

Hemtjänstindex 2024

Norrtälje kommun

Sammanfattning av resultaten

- Norrtälje kommuns resultat i 2024 års Hemtjänstindex ligger i gruppen **Över medel** bland kommuner i Sverige. Kommunen har utvecklingspotential på vissa områden.
- Norrtälje kommuns Hemtjänstindex (72,7) ligger över kommungenomsnittet i Sverige (65,5) och detta år (2024) ligger kommunen på plats 39 av Sveriges 290 kommuner (2023 var placeringen 69).
- Det saknas enstaka data från Socialstyrelsens enkät e-hälsa, vilket har påverkat delindex Stöd och utveckling, samt det totala indexet, till en mindre del.
- Kommunen ligger över kommungenomsnittet i Sverige i delindexet Information, under genomsnittet i delindexet Biståndshandläggning, och över genomsnittet i delindexen Utförande och Stöd/Utveckling.
- Kommunens hemtjänstindex ligger marginellt högre än 2023. Dock har delindex utvecklats i olika riktningar. Delindexet Information är betydligt högre detta år samtidigt som delindex Stöd och utveckling har fallit något.
- Viktigast för att höja kvaliteten, sett ut seniorernas perspektiv, är insatser som bidrar till förenkling och flexibilitet i biståndsbeslutet.

Stockholm 4 december 2024

Om Hemtjänstindex 2024

Hemtjänstindex ger utifrån seniorers perspektiv en helhetsbild av hur bra en kommun är på att leverera hemtjänst. Indexet sammanställs årligen sedan 2022. Med Hemtjänstindex rapportpaket kan kommunens olika enheter baserat på fakta samverka, förbättra och vidareutveckla hemtjänsten.

I denna rapport lyfter vi fram kommunens styrkor och utvecklingsområden. Sist i rapporten redovisar vi kommuner med höga resultat inom delindex och kvalitetsområden. Vår förhoppning är att kommunen ska inspireras och lära av dessa.

Socialstyrelsen har under 2024 gjort vissa förändringar i de indikatorer Hemtjänstindex baseras på. Tre indikatorer är borttagna och åtta har tillkommit. Under 2024 baseras Hemtjänstindex på totalt 75 indikatorer. Hemtjänstindex 2024 är därför inte fullt ut jämförbart med 2023. Hemtjänstindex mäts dock alltid på samma sätt för alla 290 kommuner, där finns alla möjligheter till jämförelser. Om du vill ta del av mer utförlig information: Här hittar du alla [datakällor](#) och här är en bild på Hemtjänstindex [mätmodell](#) 2024.



Innehåll

1. Övergripande summering	3
2. Hemtjänstindex 2024	3
Data som saknas – 2024 och 2023	3
3. Delindex	4
3.1 Delindex - placering	4
4. Prioriterade kvalitetsområden	5
5. Analyser per delindex	6
Styrkor och utvecklingsområden per delindex – jämfört med kommungenomsnitt	6
Delindex 1: Information	7
Delindex 2: Biståndshandläggning	8
Delindex 3: Utförande	9
Delindex 4: Stöd/Utveckling	10
6. Utveckling sedan föregående år – resultat 2024 jämfört med 2023	11
6.1 Hur kommunen kan gå vidare	12
6.2 Fördjupad information på enhetsnivå	12
6.3 Snabba åtgärder och långsiktigt arbete	12
Kommuner med högst resultat inom olika delindex och kvalitetsområden	Fel! Bokmärket är inte definierat.
Om Hemtjänstindex	15

Norrtälje kommun

1. Övergripande summering

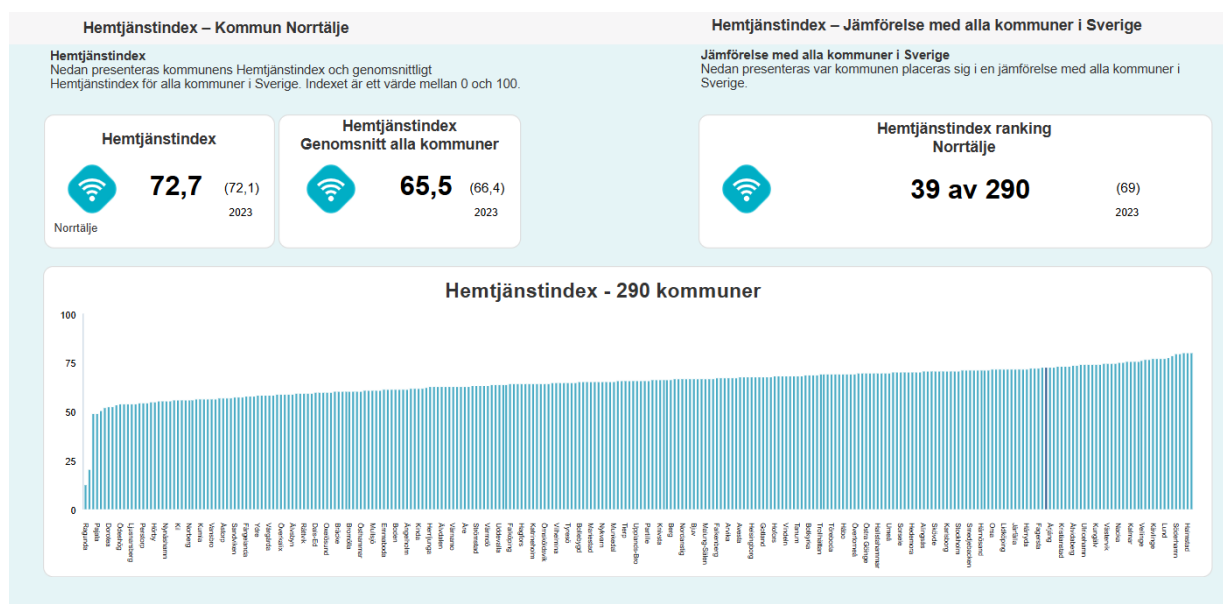
Norrtälje kommuns resultat i 2024 års Hemtjänstindex ligger i gruppen **Över medel** bland kommuner i Sverige. Kommunen har utvecklingspotential på flera områden.

Lågt resultat	Under medel	Medel	Över medel	Högt resultat
Index 0 - 56,5	Index 56,5 – 62,5	Index 62,5 – 68,5	Index 68,5 – 74,5	Index över 74,5
			X	

2. Hemtjänstindex 2024

Norrtälje kommuns Hemtjänstindex (72,7) ligger över kommungenomsnittet i Sverige (65,5) och detta år (2024) ligger kommunen på plats 39 av Sveriges 290 kommuner (2023 var placeringen 69).

Jämfört med övriga kommuner i länet ligger kommunen på plats 3 av länets 26 kommuner.

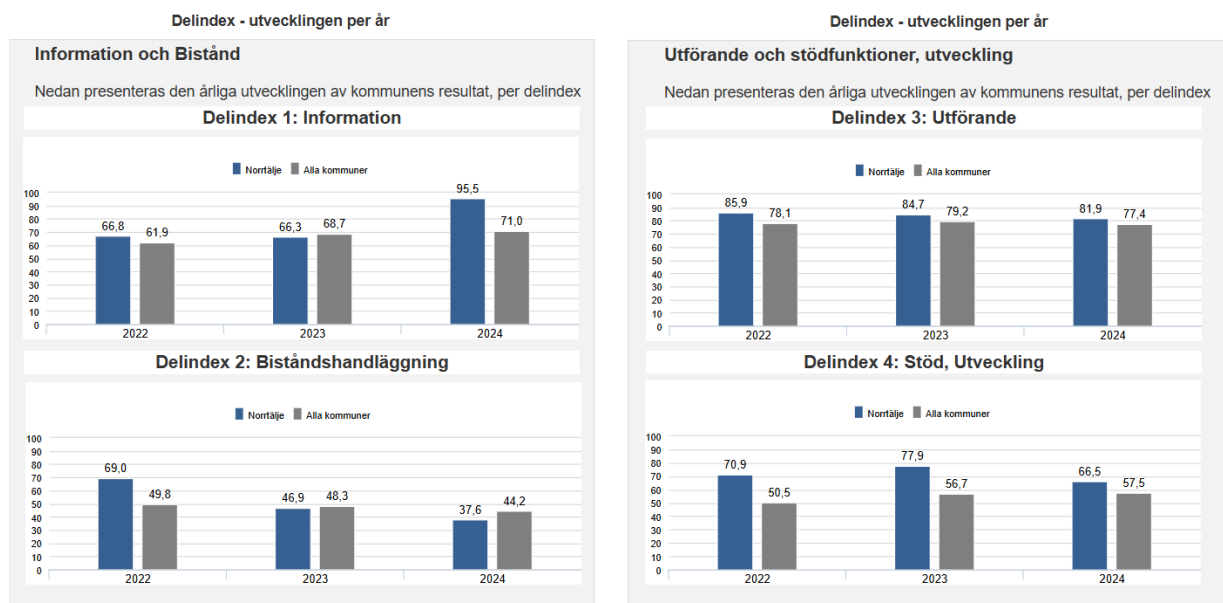


Data som saknas – 2024 och 2023

I 2024 års index saknas data från Socialstyrelsens e-hälsoenkät vad gäller tillhandahållande av läkemedelsrobot och inkontinenssensor. 2023 fanns alla data som då efterfrågades.

3. Delindex

Kommunen har följande resultat i olika delindexen, 2022 till 2024. Kommunens resultat (blå stapel) jämförs med kommungenomsnitt (grå stapel).



3.1 Delindex – placering

Av landets 290 kommuner har kommunen har följande placeringar i de olika delindexen:

Delindex	Placering 2024	Placering 2023
Delindex 1: Information	5	169
Delindex 2: Biståndshandläggning	191	138
Delindex 3: Utförande	56	50
Delindex 4: Stöd/Utveckling	100	27



4. Prioriterade kvalitetsområden

Resultat på de sex kvalitetsområden som är högst prioriterade utifrån seniorernas perspektiv, jämfört med kommungenomsnittet	
Personalkontinuitet, träffa omsorgskontakt ofta	+12
Lyhördhet, hänsynstagande, utförande, nöjdhet	+5
Trygghet, förtroende, bemötande, kompetens	+2
Anpassat biståndsbeslut, tillräckligt med tid	+1
Passa tider, meddela förändringar, kontakt, språkkunskaper (svenska)	+1
Förenklad biståndsbedömning, flexibilitet inom ramen för biståndsbeslutet	-13

Kvalitetsområdena i tabellen ovan bedöms av seniorerna vara viktigast. Därmed är det dessa områden som kommunen rekommenderas att prioritera. Allra viktigast är områden med låga resultat jämfört med kommungenomsnittet, men naturligtvis bör en kommun också se till att behålla eller utveckla kvaliteten inom områden med höga resultat.

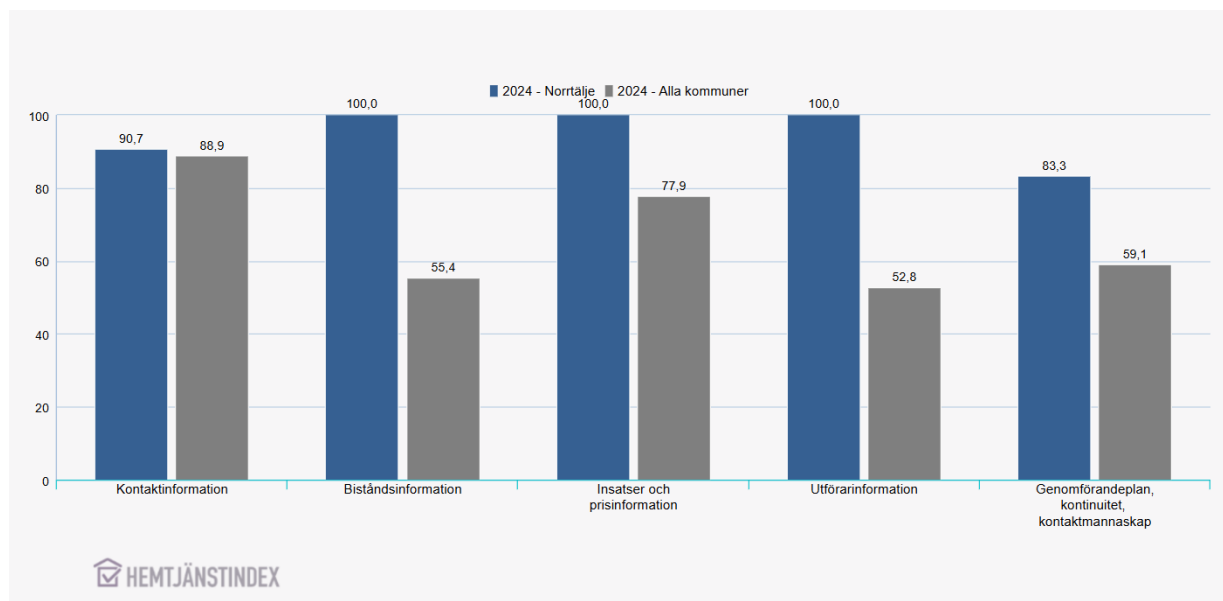


5. Analyser per delindex

Styrkor och utvecklingsområden per delindex – jämfört med kommungenomsnitt

Nedan lyfter vi fram styrkor och utvecklingsområden inom respektive delindex. I detta sammanhang innebär styrka att kommunens resultat är över genomsnittskommunens resultat och utvecklingsområde att kommunens resultat är under genomsnittskommunens resultat.

Delindex 1: Information



Kommunen ligger över medelresultatet för alla kommuner. Delindexet är högre än resultatet 2023.

Styrkor:

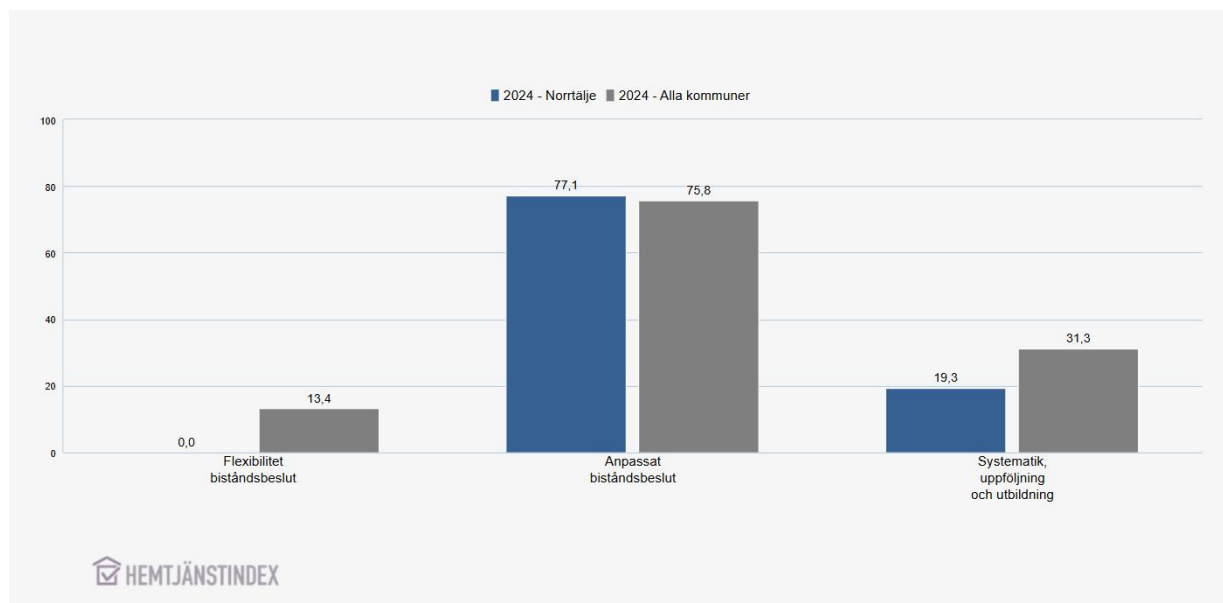
- Det finns information om hur du gör för att söka bistånd, det finns även information om hur du gör för att söka förändring av ett befintligt biståndsbeslut
- Det står på kommunens webb ungefär hur lång tid det tar från ansökan till beslut
- Det finns en webbaserad räknasnurra som räknar fram det specifika priset utifrån den data användaren fyller i
- Det går att jämföra utförare via en jämförtjänst

Information som saknas:

- Kommunens personalkontinuitet presenteras

Tips! På vår webb finns en [checklista](#) som beskriver vilken information Hemtjänstindex söker efter, samt goda exempel från olika kommuner. Där finns också ett [webbinarium](#) om den information som seniorer och närstående efterfrågar på kommunwebben, där bland annat Varberg, Jönköping och Mölndal berättar om sina webbplatser. Webbinariet är från 2023.

Delindex 2: Biståndshandläggning



Kommunen ligger under medelresultatet för alla kommuner. Delindexet är liknande jämfört med resultatet 2023.

Styrkor:

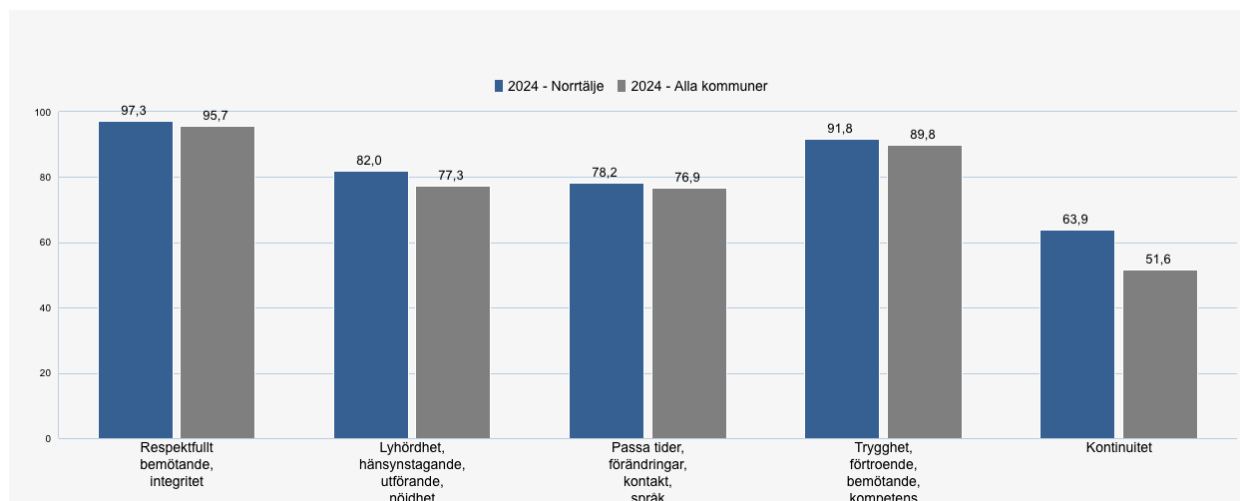
- Personalen har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig
- Handläggare har socionomexamen

Utvecklingsområden – exempel på indikatorer med resultat under kommungenomsnittet:

- Kommunen erbjuder och informerar om förenklad biståndsbedömning
- Det finns en policy kring flexibilitet inom ramen för biståndsbeslutet som presenteras på kommunens webbplats
- Individbaserad systematisk uppföljning av behov, insatser och resultat

Tips! För att få en kortfattad sammanställning av hur kommuner som har förenklad biståndsbedömning presenterar detta på sin webbplats, kontakta Hemtjänstindex via info@hemtjanstindex.se

Delindex 3: Utförande



Kommunen ligger över medelresultatet för alla kommuner. Delindexet, som mäter det område som är högst prioriterat av seniorerna, är nära resultatet 2023.

Styrkor:

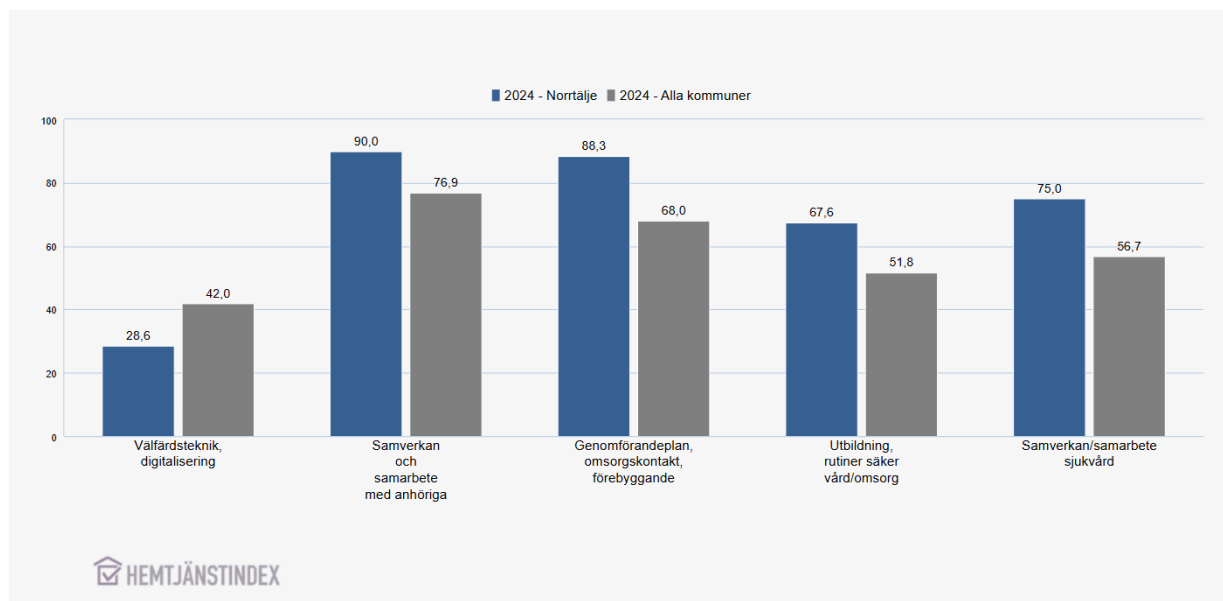
- Personalen brukar ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras
- Du brukar kunna påverka vid vilka tider personalen kommer
- Personalen utför sina arbetsuppgifter
- Det känns tryggt att bo hemma med stöd från hemtjänsten
- Personalkontinuitet
- Brukar du ofta träffa din fasta omsorgskontakt i hemtjänsten

Utvecklingsområden - exempel på indikatorer med resultat under kommungenomsnittet:

- Kommunens indikatorer ligger nära eller över kommungenomsnittet

Tips! För att få fördjupad information om de olika hemtjänstenheternas, och eventuella externa utförares, styrkor och utvecklingsmöjligheter är det möjligt att beställa index per enhet/utförare. Läs mer [här](#).

Delindex 4: Stöd/Utveckling



Kommunen ligger över medelresultatet för alla kommuner. Delindexet är lägre än resultatet 2023.

Styrkor:

- Andel enheter som har rutin för hur personalen samverkar och samarbetar med anhöriga
- Andel enheter med aktuell rutin för arbetet med fasta omsorgskontakter
- Användande av kvalitetsregistret Senior alert
- Rutiner för säker vård och omsorg
- Rutiner för kommunal sjukvård och kontakter med primärvård

Utvecklingsområden - exempel på indikatorer med resultat under kommungenomsnittet:

- Välfärdsteknik, digitala lösningar
- Det finns en aktuell genomförandeplan för alla äldre
- Andel omsorgspersonal som är undersköterskor, vardagar/helger



6. Utveckling sedan föregående år – resultat 2024 jämfört med 2023

Nedan presenteras utvecklingen av kommunens resultat per kvalitetsområde, resultatet 2024 jämfört med resultatet 2023. Är resultatet högre 2024 erhålls ett positivt värde. Grön stapel representerar ett positivt värde och rött representerar ett negativt värde. I de fall det har skett förändringar i ingående indikatorer framgår det i texten i bilden nedan. När indikatorer har förändrats är inte indexvärden 2023 och 2024 fullt ut jämförbara. Två kvalitetsområden har tydligt lägre genomsnittligt resultat jämfört med 2023, på grund av justeringar i indikatorer. Dessa två kvalitetsområden är Flexibilitet biståndsbeslut och Kontinuitet.



6.1 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.

Vissa åtgärder är mer komplicerade och kräver mer tid än andra. Verksamheten påverkas också av demografi, geografi, ekonomi och politiska prioriteringar. Sådana förutsättningar ligger utanför Hemtjänstindex, och påverkar alltså inte våra analyser rekommendationer

6.2 Fördjupad information på enhetsnivå

För att få fördjupad information om de olika hemtjänstenheternas, och eventuella externa utförare, styrkor och utvecklingsmöjligheter är det möjligt att beställa index per enhet/utförare. Läs mer [här](#).

6.3 Snabba åtgärder och långsiktigt arbete

Ambitionen med Hemtjänstindex är bland annat att påvisa vilka områden som är viktigast 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 detta är att säkerställa att kommunens webbplats är informativ och pedagogisk.

Tips! Kontakta Hemtjänstindex via info@hemtjanstindex.se och boka in en genomgång av rapporten.

Mer information eller mer stöd

Om kommunen önskar mer information, ytterligare presentationer eller annat stöd, kontakta oss via info@hemtjanstindex.se för vidare diskussion eller läs mer [här](#) vilka tjänster vi kan bistå med.

Stockholm 4 december 2024

Hemtjänstindex analysgrupp

<https://hemtjanstindex.se/>

Benchmark

Kommuner med högst resultat totalt, inom delindex och kvalitetsområden 2024

Nedan summerar vi kommuner med högst resultat inom olika områden. För mer information, kontakta oss via info@hemtjanstindex.se

Högst resultat i Hemtjänstindex per kommunstorlek

Område	Kommuner med högst hemtjänstindex per kommunstorlek		
Hemtjänstindex 2024	upp till 30 000 invånare	30 000 till 70 000 invånare	+70 000 invånare
Hemtjänstindex 2024	Götene Grästorp Söderhamn Robertsfors Mörbylånga	Kävlinge Varberg Vellinge Västervik Karlskrona	Jönköping Halmstad Växjö Lund Solna

Högst resultat per delindex och kvalitetsområden per kommunstorlek

Område	Kommuner med högst resultat inom respektive område		
Delindex 1:	upp till 30 000 invånare	30 000 till 70 000 invånare	+70 000 invånare
Information på webbplatsen	Tranemo Fagersta Habo Trosa Tranås	Upplands Väsby Norrtälje Kungälv Varberg Karlskrona	Växjö Huddinge Halmstad Jönköping Helsingborg

Delindex 2:	upp till 30 000 invånare	30 000 till 70 000 invånare	+70 000 invånare
Biståndshandläggning Förenklad biståndsbedömning, flexibilitet inom biståndsbeslut	Staffanstorp Klippan Nordanstig	Västervik Vellinge Tyresö	Jönköping Järfälla Huddinge
Biståndshandläggning Biståndsbeslutet är anpassat efter behov, personalen har tillräckligt med tid	Arjeplog Hofors Hagfors	Karlskrona Mark Falun	Halmstad Kungsbacka Jönköping
Biståndshandläggning Systematik i biståndsprocessen, uppföljning och utbildning	Arvidsjaur Nordmaling Mörbylånga	Skövde Kungälv Vellinge	Kalmar Lund Karlstad

Delindex 3:	upp till 30 000 invånare	30 000 till 70 000 invånare	+70 000 invånare
Utförande Respektfullt bemötande, integritet	Vindeln Hofors Gnosjö	Piteå Vallentuna Mark	Kungsbacka Umeå Halmstad
Utförande Lyhördhet, hänsynstagande, utförande, sammantaget nöjd	Arjeplog Hagfors Ånge	Västervik Härryda Falun	Halmstad Jönköping Umeå
Utförande Personalen passar tider, meddelar vid förändringar, lätt att få kontakt, språk	Essunga Arjeplog Gnosjö	Lidköping Västervik Härryda	Umeå Halmstad Kungsbacka
Utförande Tryggt bo hemma, förtroende, bemötande, kompetens	Robertsfors Gnosjö Ånge	Härryda Lidköping Karlskrona	Kungsbacka Halmstad Umeå
Utförande Personalkontinuitet, träffa omsorgskontakt	Tingsryd Östra Göinge Arvidsjaur	Sundbyberg Danderyd Tyresö	Sundsvall Malmö Lund

Delindex 4:	upp till 30 000 invånare	30 000 till 70 000 invånare	+70 000 invånare
Stöd, utveckling Välståndsteknik, digitala lösningar	Lycksele Götene Hedemora	Kävlinge Karlskrona Lidköping	Lund Kungsbacka Umeå
Stöd, utveckling Tjänster för anhöriga, samverkan och samarbete med anhöriga	Götene Arvika Älmhult	Trollhättan Ystad Hässleholm	Kalmar Karlstad Solna
Stöd, utveckling Genomförandeplan, Riskanalyser (kvalitetsregister), rutin omsorgskontakt	Årjäng Grums Eksjö	Eslöv Alingsås Vellinge	Halmstad Kalmar Helsingborg
Stöd, utveckling Utbildning, rutiner för säker vård och omsorg	Töreboda Götene Grästorps	Eslöv Härryda Kungälv	Borås Solna Västerås
Stöd, utveckling Rutiner för kommunal sjukvård och kontakter med primärvård	Mullsjö Kristinehamn Robertsfors	Lerum Nässjö Ängelholm	Kalmar Malmö Västerås

Om Hemtjänstindex

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

Bakgrund

Hemtjänstindex är ett initiativ från SPF Seniorerna med syftet att bidra till en höjd kvalitet i hemtjänsten. Indexet publicerades första gången i december 2022. Projektet att ta fram indexet genomfördes med stöd av Allmänna arvsfonden. Mätmodellen är konstruerad med hjälp av det statliga forskningsinstitutet RISE. Hemtjänstindex är det första sammanhållna nationella kvalitetsmättet i välfärden. Tidigare försök, som regeringsinitiativet Välfärdsinsyn, har av olika skäl aldrig förverkligats.

Poängen med indexet

Hemtjänstindex är en sammanställning av en rad data som en enskild kommun annars har svårt att överblicka, värdera och använda i jämförelser. Indexet kan därmed hjälpa kommunen att

- se nivån på den egna kvaliteten
- identifiera brister, utvecklingsbehov och styrkor
- prioritera bland utvecklingsinsatserna
- jämföra sig med andra kommuner
- jämföra den egna utvecklingen över tid
- se kvaliteten hos olika enheter och privata utförare

För att kunna utnyttja Hemtjänstindex fullt ut erbjuder kommunen att beställa ett rapportpaket med tillgång till kommunens samtliga data tillsammans med ett digitalt analysverktyg.

Indexets effekter

Trots att Hemtjänstindex är en relativt ny företeelse har det redan satt avtryck i kommunernas kvalitetsarbete. Flera kommuner har kompletterat informationen på webben, bland annat med möjligheten att se vad hemtjänsten kommer att kosta i det enskilda fallet. Kommuner som använder kvalitetsregistret Senior alert har blivit flera. Antalet som erbjuder möjlighet att jämföra olika utförare har mer än fördubblats sedan 2022.

Indexets konstruktion

Hemtjänstindex väger samman en rad befintliga data som på olika sätt indikerar kvalitet i hemtjänsten. År 2024 består indexet av 75 indikatorer. Datakällorna är de enkäter som Socialstyrelsen genomför bland kommuner och enheter, uppgifter om kontinuitet som kommuner lämnar till databasen Kolada (som ägs av RKA, en förening med staten och Sveriges Kommuner och Regioner som medlemmar), kvalitetsregistret Senior alert samt uppgifter som kommunerna publicerar på respektive webbplatser.

Indikatorerna är uppdelade på 18 kvalitetsområden. I projektets inledning genomfördes workshops på olika håll i landet och en omfattande enkät där seniorer gav kvalitetsområdena olika vikt. Denna viktning avgör vilken tyngd de olika områdena har när indexet sätts samman.

Vetenskapligt och oberoende

Hemtjänstindex bygger genom samarbetet med RISE på vetenskaplig grund. Vetenskaplig ledare är professorn i geriatrik Gösta Bucht vid Umeå universitet. Även om det är ett initiativ från SPF Seniorerna är indexet oberoende och finansieras via avgiften för kommunernas rapportpaket. Det digitala verktyget tillhandahålls av Svenskt Kvalitetsindex, och den årliga indexberäkningen utförs av Statisticon.