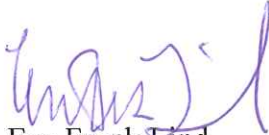
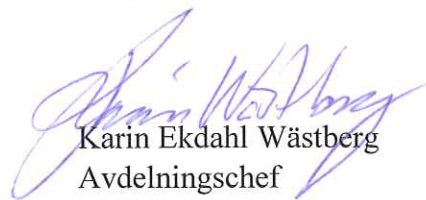


Handläggare
Carl Smitterberg
Telefon: 08-508 36 221**Till**
Äldrenämnden

Jämför service för äldreomsorgen - nuläge och utveckling

Förvaltningens förslag till beslut:

Äldrenämnden lägger lägesrapporten till handlingarna.

Eva Frunk Eind
DirektörKarin Ekdahl Wästberg
Avdelningschef

Sammanfattning

Hitta och jämför service, vanligen kallat *Jämför service*, är Stockholms stads webbtjänst för att hitta och jämföra stadens utförare av äldreomsorg. Jämför service används även för att jämföra och välja förskola och skola, omsorg om personer med funktionsnedsättning med mera. Totalt finns 683 äldreomsorgsverksamheter listade i Jämför service (24 september 2013).

Jämför service för hemtjänst och vård- och omsorgsboende besöks mellan 15 000 och 30 000 gånger i månaden.

Bland förbättringarna märks förenklat språk, förtydligad sida samt förbättrad möjligheter att använda brukarundersökningar för urval.

Kommunikationsstaben har ansökt om medel från stadens e-tjänstprogram för att ytterligare kunna utveckla bland annat formgivningen och förbättra sök- och urvalsmöjligheterna.

Bakgrund

Hitta och Jämför service är ett av Stockholms stads viktigaste tjänster för att möjliggöra medvetna val inom äldreomsorgen.

Under året har flera förbättringar genomförts samtidigt som förberedelser för ett mer omfattande förnyelsearbete påbörjats.

Ärendet *Jämför service för äldreomsorgen - nuläge och utveckling* informerar om den pågående och fortsatta inriktningen för utveckling av Jämför service.

Ärendet

Om Jämför service

Hitta och jämför service, vanligen kallat *Jämför service*, är Stockholms stads webbtjänst för att hitta och jämföra stadens utförare av bland annat äldreomsorg. Jämför service används även för att jämföra och välja förskola och skola, omsorg om personer med funktionsnedsättning med mera.

Jämför service för hemtjänst och vård- och omsorgsboende besöks mellan 15 000 och 30 000 gånger i månaden.

Jämför service har funnits sedan 2008.

Totalt finns 683 äldreomsorgsverksamheter listade i Jämför service (24 september 2013). Det största antalet utgörs av:

- Hemtjänst och avlösning – 233 stycken (fördelade på 151 företag samt kommunal hemtjänst).
- Ledsagning – 95 stycken
- Vård- och omsorgsboende somatisk inriktning – 88 stycken.
- Vård- och omsorgsboende demensinriktning – 116 stycken

Siffrorna för hemtjänstutförarna avser antalet lokaler som finns i Stockholms stad. En utförare kan ha flera olika kontor varför siffrorna inte exakt speglar antalet utförare. Exempelvis har Aleris åtta olika utförarkontor och Omsorgscompagniet fyra.

Storleken på hemtjänstutförarna varierar. Färsta hemtjänst är störst med 304 kunder följt av Johannes hemtjänst (245), HSB Omsorg Södermalm (242), Aleris Södermalm Team Katarina Eriksdal (216) och Vantörs hemtjänst (209). Samtliga siffror avser situationen i augusti 2013.

De minsta hemtjänstförarna har en kund inom äldreomsorgen. Medeltalet för antal kunder är 59 stycken och medianvärdet är 42. Även dessa siffror avser augusti 2013.

Inte heller siffrorna för vård- och omsorgsboenden kan tas för exakt antal boenden. Ett och samma boende kan ha olika inriktningar (demens eller somatik) eller att flera aktörer finns under samma tak.

Även om Jämför service främst ska användas vid jämförelser och val av verksamheter inom Stockholms stads valfrihetssystem så finns även exempelvis träffpunkter och servicehus listade. Jämför service är således viktig för att enkelt hitta de över 600 olika verksamheterna.

Uppgifter på Jämför service

De uppgifter som kan fås fram om olika utförare skiljer sig något åt beroende på verksamhetens karaktär. Exempelvis kan en hemtjänstutförare vara verksam inom ett väldigt begränsat geografiskt område medan ett vård- och omsorgsboende har hela staden som upptagningsområde.

Några gemensamma uppgifter för hemtjänst och boende:

- Namn
- Typ av verksamhet
- Organisationsform; privat, kommunal eller entreprenad
- Adress
- Kontaktuppgifter; oftast till chef eller samordnare.
- Resultat i brukarundersökningar
- Underleverantörer, exempelvis för tvätt, mat och nattbemanning
- Beskrivning av verksamheten
- Bild från verksamheten eller logotyp.
- Verksamhetsuppföljning

Uppdatering av Jämför service

Äldreomsorgens verksamheter är skyldiga att anmäla förändringar på Jämför service. Äldreförvaltningen ansvarar för uppdatering av hemtjänst och boende upphandlat enligt Lagen om valfrihetssystem, LOV. Stadsdelsförvaltningarna ska uppdatera de kommunala verksamheterna. För att skapa överblick och underlätta inrapportering har äldreförvaltningen en e-postlåda dit ändringar kan skickas.

Uppdatering sker normalt inom någon dag. Samtidigt uppdateras stadens sociala verksamhetssystem, Paraplysystemet.

Förväntat sökmönster på Jämför service

Jämför service är konstruerat för att underlätta jämförelser och val av äldreomsorg. Nedan beskrivs hur Jämför service kan användas vid val av utförare:

1. Den äldre har blivit beviljad stöd och service från äldreomsorgen. Insatsen är antingen hemtjänst eller vård- och omsorgsboende vilka ingår i valfrihetssystemet.
2. Den äldre går in på Jämför service. Genom att fylla i vissa uppgifter av intresse, exempelvis utförare som finns nära hemmet har antalet möjliga val sjunkit.
3. Utifrån dessa val läser sig den äldre till att fyra verksamheter är av intresse. Dessa väljs ut och jämförs i en särskild lista.
4. Genom att jämföra de nu listade utförarna väljer den äldre en utförare som passar.

Urvalet av information har under året kompletterats med att man lättare än idag kan sortera listan på resultat i brukarundersökningar.

Verkliga sökmönster på Jämför service

Jämför service sidor om äldreomsorg besöks mellan 15 000 och 30 000 gånger i månaden.

Statistiken visar att förhållandevis få besökare går in via ingångssidan, alltså Jämför service startsida (bild 1). Istället går de allra flesta besökarna direkt till en enhet, gissningsvis via en sökmotor (bild 2).

Bild 1: Besök på ingångssidan för Jämför service hemtjänst.

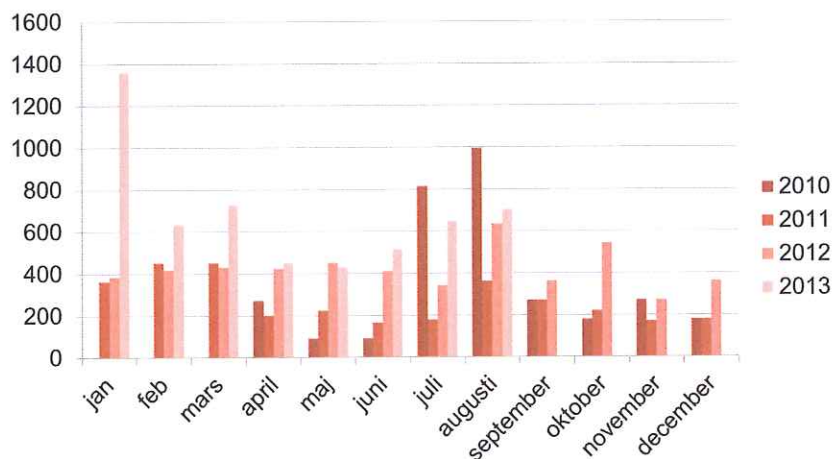
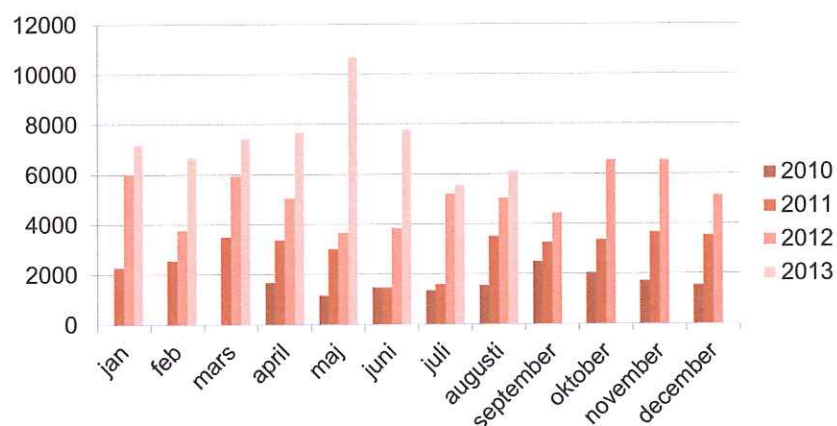


Bild 2: Besök på hemtjänstutförarnas enhetssidor



Liknande resultat framkommer vid en motsvarande jämförelse för vård- och omsorgsboenden.

Bild 3: Besök på ingångssidan för vård- och omsorgsboende

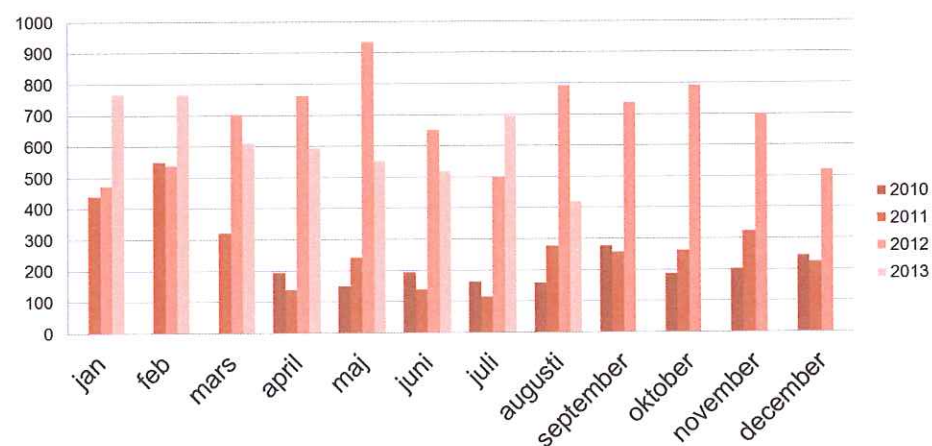
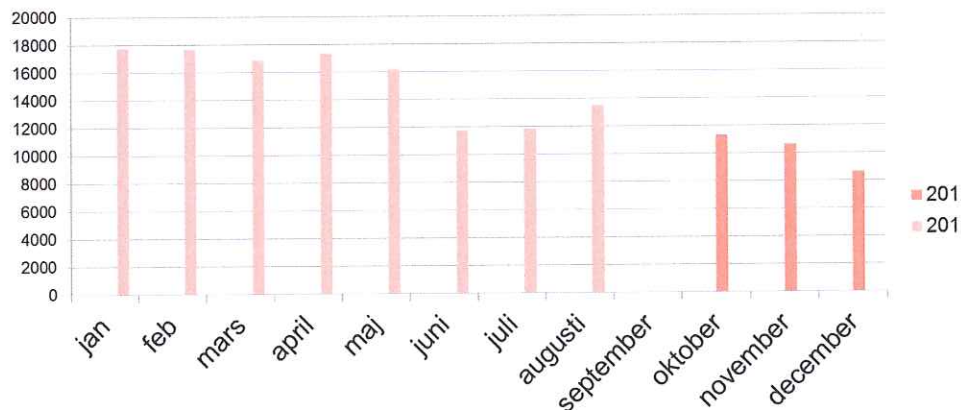


Bild 4: Besök på enhetssidor vård- och omsorgsboende


Besökarna följer alltså inte det mönster som Jämför service i första hand är utformat för, det vill säga att jämföra olika verksamheter med varandra. Få genomför jämförande sökningar.

A-Ö

Jämför service grundsorterar utförarna i bokstavsordning. Flera hemtjänstföretag har därför tagit namn som börjar på A eller siffror för att komma högt upp på listan. Utgångspunkten är sannolikt att de räknar med att få fler kunder. Besöksstatistiken talar dock emot att det är någon fördel att hamna högt upp på listan.

Bland de fem mest besökta hemtjänstutförarna fanns endast en som började på A. Denna utförare tillhör stadens största och hamnade ändå inte överst i statistiken. Det tidigare omnämnda sökmönstret där besökarna kommer till enheterna via exempelvis Google är betydligt vanligare. Staden undersöker möjligheten att presentera listan i slumpmässig ordning.

Ickeval

Enligt Lagen om valfrihetssystem, LOV, ska kommuner erbjuda så kallade ickevalsalternativ för dem som inte gör ett aktivt val. Stockholms stad har följt hur många som nyttjar ickeval under cirka sex månaders tid (Bild 5).

Bild 5. Statistik över ickeval

Område	Hemtjänst	Larm	Som mest per månad	Som minst per månad
Ö. Söderort	23	32	5	1
Västerort	77	42	24	2
Innerstaden	160	81	35	3
V. Söderort	33	30	7	3
Summa	293	185		

Liknande tjänster**Öppna Jämförelser**

Öppna jämförelser inom socialtjänsten, däribland äldreomsorg, tas fram av Socialstyrelsen i samverkan med Sveriges Kommuner och Landsting. Arbetet sker också i samråd med Vårdföretagarna och Famna.

Den ska främst användas för att möjliggöra likvärdiga jämförelser på läns- kommun- och stadsdelsnivå men kan även användas för att jämföra exempelvis äldreboenden.

Tjänsten bygger på rapporterad data från exempelvis kommuner samt brukarundersökningar. Öppna jämförelser ger inte en heltäckande bild och data är inte alltid kvalitetssäkrad vid inrapportering.

De brukarundersökningar som Socialstyrelsen har genomfört har fram till 2013 inte innefattat samtliga personer med hemtjänst eller heldygnsomsorg i Stockholms stad utan endast ett urval. Resultatet har därför inte kunnat användas för jämförelser.

Äldreguiden

Äldreguiden är ett jämförelseverktyg som drivs av Socialstyrelsen., Syftet är att omsorgstagare ska kunna göra en jämförelse mellan olika verksamheter i en kommun eller mellan kommuner. Äldreguiden är till sitt syfte relativt likt Jämför service men bygger på andra data.

Äldreguiden omfattar inte samtliga verksamheter som finns inom Stockholms stad.

Seniorval.se

Seniorval.se är ett privat initiativ för att hitta utförare av äldreomsorg. Utöver hemtjänst och vård- och omsorgsboende finns även trygghetsboende, seniorboende och företag som bedriver hushållsnära tjänster med på Seniorval.

Seniorval uppdaterar sin lista en gång per år genom avstämning av kommunernas öppna information om tillgängliga utförare. I övrigt sker uppdatering efter påpekande. Seniorval innehåller inte uppgifter från omsorgstagarna exempelvis via brukarundersökningar.

Andra kommuner

Flera andra kommuner, exempelvis Nacka, Nyköping, Huddinge och Göteborg har tjänster motsvarande Jämför service. Dock varierar detaljeringsgraden och innehållet mellan de olika tjänsterna. Exempelvis redovisas inte alltid brukarundersökningar eller andra kvalitetsuppföljningar (Göteborg och Nyköping).

Utveckling av Jämför service

Äldreförvaltningen har tillsammans med kommunikationsstaben bland annat arrangerat fokusgrupper med biståndshandläggare och kommunstyrelsens pensionärsråd, KPR, för att få in förslag till förbättringar.

Flera förbättringar har införts under det gångna året, bland annat:

- **Möjlighet att välja hemtjänstutförare med lokal i närheten av det egna hemmet**

Genom att skriva in gatuadress kan man få en lista på de hemtjänstutförare som ligger närmast det egna hemmet. Denna filtrering minskar avsevärt antalet hemtjänstutförare att välja mellan och är en efterfrågad funktion (bild 6).

Bild 6: Filtrera efter nära mig och organisationsform.

Nära mig 

1. Val av plats
Vald plats
Ambandsvägen, Hägersten 

2. Val av vad som ska visas
 Visa de upp till 5 närmaste (5)
 Visa alla inom radie (11)
Radie (ej gångväg)
2 km (11) 

Organisationsformer 

Fristående/privat, Kommunalt,
Personalkooperativ

- **Filtrera sökningen efter resultat i brukarundersökningen**


Jämför service ger möjlighet att ställa in hur den filtrerade listan ska fördela sig utefter kriterier i brukarundersökningarna. Detta ger snabbare ett urval utifrån den äldres preferenser (bild 7).

Bild 7: Möjlighet att filtrera på utförarens resultat i brukarundersökningar.

Visa som lista Visa på karta Visa enkel lista

5 träffar inom Hemtjänst och Avlösning

SORTERA LISTAN Antal per sida

Jag kan påverka hur hjälpen ska utföras, fallande  10 

Hemtjänst och Avlösning nära Saltvägen,
Farsta Jämför med andra

- **Förenklat språkbruk samt tydligare sida**

Kommunikationsstaben har gått igenom formuleringar och ordval på Jämför service samt förtydligat viss information som tidigare var mer gömd. Det är nu bland annat lättare att hitta knappen för att jämföra utvalda verksamheter i tabellform.

Service till personer som saknar tillgång till dator
Valfriheten omfattar även de som inte har tillgång till dator eller på något sätt önskar hjälp vid valet av utförare.

Äldre direkt viktig aktör

Kontaktcentret Äldre direkt har utvecklat metoder för att kunna stötta äldre i en valsituation. Äldreförvaltningen arrangerar utbildningar i samtalsteknik. Genom att ställa frågor enligt en checklista och samtidigt använda Jämför service funktioner för val kan handläggaren vara till stor hjälp.

Informationsinsatser

Jämför service marknadsförs i broschyren Äldreomsorg för dig som bor i Stockholms stad samt på stadens webb rörande äldreomsorg.

Produktion av en kort film om Jämför service pågår. Filmen görs i två versioner.

En version riktar sig till Stockholms invånare. Den beskriver hur man Jämför service kan användas vid val av utförare samt om valfriheten.

Den andra versionen innehåller i stort sett samma information men är något anpassad för att passa målgruppen handläggare i Stockholms stad.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreförvaltningen. Kommunstyrelsens pensionärsråd har tagit del av ärendet den 15 oktober 2013. De fackliga organisationerna har tagit del av ärendet i förvaltningsgruppen den 16 oktober 2013.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Användandet av internet, sökvanor med mera förändras över tid. Alltmer information söks via internet vilket innebär att kraven på söktjänster hela tiden ökar. Jämför service är inget undantag. Tjänsten behöver med jämna mellanrum ses över för att motsvara tidens krav.

Övergripande förändringsbehov

Som tidigare beskrivits följer inte besökarna det sökmönster som Jämför service i första hand är utformat för; att jämföra olika verksamheter med varandra.

Däremot fyller sannolikt Jämför service väl behovet av att kunna kontrollera en verksamhet som man hört talas om. Något som hittills inte mätts men kan antas vara en viktig utgångspunkt för äldres val är bekantas upplevelser av en utförare. Att då via Stockholms stads webb kunna läsa mer om en specifik utförare är även det viktigt.

Framtida versioner av Jämför service bör dock tydligare informera om valfriheten samtidigt som det blir enklare och mer inbjudande att jämföra olika utförare.

Fortsatt utvecklingsarbete

Även om flera förbättringar gjorts på Jämför service behövs mer omfattande förändringar.

- **Bättre möjligheter till filtrering**
Äldreförvaltningen har utifrån synpunkter från fokusgrupperna samt egen erfarenhet listat möjliga sökkriterier för att skapa möjligheter till förfinat urval. Kriterierna bygger på att de ska vara uppföljningsbara och tydliga. Exempel på sökkriterier kan vara inriktning inom särskilt kompetensområde exempelvis demens, språk eller hyresnivåer i vård- och omsorgsboende.
- **Ny formgivning**
Kommunikationsstaben har tagit fram flera förslag till förbättringar inom ramen för ordinarie budget. Medel kommer att sökas ur e-tjänstprogrammet för fortsatt utveckling.
- **Säkerställa användarvänlighet och funktionalitet**
Såväl filtrering, formgivning samt information om valfrihet med mer mera måste hänga samman med användarnas sökmönster. Fler fokusgrupper med användare kommer att behöva genomföras under utvecklingens gång för att säkerställa användarvänlighet och funktionalitet.

- **Slumpvis lista**

Utförare sorteras idag utefter bokstavsordning. Genom att skapa en slumpvis ordnad lista (randomiserad) som ändras vid varje besök på Jämför service försvinner fördelen i den mån det finns någon av att komma tidigt i listan.

En målsättning med förbättringarna är att de så kallade utförarkatalogerna ska fasas ut. Med förbättrade möjligheter att ge bra information via Äldre direkt samt ett Jämför service som underlättar och inspirerar till jämförelser kommer även den skriftliga informationen att avsevärt förbättras.

Äldreförvaltningens förslag

Äldreförvaltningen föreslår att äldrenämnden lägger lägesrapporten till handlingarna.