

Servicejänster

**Vård- och omsorgsförvaltningens
uppföljning, september 2017**



Innehåll

Uppföljning av servicetjänster.....	3
Bakgrund	3
Servicetjänster	3
Aktuella leverantörer	4
Sammanfattning.....	5
Metod	6
Resultat- övergripande.....	7
1.Vilket företag hjälper dig med servicetjänster?.....	7
2.Bemötande- samtliga leverantörer.....	8
3.Tillgänglighet- samtliga leverantörer	8
4.Personkontinuitet- samtliga leverantörer	9
5.Tidskontinuitet- samtliga leverantörer	9
6.Hur viktigt är det för dig att kunna välja serviceutförare?	10
7. Total upplevd nöjdhet- samtliga leverantörer	10
8.Vad fungerar bra med servicetjänsterna?	11
9.Vad kan förbättras med servicetjänsterna?.....	12
Slutsats	13
Bemötande.....	13
Information	13
Personkontinuitet	13
Valfrihet.....	13
Total nöjdhet.....	13
Resultat på leverantörsnivå.....	15
Attendo	15
Bergfin.....	17
Britt städ- och hemservice AB.....	19
Förenade Care.....	21
Jämtlands senioruthyrning.....	23
Lanterna Vård och omsorg.....	25
Nattens änglar	27
Pressateljén.....	29
Sundbergs Hus & Hemservice	31
Östersunds kommun- egen regi.....	33
Vet inte.....	35
Övrigt.....	37

Uppföljning av servicetjänster

Bakgrund

2010 införde Vård- och omsorgsnämnden i Östersunds kommun ett valfrihetssystem, för servicetjänster och portionsmat.

Varfrietssystemet innebär att den enskilde har rätt att välja den leverantör som kommunen godkänt och som arbetar inom det geografiska område som den enskilde bor i.

Sedan valfrihetssystemet startade har 19 leverantörer godkänts. Nu i november 2017 finns det 14 leverantörer som är godkända leverantörer för servicetjänster. När enkäterna skickades ut i augusti fanns det 12 godkända leverantörer och därefter har det tillkommit ytterligare två. Som utförare av servicetjänster finns det möjlighet att arbeta inom hela kommunen. Det är leverantören som själv bestämmer sitt verksamhetsområde.

Vård - och omsorgsnämnden ställer ett flertal kvalitetskrav som leverantören av servicetjänster ska uppfylla.

Uppföljningen av kvaliteten är en del i Vård- och omsorgsnämndens ledningssystem för kvalitet.

- Handläggare på förvaltningen gör löpande uppföljning och kontroll av all verksamhet.
- Socialt ansvarig samordnare och handläggare på förvaltningen följer upp avvikelser, synpunkter och klagomål.
- Biståndshandläggarna gör systematisk uppföljning av individärenden och de beslut som Myndighetsenheten fattat.

Servicetjänster

Den som inte själv kan tillgodose sina behov, eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt, har rätt till hjälp i form av hemtjänstinsatser. Det är biståndshandläggarna på Vård- och omsorgsförvaltningen som kan besluta om stöd i form av hemtjänst. Servicetjänster är en form av stöd inom begreppet hemtjänstinsatser.

Med servicetjänster menar vi praktiska sysslor i hemmet som till exempel städning, fönsterputsning, byte av sängkläder, klädtvätt och inköp.

Aktuella leverantörer

Inom hela Östersunds kommun

Britts städ & hemservice AB
Press Ateljén
Paulz städtjänster
Östersunds kommun

Centrala Östersund, Odensala, Lugnvik och Frösön

Attendo Care AB
Camillas Städservice
Förenade Care AB
Jämtlands senioruthyrning AB
Lanterna Vård och omsorg
Midcare städ
Sundbergs hus och hem

Brunflo, Fåker

Attendo Care AB
Förenade Care AB
Lanterna Vård och omsorg
Midcare städ
Nattens Änglar
Sundbergs hus och hem

Lit, Häggenås

Bergfin
Camillas Städservice
Midcare städ
Sundbergs hus och hem

I Högarna och Fagerland

Bergfin
Camillas städservice
Omsorgskooperativet Brännagården

Sammanfattning

Uppföljning av kvaliteten är en del i Vård- och omsorgsnämndens ledningssystem för kvalitet.

Handläggare på förvaltningen gör löpande uppföljning och kontroll av all verksamhet. Under hösten 2017 har det genomförts en uppföljning av servicetjänsterna. Uppföljningen gjordes genom enkäter till medborgarna.

Överlag kan förvaltningen konstatera att leverantörerna av servicetjänster mycket väl lever upp till Vård- och omsorgsnämndens krav vad gäller:

- Bemötande
- Tillgänglighet/Information
- Personkontinuitet
- Tidskontinuitet

Enkätsvaren visar att valfrihet är viktigt för den enskilde. 87,3 procent av de som har servicetjänster tycker att det är ganska viktigt, viktigt eller mycket viktigt att kunna välja utförare. Detta trots att det i en tredjedel av svaren framgår att den enskilde inte vet eller är osäker på vem som är utförare.

Trots det goda resultatet ser förvaltningen ett utvecklingsbehov när det gäller information om både hemtjänst och servicetjänster. Det finns också ett behov av att ytterligare utveckla formerna för olika typer av medborgarundersökningar för att göra dessa mer tillgängliga för alla målgrupper.

Förvaltningen kommer även att lyfta frågan om information från serviceföretagen i samband med återkopplingen av resultatet.

Metod

Vård- och omsorgsförvaltningen har gjort en uppföljning av servicetjänsterna genom att skicka enkäter till medborgarna. Urvalet bestod av samtliga personer som under juli månad 2017 hade ett pågående beslut om servicetjänster. Uppgifterna hämtades från Vård- och omsorgsnämndens verksamhetssystem. Totalt skickades det ut 1213 enkäter.

Enkäter och följbrev skickades ut den 25 augusti 2017. I följbrevet beskrevs syftet med uppföljningen, en beskrivning vad som menas med servicetjänster och en garanti om anonymitet.

Enkäten bestod av 9 frågor, varav 3 av dem var öppna och resterande med färdiga svarsalternativ. Frågorna utgick ifrån Vård- och omsorgsnämndens kvalitetskrav samt valfrihet och nöjdhet. De öppna frågorna gällde vilket företag som hjälpte dem med servicetjänster och vad som fungerar bra eller kan förbättras.

Svarstiden var satt till den 22 september men det kom in enkätsvar under hela september och oktober.

I juni 2017 fick samtliga leverantörer av servicetjänster information från förvaltningen om den kommande uppföljningen, tidsplan och plan för återföring av resultat till leverantörerna. Återföring av resultat kommer att ske till leverantörerna den 27 november 2017.

Resultat- övergripande

Förvaltningen gör bedömningen att mellan 100 och 200 personer tagit kontakt med kommunen gällande frågor om enkäten, servicetjänster men också andra kommunala tjänster. I de flesta av dessa ärenden gällde det att den enskilde inte längre hade servicetjänster.

Bortfallet beräknas vara mellan 100 och 200 personer. Insatsen hade i dessa fall inte avslutats i verksamhetssystemet.

659 svar har kommit in.

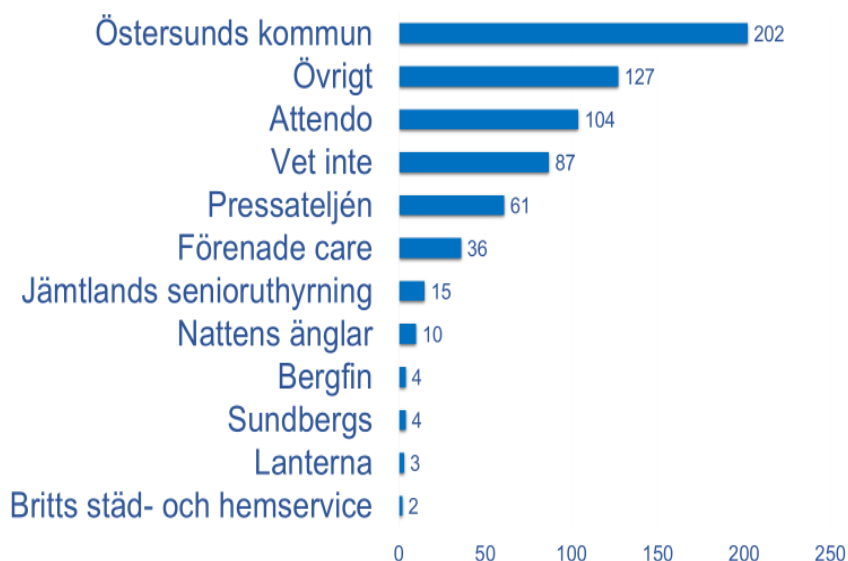
Svarsfrekvensen är beräknad på 1213 enkäter och uppgår till 54%. Utifrån de telefonsamtal som kom in till förvaltningen vet vi att det faktiska antalet medborgare som har servicetjänster var betydligt lägre.

1.Vilket företag hjälper dig med servicetjänster?

I september 2017 fanns det 12 leverantörer av servicetjänster. Det har kommit in svar som gäller 10 av dessa leverantörer. Ett relativt stort antal svarade att "hemtjänsten" hjälpte dem med servicetjänster eller att de inte visste vilket företag det var.

Svaren där det står att den enskilde inte vet vem som utför tjänsterna har vi lagt i svarsgrupp "vet inte".

Svaren där det står "hemtjänst" som leverantör har vi valt att lägga i en egen svarsgrupp med anledning av att det finns flera företag som utför både personlig omsorg och servicetjänster. Denna svarsgrupp anges som "övrigt".

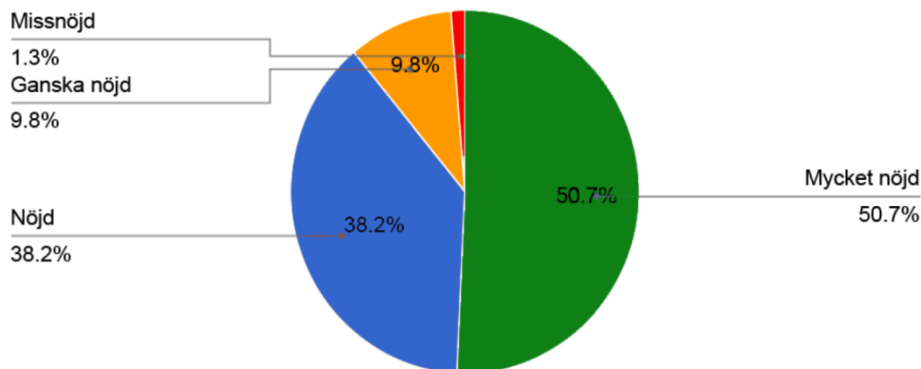


2. Bemötande- samtliga leverantörer

Vård- och omsorgsnämndens kvalitetskrav:

”Leverantören ansvarar för att personalen har ett gott bemötande. Det beskrivs i socialtjänstlagen och den nationella värdegrunden.”

Hur nöjd är du med bemötandet från personalen som utför servicetjänster?



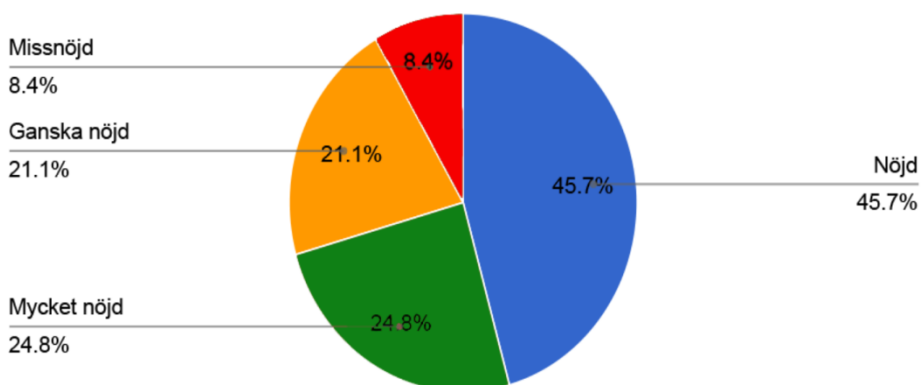
- 98,7 % är ganska nöjda, nöjda eller mycket nöjda med bemötandet
- 1.3 % är missnöjda

3. Tillgänglighet- samtliga leverantörer

Vård- och omsorgsnämndens kvalitetskrav:

”Ett individanpassat informationsmaterial ska finnas. Där ska leverantören informera den enskilde om var och hur personal och ledning finns tillgängliga, på vilka tider och i vilken omfattning. Det ska också stå vart man vänder sig med klagomål/synpunkter.”

Hur nöjd är du med den information du får från serviceföretaget?



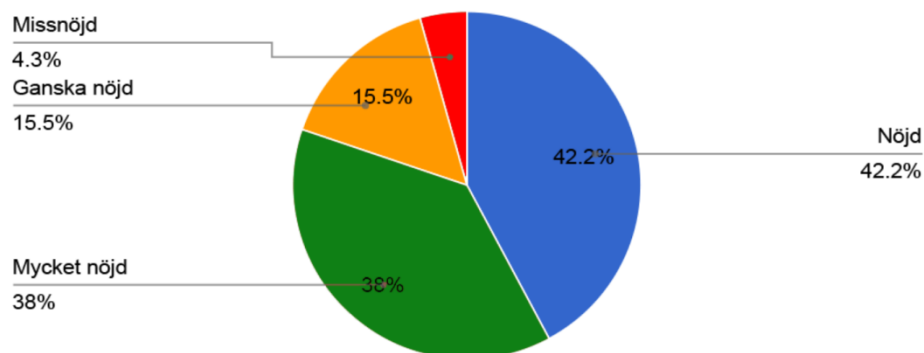
- 70,5 % är mycket nöjda eller nöjda med informationen från serviceföretaget.
- 29,5 % är ganska nöjda eller missnöjda med informationen.

4. Personkontinuitet- samtliga leverantörer

Vård- och omsorgsnämndens kvalitetskrav:

”Servicetjänsterna ska utföras med god personkontinuitet. Det innebär att antalet personer som utför servicetjänster hos den enskilde ska vara så få som möjligt. Det ska alltid vara minst en person som den enskilde känner.”

Hur nöjd är du med antalet personer som hjälper dig med servicetjänster?

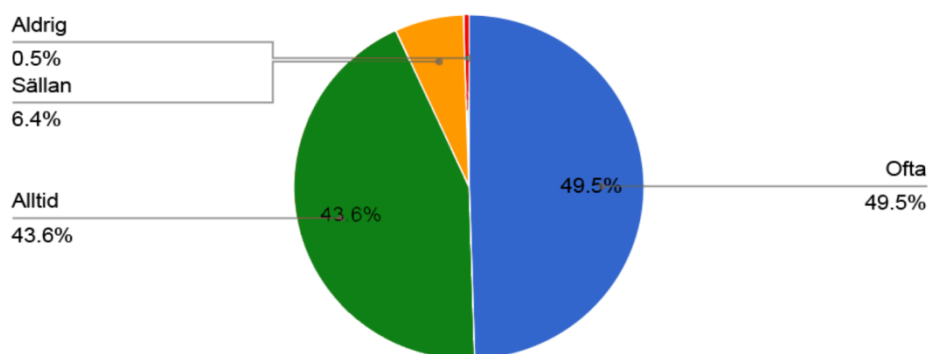


- 95,7,2 % är ganska nöjda, nöjda eller mycket nöjda med antalet personer som hjälper till med servicetjänster.
- 4,3 % är missnöjda

5. Tidskontinuitet- samtliga leverantörer

Stödet ska utföras så att de ger en god tidskontinuitet. Det innebär att den enskilde får hjälp på de tider och i den omfattning som står i beslutet och genomförandeplanen.

Får du dina servicetjänster vid den tid som ni kommit överens om?



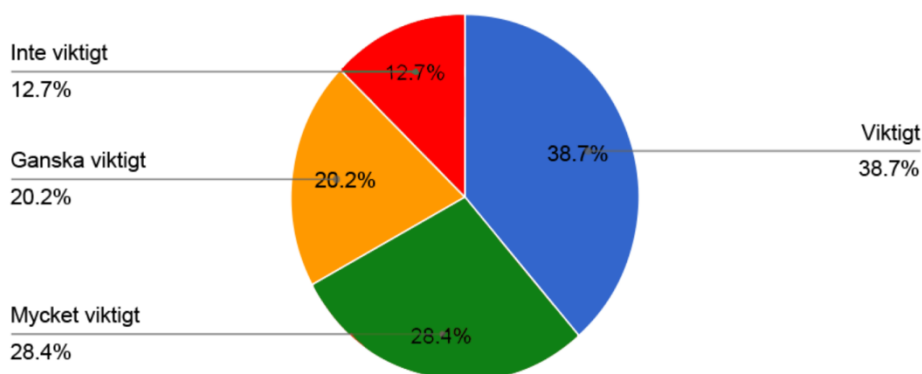
- 93,1 % anser att servicetjänsterna alltid eller ofta utförs på överenskommen tid.
- 6,9 % svarar anser att servicetjänsterna sällan eller aldrig utförs på överenskommen tid.

6. Hur viktigt är det för dig att kunna välja serviceutförare?

Ett av Vård- och omsorgsnämndens mål med valfrihetssystem är att brukarinflytandet ska öka. 2016 gjorde förvaltningen en utvärdering av valfrihetssystemet och då upplevde 70 procent av de svarande att det var viktigt eller ganska viktigt att kunna välja utförare. Denna uppföljning gällde alla tjänster inom valfrihetssystemet.

Idag är det 87,3 procent av de som har servicetjänster som tycker att det är ganska viktigt, viktigt eller mycket viktigt att kunna välja utförare.

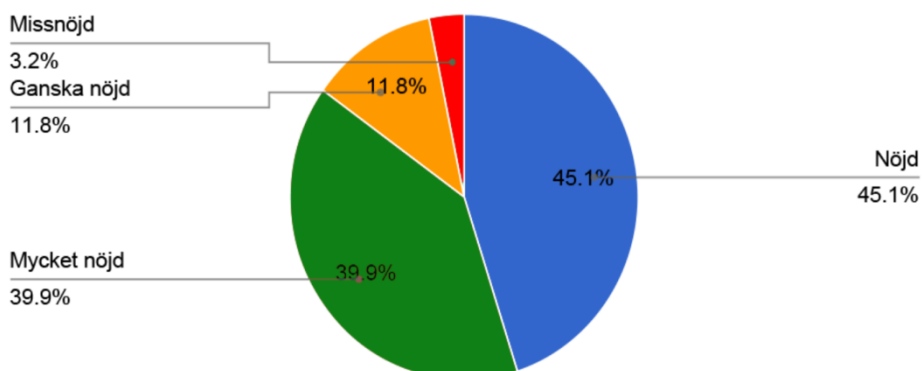
Hur viktigt är det för dig att kunna välja serviceutförare?



7. Total upplevd nöjdhet- samtliga leverantörer

Vård- och omsorgsnämndens mål är att minst 91 % av dem som har hemtjänstinsatser ska vara ganska nöjda eller mycket nöjda när de i Socialstyrelsens nationella brukarundersökning svarar på frågan: "Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?"

Hur nöjd är du med din nuvarande serviceutförare?



- 96,8 % är ganska nöjda, nöjda eller mycket nöjda med sin serviceutförare.

8.Vad fungerar bra med servicetjänsterna?

Här presenteras ett urval av de synpunkter medborgarna framförde på saker som de tycker fungerar bra. Siffran i parentes anger det antal personer som svarat lika.

Allt. (32)

Det mesta. (6)

Trevlig personal. (6)

Allt fungerar bra. (4)

Städning. (3)

Städningen. (3)

Allt är bra. (3)

Det fungerar bra. (3)

Kunnig personal. (2)

Trevligt bemötande. (2)

Trevliga. (2)

Städ. (2)

Fönsterputsning. (2)

Det utförs ordentligt. Dom är glada, pigga och hjälpsamma. (2)

De utför sitt arbetet mycket bra och resultatet visar att de kan sitt jobb.
Dessutom är det mycket trevliga personer som varit här. (2)

Den personliga kontakten. (2)

9.Vad kan förbättras med servicetjänsterna?

Här presenteras ett urval av de synpunkter medborgarna framförde på saker som de tycker kan förbättras. Siffran i parentes anger antal personer som svarat lika.

Inget. (3)

Mindre olika personer. (2)

Bra om personerna talar svenska. (2)

Se ovan

För min del inget för tillfället

Inget speciellt

Jag vill att personalen kommer på tider som lovats. Vissa springer bara in och fyller pärmen sen går.

Vet inte.

Inget jag kan komma på.

Mer tid - allt finns inte med. Exempel fönsterputs.

Nej.

Tvättfirman bör bytas. Jag får tillbaka ren-tvätt i en sopsäck då de inte får gå in i lägenheten när jag ej är hemma. Det har jag förbjudet dem.

Inget

Det är nytt för mig, så det får vi se.

Fungerar bra som det sker nu

Ganska stressad personal.

Vet ej.

Det är mer personal när alla vill ha vårstädning ungefär samtidigt.

Bättre tid

Slutsats

Bemötande

Leverantörerna lever upp till de krav som nämnden ställer på ett gott bemötande. 98,7 procent av alla som svarat uppger att de är ganska nöjda, nöjda eller mycket nöjda med bemötandet.

Personkontinuitet

Det totala resultatet som gäller personkontinuitet är mycket bra då endast 4,3 procent uppger att de är missnöjda med antalet personer som hjälper dem med servicetjänster. Det som är intressant är att även de mycket små företagen och enmansföretagen kan ha medborgare som är missnöjda med antalet personer. Det kan tolkas som att den enskilde i vissa fall önskat att det skulle vara flera olika personer som kom.

Valfrihet

Valfrihet framstår som viktigt då det är 87,3 procent av de som har servicetjänster som tycker att det är ganska viktigt, viktigt eller mycket viktigt att kunna välja utförare. Detta trots att det i 32 procent av svaren framgår att den enskilde inte vet eller är osäker på vem som är utförare.

Total nöjdhet

Vård- och omsorgsnämndens mål är att minst 91 procent av dem som har hemtjänstinsatser ska vara ganska nöjda eller mycket nöjda när de i Socialstyrelsens nationella brukarundersökning svarar på frågan: "Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?"

Leverantörerna av servicetjänster uppfyller väl nämndens krav på nöjdhet då 96,8 procent svarar att de är ganska nöjda, nöjda eller mycket nöjda.

Information

När enkäterna skickades ut var det många medborgare som ringde till förvaltningen. De vanligaste frågorna gällde servicetjänster, serviceföretagen och hemtjänsten. Många kontaktade förvaltningen då de inte längre hade servicetjänster.

Förvaltningen har förståelse för att det är svårt att förstå de olika begrepp som används. Många medborgare förstår inte skillnaden på vad som är hemtjänst (personlig omsorg) och vad som är servicetjänster. Det gör det också svårare att ställa frågor om kvaliteten specifikt för servicetjänsterna. Det är också vanligt att den enskilde uppger att det är "från kommunen" som man har hjälp, oavsett vilket företag som utför servicetjänsterna.

Sammantaget är resultaten från enkäten mycket goda. Information från serviceföretaget är det som den enskilde är minst nöjd med. Förvaltningen

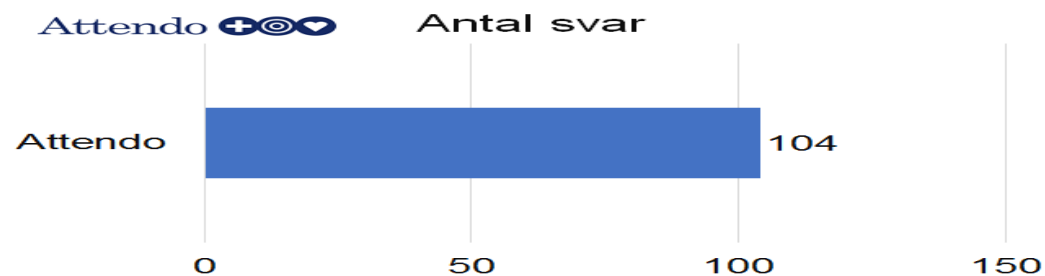
konstaterade samma sak vid den tidigare uppföljningen som gjordes av valfrihetsystemet under 2016.

Förvaltningen ser ett utvecklingsbehov av den information som ges till medborgarna när det gäller både hemtjänst och servicetjänster. Det finns också ett behov av att ytterligare utveckla formerna för olika typer av medborgarundersökningar för att göra dessa mer tillgängliga för alla målgrupper.

Förvaltningen kommer även att lyfta frågan om information från serviceföretagen i samband med återkopplingen av resultatet.

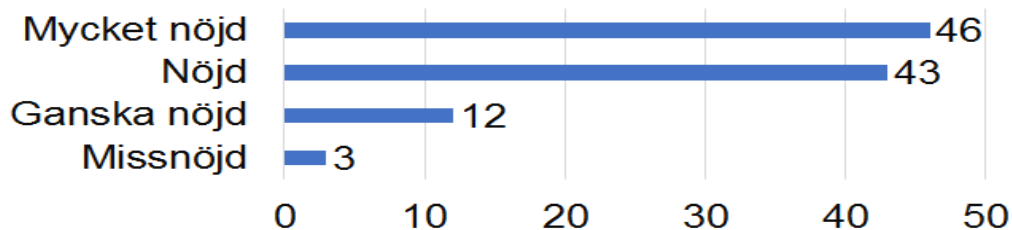
Resultat på leverantörsnivå

Attendo



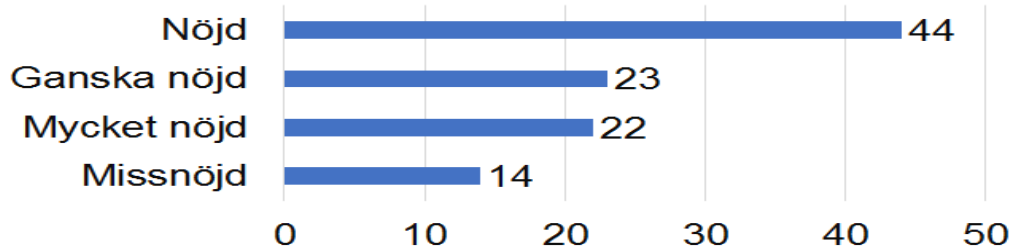
Attendo +🎯❤️

Hur nöjd är du med bemötandet
från personalen som utför
servicetjänster?



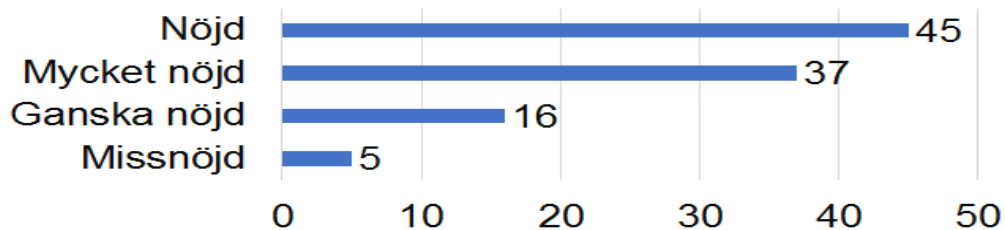
Attendo +🎯❤️

Hur nöjd är du med den information
du får från serviceföretaget?



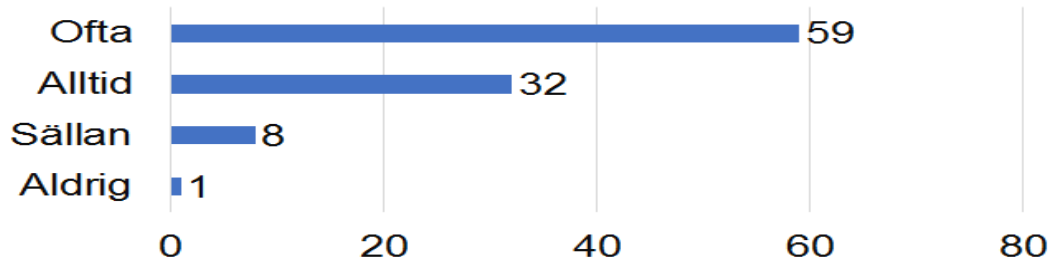
Attendo +🎯❤️

Hur nöjd är du med antalet
personer som hjälper dig med
servicetjänster?



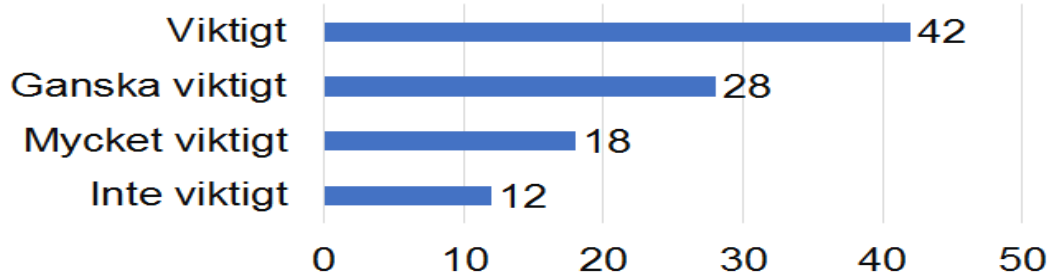
Attendo +🎯❤️

Får du dina servicetjänster vid den tid som ni kommit överens om?



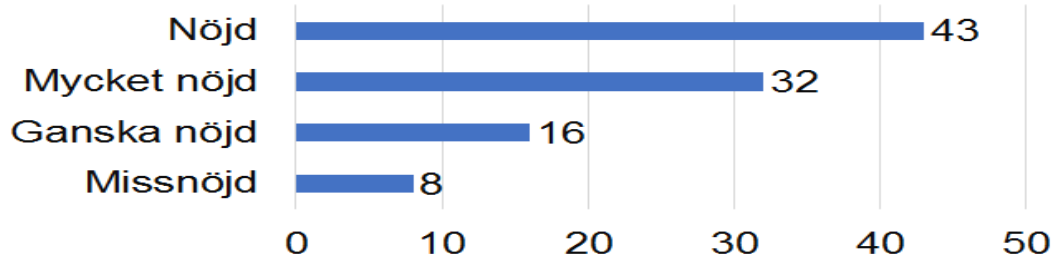
Attendo +🎯❤️

Hur viktigt är det för dig att kunna välja serviceutförare?



Attendo +🎯❤️

Hur nöjd är du med din nuvarande serviceutförare?



Bergfin

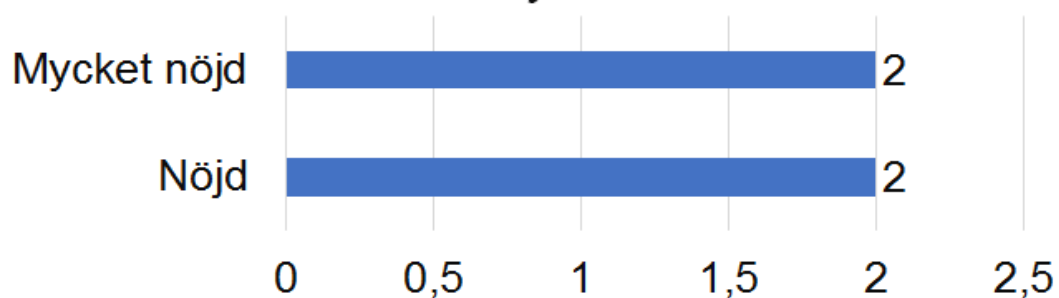
bergfin

Antal svar



bergfin

Hur nöjd är du med bemötandet
från personalen som utför
servicetjänster?

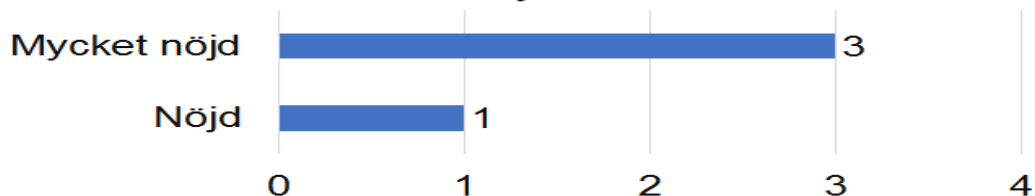


bergfin

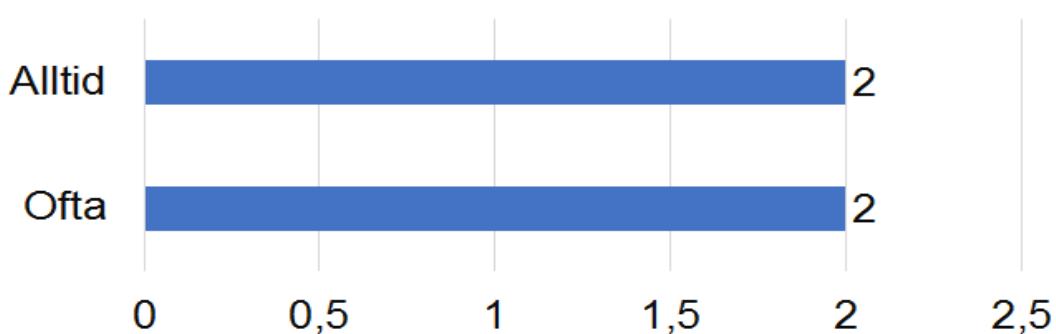
Hur nöjd är du med den information
du får från serviceföretaget?



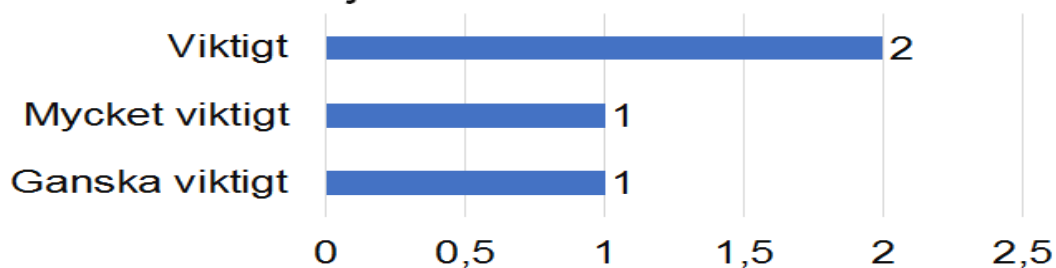
Hur nöjd är du med antalet personer som hjälper dig med servicetjänster?



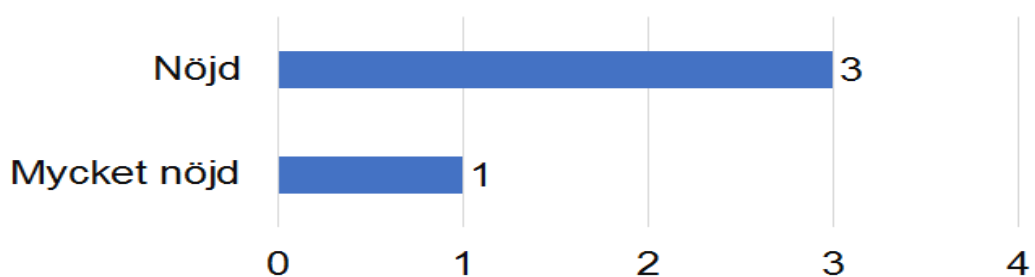
Får du dina servicetjänster vid den tid som ni kommit överens om?



Hur viktigt är det för dig att kunna välja serviceutförare?



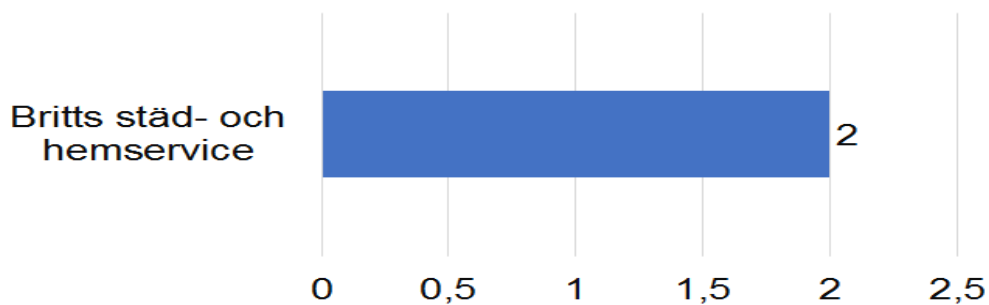
Hur nöjd är du med din nuvarande serviceutförare?



Britt städ- och hemservice AB

Britts städ- och hemservice AB

Antal svar



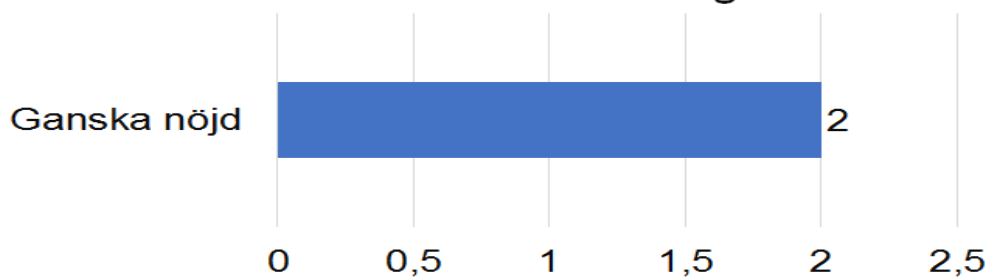
Britts städ- och hemservice AB

Hur nöjd är du med bemötandet
från personalen som utför
servicetjänster?



Britts städ- och hemservice AB

Hur nöjd är du med den information
du får från serviceföretaget?



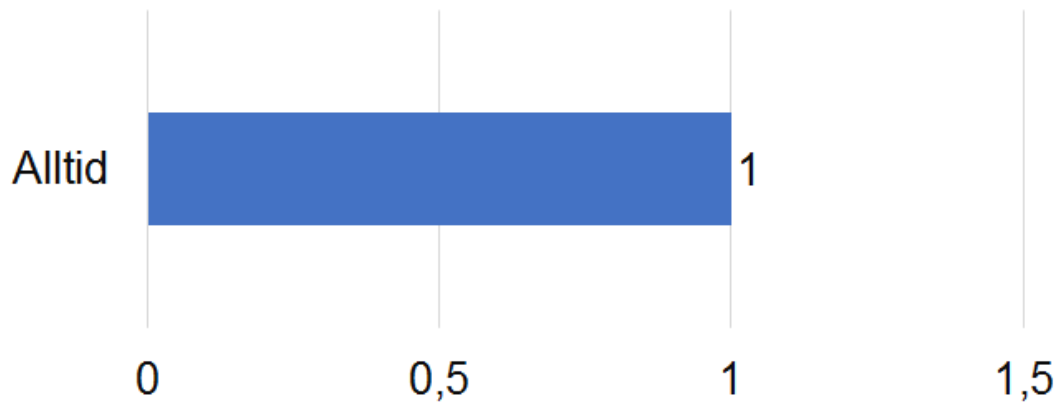
Britts städ- och hemservice AB

Hur nöjd är du med antalet
personer som hjälper dig med
servicetjänster?



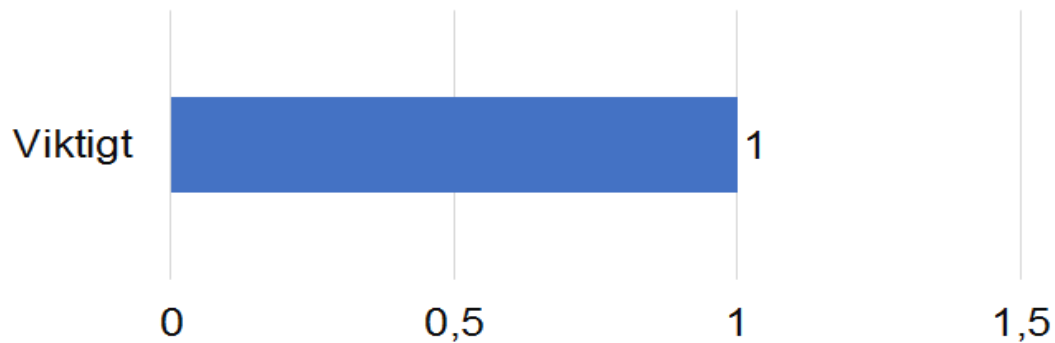
Britts städ- och hemservice AB

Får du dina servicetjänster vid den tid som ni kommit överens om?



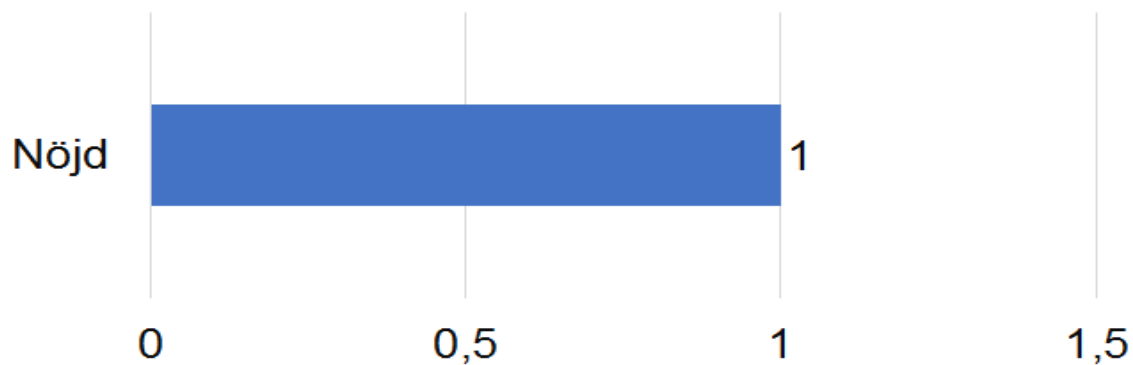
Britts städ- och hemservice AB

Hur viktigt är det för dig att kunna välja serviceutförare?



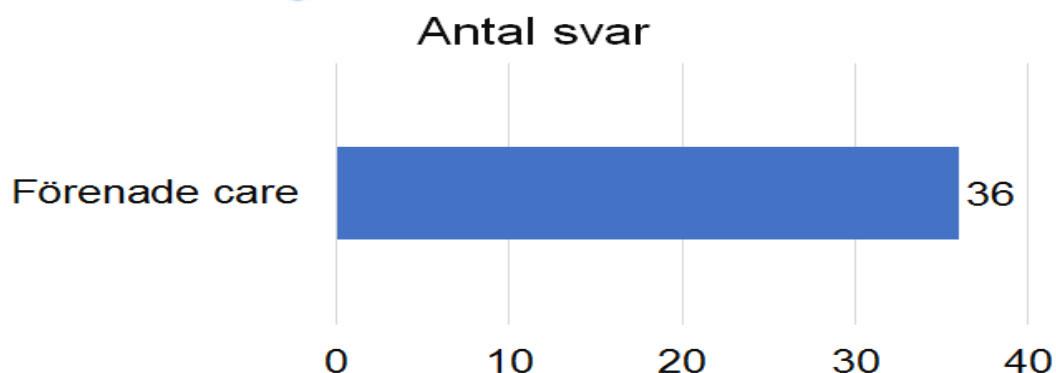
Britts städ- och hemservice AB

Hur nöjd är du med din nuvarande serviceutförare?



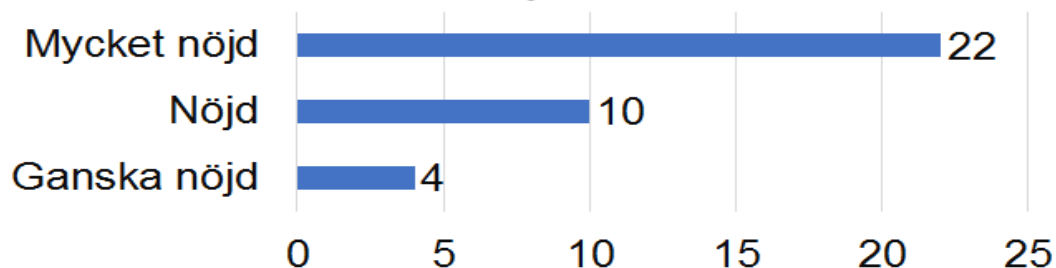
Förenade Care

Förenade Care 



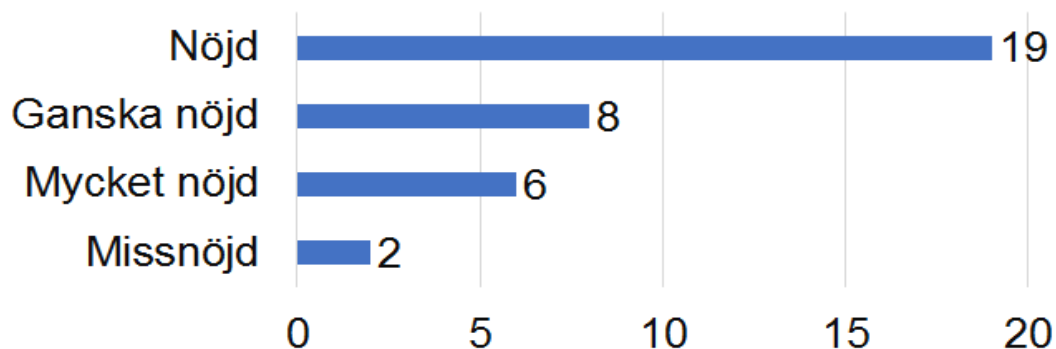
Förenade Care 

Hur nöjd är du med bemötandet
från personalen som utför
servicetjänster?



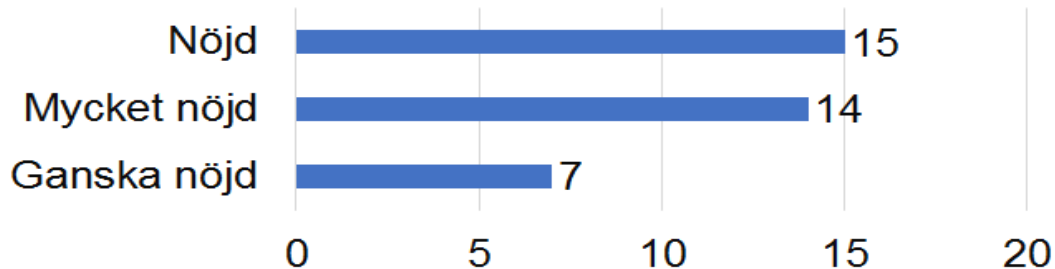
Förenade Care 

Hur nöjd är du med den information
du får från serviceföretaget?



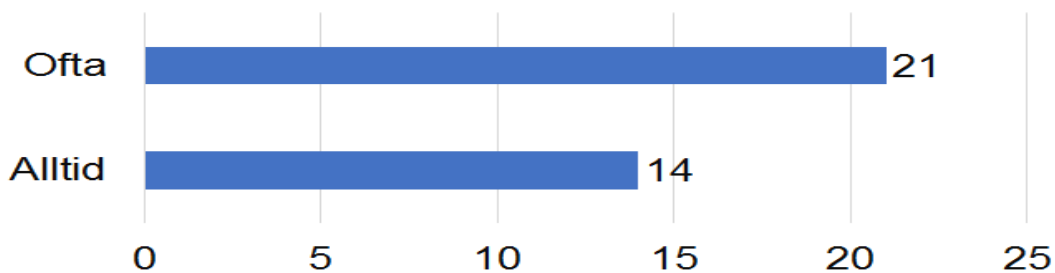
Förenade Care 

Hur nöjd är du med antalet personer som hjälper dig med servicetjänster?



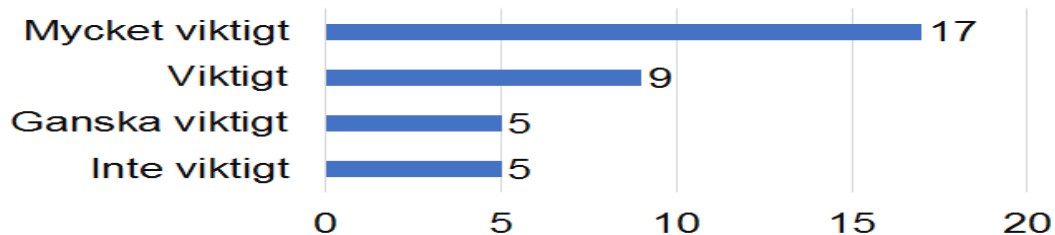
Förenade Care 

Får du dina servicetjänster vid den tid som ni kommit överens om?



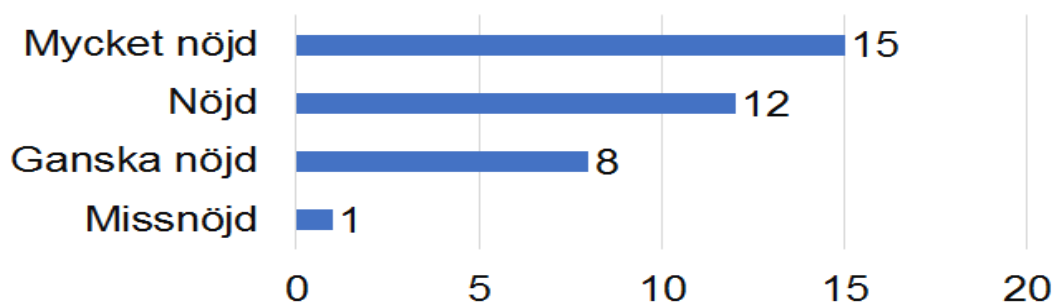
Förenade Care 

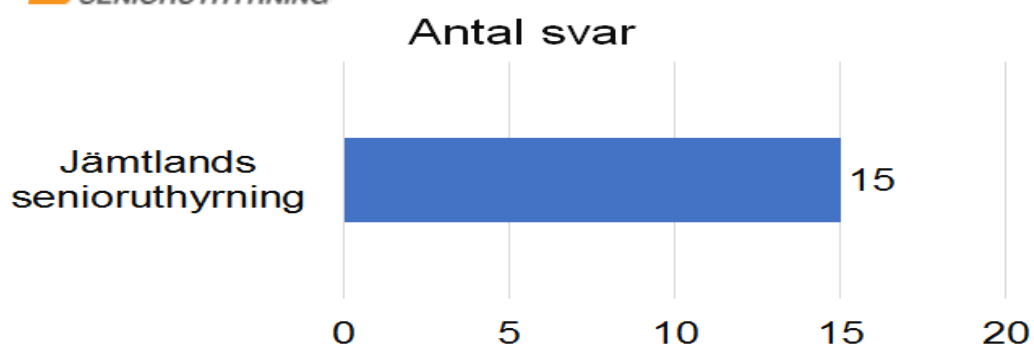
Hur viktigt är det för dig att kunna välja serviceutförare?



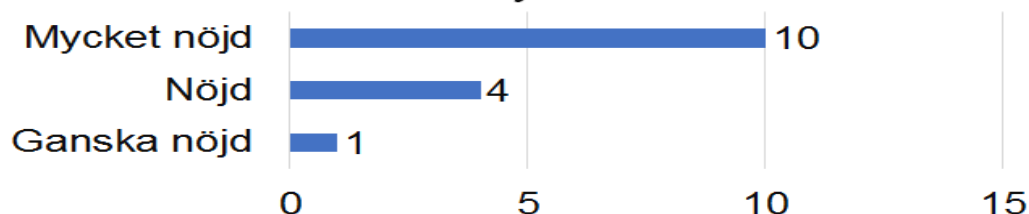
Förenade Care 

Hur nöjd är du med din nuvarande serviceutförare?

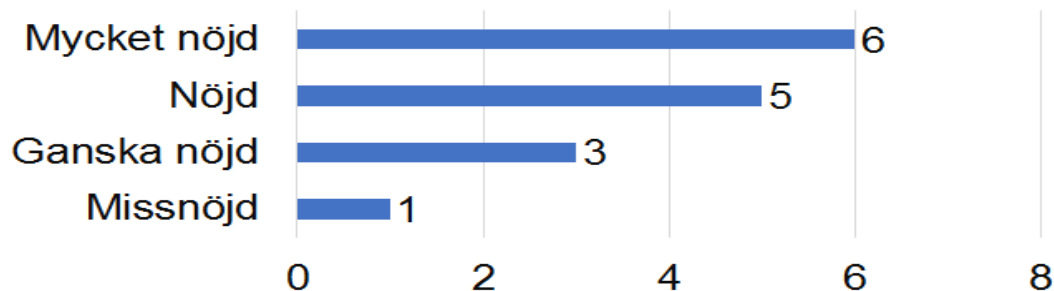




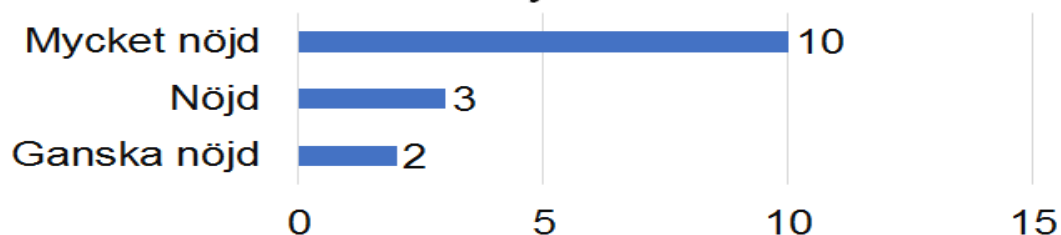
**Hur nöjd är du med bemötandet
från personalen som utför
servicetjänster?**



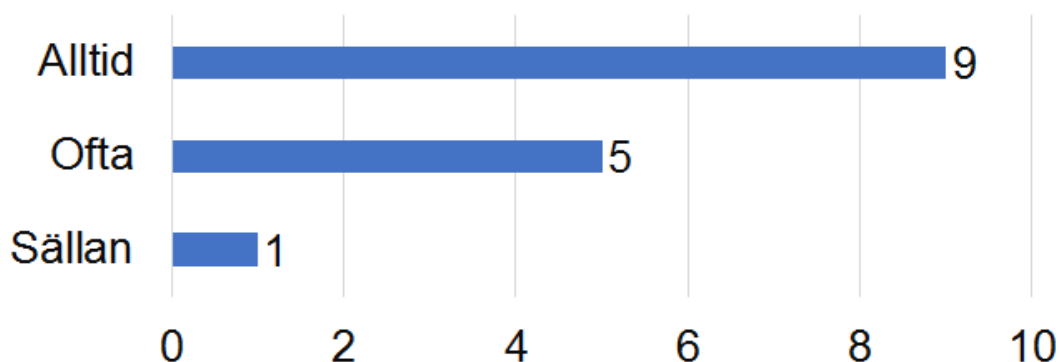
**Hur nöjd är du med den information
du får från serviceföretaget?**



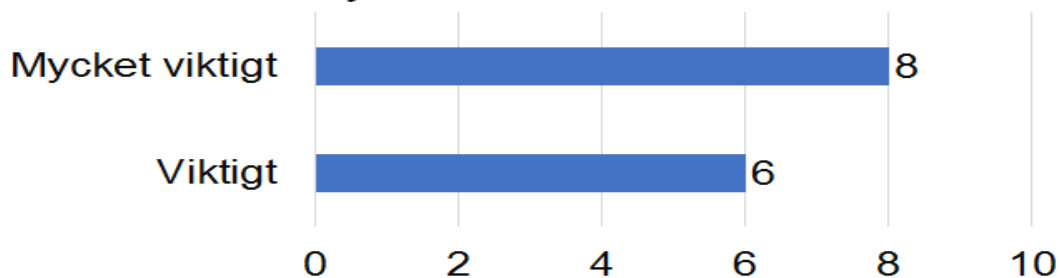
**Hur nöjd är du med antalet
personer som hjälper dig med
servicetjänster?**



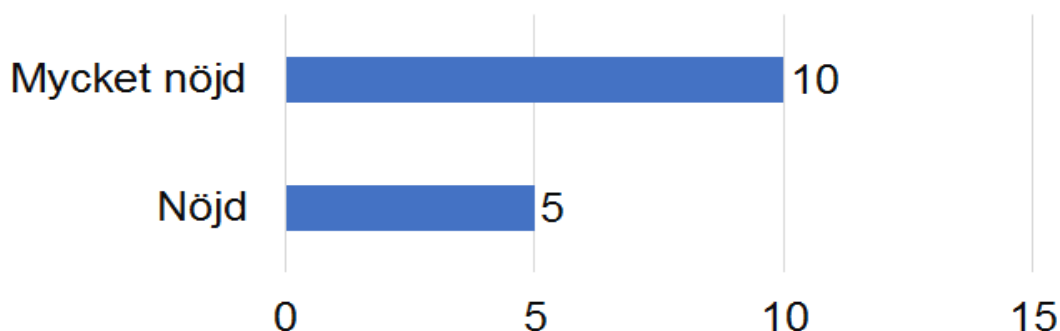
Får du dina servicetjänster vid den
tid som ni kommit överens om?



Hur viktigt är det för dig att kunna
välja serviceutförare?



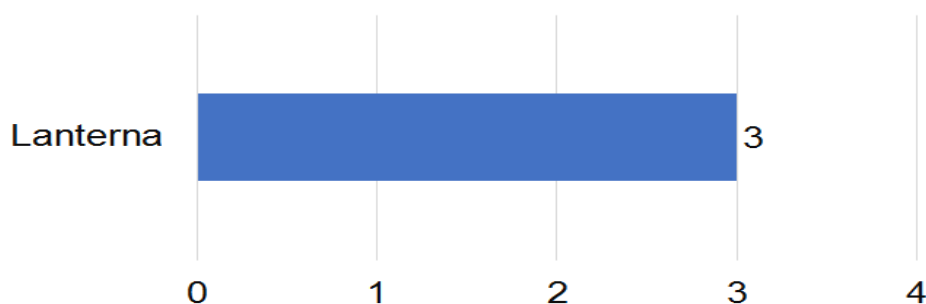
Hur nöjd är du med din nuvarande
serviceutförare?



Lanterna Vård och omsorg

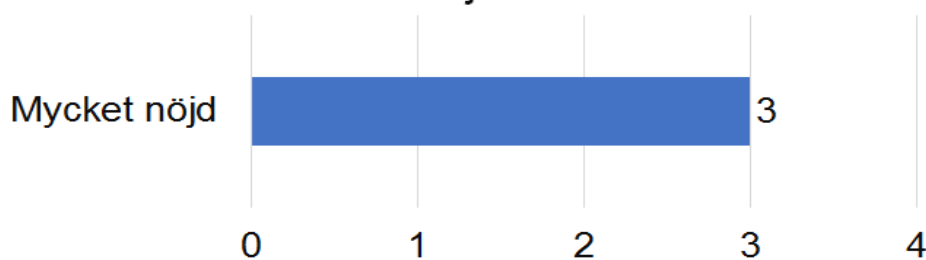
Lanterna vård och omsorg

Antal svar



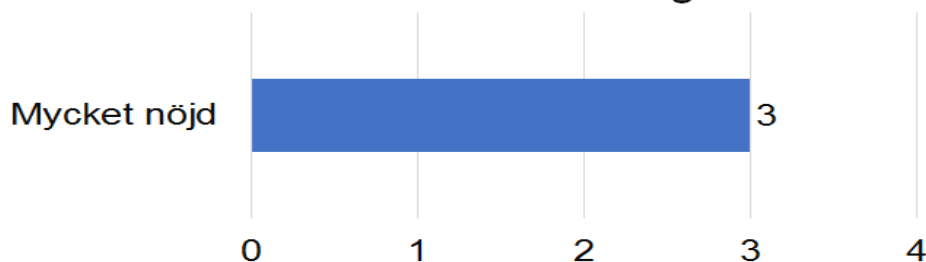
Lanterna vård och omsorg

Hur nöjd är du med bemötandet
från personalen som utför
servicetjänster?



Lanterna vård och omsorg

Hur nöjd är du med den information
du får från serviceföretaget?



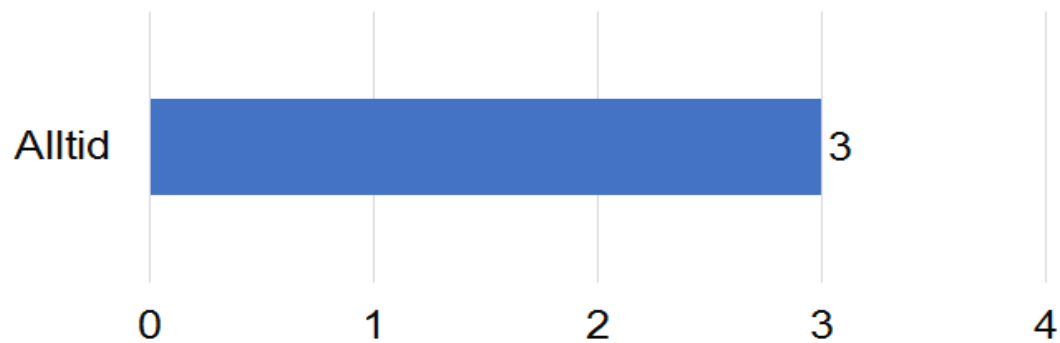
Lanterna vård och omsorg

Hur nöjd är du med antalet
personer som hjälper dig med
servicetjänster?



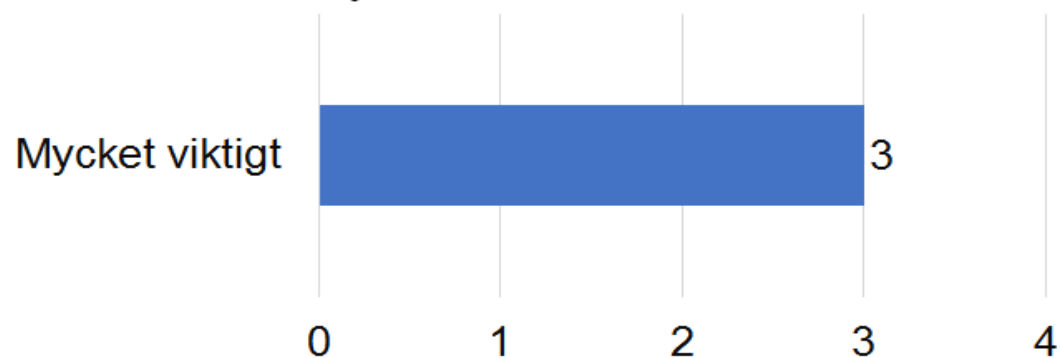
Lanterna vård och omsorg

Får du dina servicetjänster vid den tid som ni kommit överens om?



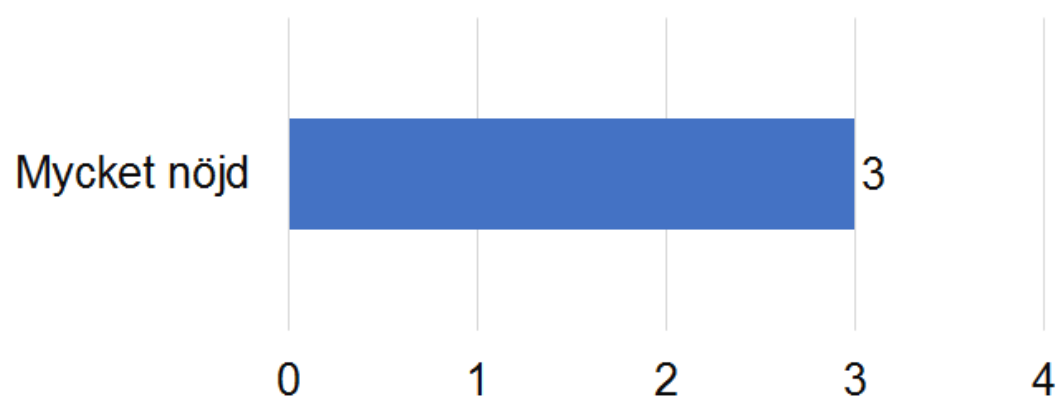
Lanterna vård och omsorg

Hur viktigt är det för dig att kunna välja serviceutförare?



Lanterna vård och omsorg

Hur nöjd är du med din nuvarande serviceutförare?



Nattens änglar

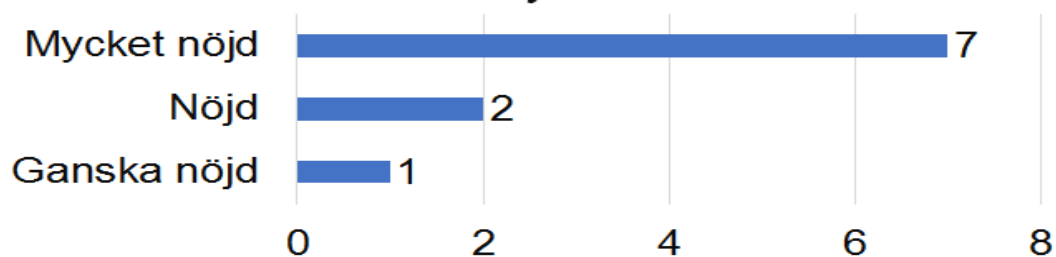
Nattens änglar

Antal svar



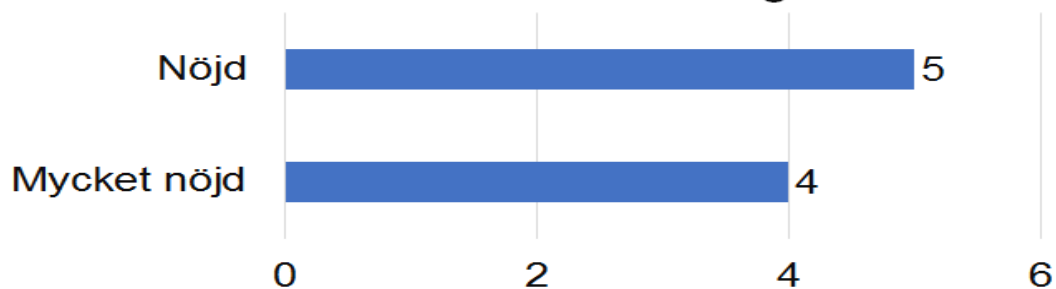
Nattens änglar

Hur nöjd är du med bemötandet
från personalen som utför
servicetjänster?



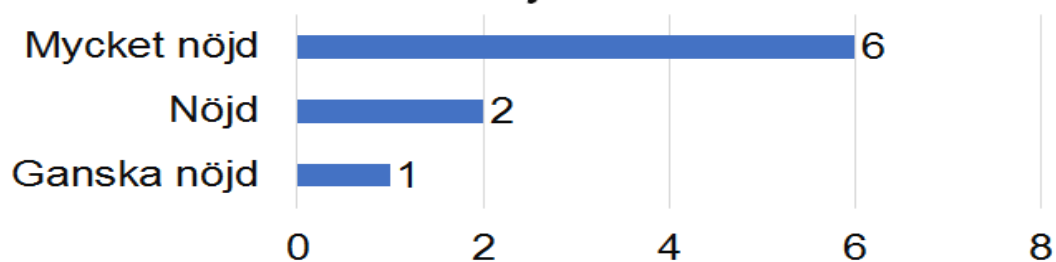
Nattens änglar

Hur nöjd är du med den information
du får från serviceföretaget?



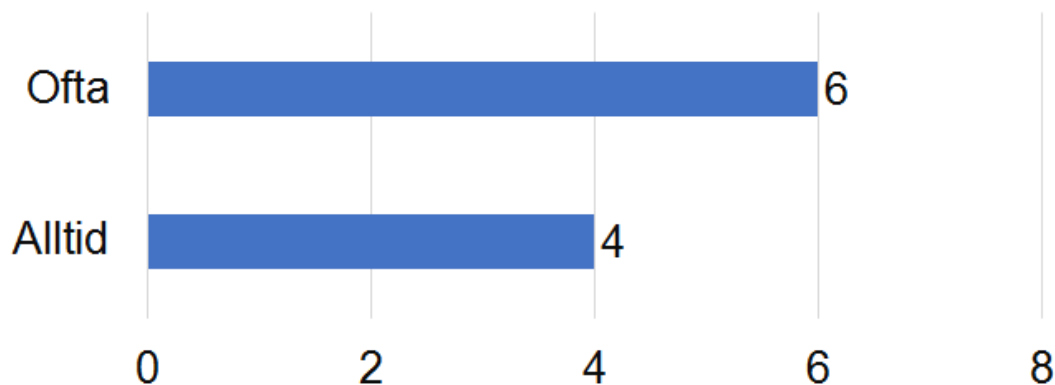
Nattens änglar

Hur nöjd är du med antalet
personer som hjälper dig med
servicetjänster?



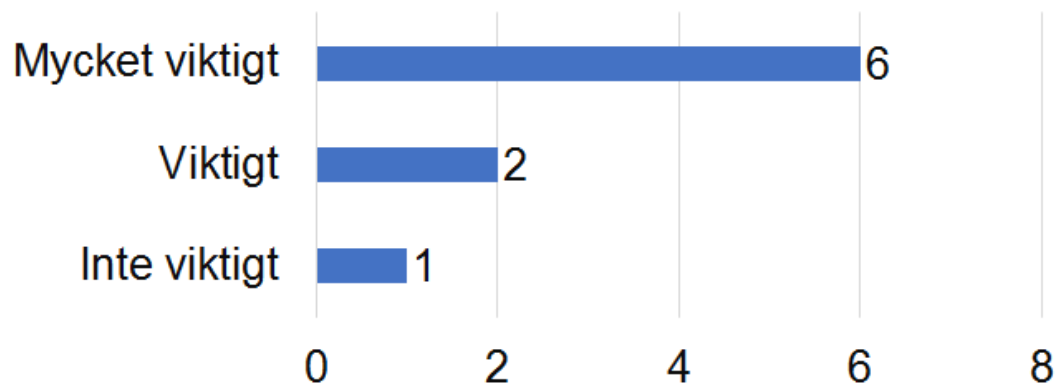
Nattens änglar

Får du dina servicetjänster vid den tid som ni kommit överens om?



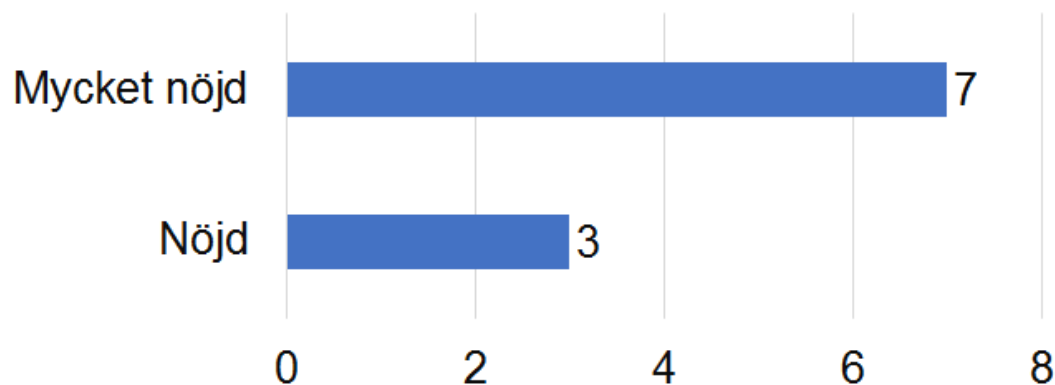
Nattens änglar

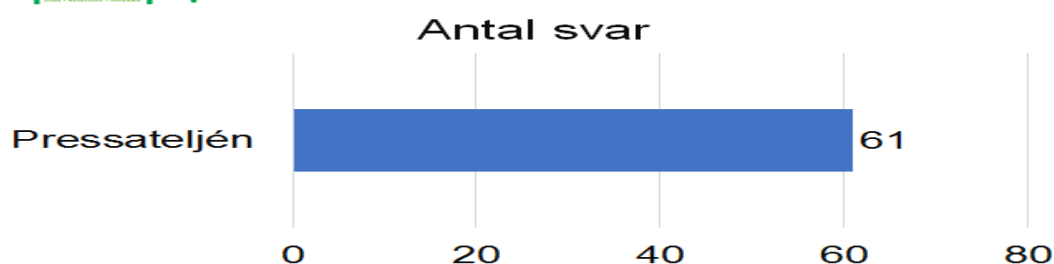
Hur viktigt är det för dig att kunna välja serviceutförare?



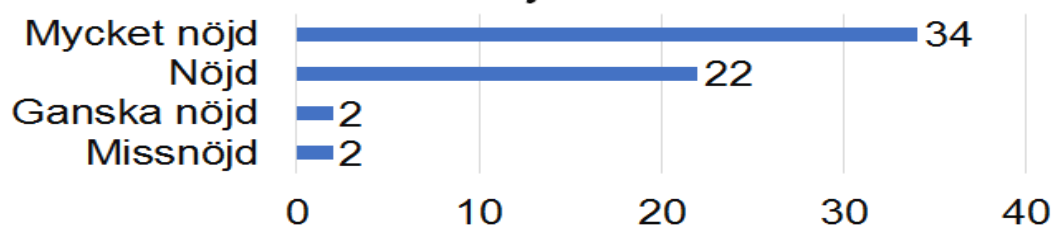
Nattens änglar

Hur nöjd är du med din nuvarande serviceutförare?

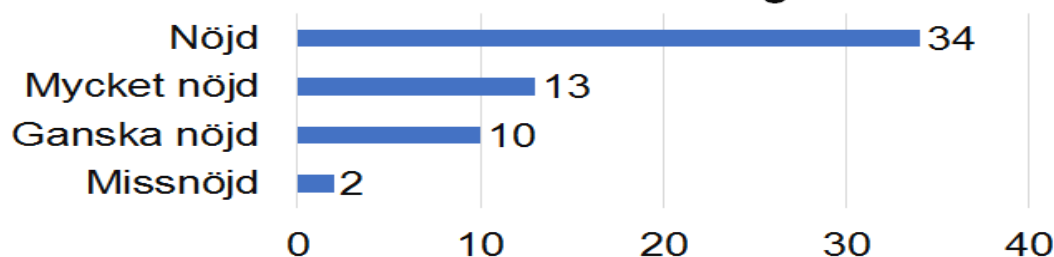




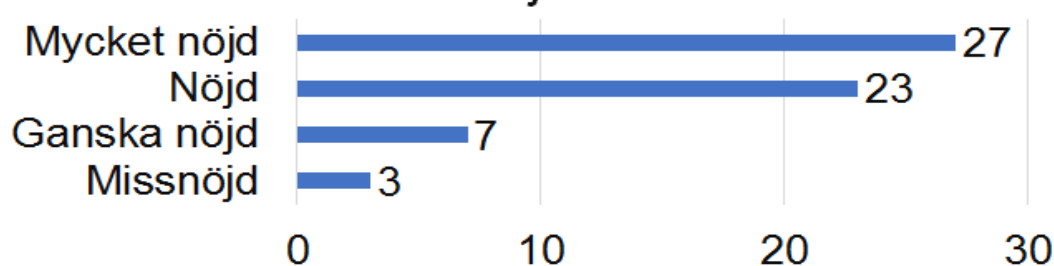
Hur nöjd är du med bemötandet
från personalen som utför
servicetjänster?



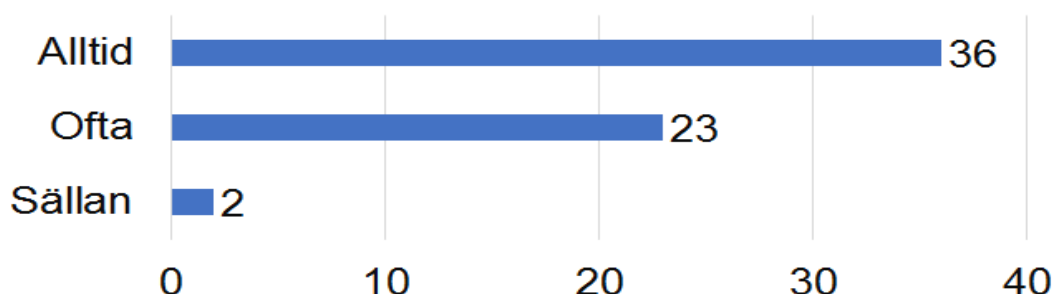
Hur nöjd är du med den information
du får från serviceföretaget?



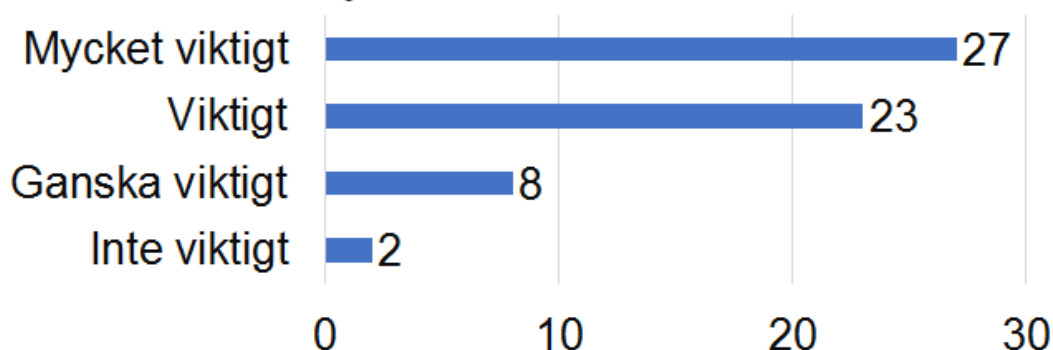
Hur nöjd är du med antalet
personer som hjälper dig med
servicetjänster?



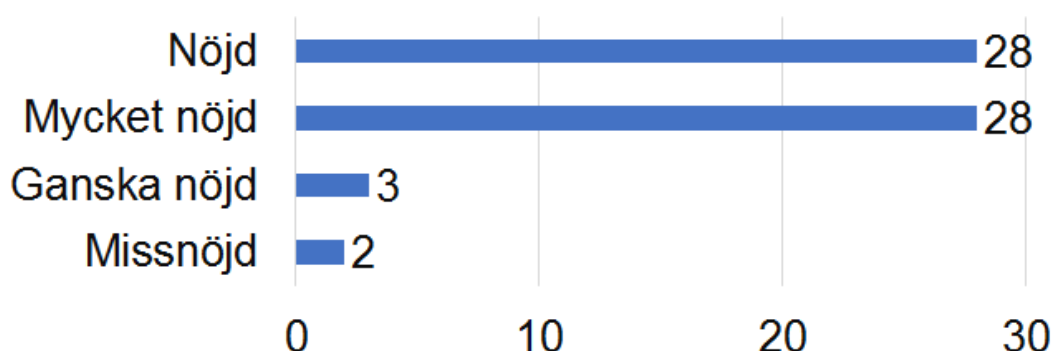
Får du dina servicetjänster vid den
tid ni kommit överens om?



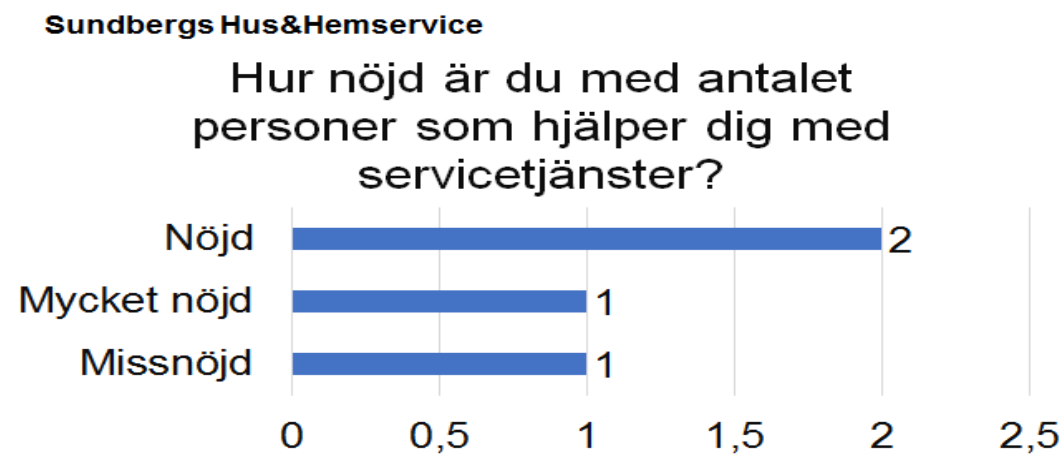
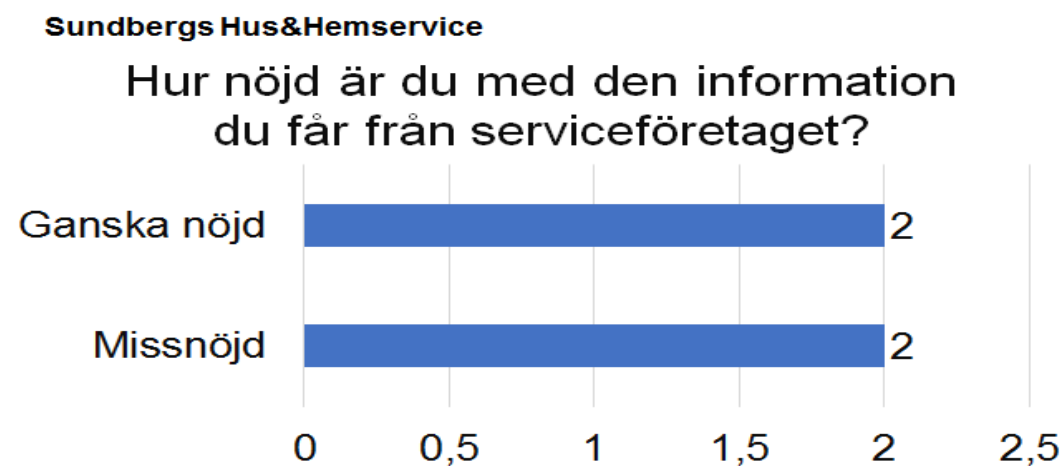
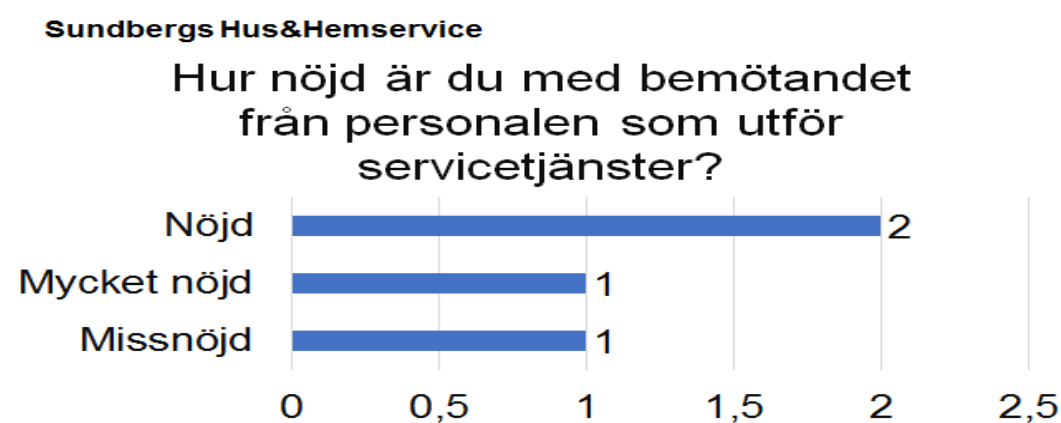
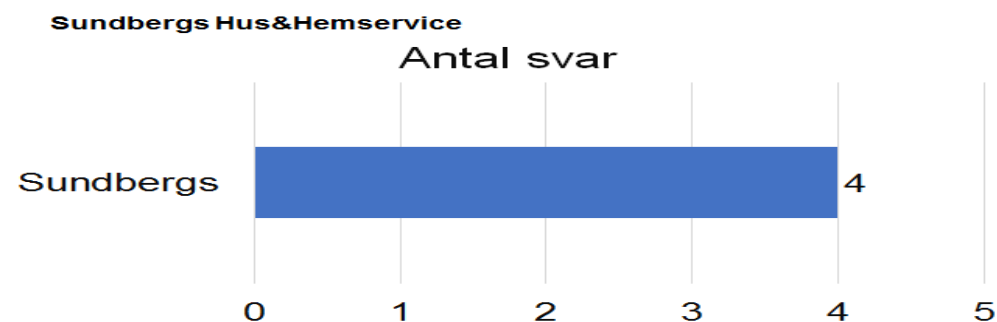
Hur viktigt är det för dig att kunna
välja serviceutförare?



Hur nöjd är du med din nuvarande
serviceutförare?

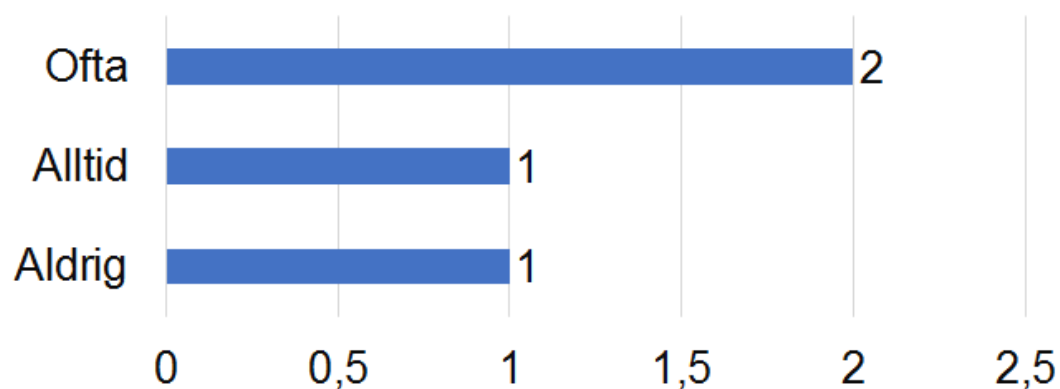


Sundbergs Hus & Hemservice



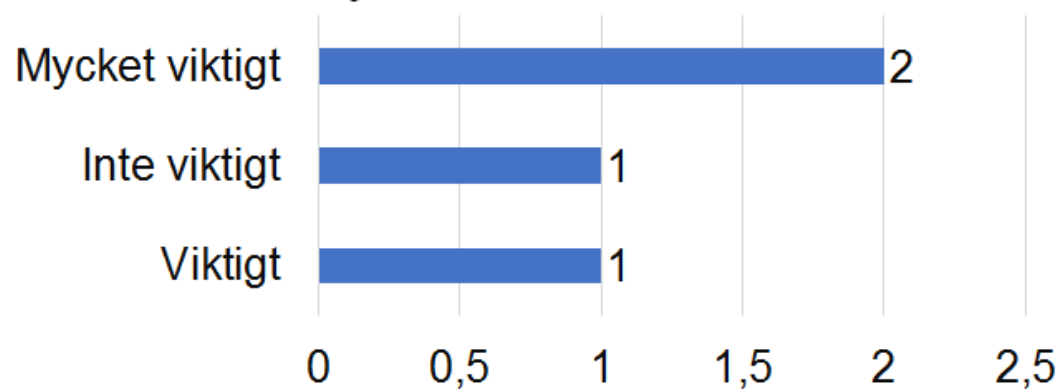
Sundbergs Hus&Hemservice

Får du dina servicetjänster vid den tid som ni kommit överens om?



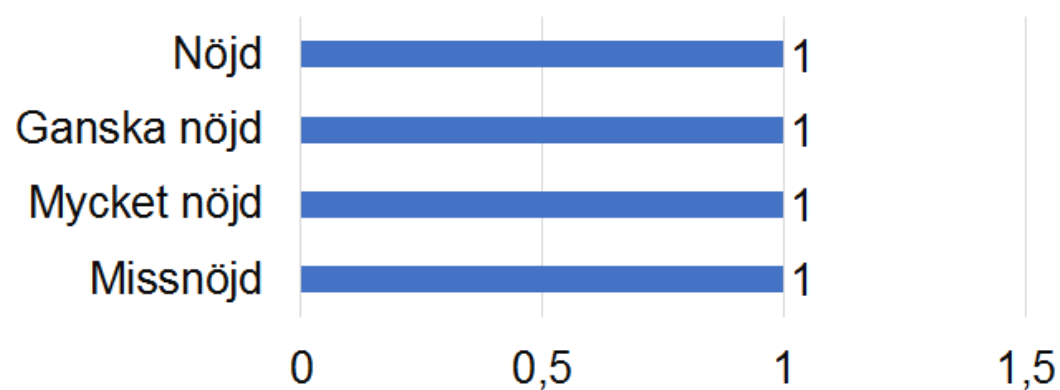
Sundbergs Hus&Hemservice

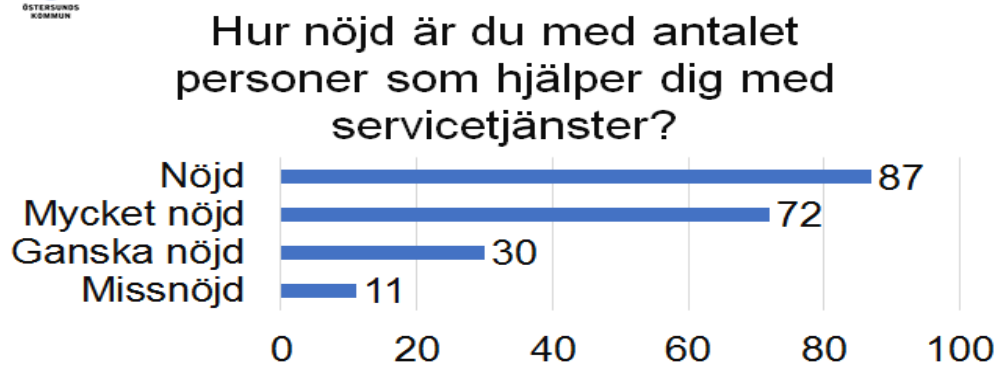
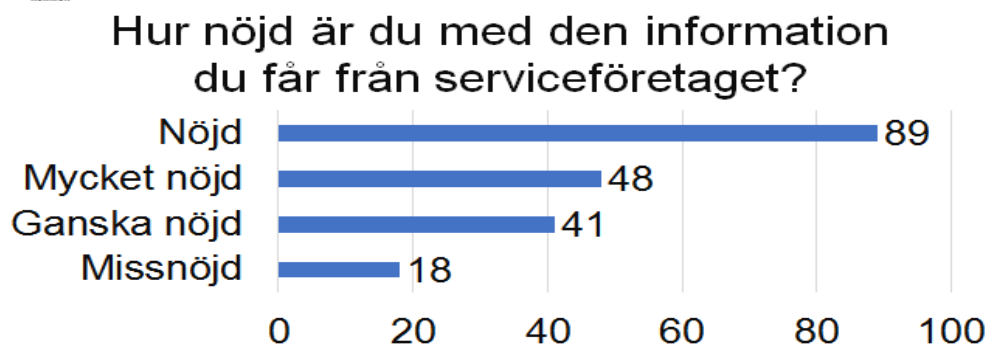
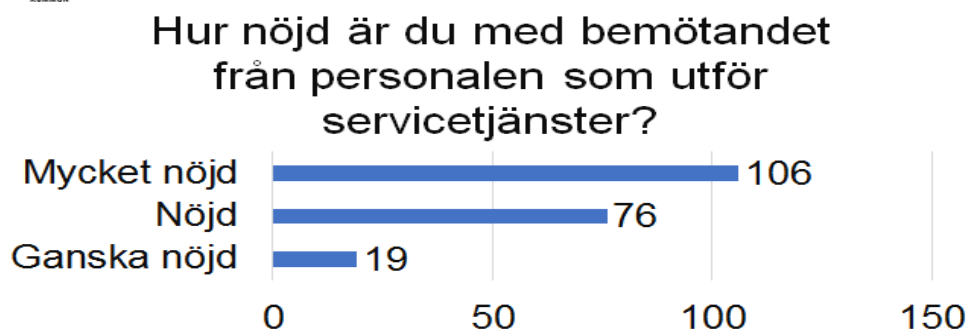
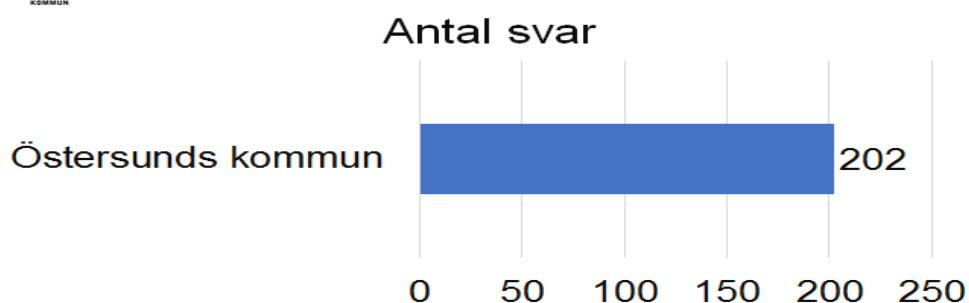
Hur viktigt är det för dig att kunna välja serviceutförare?



Sundbergs Hus&Hemservice

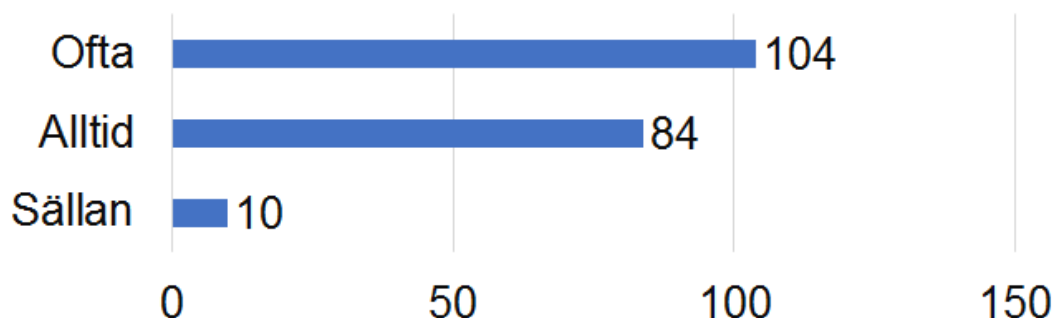
Hur nöjd är du med din nuvarande serviceutförare?



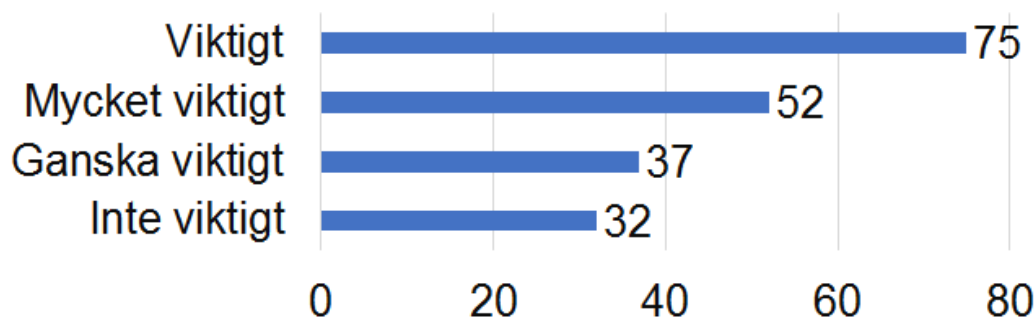




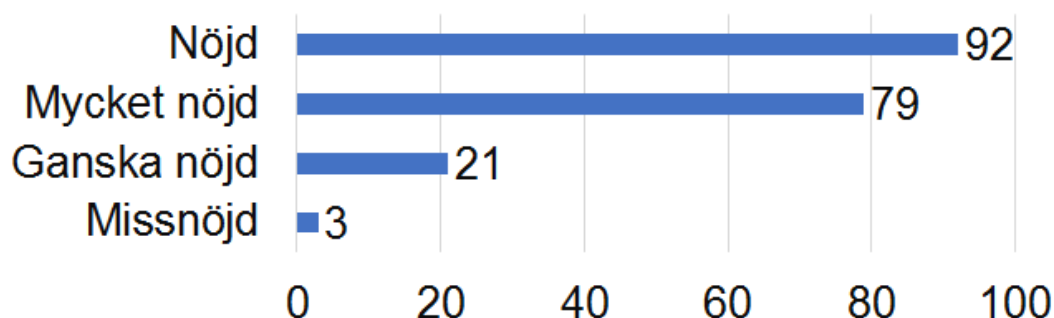
Får du dina servicetjänster vid den tid som ni kommit överens om?



Hur viktigt är det för dig att kunna välja serviceutförare?



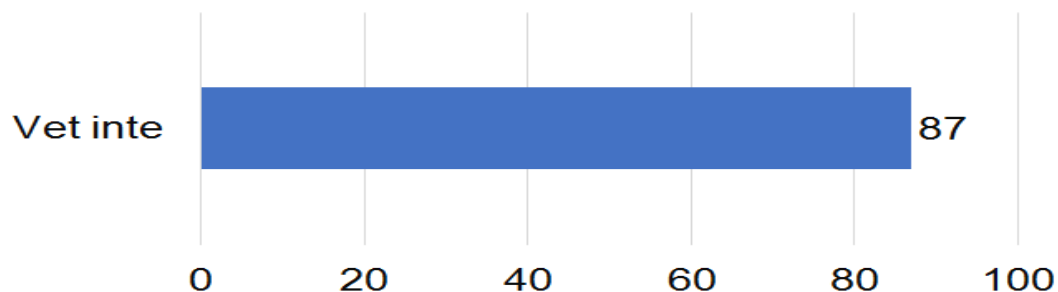
Hur nöjd är du med din nuvarande serviceutförare?



Vet inte

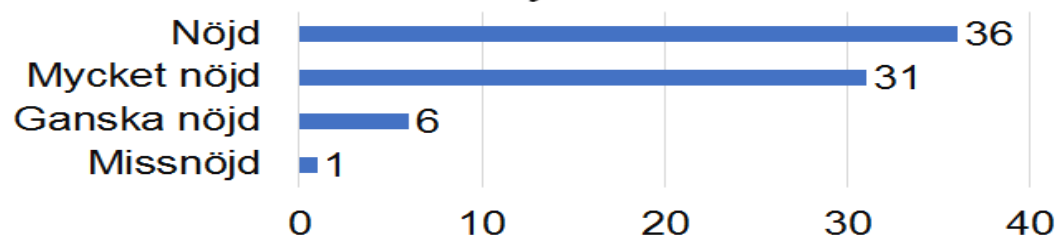
Vet inte

Antal svar



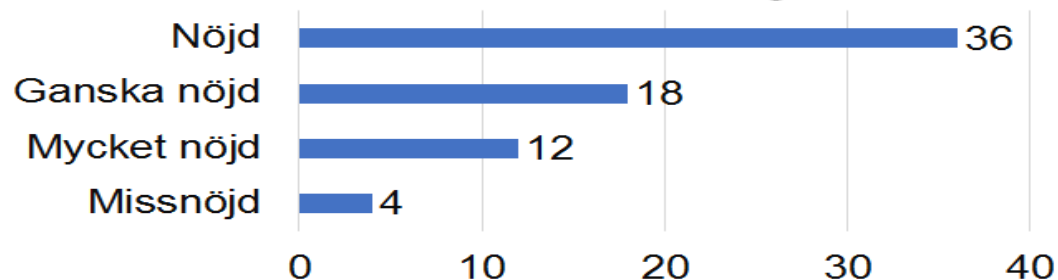
Vet inte

Hur nöjd är du med bemötandet
från personalen som utför
servicetjänster?



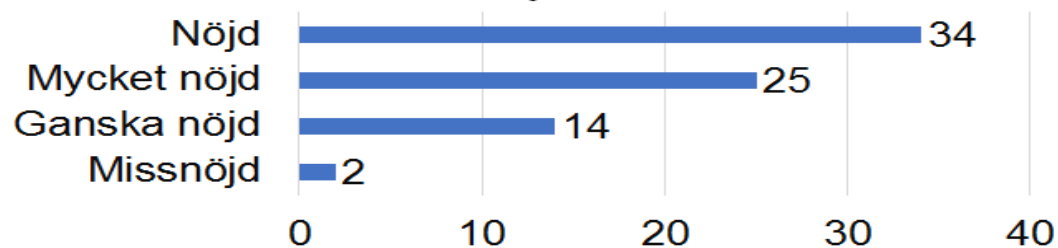
Vet inte

Hur nöjd är du med den information
du får från serviceföretaget?



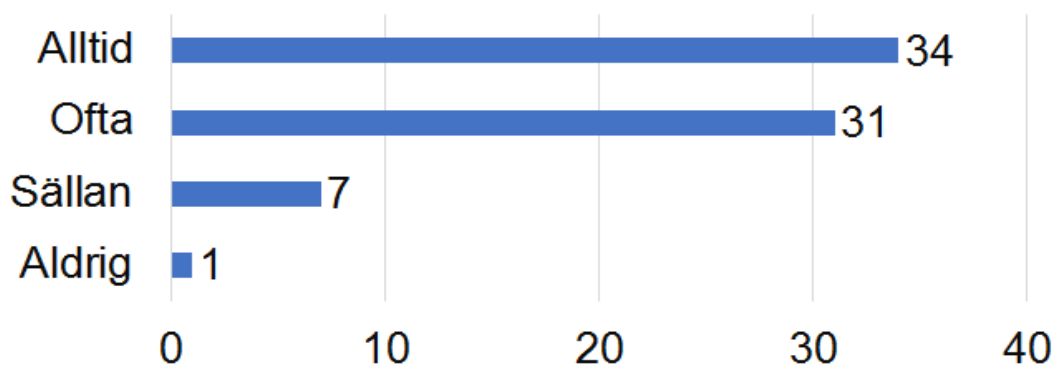
Vet inte

Hur nöjd är du med antalet
personer som hjälper dig med
servicetjänster?



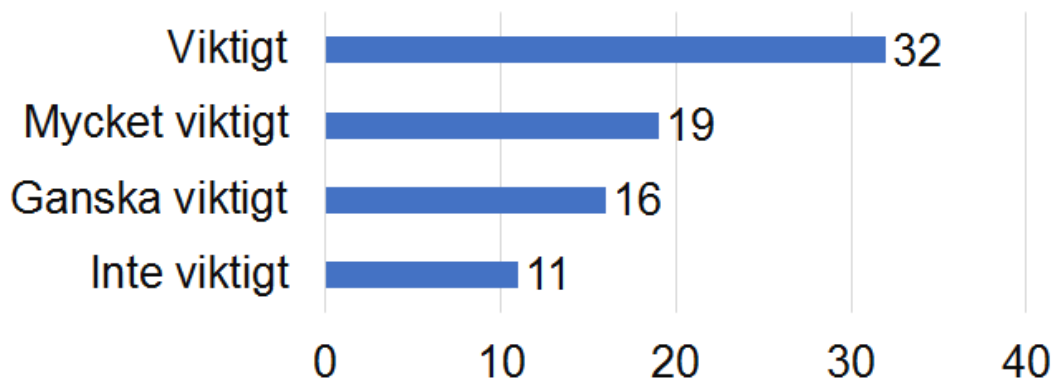
Vet inte

Får du dina servicetjänster vid den tid ni kommit överens om?



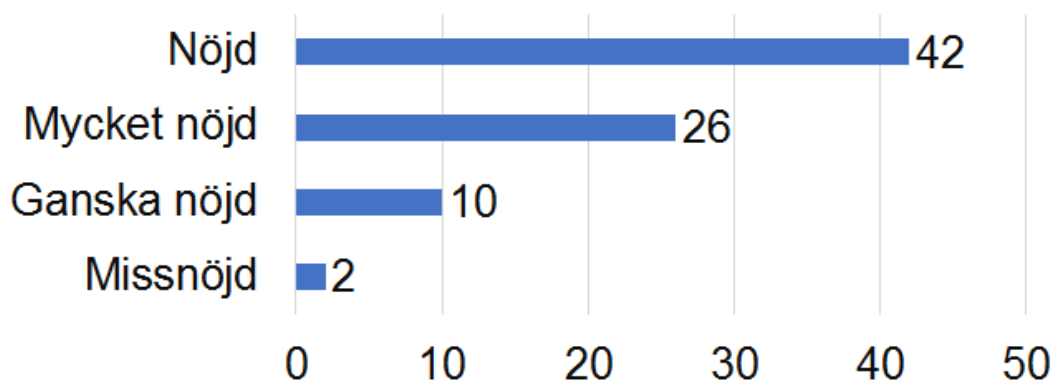
Vet inte

Hur viktigt är det för dig att kunna välja serviceutförare?



Vet inte

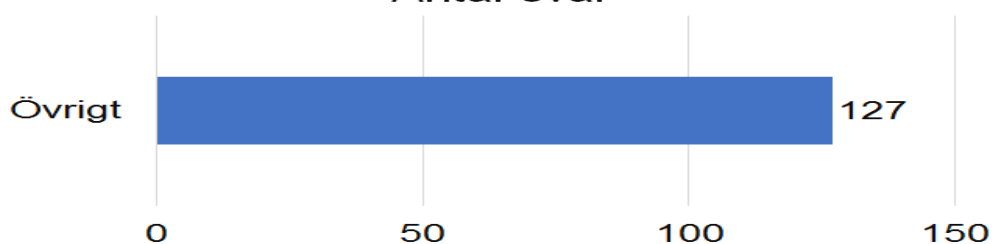
Hur nöjd är du med din nuvarande serviceutförare?



Övrigt

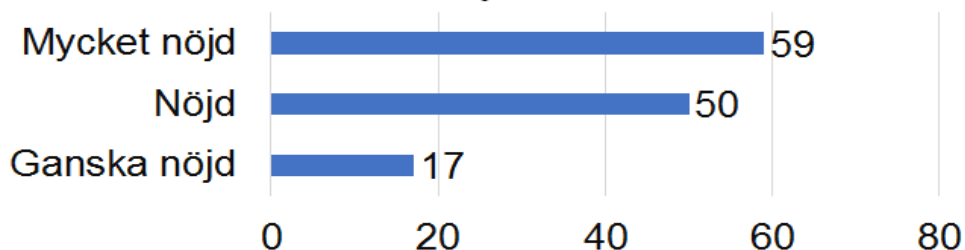
Övrigt

Antal svar



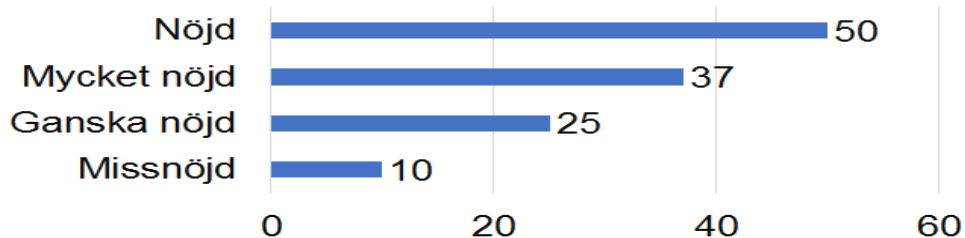
Övrigt

Hur nöjd är du med bemötandet
från personalen som utför
servicetjänster?



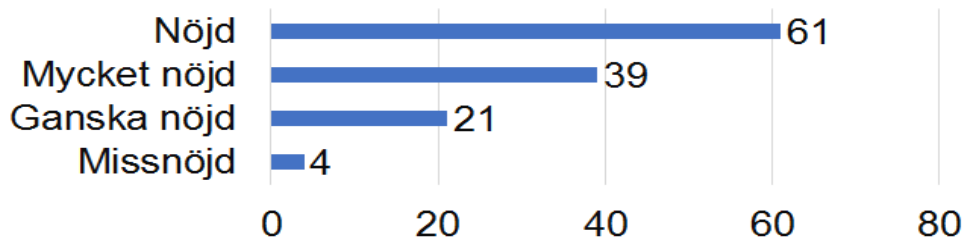
Övrigt

Hur nöjd är du med den information
du får från serviceföretaget?



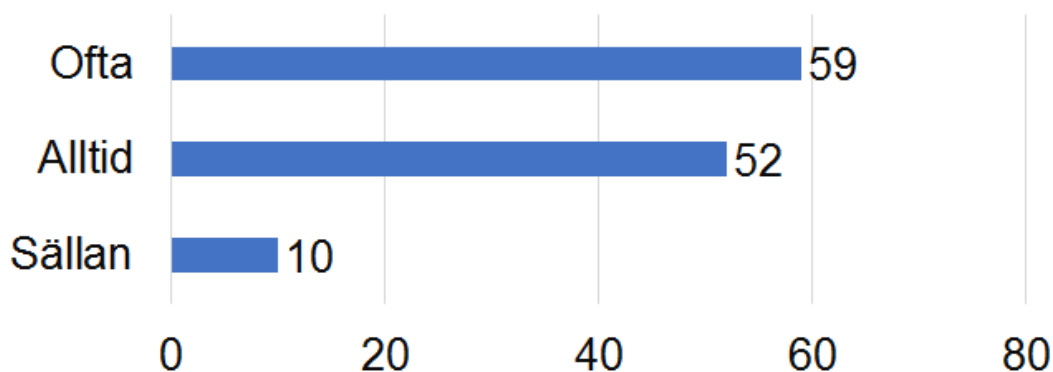
Övrigt

Hur nöjd är du med antalet
personer som hjälper dig med
servicetjänster?



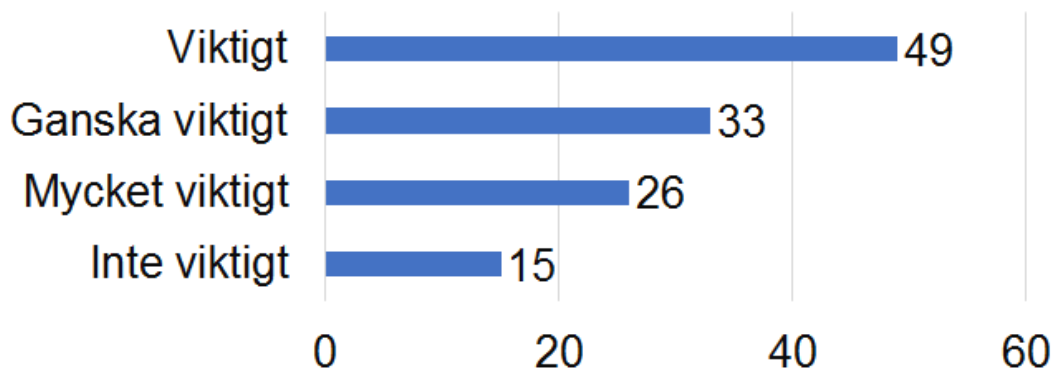
Övrigt

Får du dina servicetjänster vid den tid ni kommit överens om?



Övrigt

Hur viktigt är det för dig att kunna välja serviceutförare?



Övrigt

Hur nöjd är du med din nuvarande serviceutförare?

