF Seniorerna och genomförs med stöd från Allmänna arvsfonden. Indexet publicerades första gången i november 2022 och uppdateras årligen. Hemtjänstindex för 2023 publicerades den 5 december.

## Hemtjänstindex 2023

Alla 290 kommuners Hemtjänstindex och delindex är publicerade.

SPF Seniorerna har utsett Halmstad till Årets hemtjänstkommun 2023.

I tabellerna går det att se vilka kommuner som lyckats bra totalt sett och vilka som lyckas väl inom de fyra olika delindexen.

Vilken information kan vi få

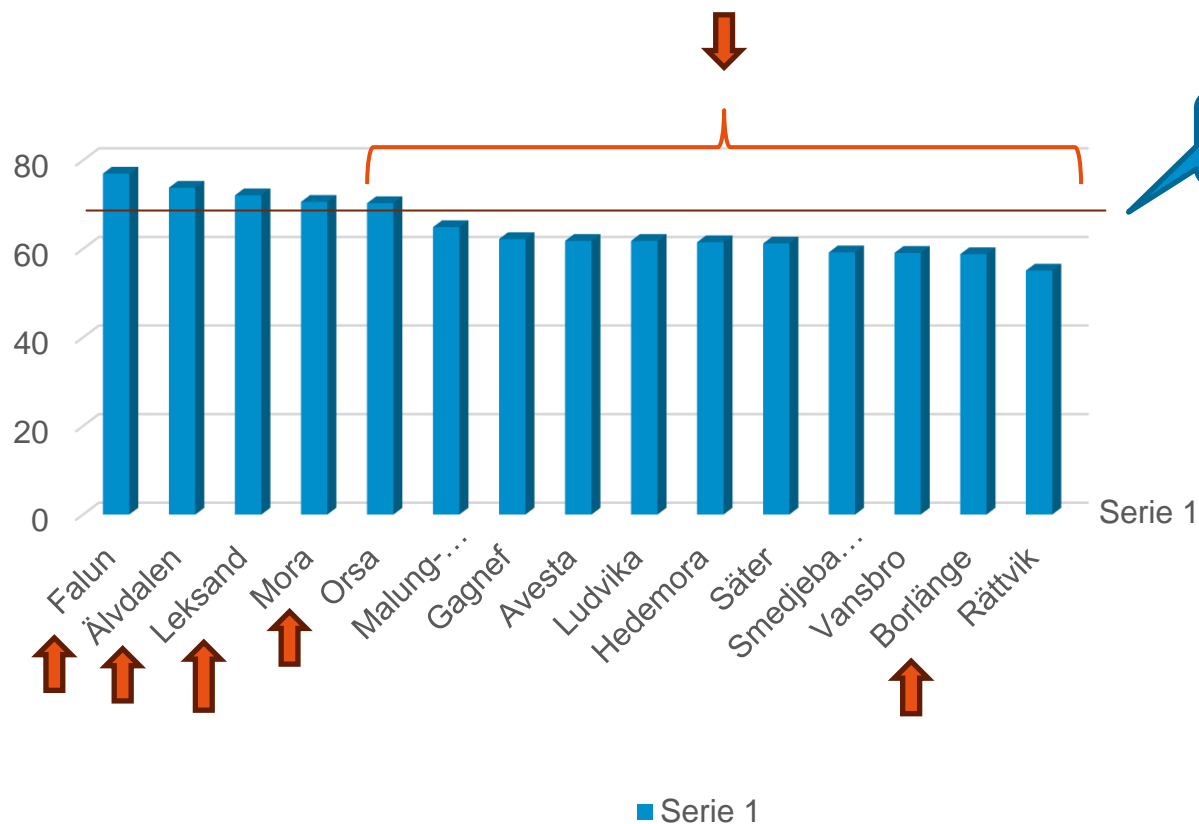
Här hittar du hela listan:

[HEMTJÄNSTINDEX 2023](#)

# Hemtjänstindex resultat 2023 – Dalarna

Falun fick placering 8 av landets 290 kommuner

Rättvik hamnade på placering 274 av landets 290 kommuner



Placering	Kommun
<b>totalt</b>	
8/16	Falun
39/145	Älvdalen
70/232	Leksand
93/221	Mora
102/99	Orsa
181/78	Malung-Sälen
209/57	Gagnef
214/211	Avesta
215/180	Ludvika
218/129	Hedemora
231/122	Säter
248/185	Smedjebacken
249/128	Vansbro
251/273	Borlänge
274/215	Rättvik

# Hemtjänstindex 2023 - Dalarna

Placering	Kommun	Index	Resultat	Data
totalt		totalt		saknas
			<b>66.4</b>	
8/16	Falun	77.2	Högt	
39/145	Älvdalen	73.8	Över medel	
70/232	Leksand	72.1	Över medel	<b>EI</b>
93/221	Mora	70.6	Över medel	
102/99	Orsa	70.3	Över medel	
181/78	Malung-Sälen	64.9	Runt medel	
209/57	Gagnef	62.2	Under medel	<b>PK</b>
214/211	Avesta	61.8	Under medel	
215/180	Ludvika	61.8	Under medel	
218/129	Hedemora	61.5	Under medel	
231/122	Säter	61.2	Under medel	
248/185	Smedjebacken	59.2	Under medel	
249/128	Vansbro	59.1	Under medel	
251/273	Borlänge	58.8	Under medel	<b>PK</b>
274/215	Rättvik	55.1	Lågt	<b>PK</b>

**PK:** Data saknas för personalkontinuitet

**EI:** Enstaka indikatorer saknas

**KÄ:** Data saknas från Socialstyrelsens kommunenkät äldreomsorg

**SA:** Data saknas från kvalitetsregistret Senior Alert

**EU:** Data saknas från Socialstyrelsens enhetsundersökning

\*Saknades data även 2022 från Socialstyrelsens enhetsundersökning

Information			68.7
65	272	Orsa	80.9
76	8	Falun	78.4
152	178	Älvdalen	69.5
159	251	Smedjebacken	69.0
172	258	Mora	66.2
181	197	Malung-Sälen	64.3
189	250	Leksand	62.8
208	124	Hedemora	59.2
247	183	Avesta	53.6
258	108	Vansbro	49.7
270	204	Borlänge	49.1
272	257	Rättvik	48.8
273	273	Säter	46.7
284	259	Ludvika	42.1

Biståndshandläggning				48.3
5	177	Leksand	70.6	EI
27	60	Falun	60.4	
46	174	Borlänge	57.1	
57	81	Avesta	55.7	
90	201	Älvdalen	51.9	
104	250	Mora	50.1	
132	59	Säter	47.3	
142	120	Gagnef	46.6	
145	115	Hedemora	46.3	
156	162	Rättvik	45.7	
175	137	Orsa	44.5	
181	136	Vansbro	44.2	
196	169	Ludvika	43.7	
221	48	Malung-Sälen	42.6	
271	133	Smedjebacken	38.6	

EI: Enstaka indikatorer saknas

Utförande			79.2	
2023	2022	kommun	Index	
16	13	Malung-Sälen	87.4	
33	53	Säter	85.9	
65	114	Älvdalen	84.2	
96	67	Falun	83.4	
103	43	Orsa	83.2	
133	247	Leksand	81.8	
163	105	Vansbro	80.6	
168	190	Mora	80.3	
170	99	Hedemora	80.2	
174	218	Ludvika	80.1	
184	201	Avesta	79.5	
195	189	Smedjebacken	79.0	
241	5	Gagnef	71.4	PK
242	183	Rättvik	71.2	PK
287	210	Borlänge	61.4	PK

Stöd & utveckling			56.7	
2023	2022	kommun	Index	
18	170	Falun	80.6	
24	54	Älvdalen	79.3	
33	51	Mora	76.4	SA
63	277	Gagnef	71.1	SA
97	285	Borlänge	65.1	SA
107	116	Leksand	63.4	EI
112	22	Ludvika	62.9	SA
131	55	Orsa	60.0	SA
227	261	Malung-Sälen	43.0	
229	217	Hedemora	41.7	
237	262	Avesta	40.6	SA
238	207	Vansbro	40.4	SA
240	182	Säter	40.1	SA
244	200	Rättvik	38.3	SA
273	91	Smedjebacken	30.3	SA

**PK:** Data saknas för personalkontinuitet

**EI:** Enstaka indikatorer saknas

**SA:** Data saknas från kvalitetsregistret Senior Alert

# Webben som seniorerna vill ha den

HEM HEMTJÄNSTINDEX 2022 OM HEMTJÄNSTINDEX ATT MÄTA KVALITET NYHETER BESTÄLL KOMMUNRAPPORT KONTAKT FÖR DIG SOM ÄR SENIOR

## Webben som seniorerna vill ha den

29 MARS, 2023

För att hemtjänsten ska fungera måste informationen vara bra. Vid detta webinarium berättar seniorerna hur de vill ha informationen på kommunens webb. Kommuner som lyckas bra med sin information berättar hur de gör. Vi får också veta när Hemtjänstindex granskar kommunens webb inför höstens indexsammanställning, och vad som kommer att granskas. Arrangörer är Hemtjänstindex och Seniorval.se.



PREVIOUS INLÄGG

Checklista för dig som vill uppdatera kommunwebben

NEXT INLÄGG

Hemtjänstindex nyhetsbrev # 10

<https://hemtjanstindex.se/webben-som-seniorerna-vill-ha-den/>



## Verktogsådan

- Manual
- Frågor och svar
- Lokalt pressmeddelande
- Insändare/debattartikel
- Skrivelse till kommunen



Ett roligare seniorliv

Våra pensionskrav inför valet

Åldersgränser leder till ojämlig vård

**Förbundsmästerskap  
2022 – 9 grenar**

Nyhet Hemtjänstindex





Denna sida är lösenordsskyddad

LOGGA IN

**gbg1939**



Startsida



Förbund



Förening och distrikt



Marknadsföring och rekrytering



Påverkan och politik



IT



Kontakt



Nu är appen Mötesglädje lanserad. Appen är ett initiativ från SPF Seniorerna med stöd från Allmänna arvsfonden.

Läs mer



Här publicerar förbundet info om medlemsregistret (Miriam) och webbplatser (EpiServer). Här finns inspelade utbildningar i system.

Läs mer





Bostad



Ekonomi - pensioner och skatt



Pensionärsråd



Press/Media



Rapporter



Seniorpatrull



Vad gör förbundet?



Valet 2022



[helena.olsson@spfseniorerna.se](mailto:helena.olsson@spfseniorerna.se)

Projektledare Hemtjänstindex

[malin.wennberg@spfseniorerna.se](mailto:malin.wennberg@spfseniorerna.se)

Projektledare pensionärsråd

[www.hemtjanstindex.se](http://www.hemtjanstindex.se)

