

*Kommunstyrelsen/Kommunfullmäktige*

## **Utlåtande över motion – Förbättra informationen från utförare av Gävle kommuns hemtjänst till medborgarna (V)**

### **Ordförandens förslag till beslut**

Kommunstyrelsens ordförande föreslår kommunstyrelsen och kommunfullmäktige besluta

att med hänsyn till det inkomna yttrandet anse motionen som besvarad.

### **Ärendebeskrivning**

Vid Kommunfullmäktiges sammanträde den 25 september 2017, § 28 b, väckte Tord Fredriksen (V) rubricerad motion.

Ett yttrande över motionen har inkommit från Omvårdnadsnämnden och Kommunala pensionärsrådet.

Motionären lyfter i sin motion betydelsen av att omsorgstagare behöver en förbättrad information som stärker möjligheten till medvetna val av hemtjänstutförare. För att underlätta för den enskilde kunden i valsituationen är informationsbladen om de valbara hemtjänstutförarna sedan LOV införandet utformade på ett standardiserat sätt. Där anges bland annat antalet anställda, personalens utbildning, om det finns kollektivavtal, inriktning och profil mm.

Motionären föreslår att informationen om hemtjänstutförarna ska vara tillgänglig och anpassad. Information om valfrihetssystemet och om respektive utförare finns tillgängligt på Gävle kommuns webbplats (gavle.se) och i tryckta informationsblad. I kontakten med biståndshandläggaren får kunden samtliga informationsblad för respektive utförare inför sitt val. Kunden kan även få muntlig information av biståndshandläggaren eller via Gävle kommuns kundtjänst.

Vid behov kan tolk anlitas.

För den som behöver ta del av informationen på annat språk finns en översättningsfunktion på webbplatsen. Det finns en särskilt anpassad webbsida med förenklad text så att översättningen blir så korrekt som möjligt. En folder som beskriver valfrihetssystemet och information om att välja och byta utförare finns översatt på arabiska, engelska, finsk, persiska och somaliska.

Det finns även möjlighet på webbplatsen att få informationen uppläst.

Samtlig information som finns om valfrihetssystemet och hemtjänstutförarna på kommunens webbplats och i trycksaker uppdateras löpande då Omvårdnad Gävle har ansvar för att det ska finnas korrekt information om samtliga utförare i valfrihetssystemet.

Omvårdnad Gävle har sedan hösten 2016 deltagit i projektet ”analys och visualisering” som drivs av ekonomiavdelningen på kommunledningskontoret. I ett delprojekt, ”Stratsys medborgarportal”, har man arbetat med en förbättrad information till medborgarna om kvalitetsnivån på de verksamheter som kommunen tillhandahåller. I slutet av oktober 2017 beslutade kommunledningskontoret att delprojektet skulle avslutas som projekt och överlämnas till linjefunktionerna Ekonomi och Kommunikation på kommunledningskontoret.

Kommunikationsavdelningen ska i huvudsak inrikta sig på arbetet med hur information kommuniceras till medborgarna via gavle.se. Ekonomiavdelningen, i samarbete med berörda förvaltningar, ska arbeta med vad som kommuniceras, främst till den del som avser olika nyckeltal/kvalitetsmått. Bedömningen är att uppdraget med att erbjuda tillgänglig och anpassad information till medborgarna ryms inom det uppdrag som kommunikationsavdelningen på kommunledningskontoret har fått.

Motionären föreslår även att informationen om hemtjänstutförarna skall omfatta ett antal definierade mått.

Det kan konstateras att ungefär en tredjedel av måtten ingår bland de mått som tagits fram i anslutning till det ovan beskrivna delprojektet ”Stratsys medborgarportal” och som kommer att publiceras på gavle.se.

När det gäller övriga mått är bedömningen att några kan läggas till på listan av de som kommer publiceras på gavle.se. Vissa mått är dock inte lämpliga. Exempelvis förekommer det endast undantagsvis att sjuksköterskor är anställda inom hemtjänsten, då den kompetens som efterfrågas i hemtjänsten är undersköterskans. Därför är måttet ”andel sjuksköterskor av antalet anställd personal” olämpligt att redovisa. Vidare finns exempel på föreslagna mått som skulle innebära att ytterligare undersökningar av hemtjänstkundernas uppfattningar, än de som idag görs i Socialstyrelsens regi, måste genomföras. Exempelvis tillfrågas inte hemtjänstkunderna, i den befintliga enkätundersökningen, specifikt om hur man upplever kontinuiteten i mötet med hemtjänstpersonalen.

Kommunala Pensionärsrådet har tagit del av motionen och ställer sig bakom Omvårdnadsnämndens yttrande och har inget ytterligare att tillägga.

### **Beslutsunderlag**

- Motion
- Yttrande för besvarande av motion
- Utlåtande över motion

Kommunstyrelsens ordförande  
Patrik Stenvard (M)