



Information om Hemtjänstindex 2025 och utvecklingsområden

Innehåll

Hemtjänstindex.....	3
Hemtjänstindex ranking genom åren.....	3
Sammanfattning av resultat 2025	3
Delindex	3
Delindex 1 – Information	4
Delindex 2 – Biståndshandläggning	4
Delindex 3 - Utförande	6
Delindex 4 - Stöd/utveckling.....	6
Resultat i kvalitetsområden som seniorerna lägger störst vikt vid	7
Varför lägre ranking 2025 trots liknande resultat som 2024?	7

Hemtjänstindex

Hemtjänstindex är initierat av SPF Seniorerna. Indexet publicerades första gången i november 2022 och uppdateras årligen. Syftet är att underlätta kommunernas kvalitetsanalyser och prioriteringar i arbetet med att behålla och/eller förbättra kvaliteten i hemtjänsten.

Hemtjänstindex är en total summering av flera olika undersökningar, bland annat från Socialstyrelsens nationella brukarundersökning och enhetsundersökning, Sveriges kommuner och regioner (SKR), kvalitetsregister samt information på kommunernas hemsida/webbplatser (under augusti/september).

Hemtjänstindex ranking genom åren

Resultat av hemtjänstindex omfattar såväl den kommunala (offentliga) och den privata (enskilda) hemtjänsten.

Umeå kommun jämfört med alla 290 kommuner har följande ranking per år

- **2022:** 12¹
- **2023:** 23
- **2024:** 80
- **2025:** 113

Umeå kommun har genom åren sjunkit i Hemtjänstindex ranking.

Sammanfattning av resultat 2025

Umeå kommuns hemtjänstindex 2025 (71,0) ligger över kommungenomsnittet i Sverige (68,9), därmed ligger vi inom gruppen Medel bland kommuner i Sverige.

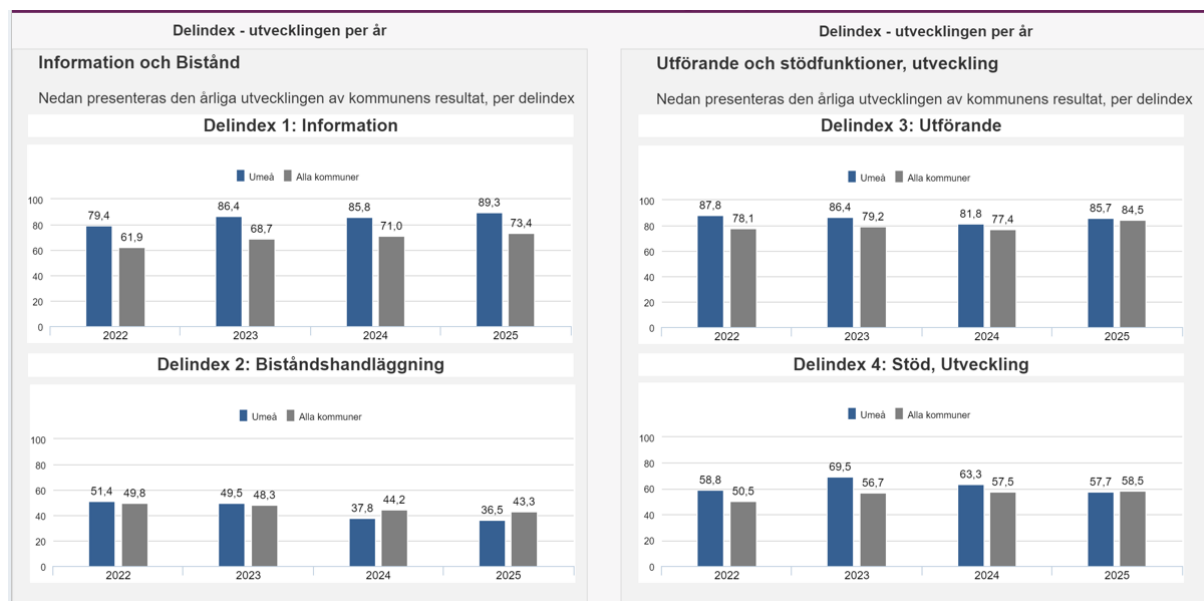
Årets totalindex (71,0) liknar 2024 års notering (70,1), men det finns vissa skillnader inom delindexen. Utförarinformationen är bättre i och med möjlighet att jämföra utförare. Samtidigt går vissa indikationer inom delindexet Stöd/utveckling i negativ riktning, bland annat rutiner för kommunal sjukvård och kontakter med primärvård. På övriga områden är skillnaderna små jämfört med 2024.

Till hjälp att analysera resultaten, styrkor och utvecklingsområden har förvaltningen haft analytiker hos Hemtjänstindex. Delar av utvecklingsområden per delindex har förvaltningen tagit fram.

Delindex

Nedan presenteras resultat av de fyra delindexen, 2022 till 2025. Kommunens resultat (blå stapel) jämförs med kommungenomsnittet (grå stapel). Hemtjänstindex ändrade beräkningsmetod efter 2022, så det går inte helt och hållet att jämföra med resultaten 2023 och framåt.

¹ Hemtjänstindex ändrade beräkningsmetoden efter 2022, så det går inte helt och hållet att jämföra med resultaten 2023 och framåt



Delindex 1 – Information

Delindexet information bygger till största del på genomgång av kommunernas hemsida/webb (augusti/september).

Umeå kommun ligger över kommungenomsnittet i delindexet 1, Information.

Styrkorna är att det finns information om hur den enskilde söker bistånd, hur den enskilde söker förändring i ett biståndsbeslut. Av informationen framgår det hur lång tid det tar från ansökan till beslut. Det går att jämföra utförare via jämföartjänst (Socialstyrelsens Äldreguide).

Redovisning gällande personalkontinuitet saknar presentation på hemsidan/webben. Mätningen gällande personalkontinuitet har upphört, kommunerna i Sverige ska inte längre rapportera in sin personalkontinuitet till statistikdatabasen Kolada. Måttet anses ha vissa kvalitetsproblem.

Utvecklingsområden

Räknesnurra, tjänst som räknar fram priset för hemtjänst, beräknas finnas tillgänglig under första halvåret 2026.

Delindex 2 – Biståndshandläggning

Delindexet biståndshandläggning bygger på information som Hemtjänstindex efterfrågar på kommunernas hemsidor/webben samt på ett par frågor ur Socialstyrelsens nationella brukarundersökning och kommunenkät.

Umeå kommun ligger under kommungenomsnittet i delindex 2, Biståndshandläggning.

Styrka är att andel handläggare har socionomexamen är 100%.

Delindexet har dock en negativ trend, det finns indikatorer i delområdet som ligger under kommungenomsnittet. Det handlar om att det på hemsidan/webben saknas information om policy för flexibilitet för den äldre inom ramen för biståndsbeslut samt att det saknas information om insatser utan individuell behovsprövning. Information om policy för flexibilitet saknas eftersom det inte finns någon sådan policy i Umeå kommun. Inte heller har Umeå kommun hemtjänstinsatser generellt som den äldre kan få utan individuell behovsprövning.

Umeå kommun har dock, och som det också finns information om på hemsidan/webben, det som benämns som Trygghetspaket. Trygghetspaket innebär att den äldre, för att trygga hemgång från sjukhus och korttidsboende², får ett tidsbegränsat beslut som gäller upp till fyra veckor i väntan på en mer detaljerad utredning om den äldres behov av hemtjänst. Det finns två olika trygghetspaket, det ena paketet med upp till fyra besök per dag för den äldre som klarar toalettbesök och förflyttning själv och det andra med upp till sex besök per dag för den äldre som behöver hjälp vid toalettbesök och/eller förflyttning. Båda paketen kan kompletteras med nattbesök om det finns behov. Exempel på insatser som kan ingå: hjälp med måltider, hygien och påklädning, egenvård (t. ex. medicinering), tvätt och enklare hushållssysslor, digitala inköp och telefonsamtal för tillsyn. Vissa insatser, som promenader, social samvaro eller städning, väntar tills en uppföljning har gjorts.

Ytterligare anledning till att delindexet har en negativ trend är att indikatorerna ”Handläggarens beslut är anpassat efter dina behov” och ”Personalen har tillräckligt med tid” ligger under kommungenomsnittet. Anledningen till den negativa trenden kan bero på viss missuppfattning om att det är schabloniderna som styr hur länge en insats får utföras hos den äldre och som också på ett vis kommuniceras till de äldre via den mediabevakning som har rätt om schablonider samt hur utförarna av hemtjänst kommunicerar om det de har i uppdrag att utföra.

Indikatorn som handlar om Individbaserad systematisk uppföljning (ISU) ligger även det under kommungenomsnittet. Det beror på att förvaltningen saknar verksamhetssystem som stödjer arbetet med ISU och de krävs för mycket resurser för manuell handpåläggning för att kunna genomföra ISU. Upphandling av nytt processtöd har inletts under 2025, i avvaktan på att ett sådant finns på plats kommer förvaltningen inte att arbeta med ISU för att när nytt processtöd finns på plats avgöra om det med stöd av processtödet är möjligt arbeta med ISU.

Enheten för biståndshandläggning har under första kvartalet 2025 genomfört en egen/lokal brukarenkät³. Vid enheten för biståndshandläggnings analys av resultaten visar det sig att de flesta brukare som svarat på enkäten är nöjda med biståndshandläggningen, att de till viss del är delaktiga i att sätta mål tillsammans med handläggaren och att information från biståndshandläggaren till viss del är lätt att förstå. Önskas ytterligare information om denna brukarenkät och resultatet av den får man kontakta enheten för biståndshandläggning.

Utvecklingsområden

Mot bakgrund av de resultat som indikatorerna ”Handläggarens beslut är anpassat efter dina behov” och ”Personalen har tillräckligt med tid” samt den egna/lokala brukarenkäten visar så kommer enheten för biståndshandläggning att arbeta vidare att

- Se över beslutsmeddelanden, så beslut lämnas med ett enklare språk
- Öka delaktigheten för brukaren i samband med att målsättningar med insatser sätts
- Biståndsenheten kommer även 2026 att genomföra en egen/lokal brukare enkät för att följa brukarnas uppfattning gällande bl. a biståndshandläggning och uppföljningen av de individuella biståndsbesluten.
- Under 2025 har en utredning genomförts som syftar till att utreda möjligheter att införa ramtid, flexibel hemtjänst med ram. Äldrenämnden har i januari 2026 och fattat beslut i

² Trygghetspaket som omfattar korttidsboende finns dock först från och med 2026.

³ Brukarenkät till personer över 65 år som under februari 2025 fick beslut, bifall eller avslag, på ansökan oavsett bistånd/insats alltså inte endast beslut som gäller hemtjänst.

enlighet med utredningens förslag⁴. Det får således visa sig längre fram huruvida styrmodellen flexibel hemtjänst med ram kommer vara del i att medföra ett bättre resultat i Hemtjänstindex, delindex 2 Biståndshandläggning.

Delindex 3 - Utförande

Delindex 3 utförande, bygger på uppgifter ur Socialstyrelsens nationella brukarundersökning och omfattar både kommunal (offentlig) hemtjänstutförare och de privata (enskilda) hemtjänstutförarna.

Umeå kommun delindex Utförande är jämförbart med genomsnittskommunerna i Sverige.

Styrkor som framgår av delindexet handlar om respektfullt bemötande/integritet, brukaren brukar kunna påverka vilka tider personalen kommer, personalen brukar komma på avtalad tid och personalen brukar meddela tillfälliga förändringar.

Det finns dock skillnader inom delindex 3 Utförande mellan olika enheter, d v s mellan privata (enskilda) hemtjänstutförare sinsemellan (som var för sig är en enhet) och mellan enheter inom den kommunala (offentliga) hemtjänsten (som har flera enheter uppbyggda i geografiska områden), liksom det finns skillnader sinsemellan de kommunal (offentliga) enheterna. Spannet löper mellan den enhet som har högst inom delindexet med 86,6 och den som har lägst inom delindexet med 65,8.

Utvecklingsområden hos Din kommunala hemtjänst (offentlig hemtjänstutförare)

- Att det är lätt få kontakt med hemtjänstpersonalen
- Att brukaren får träffa sin fasta omsorgskontakt ofta

Delindex 4 - Stöd/utveckling

Delindex 4, stöd/utveckling, bygger på Socialstyrelsens enhetsundersökning och omfattar både kommunal (offentlig) hemtjänstutförare och de privata (enskilda) hemtjänstutförarna.

Umeå kommun delindex Stöd/utveckling är jämförbar med genomsnittskommunerna i Sverige. Styrkorna gäller välfärdsteknik och digitala lösningar samt aktuell genomförandeplan för alla äldre.

Resultatet har hos Umeå kommun dock gått i en negativ riktning.

Inom delindexet Stöd/utveckling finns stora skillnader mellan olika enheter, d v s mellan privata (enskilda) hemtjänstutförare sinsemellan (som var för sig är en enhet) och mellan enheter inom den kommunala (offentliga) hemtjänsten (som har flera enheter uppbyggda i geografiska områden), liksom det finns skillnader sinsemellan de kommunal (offentliga) enheterna. Spannet löper mellan den enhet som har högst inom delindexet med 96,4 och den som har lägst inom delindexet med 16,6

En del i att resultatet gått i negativ riktning inom den kommunala (offentliga) hemtjänstutföraren verkar vara att frågor i Socialstyrelsens enhetsundersökning som gäller om det finns *aktuella* rutiner om samverkan och samarbete med hälso- och sjukvård hos vissa enheter inte har uppfattats korrekt och därför har inte korrekt svar lämnats från vissa enheter.

Ytterligare skäl till negativ trend är att Umeå kommun inte arbetar med Senior Alert.

⁴ ÄN-2025/00283 § 8

Utvecklingsområden för Din kommunala hemtjänst (offentlig hemtjänstutförare)

- Rutin för hur personal samverkar med/kring anhöriga
- Förankra rutinerna som gäller samverkan och samarbete med hälso- och sjukvård i alla enheter
- Arbeta med att kvalitetssäkra besvarandet av Socialstyrelsens enhetsundersökning, gemensam genomgång av enkäten för att säkra att respektive enheter uppfattar frågan korrekt och då också svarar på det som efterfrågas.
- Användande av Senior Alert

Resultat i kvalitetsområden som seniorerna lägger störst vikt vid

Nedan presenteras resultat för de sex kvalitetsområdena som seniorerna lägger störst vikt vid när de ska utvärdera kommunens hemtjänst kvalitet. Därmed har dessa kvalitetsområden störst påverkan på kommunens Hemtjänstindex.

- Passa tider, förändringar, kontakt, språk
- Respektfullt bemötande, integritet
- Lyhördhet, hänsynstagande, utförande, nöjdhet
- Flexibilitet biståndsbeslut
- Anpassat biståndsbeslut
- Trygghet, förtroende, bemötande, kompetens

Umeå kommuns resultat jämförs med riskgenomsnittet. Resultat som är högre än kommungenomsnittet är grönmarkerade och resultat som är lägre än kommungenomsnittet är rödmarkerad.

De områden som har resultat som är grönmarkerade och det som är gråmarkerat är områden inom delindexet Utförande. De områden som har resultat som är rödmarkerade är områden inom delindexet Biståndshandläggning.

Umeå kommuns resultat, jämfört med kommungenomsnittet, i de viktigaste kvalitetsområdena			
Kvalitetsområde	Resultat jämfört med genomsnitt i Sverige	Kvalitetsområde	Resultat jämfört med genomsnitt i Sverige
Passa tider, förändringar, kontakt, språk	+2	Flexibilitet biståndsbeslut	-11
Respektfullt bemötande, integritet	+1	Anpassat biståndsbeslut	-4
Lyhördhet, hänsynstagande, utförande, nöjdhet	+1	Trygghet, förtroende, bemötande, kompetens	0

Varför lägre ranking 2025 trots liknande resultat som 2024?

Umeå kommun har i år 2025 lägre ranking på Hemtjänstindex än föregående år trots att Umeå kommun i sig har liknande resultat som 2024. Det kan bero på att andra kommuner i Sverige har "sprungit om Umeå kommun" genom att till exempel ha lagt ut information på hemsidan/webben om och infört flexibelt biståndsbeslut, att de på hemsidan/webben numera finns så kallade räknescurra eller att kommuner har börjat använda Senior Alert.