

Behovsanalys

Rubrik:

Tidsbokning av besök med digital påminnelse

Verksamhet:

Göteborgs stad. Socialförvaltningarna.

Beskrivning av problemet:

Många av socialtjänstens klienter uteblir från planerade/inbokade besök. Klienter får ingen påminnelse om det bokade besöket och det är svårt att komma i kontakt med socialtjänsten som har begränsade öppettider. Uteblivna besök skapar längre väntetid för andra klienter. Planering försvåras och resurser används inte alltid effektivt.

Vad vi vill uppnå:

Fler kontaktvägar in till socialtjänsten erbjuds, en mer lätt tillgänglig socialtjänst i enlighet med socialtjänstlagen. Verksamheten använder den planerade tiden effektivt.

.

| Den enskilde | Problembeskrivning Vad är problemet? | Problemförklaring Vad är orsaken till problemet? | Effekt När problemet är löst, vad vill ni uppnå? |
|--|--|---|--|
| <p>Hur påverkar problemet den enskilde?</p> <p>Frågor som stöd till problembeskrivningen: Påverkas exempelvis personens delaktighet, trygghet, aktivitet, självständighet eller välbefinnande? Hur yttrar sig detta i vardagen?</p> | <p>I dagsläget uteblir många av socialtjänstens klienter från besök.</p> <p>Väntetid till besök hos socialtjänsten.</p> <p>Onödig väntetid i receptionen vid besök till socialtjänsten.</p> | <p>Bokning, avbokning och ombokning av besök kan endast göras per telefon med begränsade öppettider och klienterna får ingen påminnelse om det bokade besöket.</p> <p>Att personer uteblir från besök förlänger väntetiden för andra.</p> <p>Receptionspersonalen behöver meddela handläggare att besök anlant.</p> | <p>En tillgänglig socialtjänst som det är lätt att komma i kontakt med. Flera kontaktvägar erbjuds och en påminnelse skickas automatiskt ut inför besök.</p> <p>Tid för besök kan erbjudas snabbt.</p> <p>Klienten checkar in sig själv vid ankomst.</p> |
| Medarbetare | Problembeskrivning Vad är problemet? | Problemförklaring Vad är orsaken till problemet? | Effekt När problemet är löst, vad vill ni uppnå? |
| <p>Hur påverkar problemet personalen?</p> <p>Frågor som stöd till problembeskrivningen: Påverkas arbetsmiljö? Försvåras eller underlättas arbetet av situationen? Innebär situationen risker? Hur yttrar sig detta i vardagen?</p> | <p>Uteblivna besök försvårar planeringen av medarbetarens tid.</p> <p>I dagsläget finns ett system för bokning av besök där personal A bokar in en tid hos personal B.</p> | <p>Osäkerhet om klient har kommit eller inte (eller kommer att komma), tid spillas på att undersöka detta.</p> <p>Denna plattform håller på att avvecklas.</p> | <p>Öka möjligheterna till kommunikation mellan klient och handläggare vilket förväntas leda till ökad nöjdhet och bättre arbetsmiljö.</p> <p>Effektivt bokningsförfarande.</p> |
| Verksamhet | Problembeskrivning Vad är problemet? | Problemförklaring Vad är orsaken till problemet? | Effekt När problemet är löst, vad vill ni uppnå? |
| <p>Hur påverkar problemet verksamheten?</p> <p>Frågor som stöd till problembeskrivningen: Påverkar detta möjligheten att nå verksamhetens mål? Påverkas effektivitet eller arbetsmiljö?</p> | <p>Ineffektiv tid leder till ökade personalkostnader.</p> <p>Svårighet att nå mål om tillgänglighet, tidiga insatser och delaktighet för de vi är till för.</p> | <p>Personal behöver använda sin tid på att vänta på besök som kanske inte kommer.</p> <p>Klienter kommer senare till oss.</p> | <p>Bättre resursutnyttjande.</p> <p>En tillgänglig socialtjänst, fler får hjälp i tid och inom den tid då motivationen hos klienten är hög.</p> |
| Generell beskrivning | Problembeskrivning Vad är problemet? | Problemförklaring Vad är orsaken till problemet? | Effekt När problemet är löst, vad vill ni uppnå? |
| <p>Sammanställ problembeskrivning, problemförklaring och effekter utifrån:</p> <ul style="list-style-type: none"> Den enskilde, Medarbetare Verksamhet. | <ul style="list-style-type: none"> Klienter uteblir Väntetiden är lång Planering försvåras System ska avvecklas Ineffektiv socialtjänst Sämre målpuppfyllnad | <p>Det saknas kontaktvägar till socialtjänsten. Påminnelse skickas ej.</p> <p>System för tidsbokning av besök saknas/kommer avvecklas.</p> <p>Medborgare får hjälp senare. Tid läggs på fel saker.</p> | <p><i>Fler kontaktvägar erbjuds.</i></p> <p><i>Planerad tid används effektivt.</i></p> <p><i>Lättillgänglig socialtjänst i enlighet med socialtjänstlagen.</i></p> |