

Hemtjänstindex 2022 – analys av resultaten för Norrtälje

Hemtjänstindex ger utifrån seniorernas perspektiv en helhetsbild av hur bra en kommun är på att leverera hemtjänst. Indexet väger samman alla relevanta mätningar och all relevant fakta och statistik, och gör det enkelt för kommunen att se vad som behöver göras för att höja kvaliteten.

Övergripande summering

Norrtäljes resultat i Hemtjänstindex 2022 ligger över genomsnittet i Sverige och kommunen ligger nära gruppen "toppkommuner" (de 30 kommunerna med högst resultat).

Kommunen har goda resultat inom de flesta av delarna av hemtjänsten, men det finns även områden med utvecklingspotential.

Viktigaste åtgärderna för att höja kvaliteten, sett ur seniorernas perspektiv, är att genomföra insatser som medför att de äldre i högre grad upplever att personalen kommer på avtalad tid och att personalen meddelar i förväg om tillfälliga förändringar.

En enkel förbättringsinsats: Lägg upp en "räknesnurra" på webben så att det går att räkna ut vad hemtjänsten kommer att kosta.

Hemtjänstindex och delindex

Hemtjänstindex

Norrtälje kommuns Hemtjänstindex (57,0) ligger över kommungenomsnittet i Sverige (51,0) och i år ligger Norrtäljes kommun på plats 33 av Sveriges 290 kommuner.

Jämfört med SKR:s Kommungrupp C6. (*Mindre stad/tätort: kommuner med minst 15 000 men mindre än 40 000 invånare i den största tätorten*) ligger kommunen på plats 7 av kommungruppens 29 kommuner.

Jämfört med övriga kommuner i länet ligger kommunen på plats 4 av länets 26 kommuner.

Delindex

Norrtälje kommun ligger över kommungenomsnittet för alla delindex och ligger på följande placering för de olika delindexen:

Delindex	Placering av Sveriges 290 kommuner
Information	76 av 290
Biståndshandläggning	41 av 290
Utförande	72 av 290
Stöd/Utveckling	33 av 290

Styrkor och utvecklingsområden inom de kvalitetsområden som har högst vikt – underlag för prioritering

Resultat i de kvalitetsområden som är prioriterade utifrån seniorers perspektiv:

De tre prioriterade kvalitetsområden där kommunen får högst betyg i jämförelse med kommungenomsnittet (kommunens resultat minus genomsnittet alla kommuner)	
Personalkontinuitet	+31
Flexibilitet och valmöjlighet	+9
Lyhördhet, hänsynstagande, utförande, nöjdhet	+7

De tre prioriterade kvalitetsområden där kommunen får lägst betyg i jämförelse med kommungenomsnittet (kommunens resultat minus genomsnittet alla kommuner)	
Passa tider, meddela förändringar, kontakt	+3
Trygghet, förtroende, bemötande	+5
Anpassat biståndsbeslut	+6

Generellt sett är kvalitetsområdena i de två tabellerna ovan de som är viktigast för seniorerna och därmed de områden som kommunen, utifrån seniorernas perspektiv, rekommenderas att fokusera på. Allra viktigast att utveckla är de områden som finns i den röda tabellen ovan, men likväl är det viktigt att bibehålla eller utveckla kvaliteten inom de områden som finns i den grönmarkerade tabellen.

Det kan även finnas andra områden som kan vara relativt enkla och snabba att åtgärda, såsom till exempel att förbättra informationen på kommunens webbplats.

Analys per delindex

Information

Norrtälje kommun har placerat sig på plats 76 av Sveriges 290 kommuner inom delindex Information.

Kommunen har resultat över kommungenomsnittet för två av fem kvalitetsområden. Kommunen ligger under kommungenomsnittet i Sverige vad gäller *Biståndsinformation*, *Insatser och prisinformation* samt *Genomförandeplan*, *kontinuitet*, *kontaktmannaskap*. Exempel på vad som inte kunde hittas på webbplatsen var:

- Ungefärlig tid från biståndsansökan till beslut
- Webbaserad "räknesnurra" som räknar ut vad det kommer att kosta för den äldre
- Information kring genomförandeplan, kontinuitet och kontaktmannaskap

Biståndshandläggning

Norrtälje kommun har placerat sig på plats 41 av Sveriges 290 kommuner inom delindex Biståndshandläggning.

Kommunen har resultat över kommungenomsnittet för alla tre kvalitetsområden. Exempel på indikatorer med utvecklingspotential är:

- Användande av resultat från systematisk uppföljning till verksamhetsutveckling

- Överväga att utveckla, införa och kommunicera policy kring flexibilitet inom ramen för biståndsbeslutet

Utförande

Norrtälje kommun har placerat sig på plats 72 av Sveriges 290 kommuner inom delindex utförande. Utförandet är det område som är högst prioriterat av seniorerna. Kommunen har resultat över kommungenomsnittet för alla kvalitetsområden.

Kommunens resultat är överlag goda och över riksgenomsnittet, men följande två indikatorer ger vi som exempel på indikatorer med utvecklingspotential:

- Att personalen kommer på avtalad tid
- Att personalen meddelar i förväg om tillfälliga förändringar

Stöd/Utveckling

Norrtälje kommun har placerat sig på plats 33 av Sveriges 290 kommuner inom delindex Stöd/utveckling.

Kommunen har resultat över kommungenomsnitt för alla fem kvalitetsområdena, men vad gäller *Välfärdsteknik, digitalisering, larm* är kommunens resultat precis över kommungenomsnittet.

Exempel på indikatorer med utvecklingspotential är:

- Garantera kontakt inom viss tid efter larm
- Ökad grad av breddinförande av välfärdsteknik och digitala lösningar

Benchmark – exempel på kommuner med goda resultat

Kommuner med högst resultat inom de av seniorerna prioriterade utvecklingsområdena, inom samma kommungrupp.

Utvecklingsområde	Kommuner med högst resultat inom respektive utvecklingsområde, inom samma kommungrupp
Passa tider, meddela förändringar, kontakt	<ul style="list-style-type: none"> • Lidköping • Piteå • Västervik
Trygghet, förtroende, bemötande	<ul style="list-style-type: none"> • Lidköping • (Norrtälje) • Piteå
Anpassat biståndsbeslut	<ul style="list-style-type: none"> • Lidköping • Hudiksvall • Karlskrona

Hur kommunen kan gå vidare

Även om denna rapport från Hemtjänstindex kan påvisa konkreta förbättringsområden och ge förslag på prioriteringar, behöver kommunen skapa sig en egen bild av styrkor, svagheter och lämpliga steg för att vidareutveckla kvaliteten inom hemtjänsten. Det kan även finnas områden som rapporten pekar på som kommunen redan har vidtagit åtgärder för att förbättra.

Hemtjänst är en komplex verksamhet och det finns även en demografisk situation i kommunen som behöver beaktas. Vidare har kommunen att ta hänsyn till beslutsprocesser inom den politiska styrningen, förvaltningen och kommunledningen.

Lågt hängande frukter och långsiktig utveckling

Ambitionen från Hemtjänstindex är att påvisa vilka områden som är mest viktiga för seniorerna. Flera av dessa områden kräver långsiktiga och hållbara satsningar för att vidareutveckla. Men, vi vill även peka på att det kan finnas enklare och snabbare åtgärder som kommunen kan vidta. Ett

exempel på enklare och snabbare åtgärder, som är till god nytta för seniorerna och närstående, är att säkerställa att kommunens webbplats är informativ och pedagogisk.

Om kommunen önskar mer information, presentation av rapporten, ytterligare analyser eller annat stöd, kontakta oss för vidare diskussion.

Hemtjänstindex 2023

Ambitionen för 2023 är att Hemtjänstindex kommer att lanseras under oktober 2023. Genomgång av kommunernas webbplatser beräknas ske under maj 2023.

Stockholm 12 december 2022

Projektledningen för Hemtjänstindex

<https://hemtjanstindex.se/>