

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

**Till**  
Äldrenämnden 2014-04-29

## **Lägesrapport Jämför service våren 2014**

Förvaltningens förslag till beslut:

Äldrenämnden lägger lägesrapporten till handlingarna.

Eva Frunk Lind  
Direktör

Karin Ekdahl Wästberg  
Avdelningschef

### **Sammanfattning**

Hitta och jämför service har alltsedan starten i olika omfattning justerats och förbättrats. En större förnyelse genomfördes under sommaren och hösten 2013. Behoven av förenkling bidrog till att Äldreförvaltningen för 2014 fick anslag för ett mer genomgripande förbättringsarbete.

Bidragande orsaker till att en ny version behövs är ökad användning av mobila plattformar samt förnyade sökmönster via sökmotorer.

Följande punkter ska främst förbättras:

- Formgivning som stödjer användaren
- En filtrering som hjälper till att hitta relevanta enheter
- Göra det lätt att skriva ut och dela
- En mer tillgänglig tjänst som fungerar på alla skärmstorlekar

För att ge bättre service till stockholmarna och bereda vägen för införandet av en ny version genomför Äldreförvaltningen en utbildningsinsats som omfattar samtliga stadsdelar samt Äldre direkt. I skrivande stund har nio av 14 stadsdelsförvaltningar besökts och närmare 200 biståndshandläggare fått utbildning.

Äldreförvaltningen föreslår även att Hitta och jämför service byter namn till *Hitta service*.

## **Bakgrund**

För att underlätta val av utförare inom äldreomsorg med flera verksamhetsområden har Stockholms stad utvecklat e-tjänsten Hitta och jämför service.

Hitta och jämför service har funnits sedan 2008. I grunden har tjänsten många bra funktioner men såväl teknisk utveckling som användarnas krav och mönster för sökning har förändrats. Framförallt är det användningen av sökmotorer, exempelvis Google samt mobila plattformar såsom läsplattor och smarta telefoner vilka ställer nya krav på Hitta och jämför service.

Till detta kan tilläggas att valfriheten i äldreomsorgen successivt har utvecklats och fler utförare tillkommit.

Hitta och jämför service har alltsedan starten i justerats och förbättrats. En större förnyelse genomfördes under sommaren och hösten 2013. Behoven av framförallt förenkling bidrog till att Äldreförvaltningen för 2014 fick anslag för ett mer genomgripande förbättringsarbete.

Ärendet Lägesrapport Jämför service våren 2014 avser att ge en bild av det nu pågående utvecklingsarbetet, vilka målsättningar som bedöms vara möjliga att uppnå innan halvårsskiftet samt en utblick för fortsatt förädling under hösten.

För fördjupad bild av Jämför service, sökmönster med mera se ärende dnr 506-443/2013 Jämför service för äldreomsorgen - nuläge och utveckling

## **Ärendet**

### **Utgångspunkter**

### **Målsättning**

Utvecklingsarbetet har tre målsättningar som kan sammanfattas i ordet förenkling:

1. Ny formgivning
2. Bättre möjligheter till filtrering
3. Säkerställa användarvänlighet och funktionalitet

Målsättningen är att en pilotversion ska vara klar i juni månad.

### **Tidigare utvecklingsarbete har tagits tillvara**

Hitta och jämför service sedan tidigare varit föremål för utvecklingsarbete. Vid dessa tillfällen har bland annat KPR samt en större grupp biståndshandläggare fått lämna synpunkter. Samtliga dessa synpunkter har tagits upp och värderats. Ingenting har således gått till spillo.

### **Organisation**

Äldreförvaltningen är huvudsaklig kravställare och projektledare från Stockholms stads sida. I kravställningen ingår bland annat formgivning, sökvägar och innehåll. I äldreförvaltningens arbetsgrupp finns företrädare från samtliga avdelningar.

Stadsledningskontoret, SLK, genom främst kommunikationsstaben bidrar med sakkunskap samt avgör frågor som är eller kommer att vara generella för ett framtida stadsövergripande Hitta och jämför service. Frågorna berör bland annat kartfunktion och formgivning i förhållande till stadens grafiska profil.

Stadens upphandlade webbformgivningsföretag Creuna står för formgivning, sammanställning av synpunkter, teknisk utveckling med mera. Creuna har tolv personer engagerade i utvecklingen av nya Hitta och jämför service. Creuna genomför avstämningar med Äldreförvaltningen varje vecka samt vid större delleveranser inom projektet.

Tre testgrupper har kommit med synpunkter. Testgrupperna består av äldre som fått inbjudan via träffpunkter, företrädare från KPR samt ett antal biståndshandläggare. Testgrupperna har kompletterat och fyllt ut den kunskap om utvecklingsbehov som fanns sedan innan samt bidragit till att säkerställa att utvecklingsarbetet drivs mot relevanta förbättringar.

Ambitionen är att ge testgrupperna återkoppling när tydliga och synbara resultat finns.

### **Ökad användning av mobila plattformar påverkar**

Allt fler använder smarta telefoner eller läsplattor, såväl bland stadens medarbetare som stockholmare i allmänhet. Läsplattornas enkelhet bedöms även bidra till ökat användande av internet hos den äldre delen av befolkningen. Mobila plattformar ställer krav på utformningen av tjänsten.

## Större utvecklingspunkter

### **Formgivning som stödjer användaren**

Formgivningen ska stödja viljan att snabbt och enkelt hitta en passande verksamhet. Vidare ska inga särskilda instruktioner behövas för att kunna använda tjänsten – enkelheten är viktig.

Nya Hitta service ska tydligt koppla till befintlig information på stadens webb.

Till skillnad från dagens version ska användaren kunna jämföra enheter med varandra även om starten innebär att man kommer in via en sökmotor istället för att börja på Hitta service förstasida.

### **En filtrering som hjälper till att hitta relevanta enheter, vilket främst innebär att söka enheter utifrån:**

- Verksamhet (vård- och omsorgsboende, hemtjänst etcetera)
- Närhet – väldigt ofta efterfrågat för både boende och hemtjänst.
- Kontinuitet, att samma person återkommer (hemtjänst)
- Inriktning såsom språk och kultur samt särskild kunskap, exempelvis inom demensområdet eller psykisk ohälsa.

Äldreförvaltningens arbetsgrupp har utifrån önskemål från testgrupperna övervägt vilken data från stadens verksamhetsuppföljningar som kan vara användbar på nya Hitta service.

Påfallande lite fungerar för att verka urskiljande. Exempelvis är utbildningsnivån på stadens vård- och omsorgsboenden relativt jämn, runt 90 procent på samtliga. Det blir således inte intressant för att kunna skilja ut ett boende från ett annat.

Brukarundersökningarna visar sig i allt väsentligt vara mer urskiljande än data från verksamhetsuppföljningarna.

Filtrering utifrån språk och kultur samt professionell inriktning, exempelvis en hemtjänst specialiserad på personer med demenssjukdom eller psykisk ohälsa ska tillkomma. I de fall lämpliga kriterier saknas ska Äldreförvaltningen ta fram sådana.

### **Göra det lätt att skriva ut och dela**

Redan idag finns möjligheten att skriva ut tydliga informationsblad om respektive utförare. Dock är det en process i flera steg som avses förenklas avsevärt.

Allt fler äldre och anhöriga vill kunna få valet som e-post, liksom elektroniskt delning underlättar för handläggarna i både stadsdelar och på Äldre direkt. Funktionen kommer att byggas in i nya Hitta service.

### **En mer tillgänglig tjänst - på alla skärmstorlekar**

Nya Hitta service anpassas för samtliga skärmstorlekar och typer av datorer. Genom att göra Hitta service så kallat responsiv kommer ingen information att förloras om man går från stor till liten skärm.

Stor vikt läggs vid att göra Hitta service tillgängligt för personer med funktionsnedsättning. Sedan tidigare har synpunkter inhämtas från Funka.nu som arbetar med bedömning av tillgänglighet.

### **Utbildning av biståndshandläggare**

Dagens Hitta och jämför service innehåller flera funktioner som gör det möjligt för biståndshandläggare och handläggare vid Äldre direkt att stötta äldre att göra aktiva val utan att för den skull vara partiska.

För att förbättra servicen till Stockholmarna med det uttalade syftet att de så kallade utförarkatalogerna ska vara borta den första maj har Äldreförvaltningen startat en omfattande utbildningskampanj.

Under våren ska samtliga stadsdelars beställarenheter besökas och utbildas i handhavande av Hitta och jämför service. Hittills har nio stadsdelar fått besök och närmare 200 biståndshandläggare utbildats. Äldre direkt fick utbildning under hösten 2013.

Målsättningen är att Hitta och jämför service ska användas mer aktivt redan innan den nya mer lättillgängliga versionen finns på plats.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom äldreförvaltningen. Kommunstyrelsens pensionärsråd har tagit del av ärendet den 22 april 2014. De fackliga organisationerna har tagit del av ärendet i förvaltningsgruppen den 23 april 2014.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Utvecklingsarbetet tog förnyad redan under senhösten 2013. Arbetet har sedan bedrivits i högt tempo styrt av målsättningen att en pilotversion av nya Hitta service ska finnas på plats i juni i år.

Medel och planering finns för att fortsätta utvecklingen även efter detta datum. Dessutom tillkommer informationsöverföring mellan de två versionerna. Omfattningen på detta är just nu inte klart och är till del beroende på utformningen av de så kallade enhetssidorna där verksamheterna presenteras. Äldreförvaltningens ambition är att minska fritexten.

Synpunkterna från testgrupperna har varit mycket värdefulla. Det är första gången som äldreförvaltningen aktivt söker efter personer utanför stadens organisation för att få direkta synpunkter på en ny tjänst. Rådslagen är vid jämförelse betydligt bredare i sitt anslag. Även om förvaltningen önskat några fler äldre så synes det ändå rätt väg att gå även i framtida utvecklingsprojekt.

Äldreomsorgen är först ut bland stadens verksamheter att förnya Hitta och Jämför service. Således finns goda möjligheter att anpassa tjänsten utefter äldreomsorgens behov och förutsättningar. Redan nu står det klart att Hitta och jämför service för äldreomsorgen kommer att vara betydligt enklare om mer lättillgängligt än tidigare versioner.

Arbetet som biståndshandläggare är till sin natur mycket rörligt. Hembesök och vårdplaneringar sker dagligen vilket ger mycket tid utanför kontoret. Flera stadsdelar överväger eller har redan beslutat om anskaffning av lättare plattformar, exempelvis läsplattor eller minidatorer. Sammantaget ökar detta graden av service till äldre och anhöriga då biståndshandläggarna har direkt tillgång till Hitta och jämför service samt i en framtid även de sociala dokumentationssystemen.

Äldreförvaltningen föreslår att Hitta och jämför service byter namn till *Hitta service*.

### **Äldreförvaltningens förslag**

Äldreförvaltningen föreslår att äldrenämnden lägger lägesrapporten till handlingarna.