

# Hemtjänstindex

2023

Plats 70 av 290 kommuner

# Vilka undersökningar ingår i hemtjänstindex

- Kommunens egna webbplats
- De nationella brukarundersökningarna
- Enhetsundersökningen
- Öppna jämförelser
- Kommunens kvalitet i korthet (KKIK)
- SoS enkät E-hälsa
- Kvalitetsregistret Senior Alert

# Vad mäter hemtjänstindex?

- Information på webbplatsen
- Biståndshandläggning
- Utförande av hemtjänst
- Stöd och utveckling
- Totalt index

# Information

2023- 62,8 poäng, plats 189

2022- 20,0 poäng, plats 250

# Information (webben)

## Del 1

- Information på kommunens webbplats
  - Finns det telefonnummer
  - Finns mailadresser eller kontaktformulär
  - Vem kontaktar man om man är missnöjd med hemtjänst
  - Vet kunden vart den ska framföra synpunkter och klagomål (brukarundersökningen)

# Information om biståndsprocessen (webben)

## Del 2

- Finns förklaring hur man söker bistånd samt hur man söker förändring av biståndsbeslut
- Hur lång tid tar det från ansökan till beslut

# Information om biståndsprocessen (webben)

## Del 3

- Beskrivning av de olika tjänster som hemtjänsten kan utföra inklusive digitala lås, nattkamera och andra digitala tjänster
- Vad kostar det samt finns det en räknesnurra

# Information om hemtjänst och vilka utförare man kan välja (webben)

- Del 4
- Utförarna presenteras på webben inkl. antal anställda, språkmöjligheter, utbildning, kvalitetsarbete, organisationsform
- Hur man väljer utförare
- ”Jämförartjänst”, utförare utifrån olika parameter



# Information om genomförandeplaner, personalkontinuitet (webben)

## Del 5

- Information presenteras om genomförandeplan
- Personalkontinuitet
- Kontaktmannaskap

# Biståndshandläggning

2023 – 70,6 poäng, plats 5

2022 – 37,8 poäng, plats 177

# Biståndshandläggning (webben)

## Del 1

- Erbjuder kommunen förenklad handläggning
- Information om kommunen erbjuder flexibilitet inom ramen för biståndsbeslutet
- Fick kunden välja utförare av hemtjänst (brukarundersökningen)

# Biståndshandläggning (från brukarundersökningen)

## Del 2

- Är beslutet anpassat efter kundens behov
- Har personalen tillräckligt med tid för att utföra sitt arbete hos kunden

# Biståndshandläggning (öppna jämförelser)

## Del 3

- Genomfört individbaserad systematisk uppföljning av målgruppens behov
- Genomfört individbaserad systematisk uppföljning av verksamhetens stöd och/eller insatser till enskilda
- Genomfört individbaserad systematisk uppföljning av resultat för den enskilde
- Handläggare har socionomexamen

# Utförande av hemtjänst

2023 – 81,8 poäng, plats 133

2022 – 53,4 poäng, plats 247

# Utförande av hemtjänst (brukarundersökningen)

## Del 1

- Åtta frågor till kunderna i brukarundersökningen som vi i kommunen inte får ta del av svar på med svar stämmer eller stämmer inte
  - Har personalen kommenterat dig eller ditt hem negativt
  - Har personalen behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester
  - Har personalen talat förminskande till dig som du vore ett barn
  - Har personalen visat avsmak i samband med omvårdnad
  - Har personalen agerat på olämpligt sätt
  - Har personalen inte visat respekt genom att inte ringa på dörren innan de kliver in
  - Har personalen nonchalerat dina önskemål i samband med hjälp
  - Har personalen inte visat respekt vid tex toalettbesök, dusch eller avklädning

# Utförande av hemtjänst (brukarundersökningen)

- Del 2

	2023 egen hemtjänst
<b>Helhetsbedömning</b>	90
Bemötande mycket/ganska	95
Trygghet mycket/ganska	87
Möjlighet att påverka tid	54
Hänsyn till åsikter/önskemål	87
Information om tillfälliga förändringar	60
Personalen utför sina arbetsuppgifter bra	87
Känner förtroende för personalen	91
Lätt att få kontakt med personalen	77
Personalen kommer på avtalad tid	87



# Utförande av hemtjänst (KKIK)

## Del 3

- Om kommunen deltar i mätning av personalkontinuiteten
- Personalkontinuiteten under 14 dagar

# Stöd och utveckling

2023 – 63,4 poäng, plats 107

2022 – 68,3 poäng, plats 116

# Stödfunktioner utveckling och kvalitetsarbete (enkät SoS e-hälsa)

## Del 1 Kommunen erbjuder:

- Digitala lås
- Natt tillsyn med digital teknik
- Tillsyn dagtid
- GPS larm
- Brandlarm till trygghetslarmet
- Digitala inköp
- Passivt larm(tex dörr larm, fall larm, rörelselarm)
- Digitalt stöd vid fysisk träning
- Digitalt stöd i dagliga aktiviteter (tex påminnelser)
- Digitalt stöd mellan enskilda och personal eller närstående
- Samordnad individuell (SIP) med stöd av video inför utskrivning från slutenvården
- Samordnad individuell (SIP) vid andra tillfällen
- Kontakt inom viss tid efter larm (inom 1 min, inom 3 min, mer än 3 min)
- Besök inom viss tid efter larm (inom 20, 30, 45, 60 eller mer än 60 min eller inte alls)

# Erbjuder tjänster och stödjer anhöriga/närstående och har rutiner för samverkan och samarbete med anhöriga

## Del 2

- Information kring dagverksamhet (webben)
- Information om korttids- eller akutplatser (webben)
- Rutin för samverkan och samarbete med anhöriga (enhetsundersökningen)

# Kvalitetsstyrning och förebyggande insatser mha kvalitetsregister

## Del 3

- Finns aktuell genomförande plan (enhetsundersökningen)
- Används kvalitets register i hemtjänsten för att minska risker för fall, trycksår, minska vikt, utveckla ohälsa (senior alert)

# Rutiner (enhetsundersökningen)

## Del 4

### Finns rutiner för:

- Hur man ska agera vid avvikelse när kunden inte öppnar dörren eller svarar på ringsignal
- Hur man ska agera vid avvikelser när den äldre plötsligt uppvisar försämrat tillstånd
- Hur man agerar vid avvikelser när den äldre är undernärld eller felnärld
- Hur man agerar vid misstanke/upptäckt av att kunden utsatts för våld eller övergrepp av anhörig/närstående
- Hur man ska agera vid misstanke/upptäckt att den enskilde är beroende av/missbrukar läkemedel
- Hur man agerar vid misstanke/upptäckt av att den enskilde är beroende av alkohol/droger

# Rutin för kommunal sjukvård och kontakt med primärvården (enhetsundersökningen)

- Del 5
- Andel enheter som har rutin för hur personalen samverkar och samarbetar med/kring schemalagda möten med sjuksköterska eller annan hälso- och sjukvårdspersonal avseende kommunala vårdinsatser
- Andel enheter som har rutin för hur personalen samverkar och samarbetar med/kring kontakter på vård eller hälsocentral ska gå till avseende primärvård

# Totalt



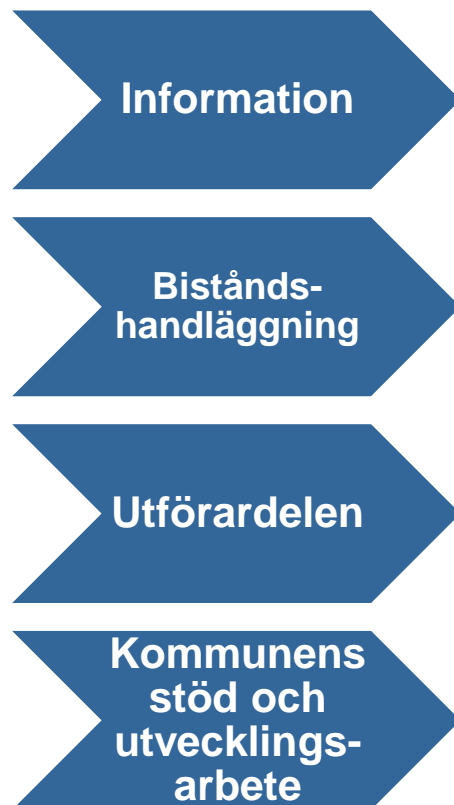
- Alla kommuner deltar inte i alla undersökningar
- Den med högst resultat var Halmstad med 81,5
- Lägst Perstorp med 21,8
- Genomsnitt 66,4
- Leksand över medel 72,1

# Hemtjänstindex 2022

## Hemtjänstindex 2023

**47,5 poäng, plats 232/290**

**72,1 poäng, plats 70/290** (snitt 66,4)



2022

20 poäng,  
plats 250/290  
kommuner

37,8 poäng,  
plats 177/290  
kommuner

53,4 poäng,  
Plats 247/290  
kommuner

68,3 poäng,  
Plats 116/290  
kommuner

2023

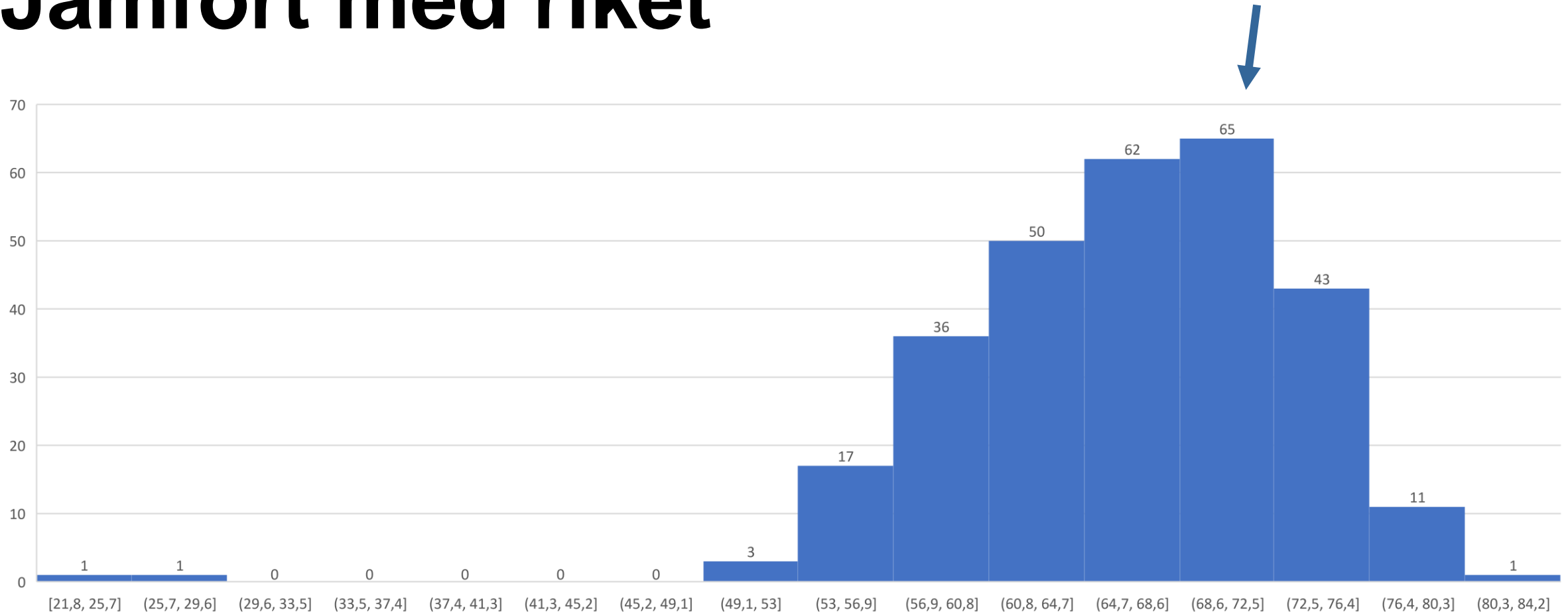
62,8 poäng,  
plats 189/290  
kommuner

70,6 poäng,  
plats 5/290  
kommuner

81,8 poäng,  
Plats 133/290  
kommuner

63,4 poäng,  
Plats 107/290  
kommuner

# Jämfört med riket



# Jämfört med länet

