

Styrning av hemtjänsten – Tidsstyrning, kvalitet och arbetsmiljö

**Bilaga 5. Enkäter till enhetschefer och
myndighetschefer**

Enkät om hemtjänstpersonalens möjligheter att påverka utförandet av hemtjänstinsatser

Frågor till enhetschef hos hemtjänstutförare

Socialstyrelsen kommer att behandla dina svar så att obehöriga inte kan ta del av dem. All rapportering från studien görs på sådant sätt att inga uppgifter kan kopplas till enskilda personer eller verksamheter.

Med första linjens chef menas här den närmaste chefen för den operativa verksamheten, i det här fallet till medarbetare som utför hemtjänstinsatser i ordinärt boende (hemtjänstpersonal). En första linjens chef har bland annat ansvar för personal, budget, utveckling och arbetsmiljö. Den titel som vanligtvis används är enhetschef eller verksamhetschef. Samordnare, teamledare eller liknande arbetsroller med delegerat ansvar är inte en första linjens chef. I denna enkät kommer vi för enkelhetens skull att kalla första linjens chef för enhetschef.

1. Hur många medarbetare har du som enhetschef ansvar för (oavsett medarbetarnas yrkesroll)?

Svara utifrån situationen den 1 september 2024.

a) Totalt antal tillsvidareanställa medarbetare, inklusive sjukskrivna och föräldralediga (oavsett yrkesroll) Ange ett heltal.

b) Totalt antal timanställda/vikarier (oavsett yrkesroll) Ange ett heltal.

Möjligheter att påverka utförandet av beviljade hemtjänstinsatser

Förklarande text: *Det finns två kategorier av stöd inom hemtjänsten som bedrivs enligt socialtjänstlagen: serviceinsatser och personlig omvårdnad. Med **aktiviteter** avses det hemtjänsten utför på en **mer detaljerad nivå** inom ramen för dessa kategorier. Det kan t.ex. vara stöd vid dusch, på- och avklädning, hjälp vid förflyttningar, städning, matlagning eller tvätt.*

2. Hur stora möjligheter bedömer du att hemtjänstpersonalen på din enhet har att, tillsammans med omsorgstagarna, påverka utförandet när det gäller:

Mycket stora, Ganska stora, Varken stora eller små, Ganska små, Mycket små, Vet inte

Att anpassa **dagsplaneringen** efter behov?

Vilka aktiviteter som ska utföras?

När aktiviteter ska utföras?

Hur ofta aktiviteter ska utföras?

Tidsåtgången för enskilda aktiviteter?

Den **totala tiden** för alla beviljade insatser som ska utföras hos en person under ett dygn?

Hur aktiviteterna ska utföras?

Fråga 3a visas för de som har svarat Ganska stora eller Mycket stora möjligheter på någon eller några delfrågor i fråga 2.

3a) Vad är det som bidrar till att hemtjänstpersonalen, helt eller delvis, har ganska stora eller mycket stora möjligheter att, tillsammans med omsorgstagarna, påverka utförandet och/eller dagsplanering? (t.ex. utformning av uppdrag från beställaren, hög personalkontinuitet, hög kompetens hos personalen, utformning av ersättningssystem, annat)

Fritextsvar:

Fråga 3b visas för de som har svarat Ganska små eller Mycket små möjligheter på någon eller några delfrågor i fråga 2.

3b) Vilken betydelse har följande faktorer för att hemtjänstpersonalen på din enhet har små möjligheter att påverka utförandet och/eller dagsplanering?

Förklaringstext: Uppskatta i vilken utsträckning följande faktorer har betydelse **på din enhet**.

Mycket stor betydelse, Ganska stor betydelse, Varken stor eller liten betydelse, Ganska liten betydelse, Mycket liten betydelse, Vet inte

Styrningen från beställaren (*inte ett svarsalternativ, utan en gruppering, rubrik*)

Utformningen av uppdraget från biståndshandläggaren

Kommunens uppföljning

Begränsat samarbete mellan beställare och utförare

Faktorer hos den enhet där jag är chef (*inte ett svarsalternativ, utan en gruppering, rubrik*)

Hög personalomsättning

Brister i kompetens hos hemtjänstpersonalen

Brister i språkförmåga hos hemtjänstpersonalen

Brister i hemtjänstpersonalens intresse och motivation för arbetet

Otillräcklig bemanning

Behov av att kontrollera att insatser utförs enligt beslut

IT-system för planering av utförandet av insatser och aktiviteter

Annat (fritextsvar):

Dagsplanering och schemaläggning

4. Var görs dagsplaneringen av hemtjänstpersonalens arbete?

Centralt i kommunen

Hos oss som utförare men inte på min enhet

På min enhet

Vet inte

5. Används ett digitalt IT-system för planering av utförandet av insatser och aktiviteter?

Ja

Nej

Vet inte

Fråga 6a och 6b visas för de som svarat Ja på fråga 5.

6a. Underlättar IT-systemet en flexibel planering av det dagliga arbetet?

Ja, i mycket hög grad, Ja, i ganska hög grad, Varken hög eller låg grad, Nej, i liten utsträckning, Nej, inte alls, Vet inte

6b. Har ni som utförare möjlighet att välja vilket IT-system ni använder för planering av det dagliga arbetet?

Ja

Nej

Vet inte

Kommentar:

7. Använder enheten digital registrering av tid hos omsorgstagare?

Ja

Nej

Vet inte

8. Vilka möjligheter har tillsvidareanställd hemtjänstpersonal på din enhet vanligen att påverka sina arbetstider (schema)?

Mycket stora, Ganska stora, Varken stora eller små, Ganska små, Mycket små, Vet inte

9. När får tillsvidareanställd hemtjänstpersonal på din enhet vanligen veta sina arbetstider (schema)?

En månad eller längre tid i förväg

Två–tre veckor i förväg

En vecka i förväg

Mindre än en vecka i förväg

Vet inte

Ledarskap och chefs roll

Introttext: Här följer några frågor och påståenden som syftar till att ge en bild av förutsättningarna för ett närvarande ledarskap.

Introduktion: Det förekommer att enhetschefer delegerar arbetsuppgifter till samordnare, planerare eller andra funktioner.

10. I vilken omfattning utför du personligen följande arbetsuppgifter?

Mycket stor omfattning, Ganska stor omfattning, Varken stor eller liten omfattning, Ganska liten omfattning, Mycket liten omfattning, Vet inte

Schemaläggning av personalens arbetstider

Tidsplanering av löpande arbete

Stödja enskilda medarbetare i deras arbete

Styrning och ledning av det dagliga arbetet

Framtagande av genomförandeplaner

Rekrytering av tillsvidareanställd personal

Bemanning med timanställda/vikarier

Uppföljning av insatser på individnivå

Uppföljning av verksamheten på övergripande nivå

Planering av kompetensutveckling

Leda och delta på verksamhetsnära möten

11. Hur bra stämmer följande påståenden?

Mycket bra, Ganska bra, Varken bra eller dåligt, Ganska dåligt, Mycket dåligt, Vet inte

Hemtjänstpersonalen på min enhet använder genomförandeplanerna i det dagliga arbetet

Jag har tillräckligt med handlingsutrymme i mitt arbete

Jag har metoder och arbetssätt för att regelbundet följa och bedöma verksamhetens kvalitet

Jag har tillgång till stöd för att systematiskt utveckla och förbättra verksamhetens kvalitet

Jag är nöjd med kvaliteten i omsorgen som min enhet utför

12. Har du ditt kontor i samma lokaler som hemtjänstpersonalens samlingsplats?

Ja, all personal

Ja, viss personal

Nej

13. Hur ofta under de senaste 12 månaderna har du haft dialog med hemtjänstpersonalen på din enhet om **hur vård- och omsorgsarbetet med brukarna fungerar?**

Förklaringstext: *Det kan både vara samtal i grupp eller med enskilda medarbetare. Dialogen kan t.ex. handla om synpunkter från anhöriga och brukare, följsamhet till rutiner eller om en medarbetare behöver kompetensutveckling för att klara någon uppgift.*

Dagligen eller nästan varje dag

Varje vecka

Varje månad

Mer sällan än en gång i månaden

Aldrig eller nästan aldrig

Vet inte

14. Hur ofta under de senaste 12 månaderna har du haft dialog med hemtjänstpersonalen på din enhet om deras **arbetssituation**?

Förklaringstext: *Det kan både vara samtal i grupp eller med enskilda medarbetare. Dialogen kan t.ex. handla om arbetsmiljö, samarbete i gruppen, stress eller trivsel.*

Dagligen eller nästan varje dag

Varje vecka

Varje månad

Mer sällan än en gång i månaden

Aldrig eller nästan aldrig

Vet inte

Dialog med beställare och handläggare

15. Hur ofta under de senaste 12 månaderna har du haft **dialog med beställare** om hur **mål för verksamheten** uppfylls (på en övergripande nivå)?

Varje månad eller nästan varje månad

En gång per kvartal

En gång per halvår

En gång

Aldrig

Vet inte

16. Hur upplever du att samarbetet mellan er verksamhet och biståndshandläggarna fungerar?

Mycket bra

Ganska bra

Varken bra eller dåligt

Ganska dåligt

Mycket dåligt

Vet inte

Fritextsvar:

17. Har du övriga kommentarer om hemtjänstpersonalens möjligheter att, tillsammans med omsorgstagarna, påverka utförandet av insatser eller dagsplanering?

Enkät om hemtjänstutförarens möjligheter att påverka utförandet av hemtjänstinsatser

Frågor till myndighetschef, chef eller samordnare för handläggare i förvaltning med ansvar för äldreomsorg.

Socialstyrelsen kommer att behandla dina svar så att obehöriga inte kan ta del av dem. All rapportering från studien görs på sådant sätt att inga uppgifter kan kopplas till enskilda personer eller verksamheter.

1. Vilken ersättningsmodell har ni för hemtjänst i er kommun?

Ersättning för beviljad tid

Ersättning för utförd tid

Anslagsfinansiering

En kombination av ersättningsmodeller

Annan modell

Om annan modell, vilken (fritextsvar):

Fråga om biståndsbeslut

2. Anger ni antalet beviljade timmar i biståndsbeslutet **till den enskilde?**

Ja, med antal timmar per månad

Ja, med antal timmar per vecka

Ja, med antal timmar per dag

Ja, med intervall per månad, vecka eller dag

Det ser olika ut för olika individer

Nej

Vet inte

Utformning av uppdrag till utföraren

Förklarande text: *Det finns två inriktningar inom hemtjänsten: serviceinsatser och personlig omvårdnad. Med aktiviteter avses här det hemtjänsten utför på en mer detaljerad nivå inom ramen för dessa inriktningar. Det kan t.ex. vara stöd vid dusch, på- och avklädning, hjälp vid förflyttningar, städning, matlagning eller tvätt.*

3. Anger ni i uppdraget till utföraren **hur målen** med insatserna för personen ska uppnås?

Flera svarsalternativ kan väljas.

Ja, med **vilka insatser** som ska utföras, t.ex. personlig omvårdnad och serviceinsatser

Ja, med **vilka aktiviteter** som ska utföras, t.ex. stöd att tvätta sig, stöd med toalettbesök, stöd att bereda måltider

Nej

Vet inte

Kommentar:

4. Anger ni **i uppdraget till utföraren** den **totala tid** som ska utföras hos en person?

Ja, med antal timmar per månad

Ja, med antal timmar per vecka

Ja, med antal timmar per dag

Ja, med intervall per månad, vecka eller dag

Nej

Vet inte

Fråga 4a visas för de som har svarat att de anger antal timmar (månad/vecka/dag) på fråga 4

4a. Hur ska den angivna totala tiden utföras hos en person?

Ja Nej Vet inte

Den angivna tiden ska användas hos personen **så exakt som möjligt**

Den angivna tiden är **vägledande** och kan användas utifrån aktuella behov hos personen

Den angivna tiden **kan omfördelas mellan olika personer** utifrån aktuella behov

5. Anger ni i uppdraget till utföraren **tidsåtgång för enskilda aktiviteter** som ska utföras hos en person?

Förklaringstext: Med aktiviteter avses till exempel stöd vid dusch, på- och avklädning, hjälp vid förflyttningar, städning, matlagning eller tvätt.

Ja, för samtliga aktiviteter

Ja, men endast för en del aktiviteter

Nej, vi överlåter åt utföraren att bedöma och planera tillsammans med personen

Vet inte

Fråga 5a och 5b visas för de som har svarat Ja, för samtliga aktiviteter eller Ja, men endast för en del aktiviteter på fråga 5.

5a. Hur är den angivna tiden för en aktivitet (t.ex. stöd vid dusch) fastställd?

Enligt en schablon

Utifrån hur lång tid aktiviteten tar för den enskilda personen

Annat sätt:

Vet inte

5b. Hur ska den angivna tidsåtgången för enskilda aktiviteter användas hos en person?

Ja Nej Vet inte

Den angivna tidsåtgången för enskilda aktiviteter ska användas **så exakt som möjligt** hos personen

Den angivna tidsåtgången för enskilda aktiviteter är **vägledande** men kan användas **för andra aktiviteter** hos personen

Den angivna tiden **kan omfördelas mellan olika personer** utifrån aktuella behov

6. Anger ni i uppdraget till utföraren **när** enskilda aktiviteter ska utföras, t.ex. stöd vid dusch, på- och avklädning, hjälp vid förflyttningar, städning, matlagning eller tvätt?

Ja, för samtliga aktiviteter

Ja, men endast för en del aktiviteter

Nej, vi överlåter åt utföraren att bestämma det tillsammans med personen

Vet inte

7. Anger ni i uppdraget **hur ofta** enskilda aktiviteter ska utföras hos en person, t.ex. stöd vid dusch, på- och avklädning, hjälp vid förflyttningar, städning, matlagning eller tvätt?

Ja, för samtliga aktiviteter

Ja, men endast för en del aktiviteter

Nej, vi överlåter åt utföraren att bestämma det tillsammans med personen

Vet inte

8. Finns lokala riktlinjer som är beslutade av nämnd, som styr hur biståndshandläggaren ska utforma uppdraget, t.ex. genom att ange tidsåtgång för aktiviteter?

Förklaringstext: *Frågan avser t.ex. om uppdraget ska innehålla anvisningar om tidsåtgång eller inte, om uppdraget ska innehålla anvisningar om när aktiviteter ska utföras eller inte.*

Ja

Nej

Vet inte

9. Hur stora möjligheter har biståndshandläggarna att påverka utformningen av uppdraget?

Mycket stora, Ganska stora, Varken stora eller små, Ganska små, Mycket små, Vet inte

Bedömning av utförarnas möjligheter att påverka utförandet av beviljade hemtjänstinsatser

10. Hur stora möjligheter bedömer du att utförarna har att, tillsammans med omsorgstagarna, påverka utförandet av aktiviteter när det gäller:

Förklaringstext: *Med aktiviteter avses t.ex. stöd vid dusch, på- och avklädning, hjälp vid förflyttningar, städning, matlagning eller tvätt.*

Mycket stora, Ganska stora, Varken stora eller små, Ganska små, Mycket små, Vet inte

Vilka enskilda aktiviteter som ska utföras?

När aktiviteter ska utföras?

Hur ofta aktiviteter ska utföras?

Tidsåtgång för olika aktiviteter?

Den **totala tiden** för alla beviljade insatser som ska utföras hos en person?

Hur aktiviteterna ska utföras?

Att anpassa **dagsplaneringen** efter behov?

Fråga 10a. visas för de som på någon eller några av delfrågorna i fråga 10 svarat Ganska stora eller Mycket stora.

10a. Vad är det som bidrar till att utförarna i er kommun i vissa avseenden har **ganska stora eller mycket stora** möjligheter att påverka utförandet av insatser, enligt din bedömning? *(T.ex. politiskt beslut om att gå från så kallad "minutstyrning" till mer tillitsbaserad styrning, utformningen av det ekonomiska ersättningssystemet, utformning av uppdrag som lämnar utrymme för flexibilitet, väl fungerande dialog mellan beställare och utförare, annat)*

Fritextsvar:

Fråga 10b. visas för de som på någon eller några av delfrågorna i fråga 10 svarat Ganska små eller Mycket små.

10b. I vilken utsträckning bidrar följande till att utförarna i er kommun i vissa avseenden har **ganska små eller mycket små** möjligheter att påverka utförandet av insatser, enligt din bedömning?

Förklaringstext: *Uppskatta i vilken utsträckning följande faktorer har betydelse för detta i er kommun.*

Mycket stor utsträckning, Ganska stor utsträckning, Varken stor eller liten utsträckning, Ganska liten utsträckning, Mycket liten utsträckning, Vet inte

Det ekonomiska ersättningssystemet

Utformningen av uppdraget till utförare

Kommunens behov av att kontrollera att beviljad tid och insatser utförs

Den uppföljning av verksamheterna som görs

Begränsat samarbete mellan beställare och utförare

Kommentarruta: Är det något annat som bidrar till att utförarna i er kommun har ganska små eller mycket små möjligheter att påverka utförandet av insatser, enligt din bedömning?

Dialog med utförare

11. Ungefär hur ofta har ni som beställare dialog med **utförare i kommunal regi** om hur mål för verksamheten uppfylls (på övergripande nivå)?

Vi har inga utförare i kommunal regi

Varje månad eller nästan varje månad

En gång per kvartal

En gång per halvår

En gång per år

Aldrig eller nästan aldrig

Vet inte

12. Ungefär hur ofta har ni som beställare dialog med **utförare i privat regi** om hur mål för verksamheten uppfylls (på övergripande nivå)?

Vi har inga utförare i privat regi

Varje månad eller nästan varje månad

En gång per kvartal

En gång per halvår

En gång per år

Aldrig eller nästan aldrig

Vet inte

13. Hur görs handläggarnas uppföljning av att den enskilde personen får sina beviljade insatser utförda?

Flera svarsalternativ kan anges.

Med förutbestämda tidsintervall (t.ex. en gång per halvår)

När personen eller en anhörig påkallar behov av uppföljning

När utföraren påkallar behov av uppföljning

Det görs sällan eller aldrig uppföljningar

Vet inte

14. Har du övriga kommentarer om utförarnas möjligheter att, tillsammans med omsorgstagarna, påverka utförandet av insatser?