



2004-11-01

## Rapport

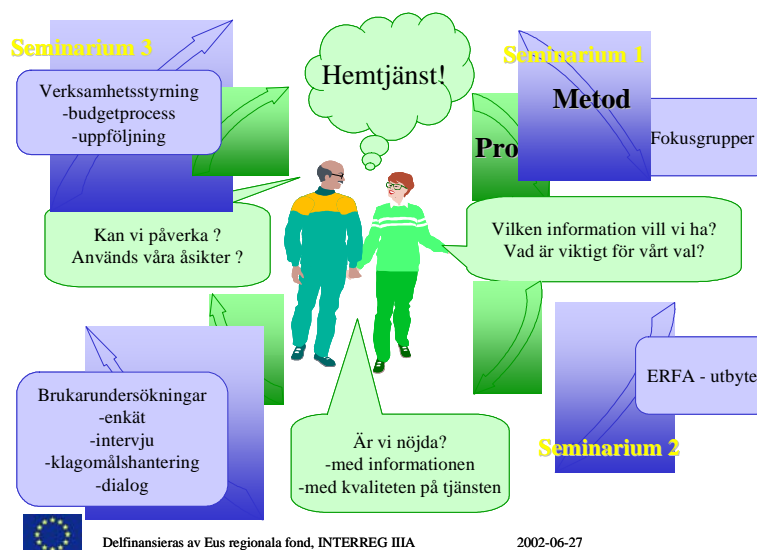
Handläggare  
Verksamhetsutvecklare Lena Tegenfeldt  
Tfn 0522-69 60 34

# Utvärdering av servicedeklaration för hemtjänst 2004.

## 1. Bakgrund och syfte

Uddevalla kommun driver tillsammans med Sarpsborgs kommun i Norge ett Interreg-projekt vid namn IKIT- Interkommunal IT. I projektet deltar också kommunerna Fredrikstad och Trollhättan. IKIT är ett "paraplyprojekt" bestående av tre olika delprojekt. Ett av dessa är IKIT-Medborgarvärde som syftar till att utveckla en systematisk arbetsmodell för att ta fram brukarvänlig information och servicedekclarationer samt att utvärdera och följa upp dessa integrerat som en del av kommunernas styr- och ledningssystem. Ett av de fyra olika verksamhetsområden som projektet innefattar är hemtjänsten.

Projektets arbetsmodell för systematiskt kvalitetsarbete



Kärnan i arbetsmodellen är att informationen inhämtas från medborgare/brukare/kund och utformas med utgångspunkt från att den till innehåll och kvalitet ska innebära ett mervärde för brukaren.

## 2. Fakta om utvärderingen i Uddevalla

Den här första utvärderingen av hemtjänstens servicedeklaration skall betraktas som en nulägesanalys och en utgångspunkt för vidare arbete.

<i>Utvärderingsunderlag:</i>	Service­deklaration för hemtjänsten fastställd i december 2003 av socialnämnden. Avgränsning; tre strecksatser är ej utvärderade – en p.g.a. otydlighet i formulering, övriga vänder sig till annan målgrupp (anhöriga).
<i>Målgrupp:</i>	Personer som fått beviljad hemtjänst
<i>Metod:</i>	Enkät värderingsskala 1-4 formulerad i påståenden. En påminnelse, utlottning av trisslott som morot.
<i>Urval:</i>	Totalutskick till samtliga som ansökt/anmält behov om hemtjänst fr.o.m. april 2004 t.o.m. juli 2004.
<i>Svarsfrekvens:</i>	72%. (Utskick 118 st, inrapporterat bortfall 9 st, svar 79 st)
<i>Genomförandetidpunkt:</i>	Oktober 2004

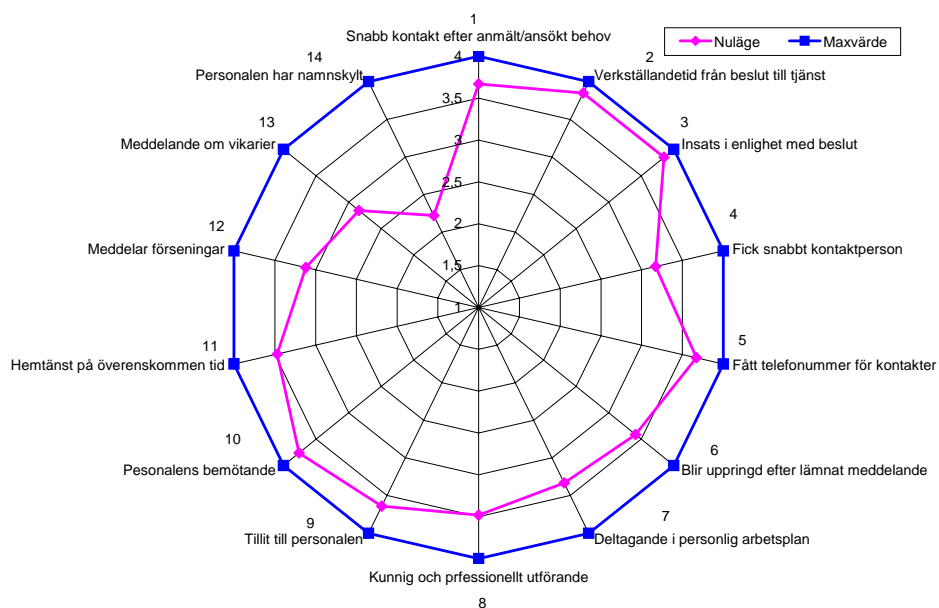
## 3. Analysresultat

### 3.1 Disposition

Resultatredovisningen följer servicedeklarationens olika rubriker och strecksatser. För att tolka analysresultatet på bästa sätt bör läsaren vara uppdaterad på servicedeklarationens innehåll samt använda enkätfrågor (se bilaga). Korta kommentarer om fortsatt utvecklingsarbete ges sist i rapporten under slutsatser och rekommendationer.

### 3.2 Värderingsfrågor om hemtjänsten

Frågorna 1-14 i enkäten ställdes som påståenden motsvarande servicedeklarationens olika punkter. De svarande har på en fyrgradig skala kunnat instämma i olika hög grad där 4 motsvarat ”instämmer helt” och 1 motsvarat ”instämmer inte alls”. Resultatet presenteras nedan i form av ett s.k. polärddiagram där den yttersta linjen utgör högsta möjliga värde = 4 och den inre linjen de svarandes nulägesbedömning av i hur hög grad målet uppfyllts.



Nära hälften (6/14) av frågorna har ett medelvärde på minst 3,5. De punkter i servicedeklarationen som av vårdtagarna ges högst betyg är i flera fall förknippat med rättssäkerheten; snabb kontakt efter anmält behov, att insatserna stämmer med beslutet och verkställandetid från beslut till insats. Högt betyg ges också för personalens bemötande, tillit till personalen och deras professionalism. Lägst betyg ges till påstående kring avtalad tid, förseningar och personalens namnskytt. Dessa sistnämnda punkter finns i servicedeklarationen under rubriken ”vår personal eftersträvar att...” till skillnad från andra punkter där formuleringarna är mera distinkta som ”ska uppleva” eller ”du garanteras”. Kanske bör formuleringarna ses över? Medelvärdet för samtliga värderingsfrågor var 3,4 av 4.

### 3.3 Fallgropar i analysen

Flera frågor har stort (mellan 33-50%) svarsbortfall, t.ex. nr 6, 7, 12, 13 och 14. Detta kan ha flera orsaker. Den mest troliga orsaken är att vårdtagaren glömt hur det förhöll sig och i stället för att kryssa vet ej, så har man hoppat över frågan. Det finns dock alltid en risk att frågan är överhoppad beroende på att den är av känslig karaktär. Min reflektion i detta fallet är att det snarare är den förstnämnda kategorin. Om personalen bär namnskytt, om och när man meddelar eventuella förseningar förefaller inte som känsliga frågor. Frågan om delaktighet i personlig arbetsplan kan vara svårtolkad och därför överhoppad. Oavsett orsak, så föranleder det stora bortfallet en försiktighet i tolkningen av dessa frågor resultat.

### 3.4 Öppen fråga

De svarande har också givits möjlighet att lämna fria kommentarer. 43% av de svarande utnyttjade möjligheten att framföra kritik, synpunkter och beröm:

<i>Typ</i>	<i>Antal</i>
Kritik, missnöje	9
Synpunkter	7
Beröm	13
Odefinierbart	4

Sammantaget kan sägas att kommentarerna till stor del innefattar ord med positiv antydning och genomsyras av allmän tacksamhet gentemot personalen och deras goda bemötande. Bland kommentarerna kan också utläsas att det finns en förståelse och kunskap om insatser som inte ligger inom hemtjänstens uppdrag samtidigt som man tar tillfället i akt att framlägga det som ett önskemål. Synpunkterna är viktiga inspel i det kontinuerliga förbättringsarbetet.

## 4. Slutsatser och rekommendationer

### 4.1 Att arbeta vidare med

Resultatet från enkätundersökningen ska ses sammanhängande med objektiv statistik som kan hämtas från verksamhetssystemet. I servicedeklarationen finns vissa tidsutfästelser som t.ex.

- Du som får hemtjänst garanteras hjälp *inom 14 dagar* från att beslutet fattats

Den faktiska tiden bör jämföras med kundens upplevda känsla i enkäten ”jag fick hemtjänst inom rimlig tid från att beslutet fattades”. Med dessa fakta kan diskussionen sedan fortsätta där framförallt reflektioner bör göras kring nivån på uppsatta mål kontra graden av måluppfyllelse. Ligger ”ribban” på servicedeklarationen rätt? Bör revidering av servicedeklarationen göras av nämnden?

Förutom kvalitetshöjande åtgärder kring tjänstens innehåll finns det också anledning att se över själva servicedeklarationen. Man bör fråga sig om språk och formuleringar kan göras enklare. Fortsätta arbeta med att förankra innehållet hos personalen och också kommunicera detta med vårdtagare och anhöriga. Punkterna under rubriken ”vår personal eftersträvar att” är viktiga att diskutera utifrån servicedeklarationens syfte. Fyller de ett mervärde?

### 4.2 Spridning av resultatet

Rapportering sker internt till berörd verksamhet, socialnämnden, kommunstyrelsen och centrala samverkansgruppen. Extern publicering på [www.uddevalla.se](http://www.uddevalla.se) samt på annonssidorna i Bohuslänningen.

*Lena Tegenfeldt*  
Administrationn

*Bilagor:*  
*Bilaga 1: Fria kommentarer*  
*Bilaga 2: Analysunderlag*  
*Bilaga 3: Enkät*