

Har hemtjänsttagarna fasta omsorgskontakter?

En uppföljning av reformen fast omsorgskontakt i
hemtjänsten

Har hemtjänsttagarna fasta omsorgskontakter?

Denna publikation skyddas av upphovsrättslagen. Vid citat ska källan uppges. För att återge bilder, fotografier och illustrationer krävs upphovspersonens tillstånd.

Publikationen finns som pdf på Socialstyrelsens webbplats. På begäran kan vi ta fram publikationen i ett alternativt format för personer med funktionsnedsättning. Skicka frågor om alternativa format till alternativaformat@socialstyrelsen.se.

Artikelnummer: 2025-2-9459

Publicerad: www.socialstyrelsen.se, februari 2025

Har hemtjänsttagarna fasta omsorgskontakter?

Förord

Socialstyrelsen har fått regeringsuppdraget att följa upp reformen fast omsorgskontakt i hemtjänsten. I vilken omfattning har reformen haft genomslag i landets hemtjänst och hur ser genomslaget ut? Det är frågeställningar som Socialstyrelsen besvarar genom uppföljningen.

Den här rapporten vänder sig till beslutsfattare och tjänstemän på nationell och lokal nivå samt chefer inom hemtjänsten. Rapporten ska ses som ett kunskapsunderlag i frågor som rör fasta omsorgskontakter men även andra frågor som rör hemtjänstverksamheten.

Rapporten har skrivits av projektledaren Homan Amani. I projektgruppen har Ann-Catrin Johansson, Anna Brooks och Katarina Bone medverkat. Eva Wallin har varit ansvarig enhetschef. Socialstyrelsen vill rikta ett särskilt tack till de respondenter som deltog i vår intervjustudie.

Björn Eriksson
Generaldirektör

Innehåll

Förord	3
Sammanfattning	7
Fler hemtjänsttagare behöver erbjudas en fast omsorgskontakt.....	7
Kontinuiteten behöver bli bättre hos vissa hemtjänstutförare.....	7
Hemtjänsttagare och personal i hemtjänsten behöver informeras.....	8
Bakgrund.....	9
Kontaktpersoner fanns före reformen	9
Hemtjänsttagare har olika behov av vård och omsorg	9
Intentioner att lösa utmaningar genom reformen	11
Målen och syfte med reformen.....	11
Fast omsorgskontakt ska vara undersköterska.....	12
Styrning och organisering är grundläggande förutsättningar för reformens genomslag	13
Kontinuitet och trygghet.....	14
Individanpassad omsorg – att utforma omsorg utifrån individens behov, förväntningar och integritet.....	15
Samordning – att vara ”spindeln i nätet”	15
Så har uppföljningen genomförts.....	17
Intervjustudiens metod och genomförande.....	17
Data från befintliga källor har använts	18
Resultat	19
Tre av fyra äldre som har hemtjänst har erbjudits en fast omsorgskontakt	19
Sju av tio äldre och nio av tio yngre än 65 år med hemtjänst tackar ja till erbjudande om fast omsorgskontakt	20
Fasta omsorgskontakter säger att hemtjänsttagare är något tryggare efter reformen	21
Enligt enhetschefer har reformen inte bidragit till någon skillnad för den individanpassade omsorgen	22
Fasta omsorgskontakter ser inte heller att omsorgen blivit mer individanpassad genom reformen	22
Fasta omsorgskontakter säger att insatser går att anpassa inom vissa ramar.....	23
De äldre svarar olika på fråga om kontinuitet till fasta omsorgskontakter	24
En av tre äldre svarar inte på frågan om fast omsorgskontakt	26

Har hemtjänsttagarna fasta omsorgskontakter?

Äldres uppfattning av hur ofta de träffar sina fasta omsorgskontakter påverkar svar för övriga frågor.....	26
Personalkontinuiteten försämrades 2013–2024.....	27
Fasta omsorgskontakter och enhetschefer tycker att kontinuiteten är god.....	27
En fast omsorgskontakt ansvarar i snitt för ungefär fyra till fem hemtjänsttagare.....	28
Kontinuiteten upplevs vara högre på enheter där fasta omsorgskontakter ansvarar för färre hemtjänsttagare.....	29
Hälften av enhetscheferna säger att reformen bidragit till förbättrad samordning.....	30
Enligt fasta omsorgskontakter har all omsorgspersonal i hemtjänsten ansvar för den interna samordningen.....	31
Majoriteten av fasta omsorgskontakter säger att de ansvarar för samordning utanför hemtjänstorganisationen.....	31
En av tio hemtjänsttagare bytte fasta omsorgskontakter 2023–2024.....	32
Fyra av fem hemtjänstenheter har en aktuell rutin för arbetet med fasta omsorgskontakter.....	32
Hälften av fasta omsorgskontakter har fått tillräcklig med information om reformen.....	33
Flera respondenter lyfter brist på undersköterskor som en utmaning...	34
Socialstyrelsens vägledningsmaterial fungerar bra.....	34
Diskussion.....	35
Fler hemtjänsttagare kan erbjudas en fast omsorgskontakt.....	35
Majoriteten tackar ja – men inte alla.....	35
Att träffa sin fasta omsorgskontakt ofta har positiv inverkan på kvalitet i hemtjänst.....	36
Alla träffar inte sina fasta omsorgskontakter tillräckligt ofta.....	37
En god styrning och organisering av hemtjänsten är en förutsättning för reformens mål.....	37
Kompetensförsörjning är utmanande för flera hemtjänstenheter – påverkar möjligheter att nå reformens mål.....	38
Många hemtjänsttagare saknar information och hälften av fasta omsorgskontakter känner inte till om de har rutiner.....	38
Hälften av omsorgskontakterna vet inte om de finns rutiner för arbetet med fast omsorgskontakt.....	39
Slutsatser.....	40
Fler hemtjänsttagare behöver erbjudas en fast omsorgskontakt.....	40
Bättre information till både hemtjänsttagare och fasta omsorgskontakter.....	40

Har hemtjänsttagarna fasta omsorgskontakter?

Fler hemtjänstutförare behöver öka kontinuiteten av insatser som fasta omsorgskontakter ger till hemtjänsttagare.....41

Referenser..... 42

Bilaga 1. Korstabell för fråga om fast omsorgskontakt i *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* 44

Sammanfattning

Socialstyrelsen har gjort en första uppföljning av reformen med fasta omsorgskontakter i hemtjänsten som infördes i juli 2022. Resultatet visar att många hemtjänsttagare erbjudits en fast omsorgskontakt, och många har också tackat ja. Vi bedömer dock att erbjudandet kan ges till fler hemtjänsttagare. Resultatet visar också att intentionerna för reformen med fasta omsorgskontakter i hemtjänsten (hädanefter kallad reformen) fungerar bättre hos vissa hemtjänstutförare. Fler hemtjänsttagare behöver informeras om fast omsorgskontakt. Samtidigt är det viktigt att poängtera att denna uppföljning sker nära i tid sett till reformens införande, 1 juli 2022. Vi bedömer att trenden över tid behöver vara att fler erbjuds en fast omsorgskontakt.

Äldre hemtjänsttagare som ofta träffar sin fasta omsorgskontakt är generellt mer nöjda med kvaliteten i hemtjänsten. Samtidigt ser vi stora skillnader i denna kontinuitet mellan landets olika hemtjänstutförare och kommuner. Vi bedömer att trenden över tid behöver vara att fler hemtjänsttagare får bättre kontinuitet i sina insatser från fasta omsorgskontakter.

Fler hemtjänsttagare behöver erbjudas en fast omsorgskontakt

För att införandet av reformen ska bedömas ha fått ett tillräckligt genomslag skulle fler hemtjänsttagare behöva erbjudas en fast omsorgskontakt.

Utrymmet att inte erbjuda en fast omsorgskontakt till hemtjänsttagare är begränsat. Resultat i uppföljningen visar att 74 procent av hemtjänsttagarna i åldern 65 år och äldre har erbjudits en fast omsorgskontakt, liksom 86 procent av dem som är yngre än 65 år. Utifrån data i Socialtjänstregistret skulle andelarna behöva vara närmare 86 procent respektive 91 procent för att reformen ska ha fått fullt genomslag.

Kontinuiteten behöver bli bättre hos vissa hemtjänstutförare

Socialstyrelsen bedömer att vissa hemtjänstutförare behöver öka kontinuiteten i insatser som ges av fasta omsorgskontakter till hemtjänsttagare. Ett viktigt skäl är att hemtjänsttagare som ofta träffar sina fasta omsorgskontakter är mer nöjda än andra när det exempelvis gäller:

- trygghet genom hemtjänsten
- individanpassad omsorg

Har hemtjänsttagarna fasta omsorgskontakter?

- kvalitet i övriga hemtjänstinsatser.

Kontinuiteten varierar mellan landets hemtjänstutförare: 0–71 procent av de äldre svarar att de ofta träffar sina fasta omsorgskontakter, beroende på vilken hemtjänstutförare de får insatser ifrån. Möjligheten att hålla hög kontinuitet kan bland annat hänga ihop med antalet hemtjänsttagare som en fast omsorgskontakt ansvarar för. Där är variationen 1–25 personer mellan olika hemtjänstutförare.

Hemtjänsttagare och personal i hemtjänsten behöver informeras

De flesta som erbjuds en fast omsorgskontakt tackar ja, men många hemtjänsttagare anger att de inte fått något erbjudande och inte heller vet vad rollen innebär. Hemtjänsttagarna behöver få tydlig information om innebörden av fast omsorgskontakt så att de kan ta ställning till erbjudandet.

Fyra av fem hemtjänstutförare uppger att de har aktuella rutiner för arbetet med fast omsorgskontakt. Hälften av de fasta omsorgskontakter som intervjuats vet dock inte om det finns några sådana rutiner. Hemtjänsten personal behöver känna till innehållet i rutinerna för att exempelvis veta innebörden av rollen för fast omsorgskontakt på deras arbetsplats.

Bakgrund

Funktionen fast omsorgskontakt är sedan den 1 juli 2022 reglerad i socialtjänstlagen (2001:453), SoL. Enligt 4 kap. 2 b § SoL ska den som har hemtjänst med stöd av 1 eller 2 a § erbjudas en fast omsorgskontakt, om det inte bedöms vara uppenbart obehövt.

I den här rapporten redovisar Socialstyrelsen resultaten från en första uppföljning av reformens genomslag.

Kontaktpersoner fanns före reformen

Innan reformen infördes arbetade hemtjänstutförare i olika utsträckning med kontaktpersoner eller kontaktmän, bland annat för att göra omsorgen mer individbaserad och lösa problem med dålig personalkontinuitet.¹ Genom att reglera funktionen fast omsorgskontakt i lag ville lagstiftaren ge hemtjänstutförare ett tydligt mandat att utveckla rollen som fast omsorgskontakt. Syftet var även att få en mer enhetlig tillämpning av funktionen kontaktmän eller kontaktperson över landet, eftersom det ofta var oklart vad rollen innebar i praktiken. I många fall saknades rutiner och stöd i rollen från närmaste chef, och det fanns stora variationer i landet [1].

Strax innan reformen infördes, den 1 mars 2022, hade de flesta äldre hemtjänsttagare en kontaktperson: 80 procent av dem som var 65 år och äldre med biståndsbeslut om hemtjänst [2].

Hemtjänsttagare har olika behov av vård och omsorg

En majoritet av de personer som får hemtjänst är 65 år och äldre. I februari 2024 var det cirka 178 500 personer i den åldersgruppen som fick hemtjänstinsatser, liksom cirka 16 500 personer som var yngre än 65 år [3]. Typen av insats kan indikera i vilken utsträckning dessa personer har behov av vård och omsorg. Tabell 1 visar fördelningen av insatser för hemtjänsttagare.

¹ Se proposition. 2021/22:116 En fast omsorgskontakt i hemtjänsten s. 6.

Tabell 1. Antal personer i ordinärt boende som, den 29 februari 2024, har verkställda beslut om hemtjänst

Insatser i ordinärt boende	Antal personer 65 år och äldre	Andel personer 65 år eller äldre i procent	Antal personer under 65 år	Andel personer under 65 år i procent
Samtliga insatser	178 430	100 %	16 471	100 %
Personlig omvårdnad och serviceinsatser	146 497	82 %	13 725	83 %
Enbart serviceinsatser	27 726	16 %	4 153	25 %
Enbart matdistribution, trygghetslarm, avlösning, ledsagning	26 198	14 %	1 621	9 %
Enbart trygghetslarm	19 974	11 %	1 033	6 %
Okända insatser*	5 735	3 %	1 125	7 %
Enbart matdistribution	1 883	1 %	290	2 %

Källa: Register över socialtjänstinsatser till äldre och personer med funktionsnedsättning, 29 februari 2024, Socialstyrelsen

* Okända insatser kan bland vara förenklade hemtjänstbeslut enligt 4 kap. 2 a § SoL (2001:453)

År 2023 var det 7 procent av totala befolkningen 65 år eller äldre som fick hemtjänst. Socialstyrelsen har i flera år visat att allt fler äldre personer (65 år och äldre) får hemtjänst, men andelen minskar sett till den totala befolkningen. Undantag är 2022–2023 då ingen minskning skedde. Minskningen kan bero på att människor i Sverige lever allt längre och får fler friska år [4-6].

Cirka 65 000 personer 65 år eller äldre får årligen insatsen trygghetslarm, och det är också den vanligaste första insatsen för äldre. Lite fler än två tredjedelar av dessa personer har även andra insatser. Socialstyrelsen har kartlagt den knappa tredjedelen med enbart trygghetslarm och konstaterade att dessa personer med tiden även får andra insatser. Det kan röra sig om fler hemtjänstinsatser eller att personerna flyttar in på särskilt boende [6].

Intentioner att lösa utmaningar genom reformen

Intentionen med de förslag som lämnades i utredningen *Fast omsorgskontakt i hemtjänsten* (SOU 2020:70) var att bidra till:

- ökad personalkontinuitet
- bättre samordning
- individanpassad omsorg samt ökad delaktighet och trygghet för den äldre
- bättre arbetsförhållanden för omsorgspersonalen
- ökad trygghet för anhöriga
- enhetlig roll för fasta omsorgskontakter i landet [1].

För hemtjänstens verksamhet lyftes en rad olika utmaningar som påverkar både omsorgstagare samt personal och anhöriga, bland annat brist på personalkontinuitet. De flesta äldre upplever högre trygghet om de får möjlighet att lära känna och skapa relationer till personalen som de får stöd och hjälp från. Utöver detta lyftes också utmaningen att ge insatser kontinuerligt på det överenskomna sätt, mellan hemtjänstutföraren och hemtjänsttagaren, som utgår från personens behov i fokus [1].

En annan utmaning som lyfts är brister i samordning mellan olika yrkesgrupper som finns runt omsorgstagaren. Många personer med hemtjänst har komplexa och sammansatta behov som innebär att de får insatser från både kommunal och regional hälso- och sjukvård samt socialtjänst, vilket ställer krav på en fungerande samordning. Ytterligare en utmaning är att omsorgspersonalens kompetens inte matchar omsorgstagarnas behov i tillräckligt hög utsträckning. Det beskrivs också finnas brister i hemtjänstpersonalens arbetsmiljö [1].

Målen och syfte med reformen

Målen och syftena med reformen är enligt bestämmelsen i SoL att den fasta omsorgskontakten ska tillgodose den enskildes behov av

- trygghet
- kontinuitet
- individanpassad omsorg
- samordning.²

² Se 4 kap 2 b § andra stycket SoL.

Fast omsorgskontakt ska vara undersköterska

Bara de som får använda titeln undersköterska får vara fast omsorgskontakt, enligt särskilda regler som började gälla den 1 juli 2023.³ Reglerna hänger samman med regelverket om skyddad yrkestitel för undersköterskor som trädde i kraft samma datum.⁴ Sedan dess behövs ett bevis från Socialstyrelsen för att få använda titeln undersköterska inom vården och omsorgen.⁵ Det innebär att fasta omsorgskontakter behöver ett sådant bevis, men under en övergångsperiod finns dock ett undantag från detta krav. Av övergångsbestämmelser till regleringen framgår att den som har en tillsvidareanställning med titeln undersköterska den 1 juli 2023 får fortsätta använda sin titel i tio år (till och med den 30 juni 2033) utan bevis.⁶ Personal i denna grupp får även utses till och arbeta som fast omsorgskontakt utan bevis om rätt att använda yrkestiteln.⁷

Bestämmelsen om fast omsorgskontakt innebar inte ökade krav på kompetens hos undersköterskor. Däremot innebar kravet på att den fasta omsorgskontakten skulle ha den skyddade yrkestiteln undersköterska ett ökat krav, eftersom det tidigare inte fanns något särskilt krav på kompetens för att arbeta som kontaktman eller kontaktperson.

Socialstyrelsen har tagit fram stödmaterial för vägledning

Socialstyrelsen tog 2023 fram ett stödmaterial för att vägleda och informera om den nya bestämmelsen om fast omsorgskontakt i hemtjänsten. Bland annat skrevs ett dokument i syfte att vägleda i planering och genomförande av arbetet. Dokumentet vände sig främst till förvaltningsledning i kommuner och chefer i hemtjänstverksamheter i både offentlig och enskild regi. Informationen är hämtad från aktuella bestämmelser, relevant litteratur och erfarenheter från kommuner och verksamheter. I vägledningen beskrivs de juridiska bestämmelserna och målen med fast omsorgskontakt, innebörden i de olika målen och förutsättningar som underlättar att dessa mål uppfylls [7]. Ett exempel är när en fast omsorgskontakt ska utses:

³ Se 3 kap. 3 d § SoL.

⁴ Ibid.

⁵ Se 4 kap. 5 a § patientsäkerhetslagen (2010:659), PSL, 3 kap. 3 § tredje stycket SoL och 6 § tredje stycket lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS.

⁶ Övergångsbestämmelser; PSL, SFS 2021:739 andra punkten, SoL SFS 2021:738 andra punkten och LSS SFS 2021:737 andra punkten

⁷ Övergångsbestämmelse SoL SFS 2022:388 andra punkten.

Har hemtjänsttagarna fasta omsorgskontakter?

- Huvudregeln är att en hemtjänsttagare alltid ska erbjudas en fast omsorgskontakt, om det inte bedöms som uppenbart obehövt. Utrymmet för att avstå från det är mycket begränsat.⁸
- En bedömning av hemtjänsttagarens behov av fast omsorgskontakt ska göras i varje enskilt fall, utifrån syftet med den fasta omsorgskontakten. Individens egen syn på behovet behöver beaktas i bedömningen.⁹
- En fast omsorgskontakt kan vara uppenbart obehövt, till exempel om en person endast har trygghetslarm, matdistribution eller hjälp med städning eller inköp. Det är dock inte insatsernas typ eller omfattning som ska avgöra om personen ska erbjudas en fast omsorgskontakt. Personer med exempelvis begränsade sociala nätverk eller kognitiv nedsättning kan behöva en fast omsorgskontakt oavsett vilka insatser eller hur många insatser de har.¹⁰

Annat vägledningsmaterial som tagits fram är lärande exempel, frågor och svar, ett meddelandeblad, presentationsmaterial för arbetsplatser, reflektionsfrågor och filmer. Materialet finns publicerat på Socialstyrelsens webbplats och på Kunskapsguiden [8].

Styrning och organisering är grundläggande förutsättningar för reformens genomslag

I utredningen som låg till grund för reformen framkom det att styrningen för arbetet med omsorgskontakter (kontaktpersoner) i praktiken fungerade på olika sätt utifrån syftet att exempelvis skapa kontinuitet eller individanpassad omsorg. I vissa kommuner som ingick i utredningens kartläggning (20 stycken) träffade omsorgskontakten till exempel inte ”sina” omsorgstagare oftare än andra, medan rollen i andra kommuner innebar ett särskilt ansvar för ett antal omsorgstagare och att omsorgskontakten genomförde den största delen av omsorgen hos dessa personer [1]

Utredningens kartläggning visade att styrning via ersättningsmodeller i kommunerna skiljde sig åt, det vill säga den ersättning som ges till hemtjänstutförare för utförda insatser. Skillnaderna i styrningen påverkade dels förutsättningarna för hemtjänstutförare att organisera arbetet med omsorgskontakter och dels omsorgskontakters möjligheter att anpassa omsorgen till sina omsorgstagare [1].

⁸ Prop. 2021/22:116 s. 36–37.

⁹ Ibid.

¹⁰ Ibid.

Kontinuitet och trygghet

Kontinuitet och trygghet är sammankopplade inom vård och omsorg [9]. För omsorgstagaren handlar det om att få kontroll över sin vardag och få inflytande över omsorgen. Det gäller i synnerhet för omsorgstagare som har mer komplexa vård- och omsorgsbehov. För dessa omsorgstagare blir kontinuiteten i vård- och omsorgen väldigt viktig [10, 11].

Generellt påverkar faktorer så som upplevd hälsa, relationstrygghet samt kunskap och kontroll i vilken grad äldre personer med vård och omsorg upplever trygghet i vardagen. Detta gäller både äldre med hemtjänst och personer som bor på särskilda boenden för äldre. Goda relationer till personal bidrar till att de äldre stärker tro och tillit till sig själva och sina förmågor [12]. Hur vården och omsorgen utformas har alltså stor betydelse, och omsorgstagaren behöver känna att vården och omsorgen hänger ihop och att kontinuiteten och tillgängligheten är god. Det är också centralt att omsorgstagaren kan lita på att det finns personal med rätt kompetens när hen behöver vård och omsorg och att hen kan påverka (ha kontroll) över sitt eget liv [9].

Det finns olika sorters kontinuitet som är viktig för hemtjänsttagare, till exempel personalkontinuitet, insatskontinuitet och tidskontinuitet [13]. Vilken sorts kontinuitet som är viktigast skiljer sig mellan olika individer i befolkningen [14].

Personalkontinuitet – att samma personal ger insatser

Personalkontinuitet inom hemtjänsten avser hur många olika personal en hemtjänsttagare möter under en viss tidsperiod. Färre antal personal innebär generellt sett en mer positiv upplevelse av kontinuitet och trygghet för hemtjänsttagaren [15].

Personalkontinuiteten i hemtjänsten kan studeras genom måttet ”antal personal som en hemtjänsttagare med minst två besök dagligen möter under 14 dagar” [6]. Detta mått tas fram i undersökningen Kommunernas kvalitet i korthet (KKiK) av Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA), och det presenteras även i Socialstyrelsens Öppna jämförelser [16, 17].

Insatskontinuitet – att insatser utförs på likvärdigt sätt

Insatskontinuitet handlar om att en insats ges på likvärdigt sätt och med samma kvalitet över tid. I det ingår också koordinering eller samarbete

Har hemtjänsttagarna fasta omsorgskontakter?

mellan olika utförare om hemtjänsttagaren behöver insatser från mer än en part [18].

Tidskontinuitet – att insatser utförs på samma tider

Att omsorgen utförs på överenskommen tid är en annan aspekt av kontinuitet, alltså en så kallad tidskontinuitet. De flesta äldre tycker att det är viktigt att ha fasta återkommande tider för aktiviteter i vardagen [11].

Individanpassad omsorg – att utforma omsorg utifrån individens behov, förväntningar och integritet

Som lyfts tidigare i detta kapitel var tanken med reformen att omsorgen ska bli mer individanpassad och hemtjänsttagarna mer delaktiga. En fast omsorgskontakt kan skapa en förtroendefull relation med hemtjänsttagaren och få nödvändig kunskap om hur hen vill att insatser ska utföras. Omsorgstagaren kan på så vis bli mer delaktig i omsorgen vilket kan leda till bättre kvalitet. En mer individanpassad omsorg kan också skapa trygghet för omsorgstagaren och ge förutsättningar för att bo hemma längre [1].

Ett kännetecken för individanpassad omsorg är att den utformas med respekt för individens specifika behov, önskemål och integritet. Detta innebär att bedömningar och åtgärder baseras på en helhetsbedömning av personens situation och behov, och att individen har möjlighet att vara delaktig i planeringen och genomförandet av sin omsorg [19].

Att upprätta och följa upp genomförandeplaner för hemtjänsttagares insatser har koppling till individanpassad omsorg. Det är en uppgift som kan ingå i de fasta omsorgskontakternas ansvar [20].

Samordning – att vara ”spindeln i nätet”

En av de arbetsuppgifter som föreslås i reformen är att fasta omsorgskontakten ska vara en så kallad ”spindel i nätet” [20]. Det kan handla om att informera och samverka med anhöriga, närstående, arbetslaget och andra aktuella yrkesgrupper som är delaktiga i den äldres vård och omsorg. I uppdraget kan även ingå att delta i uppföljningsmöten med biståndshandläggare samt delta i samverkan när det gäller den individuella

Har hemtjänsttagarna fasta omsorgskontakter?

plan¹¹ som ska upprättas när den enskilde har behov av insatser både från socialtjänsten och från hälso- och sjukvården. Det kan även handla om samverkan vid andra tvärprofessionella möten [1, 20].

Samordning innebär att koordinera resurser och arbetsinsatser för att få högre kvalitet och större effektivitet i vården och omsorgen. *Samverkan* sker inom och mellan olika enheter, myndigheter och samhällsaktörer. Det kan till exempel handla om att aktivt utbyta information eller planera gemensamma aktiviteter. *Samarbete* handlar om gemensamt arbete med en avgränsad uppgift. Det kan handla om att olika yrkesgrupper hjälps åt med insatser till en enskild äldre [21]. Samordning, samverkan och samarbete har en avgörande betydelse för att äldre ska få god vård och omsorg utifrån sina individuella behov. Många behöver vård- och omsorgsinsatser från flera olika utförare, och då behöver vården och omsorgen vara både individanpassad, samordnad och kontinuerlig samt ges i en obruten kedja av insatser. Det här förutsätter ett fungerande samarbete och god samordning mellan de olika aktörerna runt personen [22].

¹¹ Jmf. 2 kap. 7 § SoL och 16 kap. 4 § (2017:30) hälso- och sjukvårdslagen, HSL.

Så har uppföljningen genomförts

Detta är de centrala frågeställningarna i den här uppföljningen:

1. I vilken omfattning har reformen fast omsorgskontakt fått genomslag i hemtjänsten?
2. Hur ser genomslaget ut?

Socialstyrelsen har exempelvis tittat på om det finns skillnader i landet för reformens genomslag, och hur de skillnaderna i så fall ser ut. Vi har också intervjuat olika respondenter för att samla in deras erfarenheter av reformen.

Intervjustudiens metod och genomförande

Socialstyrelsen har intervjuat undersköterskor som arbetar som fasta omsorgskontakter och enhetschefer i hemtjänsten, för att fånga deras synpunkter och erfarenheter av reformen fast omsorgskontakt.

Respondenterna valdes slumpmässigt och det slutliga urvalet bestod av 11 fasta omsorgskontakter och 12 enhetschefer. För att få bredd i studiens representation har vi tagit hänsyn till flera variabler:

- offentlig och enskild regi
- geografisk spridning (NUTS1: östra Sverige, södra Sverige och norra Sverige)
- Sveriges Kommuner och Regioners (SKR:s) kommungruppsinledning A–C (A = storstäder och storstadsnära kommuner, B = större städer och kommuner nära större stad, C = mindre städer eller tätorter och landsbygdskommuner).

I rekryteringen av intervjupersoner använde Socialstyrelsen förteckningen för *Enhetsundersökningen om äldreomsorg och kommunal hälso- och sjukvård*. Kontakt togs med enhetschefer, både för att rekrytera enhetscheferna själva och för att utse fasta omsorgskontakter att intervjuas. Socialstyrelsen bedömer att de fasta omsorgskontakter som utsågs till intervjuerna oftast var erfarna undersköterskor.

Intervjuerna genomfördes under perioden juni–oktober 2024, främst digitalt och i några fall per telefon. Intervjuerna var semistrukturerade och gjordes med stöd av en intervjuguide med frågor. Intervjuguiden togs fram i samråd med SKR och Näringslivets regelnämnd (NNR).

Data från befintliga källor har använts

I den här uppföljningen har Socialstyrelsen också använt sig av befintliga indikatorer och bakgrundsmått, bland annat från 2024 års *Enhetsundersökningen om äldreomsorg och kommunal hälso- och sjukvård* (Enhetsundersökningen). Det är en enkätundersökning som vänder sig till hemtjänstenheter och särskilda boenden för äldre. På Socialstyrelsens webbsida för Enhetsundersökningen finns en metodbeskrivning för undersökningen [23].

En annan datakälla är resultat från 2024 års *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* Det är en enkätundersökning som vänder sig till personer 65 år äldre och med verkställda beslut om hemtjänstinsatser och särskilda boenden för äldre. En metodbeskrivning finns på Socialstyrelsens webbsida för undersökningen [24].

Socialstyrelsen har tagit fram en korstabell utifrån en specifik fråga om fast omsorgskontakt och övriga frågor i *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* Korstabellen utgår från gruppering av svarsalternativen för frågan om fast omsorgskontakt och hur respondenter inom varje grupp har besvarat på övriga frågor i undersökningen. Resultaten lyfts i kapitlet ”Resultat” och hela tabellen finns i bilaga 1.

Det finns ett starkt statistiskt samband mellan frågan om fast omsorgskontakt och övriga frågor i korstabellen, även efter justering för bakgrundsfaktorer. Vi har gjort analyser för att se om sambandet förändras när även bakgrundsvariabler i enkätundersökningen inkluderas i analyserna. Logistisk regression med positivt svar som utfall har använts som metod för dessa analyser. Bakgrundsvariablerna i analyserna har varit frågor om upplevd hälsa, ensamhet, ångslan, oro eller ångest samt samboende.

Vi har också använt data om antal personal som en hemtjänsttagare med minst två besök dagligen möter under 14 dagar, hämtade från KKiK.

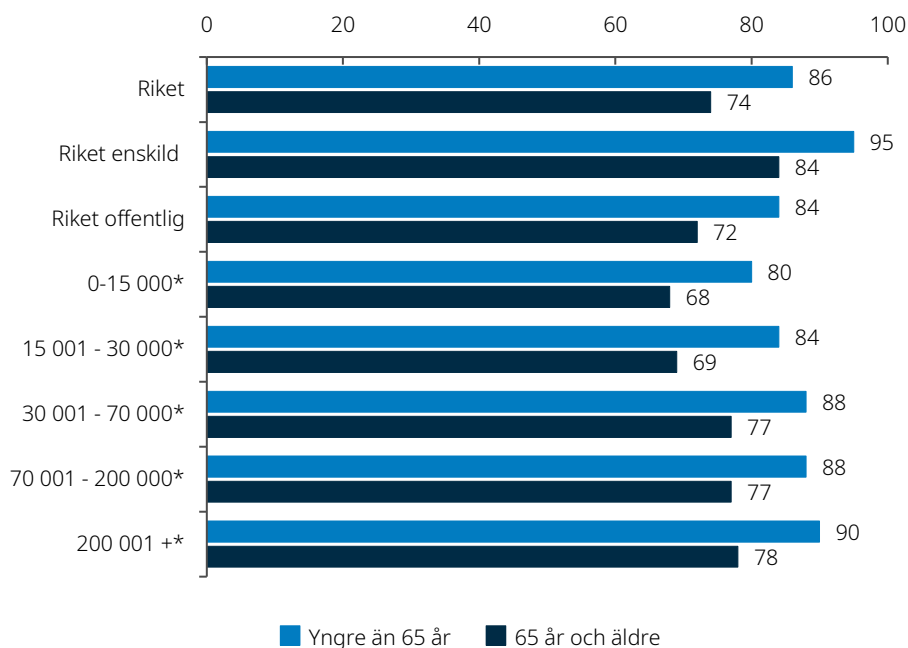
Resultat

Hur många har erbjudits en fast omsorgskontakt? Hur många har tackat ja? Hur många upplever att de ofta träffar sin fasta omsorgskontakt? Vilken skillnad har reformen medfört i hemtjänsten enligt enhetschefer och fasta omsorgskontakter? Svaret på dessa frågor presenteras i det här kapitlet utifrån den intervjustudie som genomförts och de datakällor som Socialstyrelsen studerat.

Tre av fyra äldre som har hemtjänst har erbjudits en fast omsorgskontakt

På riksnivå har 74 procent av personer 65 år eller äldre, med hemtjänstinsatser, erbjudits en fast omsorgskontakt, liksom 86 procent av personer yngre än 65 år. Det finns skillnader utifrån utförarnas regiform och kommunernas befolkningsstorlek. Bland äldre med hemtjänst i enskild regi var det exempelvis en högre andel som erbjöds en fast omsorgskontakt: 84 procent jämfört med 72 procent av dem med hemtjänst i offentlig regi. I kommuner med max 15 000 invånare erbjöds 68 procent en fast omsorgskontakt, jämfört med 78 procent i kommuner med 200 001 eller fler invånare, se figur 1.

Figur 1. Andel personer yngre än 65 år och 65 år eller äldre som erbjudits en fast omsorgskontakt



Källa: Enhetsundersökningen om äldreomsorg och kommunal hälso- och sjukvård 2024, Socialstyrelsen.

* Kommuners befolkningsmängd 31 december 2023, SCB.

Har hemtjänsttagarna fasta omsorgskontakter?

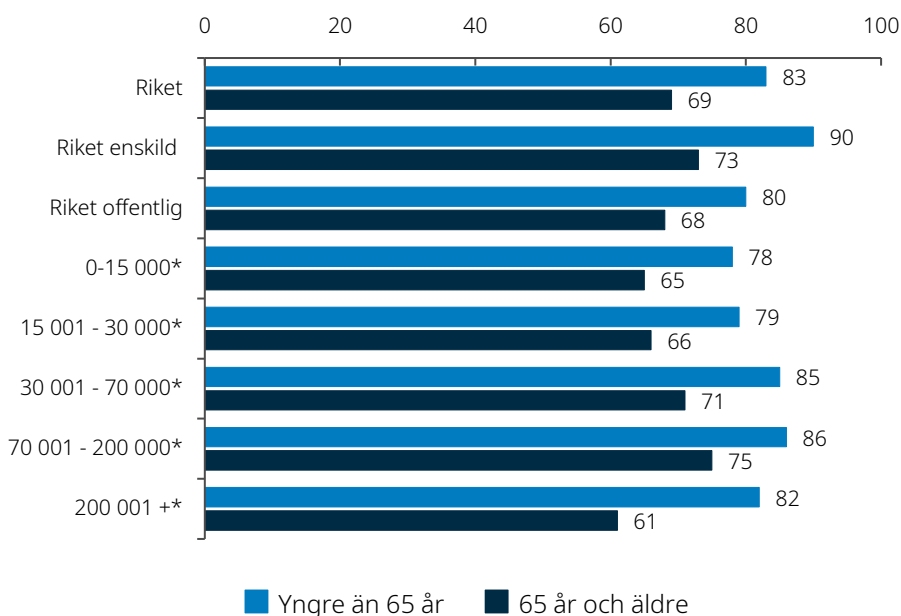
Indikatorn andel personer som erbjudits en fast omsorgskontakt beräknas på följande vis:

- Täljare: Antal individer som erbjudits en fast omsorgskontakt.
- Nämnare: Totalt antal individer som finns inom verksamheten.

Sju av tio äldre och nio av tio yngre än 65 år med hemtjänst tackar ja till erbjudande om fast omsorgskontakt

Resultaten visar att 69 procent av hemtjänsttagare 65 år eller äldre tackar ja till erbjudandet om en fast omsorgskontakt. För yngre hemtjänsttagare är andelen 83 procent. Även här finns det skillnader utifrån offentlig kontra enskild regi och kommunernas befolkningsstorlek. För hemtjänst i enskild regi är det 90 procent av de yngre och 73 procent av personer 65 år och äldre som tackar ja till erbjudandet, och i offentlig regi är andelarna 80 procent respektive 68 procent, se figur 2.

Figur 2. Andel personer yngre än 65 år och 65 år eller äldre som tackat ja till en fast omsorgskontakt



Källa: Enhetsundersökningen om äldreomsorg och kommunal hälso- och sjukvård 2024, Socialstyrelsen

* Kommuners befolkningsmängd 31 dec 2023, SCB

Indikatorn andel personer som tackat ja till en fast omsorgskontakt beräknas på följande vis:

Har hemtjänsttagarna fasta omsorgskontakter?

- Täljare: Antal individer som tackat ja till erbjudande om en fast omsorgskontakt.
- Nämnare: Totalt antal individer som finns inom verksamheten.

Det finns det en spridning i resultaten för indikatorn mellan olika enheter, mellan 0–100 procent av hemtjänsttagarna i landets olika hemtjänstenheter har tackat ja till erbjudandet om en fast omsorgskontakt.

Fasta omsorgskontakter säger att hemtjänsttagare är något tryggare efter reformen

Nästan samtliga fasta omsorgskontakter som Socialstyrelsen intervjuat säger att tryggheten har ökat bland deras hemtjänsttagare, även om de visserligen var trygga redan före reformen. Den ökade tryggheten beskrivs främst bero på att hemtjänsttagare och anhöriga i större utsträckning vet vem deras fasta omsorgskontakt är och vart de ska vända sig med sina frågor. Den informationen i sig ökar känslan av trygghet. Många menar att det är en ökad kontinuitet som bidragit till en ökad trygghet. En fast omsorgskontakt upplever dock ingen skillnad och en annan fast omsorgskontakt kan inte bedöma om tryggheten ökat för hemtjänsttagarna.

Ja men alltså omsorgstagarna är tryggare. De vet att fast omsorgskontakt kommer och att de kan prata med henne om saker som de vill ändra.

Fast omsorgskontakt, offentlig regi

De flesta upplever att det är stor trygghet i kontinuitet i besöken. De frågar ofta om vem det är som kommer nästa gång, om det är någon de känner igen så blir de lugnare.

Fast omsorgskontakt, enskild regi

Några intervjuade enhetschefer tror också att deras hemtjänsttagare upplever en högre trygghet jämfört med före reformen. Dessa chefer tycks ha arbetat mer med att införa fast omsorgskontakt i sina verksamheter, jämfört med övriga enhetschefer, som inte upplever någon skillnad och menar att deras hemtjänsttagare var trygga redan före reformen.

Tryggheten var god innan också. Men vi ser att brukarna upplever ännu högre trygghet vid våra uppföljningar.

Enhetschef, offentlig regi

Enligt enhetschefer har reformen inte bidragit till någon skillnad för den individanpassade omsorgen

Majoriteten av intervjuade enhetschefer bedömer att reformens införande inte bidragit till någon skillnad för hur verksamheterna arbetar med individanpassad omsorg. Dessa chefer menar att de fortsätter att jobba på samma vis med exempelvis genomförandeplaner. Några enstaka tycker att det har blivit bättre. Exempelvis lyfter en enhetschef att individanpassningen har förbättrats på grund av ökad kontinuitet. En annan menar att de äldres åsikter beaktas mer på teamträffar sedan fast omsorgskontakt infördes.

De flesta enhetschefer ser ingen skillnad när det gäller möjligheten att anpassa insatser till individuella önskemål. Förklaringarna till detta varierar. De flesta menar att möjligheten är densamma som tidigare med kontaktpersoner, att det är styrningen via ersättningsmodeller som avgör möjligheten att anpassa insatser till individuella önskemål. En ökad flexibilitet skulle kräva annan styrning av budget och ersättning av utförda insatser. Några enstaka enhetschefer menar dock att reformen har bidragit till större flexibilitet när det gäller att styra hur och när insatser till hemtjänsttagarna utförs.

Fasta omsorgskontakter ser inte heller att omsorgen blivit mer individanpassad genom reformen

De fasta omsorgskontakterna anser inte heller att reformen inneburit någon skillnad för hemtjänsttagares individbaserade omsorg. De menar att det redan fanns goda möjligheter att anpassa omsorgen efter hemtjänsttagarnas önskemål, och att arbetssättet för att fånga hemtjänsttagares önskemål har inte förändrats. Endast en intervjuperson anser att reformen har skapat bättre förutsättningar för personer med stora vård- och omsorgsbehov att få sin omsorg individanpassad.

Nej egentligen är det inte arbetet med fast omsorgskontakt som förbättrat möjligheten att individanpassa insatser utan det är vårt tidigare arbete att övergå till insatsmodell som förbättrat möjligheter att anpassa.

Fast omsorgskontakt, offentlig regi

Har hemtjänsttagarna fasta omsorgskontakter?

De intervjuade fasta omsorgskontakterna upplever att de känner sina hemtjänsttagare väldigt väl, även sedan före reformen eftersom de tidigare arbetade som kontaktpersoner för samma individer. Flera menar att det finns större chans att lära känna omsorgstagare med många insatser, eftersom man tillbringar mer tid tillsammans. Några understryker att det tar tid att lära känna en person, och att relationen inte går att forcera fram. En fast omsorgskontakt säger att det är möjligt att planera in tid för att sätta sig ned och lära känna omsorgstagaren.

Fasta omsorgskontakter säger att insatser går att anpassa inom vissa ramar

Samtliga fasta omsorgskontakter som Socialstyrelsen intervjuat säger att de i möjligaste mån försöker vara flexibla och anpassa insatser efter önskemål. De uppger att ett önskemål eller en anpassning är svårare att ordna på plats än om det gäller något som hemtjänsttagaren har anmält i förväg. Önskemål om ändringar kan till exempel handla om att byta dag eller tid för insatsens genomförande, eller att hoppa över en insats en dag.

Personen kanske inte vill ha städning den dagen eller personen som ska ledsagas till en verksamhet vill verkligen inte den dagen, utan vill fika istället. Sådana önskemål kan ordnas.

Fast omsorgskontakt, offentlig regi

De flesta lyfter dock att det finns gränser för flexibiliteten, och att det inte går att tillgodose önskemål som väsentligt ändrar insatsens tid eller som gäller en helt ny insats som hemtjänsttagaren inte har beslut om.

Ja, möjlighet att få igenom önskemål finns, inom vissa ramar så klart. Vissa saker innebär att biståndshandläggare behöver kontaktas, om exempelvis stora förändringar i insats eller tid behövs. Jag upplever att förutsättningarna oftast är bra för mindre önskemål eller förändringar.

Fast omsorgskontakt, enskild regi

Samtliga fasta omsorgskontakter upplever att de har en kommunikation med sina hemtjänsttagare om hur de vill få sina insatser. Alla beskriver att man ordnar ett första möte med hemtjänsttagaren, i personens hem, tillsammans med en planerare, koordinator, teamledare eller annan personal med liknande roll. Vid det mötet går man igenom hur hemtjänsttagaren vill få sina insatser utförda. Information från detta möte ligger till grund för genomförandeplanen.

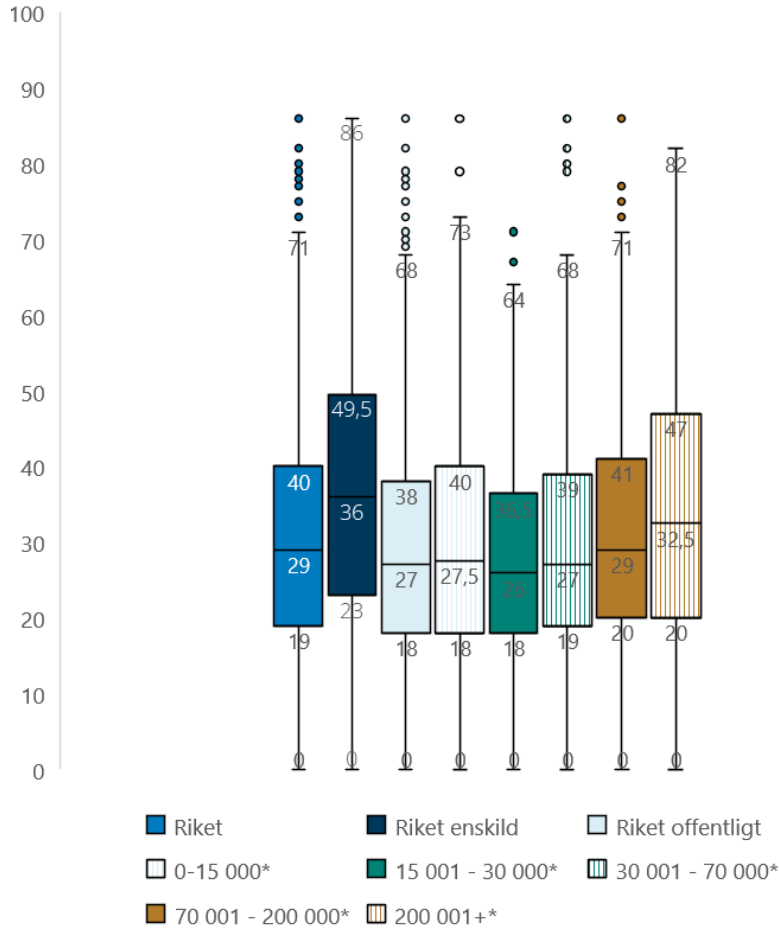
Har hemtjänsttagarna fasta omsorgskontakter?

Nästan alla fasta omsorgskontakter uppger att de ansvarar för att skriva genomförandeplaner för sina hemtjänsttagare. Några menar att det är en förändring i deras ansvarsroll medan andra uppger att detta ansvar fanns före reformen. Någon uppger att det är planeraren som skriver genomförandeplaner, och någon annan att det ansvaret ligger på några få personer i hemtjänstpersonalen. De flesta fasta omsorgskontakter är tydliga med att hemtjänsttagarna kan be om förändringar och anpassningar när som helst, och alltså inte är låst till det som säs under första mötet eller står i genomförandeplanen.

De äldre svarar olika på fråga om kontinuitet till fasta omsorgskontakter

Socialstyrelsen ser en variation i resultatet för frågan: *Brukar du träffa din fasta omsorgskontakt i hemtjänsten?* Det skiljer sig mellan 0–71 procent för andelen äldre hemtjänsttagare i landets olika hemtjänstenheter som svarar att de ofta träffar sina fasta omsorgskontakter. Spridningen för hälften av landets hemtjänstenheter är mellan 19–40 procent för den 25:e till 75:e percentilen. Samma spridning för hemtjänstenheter i enskild regi är 23–50 procent medan det är 18–38 procent för hemtjänstenheter i offentlig regi, se figur 3.

Figur 3. Andel äldre som svarat att de ofta träffar sina fasta omsorgskontakter, enheternas resultat grupperade i riket, regiform och befolkningsmängd



Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2024, Socialstyrelsen

* Kommuners befolkningsmängd 31 dec 2023, SCB

Frågan ställdes första gången år 2024 i undersökningen *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* På riksnivå är resultatet följande:

- Ja, ofta = 30 procent
- Ibland = 33 procent
- Sällan = 20 procent
- Nej, aldrig = 17 procent.

Ovanstående resultat visar fördelningen för de 52 339 äldre som svarade något av svarsalternativen ovan. Sammanlagt svarade 81 138 äldre på undersökningens enkät [25].

En av tre äldre svarar inte på frågan om fast omsorgskontakt

Ungefär en tredjedel av de äldre i *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* har inte tagit ställning till frågan om de brukar träffa sina fasta omsorgskontakter. Det är 24 706 som svarat vet ej eller inte aktuellt (till exempel för att du inte har, eller inte vet om du har en fast omsorgskontakt). Det var också 4 093 respondenter som lämnade frågan obesvarad [25].

Socialstyrelsen har tittat på fritextsvar som respondenter lämnat i *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* Där uttrycker flera personer att de inte fått information om fast omsorgskontakt eller information om vad rollen innebär. Så här skriver en respondent i fritextsvar:

Jag har inte fått veta om jag har någon fast omsorgskontakt eller vad det är.

Äldres uppfattning av hur ofta de träffar sina fasta omsorgskontakter påverkar svar för övriga frågor

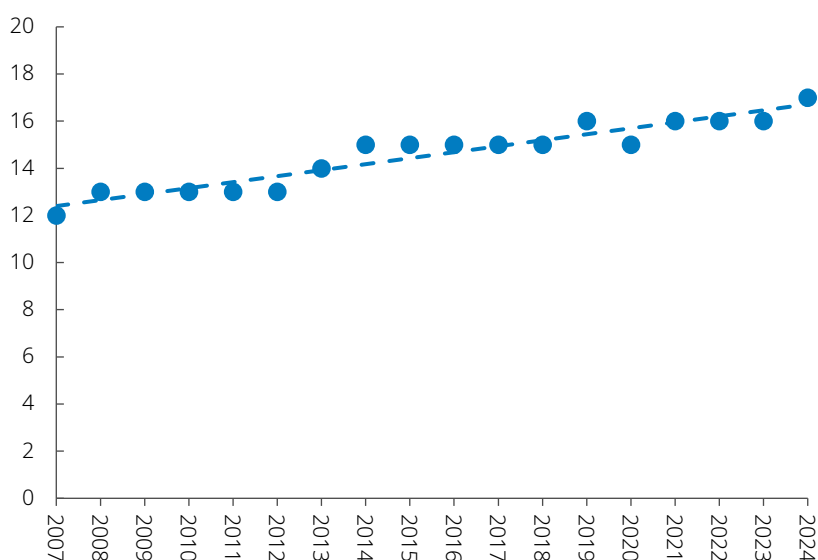
Det finns en variation i hur de äldre svarar på frågor om kvaliteten i hemtjänsten som hänger ihop med svar på frågan *Brukar du träffa din fasta omsorgskontakt?* Av dem som ofta träffar sin fasta omsorgskontakt svarar exempelvis 69 procent att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur insatserna ska utföras. Motsvarande andel är 27 procent bland dem som svarar att de aldrig träffar sina fasta omsorgskontakter. Ett annat exempel är att bland de som ofta träffar sina fasta omsorgskontakter har 65 procent svarat att de känner sig mycket eller ganska trygga att bo hemma med stöd av hemtjänsten. Motsvarande siffra är 28 procent bland de som svarat att de aldrig träffar sina fasta omsorgskontakter.

Även för övriga frågor finns skillnader där svaren i överlag är mer positiva från dem som ofta träffar sin fasta omsorgskontakt, jämfört med dem som aldrig gör det. Det handlar bland annat om möjlighet att påverka tidpunkt för insatser samt personalens bemötande, kunskap och kompetens, se mer i bilaga 1.

Personalkontinuiteten försämrades 2007–2024

Enligt RKA:s mått ökade personalkontinuiteten på nationell nivå under perioden 2007–2024, från 12 till 17 antal personal från hemtjänsten som en äldre person, med minst två hemtjänstbesök dagligen, möter under en 14-dagarsperiod. Antalet ökade 2022–2024 (reformens tidsperiod) från 16–17 antal personal, se figur 4.

Figur 4. Antal personal som en äldre med minst två hemtjänstbesök dagligen möter under 14 dagar, medelvärde för riket



Källa: Kommunens kvalitet i korthet (KKiK), RKA, 2024

Fasta omsorgskontakter och enhetschefer tycker att kontinuiteten är god

De fasta omsorgskontakter som Socialstyrelsen intervjuat uppger att de träffar sina hemtjänsttagare ofta: varje arbetspass, ett par gånger i veckan eller varje vecka, beroende på schema och hur mycket insatser hemtjänsttagaren har.

Även enhetscheferna säger att de fasta omsorgskontakterna ofta träffar sina hemtjänsttagare. Några menar att kontinuiteten inte enbart ska ses utifrån hur ofta fasta omsorgskontakter går hem till hemtjänsttagaren, utan också genom att hela hemtjänsten organiseras för att skapa kontinuitet, till exempel genom mindre team av personal som besöker hemtjänsttagaren.

En fast omsorgskontakt ansvarar i snitt för ungefär fyra till fem hemtjänsttagare

En fast omsorgskontakt ansvarar i genomsnitt för ungefär 5 hemtjänsttagare, snittet gäller för fasta omsorgskontakter i landets hemtjänstenheter.

Variationen mellan olika grupper av hemtjänstenheter är 4,28–4,93 stycken, se tabell 2, och inom varje grupp av enheter är antalet 1–25 personer. Detta mått tog Socialstyrelsen fram i enhetsundersökningen 2024.

Tabell 2. Antal personer som en fast omsorgskontakt i snitt ansvarar för, 1 mars 2024

	Antal personer
Riket	4,59
Riket enskild	4,43
Riket offentlig	4,63
0 - 15 000*	4,57
15 001 - 30 000*	4,28
30 001 - 70 000*	4,93
70 001 - 200 000*	4,88
200 001+*	4,37

Källa: Enhetsundersökningen om äldreomsorg och kommunal hälso- och sjukvård 2024, Socialstyrelsen

* Kommuners befolkningsmängd 31 dec 2023, SCB

Lägsta antalet ses i Örebro län där en fast omsorgskontakt i genomsnitt ansvarar för 3,19 hemtjänsttagare, och det högsta ses i Västerbottens län med 7,28 personer, se tabell 3. Socialstyrelsens intervjuer med fasta omsorgskontakter och enhetschefer bekräftar att en fast omsorgskontakt i snitt ansvarar för ungefär fyra till fem personer men att det kan variera beroende på hur många insatser hemtjänsttagarna får.

Tabell 3. Antal personer som en fast omsorgskontakt i snitt ansvarar för per län, 1 mars 2024

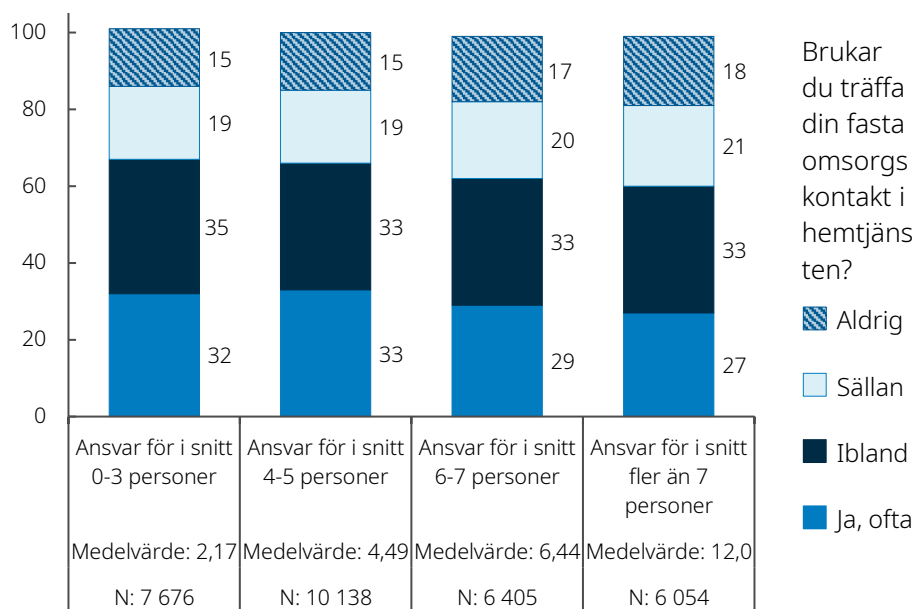
Län	Antal personer	Län	Antal personer
Örebro län	3,19	Jönköpings län	4,71
Västmanlands län	3,55	Skåne län	4,90
Dalarnas län	3,66	Blekinge län	4,94
Värmlands län	3,75	Gävleborgs län	5,01
Kronobergs län	3,78	Uppsala län	5,04
Hallands län	3,95	Stockholms län	5,07
Kalmar län	4,21	Jämtlands län	5,16
Norrbottens län	4,25	Östergötlands län	5,28
Västra Götalands län	4,40	Västernorrlands län	5,39
Södermanlands län	4,41	Västerbottens län	7,28
Gotlands län	4,70		

Källa: Enhetsundersökningen om äldreomsorg och kommunal hälso- och sjukvård 2024, Socialstyrelsen

Kontinuiteten upplevs vara högre på enheter där fasta omsorgskontakter ansvarar för färre hemtjänsttagare

Den upplevda kontinuiteten (hur ofta den äldre brukar träffa sin fasta omsorgskontakt) är högre på hemtjänstenheter där fasta omsorgskontakter i snitt ansvarar för färre hemtjänsttagare. På hemtjänstenheter där det rör sig om 0–3 personer svarar 32 procent att de ofta träffar sin kontakt, och 35 procent ibland. På hemtjänstenheter där fasta omsorgskontakter i snitt ansvarar för fler än 7 hemtjänsttagare är motsvarande andelar 27 procent respektive 33 procent, se figur 5. Resultatet har vi fått fram genom att samköra data från 2024 års *Enhetsundersökning om äldreomsorg och kommunal hälso- och sjukvård* med data från *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?*

Figur 5. Gruppering av antal personer som en fast omsorgskontakt ansvarar och frågan brukar du träffa din fasta omsorgskontakt i hemtjänsten?



Källa: Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2024, Socialstyrelsen samt Enhetsundersökningen om äldreomsorg och kommunal hälso- och sjukvård 2024, Socialstyrelsen

Hälften av enhetscheferna säger att reformen bidragit till förbättrad samordning

Hälften av de intervjuade enhetscheferna anser att samordningen av omsorgen har blivit bättre sedan reformen infördes. De menar att fasta omsorgskontakter har fått ett tydligare mandat att ha den samordnande rollen. Den andra hälften ser ingen skillnad, antingen för att samordningsarbetet inte har förändrats särskilt mycket eller för att samordningen fungerade lika bra före reformen.

De flesta enhetschefer säger att den fasta omsorgskontakten har blivit en ”spindel i nätet”. Kontakterna har fått en tydlig roll och ett tydligt ansvar för att förmedla information om hemtjänsttagaren, eftersom de träffar ”sina” hemtjänsttagare mest och känner dessa personer bäst. Några få enhetschefer säger att det i stället är en samordnare, koordinator eller motsvarande som har det övergripande samordningsansvaret i deras verksamhet.

Enligt fasta omsorgskontakter har all omsorgspersonal i hemtjänsten ansvar för den interna samordningen

Samtliga fasta omsorgskontakter som Socialstyrelsen intervjuat säger att de på olika sätt samordnar och delar information om hemtjänsttagarna i sin organisation. Men de menar samtidigt att rollen inte innebär ett uttalat ansvar för intern samordning, utan att all personal som träffar hemtjänsttagaren har ett ansvar för att informera sina kollegor.

Samordningen mellan hemtjänstpersonalen kan gå till på en rad olika sätt, enligt de fasta omsorgskontakterna. Dokumentation är ett exempel, med genomförandeplanen som ett viktigt verktyg, och några respondenter nämner att de har en dokumentationsapplikation i mobilen som underlättar samordningen. Där kan de läsa nya anteckningar och iakttagelser, och se om en hemtjänsttagare eventuellt behöver få insatser på något specifikt sätt.

Samtliga fasta omsorgskontakter lyfter att samordningen till viss del sker på dagliga personalmöten, oftast på morgonen. Där delar personalen information om hemtjänsttagarna som de ska träffa under dagen. Några lyfter också samordning via telefonsamtal, och då handlar det oftast om något som man observerat hos hemtjänsttagaren och som nästkommande personal behöver vara uppmärksam på.

Majoriteten av fasta omsorgskontakter säger att de ansvarar för samordning utanför hemtjänstorganisationen

De flesta fasta omsorgskontakter uppger att de har ett särskilt ansvar för att samordna hemtjänsttagarnas insatser med annan personal, främst från den kommunala hälso- och sjukvården och den regionala primärvården. Några brukar delta på teammöten med olika professioner för att samordna insatser till hemtjänsttagaren, exempelvis med biståndshandläggare, sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut.

Samordningsinsatser kan vara att hjälpa till att boka och följa med på läkarbesök, och att samordna besök till dagverksamhet med den organisationens personal. Några uppger att de inte har något uttalat ansvar för samordning, utan alla i personalen har ett gemensamt ansvar för detta. Någon nämner att enhetschefen har samordningsansvaret.

Har hemtjänsttagarna fasta omsorgskontakter?

Det blir oftast att jag ringer sjuksköterskan. Man är som undersköterska först på plats. Ser jag exempelvis att det kan vara urinvägsinfektion så kontaktar jag sjuksköterskan och även primärvården. Följer med till tandläkarbesök och så vidare. Så jag har mycket kontakt och samordnar runt personen.

Fast omsorgskontakt, enskild regi

Majoriteten av enhetscheferna säger, på liknande sätt, att fasta omsorgskontakter har ett uttalat ansvar för exempelvis sjukhusbesök eller för att samordna insatser med exempelvis kommunala hälso- och sjukvården. Någon enhetschef säger att ansvaret ligger hos all personal, eller att det är en central samordnare i organisationen som har det ansvaret.

När det gäller samordning med anhöriga svarar nästan alla fasta omsorgskontakter att de ansvarar för detta, på ett sätt som passar hemtjänsttagarens och de anhörigas behov och önskemål. Alla hemtjänsttagaren vill inte att deras anhöriga ska kontaktas, och alla anhöriga vill inte bli kontaktade.

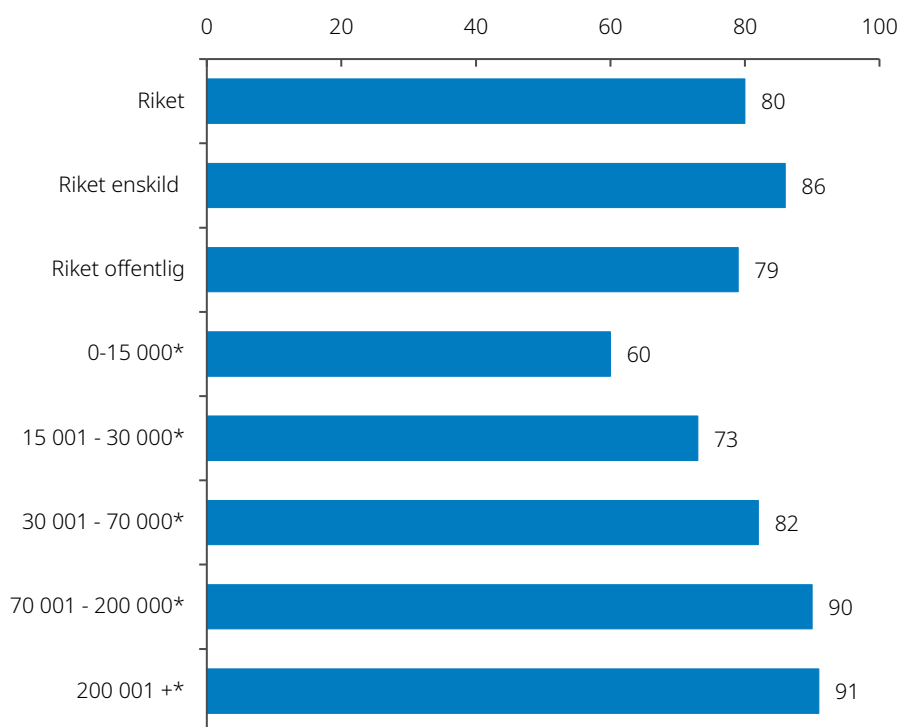
En av tio hemtjänsttagare bytte fasta omsorgskontakter 2023–2024

Totalt 9 procent av alla hemtjänsttagare bytte fast omsorgskontakt under perioden 1 mars 2023–1 mars 2024, 10 procent i gruppen 65 år eller äldre och 6 procent av dem som är yngre än 65 år. Ungefär hälften av hemtjänstenheterna kunde dock inte lämna några uppgifter om detta, främst för att det var för tidskrävande att ta fram data. Resultatet bygger på en ny indikator i Enhetsundersökningen 2024.

Fyra av fem hemtjänstenheter har en aktuell rutin för arbetet med fasta omsorgskontakter

Det är 80 procent av hemtjänstenheterna i riket som har en aktuell rutin för arbetet med fasta omsorgskontakter. Bland enheter som drivs i enskild regi är andelen 86 procent, och 79 procent bland enheterna i offentlig regi. Andelen är lägst i kommuner med max 15 000 invånare, och högst i kommuner 200 001 eller fler invånare, se figur 6. Även detta resultat bygger på en ny indikator i Enhetsundersökningen 2024.

Figur 6. Andel hemtjänstenheter som har en aktuell rutin för arbetet med fasta omsorgskontakter, enheternas resultat grupperade i riket, regiform och befolkningsmängd



Källa: Enhetsundersökningen om äldreomsorg och kommunal hälso- och sjukvård 2024, Socialstyrelsen

* Kommuners befolkningsmängd 31 dec 2023, SCB

Hälften av fasta omsorgskontakter har fått tillräcklig med information om reformen

Ungefär hälften av de fasta omsorgskontakterna som Socialstyrelsen intervjuat upplever att de har fått tillräckligt med information om reformen, och dessa säger också att det finns skriftliga rutiner för arbetet. En av fasta omsorgskontakterna lyfter att de i princip dagligen diskuterar rollen som fast omsorgskontakt på sina möten. Övriga fasta omsorgskontakter vet inte om det finns skriftliga rutiner i deras organisationer, och i några fall uppger respondenter att de endast fått muntlig information. Någon kopplar bristen på information till att de organisatoriskt har haft utmaningar med hög omsättning av chefer som bytts under en längre period.

Några fasta omsorgskontakter beskriver att de fick information om att reformen skulle införas, exempelvis på olika möten. Däremot upplever dessa fasta omsorgskontakter att de saknat information om vad införandet innebär

Har hemtjänsttagarna fasta omsorgskontakter?

för hemtjänstens organisation och hur de ska organisera arbetet för att på bästa sätt nå reformens mål.

Flera respondenter lyfter brist på undersköterskor som en utmaning

Flera respondenter lyfter fram att kravet att en fast omsorgskontakt ska vara undersköterska är en utmaning. Dessa personer nämner att det är svårt att både rekrytera och behålla undersköterskor i hemtjänsten. Ett skäl är konkurrensen med andra arbetsgivare på den lokala arbetsmarknaden.

Det är låg arbetslöshet i vår kommun. När vi rekryterar undersköterskor har vi sällan undersköterskor som söker jobbet. Vi har cirka 25 procent som är undersköterskor i våra arbetsgrupper.

Enhetschef, offentlig regi

Vissa enhetschefer lyfter också att hemtjänsttagaren själv får välja om de vill behålla den tidigare kontaktpersonen eller ha en ny fast omsorgskontakt. Dessa enhetschefer säger att flera hemtjänsttagare väljer att behålla sin tidigare kontaktperson, som inte behöver vara undersköterska. I något fall lyfter en fast omsorgskontakt att de har en huvudansvarig fast omsorgskontakt och en biträdande fast omsorgskontakt. Det beskriver hen som ett sätt att tackla utmaningen att skapa god kontinuitet för hemtjänsttagaren fastän det är brist på undersköterskor i deras organisation.

Socialstyrelsens vägledningsmaterial fungerar bra

Socialstyrelsens material för vägledning är bra, enligt de intervjupersoner som tagit del av det. Det var inte en fråga som Socialstyrelsen specifikt frågade om, utan i intervjuer har flera enhetschefer och fasta omsorgskontakter spontant lyft fram detta. Dessa personer uppger att innehållet är tydligt och lätt att ta till sig, och uppskattar även formen för materialet, med filmer och handfasta presentations- och diskussionsmaterial som kunnat användas vid möten.

Diskussion

Den här uppföljningen sker nära inpå införandet av reformen, 1 juli 2022. Socialstyrelsens stödmaterial för vägledning till kommuner och utförare av hemtjänst kom under våren 2023. Det är viktigt att beakta detta i diskussioner och slutsatser om i vilken omfattning och på vilket sätt reformen haft genomslag.

Fler hemtjänsttagare kan erbjudas en fast omsorgskontakt

Socialstyrelsen kan konstatera att 74 procent av personer 65 år och äldre samt 86 procent av personer yngre än 65 år har erbjudits en fast omsorgskontakt. Vi ser att fler hemtjänsttagare över 65 år och äldre kan få erbjudande om en fast omsorgskontakt. Även för hemtjänsttagare yngre än 65 år finns det utrymme för att fler ska erbjudas en fast omsorgskontakt, fastän denna grupp i högre utsträckning har fått erbjudandet.

Enligt 4 kap. 2 b § SoL ska den som har hemtjänst med stöd av 1 eller 2 a § erbjudas en fast omsorgskontakt, om det inte bedöms vara uppenbart obehövligt. I förarbetena till lagen förtydligas det att utrymmet för att inte erbjuda hemtjänsttagare en fast omsorgskontakt är begränsad.

Det är 14 procent av hemtjänsttagarna som enbart har insatserna: matdistribution, trygghetslarm, avlösning eller ledsagning bland personer som är 65 år och äldre och 9 procent bland yngre hemtjänsttagare. Det innebär att 86 procent respektive 91 procent har minst en personlig omvårdnadsinsats och/eller annan serviceinsats. Därför ser Socialstyrelsen att omfattningen av erbjudanden kan öka från dagens 74 procent för äldre än 65 år och 86 procent för yngre än 65 år.

I vägledningsmaterial lyfter Socialstyrelsen det som framgår av lagens förarbeten om att hemtjänsttagare inte ska exkluderas från erbjudandet enbart på grund av mängd eller typ av insats som personen får, se mer i kapitlet *Bakgrund*. Det är till exempel också tydligt att de som enbart har insatsen trygghetslarm med tiden får fler insatser från hemtjänsten. Därför är det viktigt att erbjudandet om fast omsorgskontakt ska bygga på individens behov, snarare än vilken typ eller mängd av insats som personen får tillfället har.

Majoriteten tackar ja – men inte alla

Socialstyrelsen kan se att de flesta av hemtjänsttagarna tackar ja till erbjudande av fast omsorgskontakt, men alla gör inte det. Skillnader finns mellan hemtjänstenheter. Det är 84 procent av äldre hemtjänsttagare på

Har hemtjänsttagarna fasta omsorgskontakter?

enheter i enskild regi som har erbjudits och 73 procent som tackat ja. Motsvarande siffra i offentlig regi är att 72 procent har erbjudits och 68 procent tackat ja. Det är alltså fler äldre hemtjänsttagare i enskild regi än offentlig regi som såväl erbjudits och som tackat ja till erbjudandet. Men det är samtidigt en större skillnad mellan siffrorna i enskild regi mellan erbjudandet och om de äldre hemtjänsttagarna tackar ja.

I stora kommuner (200 001 eller fler invånare) har 61 procent tackat ja, vilket kan ställas mot att 78 procent har fått erbjudandet. I dessa kommuner är det alltså en betydande andel som tackar nej till erbjudandet. Resultatet för indikatorn varierar stort mellan hemtjänstenheterna, 0–100 procent.

En fråga som blir relevant är varför hemtjänsttagare överhuvudtaget tackar nej till erbjudandet av en fast omsorgskontakt? Enligt enhetschefer och fasta omsorgskontakter är en del hemtjänsttagare nöjda med sina befintliga kontaktpersoner. Vissa hemtjänstutförare har behållit hemtjänsttagarnas kontaktpersoner när hemtjänsttagaren själv har valt det, det finns inte krav på att kontaktpersonen ska vara undersköterska. En annan förklaring är att hemtjänsttagare inte har fått tillräcklig med information om fast omsorgskontakt. Detta stöds bland annat av fritexter i *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* där flera hemtjänsttagare angett att de inte fått någon information och en stor andel svarat ”vet ej” på frågan om fast omsorgskontakt.

Att träffa sin fasta omsorgskontakt ofta har positiv inverkan på kvalitet i hemtjänst

De äldre hemtjänsttagare som ofta träffar sin fasta omsorgskontakt ger också mer positiva svar när det gäller trygghet, individanpassad omsorg och övriga frågor om kvalitet i hemtjänstinsatserna. Sambandet är statistiskt säkerställt. Till exempel svarar 65 procent att det är mycket tryggt att bo hemma med hjälp av hemtjänst, bland de äldre som ofta träffar sin fasta omsorgskontakt, jämfört med enbart 32 procent bland dem som aldrig träffar sina fasta omsorgskontakter. När det gäller om personalen alltid tar hänsyn till deras synpunkter och åsikter om hur hjälpen ska utföras är motsvarande andelar 54 procent respektive 28 procent.

Alla träffar inte sina fasta omsorgskontakter tillräckligt ofta

Samtidigt som Socialstyrelsen ser att god kontinuitet i besök av fasta omsorgskontakter påverkar kvaliteten positivt för hemtjänsttagares insatser, så kan vi se att det inte är alla som upplever en god kontinuitet när det gäller insatser från sina fasta omsorgskontakter. Det är 20 respektive 17 procent som svarar att de *sällan* eller *aldrig* brukar träffa sina fasta omsorgskontakter. Dessutom ser Socialstyrelsen att den generella personalkontinuiteten i hemtjänsten blivit sämre över tid. Under perioden 2007–2024 har det gått från 12 till 17 antal personal från hemtjänsten som en äldre person, med minst två hemtjänstbesök dagligen, möter under en 14-dagarsperiod.

Det finns också se en stor variation av resultatet om de äldre ofta träffar sina fasta omsorgskontakter, 0–71 procent för landets olika hemtjänstenheter. Vilket tyder på att vissa hemtjänstenheter kommit längre i sitt arbete med att tillämpa reformen om fasta omsorgskontakter för sina hemtjänsttagare.

En variation finns också i resultatet mellan hemtjänstenheter när det gäller antal personer som en fast omsorgskontakt ansvarar för, mellan 1–25 personer som en fast omsorgskontakt i snitt ansvarar för på olika hemtjänstenheter. På hemtjänstenheter där fasta omsorgskontakter i snitt ansvarar för färre personer upplever de äldre att de oftare brukar träffa sina fasta omsorgskontakter.

Hemtjänsttagarnas insatsmängder spelar roll för hur många personer som en fast omsorgskontakt kan ansvara för med bibehållen god personalkontinuitet. Om många av hemtjänsttagarna har få insatser borde den fasta omsorgskontakten kunna ansvara för fler personer med bibehållen god personalkontinuitet, än om hemtjänsttagarna har många insatser. Socialstyrelsen har inte möjlighet att analysera insatsmängderna i förhållande till skillnader i antalet personer som en fast omsorgskontakt ansvarar för på landets olika hemtjänstenheter.

En god styrning och organisering av hemtjänsten är en förutsättning för reformens mål

Det behövs god styrning av hemtjänsten för att uppnå intentionen och målet med reformen. En viktig pusselbit är organiseringen av hemtjänstpersonal, exempelvis för att hemtjänsttagarna oftare ska få träffa sina fasta omsorgskontakter. Innan reformen infördes visade kartläggning gjord av

Har hemtjänsttagarna fasta omsorgskontakter?

utredningen *Fast omsorgskontakt i hemtjänsten* (SOU 2020:70) att styrningen fungerade i varierande grad i olika kommuner.

Intervjuerna och annan data tyder på att hemtjänstenheter och kommuner som tidigare hade en god styrning och organisering för kontaktpersoner, också har det nu för fasta omsorgskontakter. De flesta intervjupersoner uppger att de inte har ändrat sina arbetsätt i och med reformen införande.

Socialstyrelsen har tagit fram material för att vägleda kommuner och för att stödja och hjälpa till i organisering av hemtjänstutförare (enhetschefer och övrig personal) när det gäller införande av fasta omsorgskontakter. De respondenter som tagit del av materialet har varit positiva till materialets form och innehåll.

Kompetensförsörjning är utmanande för flera hemtjänstenheter – påverkar möjligheter att nå reformens mål

Flera enhetschefer lyfter utmaningar med att rekrytera och behålla undersköterskor i hemtjänsten, och utmaningarna är störst i områden där konkurrensen om arbetskraft i den lokala arbetsmarknaden gör kompetensförsörjningen ännu svårare. Skillnader på länsnivå för antalet personer som en fast omsorgskontakt ansvarar för kan ha samband med just dessa utmaningar, från i snitt 3,19 personer i Örebro län till 7,28 i Västerbottens län.

Många hemtjänsttagare saknar information och hälften av fasta omsorgskontakter känner inte till om de har rutiner

Många äldre har i undersökningen *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* i fritextsvar skrivit att de inte har fått information om fast omsorgskontakt och vad denna yrkesroll innebär för dem. En tredjedel har av olika skäl lämnat frågan obesvarad. Det tyder på att de inte har fått information om vad en fast omsorgskontakt innebär för dem. För att hemtjänsttagarna ska kunna fatta beslut om erbjudandet så behöver de först och främst ha information om vad syftet med en fast omsorgskontakt är och hur det är tänkt att den fasta omsorgskontakten ska arbeta.

Hälften av omsorgskontakterna vet inte om de finns rutiner för arbetet med fast omsorgskontakt

Hälften av de intervjuade fasta omsorgskontakterna vet inte om det finns någon rutin för deras arbete, och några har endast fått muntlig information. Samtidigt svarar fyra av fem hemtjänstutförare i enhetsundersökningen att det finns en aktuell rutin för arbetet med fast omsorgskontakt. Det är tydligt att många hemtjänstutförare behöver bli bättre på att informera sin personal om den rutin eller liknande som man tagit fram för arbetet. Det är viktigt att personalen i hemtjänsten vet vad rollen som fast omsorgskontakt innebär och hur den påverkar hemtjänstverksamheten.

Det framgår även att fasta omsorgskontakter inte upplever att de har något särskilt ansvar för sina hemtjänsttagare internt i organisationen. Detta kan tyda på att arbetet med samordning inte har förändrats så som tanken var med reformen, eller att det finns brister i informationen. Ett av reformens mål är att fasta omsorgskontakter ska ansvara för sina hemtjänsttagares samordning, både internt i hemtjänstorganisationen och externt.

Slutsatser

Fler hemtjänsttagare behöver erbjudas en fast omsorgskontakt

Socialstyrelsen bedömer att fler hemtjänsttagare behöver erbjudas en fast omsorgskontakt, för att reformen ska få fullt genomslag ur ett brukarperspektiv. Reformen har nått många hemtjänsttagare, men det finns en potential att nå fler. Det gäller framför allt hemtjänsttagare som är 65 år och äldre, för vilka vi bedömer att ungefär 86 procent skulle behöva erbjudas en fast omsorgskontakt mot dagens 74 procent. Men erbjudandet skulle även behöva nå fler av de yngre hemtjänsttagarna, uppskattningsvis 91 procent i stället för dagens 86 procent. Utrymmet för att inte erbjuda hemtjänsttagare en fast omsorgskontakt är begränsat. Hemtjänstutföraren ska göra en individuell bedömning i varje enskilt fall för att bedöma om personen behöver eller inte behöver erbjudas en fast omsorgskontakt.

Bättre information till både hemtjänsttagare och fasta omsorgskontakter

Cirka en tredjedel av alla hemtjänsttagare äldre än 65 år har inte en fast omsorgskontakt, antingen för att de inte blivit erbjudna eller för att de tackat nej. Samtidigt är det många som inte vet vad en fast omsorgskontakt är. Sammantaget bedömer Socialstyrelsen att fler hemtjänsttagare behöver få information om fast omsorgskontakt.

Personalen i hemtjänsten behöver också bättre och tydligare informeras om rutinerna för arbetet med fasta omsorgskontakter. Hälften av de fasta omsorgskontakter som vi pratat med vet inte om det finns skriftliga rutiner, och har bara fått muntlig information. Samtidigt svarar fyra av fem hemtjänstutförare att de har aktuella och skriftliga rutiner för arbetet med fasta omsorgskontakter. Det är viktigt att all personal i hemtjänsten vet vad rollen innebär.

Fler hemtjänstutförare behöver öka kontinuiteten av insatser som fasta omsorgskontakter ger till hemtjänsttagare

Socialstyrelsen bedömer att fler hemtjänstutförare kan se över sin verksamhet så att fler hemtjänsttagare oftare får träffa sin fasta omsorgskontakt. Resultaten tyder på att hög kontinuitet i besök av fasta omsorgskontakter hänger ihop med bättre resultat när det gäller trygghet, individanpassad omsorg och generell kvalitet i hemtjänstinsatserna. Samtidigt finns det stora variationer i resultat som rör kontinuiteten mellan fasta omsorgskontakter och hemtjänsttagare, framför allt mellan olika hemtjänstutförare men också mellan olika kommuner.

Referenser

1. SOU 2020:70. Fast omsorgskontakt i hemtjänsten. 2020.
2. Socialstyrelsen. Enhetsundersökningen om äldreomsorg och kommunal hälso- och sjukvård 2022. 2022. Hämtad 2024-06-11 från: <https://www.socialstyrelsen.se/statistik-och-data/oppna-jamforelser/socialtjanst/aldreomsorg/hemtjanst-och-sarskilt-boende/>
3. Socialstyrelsen. Registret över socialtjänstinsatser till äldre och personer med funktionsnedsättning. I: Socialstyrelsen, red.; 2024.
4. Socialstyrelsen. Vård och omsorg för äldre. Lägesrapport 2022. 2022.
5. Socialstyrelsen. Vård och omsorg för äldre. Lägesrapport 2023. 2023.
6. Socialstyrelsen. Vård och omsorg för äldre. Lägesrapport 2024. 2024.
7. Socialstyrelsen. Fast omsorgskontakt i hemtjänsten - Vägledning för att planera och genomföra arbetet. 2023.
8. Kunskapsguiden. Stöd till planering och införande av fast omsorgskontakt i hemtjänsten. 2025. Hämtad 2025-01-13 från: <https://kunskapsguiden.se/omraden-och-teman/arbetsmetoder-och-perspektiv/fast-omsorgskontakt/Stodmaterial-fast-omsorgskontakt/>
9. SOU 2017:21. Läs mig! Nationell kvalitetsplan för vård och omsorg för äldre personer. 2017.
10. Blusi M, Swan Å, Sjöström K, Isaksson M. Hemtjänst – vad är viktigt för kunden? Kommunförbundet FOU Västernorrland. 2012.
11. Inspektionen för vård och omsorg. Äldre efterfrågar kontinuitet Nationell tillsyn av vård och omsorg om äldre – slutrapport. 2013.
12. Boström M. Trygghet – på vems villkor? Uppfattningar om och erfarenheter av trygghet hos äldre personer med behov av omsorg. School of Health Sciences, Jönköping University. 2014.
13. FOU Jämtland. Organisation för personalkontinuitet i hemtjänst. Utvecklingsprojekt i Krokoms kommun, Jämtlands län. 2020.
14. Myndigheten för vård och omsorgsanalys. Primärt i vården – en studie om befolkningens syn på kontinuitet vid vårdcentraler. 2020; Rapport 2020:9.
15. Socialstyrelsen. Uppföljning av fast omsorgskontakt i hemtjänsten. Förslag på data och statistik för ändamålsenlig uppföljning av reformen En fast omsorgskontakt i hemtjänsten. 2023.
16. Kolada. Jämföraren 2025. Hämtad 2025-01-10 från: <https://www.kolada.se/verktyg/jamforaren/?focus=2328&report=206198>
17. Socialstyrelsen. Öppna jämförelser 2024 - Äldreomsorg. 2024. Hämtad 2025-01-10 från: <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/oppna-jamforelser/2024-6-9167.xlsx>
18. Gulliford M, Naithani S, Morgan M. What is 'continuity of care'? Journal of Health Services Research & Policy; 2006.
19. Socialstyrelsen. Tillståndet och utvecklingen inom hälso- och sjukvård och socialtjänst - Lägesrapport 2014. 2014.
20. Prop. 2021/22:116. En fast omsorgskontakt i hemtjänsten. 2021.
21. Myndigheten för vård och omsorgsanalys. Samordnad vård och omsorg. En analys av samordningsutmaningar i ett fragmenterat vård- och omsorgssystem. 2016.

Har hemtjänsttagarna fasta omsorgskontakter?

22. Kunskapsguiden. Om samordnad vård och omsorg. 2025. Hämtad 2025-01-13 från: <https://kunskapsguiden.se/omraden-och-teman/god-och-nara-var/samordnad-var-d-och-omsorg/om-samordnad-var-d-och-omsorg/>
23. Socialstyrelsen. Metodbeskrivning 2024 - Enhetsundersökningen om äldreomsorg och kommunal hälso- och sjukvård. 2024. Hämtad 2025-01-13 från: <https://www.socialstyrelsen.se/statistik-och-data/oppna-jamforelser/socialtjanst/aldreomsorg/hemtjanst-och-sarskilt-boende/>
24. Socialstyrelsen. Metodbeskrivning 2024 - Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2024. Hämtad 2025-01-13 från: <https://www.socialstyrelsen.se/statistik-och-data/oppna-jamforelser/socialtjanst/aldreomsorg/vad-tycker-de-aldre-om-aldreomsorgen/>
25. Socialstyrelsen. Nationella resultat. Vad tycker de äldre om äldreomsorgen 2024. 2024.

Bilaga 1. Korstabell för fråga om fast omsorgskontakt i *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?*

		Brukar du träffa din fasta omsorgskontakt i hemtjänsten?			
		Ja, ofta	Ibland	Sällan	Nej, aldrig
Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?	Ja	72	63	54	51
	Delvis	19	26	31	27
	Nej	9	10	15	22
Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?	Ja, alltid	54	38	26	28
	Oftast	39	48	50	42
	Ibland	5	11	17	17
	Sällan	1	2	6	8
	Nej, aldrig	0	1	1	4
Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?	Ja, alltid	25	14	9	10
	Oftast	44	41	34	27
	Ibland	16	23	24	19
	Sällan	8	12	19	18
	Nej, aldrig	8	10	14	26
Brukar personalen komma på avtalad tid?	Ja, alltid	30	17	11	12
	Oftast	61	65	60	52
	Ibland	7	13	18	18
	Sällan	2	4	9	11
	Nej, aldrig	1	1	2	6
Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?	Ja, alltid	48	35	26	30
	Oftast	40	46	44	37
	Ibland	8	12	17	15
	Sällan	3	5	10	12
	Nej, aldrig	1	2	3	7

Har hemtjänsttagarna fasta omsorgskontakter?

		Brukar du träffa din fasta omsorgskontakt i hemtjänsten?			
		Ja, ofta	Ibland	Sällan	Nej, aldrig
Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?	Ja, alltid	42	28	18	18
	Oftast	34	35	29	22
	Ibland	12	18	20	16
	Sällan	7	10	18	16
	Nej, aldrig	6	8	15	28
Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?	Ja, alltid	78	65	53	54
	Oftast	20	31	38	35
	Ibland	1	3	7	8
	Sällan	0	0	2	2
	Nej, aldrig	0	0	0	1
Pratar och förstår hemtjänstpersonalen svenska tillräckligt bra för att ni ska förstå varandra?	Ja, alla i personalen	52	41	32	33
	Ja, flertalet i personalen	40	47	49	43
	Ja, några i personalen	7	11	18	21
	Nej, inte någon i personalen	0	1	1	2
Tycker du att hemtjänstpersonalen har den kunskap och kompetens som behövs för att göra sitt arbete hos dig?	Ja, alla i personalen	54	40	29	31
	Ja, flertalet i personalen	40	48	49	42
	Ja, några i personalen	6	11	21	24
	Nej, inte någon i personalen	0	0	1	3
Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?	Mycket bra	59	41	27	25
	Ganska bra	35	45	47	43
	Varken bra eller dåligt	5	11	19	21
	Ganska dåligt	1	2	5	8

Har hemtjänsttagarna fasta omsorgskontakter?

		Brukar du träffa din fasta omsorgskontakt i hemtjänsten?			
		Ja, ofta	Ibland	Sällan	Nej, aldrig
	Mycket dåligt	0	0	1	3
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten?	Mycket tryggt	65	47	34	32
	Ganska tryggt	30	42	45	40
	Varken eller	4	9	15	19
	Ganska otryggt	1	2	4	6
	Mycket otryggt	0	1	2	3
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?	Ja, för alla i personalen	58	45	34	35
	Ja, för flertalet i personalen	36	44	46	41
	Ja, för några i personalen	5	10	18	22
	Nej, inte för någon i personalen	0	0	1	2
Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov?	Mycket lätt	48	29	18	19
	Ganska lätt	39	49	45	37
	Varken lätt eller svårt	8	14	22	20
	Ganska svårt	3	6	12	16
	Mycket svårt	1	2	3	8
Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?	Mycket nöjd	65	44	27	25
	Ganska nöjd	30	44	47	43
	Varken nöjd eller missnöjd	3	9	18	19
	Ganska missnöjd	1	2	6	8
	Mycket missnöjd	0	1	2	5

Har hemtjänsttagarna fasta omsorgskontakter?



Har hemtjänsttagarna fasta omsorgskontakter? (artikelnr 2025-2-9459)
kan laddas ner från socialstyrelsen.se/publikationer.