

# Hemtjänstindex 2024

Umeå pensionärsråd 2025-02-07

Kerstin Bergsten,

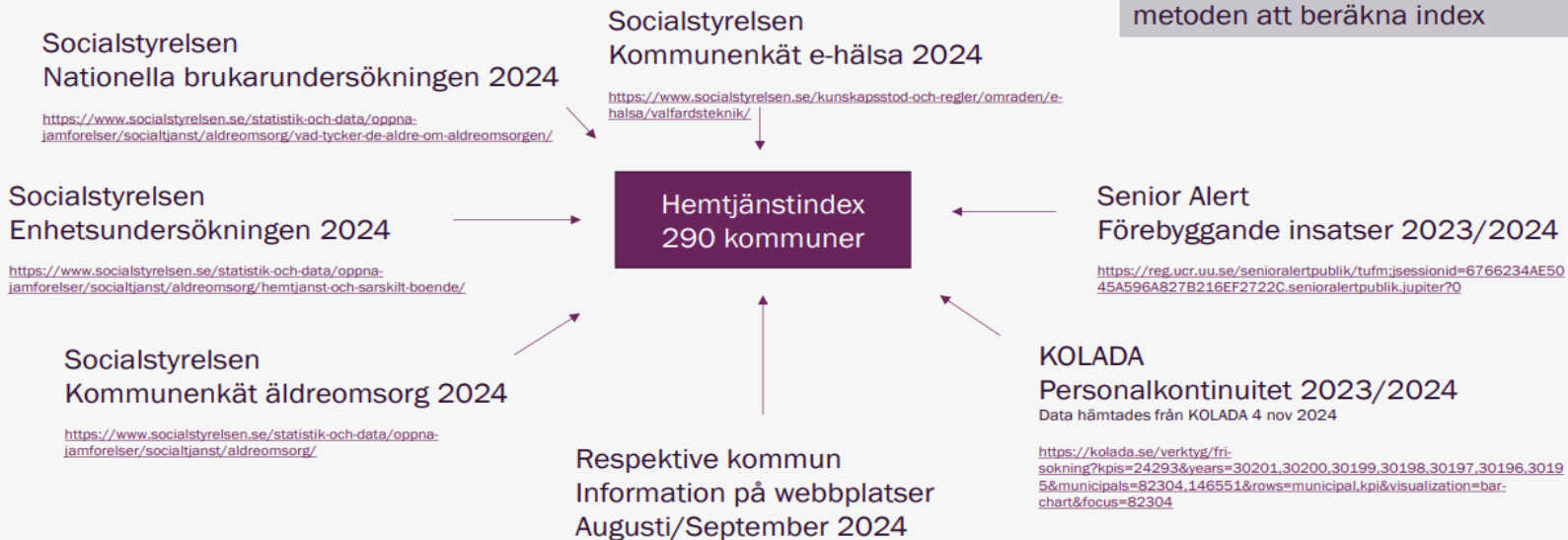
Staben / kvalitetsenheten



## Resultat Hemtjänstindex 2024 Umeå kommun

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

Sveriges främsta mätexpertis från statliga RISE har utvecklat metoden att beräkna index

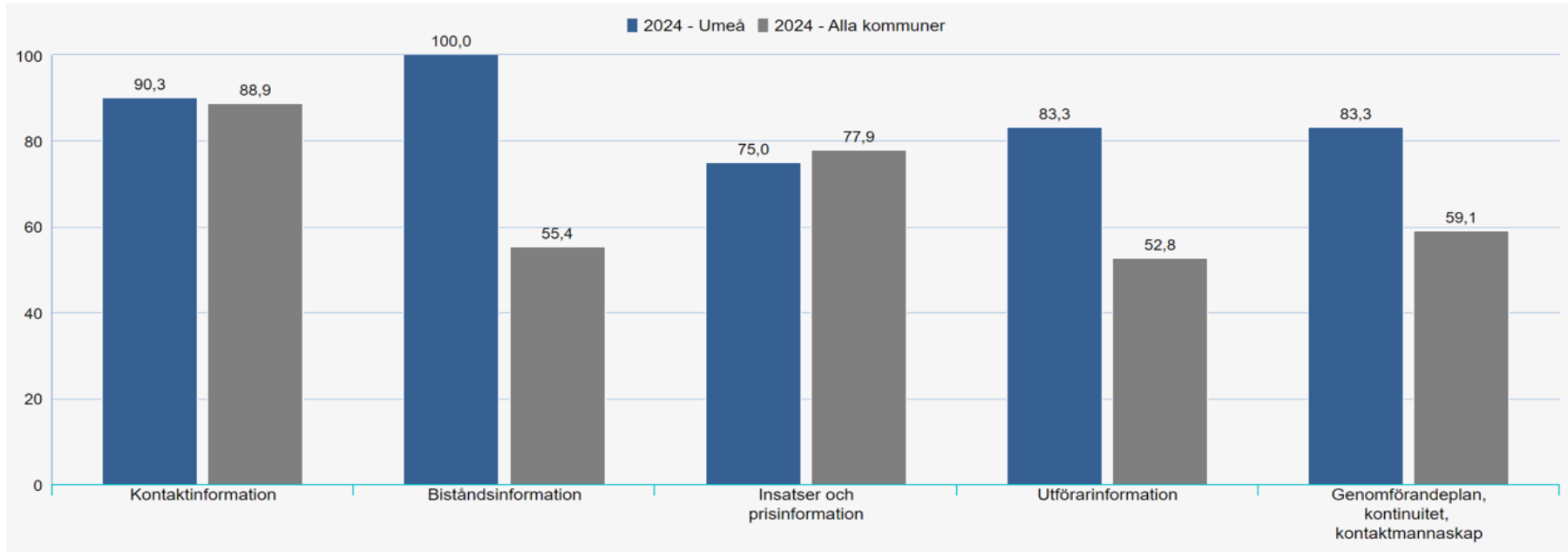


 HEMTJÄNSTINDEX





# Delindex 1. Information (kommunens webbplats)



## Styrkor Information

- Biståndsinformation
- Utförarinformation
- Genomförandeplan, kontinuitet, kontaktmannaskap

## Exempel på information som saknas

- "Räknesnurra"
- Jämföra utförare, t ex Äldreguiden
- Personalkontinuitet

# Delindex 2. Biståndshandläggning – Umeå

## Jämförelse med alla kommuner i Sverige

### Biståndshandläggning – Kommun Umeå

#### Delindex Biståndshandläggning

Nedan presenteras kommunens delindex för Biståndshandläggning och genomsnittligt delindex för alla kommuner i Sverige. Delindexet är ett värde mellan 0 och 100.

#### Biståndshandläggning



**37,8**

Umeå

#### Biståndshandläggning Genomsnitt alla kommuner



**44,2**

#### Delindex 2. Biståndshandläggning

innehåller följande kvalitetsområden

- Flexibilitet i biståndsbeslutet
- Biståndsbeslutet är anpassat efter behov och personalen har tillräckligt med tid
- Systematik i biståndsprocessen, uppföljning och utbildning

### Biståndshandläggning – Jämförelse med alla kommuner i Sverige

#### Jämförelse med alla kommuner i Sverige

Nedan presenteras var kommunen placeras sig i en jämförelse med alla kommuner i Sverige, för delindex Biståndshandläggning.

#### Biståndshandläggning ranking Umeå

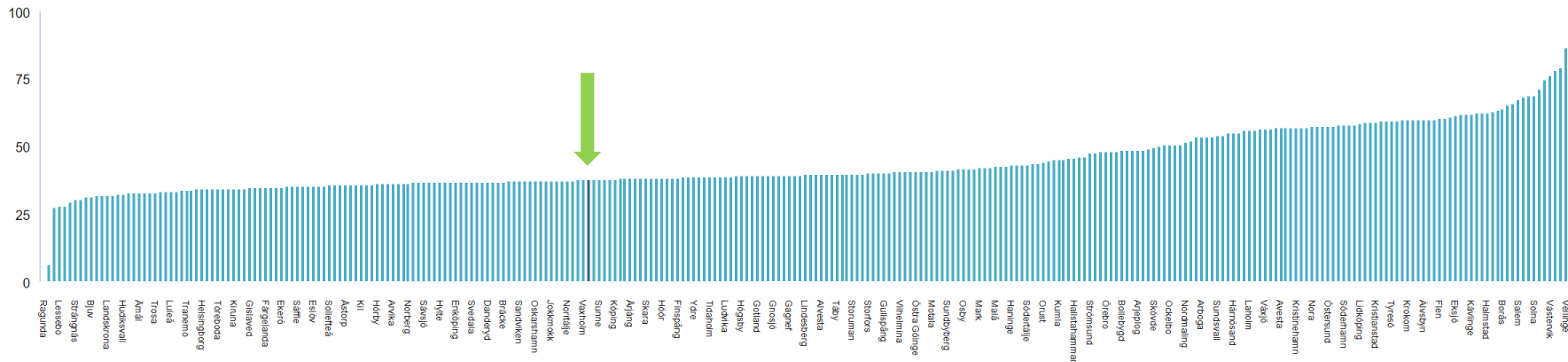


**187 av 290**

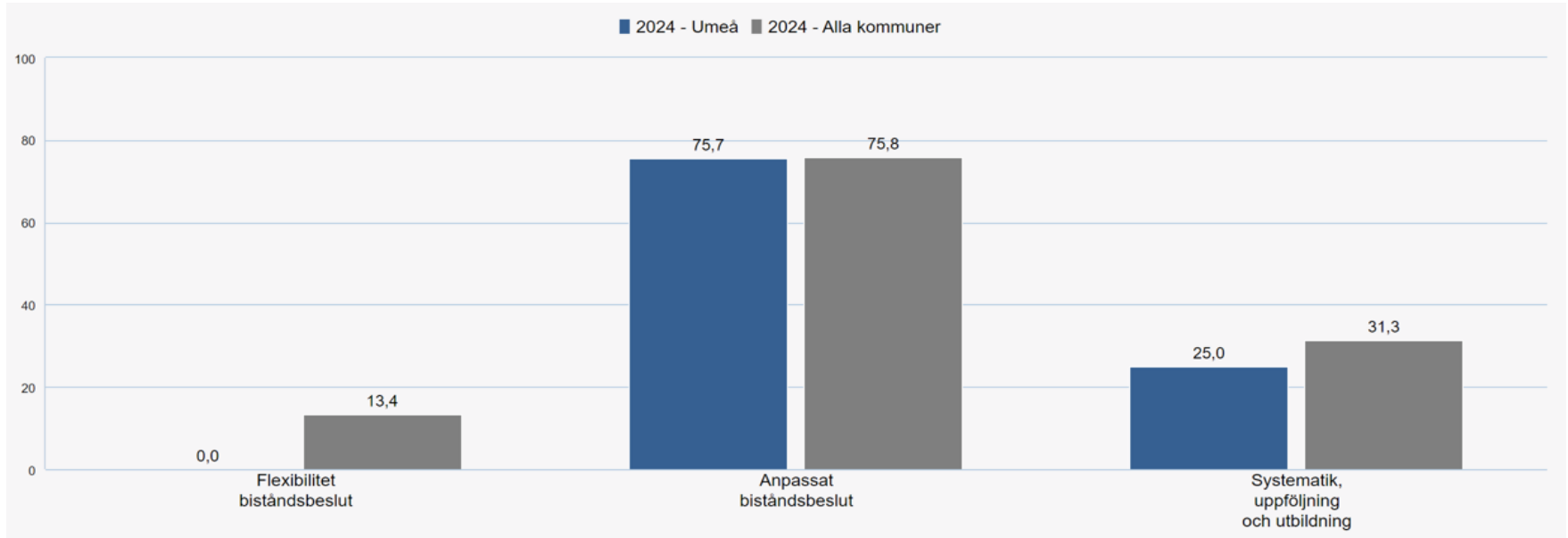
(113)

2023

### Delindex 2. Biståndshandläggning - 290 kommuner



# Delindex 2. Biståndshandläggning



## Styrkor:

- Personal har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete
- Handläggare har socionomexamen

## Utvecklingsområden:

- Förenklad biståndsbedömning
- Policy kring flexibilitet för den äldre
- Handläggarens beslut är anpassat efter den äldres behov
- Individbaserad systematisk uppföljning av behov, insatser och resultat

# Delindex 3. Utförande – Umeå

## Jämförelse med alla kommuner i Sverige

### Utförande – Kommun Umeå

#### Delindex Utförande

Nedan presenteras kommunens delindex för Utförande och genomsnittligt delindex för alla kommuner i Sverige. Delindexet är ett värde mellan 0 och 100.

#### Utförande



**81,8**

Umeå

#### Utförande Genomsnitt alla kommuner



**77,4**

**Delindex 3. Utförande av Hemtjänsten**  
innehåller följande kvalitetsområden

- Respektfullt bemötande/integritet
- Lyhördhet, hänsynstagande, utförande av arbetsuppgifter, sammantagen nöjdhet
- Passa tider, meddelar förändringar, kontakt, språk
- Trygghet, förtroende, bemötande, kompetens
- Personalkontinuitet, träffar omsorgskontakt

### Utförande – Jämförelse med alla kommuner i Sverige

#### Jämförelse med alla kommuner i Sverige

Nedan presenteras var kommunen placeras sig i en jämförelse med alla kommuner i Sverige, för delindex Utförande.

#### Utförande ranking Umeå

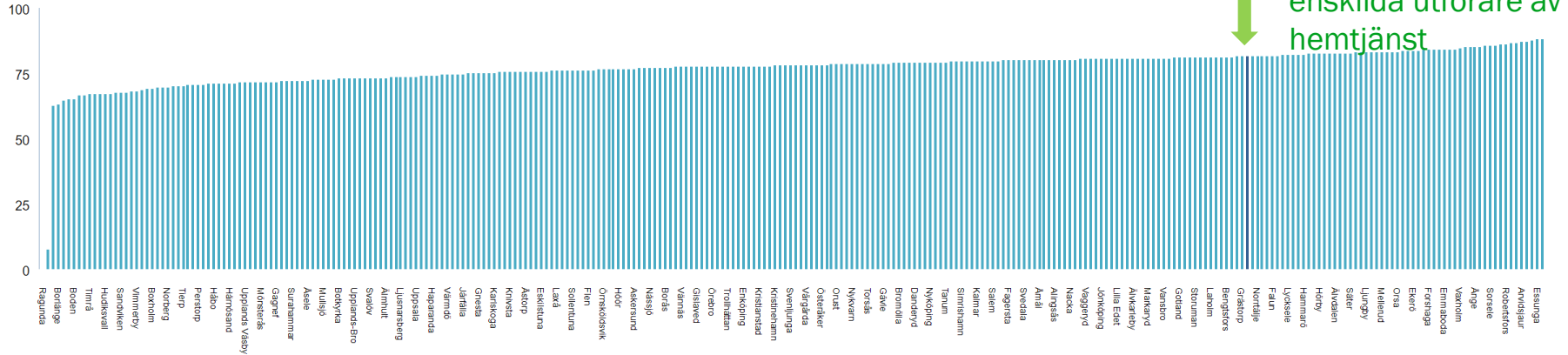


**58 av 290**

(24)

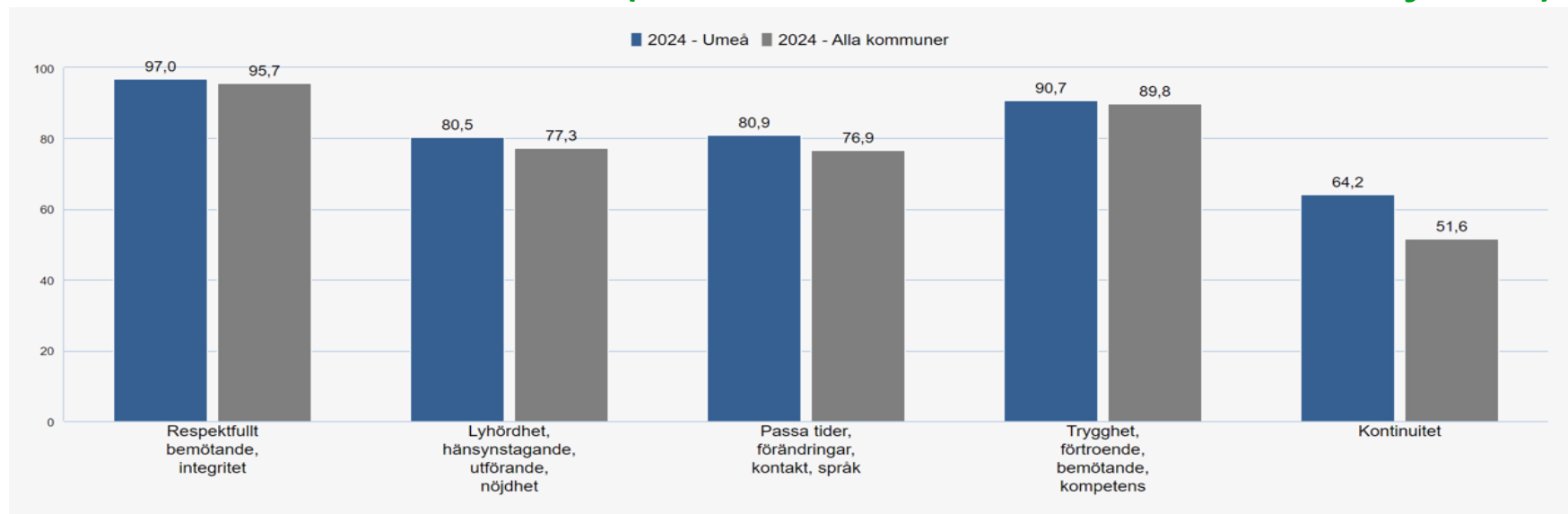
2023

### Delindex 3. Utförande - 290 kommuner





# Delindex 3. Utförande (kommunal och enskild hemtjänst)



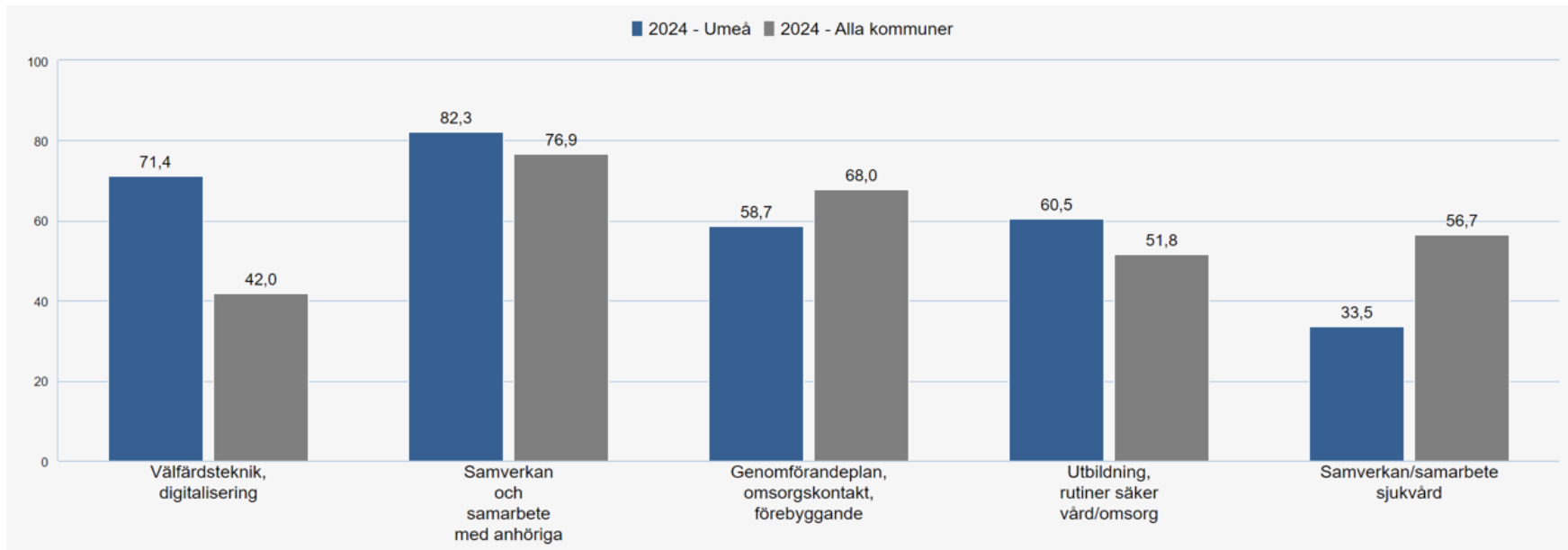
## Styrkor:

- Respektfullt bemötande, integritet
- Kunna påverka tider personalen kommer
- Personal brukar komma på avtalad tid
- Personalen pratar och förstår svenska tillräckligt bra
- Personalkontinuitet

## Utvecklingsområden

Flertalet indikatorer strax över kommungenomsnitt

# Delindex 4. Stöd/Utveckling (kommunal och enskild hemtjänst)



## Styrkor

- Välfärdsteknik, digitala lösningar
- Rutin för hur personal samverkar och samarbetar med anhöriga
- Rutin för arbete med fasta omsorgskontakter
- Rutiner för säker vård och omsorg

## Utvecklingsområden

- Riskanalyser och förebyggande insatser med stöd från Senior alert
- Andel omsorgspersonal som är undersköterska
- Rutiner\* för kommunal sjukvård och kontakter med primärvård

# Seniorernas prioriterade kvalitetsområden

Kvalitetsområde	Resultat jämfört med genomsnitt i Sverige	Kvalitetsområde	Resultat jämfört med genomsnitt i Sverige
Kontinuitet	+13	Flexibilitet biståndsbeslut	-13
Passa tider, förändringar, kontakt, språk	+4	Anpassat biståndsbeslut	0
Lyhörddhet, hänsynstagande, utförande, nöjdhet	+3	Trygghet, förtroende, bemötande, kompetens	+1

Sex kvalitetsområden som är de områden som seniorer lägger störst vikt vid när de ska utvärdera kommunens hemtjänst kvalitet.

Därmed har dessa kvalitetsområden störst påverkan på kommunens Hemtjänstindex.