HEMTJÄNSTINDEX

Mäter kvaliteten i välfärden

Resultat Hemtjänstindex 2023
Norrtälje kommun

Innehåll

Resultat
- Summering
- Hemtjänstindex
- Delindex

Resultat per kvalitetsområden
- Kvalitetsområden jämfört med genomsnitt i Sverige
- Resultat i prioriterade kvalitetsområden
- Kvalitetsområden i förhållande till seniorernas bedömning av viktighet
- Resultat för kvalitetsområden, per delindex, inklusive jämförelse med kommungenomsnitt
- Utveckling av kvalitetsområden - 2023 jämfört med 2022

- Resultat för bakomliggande indikatorer, per kvalitetsområde

- Jämförelser av hemtjänstindex och delindex inom län och kommungrupper

Om Hemtjänstindex
- Bakgrund, introduktion, mätmodell och kontaktinformation

HEMTJÄNSTINDEX

HEMTJÄNSTINDEX

Mäter kvaliteten i välfärden

Om Hemtjänstindex:

- Bakgrund
- Kvalitetsbeskrivning
- Introduktion
- Mätmodell
- Kontaktinformation

Bakgrunden till Hemtjänstindex

Om Hemtjänstindex

Hemtjänstindex är ett initiativ från SPF Seniorerna och har utvecklats med stöd från Allmänna arvsfonden. Hemtjänstindex mäter hemtjänstens kvalitet i Sveriges alla kommuner. Syftet är att skapa en positiv utvecklingsspiral för hemtjänsten i Sverige, genom att kommunerna får ett nytt pedagogiskt verktyg för att utveckla och stärka kvaliteten inom hemtjänsten.

Målet med Hemtjänstindex är ytterst en hemtjänst som är av god kvalitet. En hemtjänst som är likvärdig, tillgänglig och öppen och som präglas av ständig kvalitetsförbättring. Hemtjänstindex är ett verktyg som kan stimulera kommunerna till förbättring av kvaliteten i hemtjänsten.

Bakgrunden till Hemtjänstindex

Under de senaste 15 åren har flera initiativ tagits för att samlat mäta kvaliteten inom hemtjänsten. Flera organisationer (fackförbund, arbetsgivare och andra intresseorganisationer) regeringar och kommuner har tidigare drivit och samverkat i projekt som syftat till en samlad kvalitetsbedömning av kommunernas äldreomsorg. Behovet av att mäta och jämföra kvalitet i välfärden har länge varit stort. Men inget av projekten har fullföljts.

Hemtjänstindex är utvecklat i samarbete med flera olika organisationer och forskare, bl a Svenskt Kvalitetsindex, Seniorval, geriatrikprofessor Gösta Bucht, statliga forskningsinstitutet RISE, referenskommuner och referensföretag och inte minst seniorer från SPF Seniorerna runt om i Sverige.

Evidensbaserad metod

Hemtjänstindex bygger på en evidensbaserat metod för att beräkna och mäta kvaliteten inom hemtjänsten. Metoden är utvecklad av det statliga forskningsinstitutet RISE. Hemtjänstindex baseras på befintliga nyckeltal och befintliga data och kommunerna belastas därmed inte med ytterligare enkäter eller annan datainsamling.

Resultat 2023

I denna rapport presenteras resultaten för 2023, dels generellt för alla kommuner och dels specifika kommunresultat. Lycka till med utvecklingsarbetet och tveka inte att kontakta oss på Hemtjänstindex om det uppkommer frågor!

Kvalitet inom hemtjänst – Vad Hemtjänstindex mäter:

Kvalitet inom hemtjänsten uppstår när förväntningar, behov och krav uppfylls

Kvalitet i hemtjänst kännetecknas av nöjda och trygga äldre som är delaktiga i beslut om hemtjänstens innehåll och hur den utförs, känner välbefinnande och lever ett värdigt liv. Kvalitet i hemtjänst uppstår när den äldres och dennes närståendes förväntningar och behov uppfylls. Det gäller hela vägen, från den allra första informationen om villkoren för bistånd till hur de beviljade insatserna sedan utförs.

Hemtjänstens möjlighet att uppfylla den äldres förväntningar och behov avgörs av hur den lyckas med:

- *Informationen till den äldre, dennes delaktighet och möjlighet att påverka*
- *Tillgänglighet och kontinuitet*
- *Respektfullt bemötande, integritet och jämlikhet*
- *Trygghet, gemenskap och meningsfullhet*
- *Förebyggande, rehabiliterande och hälsofrämjande insatser*
- *Omvårdnad i hemmet*
- *Samarbete och samverkan med externa aktörer*

Insatserna ska bygga på evidens och beprövad erfarenhet och ska följa de krav som finns i lagar, förskrifter och avtal. Insatserna ska utföras av personal med relevant utbildning, med stöd av tekniska och digitala lösningar.

Introduktion till Hemtjänstindex

Vad är hemtjänstkvalitet?

Hemtjänstindex ger en utförlig bild av kvaliteten i den process seniorer går igenom när behov av hemtjänst uppstår. Först behöver seniorerna få information om hemtjänsten, därefter sker en biståndsansökan och en biståndshandläggning. Därefter sker uppstartsprocess och utförandet av hemtjänsten påbörjas och genomförs därefter utifrån biståndsbeslutet.

Hemtjänstindex väger samman alla relevanta befintliga mätningar från t ex Socialstyrelsen, SKR, kvalitetsregister och all annan relevant fakta och statistik som belyser kvaliteten i denna process.

Kommunens hemtjänstindex ger en samlad bild av kvaliteten inom hemtjänsten i stort och även i dess olika delar. I de specifika rapporter kommunerna kan beställa framgår det tydligt vad som fungerar väl och vad som behöver vidareutvecklas.

Hur kan en kommun använda Hemtjänstindex?

Hemtjänstindex ska göra det enkelt för kommuner att se vad som behöver göras för att höja kvaliteten. I den kommunspecifika rapporten framgår styrkor och svagheter, men rapporten pekar även på vilka områden som är prioriterade sett ur seniorernas perspektiv, och därmed har störst påverkan på kvaliteten.

Kommunens resultat kan även följas över tid och satsningar och utvecklingsprojekt kan på så sätt utvärderas. Kommunerna kan även jämföra sig med liknande kommuner och se vad som bör göras för att höja kvaliteten. Det går att se de bästa exemplen – vad högt rankade kommuner gör, som andra kan ta efter.

Lärande från kommuner som har goda resultat

Hemtjänstindex medför att det blir tydligt vilka kommuner som har goda resultat totalt sett och även vilka kommuner som har goda resultat inom olika kvalitetsområden. Detta gör det enklare för kommuner att hitta goda exempel och även att hitta konkreta exempel och konkreta förslag som relativt snabbt kan implementeras i den egna kommunen, som i sin tur skapar ökad kvalitet för kommunens seniorer.

Vilken data baseras Hemtjänstindex på?

De datakällor som ligger till grund för Hemtjänstindex är följande:

- Socialstyrelsens Nationella brukarundersökning
- Socialstyrelsens Enhetsundersökning
- Socialstyrelsens kommunenkät äldreomsorg
- Socialstyrelsens kommunenkät e-hälsa
- Senior Alert (Kvalitetsregister)
- Kolada (Kommunens Kvalitet I Korthet - Personalkontinuitet)
- Kommunernas webbplatser

Vad innebär index, delindex och kvalitetsområden?

Utifrån kommunens resultat i de undersökningar/datakällor som nämns ovan, beräknas kommunens resultat fram för de olika kvalitetsområdena. Kvalitetsområdenas resultat bygger i sin tur upp kommunens delindex, som i sin tur slutligen bygger upp kommunens hemtjänstindex. En mer detaljerad beskrivning finns på följande sida.

Vem kontaktar ni om ni har frågor eller vill veta mer?

Vid frågor, kontakta info@hemtjanstindex.se

Här hittar du ytterligare kontaktinformation: https://hemtjanstindex.se/kontakt/

HEMTJÄNSTINDEX

Modellen för Hemtjänstindex

Kommunens Hemtjänstindex

Kommunens hemtjänstindex är ett värde mellan 0 – 100. Indexet kan jämföras över tid och även jämföras med andra kommuner. Hemtjänstindexet byggs upp av fyra delindex.

Fyra delindex

De fyra delindexen är följande:

- Information på kommunens webbplats
- Biståndshandläggning
- Utförandet av hemtjänsten
- Kommunens stödfunktioner och utvecklingsarbete

Delindexen byggs upp av kvalitetsområden

Kvalitetsområden

Totalt finns det 18 st kvalitetsområden i modellen. Ett kvalitetsområde beskriver en konkret aspekt som påverkar kvaliteten i hemtjänsten. Kvalitetsområdena byggs upp av totalt 70 st nyckeltal/indikatorer.

Nyckeltal/data/indikatorer från datakällorna

Ett nyckeltal/data/indikator är resultatet på en enskild fråga i t ex Nationella Brukarundersökningen eller Enhetsundersökningen. Det kan även vara en enskild datapunkt från genomgången av kommunernas webbplatser eller ett nyckeltal från kvalitetsregistret Senior Alert.

HEMTJÄNSTINDEX

Kommunens totala hemtjänstindex

Hemtjänstindex

Delindex

Information (På kommunens webbplats) **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%

Delindex

Bistånds-handläggning **20%**

Det finns flexibilitet i biståndsbeslutet, du kan påverka vad hemtjänsten ska göra under den tid de hjälper dig och du får välja utförare av hemtjänsten	40%
Biståndsbeslutet är anpassat efter ditt behov och personalen har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig	45%
Kommunen har en individbaserad systematisk uppföljning och kommunens biståndshandläggare har socionomexamen	15%

Delindex

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%

Delindex

Stöd, utveckling **20%**

Du kan få stöd av digitala tjänster såsom nattkamera eller digitala lås och kommunen har garantier kring trygghetslarm	25%
Kommunen har rutiner för samverkan och samarbete med anhöriga	20%
Kommunen arbetar med kvalitetsstyrning och förebyggande insatser, tex för att minska risken att du ramlar och gör dig illa i ditt hem	15%
Kommunen har rutiner för säker vård och omsorg	25%
Kommunen har rutiner för samverkan och samarbete med primärvården	15%

Viktning av kvalitetsområden

Alla kvalitetsområden är viktade utifrån hur seniorer och äldre med hemtjänst prioriterar de olika kvalitetsområdena. Viktningen gör att vi i denna rapport kan prioritera vilka insatser som är av störst vikt för seniorerna, för att uppnå god kvalitet i hemtjänsten.

Mer om mätmodellen

Vill du läsa mer om mätmodellen finns alla detaljer här:

https://hemtjanstindex.se/att-mata-kvalitet/

HEMTJÄNSTINDEX

Mäter kvaliteten i välfärden

Resultat

- Summering
- Hemtjänstindex
- Delindex
- Resultat i prioriterade kvalitetsområden
- Delindex - utveckling per år

Hemtjänstindex

72,1

Norrtälje

Hemtjänstindex Genomsnitt alla kommuner

66,4

Hemtjänstindex ranking Norrtälje

69 av 290

(33)

2022

Norrtälje kommuns resultat, jämfört med kommungenomsnittet, i de viktigaste kvalitetsområdena

Kvalitetsområde	Betyg mot snittet	Kvalitetsområde	Betyg mot snittet
Personalkontinuitet	+13	Anpassat biståndsbeslut	0
Lyhördhet, hänsynstagande, utförande, nöjdhet	+6	Trygghet, förtroende, bemötande	+2
Passa tider, meddela förändringar, kontakt	+3	Flexibilitet och valmöjlighet	+3

Övergripande resultat för Norrtälje

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 seniorerna har klassat som de viktigaste.

Delindex

1. Information Placering 2023

169 (76) 2022

2. Biståndshandläggning Placering 2023

138 (41) 2022

3. Utförande Placering 2023

50 (72) 2022

4. Stöd/Utveckling Placering 2023

27 (33) 2022

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 – Norrtälje
Jämförelse med alla kommuner i Sverige

Hemtjänstindex – Kommun Norrtälje

Hemtjänstindex
Nedan presenteras kommunens Hemtjänstindex och genomsnittligt Hemtjänstindex för alla kommuner i Sverige. Indexet är ett värde mellan 0 och 100.

Hemtjänstindex

72,1

Norrtälje

Hemtjänstindex Genomsnitt alla kommuner

66,4

Hemtjänstindex – Jämförelse med alla kommuner i Sverige

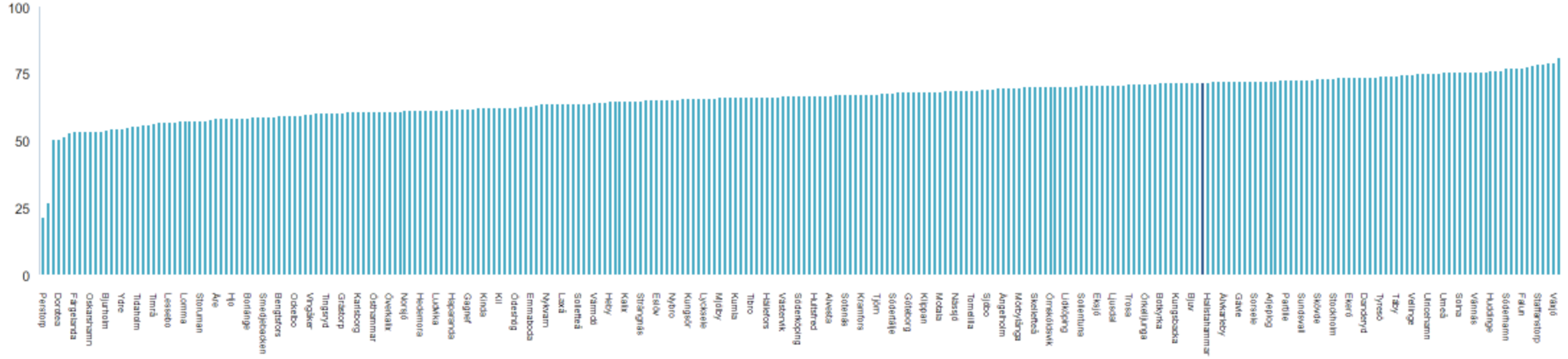
Jämförelse med alla kommuner i Sverige
Nedan presenteras var kommunen placeras sig i en jämförelse med alla kommuner i Sverige.

Hemtjänstindex ranking Norrtälje

69 av 290 (33)

2022

Hemtjänstindex - 290 kommuner



Delindex 1. Information – Norrtälje
Jämförelse med alla kommuner i Sverige

Information – Kommun Norrtälje

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

Information

66,3

Norrtälje

Information Genomsnitt alla kommuner

68,7

Information – Jämförelse med alla kommuner

Delindex 1. Information på kommunens webbplats
Innehåller följande kvalitetsområden

- Kontaktinformation
- Hur man söker bistånd
- Insatser och priser
- Information om utförare
- Genomförandeplan, kontinuitet och kontaktmannaskap

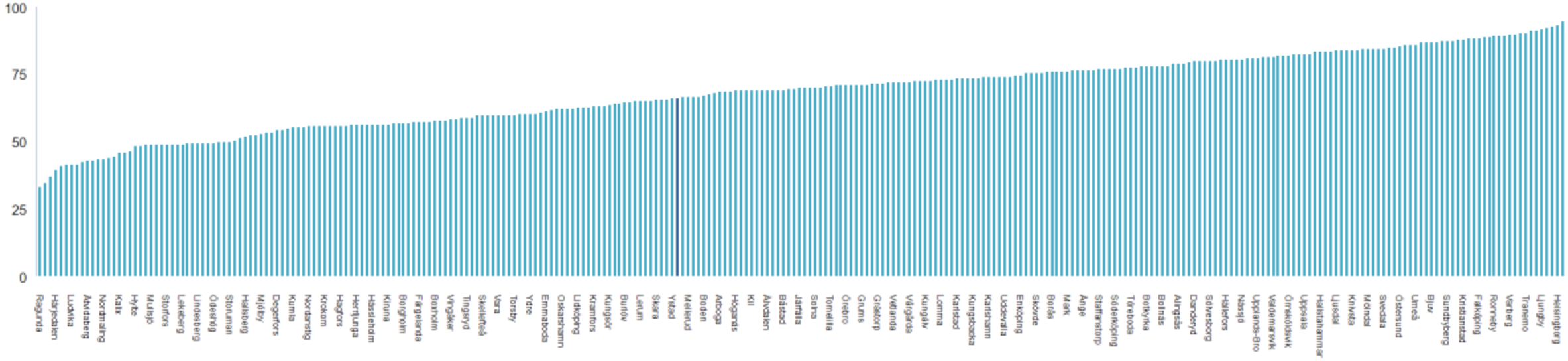
Jämförelse med alla kommuner
Kommunens placering i en jämförelse med alla kommuner.

Information ranking Norrtälje

169 av 290 (76)

2022

Delindex 1. Information - 290 kommuner



Delindex 2. Biståndshandläggning – Norrtälje
Jämförelse med alla kommuner i Sverige

Biståndshandläggning – Kommun Norrtälje

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

46,9

Norrtälje

Biståndshandläggning Genomsnitt alla kommuner

48,3

Delindex 2. Biståndshandläggning
innehåller följande kvalitetsområden

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

Biståndshandläggning – Jämförelse med alla kommuner i Sverige

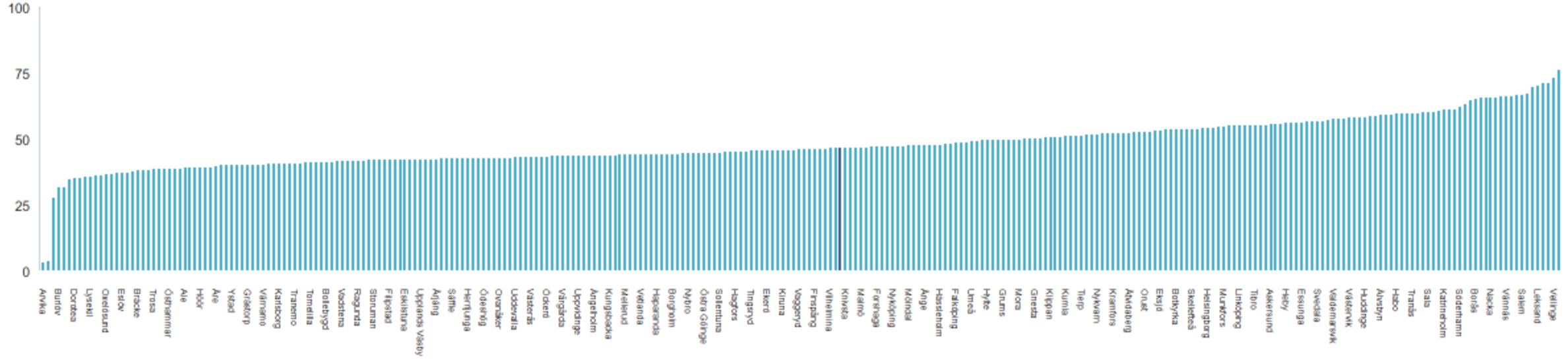
Jämförelse med alla kommuner i Sverige
Nedan presenteras var kommunen placeras sig i en jämförelse med alla kommuner i Sverige, för delindex Biståndshandläggning.

Biståndshandläggning ranking Norrtälje

138 av 290 (41)

2022

Delindex 2. Biståndshandläggning - 290 kommuner



Delindex 3. Utförande – Norrtälje
Jämförelse med alla kommuner i Sverige

Utförande – Kommun Norrtälje

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

84,7

Norrtälje

Utförande Genomsnitt alla kommuner

79,2

Delindex 3. Utförande av Hemtjänsten
innehåller följande kvalitetsområden

- Respektfullt bemötande/integritet
- Lyhördhet, hänsynstagande, utförande av arbetsuppgifter, sammantagen nöjdhet
- Passa tider, meddelar vid förändringar, lätt att få kontakt med personalen vid behov
- Trygghet, förtroende, bemötande
- Personalkontinuitet

Utförande – Jämförelse med alla kommuner i Sverige

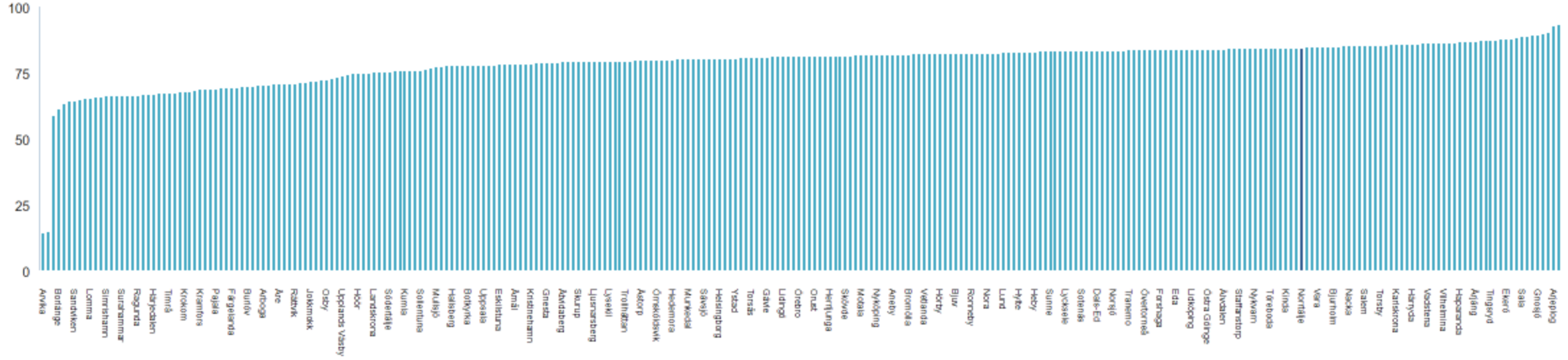
Jämförelse med alla kommuner i Sverige
Nedan presenteras var kommunen placeras sig i en jämförelse med alla kommuner i Sverige, för delindex Utförande.

Utförande ranking Norrtälje

50 av 290 (72)

2022

Delindex 3. Utförande - 290 kommuner



Delindex 4. Stöd/Utveckling – Norrtälje
Jämförelse med alla kommuner i Sverige

Stöd/Utveckling – Kommun Norrtälje

Delindex Stöd/Utveckling
Nedan presenteras kommunens delindex för Stöd/Utveckling och genomsnittligt delindex för alla kommuner i Sverige. Delindexet är ett värde mellan 0 och 100.

Stöd/Utveckling

77,9

Norrtälje

Stöd/Utveckling Genomsnitt alla kommuner

56,7

Delindex 4. Stöd/utveckling
innehåller följande kvalitetsområden

- Välfärdsteknik, digitalisering, larm
- Rutiner för samverkan och samarbete med anhöriga
- Genomförandeplaner, riskanalyser och förebyggande insatser
- Rutiner för säker vård och omsorg
- Rutiner för samverkan och samarbete med primärvården

Stöd/Utveckling– Jämförelse med alla kommuner i Sverige

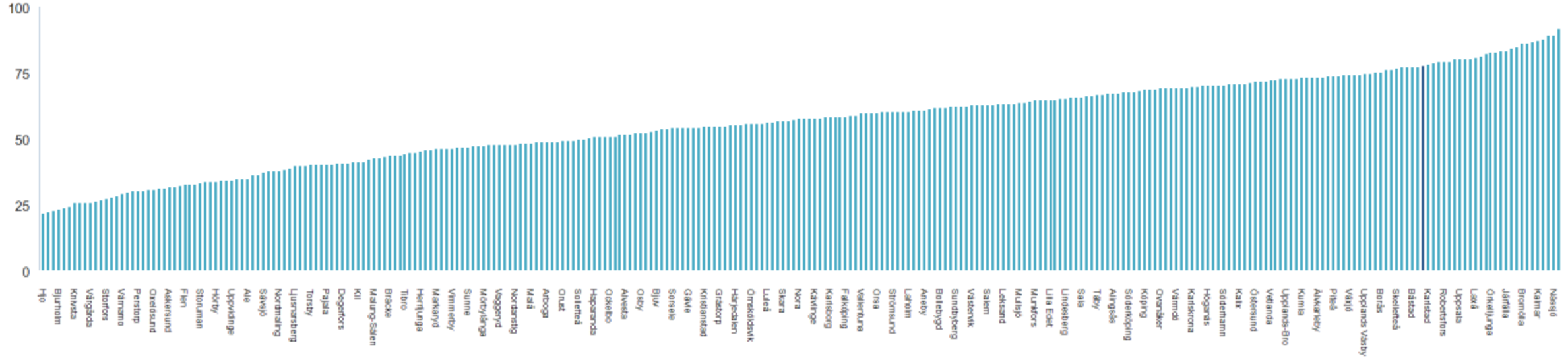
Jämförelse med alla kommuner i Sverige
Nedan presenteras var kommunen placeras sig i en jämförelse med alla kommuner i Sverige, för delindex Stöd/Utveckling.

Stöd/Utveckling ranking Norrtälje

27 av 290 (33)

2022

Delindex 4. Stöd/Utveckling - 290 kommuner



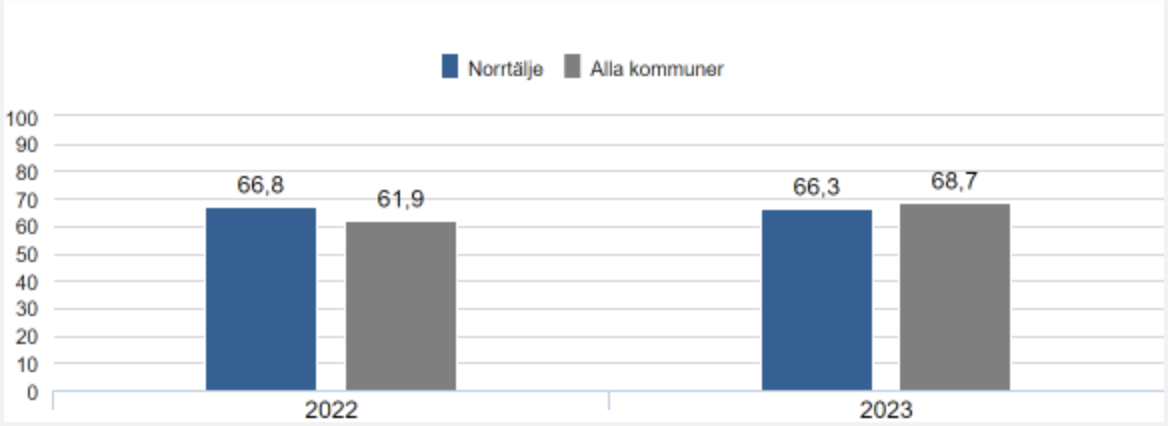
Hemtjänstindex 2023 – Norrtälje
Delindex - utvecklingen per år

Delindex - utvecklingen per år

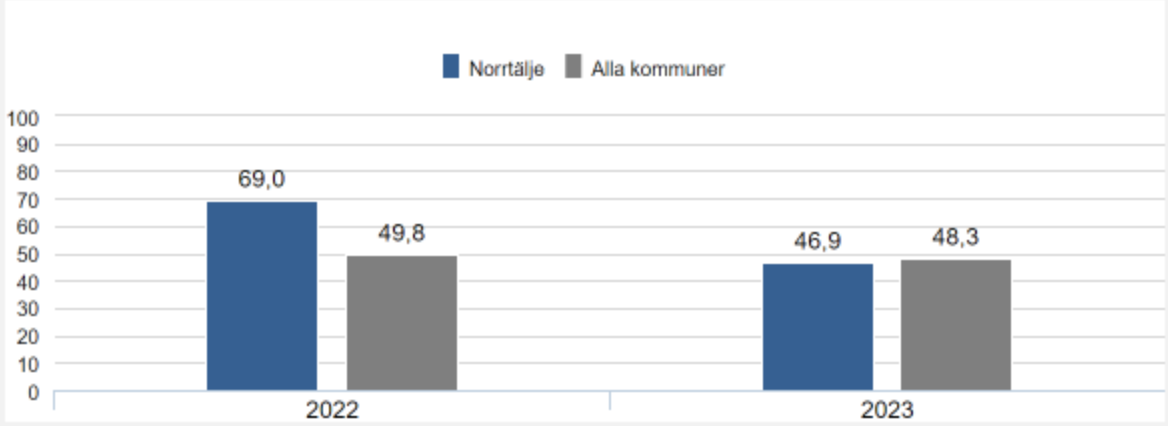
Information och Bistånd

Nedan presenteras den årliga utvecklingen av kommunens resultat, per delindex

Delindex 1: Information



Delindex 2: Biståndshandläggning

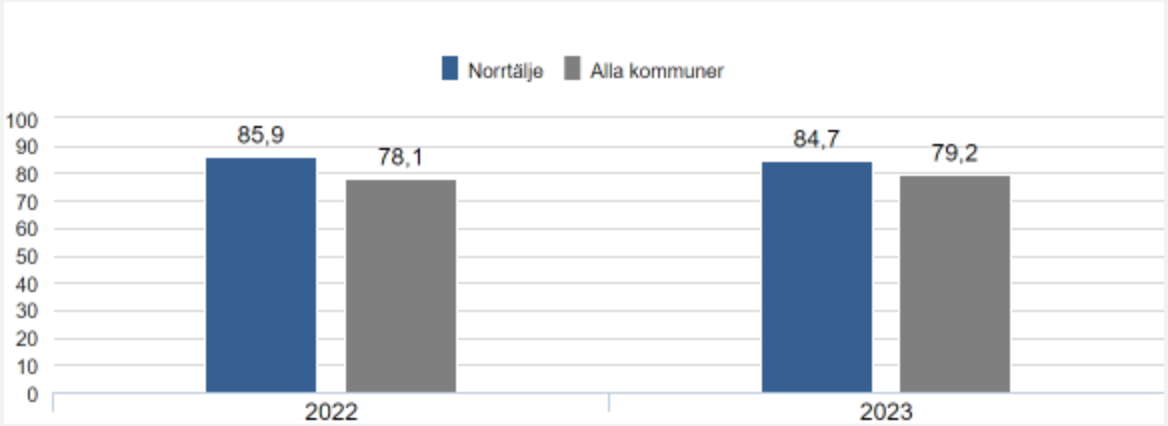


Delindex - utvecklingen per år

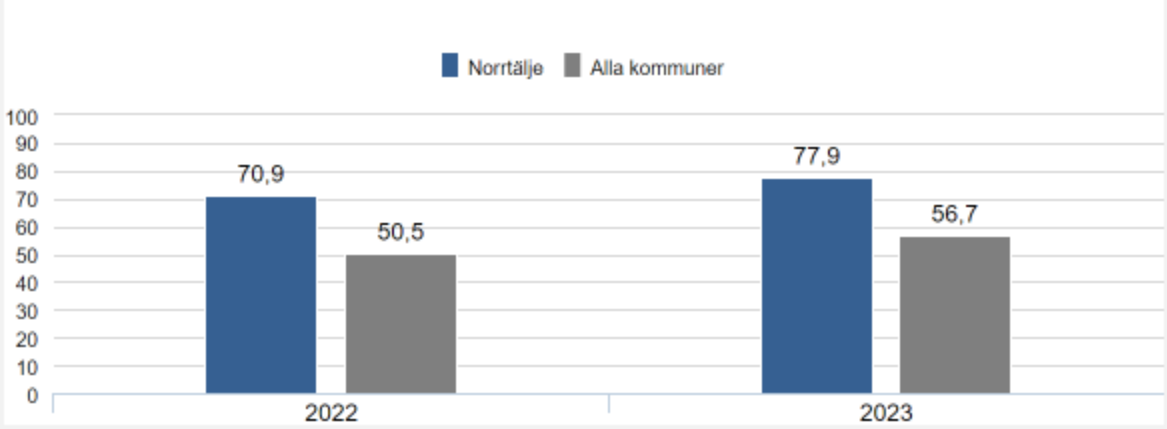
Utförande och stödfunktioner, utveckling

Nedan presenteras den årliga utvecklingen av kommunens resultat, per delindex

Delindex 3: Utförande



Delindex 4: Stöd, Utveckling



HEMTJÄNSTINDEX

Mäter kvaliteten i välfärden

Resultat - kvalitetsområden

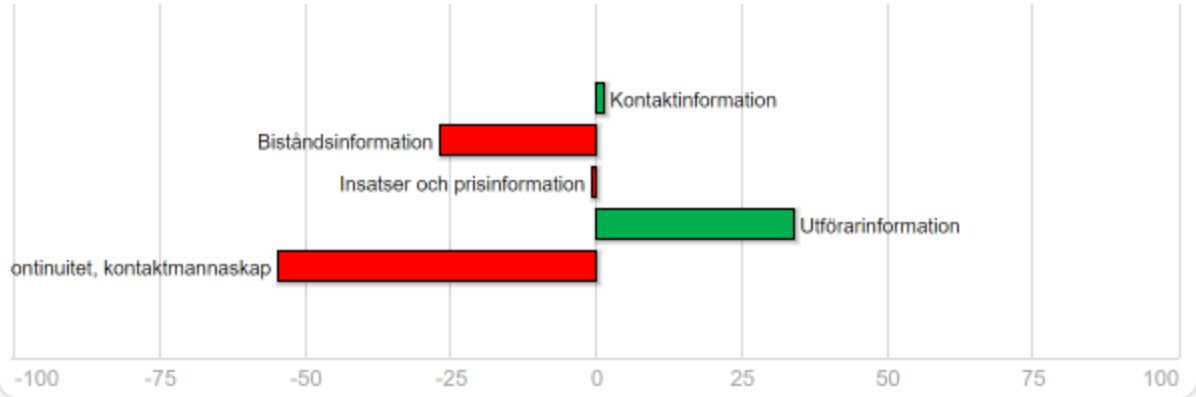
- Kvalitetsområden jämfört med genomsnitt i Sverige
- Kvalitetsområden i förhållande till seniorernas bedömning av viktighet

Hemtjänstindex 2023 – Norrtälje
Kvalitetsområden jämfört med genomsnitt på alla kommuner

Jämförelse med genomsnitt för alla kommuner – per kvalitetsområde

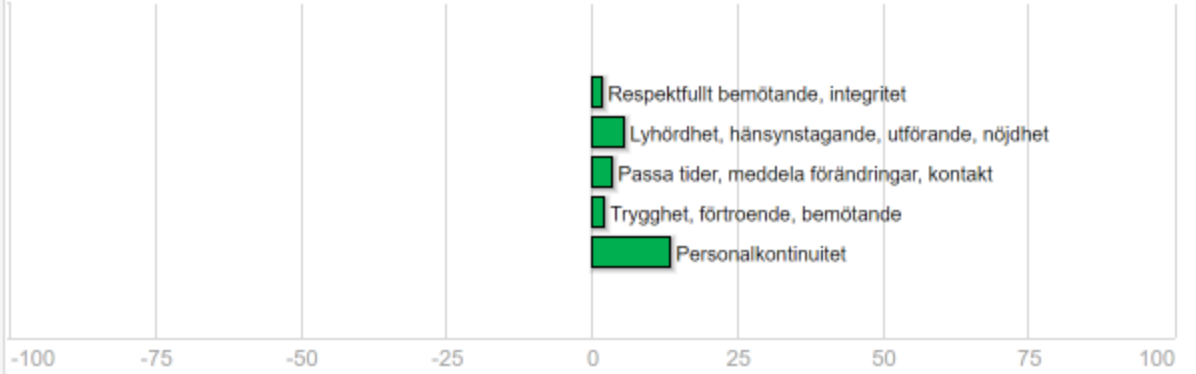
Jämförelse av kommunens resultat med genomsnittet av alla kommuner – per kvalitetsområde
Nedan presenteras kommunens resultat per kvalitetsområde, jämfört med alla kommuners resultat. Resultatet över genomsnitt markeras i grönt och under genomsnitt markeras i rött. Stapelns värde per kvalitetsområde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

Delindex 1: Information



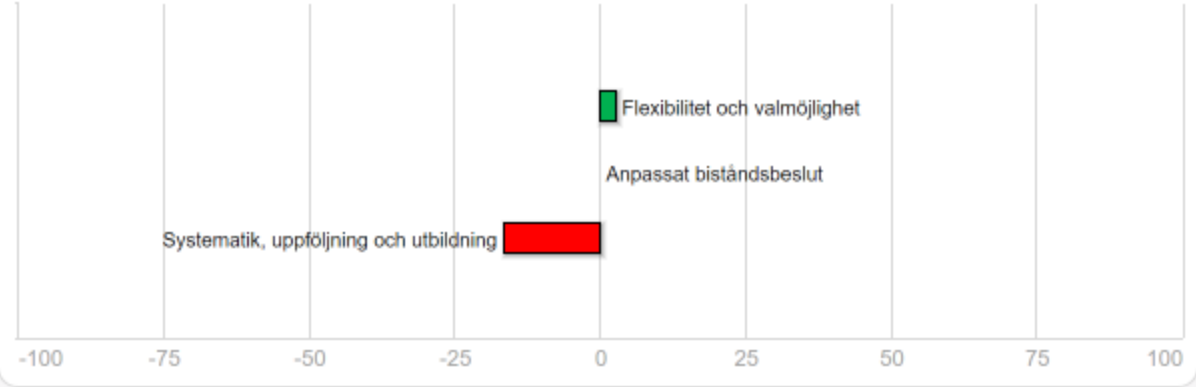
Lägre värde än genomsnitt — Högre värde än genomsnitt

Delindex 3: Utförande



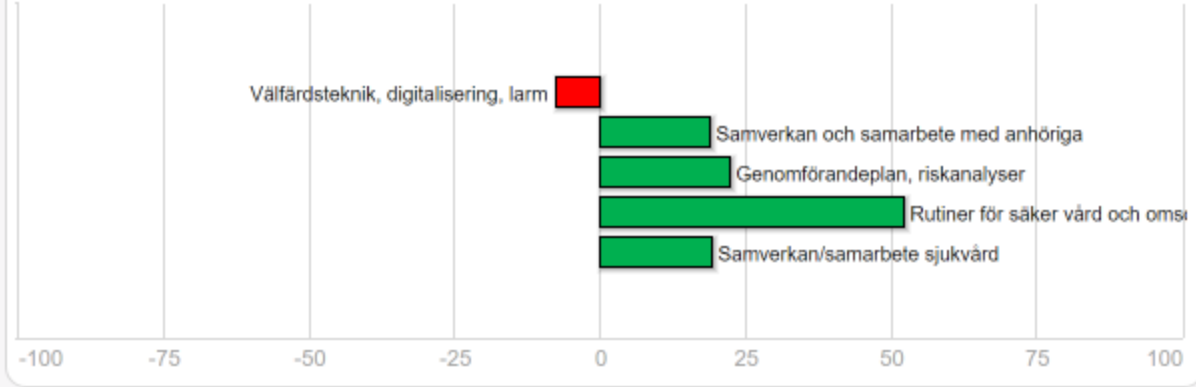
Lägre värde än genomsnitt — Högre värde än genomsnitt

Delindex 2: Biståndshandläggning



Lägre värde än genomsnitt — Högre värde än genomsnitt

Delindex 4: Stöd/Utveckling



Lägre värde än genomsnitt — Högre värde än genomsnitt

HEMTJÄNSTINDEX

Resultat i prioriterade kvalitetsområden Norrtälje Kommun

Resultat för Norrtälje 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 störs vikt vid när de ska utvärdera kommunen hemtjänstkvalitet. Därmed har även dessa kvalitetsområden störst påverkan på kommunens Hemtjänstindex. Vi jämför kommunens resultat med riksgenomsnittet.
Resultat som är högre än kommungenomsnittet är grönmarkerae och resultat som är lägre än kommungenomsnittet är rödmarkerade

Norrtälje kommuns resultat, jämfört med kommungenomsnittet, i de viktigaste kvalitetsområdena

Kvalitetsområde	Resultat jämfört med genomsnitt i Sverige
Personalkontinuitet	+13
Lyhördhet, hänsynstagande, utförande, nöjdhet	+6
Passa tider, meddela förändringar, kontakt	+3

Kvalitetsområde	Resultat jämfört med genomsnitt i Sverige
Anpassat biståndsbeslut	0
Trygghet, förtroende, bemötande	+2
Flexibilitet och valmöjlighet	+3

HEMTJÄNSTINDEX

Hemtjänstindex 2023 - Norrtälje

Kvalitetsområden - Resultat och viktighet

Kvalitetsområden - Resultat och viktighet

Resultat och viktighet – underlag för prioritering av förbättringsområden

Nedan presenteras kommunens resultat per kvalitetsområden (över eller under genomsnitt jämfört med alla kommuner) samt vilken vikt respektive kvalitetsområde har. Ur seniorernas perspektiv är de kvalitetsområden som ligger i höger del av diagrammet viktigast.

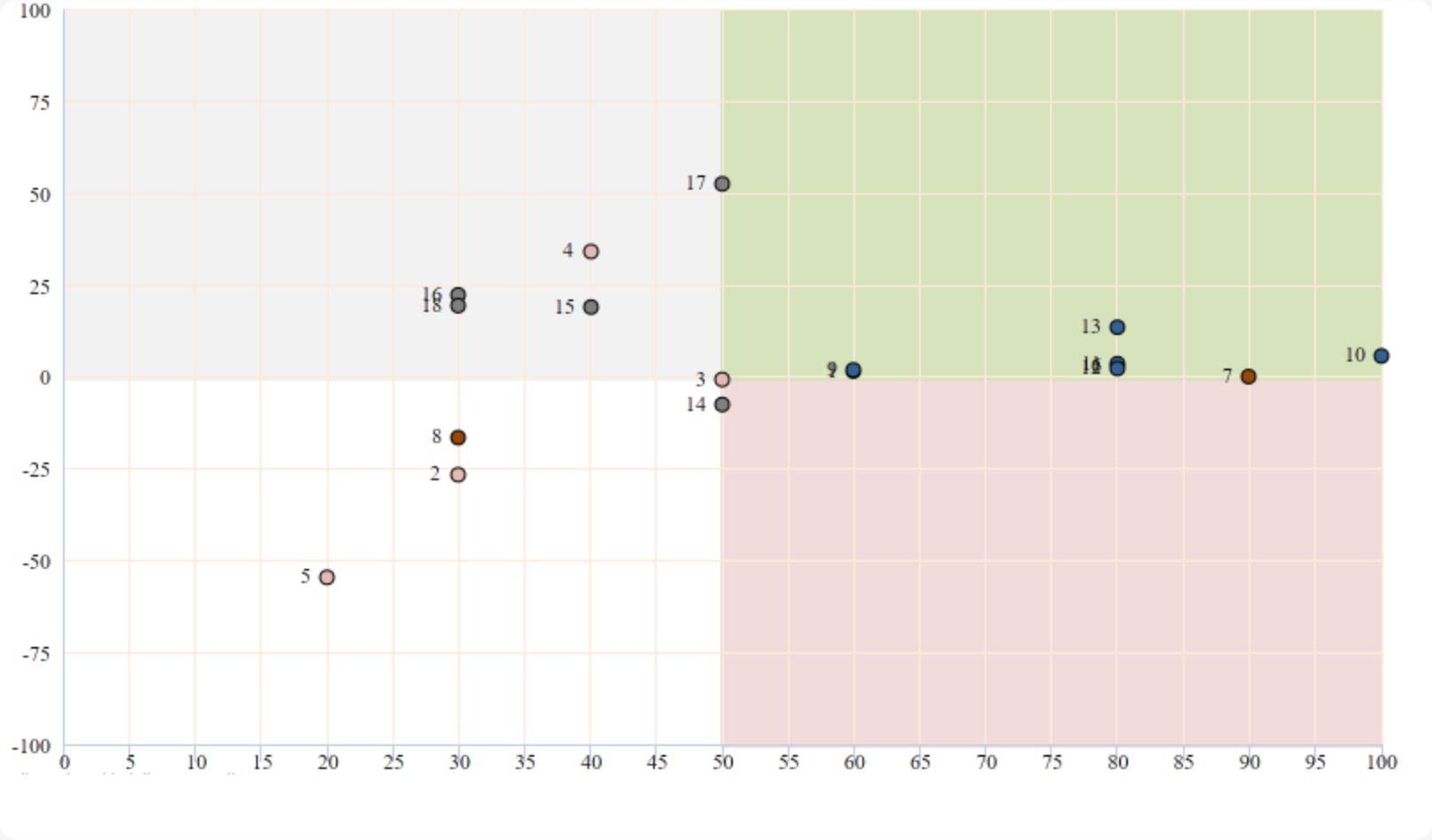
1. Information: Kontaktinformation
2. Information: Biståndsinformation
3. Information: Insatser och prisinformation
4. Information: Utförarinformation
5. Information: Genomförandeplan, kontinuitet, kontaktmannaskap

6. Biståndshandläggning: Flexibilitet och valmöjlighet
7. Biståndshandläggning: Anpassat biståndsbeslut
8. Biståndshandläggning: Systematik, uppföljning och utbildning

9. Utförande: Respektfullt bemötande, integritet
10. Utförande: Lyhördhet, hänsynstagande, utförande, nöjdhet
11. Utförande: Passa tider, meddela förändringar, kontakt
12. Utförande: Trygghet, förtroende, bemötande
13. Utförande: Personalkontinuitet

14. Stöd/utveckling: Välfärdsteknik, digitalisering, larm
15. Stöd/utveckling: Samverkan och samarbete med anhöriga
16. Stöd/utveckling: Genomförandeplan, Riskanalyser
17. Stöd/utveckling: Rutiner för säker vård och omsorg
18. Stöd/utveckling: Samverkan/samarbete sjukvård

Högst betyg



Högst viktighet

HEMTJÄNSTINDEX

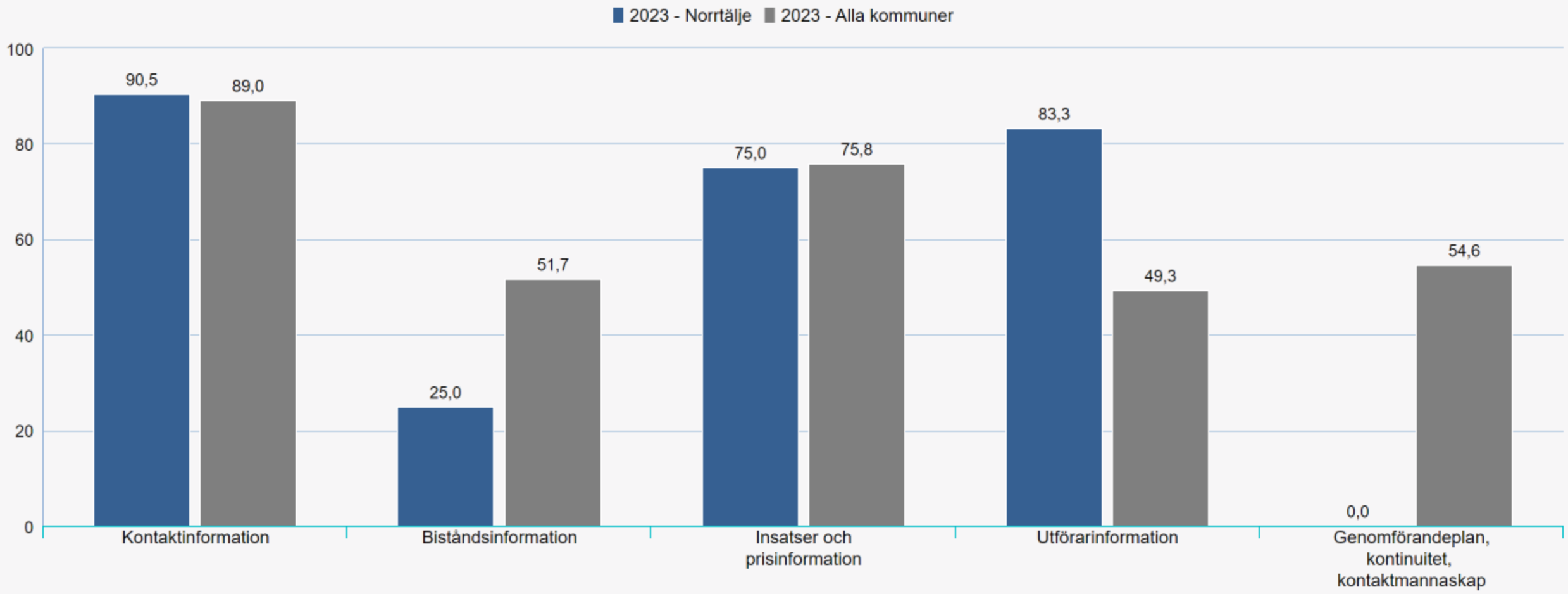
HEMTJÄNSTINDEX

Mäter kvaliteten i välfärden

Jämförelser

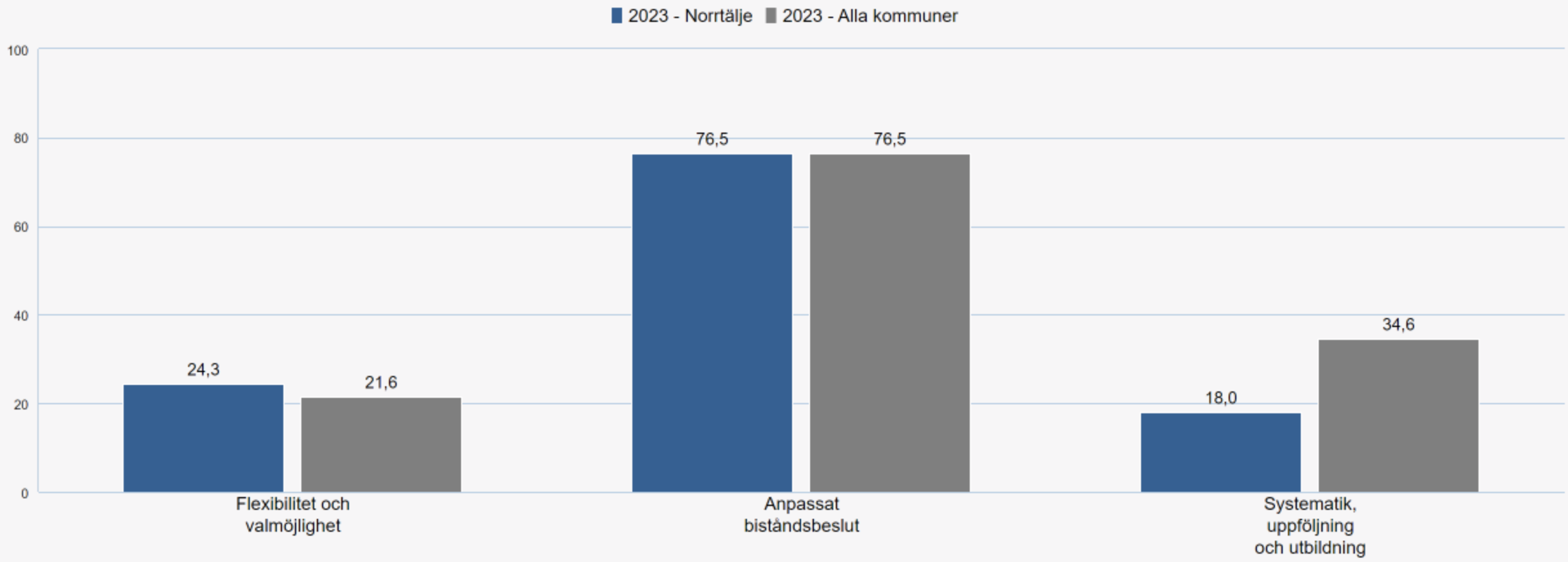
- Resultat kvalitetsområden 2023, per delindex, inklusive jämförelse med kommungenomsnitt samt 2022

Kvalitetsområden inom delindex 1. Information



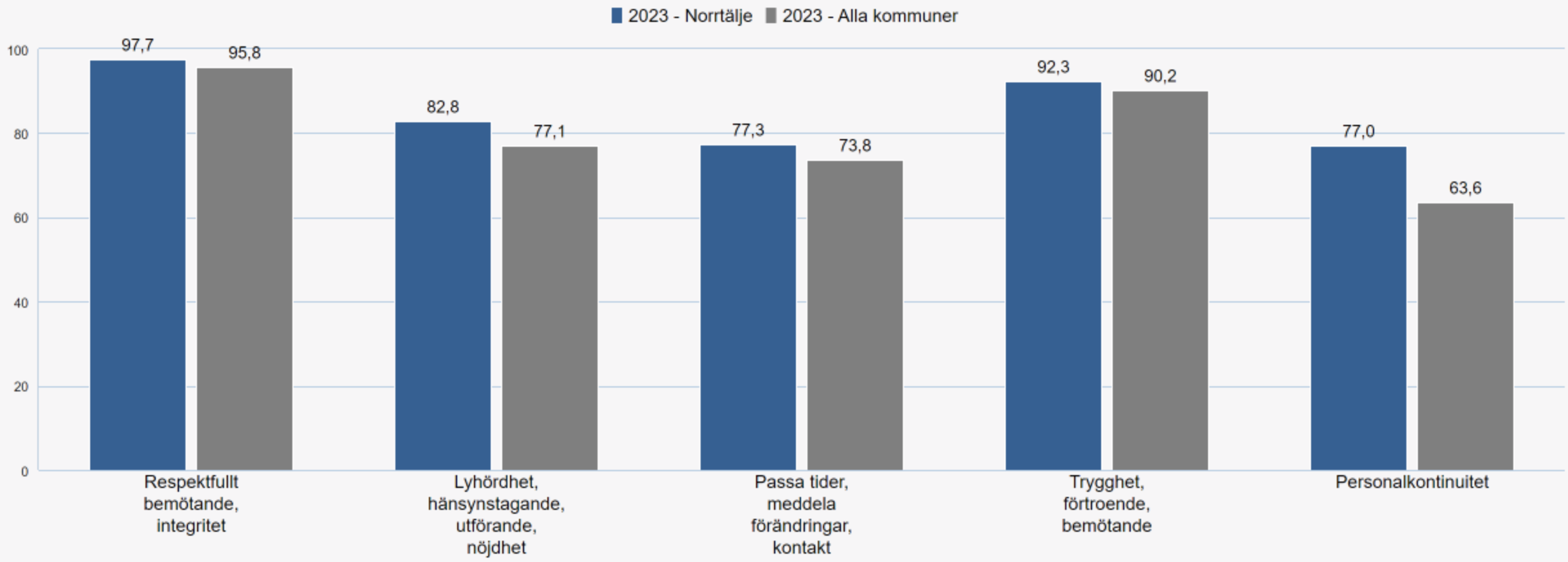
HEMTJÄNSTINDEX

Kvalitetsområden inom delindex 2. Biståndshandläggning



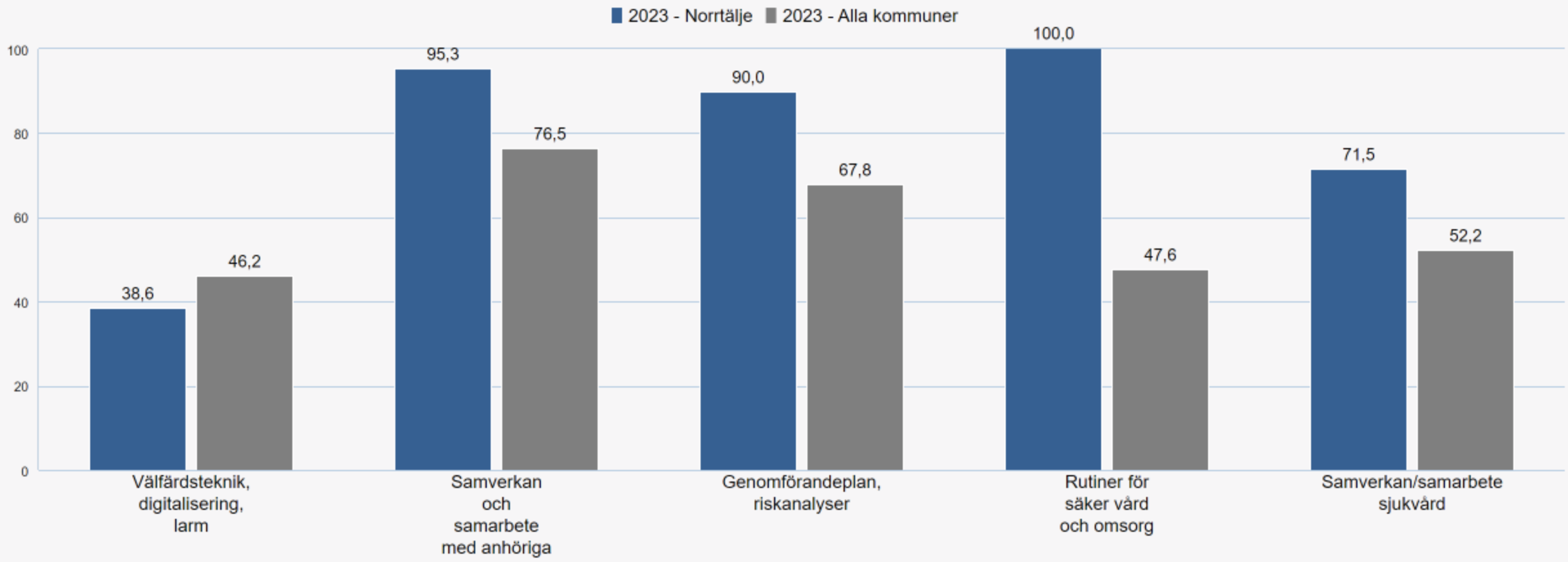
HEMTJÄNSTINDEX

Kvalitetsområden inom delindex 3. Utförande



HEMTJÄNSTINDEX

Kvalitetsområden inom delindex 4. Stöd/Utveckling

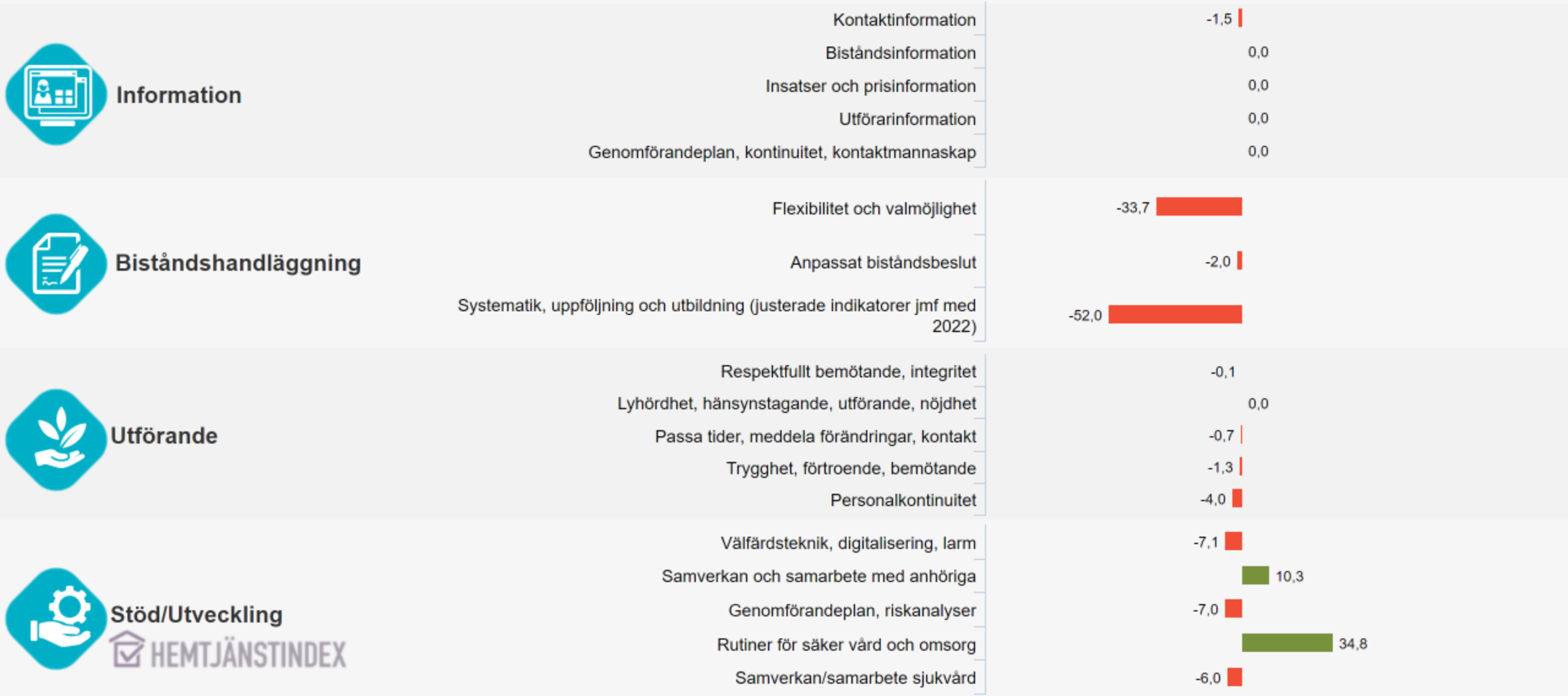


HEMTJÄNSTINDEX

Utveckling av kvalitetsområden 2023 jämfört med 2022 - Norrtälje

Jämförelse av Komunens resultat 2023 med 2022 - per kvalitetsområde

Nedan presenteras utvecklingen av kommunens resultat per kvalitetsområde, resultatet 2023 jämfört med resultatet 2022. Är resultatet högre 2023 erhålls ett positivt värde. Grön stapel representerar ett positivt värde medans rött representerar ett negativt värde.



HEMTJÄNSTINDEX

Mäter kvaliteten i välfärden

Resultat - Indikatorer

- Resultat för bakomliggande indikatorer, per kvalitetsområde

Underliggande data Norrtälje

Delindex 1 - INFORMATION

Kontaktinfromation

----------Tidsperiod----------	2022	2023
Det finns telefonnummer till kommunen som jag kan ringa och ställa frågor kring hemtjänst? [Ja/Nej, Kommunens webbplats]	Ja	Ja
Det finns mailadress eller kontaktformulär till kommunen som jag kan maila och ställa frågor kring hemtjänst? [Ja/Nej, Kommunens webbplats]	Ja	Ja
Det finns information om vem du kontaktar om du är missnöjd med hemtjänsten? [Ja/Nej, Kommunens webbplats]	Ja	Ja
Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten? (%) [Andel Ja, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Kommun-genomsnitt 61%	68	62

Biståndsinformation

----------Tidsperiod----------	2022	2023
(A) Det finns information om hur du gör för att söka bistånd? (B) Det finns även information om hur du gör för att söka förändring av ett befintligt biståndsbeslut? [0: Information saknas, 1: A uppfylls, 2: A och B uppfylls, Kommunens webbplats]	1	1
Det står på kommunens webb ungefär hur lång tid det tar från ansökan till beslut? [Ja/Nej, Kommunens webbplats]	Nej	Nej

Insatser och prisinformation

----------Tidsperiod----------	2022	2023
Kommunen skriver vilka olika typer av tjänster som hemtjänsten kan utföra? (inklusive trygghetslarm, digitala lås, nattkamera och andra eventuella digitala tjänster) [Ja/Nej, Kommunens webbplats]	Ja	Ja
(A) Det finns generell information (ej personligt anpassad) om vad hemtjänsten kostar? (B) Det finns en webbaserad "räknesnurra" (tjänst som räknar fram det specifika priset utifrån den data användaren fyller i) [0: Information saknas, 1: A uppfylls, 2: A och B uppfylls, Kommunens webbplats]	1	1

Underliggande data Norrtälje

Delindex 1 - INFORMATION

Utförarinformation

----------Tidsperiod----------	2022	2023
Utförarna av hemtjänsten presenteras på webben? (t ex antal anställda, språkmöjligheter, utbildning, kvalitetsarbete, organisationsform) [Ja/Nej, Kommunens webbplats]	Ja	Ja
Det står på kommunens webb hur jag kan välja utförare av hemtjänsten? [Ja/Nej, Kommunens webbplats]	Ja	Ja
(A) Det går att jämföra utförare utifrån olika parametrar? (B) Det går att använda en "jämförar-tjänst"? [0: Information saknas, 1: A uppfylls, 2: A och B uppfylls, Kommunens webbplats]	1	1

Genomförandeplan, kontinuitet, kontaktmannaskap

----------Tidsperiod----------	2022	2023
Det presenteras information kring genomförandeplan? [Ja/Nej, Kommunens webbplats]	Nej	Nej
(A) Det presenteras generell information kring kontinuitet? Dvs kontinuitet kring genomförande. (B) Kommunens personalkontinuitet presenteras [0: Information saknas, 1: A uppfylls, 2: A och B uppfylls, Kommunens webbplats]	0	0
Det finns information om hur kommunen arbetar med kontaktmannaskap? [Ja/Nej, Kommunens webbplats]	Nej	Nej

Underliggande data Norrtälje

Delindex 2 - BISTÅNDSHANDLÄGGNING

Flexibilitet och möjlighet att välja

----------Tidsperiod----------	2022	2023
Kommunen erbjuder och informerar om förenklad biståndsbedömning på sin webbplats? [Ja/Nej, Kommunens webbplats]	Ja	Nej
Det finns en policy kring flexibilitet (för den äldre) inom ramen för biståndsbeslutet som presenteras på kommunens webbplats? [Ja/Nej, Kommunens webbplats]	Nej	Nej
Fick du välja utförare av hemtjänsten? (%) [Andel Ja, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Kommun-genomsnitt 41%	74	73

Biståndsbeslutet är anpassat efter behov och personalen har tillräckligt med tid

----------Tidsperiod----------	2022	2023
Handläggarens beslut är anpassat efter dina behov? (%) [Andel Ja, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Kommun-genomsnitt 72%	73	70
Personalen har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig? (%) [Andel Ja, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Kommun-genomsnitt 82%	84	83

Systematik i biståndsprocessen, uppföljning och utbildning

----------Tidsperiod----------	2022	2023
Genomfört individbaserad systematisk uppföljning av målgruppens behov (justerad indikator jmf med 2022)	Ja	NEJ
Genomfört individbaserad systematisk uppföljning av verksamhetens stöd och/eller insatser till enskilda (justerad indikator jmf med 2022)	Ja	NEJ
Genomfört individbaserad systematisk uppföljning av stöd och insatsers resultat för de enskilda (justerad indikator jmf med 2022)	Nej	NEJ
Handläggare (inom området äldreomsorg) har socionomexamen (%) [Andel Ja, Socialstyrelsens kommunenkät] Kommun-genomsnitt 76%	80.0	72

HEMTJÄNSTINDEX

Underliggande data Norrtälje

Delindex 3 - UTFÖRANDE

Respektfullt bemötande, integritet

----------Tidsperiod----------	2022	2023
...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] Kommun-genomsnitt 91%	93	92
...Har under det senaste året upplevt att personalen kommenterat dig, dina saker eller ditt hem negativt (%) [Andel Stämmer inte, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Kommun-genomsnitt 98%	98	99
...Har under det senaste året upplevt att personalen behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester [Andel Stämmer inte, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Kommun-genomsnitt 97%	98	98
...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] Kommun-genomsnitt 97%	98	98
...Har under det senaste året upplevt att personalen nonchalerat dina önskemål i samband med den hjälp du får (%) [Andel Stämmer inte, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Kommun-genomsnitt 95%	97	97
...Har under det senaste året upplevt att personalen inte visat respekt vid t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning (%) [Andel Stämmer inte, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Kommun-genomsnitt 98%	99	98
...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] Kommun-genomsnitt 97%	99	99
...Har under det senaste året upplevt att personalen visat avsmak i samband med omvårdnad (%) [Andel Stämmer inte, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Kommun-genomsnitt 99%	100	100
På annat sätt agerat olämpligt (%) [Andel Stämmer inte, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Kommun-genomsnitt 96%	98	98

Lyhördhet, hänsynstagande, utförande, sammantaget nöjd

----------Tidsperiod----------	2022	2023
Personalen brukar ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras? (%) [Andel Ja alltid/Oftast, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Kommun-genomsnitt 85%	89	89
Du brukar kunna påverka vid vilka tider personalen kommer? (%) [Andel Ja alltid/Oftast, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Kommun-genomsnitt 52%	62	63
Personalen utför sina arbetsuppgifter? (%) [Andel Mycket bra/Ganska bra, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Kommun-genomsnitt 86%	89	89
Du är sammantaget nöjd med den hemtjänst du har? (%) [Andel Mycket nöjd/Ganska nöjd, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Kommun-genomsnitt 88%	91	90

Underliggande data Norrtälje

Delindex 3 - UTFÖRANDE

Personalen passar tider, meddelar vid förändringar, lätt att få kontakt

----------Tidsperiod----------	2022	2023
Personalen brukar komma på avtalad tid? (%) [Andel Ja alltid/oftast, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Kommun-genomsnitt 82%	82	82
Personalen brukar meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (%) [Andel Ja alltid/oftast, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Kommun-genomsnitt 62%	71	67
Det är lätt att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov? (%) [Andel Mycket lätt/Ganska lätt, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Kommun-genomsnitt 79%	81	83

Tryggt bo hemma, förtroende, bemötande

----------Tidsperiod----------	2022	2023
Det känns tryggt att bo hemma med stöd från hemtjänsten? (%) [Andel Mycket tryggt/Ganska tryggt, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Kommun-genomsnitt 87%	93	90
Du känner förtroende för personalen som kommer hem till dig? (%) [Andel Ja för alla/Ja för flertalet, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Kommun-genomsnitt 89%	91	90
Personalen brukar bemöta dig på ett bra sätt? (%) [Andel Ja alltid/Oftast, Socialstyrelsens nationella brukarundersökning] Kommun-genomsnitt 96%	97	97

Personalkontinuitet

----------Tidsperiod----------	2022	2023
Deltar kommunen i mätningen av Personalkontinuitet (KKIK) under 14 dagar, 2022/2023 [Ja, Nej, Kolada]. Totalt har 241 kommuner värde för 2023	Ja	JA
Personalkontinuitet under 14 dagar [Personalkontinuitet enligt KKIK:s mätning under 14 dagar 2022/2023, Kolada] Genomsnitt riket: 16	14	16

Underliggande data Norrtälje

Delindex 4 - STÖD/UTVECKLING

Välfärdsteknik, digitala lösningar, trygghetslarm

----------Tidsperiod----------	2022	2023
Kommunen erbjuder Nattillsyn med digital teknik? [1=Förekommer inte|2=Pilot- eller testverksamhet|3=Införd, Socialstyrelsen enkät e-hälsa 2023] Andel kommuner som infört 67,2%	Breddinfört	3
Kommunen erbjuder Tillsyn dagtid med digital teknik? [1=Förekommer inte|2=Pilot- eller testverksamhet|3=Införd, Socialstyrelsen enkät e-hälsa 2023] Andel kommuner som infört 19,7%	Förekommer inte	2
Kommunen erbjuder GPS-larm (positioneringslarm)? [1=Förekommer inte|2=Pilot- eller testverksamhet|3=Införd, Socialstyrelsen enkät e-hälsa 2023] Andel kommuner som infört 47,6%	Breddinfört	3
Kommunen erbjuder Passivt larm/sensor (t. ex dörrlarm, fallarm, rörelselarm m.m.)[1=Förekommer inte|2=Pilot- eller testverksamhet|3=Införd, Socialstyrelsen enkät e-hälsa 2023] Andel kommuner som infört 74,1%	Breddinfört	1
Brandlarm kopplat till trygghetslarmet[1=Förekommer inte|2=Pilot- eller testverksamhet|3=Införd, Socialstyrelsen enkät e-hälsa 2023] Andel kommuner som infört 19,0%	Förekommer inte	1
Kommunen erbjuder Samordnad individuell planering (SIP) med stöd av video inför utskrivning från slutenvård [1=Förekommer inte|2=Pilot- eller testverksamhet|3=Införd, Socialstyrelsen enkät e-hälsa 2023] Andel kommuner som infört 75,2%	Pilot- eller testverksamhet	3
Kommunen erbjuder Samordnad individuell planering (SIP) vid andra tillfällen [1=Förekommer inte|2=Pilot- eller testverksamhet|3=Införd, Socialstyrelsen enkät e-hälsa 2023] Andel kommuner som infört 67,2%	Pilot- eller testverksamhet	1
Kommunen erbjuder Digitalt stöd för fysisk träning eller aktivering [1=Förekommer inte|2=Pilot- eller testverksamhet|3=Införd, Socialstyrelsen enkät e-hälsa 2023] Andel kommuner som infört 26,2%	Breddinfört	1
Kommunen erbjuder Digitalt stöd för, eller träning i, dagliga aktiviteter (ex. påminnelser) [1=Förekommer inte|2=Pilot- eller testverksamhet|3=Införd, Socialstyrelsen enkät e-hälsa 2023] Andel kommuner som infört 19,0%	Breddinfört	1
Kommunen erbjuder stöd för digitala inköp? [1=Förekommer inte|2=Pilot- eller testverksamhet|3=Införd, Socialstyrelsen enkät e-hälsa 2023] Andel kommuner som infört 36,6%	Breddinfört	3
Kommunen erbjuder Digital kommunikation mellan enskilda och personal eller närstående [1=Förekommer inte|2=Pilot- eller testverksamhet|3=Införd, Socialstyrelsen enkät e-hälsa 2023] Andel kommuner som infört 32,8%	Förekommer inte	1
Kommunen erbjuder Digitala lås till enskildas bostäder? [1=Förekommer inte|2=Pilot- eller testverksamhet|3=Införd, Socialstyrelsen enkät e-hälsa 2023] Andel kommuner som infört 81,0%	Pilot- eller testverksamhet	3
Kommunen garanterar kontakt inom viss tid efter larm (Garanterad maximaltid för kontakt efter larm) [Inom 1 min, Inom 3 min, Mer än 3 min, Nej, Socialstyrelsen kommunenkät 2023]	Nej	Nej
Kommunen garanterar besök inom viss tid efter larm (Garanterad maximaltid för besök efter larm) [Inom 20 min, Inom 30 min, Inom 45 min, Inom 60 min, Mer än 60 min, Nej, Socialstyrelsen kommunenkät 2023]	Inom 60 minuter	Inom 60 minuter

Underliggande data Norrtälje

Delindex 4 - STÖD/UTVECKLING

Tjänster för anhöriga, samverkan och samarbete med anhöriga

----------Tidsperiod----------	2022	2023
Kommunen presenterar information kring Dagverksamhet på sin webbplats? [Ja/Nej, Kommunens webbplats]	Ja	Ja
Kommunen presenterar information kring Korttids- eller akutplatser på sin webbplats? [Ja/Nej, Kommunens webbplats]	Ja	Ja
...Andel enheter som har rutin för hur personalen samverkar och samarbetar med/kring anhöriga till personer som får insatser vid enheten (%) [Andel enheter, Socialstyrelsens enhetsundersökning] Kommun-genomsnitt 35%	55	86

Genomförandeplan, Riskanalyser (kvalitetsregister)

----------Tidsperiod----------	2022	2023
Det finns en aktuell genomförandeplan för alla äldre? (%) [Andel äldre, Socialstyrelsens enhetsundersökning] Kommun-genomsnitt 71%	94	80
Kvalitetsregister Senior Alert används av hemtjänsten i kommunen, för att minska risker för bl a fall, trycksår, minska i vikt, utveckla ohälsa i munnen och/eller problem med blåsdysfunktion. [Ja, Nej, Senior Alert] 179 kommuner arbetar med Senior Alert	Ja	Ja

Underliggande data Norrtälje

Delindex 4 - STÖD/UTVECKLING

Rutiner för säker vård och omsorg

----------Tidsperiod----------	2022	2023
...Andel enheter som har rutin för hur de ska agera vid avvikelser när den äldre inte öppnar dörren/svarar på ringsignal (%) [Andel enheter, Socialstyrelsens enhetsundersökning] Kommun-genomsnitt 65%	64	100
...Andel enheter som har rutin för hur de ska agera vid avvikelser när den äldre plötsligt uppvisar ett försämrat allmäntillstånd (%) [Andel enheter, Socialstyrelsens enhetsundersökning] Kommun-genomsnitt 59%	73	100
...Andel enheter som har rutin för hur de ska agera vid avvikelser när den äldre är undernärd eller felnärd (%) [Andel enheter, Socialstyrelsens enhetsundersökning] Kommun-genomsnitt 56%	82	100
...Andel enheter som har rutin för hur de ska agera vid misstanke/upptäckt av att ha utsatts för våld eller övergrepp av en anhörig/närstående (%) [Andel enheter, Socialstyrelsens enhetsundersökning] Kommun-genomsnitt 47%	82	100
Andel enheter som har rutin för hur de ska agera vid misstanke/upptäckt av att den enskilde är beroende av/missbrukar läkemedel (%) [Andel enheter, Socialstyrelsens enhetsundersökning] Kommun-genomsnitt 36%	45	100
...Andel enheter som har rutin för hur de ska agera vid misstanke/upptäckt av att den enskilde är beroende av/missbrukar alkohol/droger (%) [Andel enheter, Socialstyrelsens enhetsundersökning] Kommun-genomsnitt 36%	45	100

Rutiner för kommunal sjukvård och kontakter med primärvård

----------Tidsperiod----------	2022	2023
...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, Socialstyrelsens enhetsundersökning] Kommun-genomsnitt 63%	100	100
...Andel enheter som har rutin för hur personalen samverkar och samarbetar med/kring kontakter med hälso- och sjukvårdspersonal på vård- eller hälsocentral ska gå till avseende primärvård (%) [Andel enheter, Socialstyrelsens enhetsundersökning] Kommun-genomsnitt 48%	55	43

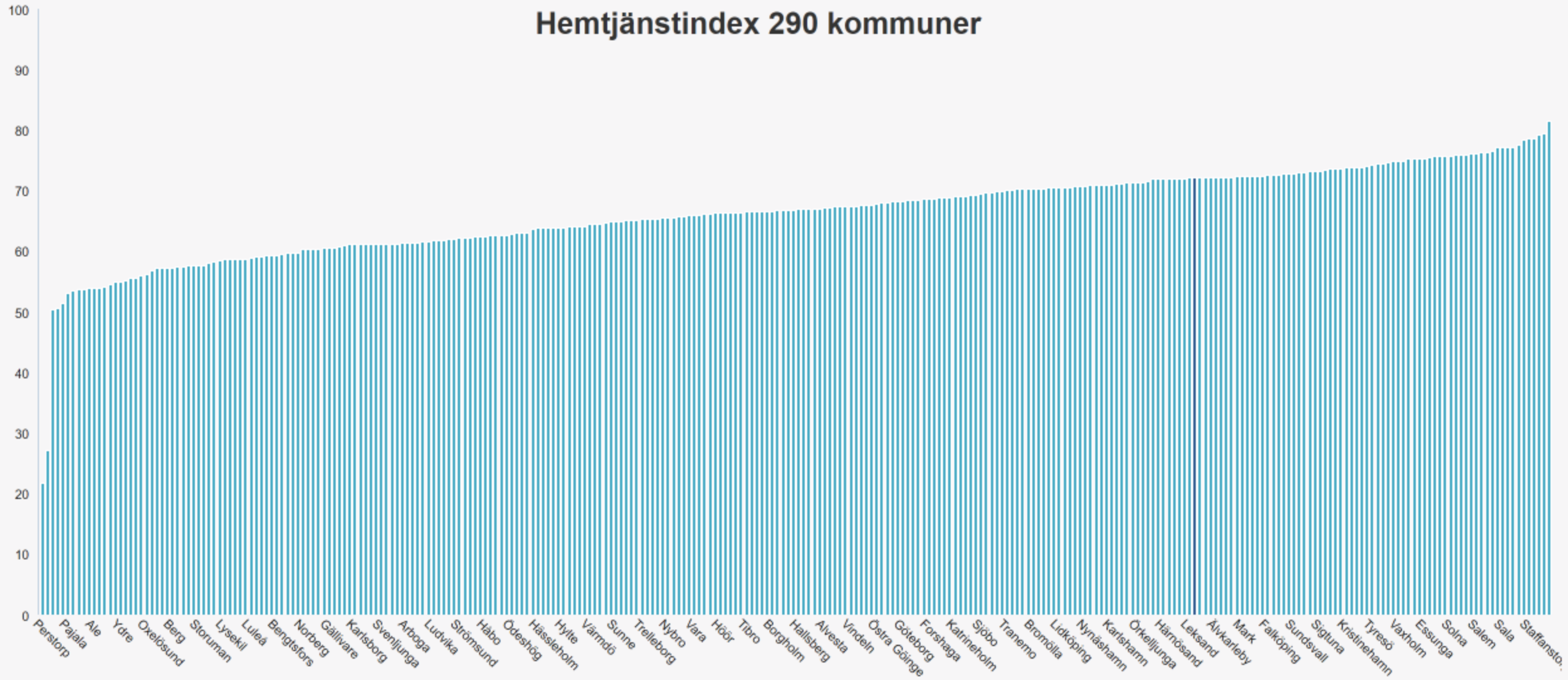
HEMTJÄNSTINDEX

Mäter kvaliteten i välfärden

Jämförelser

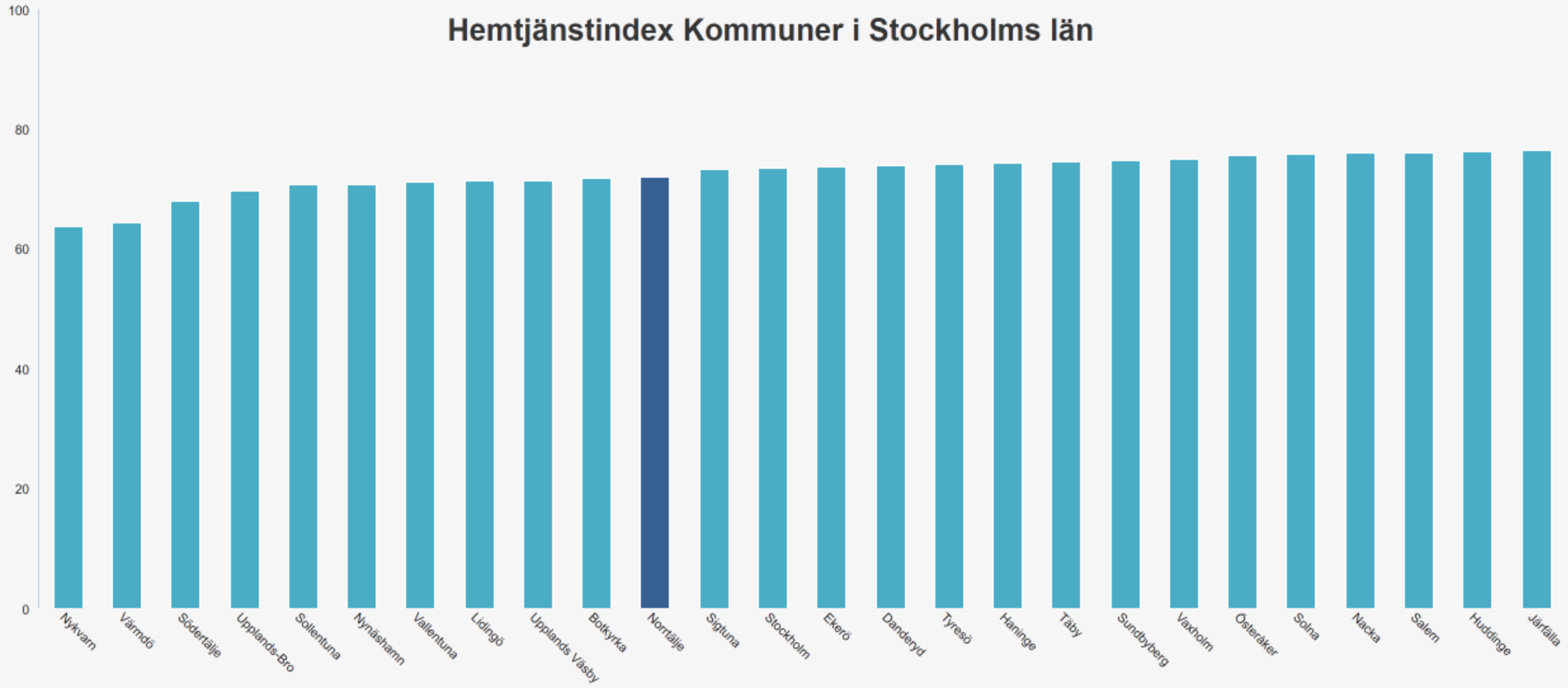
- Jämförelser av hemtjänstindex och delindex inom län och kommungrupper

Hemtjänstindex Norrtälje



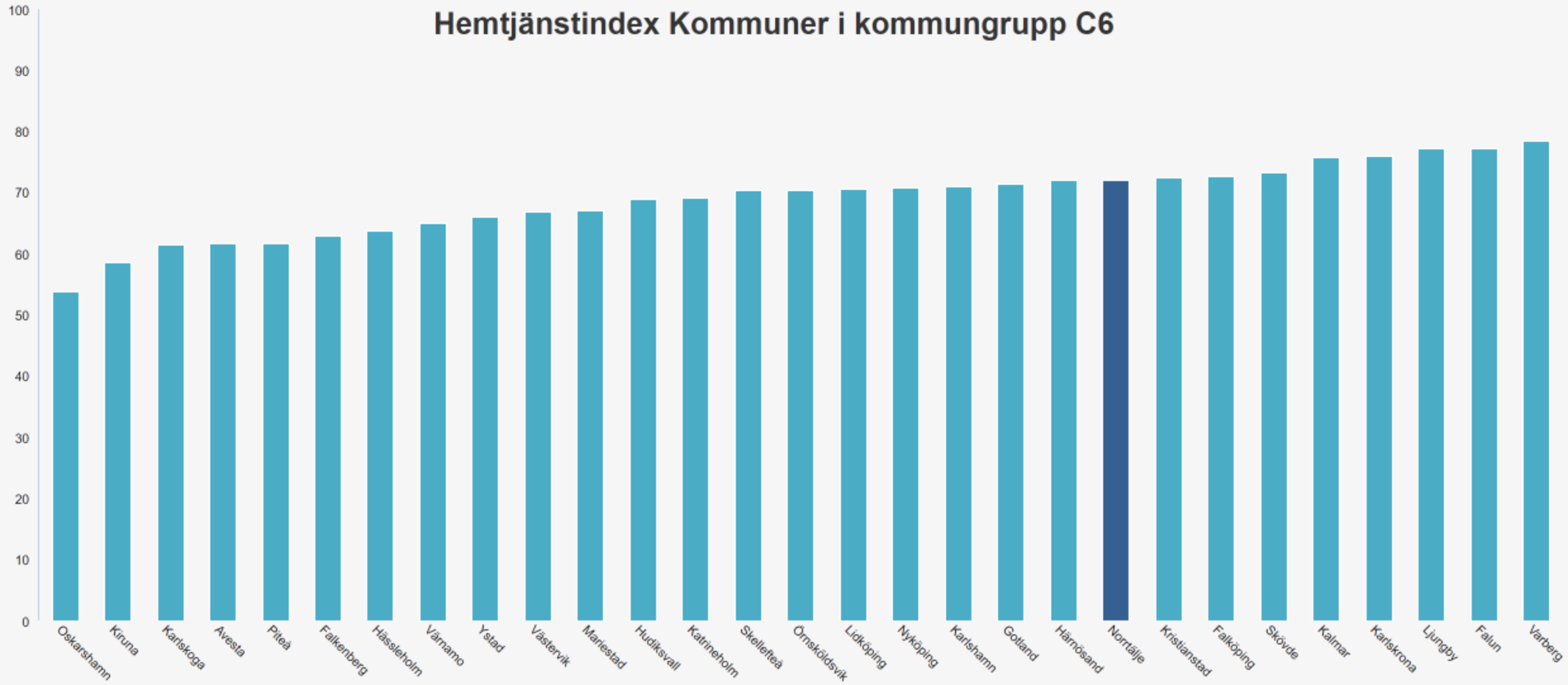
HEMTJÄNSTINDEX

Hemtjänstindex Norrtälje



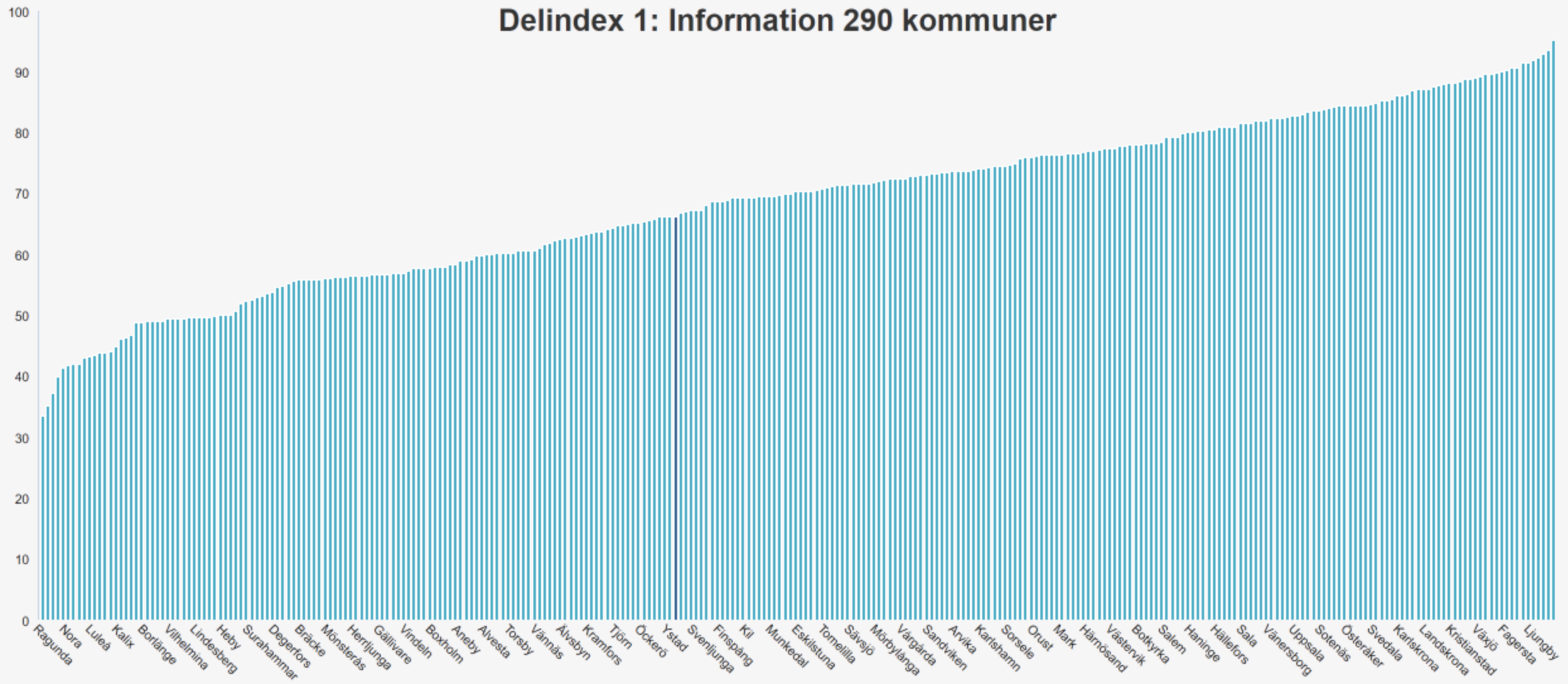
HEMTJÄNSTINDEX

Hemtjänstindex Norrtälje



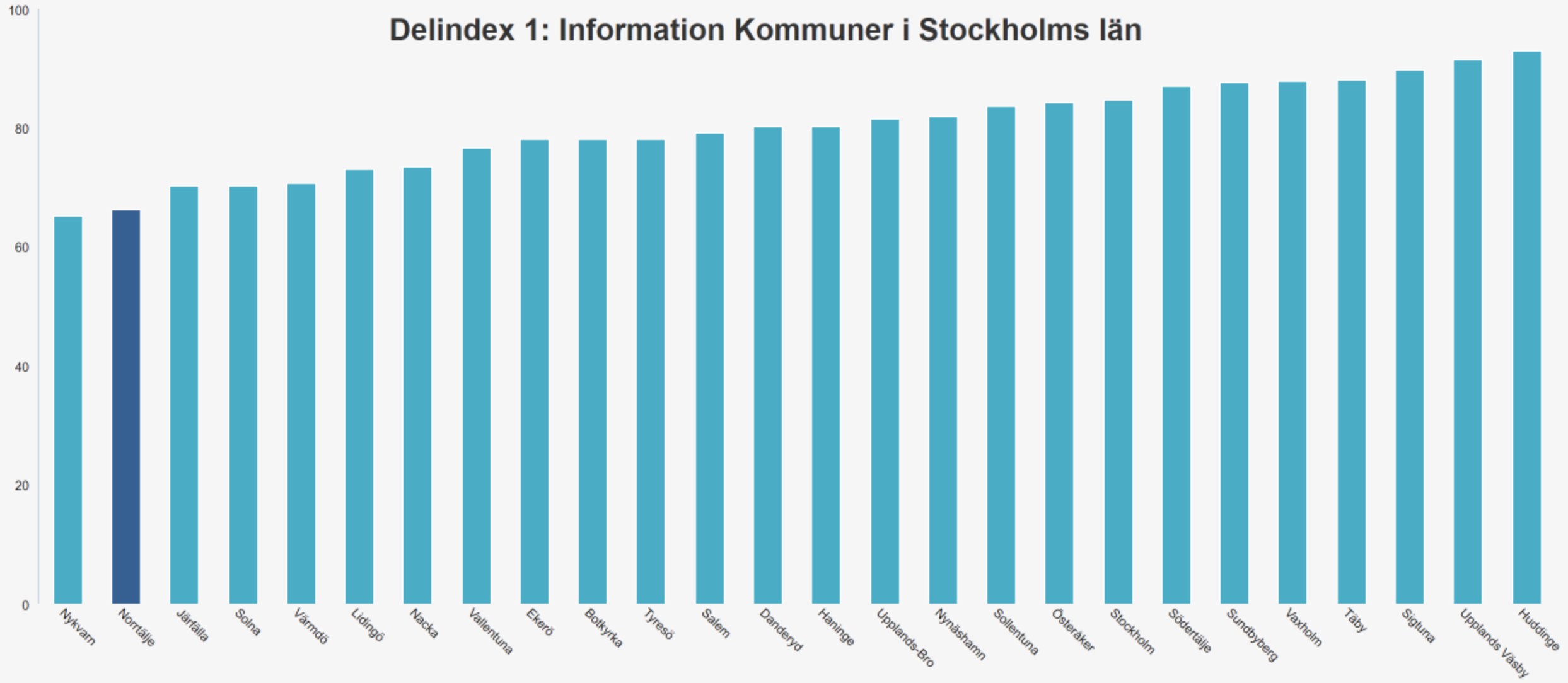
HEMTJÄNSTINDEX

Information Norrtälje



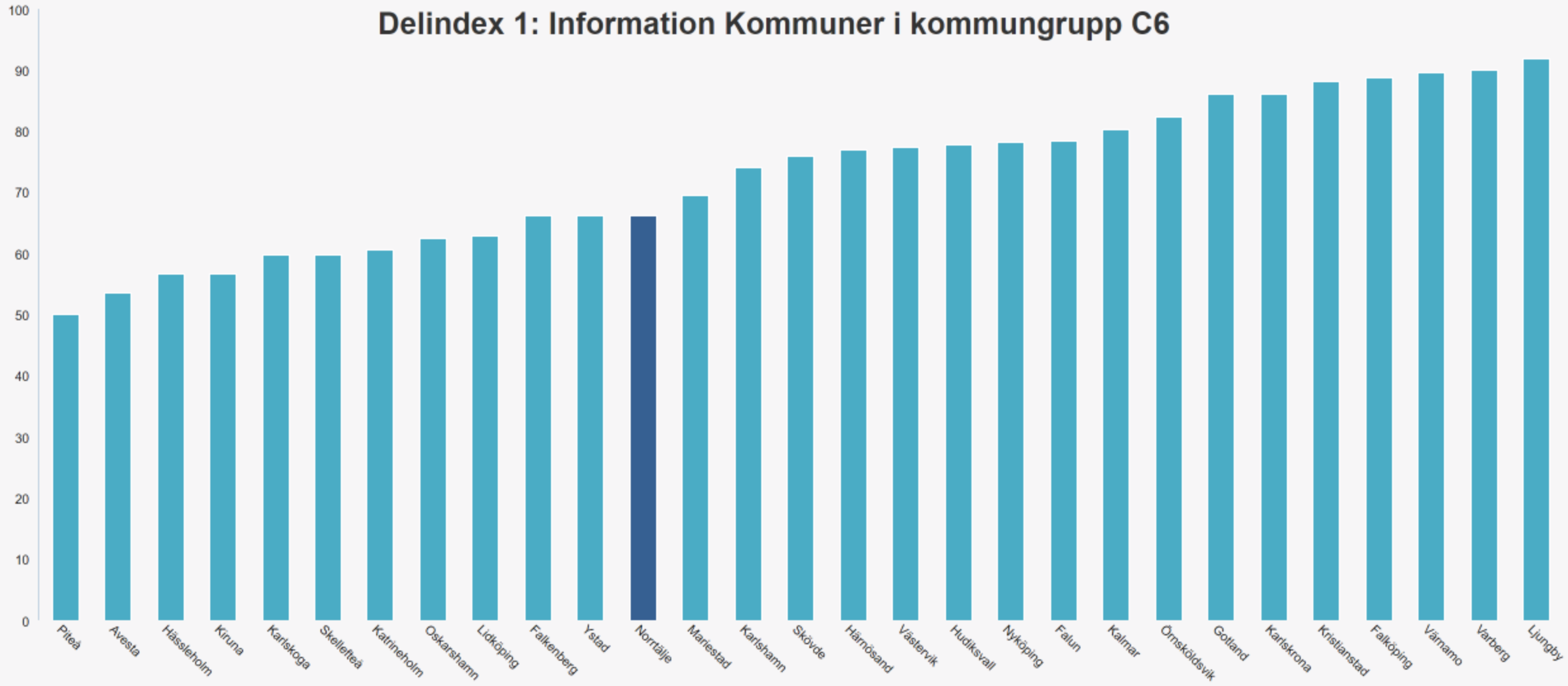
HEMTJÄNSTINDEX

Information Norrtälje



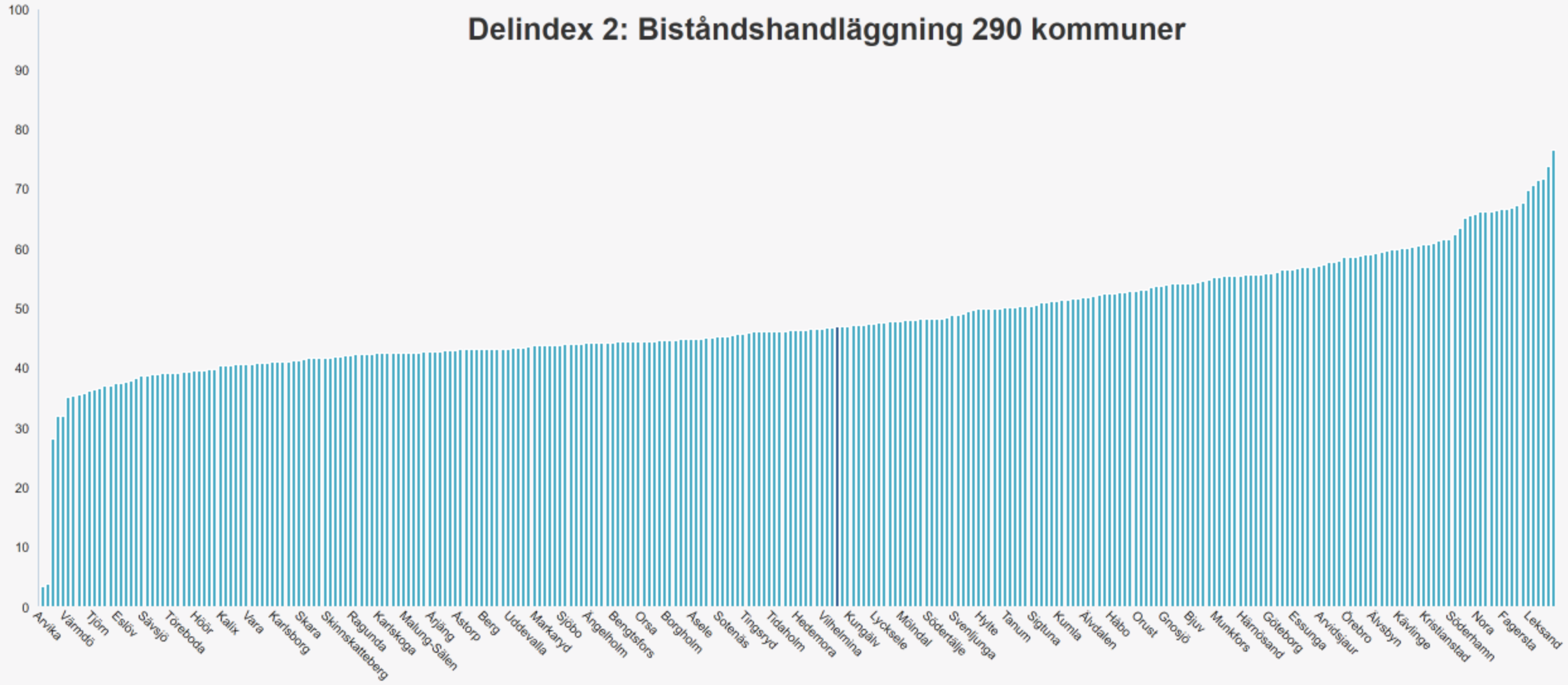
HEMTJÄNSTINDEX

Information Norrtälje



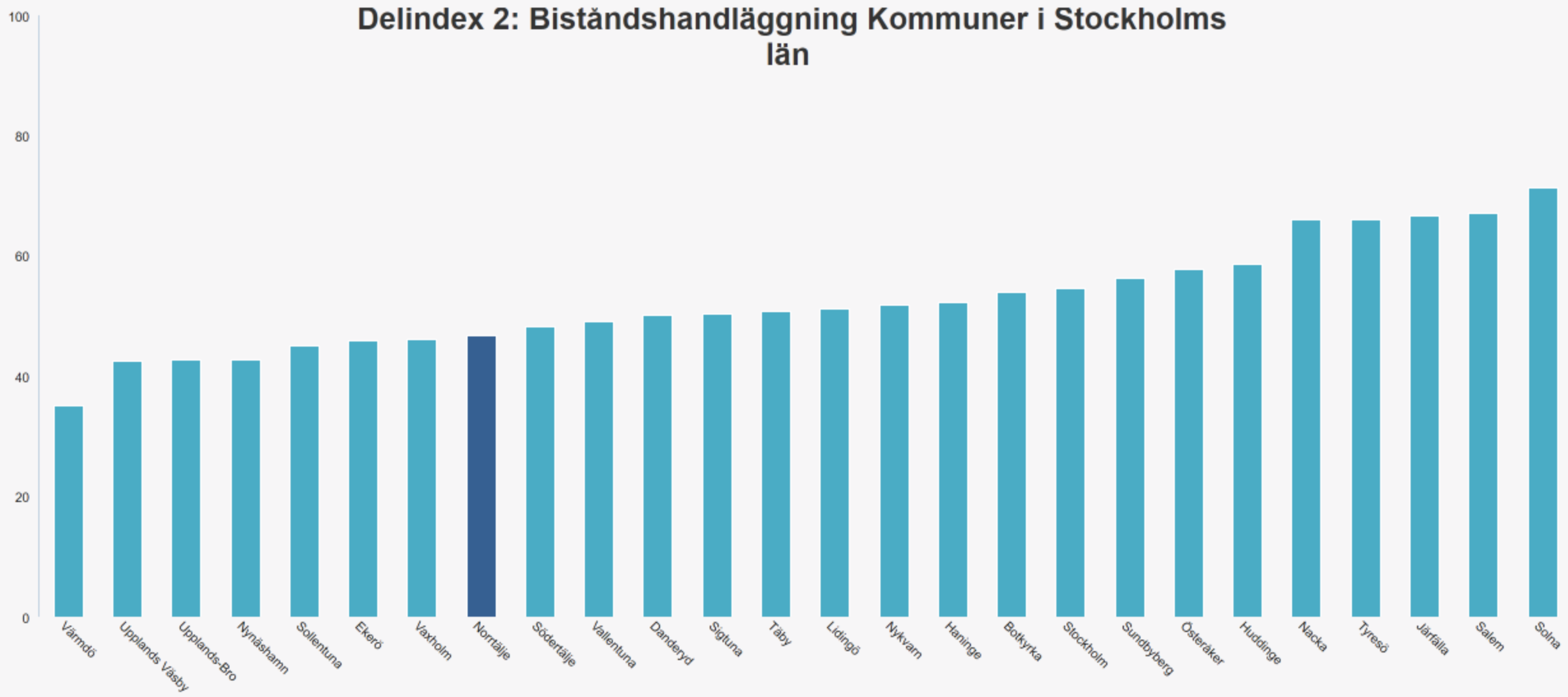
HEMTJÄNSTINDEX

Biståndshandläggning Norrtälje



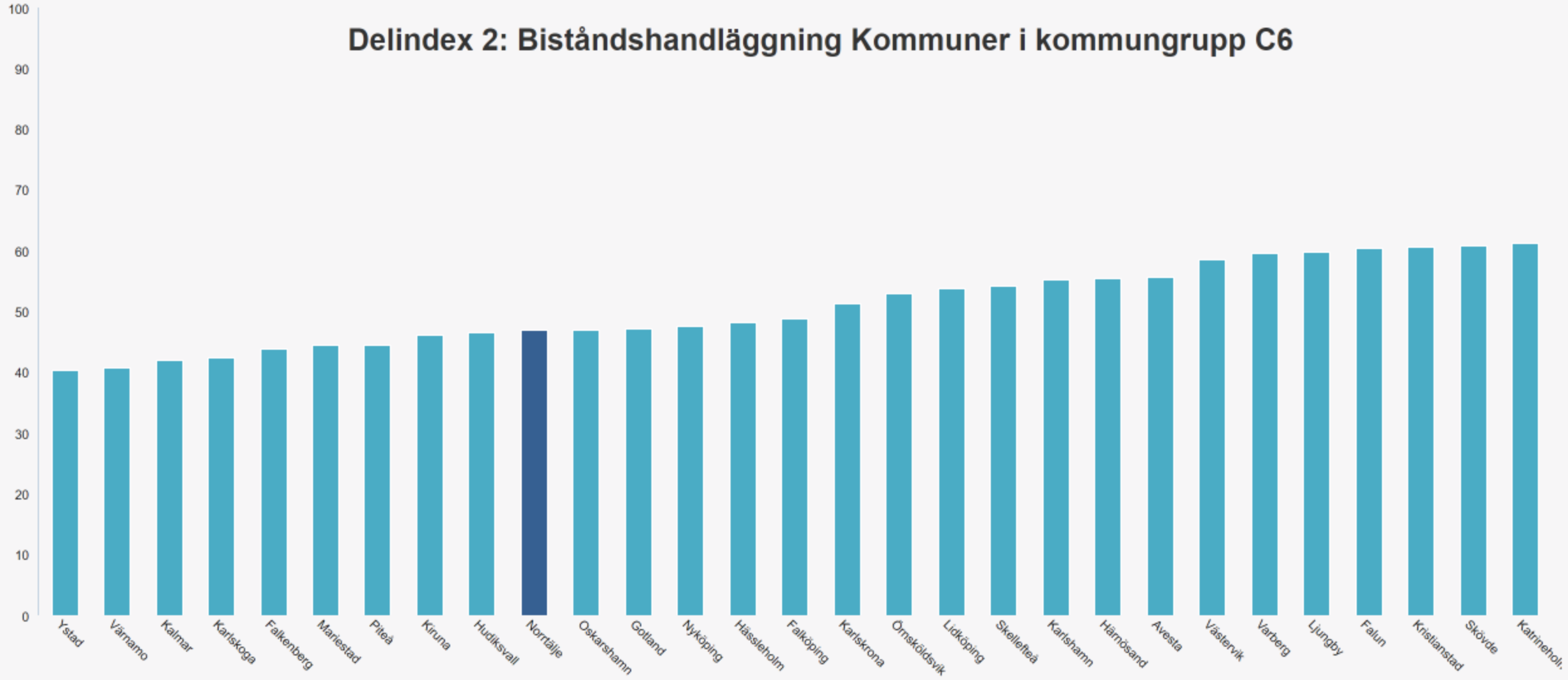
HEMTJÄNSTINDEX

Biståndshandläggning Norrtälje



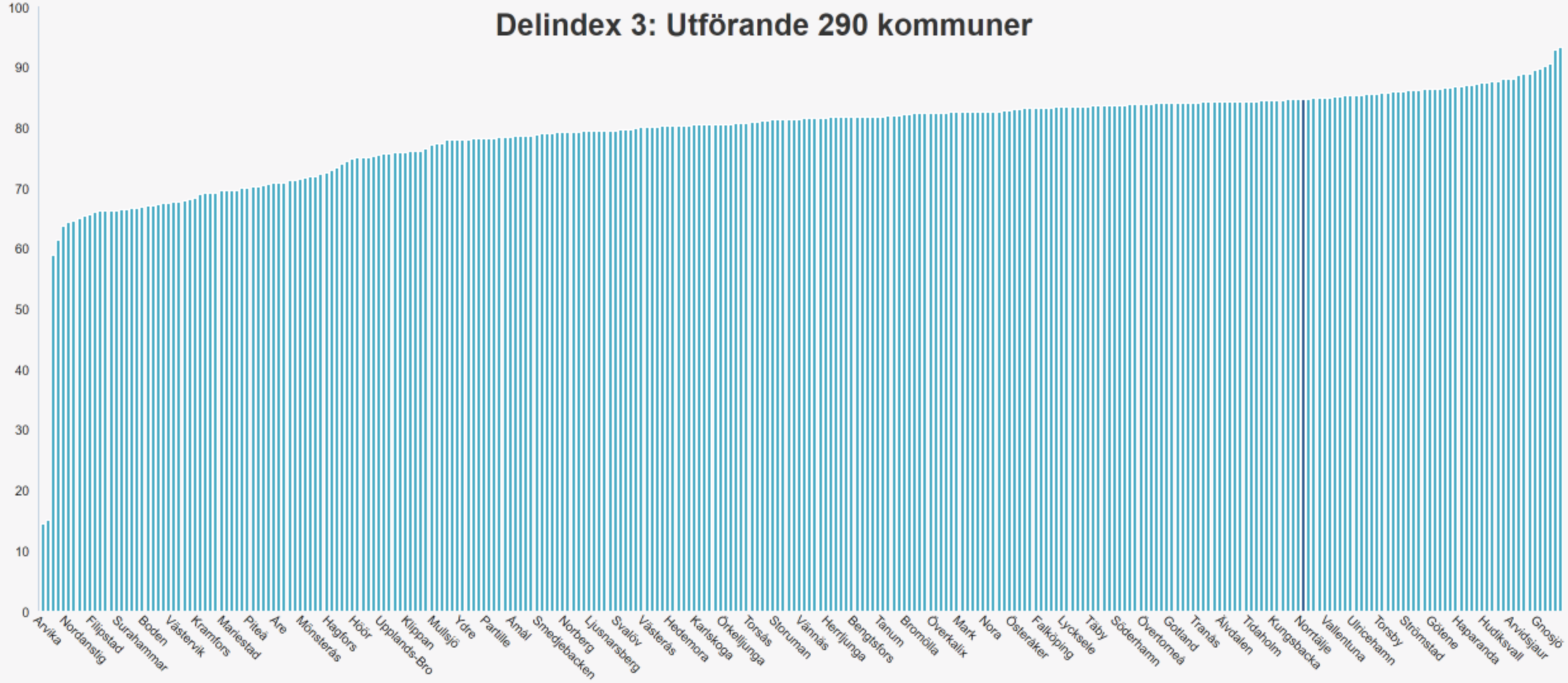
HEMTJÄNSTINDEX

Biståndshandläggning Norrtälje



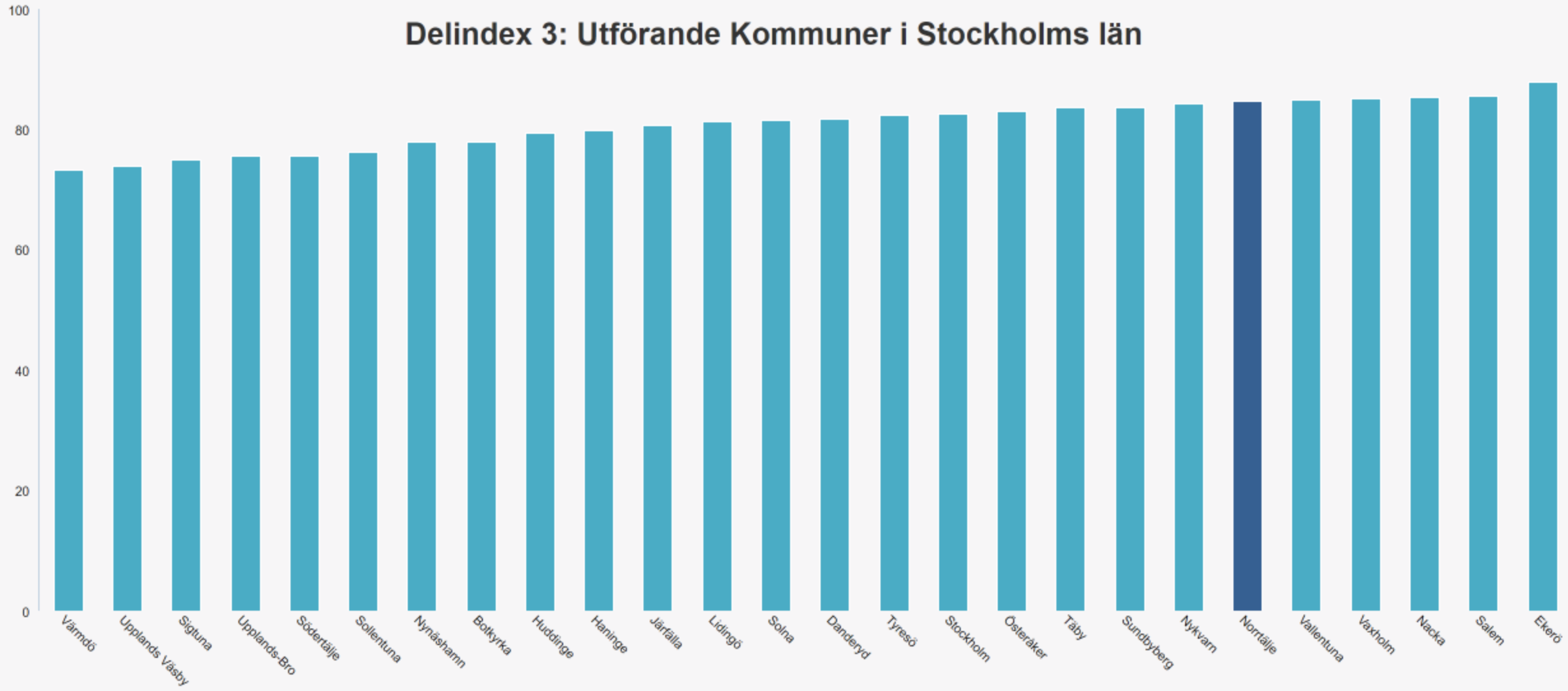
HEMTJÄNSTINDEX

Utförande Norrtälje



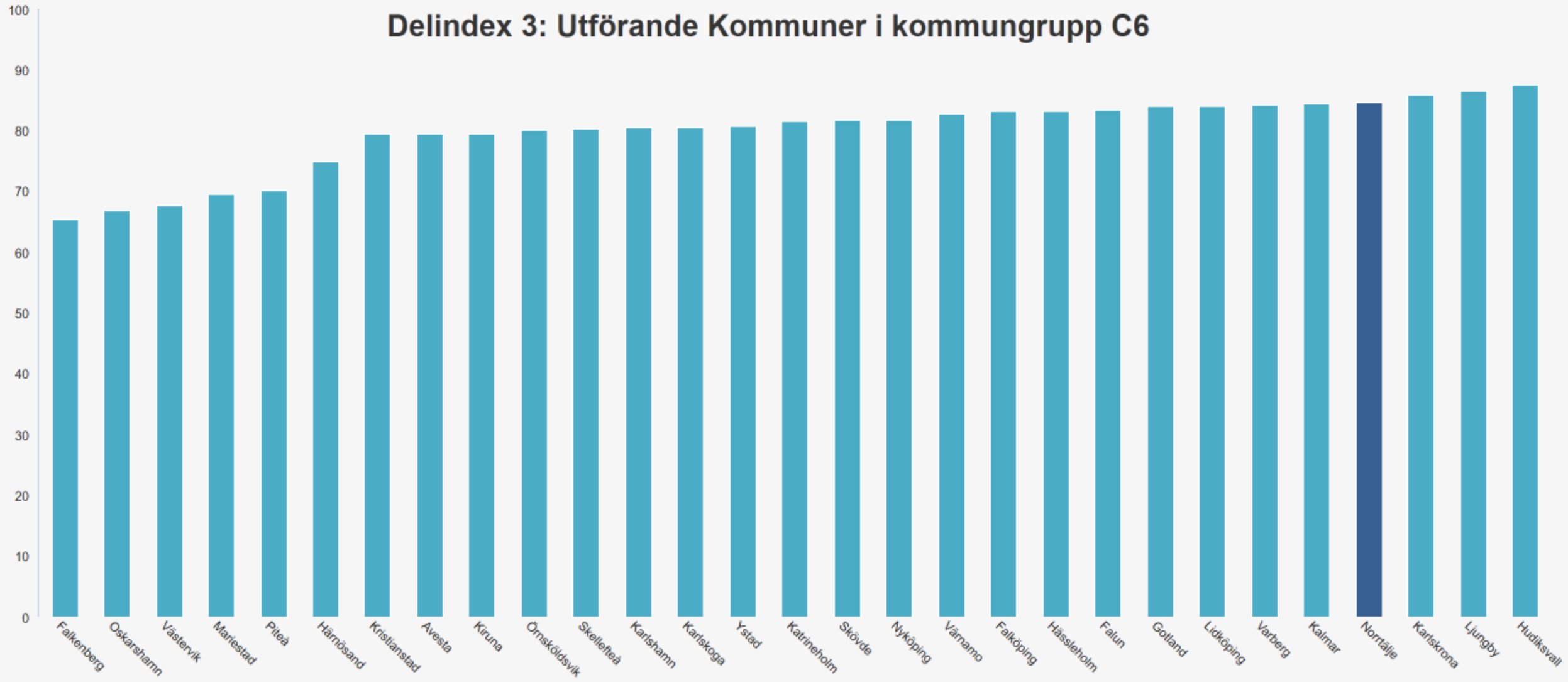
HEMTJÄNSTINDEX

Utförande Norrtälje



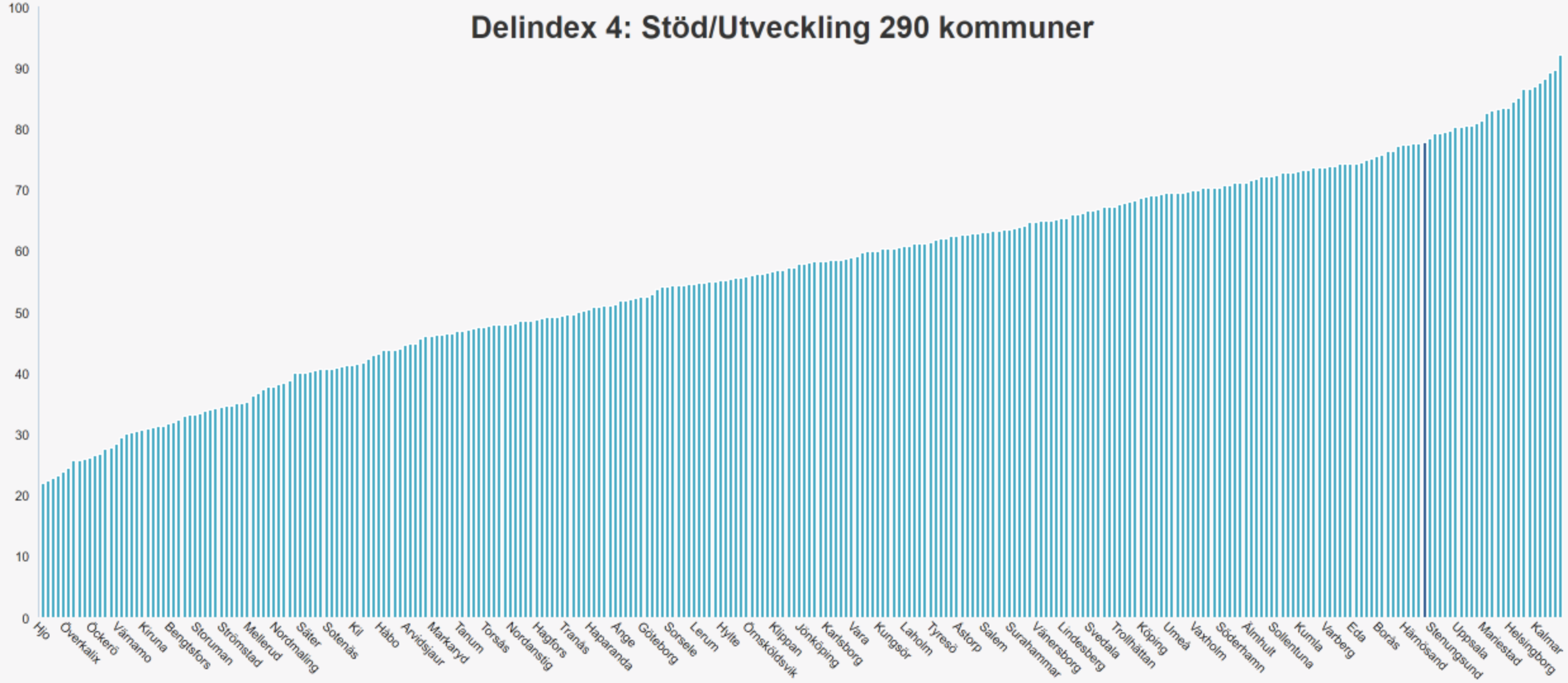
HEMTJÄNSTINDEX

Utförande Norrtälje



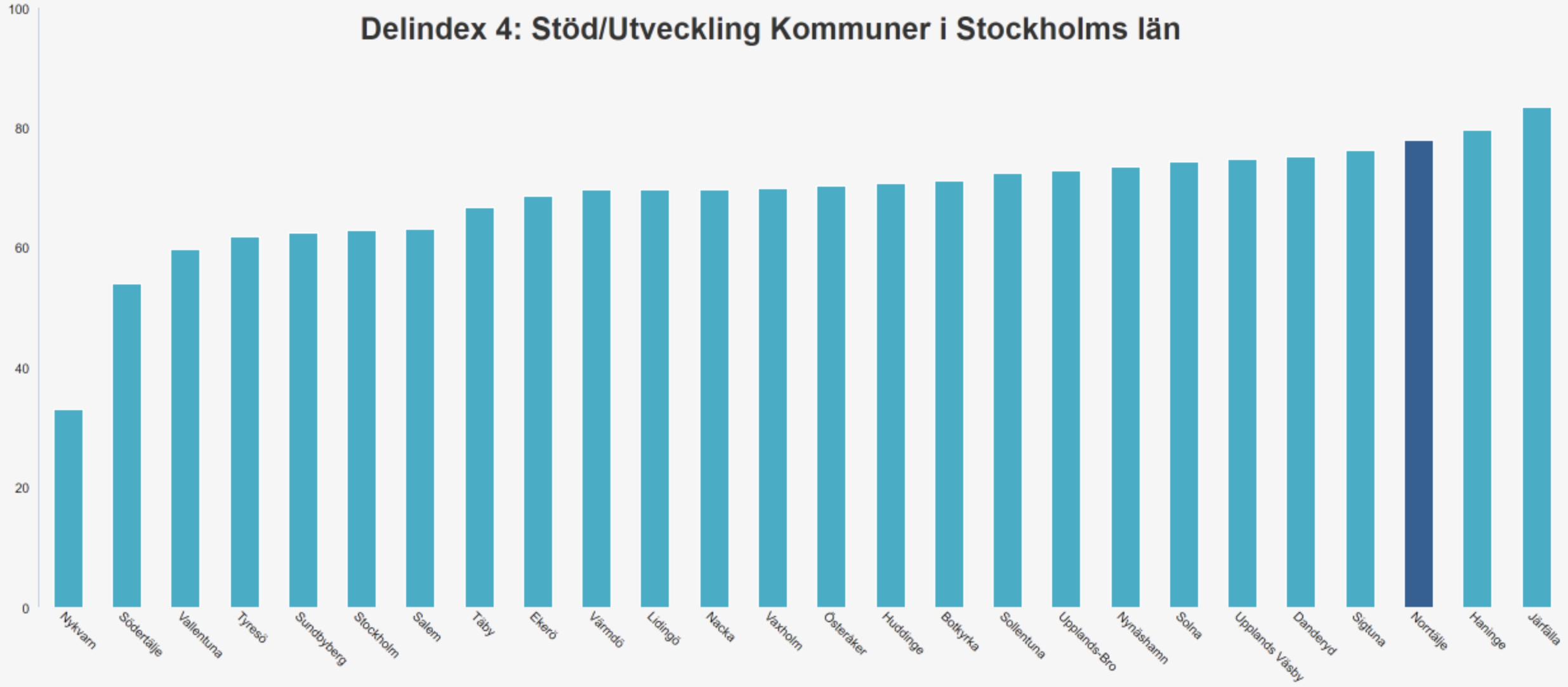
HEMTJÄNSTINDEX

Stöd/Utveckling Norrtälje



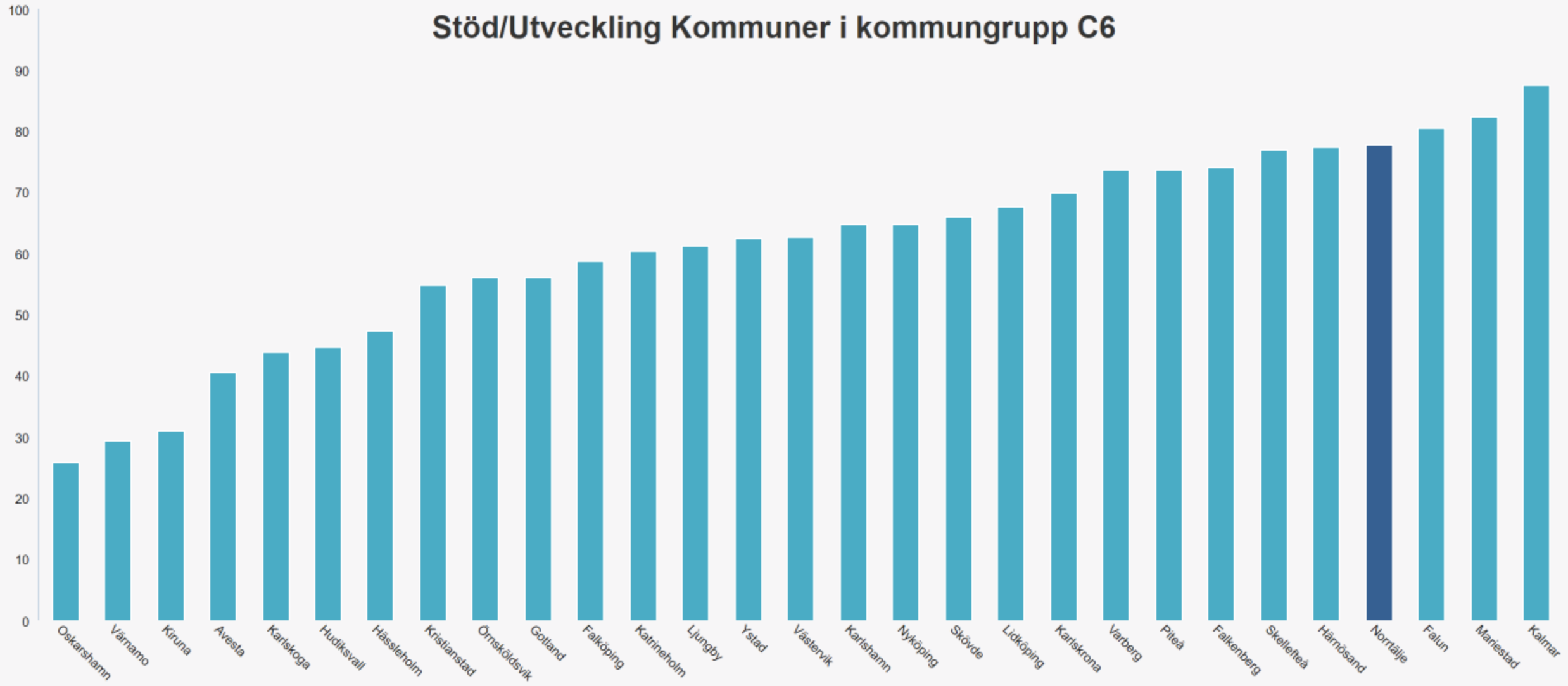
HEMTJÄNSTINDEX

Stöd/Utveckling Norrtälje



HEMTJÄNSTINDEX

Stöd/Utveckling Norrtälje



HEMTJÄNSTINDEX

Ytterligare stöd från Hemtjänstindex

Tips och råd

Har du frågor eller vill få tips och råd, kontakta gärna oss för vidare diskussion. Skicka ett mail till oss på info@hemtjanstindex.se eller se här om du vill ha ytterligare kontaktinformation: https://hemtjanstindex.se/kontakt/

Presentation av rapporten

Om ni önskar en utförligare presentation av denna rapport går att beställa. Vi kan genomföra ett möte digitalt eller på plats hos er. Kontakta oss för vidare diskussion.

Utvecklade skriftliga analyser och rekommendationer

Om ni önskar en fördjupad analys och skriftlig rapport, utöver det som finns i rapportpaketet, kan vi även leverera det. I denna analys gör vi en fördjupad analys av er kommuns resultat och pekar även på exempel på hur andra kommuner har hanterat de områden där ni har sämre resultat. Kontakta oss för vidare diskussion kring vilket behov er kommun har.

https://hemtjanstindex.se/