

Nummerserie kommunalförbundet och anpassningar av webbsida

Förslag till beslut

1. Direktionen för Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje beslutar om en direktväg in till kommunalförbundet via telefon genom ett alternativt växelnummer utöver Norrtälje kommuns 0176-710 00.
2. Direktionen för Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje beslutar ge förvaltningen i uppdrag att skapa en samlad och tillgänglig information om kommunalförbundet med en tydlig direktingång på förbundets del av Norrtälje kommuns webbsida norrtaelje.se.

Maria Johansson
Förbundsdirektör

Sammanfattning

Det finns behov av att tillgänglighetsanpassa kontakt- och informationsvägar in till kommunalförbundet via telefon samt anpassa kommunalförbundets information på kommunens webbsida norrtaelje.se för att bättre kunna nå kommunalförbundets målgrupper.

Kommunalförbundet använder sedan ombildandet 2016 ett antal funktioner som Norrtälje kommun tillhandahåller, såsom kommunens växelnummer som besvaras av kommunens kontaktcenter och kommunens webbsida.

Många invånare som tillhör målgruppen äldre och målgruppen med funktionsnedsättningar, upplever kontaktvägarna via telefon och hemsida som svåra och otydliga. Därför föreslås en direktväg in till kommunalförbundet med ett eget telefonnummer som ingår i kommunens telefonnummerserie. Fördelen blir att den inringande personen får direkt information att den kommit till kommunalförbundet från Kontaktcenter som fortsatt är de som tar

emot samtalen, skillnaden blir att de svarar välkommen till Kommunalförbundet sjukvård och omsorg.

Även den digitala informationen behöver utvecklas och göras mer användarvänlig, lättillgänglig och inkluderande.

Nuvarande uppdelning på kommunens webbsida saknar information om att kommunalförbundet även ansvarar för sjukvården i Norrtälje kommun, till skillnad från andra kommuner i Sverige. Det försvårar för invånarna när de söker information eller vill kontakta kommunalförbundet.

Svaren i Äldreombudsmannens enkät 2022 samt i dialog, visar bland annat på att målgruppen dels har svårt att hitta informationen de söker på webben då de inte upplever det som självklart att den finns på kommunens webbsida norrtaelje.se, dels är osäker på telefonvägarna in till kommunalförbundet.

Den nationella mätningen Hemtjänstindex som genomfördes 2022, identifierar även de förbättringsområden vad gäller informationen om kommunalförbundets ansvarsområden på kommunens webbsida.

Ekonomiska konsekvenser

Tillgänglig information på kommunens webb – norrtaelje.se

Kommunalförbundet finns redan idag på Norrtälje kommuns webb, norrtaelje.se. Det innebär att det inte har identifierats några ökade kostnader i samband med förbättringsarbetet.

Direktväg in via telefon till kommunalförbundet

Norrtälje kommun äger ett antal nummerserier vilket innebär att kostnaden för att aktivera ett av växelnnumren och installera numret uppgår till cirka 2 000 kr, vilket är en engångskostnad samt en månadskostnad på, i dagsläget, cirka 500 kronor.

Förvaltningens synpunkter

Då kommunalförbundets information på kommunens traditionella webb över tid har blivit mer och mer uppdelad och spretig samt att det via startsidan saknas en ingång för kommunalförbundets samlade information om hälso-, sjukvårds och omsorgsinsatser, så upplever målgrupperna att det både är otydligt och svårt att hitta den information de söker.

Detsamma gäller vid telefonkontakt med kommunalförbundet, där det ibland skapar viss förvirring då de ibland hamnar direkt hos

kommunalförbundet och ibland till Norrtälje kommun, i stället för att alltid komma direkt till kommunalförbundet.

Genom att ta fram en samlad ingång redan från startsidan på webben, där informationen sedan anpassas till de olika målgruppernas förutsättningar genom att informationen är formulerad på ett sätt som gör den lätt att hitta om man Googlar, så skapar vi bättre förutsättningar att hitta den information målgruppen söker.

Genom en samlad ingång från startsidan tydliggörs även kommunalförbundets utökade och samlade ansvar för hälsa, sjukvård och omsorg i Norrtälje kommun, till skillnad från andra kommuner som har en annan uppdelning.

För personer med språkstörning är talsvar och knappval ett vanligt hinder vid telefonkontakt. Ofta behöver den som ringer snabbt kunna förstå flera olika svarsalternativ och sedan göra ett snabbt val. Kan de inte det kan det vara svårt att komma vidare och få prata med någon. *Källa: kunskapsguiden*

Målgruppen är ofta försiktig med att fylla i information på webbplatser. De tycker att "det ofta blir fel" och vill undvika oavsiktliga konsekvenser. Många behöver därför stämna av med någon, till exempel via samtal för att exempelvis kunna fylla i formulär eller för att skriva en ansökan.

Källa: kunskapsguiden

Hemtjänstindex 2022 – Informationsområdet

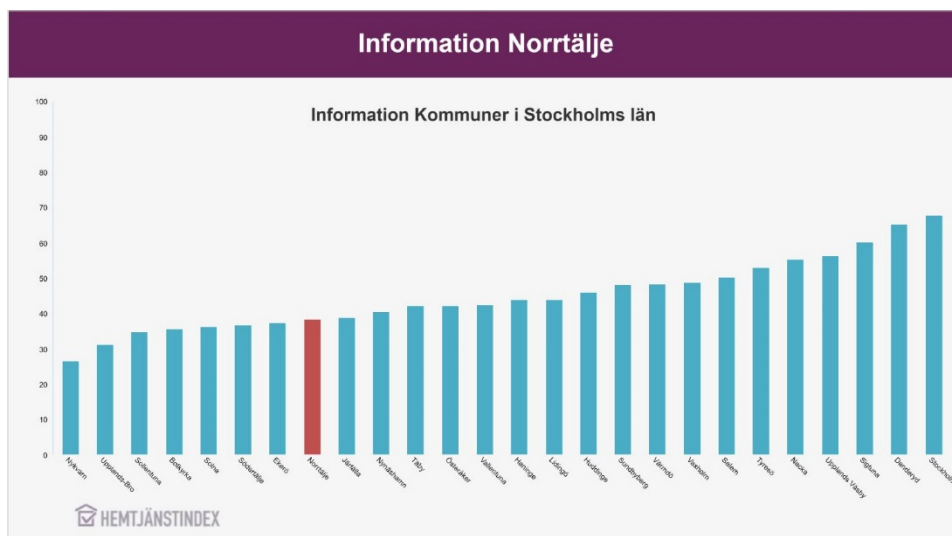
Hemtjänstindex är ett initiativ från SPF Seniorerna och genomförs med stöd från Allmänna arvsfonden. Behovet av att mäta och jämföra kvalitet i välfärden har länge varit stort. Enkäten, som bygger på en evidensbaserad metod, utförs av det statliga forskningsinstitutet RISE.

Kommunens hemtjänstindex

Index ger en samlad bild av kvaliteten inom hemtjänsten i stort och även i dess olika delar. I rapporterna framgår det tydligt vad som fungerar väl och vad som behöver vidareutvecklas.

Norrtälje kommun hamnar på plats åtta i länet när det kommer till information för äldre. Med tanke på den stora andel äldre i kommunen är detta ett viktigt fokusområde.

Sett till de fem mest prioriterade områdena som seniorer och äldre lyfter som viktig information på webben så har kommunalförbundet i nuläget låga värden.



Källa: Hemtjänstindex

Precis som kommuninvånarna som behöver tillgänglig information, så behöver såväl presumtiva som befintliga vård- och omsorgsgivare detsamma. Informationen är långt ner i strukturen och emellanåt mycket svårt att hitta. Genom att skapa en tydlig och samlad ingång på webben även för den här målgruppen så kan de själva hämta hem den information de önskar och behöver för att fatta olika beslut.

I beredningen av ärendet har förvaltningen fört samtal med Norrtälje kommuns kommunikationschef samt digital redaktör/kommunikatör på kommunikationsavdelningen, i syfte att redovisa behov samt nå en samsyn, då det är de som förfogar över kanalen. Utöver det har dialog med kommunens Äldreombudsmanman förts.

Beslut skickas till

Region Stockholm (registrator.rlk@regionstockholm.se)

Norrtälje kommun (kommunstyrelsen@norrtalje.se)