



UDDEVALLA KOMMUN
TEKNISKA KONTORET

Handläggare
Utvecklare Seppo Räikkönen
Tfn 0522-69 64 50

RAPPORT

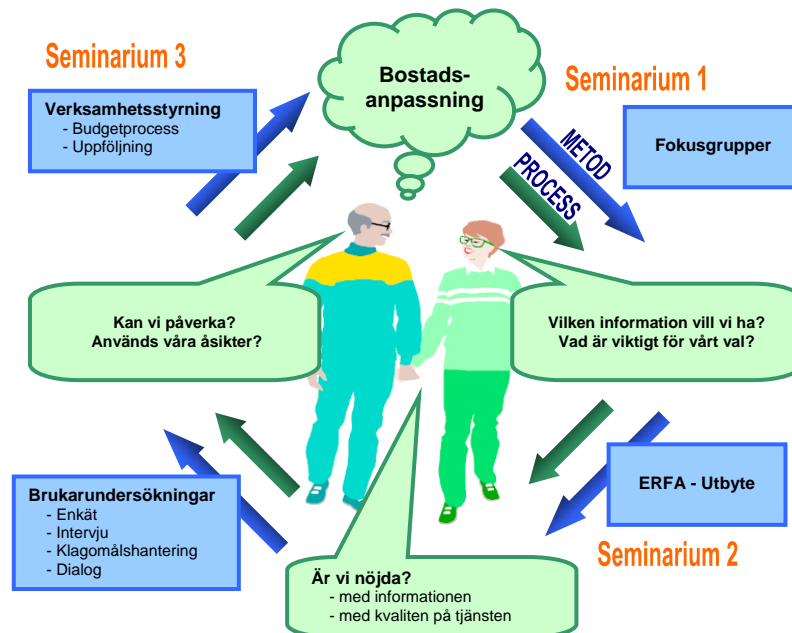
2007-11-12

1 (5)

Utvärdering av servicedeklaration om Bostadsanpassningsverksamhet 2007.

1. Bakgrund och syfte

Uddevalla kommun drev tillsammans med Sarpsborgs kommun i Norge ett Interreg-projekt vid namn IKIT-Interkommunal IT. I projektet deltog också kommunerna Fredrikstad och Trollhättan. IKIT var ett paraplyprojekt bestående av tre olika delprojekt. Ett av dessa var IKIT-Medborgarvärde som syftade till att utveckla en systematisk arbetsmodell för att ta fram brukarvänlig information och servicedekARATIONER samt att utvärdera och följa upp dessa integrerat som en del av kommunernas styr- och ledningssystem. Tekniska kontoret kom in i ett slutskede av projektet då man upprättade två servicedekARATIONER. En för vinterväghållning en för bostadsfastigheter.



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.



2007-11-12

2. Fakta om utvärderingen i Uddevalla

Den här första utvärderingen av servicedeklarationen om bostadsanpassning ska betraktas som en nulägesanalys och en utgångspunkt för vidare arbete.

Utvärderingsunderlag:	Service-deklaration för bostadsanpassningsverksamhet fastställd i Tekniska nämnden 2006 12 04.
Målgrupp:	Kommuninvånare som erhållit bostadsanpassning.
Metod:	Enkät värderingsskala 1-5 formulerad i påståenden. En påminnelse, utlottning av blomstercheckar som morot.
Urval:	Utskick till 130 slumpvis utvalda kommuninvånare som erhållit bostadsanpassning.
Svarsfrekvens:	73,4 %. (Utskick 130 st, tekniskt bortfall 6 st svar 91 st)
Genomförandetidpunkt:	Oktober - November 2007

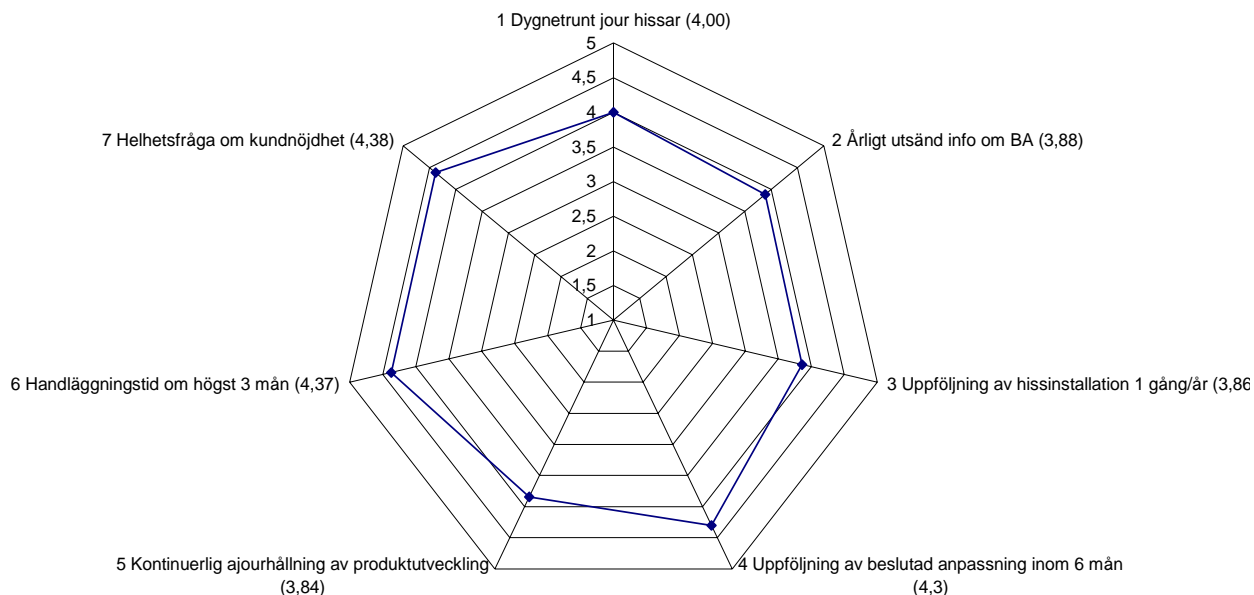
3. Analysresultat

3.1 Disposition

Resultatredovisningen följer servicedeklarationens olika rubriker och strecksatser. Korta kommentarer om fortsatt utvecklingsarbete ges sist under slutsatser och rekommendationer.

3.2 Värderingsfrågor om bostadsanpassningsverksamhet.

Frågorna i enkäten ställdes som påståenden motsvarande servicedeklarationens olika punkter. De svarande har på en femgradig skala kunnat instämma i olika hög grad där 5 motsvarat ”instämmer helt” och 1 motsvarat ”instämmer inte alls”. Resultatet presenteras i form av ett s.k. polärddiagram där yttersta linjen utgör högsta möjliga värde = 5 och den inre linjen de svarandes nulägesbedömning av i hur hög grad målet uppfyllts.



Hälften av de 6 frågorna ges ett medelvärde på 4 eller över 4. De punkter i servicedeklarationen som av medborgarna bedöms ha högst måluppfyllelse avser garantierna om handläggningstiden vid ansökningar och för uppföljningar samt om upprätthållandet av dygnet runt jour för hissar.

Lägst måluppfyllelse ges påståendena om att vi årligen utsänder reviderad information om verksamheten samt att vi ajourhåller oss om produktutvecklingen inom området.

På helhetsfrågan;

Jag är i helhet nöjd med bostadsanpassningsverksamheten ger **91,5 %** svaret instämmer helt eller till stor del och 8,5 % att man instämmer till viss del eller inte alls. Medelvärdet för frågan är 4,38 på den 5-gradiga skalan.

3.3 Otydligheter i materialet

Det kan konstateras att enkäten av många upplevts som svår att svara på. Detta framgår med tydlighet i de kommentarer som lämnats. Vissa av garantierna i servicedeklarationen bygger på att man också har behov av



2007-11-12

särskilda anpassningar för att man ska kunna ge ett svar på om vi uppfyller löftena. Har man inte detta, så kan man inte heller svara. Av detta skäl har vissa av påståendena fått få svar och det kan därför vara klokt att inte dra för långtgående analyser av resultatet. Slutligen kan konstateras att en viss sammanblandning har skett av socialtjänstens och tekniska förvaltningens uppdrag i samband med svaren.

3.4 Öppen fråga

De svarande har också givits möjlighet att lämna fria kommentarer. 44 % (40 st) av de svarande utnyttjade möjligheten att framföra beröm, synpunkter och kritik.

Typ	Antal
Beröm	3
Synpunkter	24
Kritik, missnöje	3

Antalet beröm, synpunkter och kritik/missnöje är fler än de angivna antal svarande. Detta beror på att man uttryckt både beröm och kritik i samma svar.

De inskickade kommentarerna kommer att utgöra en grund för det förbättringsarbete vi har framför oss.

4. Slutsatser och rekommendationer

4.1 Att arbeta vidare med

Resultatet av den genomförda utvärdering av de garantierna som utlovas i servicedeklarationen för bostadsanpassning har fått relativt höga siffror. Särskilt helhetsfrågan om kundnöjdhet som ligger på höga 4,38 på en 5-gradig skala får anses mer än godkänt och ses som ett tecken på att de flesta av de som nyttjar tjänsten anser att vi står för det vi lovar. Även de höga värdena för vårt sätt att efterleva utlovade garantier om handläggningstiden och uppföljningar av beslutade anpassningar är oerhört positivt.

Enkätsvaren visar också på tydliga förbättringsområden som vi kan/bör arbeta vidare på. Förbättrad information om bostadsanpassningsfrågor och ajourhållning om produktutveckling är områden där våra "kunder" ser att vi kan förbättra oss.

Mark- och exploateringsavdelningen kommer därför att lägga ansvaret på en särskild tjänsteman att se över och utveckla innehållet i den riktade årliga informationen till handikapporganisationer om bostadsanpassningsfrågorna. Personen får också uppdraget att följa produktutvecklingen kring varor och tjänster på handikappområdet.



UDDEVALLA KOMMUN
TEKNISKA KONTORET

RAPPORT

5 (5)

2007-11-12

Avdelningen kommer också att ta initiativ till, att i samverkan med socialtjänstens avdelning för rehabilitering årligen anordna ett stort informationstillfälle om det senaste sortimentet inom handikapphjälpmedel samt övrig information inom handikappområdet. Inbjudan till informationstillfället kommer att riktas till alla handikappföreningar och intresserad allmänhet.

4.2 Spridning av resultatet

Rapportering sker internt till berörd verksamhet, tekniska nämnden, kommunstyrelsen och centrala samverkansgruppen. Extern publicering på www.uddevalla.se samt på annonssidorna i Bohusläningen.

Seppo Räikkönen
Tekniska kontoret