

# Hemtjänstindex 2022

Information till Kommunala pensionärsrådet  
2023-02-17

Åsa Spjutare  
Verksamhetscontroller  
Omsorgsförvaltningen



Växjö  
kommun

# Vad är hemtjänstindex?

- Initiativ från SPF Seniorerna – genomförs med stöd av Allmänna arvsfonden
- Samlat index för att mäta kvalitet i hemtjänsten
- Baseras på befintlig data:
  - Socialstyrelsens Nationella brukarundersökning, 2022
  - Socialstyrelsens Enhetsundersökning, 2022
  - Socialstyrelsens kommunenkät äldreomsorg, 2022
  - Senior Alert (Kvalitetsregister), 2021
  - Kolada (Kommunens Kvalitet I Korthet), 2021
  - Socialstyrelsens kommunenkät e-hälsa, 2022
  - Kommunernas webbplatser, 2022



# Hemtjänstindex 2022 – Summering Växjö Kommun

## Hemtjänstindex 2022

### Hemtjänstindex



**52,1**

Växjö

### Hemtjänstindex Genomsnitt alla kommuner



**51,0**

### Hemtjänstindex ranking Växjö

**131 av 290**



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

Kvalitetsområde	Betyg mot snittet	Kvalitetsområde	Betyg mot snittet
Personalkontinuitet	+31	Anpassat biståndsbeslut	-13
Flexibilitet och valmöjlighet	+7	Lyhördhet, hänsynstagande, utförande, nöjdhet	-4
Passa tider, meddela förändringar, kontakt	-2	Trygghet, förtroende, bemötande	-3

### Övergripande resultat för Växjö 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



**98**

### Biståndshandläggning Placering 2022



**200**

### Utförande Placering 2022



**187**

### Stöd/Utveckling Placering 2022



**36**

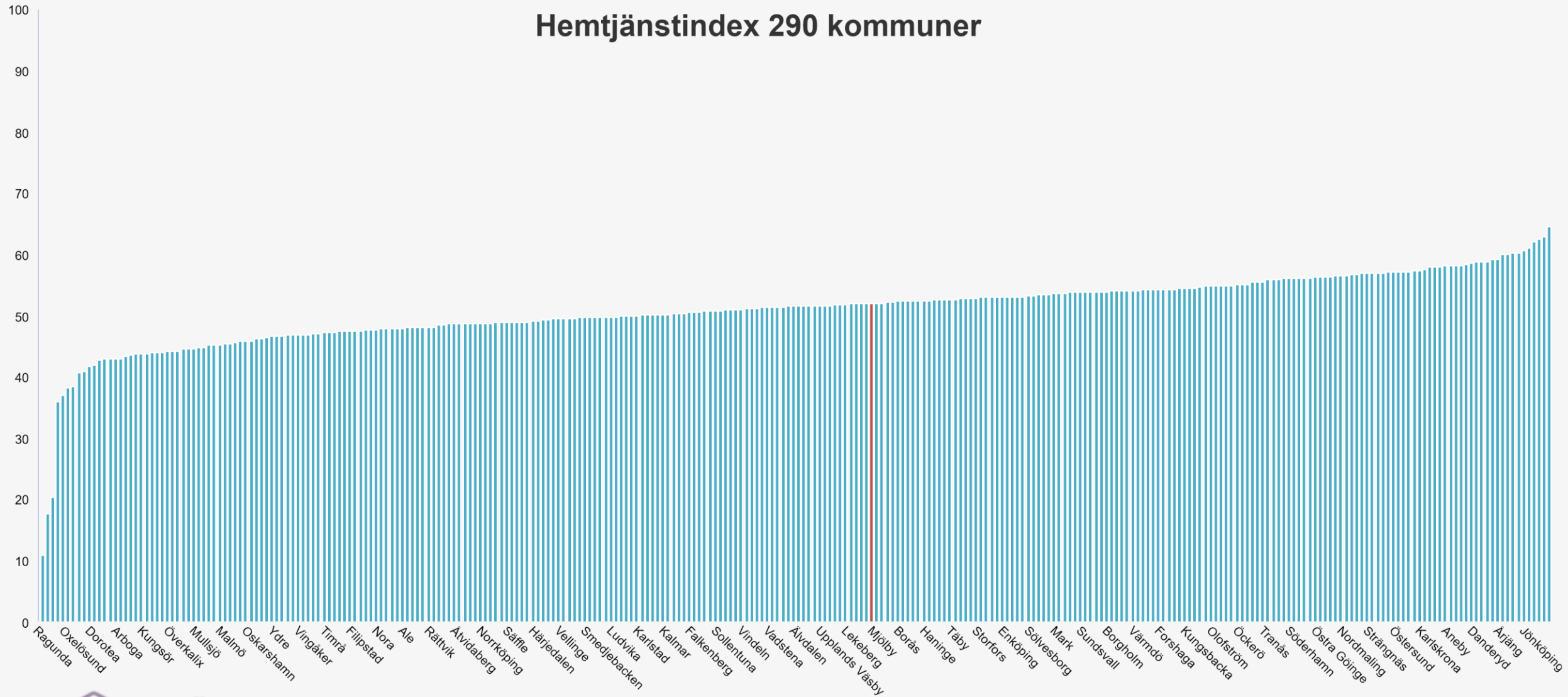
### Resultat per delindex

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.

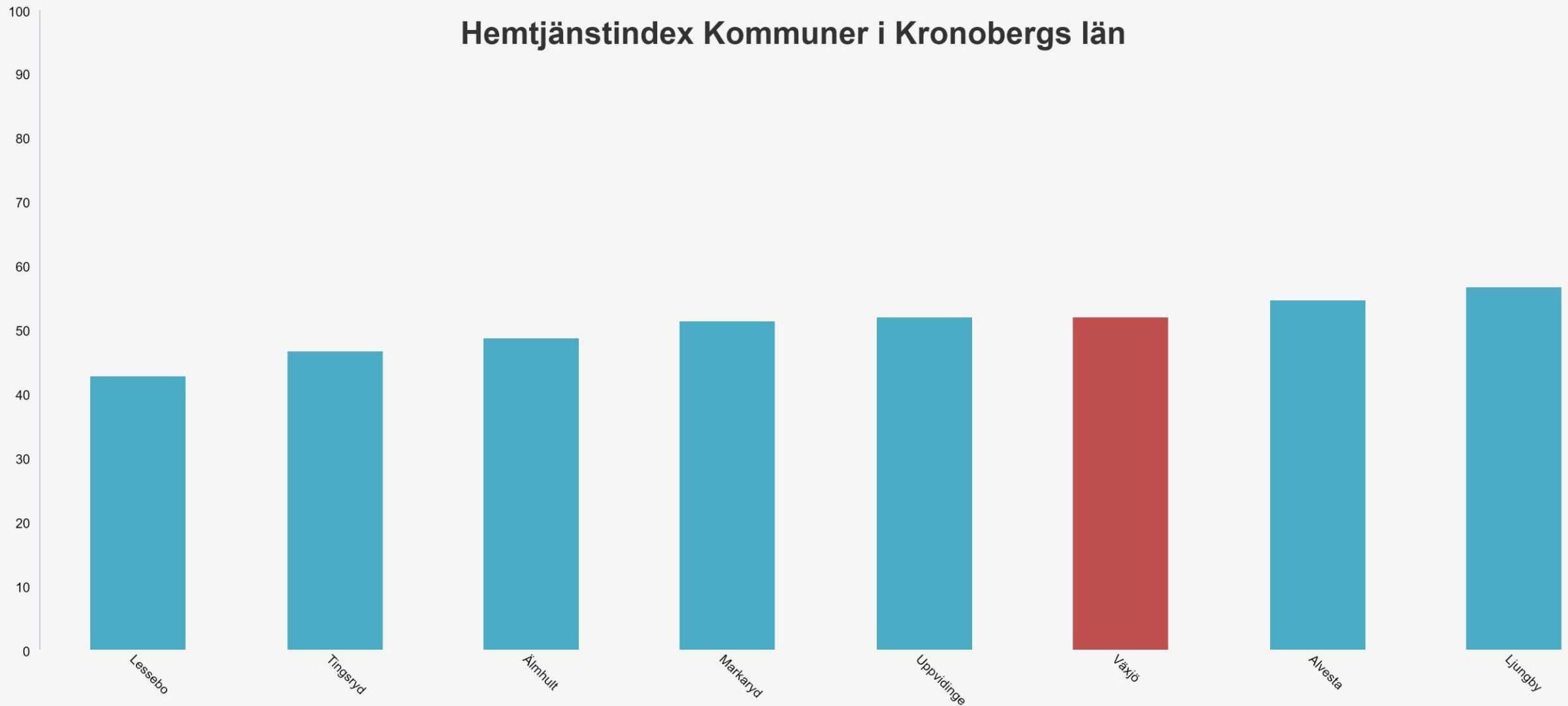
# Hemtjänstindex Växjö

## Hemtjänstindex 290 kommuner



# Hemtjänstindex Växjö

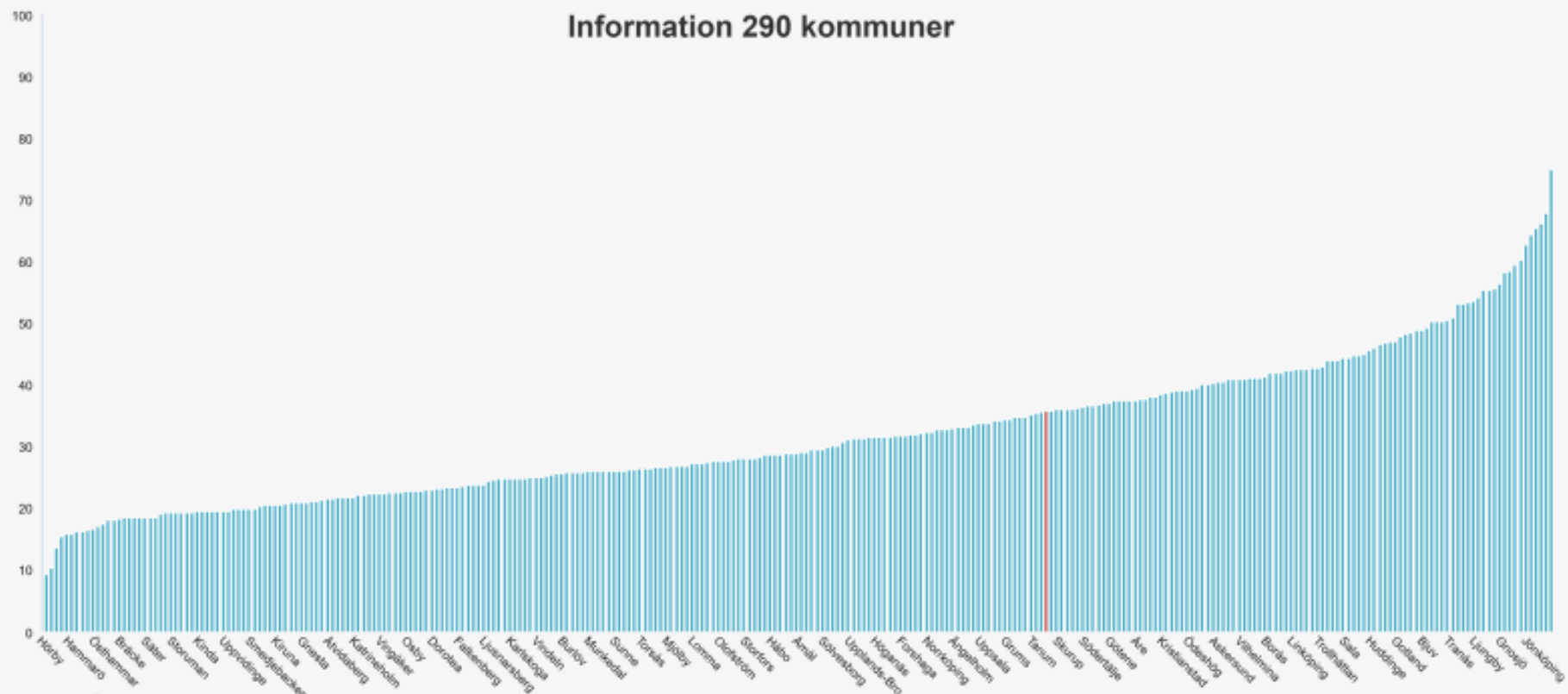
## Hemtjänstindex Kommuner i Kronobergs län



# Delindex 1: Information

## Information Växjö

Information 290 kommuner



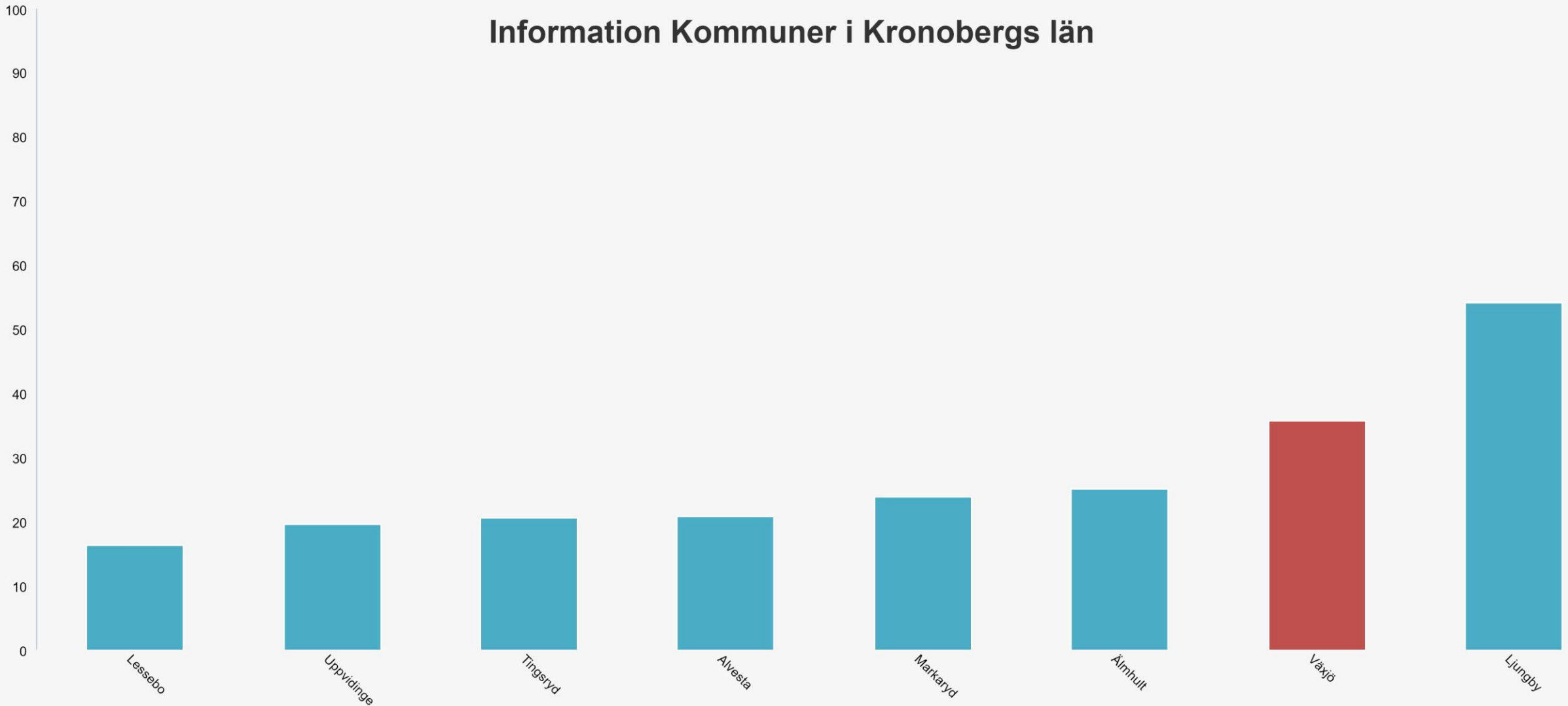
HEMTJÄNSTINDEX



Växjö  
kommun

# Information Växjö

## Information Kommuner i Kronobergs län



# Delindex 1: Information

## Förbättrings- områden

- Kontaktinformation
  - Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten? (% , BU)
- Biståndsinformation
  - Info på webben om hur du gör för att ansöka om förändring av befintligt biståndsbeslut saknas
  - Info på webben om hur lång tid det tar från ansökan till beslut saknas
- Insatser och prisinformation
  - Webbaserad "räknesnurra" för att räkna ut pris på hemtjänst saknas





# Delindex 1: information

## Styrkor

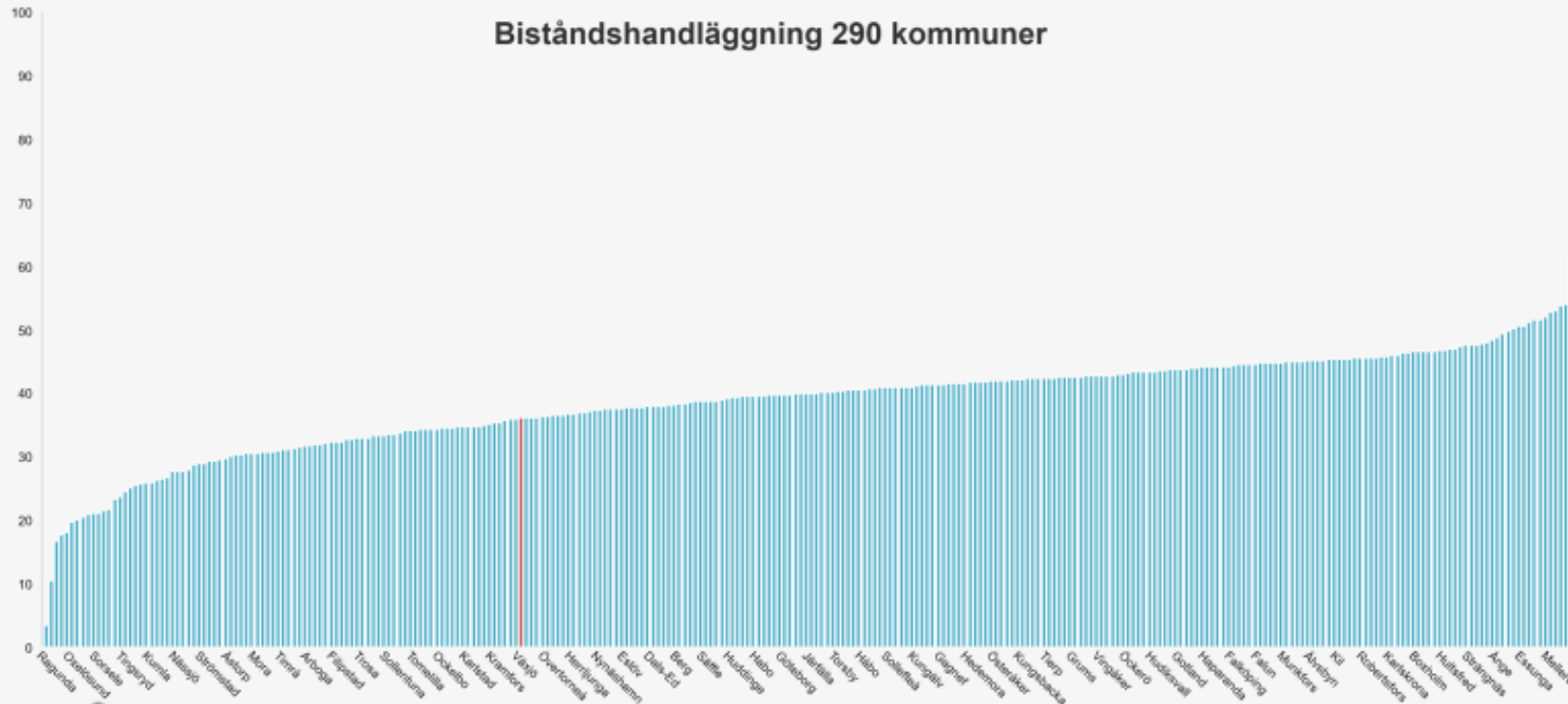
- Utförarna presenteras på webben
- Det står på kommunens webb hur jag kan välja utförare
- Det går att jämföra utförare



# Delindex 2: Biståndshandläggning

## Biståndshandläggning Växjö

Biståndshandläggning 290 kommuner



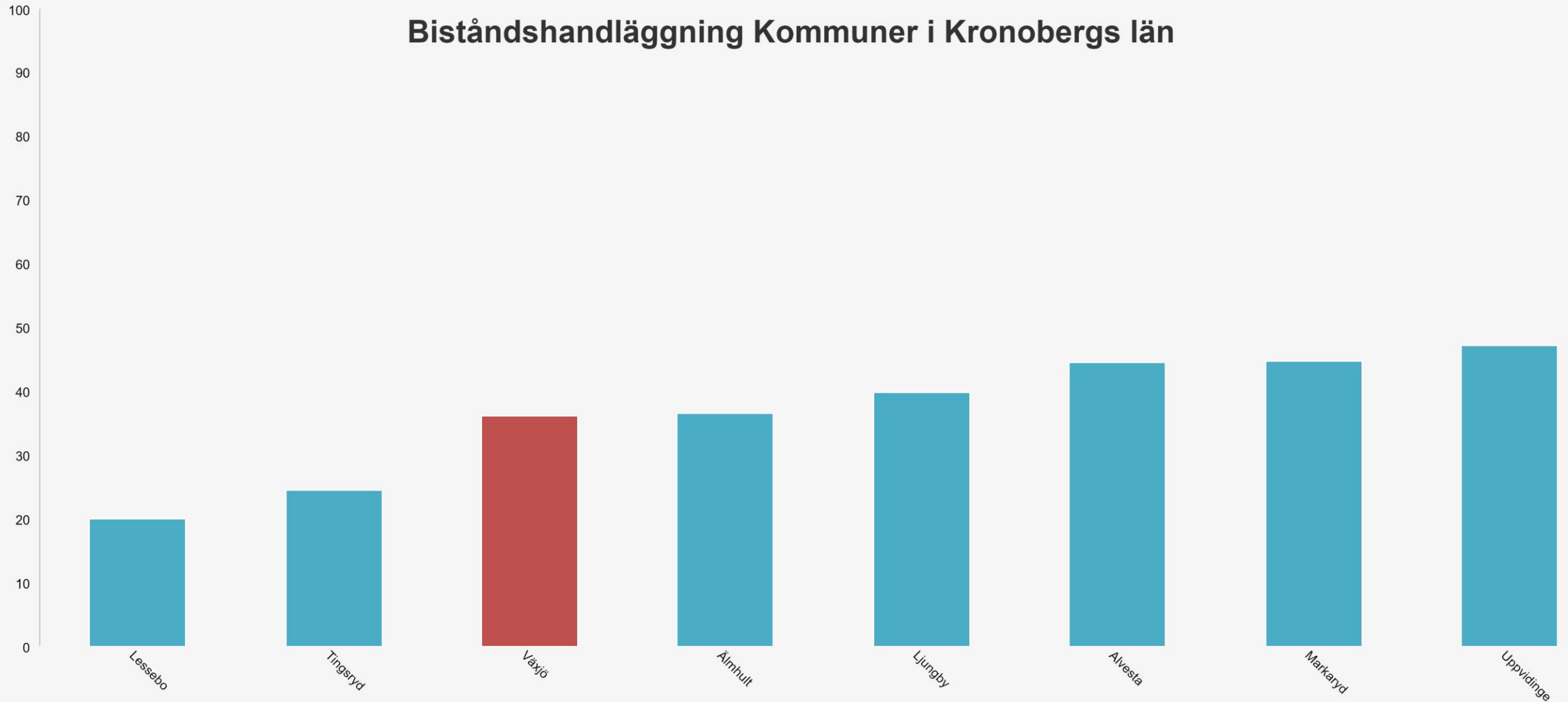
HEMTJÄNSTINDEX



Växjö  
kommun

# Biståndshandläggning Växjö

## Biståndshandläggning Kommuner i Kronobergs län



# Delindex 2: Biståndshandläggning

## Förbättrings- områden

- Anpassat biståndsbeslut
  - Kommunen erbjuder och informerar om förenklad biståndsbedömning på webben -saknas
  - Det finns en policy kring flexibilitet (för den äldre) inom ramen för biståndsbeslutet som presenteras på kommunens webbplats - saknas
  - Handläggarens beslut är anpassat efter omsorgstagarens behov (% , BU)
  - Personalen har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete (% , BU)
- Systematik, uppföljning och utbildning
  - IBIC används vid alla utredningar för personer i ordinärt boende
  - IBIC används vid alla uppföljningar i ordinärt boende
  - Resultat från systematisk uppföljning utifrån IBIC används för verksamhetsutveckling



# Delindex 2: Biståndshandläggning

- Flexibilitet och valmöjlighet
  - Möjlighet att välja utförare av hemtjänst

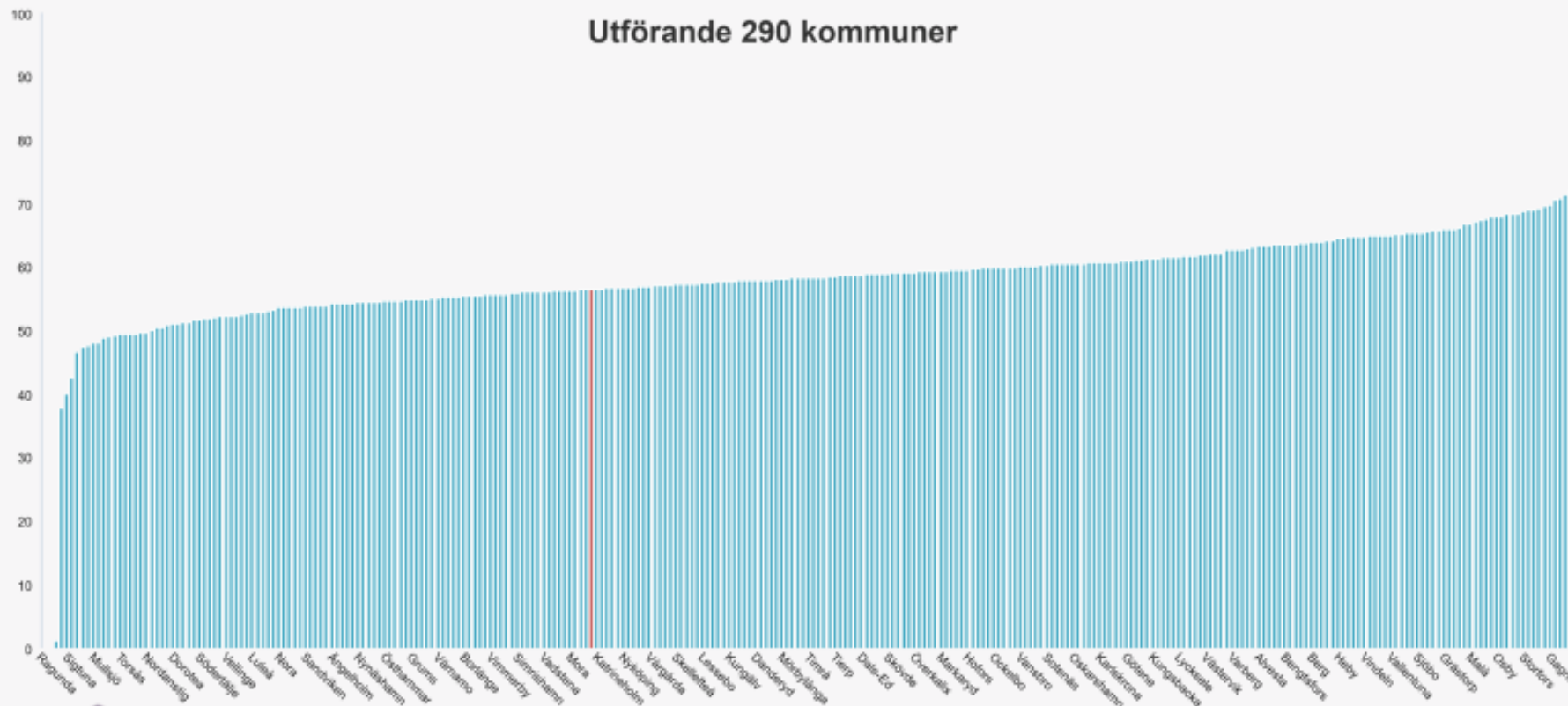
**Styrka**



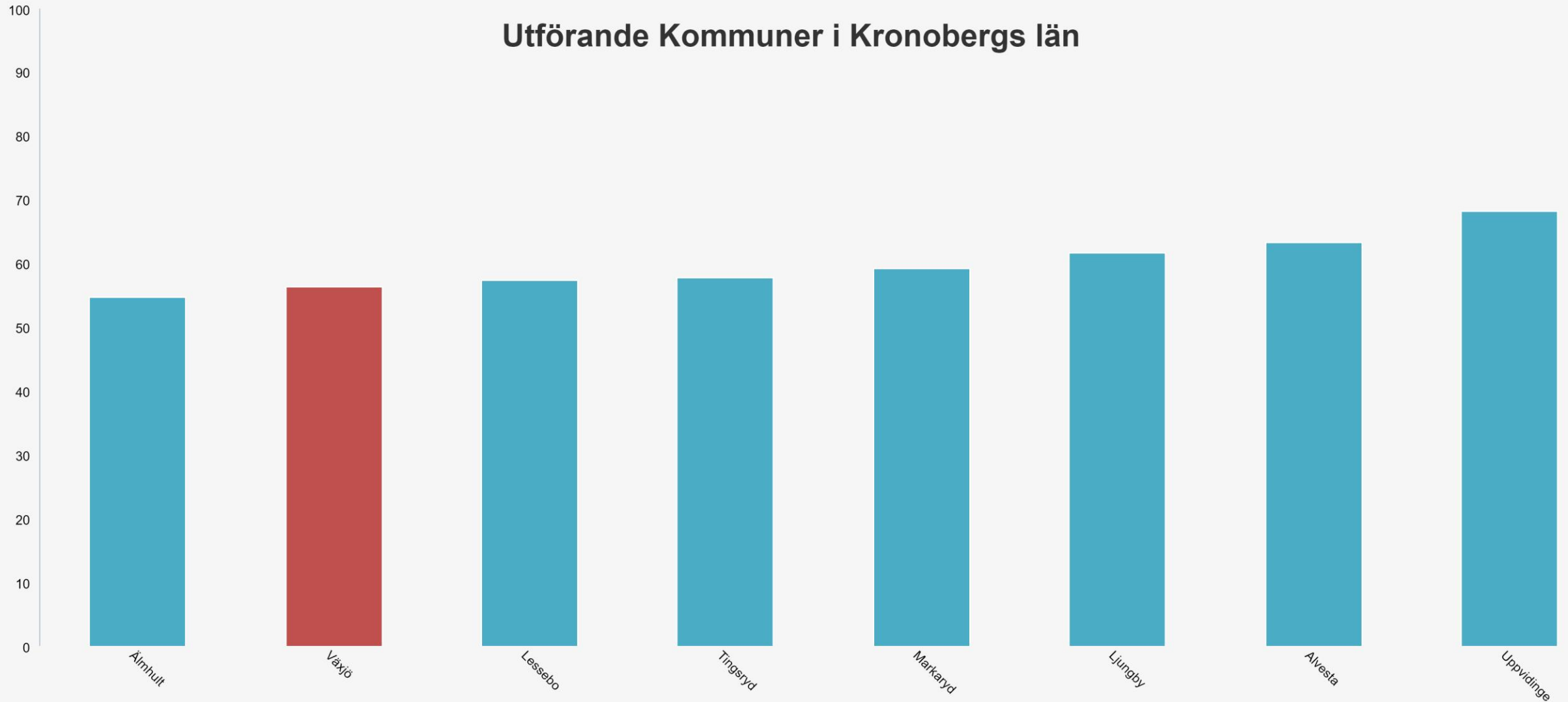
# Delindex 3: Utförande

## Utförande Växjö

Utförande 290 kommuner



# Utförande Växjö





## Underliggande data Växjö

### Respektfullt bemötande, integritet

	Inställningar	
...Har under det senaste året upplevt att personalen inte visat respekt för din integritet genom att de t.ex. inte ringt på dörren innan de kliver in i ditt hem (%) [Andel Stämmer inte, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Genomsnitt riket		93
...Har under det senaste året upplevt att personalen kommenterat dig, dina saker eller ditt hem negativt (%) [Andel Stämmer inte, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Genomsnitt riket	98%	97
...Har under det senaste året upplevt att personalen behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester [Andel Stämmer inte, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Genomsnitt riket	97%	95
...Har under det senaste året upplevt att personalen talat förminskande till dig t.ex. som om du vore ett barn (%) [Andel Stämmer inte, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Genomsnitt riket	97%	97
...Har under det senaste året upplevt att personalen nonchalerat dina önskemål i samband med den hjälp du får (%) [Andel Stämmer inte, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Genomsnitt riket	95%	93
...Har under det senaste året upplevt att personalen inte visat respekt vid t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning (%) [Andel Stämmer inte, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Genomsnitt riket	98%	97
...Har under det senaste året upplevt att personalen har varit hårdhänt i samband med t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning (%) [Andel Stämmer inte, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Genomsnitt riket	97%	97
...Har under det senaste året upplevt att personalen visat avsmak i samband med omvårdnad (%) [Andel Stämmer inte, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Genomsnitt riket	99%	99
På annat sätt agerat olämpligt (%) [Andel Stämmer inte, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Genomsnitt riket	96%	94





# Delindex 3: Utförande

## Förbättrings- områden

- **Respektfullt bemötande och integritet**

- Har under det senaste året upplevt att personalen behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester (BU)
- Har under det senaste året upplevt att personalen nonchalerat dina önskemål i samband med den hjälp du får (BU)
- På annat sätt agerat olämpligt (BU)

- **Lyhördhet, hänsynstagande, utförande, sammantaget nöjd**

- Personalen brukar ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras? (BU)
- Du brukar kunna påverka vid vilka tider personalen kommer? (BU)



# Delindex 3: Utförande

## Förbättrings- områden

- **Passa tider, meddela förändringar, kontakt**
  - Personalen brukar komma på avtalad tid (BU)
  - Personalen brukar meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar (BU)
- **Trygghet, förtroende och bemötande**
  - Du känner förtroende för personalen som kommer hem till dig (BU)
  - Personalen brukar bemöta dig på ett bra sätt (BU)



# Delindex 3: Utförande

- Personalkontinuitet
  - Kommunen deltar i KKiK:s mätning av kontinuitet
  - Personalkontinuitet i förhållande till andra kommuner

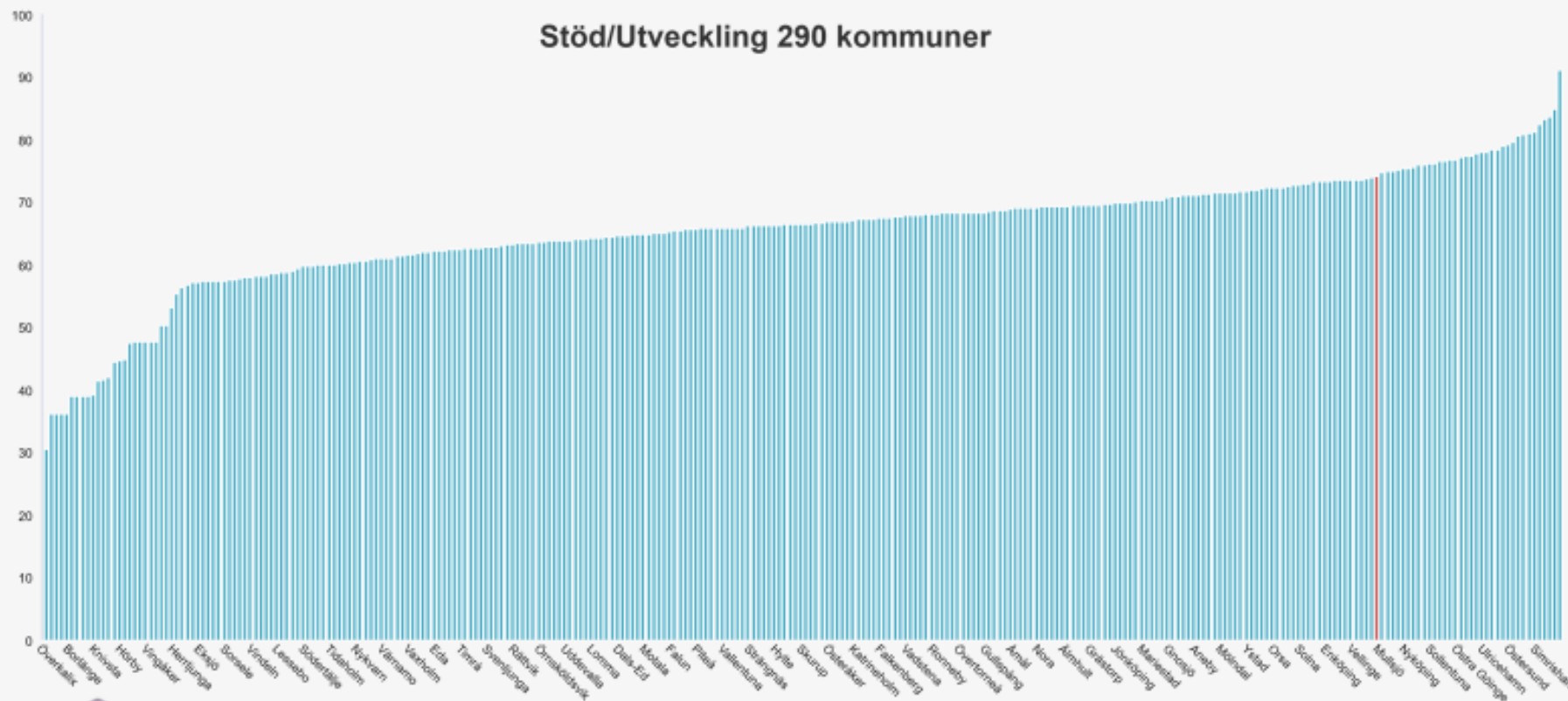
**Styrkor**



# Delindex 4: Stöd/utveckling

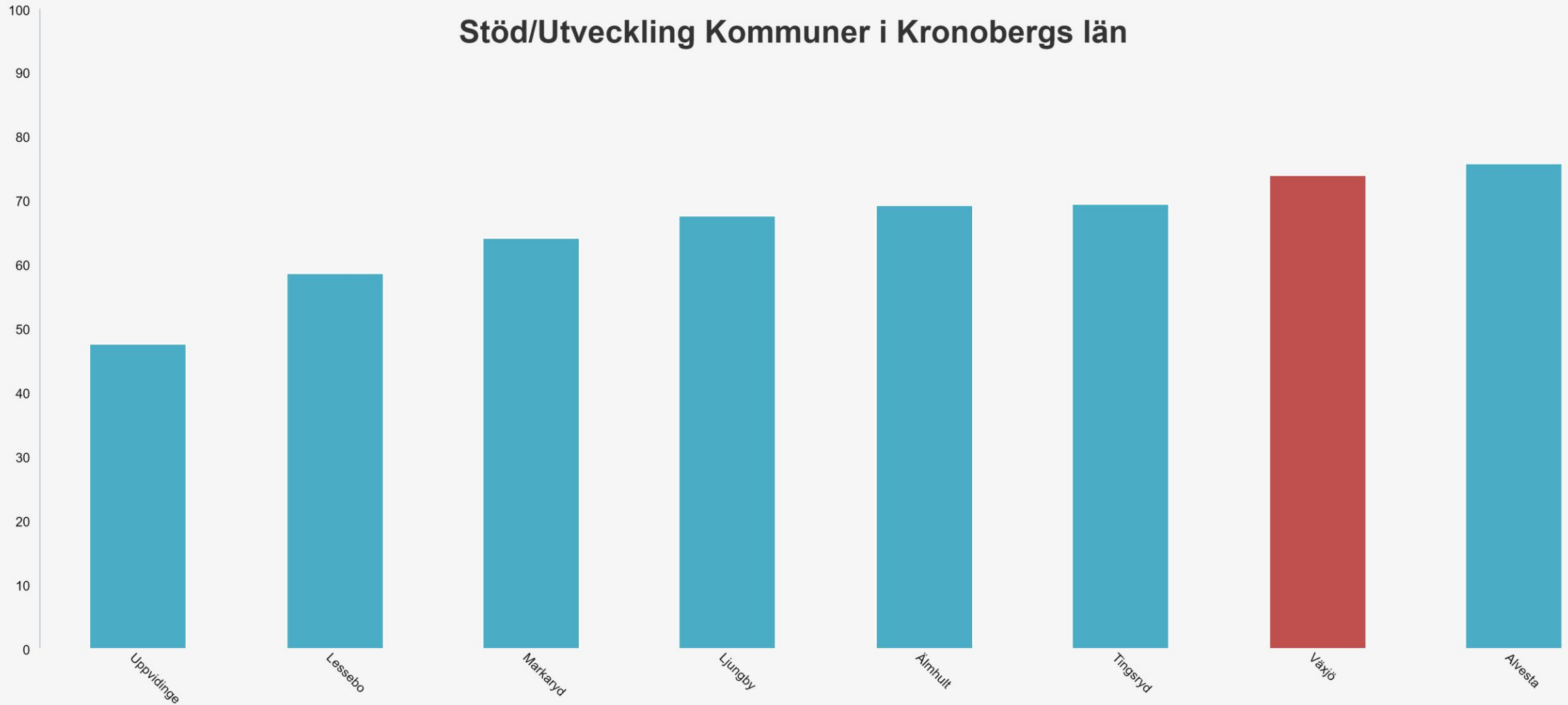
## Stöd/Utveckling Växjö

Stöd/Utveckling 290 kommuner



# Stöd/Utveckling Växjö

## Stöd/Utveckling Kommuner i Kronobergs län



# Delindex 4: Stöd/utveckling

## Förbättrings- områden

- **Välfärdsteknik, digitala lösningar, trygghetslarm**
  - Brandlarm kopplat till trygghetslarmet
  - Kommunen erbjuder stöd för digitala inköp?
  - Kommunen garanterar kontakt inom viss tid efter larm (Garanterad maximaltid för kontakt efter larm)
- **Samverkan och samarbete med anhöriga samt genomförandeplaner**
  - Aktuella genomförandeplaner
- **Rutiner för säker vård och omsorg**
  - Andel personer med en namngiven kontaktman/kontaktperson som rör den enskildes personliga omvårdnad och service
  - Andel enheter som har rutin för hur de ska agera vid misstanke/upptäckt av att den enskilde är beroende av/missbrukar läkemedel
  - Andel enheter som har rutin för hur de ska agera vid misstanke/upptäckt av att den enskilde är beroende av/missbrukar alkohol/droger



# Delindex 4: Stöd/utveckling

## Styrkor

- **Rutiner för kommunal sjukvård och kontakter med primärvård**
  - Rutiner för samverkan mellan omsorgspersonal och legitimerad personal
  - Rutiner för samverkan mellan kommunen och regionens primärvård
- **Rutiner för säker vård och omsorg**
  - Andel enheter som har rutin för hur de ska agera vid avvikelser när den äldre inte öppnar dörren/svarar på ringsignal
  - Andel enheter som har rutin för hur de ska agera vid avvikelser när den äldre är undernärd eller felnärd
  - Senior Alert används
- **Rutiner för samverkan med anhöriga**
  - Information kring dagverksamhet och korttidsverksamhet på webben
- **Välfärdsteknik**
  - Natt-/dagtillsyn med digital teknik
  - GPS-larm och passiva larm/sensorer
  - Erbjuder digital SIP
  - Digitala lås



# Resultat i prioriterade kvalitetsområden Växjö Kommun

## Resultat för Växjö Kommun i de kvalitetsområden som är prioriterade utifrån seniorers perspektiv

Nedan presenteras resultaten för 6 st utvalda kvalitetsområden. Dessa utvalda kvalitetsområden är de områden som seniorer lägger störst vikt vid när de ska utvärdera kommunen hemtjänst kvalitet. Därmed har även dessa kvalitetsområden störst påverkan på kommunens Hemtjänstindex. Vi jämför kommunens resultat med riksgenomsnittet.

I den gröna rutan hittar ni de tre kvalitetsområden som får högst resultat i förhållande till kommungenomsnittet. I den röda rutan de tre kvalitetsområden som får lägst resultat i förhållande till kommungenomsnittet.

De tre kvalitetsområden som är viktiga samt att Växjö Kommun får högst betyg i jämförelse med kommungenomsnittet

Kvalitetsområde	Resultat jämfört med genomsnitt i Sverige
Personalkontinuitet	+31
Flexibilitet och valmöjlighet	+7
Passa tider, meddela förändringar, kontakt	-2

De tre kvalitetsområden som är viktiga samt att Växjö Kommun får lägst betyg i jämförelse med kommungenomsnittet

Kvalitetsområde	Resultat jämfört med genomsnitt i Sverige
Anpassat biståndsbeslut	-13
Lyhördhet, hänsynstagande, utförande, nöjdhet	-4
Trygghet, förtroende, bemötande	-3