



# Individ- och familjeomsorg

En jämförelse av kommunens  
individ- och familjeomsorg  
ur ett medborgarperspektiv

**Nätverk Mellannyckeln**

**Deltagande kommuner:**

Avesta, Finspång, Flen, Katrineholm, Kristinehamn, Köping, Lindesberg,  
Ludvika, Mariestad, Mora och Sala

2009-03-25



# Innehållsförteckning

<b>1. Bakgrund</b> .....	<b>4</b>
1.1 Metod och avgränsning .....	5
<b>2. Sammanfattning</b> .....	<b>6</b>
<b>3. Kostnad per invånare och standardkostnad</b> .....	<b>8</b>
3.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	8
3.2 Verksamhetens nettokostnad, IFO.....	8
3.3 Verksamhetens nettokostnad, försörjningsstöd .....	9
3.4 Verksamhetens nettokostnad, barn och ungdom .....	10
3.5 Verksamhetens nettokostnad, missbruk/vuxenvård .....	10
<b>4. Utredningstid</b> .....	<b>12</b>
4.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	12
4.2 Försörjningsstöd .....	12
4.2.2 Kommentarer.....	13
4.3 Barn och ungdom .....	13
4.3.2 Kommentar utredningstid.....	14
4.4 Missbruk/vuxenvård .....	16
4.4.2 Kommentar utredningstid.....	17
<b>5. Tillgänglighet</b> .....	<b>19</b>
5.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	19
5.2 Resultat .....	19
5.3 Sammanfattande kommentar .....	22
<b>6. Informationsgivning</b> .....	<b>23</b>
6.1 Utgångspunkt och beskrivning, webbinformation .....	23
6.2 Resultat, webbinformation .....	24
6.3 Utgångspunkt och beskrivning, tryckt information.....	25
6.4 Resultat, tryckt information.....	26
6.5 Sammanfattande kommentar .....	27
<b>7. Brukartid</b> .....	<b>28</b>
7.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	28
7.2 Resultat .....	28
7.3 Kommentar .....	29
<b>8. Kostnad per utredning</b> .....	<b>30</b>
8.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	30
8.2 Resultat .....	30
8.3 Kommentar .....	33
<b>9. Nöjd Brukare Index</b> .....	<b>35</b>
9.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	35
9.2 Resultat .....	35
9.3 Kommentarer .....	36
<b>10. Återaktualisering</b> .....	<b>37</b>
10.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	37
10.2 Resultat .....	37
<i>Projektledarna för kommunerna i nätverket Mellannyckeln</i> .....	41
Bilaga 1 Kostnader och volymer	
Bilaga 2 Tillgänglighetsrapporten	
Bilaga 3 Webbgranskarens egna kommunvisa kommentarer	

# 1. Bakgrund

Nätverket Mellannyckeln är ett av tjugosju nätverk som ingår i det nationella Jämförelseprojektet. De deltagande kommunerna är Avesta, Finspång, Flen, Katrineholm, Kristinehamn, Köping, Lindesberg, Ludvika, Mariestad, Mora och Sala. Dessa är ”mellankommuner”: de ligger i Mellansverige och är mellanstora med ett invånarantal mellan 16 200 – 32 400. Tillsammans finns det över 250 000 invånare i dessa kommuner.

År 2006 tog Lindesbergs kommun initiativet att bilda nätverket Mellannyckeln med utgångspunkt att kommunerna är ungefärligen lika i storlek och struktur samt inom rimligt geografiskt avstånd. Nätverket Mellannyckeln har tidigare publicerat rapporterna ”Grundskolan – en jämförelse av grundskolan ur ett medborgarperspektiv” 2008-01-30 och ”Hemtjänst och särskilt boende – en jämförelse av äldreomsorgen ur ett medborgarperspektiv” 2008-09-01. I denna tredje rapport har nätverket haft uppdraget från sin styrgrupp att jämföra individ- och familjeomsorg ur ett medborgarperspektiv.

Jämförelseprojektets primära syfte är att ta fram effektiva arbetsmodeller där jämförelser i olika nätverk leder till praktiska förbättringar i verksamheterna. Inriktningen är att försöka finna sambandet mellan kostnader och kvalitet. Det är också en uttalad ambition att skapa en arbetskultur där kontinuerliga jämförelser blir ett bestående inslag i kommunernas arbete med att förbättra sina verksamheter.

Syftet med rapporten är att ur ett brukar- och medborgarperspektiv ge underlag och tips för att förbättra kvaliteten i de deltagande kommunernas verksamheter. I samband med detta, är Jämförelseprojektets ambition, att man ska kunna bedöma kvaliteten på arbetet i den egna kommunen i förhållande till insatta medel, och kunna jämföra vad som görs i andra kommuner. Goda exempel ska lyftas fram och vara en inspirationskälla för andra kommuner.

För att lyckas har ett par riktlinjer för det genomförda arbetet varit vägledande:

- Att undvika ta fram en ny sifferskog. Ett par enkla och mer eller mindre ”givna” mått ska ges uppmärksamhet.
- Att ta fram kvalitetsmått utifrån i första hand ett kommunlednings- eller medborgarperspektiv. Inte professionens perspektiv.
- Fokus ska vara att hitta de goda exemplen. Dessa exempel ska lyftas fram och andra kommuner ska ges tillfälle att plocka idéer till den egna verksamheten.
- Förklaringar till skillnader överlämnas till respektive kommun att analysera.

## 1.1 Metod och avgränsning

Projektgruppen har i sitt arbete hämtat statistik och uppgifter från centrala dataregister där det visat sig möjligt. Merparten av måtten har dock fått undersökas lokalt genom att ibland göra retrospektiva studier och ibland genomföra undersökningar under gemensamma undersökningsveckor. Mellannyckelns nätverk har valt att titta på individ- och familjeomsorgen ur främst åtta olika aspekter.

Rapporten består av följande delar:

- Kostnad per invånare och standardkostnad
- Utredningstid
  - tid från första kontakt till beslut inom försörjningsstöd
  - tid från att utredning påbörjas till beslut inom barn- och ungdom
  - tid från att utredning påbörjas till beslut inom missbruk/vuxenvård
- Tillgänglighet
- Information till allmänheten
  - hemsidan
  - tryckt material
- Brukartid
- Kostnad per utredning
- Nöjd Brukare Index (NBI)
- Återaktualisering

Individ och familjeomsorgen bedrivs/organiseras på olika sätt med utgångspunkt från kommunernas olika förutsättningar och politiska vägval. Det är inte möjligt att ta fram en ”sann” och heltäckande bild av individ- och familjeomsorgens kvalitet genom en undersökning av det här slaget. Måtten och de gjorda jämförelserna ska ses som indikationer på de skillnader som finns mellan kommunerna. Skillnaderna kan sedan ges ytterligare förklaringar.

## 2 Sammanfattning

Nätverket Mellannyckeln är ett av tjugosju nätverk som ingår i det treåriga nationella jämförelseprojektet. De kommuner som deltar i nätverket är Avesta, Finspång, Flen, Katrineholm, Kristinehamn, Köping, Lindesberg, Ludvika, Mariestad, Mora och Sala. Tillsammans finns det över 250 000 invånare i dessa kommuner. Denna rapport är nätverkets tredje inom Jämförelseprojektet och avser individ- och familjeomsorg.

Spridningen är mycket stor mellan kommunerna avseende individ- och familjeomsorgens kostnader per invånare. Jämför man varje kommuns verkliga kostnad med dess standardkostnad har alla kommuner utom Katrineholm en högre nettokostnad än standardkostnad, det vill säga dessa kommuner har en dyrare verksamhet än vad strukturen motiverar. Skillnaderna är hos många kommuner ganska stor, som mest nära 50 procent.

Nätverket har jämfört tiden från första kontakt till beslut inom försörjningsstöd och utredningstiden inom barn och ungdom samt missbruk/vuxenvård. Utredningar som rör försörjningsstöd tar generellt sett inte så lång tid - från fem till 23 dagar. Inom barn och ungdom är det stor skillnad i utredningstid beroende på om utredningen initieras via anmälan eller ansökan. Ansökningar utreds på betydligt kortare tid. Här är också variationen mellan kommunerna större. Kommunerna skiljer sig även åt vad gäller andelen utredningar som tar längre tid än 120 dagar. Det är inte så stor skillnad i utredningstid inom respektive kommun för utredningar inom missbruk/vuxenvård som initieras via anmälan eller ansökan. Skillnaden är större mellan kommunerna för respektive typ av utredning. Även här skiljer det vad gäller andelen utredningar som tar längre tid än 120 dagar. Mora har inte några utredningar initierade genom anmälan som överskrider 120 dagar och få avseende ansökan.

Kommunernas tillgänglighet via telefon och e-post har undersökts av ett externt företag. Telefontillgängligheten varierar stort mellan kommunerna liksom svarstiderna på e-post. Avesta visar det bästa resultatet genom att besvara samtliga frågor inom ett dygn. Beaktansvärt är att det hos flertalet av kommunerna finns frågor som inte alls besvarats inom två veckor.

Informationsgivning till kommunens invånare är en viktig kvalitetsfråga. Kan man ta del och finna svar på viktiga frågor? Kommunernas webbsidor och tryckt information som informerar om individ- och familjeomsorg har granskats utifrån 17 vanliga medborgarfrågor. Resultatet varierar mellan kommunerna, framförallt när det gäller den tryckta informationen. De flesta kommunerna har mer information på sina webbsidor än som tryckt information.

Hur stor andel av socialsekreterares arbetstid sker i direkt möte med brukarna? Vägs den brukarrelaterade tiden samman ligger Kristinehamn och Ludvika högst.

Handläggningskostnaderna för utredning inom försörjningsstöd, barn och ungdom samt missbruk/vuxenvård har undersökts och variationen är stor mellan kommunerna. Det är svårt att få en tydlig jämförelse då kommunerna har olika organisation, metodik och definition av vad som ingår i en utredning. Resultaten samvarierar inte heller med andra resultat.

Brukarnas nöjdhet med individ- och familjeomsorgens insatser har undersökts via enkät. Generellt är resultatet positivt med hänsyn till att verksamheten huvudsakligen präglas av myndighetsutövning. Brukarna är mest nöjda i Katrineholm och Sala. I denna undersökning har vi inte funnit någon samvariation mellan brukarnas nöjdhet och andra resultat i rapporten.

Leder verksamhetens insatser till att brukaren ”klarar sig själv” efter avslutad insats? Respektive kommun har följt upp de personer som erhållit försörjningsstöd eller insatser från individ- och familjeomsorgen. Det sammantagna resultatet är att flertalet inte återkommer inom det område de avslutats ifrån. Mariestad har genomgående en låg andel återaktualiseringar.

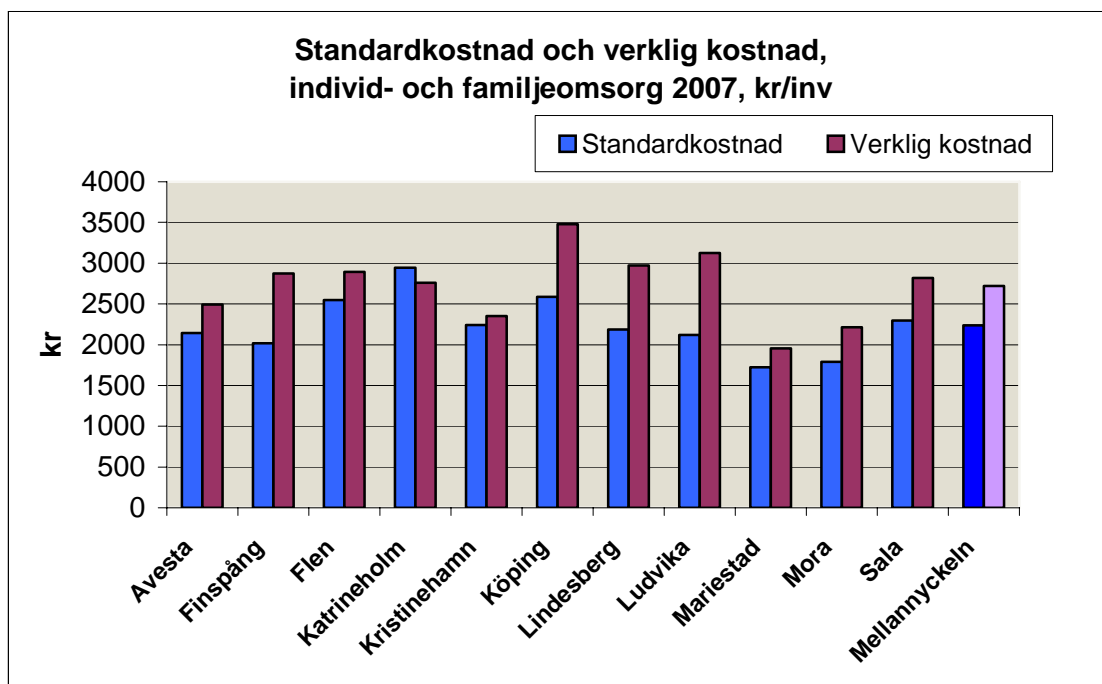
## 3 Kostnad per invånare och standardkostnad

### 3.1 Utgångspunkt och beskrivning

Kommunens kostnader baseras på de uppgifter som kommunerna lämnar in i samband med räkenskapssammandraget (RS) varje år. Kostnaderna beräknas som bruttokostnader minus interna intäkter och försäljning av verksamheter till andra kommuner och landsting. Dessutom ingår verksamhetens andel av gemensam administration och lokaler.

Kommunernas kostnader per invånare varierar bland annat beroende på strukturella skillnader som gör att behovet av, eller kostnaderna för, kommunala verksamheter är högre eller lägre än riksgenomsnittet. Med strukturella skillnader menas sådant som kommunerna inte själva kan påverka, till exempel åldersstruktur, invånarnas sociala bakgrund och den geografiska strukturen. Att rakt av jämföra en kommuns kostnader med en annans utan att ta hänsyn till varje kommuns strukturella skillnader ger en begränsad bild av om en kommun är ”dyr” eller inte. Det är bättre att jämföra kommunens kostnader med kommunens standardkostnad.

### 3.2 Standardkostnad och verklig kostnad, individ- och familjeomsorg



Källa: "Vad kostar verksamheten i din kommun? Bokslut 2007" och [kommundatabas.se](http://kommundatabas.se)

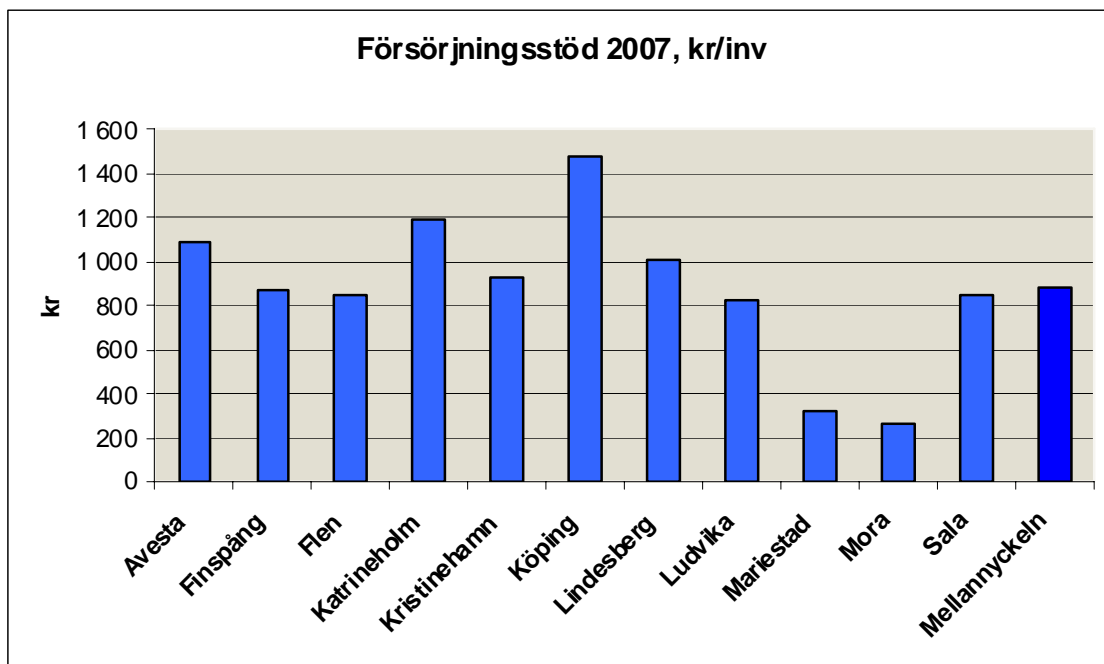
### 3.2.1 Kommentar

Köping hade högst nettokostnad per invånare för individ- och familjeomsorgsverksamheten 2007 och lägst hade Mariestad.

Jämför man varje kommuns verkliga kostnad med dess standardkostnad så ser man att alla kommuner utom Katrineholm har en högre nettokostnad än standardkostnad, det vill säga dessa kommuner har en dyrare verksamhet än vad strukturen motiverar. Skillnaderna är hos många kommuner ganska stor, som mest nära 50 procent.

### 3.3 Kommunernas kostnad för försörjningsstöd

I de redovisade kostnaderna ingår både försörjningsstöd och övrigt ekonomiskt bistånd.



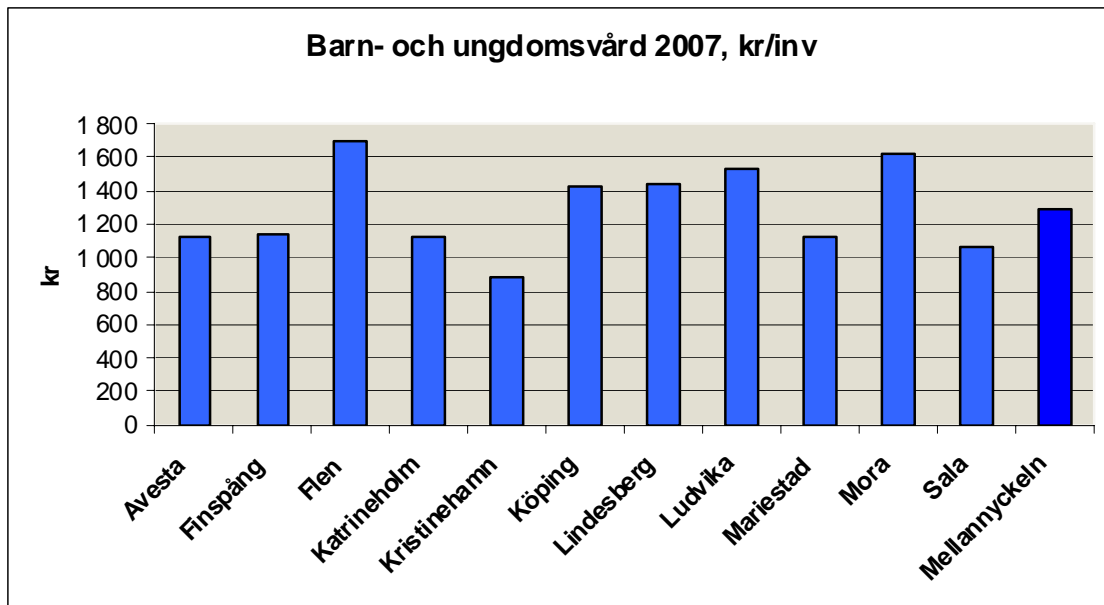
Källa: *kommundatabas.se*

#### 3.3.1 Kommentar

Köping hade högst kostnad per invånare för försörjningsstöd 2007, och Mora hade lägst kostnad. Spridningen mellan kommunerna är mycket stor: Köpings kostnad per invånare är nästan sex gånger så hög som Moras.

### 3.4 Kommunernas kostnad för barn- och ungdomsvård

Här redovisas kostnaden för den vård och det stöd som individ- och familjeomsorgen ger till barn och ungdomar 0-20 år i form av institutionsvård, familjehemsvård och öppna insatser.



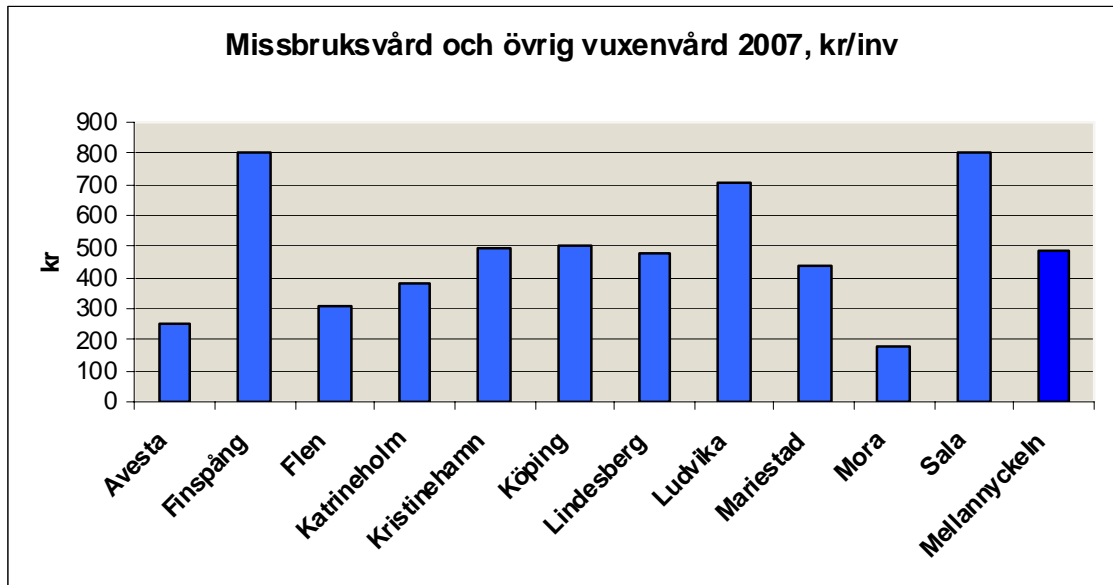
Källa: *kommundatabas.se*

#### 3.4.1 Kommentar

Flen hade högst nettokostnad per invånare för barn och ungdomsvård 2007, och Kristinehamn hade lägst kostnad.

### 3.5 Kommunernas kostnad för missbruks- och övrig vuxenvård

Till detta område räknas dels kostnader för vård och stöd som individ- och familjeomsorgen ger till vuxna missbrukare i form av institutionsvård, familjehemsvård eller olika öppenvårdsinsatser. Dessutom ingår kostnader för vård och stöd till vuxna personer med psykiska eller sociala problem som inte är relaterade till missbruk. Det kan handla om såväl slutenvård, individuellt behovsprövad öppenvård som öppna insatser.



*Källa: kommundatabas.se*

### 3.5.1 Kommentar

Tittar man på vuxenvården och missbruksvården tillsammans så hade Sala högst kostnad per invånare medan Mora hade lägst kostnad per invånare.

## 4. Utredningstid

### 4.1 Utgångspunkt och beskrivning

För att mäta kvalitet har vi valt att inom tre vanliga typer av utredningar mäta hur lång tid som behövs från brukarens ansökan alternativt att utredning startar till beslut i ärendet eller ärendet avslutas. Detta utifrån att tiden är en viktig faktor för den enskilde framförallt om denne befinner sig i en utsatt situation. Inom de tre områdena nedan finns olika förutsättningar för att mäta utredningstid/handläggningstid och dessa förklaras närmare under respektive område.

Medianvärden har genomgående använts, då de ger en bättre bild. Om det finns enstaka ärenden med extremt långa utredningstider påverkar dessa snittvärdet för mycket. Medianen är det mittersta talet i en grupp med tal. Hälften av talen har värden som är större än medianvärdet och hälften av talen har värden som är mindre.

### 4.2 Försörjningsstöd

När en ansökan om försörjningsstöd inkommer sker en första bedömning och därefter skickas information och ansökningshandlingar till den enskilde. Det är ett antal handlingar som den enskilde ska bifoga sin ansökan. Det kan exempelvis röra sig om hyreskontrakt, kontoutdrag, olika kvitton, beslut om olika bidrag, lönespecificering och övriga utbetalningar, deklARATION och läkarintyg. Kontroller görs av tjänstemän gällande bland annat folkbokföring, uppgifter hämtas från försäkringskassan, arbetsförmedling och bilregister.

Mätningen omfattar tiden från ansökan till att beslut om bifall alternativt avslag till försörjningsstöd ges. Här avses tiden från:

**Första kontakt** >---väntetid---> besök hos handläggare>---utredning---> **beslut**.

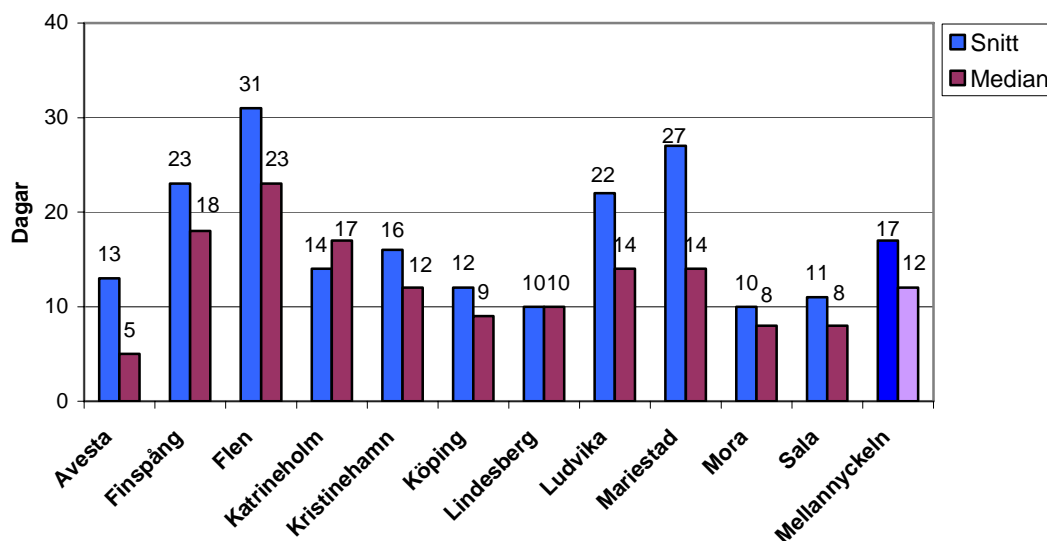
I mätningen togs alla beslut fram som fattats under tre utvalda månader, februari – april 2008. Därefter identifierades datum när personen ansökte om försörjningsstöd och antalet dagar mellan ansökan och beslut räknades. Medianvärdet angavs och det genomsnittliga antalet dagars väntetid från ansökan till beslut räknades ut.

Tiden från beslut fram till utbetalningsdagen ingår inte i redovisningen. I regel tar det en till tre dagar från det att pengarna skickas iväg till dess den enskilde fått pengarna.

#### 4.2.1 Resultat försörjningsstöd

I nedanstående diagram redovisas både genomsnittligt antal dagar från ansökan till beslut samt medianvärdet. I redovisningen ingår även de beslut som fattats samma dag som man tog första kontakten, exempelvis vid akuta situationer.

### Tid från första kontakt till beslut inom försörjningsstöd



#### 4.2.2 Kommentarer försörjningsstöd

Utredningarna som rör försörjningsstöd tar generellt sett inte så många dagar. Mediantiden mellan första kontakt och beslut sträcker sig från fem till 23 dagar för Mellannyrkelns kommuner. Medianvärdet för Mellannyrkeln är tolv dagar. De kommuner som har kortast handläggningstid är Avesta, Mora och Sala medan Flen har längst tid.

Den fråga vi ställer oss är om rutiner och organisation skiljer sig åt mellan kommunerna med hänsyn till skillnaden i handläggningstid.

#### 4.3 Barn och ungdom

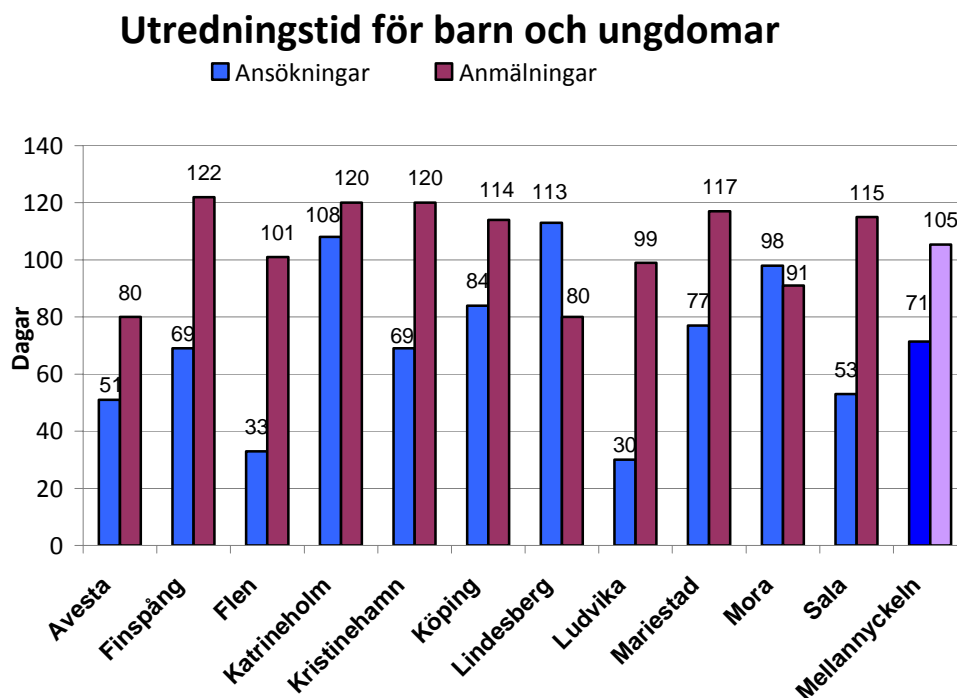
Utrednings- och väntetider inom socialtjänsten har i flera omgångar varit föremål för kritik. Därför infördes en bortre gräns för hur lång en utredning får ta som rör barn och ungdom. Gränsen sattes till fyra månader. Undantag får göras om det finns särskilda skäl.

Mätningen avseende barn och ungdom gäller tiden, från att handläggaren fattade beslut om att inleda en utredning fram till att utredningen avslutades. Tiden från att ansökan/anmälan inkommer till att utredningen inleds, då man gör en så kallad förhandsbedömning, ingår inte i mätningen.

### 4.3.1 Resultat barn och ungdom

I nedanstående diagram redovisas medianvärdet för antalet utredningsdagar för ansökningar respektive anmälningar under 2007. Ansökan görs av den enskilde själv eller vårdnadshavare, medan anmälan görs av någon utomstående, exempelvis skolan.

I avsnittet därefter redovisas andelen utredningar som tagit längre tid än 120 dagar.



### 4.3.2 Kommentar barn och ungdom

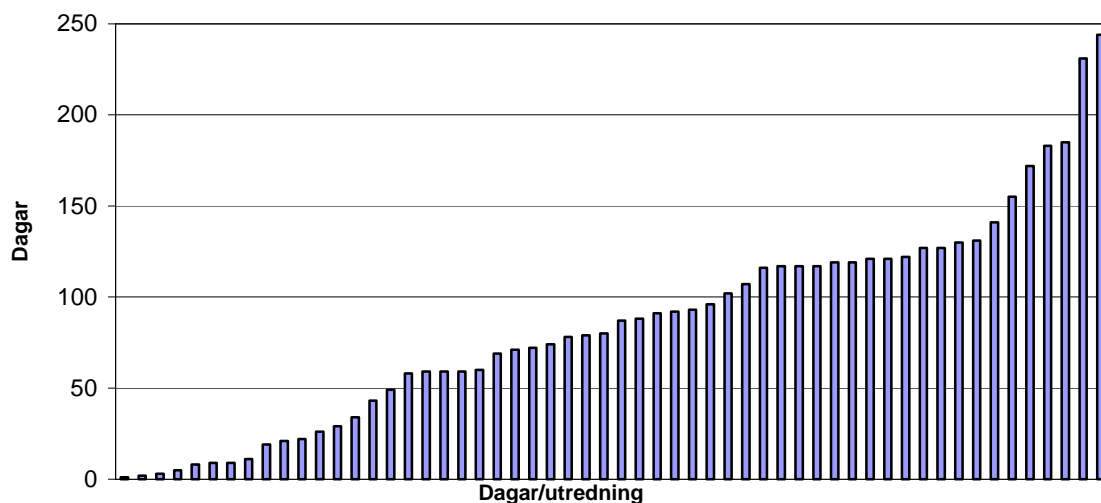
Inom respektive kommun är det stor skillnad i utredningstid beroende på om utredningen initieras via anmälan eller ansökan. Utredningstiden för anmälningar skiljer sig lite mellan merparten av kommunerna i Mellannkyckeln, från 114 till 122 dagar.

Ansökningar utreds på betydligt kortare tid. Här är också variationen mellan kommunerna större. Ludvika har lägst antal dagar och Lindesberg högst antal dagar. Utredningstiden för en ansökan kan vara hälften så lång som tiden för en anmälan. Skillnaden är ännu större i Ludvika och Flen.

Även här måste frågan ställas om skillnader i organisation och metodik påverkar utredningstiden.

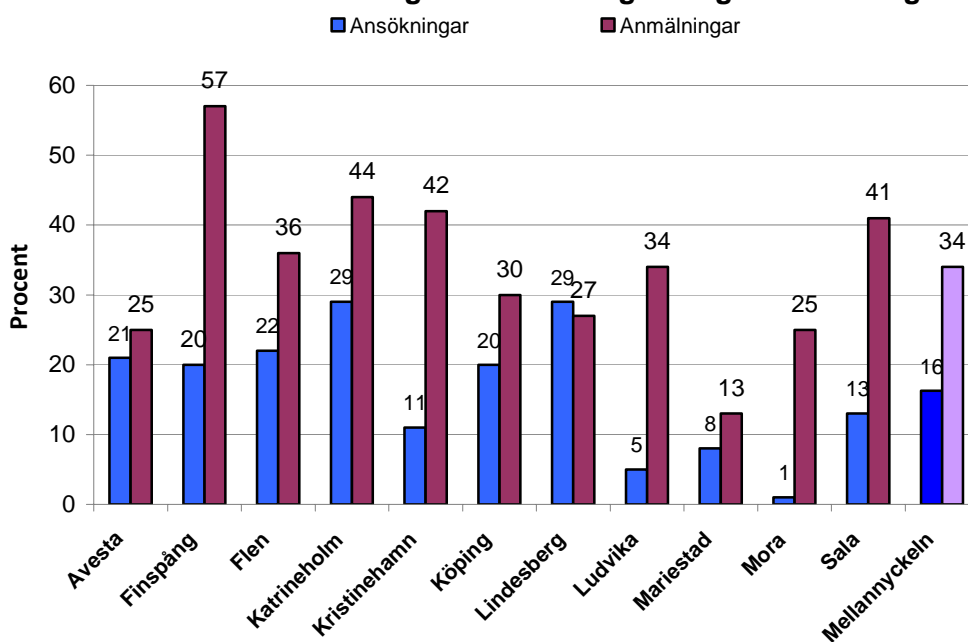
Nedanstående diagram visar antal dagar för varje enskild utredning för en kommun. Syftet med diagrammet är att visa på den stora spännvidden, som troligtvis beror på skillnaden i komplexitet. Det valda exemplet gör inte anspråk på att vara signifikant för kommunerna i Mellannyrckeln utan ska ses som ett exempel för hur det kan se ut i en enskild kommun.

**Barn och unga - Anmälan; exempel från en kommun**



### 4.3.3 Barn och ungdom - utredningar längre än 120 dagar

**Andel barn och ungdomsutredningar längre än 120 dagar**



## Antal utredningar längre än 120 dagar

Antal	Ave- sta	Fin- spång	Flen	Katrine- holm	Kristine- hamn	Köping	Lindes- berg	Ludvika	Marie- stad	Mora	Sala
Ansökan	12	8	10	23	2	us	15	3	3	1	4
Anmälan	14	46	47	37	10	us	25	73	9	25	22

### 4.3.4 Kommentar utredningar längre än 120 dagar

Utredningstiden för anmälningar är längre, vilket också visar sig i andelen utredningar som tar längre tid än 120 dagar.

Kommunerna skiljer sig åt vad gäller andelen utredningar som tar längre tid än 120 dagar. För utredningarna som initierats via ansökan är det Katrineholm och Lindesberg som har störst andel och Mora lägst andel. Finspång har högst andel av utredningarna som initierats via anmälan, och Mariestad lägst andel.

## 4.4 Missbruk/vuxenvård

När en person vänder sig till socialtjänsten eller om det kommer en anmälan, sker ofta en första kontakt som kan leda till en ansökan och/eller utredning. I utredningen ingår att ta reda på vilka behov brukaren har och att matcha behoven med tillgängliga insatser. Utredningen ska vara tillräckligt omfattande för att ge ett underlag för beslut, men inte vara mer genomgripande än vad som behövs för utredningens syfte.

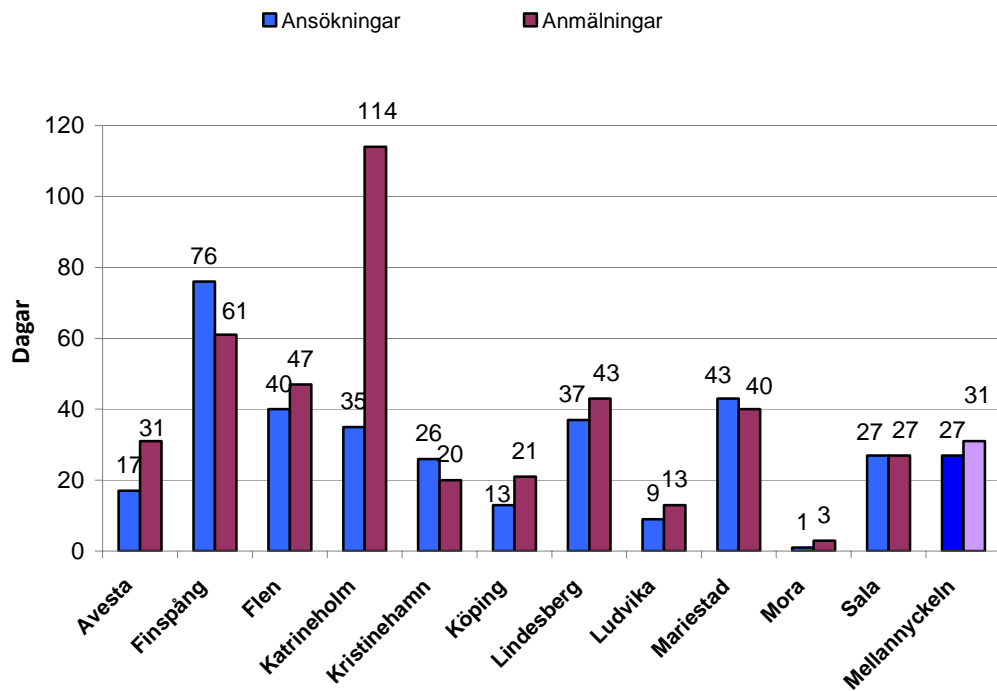
Mätningen inom missbruk/vuxenvård gäller utredningstiden, från det att en utredning inleds fram till beslut. I mätningen ingår alla anmälningar och ansökningar under 2007.

### 4.4.1 Resultat missbruk/vuxenvård

I nedanstående diagram redovisas medianvärdet för antalet utredningsdagar för ansökningar och anmälningar. Ansökan görs av den enskilde själv, medan anmälan görs av annan person till exempel anhörig.

Lagen reglerar inte någon fyramånadersgräns för utredningar avseende missbruk/vuxna men vi har ändå valt att undersöka andelen som tagit mer än 120 dagar.

### Utredningstid för missbruk/vuxenvård



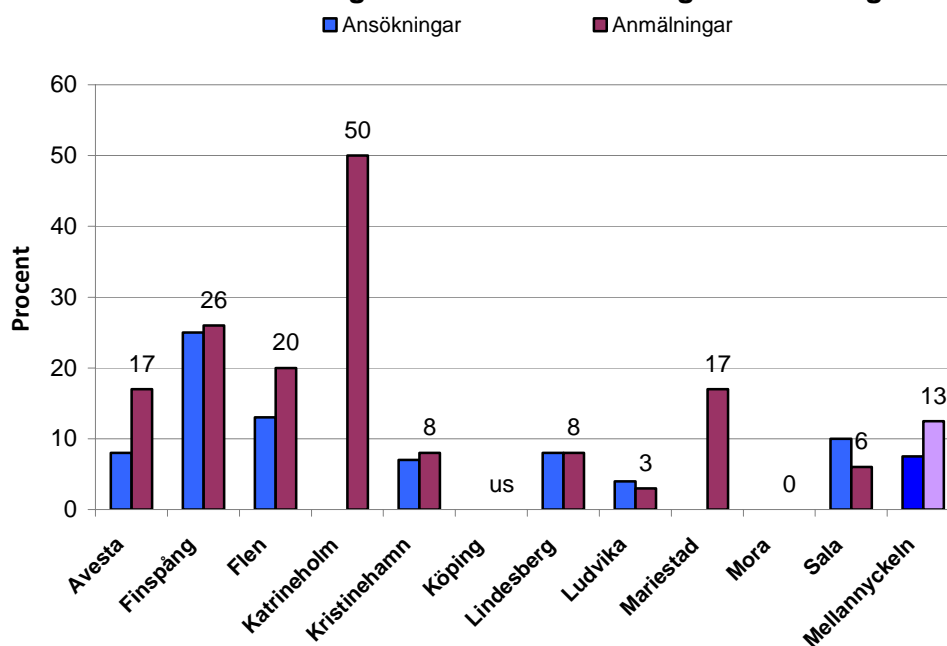
#### 4.4.2 Kommentar missbruk/vuxenvård

Det är inte så stor skillnad i utredningstid inom respektive kommun för utredningar som initieras via anmälan eller ansökan, med undantag från Katrineholm. Skillnaden är större mellan kommunerna för respektive typ av utredning.

Finspång har flest antal dagar och Mora det minsta antalet då det gäller ansökningar. Spännvidden för antalet utredningsdagar avseende anmälningar är betydande. Katrineholm har längst utredningstid för anmälan och Mora har den kortaste tiden.

Frågan måste ställas även här om det finns skillnader i arbetsmetodik mellan kommunerna.

### Andel utredningar missbruk/vuxen längre än 120 dagar



#### Antal utredningar längre än 120 dagar

Antal	Avesta	Finspång	Flen	Katrineholm	Kristinehamn	Köping	Lindesberg	Ludvika	Mariestad	Mora	Sala
Ansökan	6	14	7	0	8	us	4	3	0	0	6
Anmälan	5	5	3	2	1	us	2	1	10	0	1

#### 4.4.3 Kommentar utredningar längre än 120 dagar

Andel utredningar som tar längre tid än 120 dagar är högre vad gäller anmälningar än ansökningar. Kommunerna skiljer sig åt vad gäller andelen utredningar som tar längre tid än 120 dagar. Katrineholm har störst andel av anmälningarna. Mora har inte några utredningar som överskrider 120 dagar. För ansökningarna har Finspång högst värde och det är Katrineholm, Mariestad och Mora som har lägst värde.

## 5. Tillgänglighet

### 5.1 Utgångspunkt och beskrivning

Tillgängligheten visar på servicenivån i kommunen. Hur tillgänglig kommunen är för medborgaren kan mätas och beskrivas på flera sätt. Vi har i den här rapporten undersökt två olika delar:

- Kommunens tillgänglighet via telefon
- Kommunens tillgänglighet via e-post

Mätningen av tillgänglighet har skett genom att ett anlitat företag, som är van att genomföra liknande undersökningar, ringt till kommunens växel samt att e-post skickats till kommunens officiella e-post adress. Företaget har ringt varje kommun en gång per fråga, totalt har nio sökningar via telefon genomförts under en tvåveckorsperiod. Vid telefonkontakt har dokumentation skett av tillgängligheten men även kvaliteten på svaret där faktorer som engagemang och bemötande har bedömts.

E-postfrågor har skickats i samma omfattning och med samma fördelning som telefonsamtalen. För e-postfrågor har svarstider beräknats men även kvaliteten på svaren har bedömts.

Resultatet av mätningen kan inte generaliseras alltför mycket med tanke på att antalet kontakter är begränsat men det indikerar att det finns möjlighet till förbättring. Mätningen ska därför ses som ett arbetsinstrument för upprättande eller uppföljning av policys och riktlinjer. I detta kapitel redovisas enbart tillgänglighetsresultatet för telefon och e-post. Hela materialet där även kvaliteten på svaren bedömts finns som bilaga till rapporten. Följande frågor har ställts till kommunerna:

#### *Försörjningsstöd*

- Mitt studiemedel tar slut, jag har ingen A-kassa. Vilken hjälp kan jag få?
- Vilka möjligheter finns det att få socialbidrag? Mitt jobb tar slut och jag verkar inte få något nytt. Jag saknar A-kassa
- Hej, min hemmaboende dotter har nyligen gått ut gymnasiet och inte fått ett arbete. Har hon chans att få bidrag från socialen? Hon har ju inga pengar alls.

#### *Barn och ungdom*

- Jag är orolig för min grannes lilla 5 åring. Jag hör hur föräldrarna skriker bråkar och grälar nästan varje dag. Ofta skriker dom på pojken och pojken gråter hysteriskt. Jag är rädd att dom slår honom också. Kan ni hjälpa pojken?
- Mitt barn sitter framför datorn för det mesta. Han träffar inte sina kompisar så ofta längre. Jag är orolig för honom, går det att få hjälp?
- Min syster/väginna har en son på 16 år. Han har börjat skolka, humöret har förändrats och hemma har det börjat försvinna både pengar och annat. Var ska hon vända sig för att få hjälp?

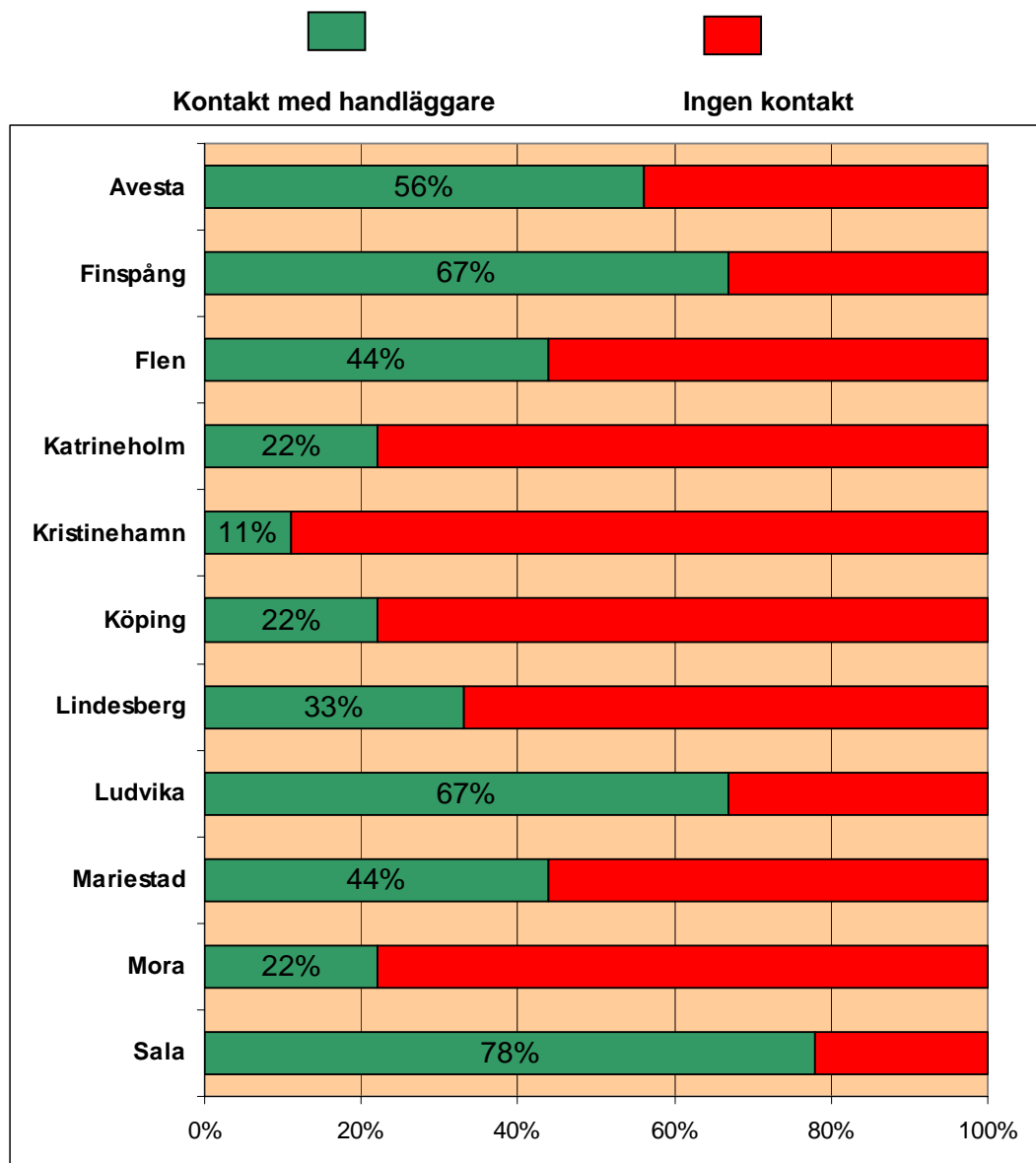
#### *Missbruk/vuxenvård*

- Min man dricker för mycket på helgerna. Finns det någon hjälp som vi kan få?
- Jag är orolig för min kompis som jag tycker dricker för mycket, vad kan jag göra?
- Jag är orolig för en släkting som jag tycker spelar väldigt mycket bl.a. nätpoker. Jag tycker att det verkar som att han har tappat kontrollen. Vad ska jag göra? Kan han få hjälp från kommunen?

## 5.2 Resultat

### 5.2.1 Resultat tillgänglighet

Nio telefonsamtal har ringts till respektive kommun.  
Nedan redovisas andelen lyckade kontakter med en handläggare.

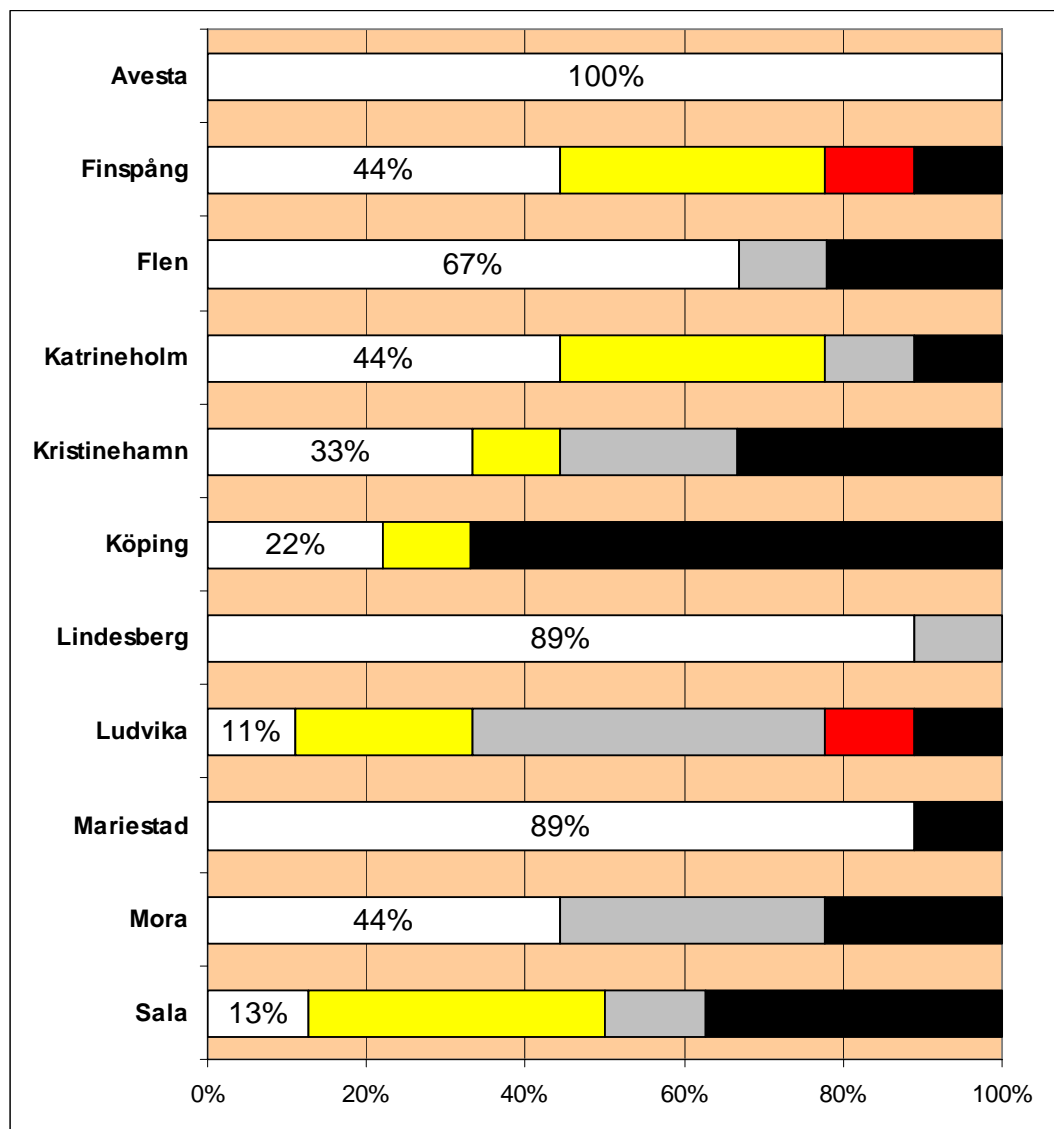
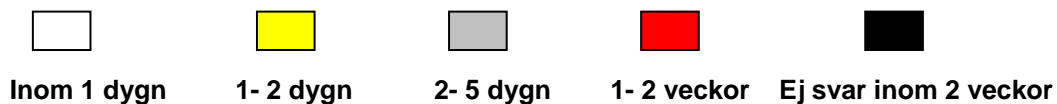


### 5.2.2 Kommentar tillgänglighet per telefon

Antal lyckade kontakter med en handläggare per telefon varierar mellan en kontakt (Kristinehamn) till sju kontakter (Sala). Företagets erfarenheter av tidigare undersökningar är att man som uppringare får svar drygt var tredje gång när man söker en specifik person. I denna typ av mätning när en funktion söktes borde lyckade kontaktförsök var ännu högre. Fyra kommuner ( Katrineholm, Kristinehamn, Köping och Mora) når inte upp till ett resultat där medborgaren kan förväntas få svar var tredje gång.

### 5.2.3 Resultat svarstider för e-postfrågor

Nio e-postfrågor har skickats till kommunen.  
Nedan redovisas tiden från skickandet av e-postfrågorna till svar från kommunen.  
Tidsangivelsen är i arbetstid (8-17).



### 5.2.4 Kommentar svarstider för e-post

Svarstiderna på e-postfrågorna varierar väsentligt mellan kommunerna. Endast tre kommuner (Avesta, Lindesberg och Mariestad) når upp till ett resultat som av företagets rekommendationer kan anses vara en skälig tillgänglighet, det vill säga att 90 procent av frågorna besvaras inom två dygn. Avesta visar det bästa resultatet genom att besvara samtliga frågor inom ett dygn. Köping har det sämsta resultatet både vad gäller andelen besvarade frågor inom den rekommenderade tiden och an-

delen obesvarade brev. Det är beaktansvärt att det hos flertalet av kommunerna finns frågor som inte alls besvarats inom två veckor.

### **5.3 Sammanfattande kommentar**

Tillgänglighet är en viktig kvalitetsfaktor ur ett medborgarperspektiv. Resultatet av mätningen visar en stor spridning mellan kommunerna både vad gäller tillgänglighet per telefon och svarstider på e-post.

Undersökningen visar på kommunens nivå på tillgänglighet men säger ingenting om var i kommunen tillgängligheten brister. För att få svar på detta krävs ett arbete i respektive kommun där rutiner och processer kartläggs och analyseras. I ett eventuellt fortsatt utvecklingsarbete med tillgänglighet finns frågeställningar som kan vara angelägna att diskutera och ta ställning till. Vilken nivå och vilken kvalitet på tillgänglighet kan den enskilde medborgaren förvänta sig i kontakten med kommunen? Behövs förändringar i rutiner och förhållningssätt för att nå dit?

## 6. Informationsgivning

### 6.1 Utgångspunkt och beskrivning, webbinformation

Kommunernas webbsidor får en allt större betydelse som informationsgivare till medborgarna. Genom webben kan information snabbt förmedlas och uppdateras på ett enkelt och kostnadseffektivt sätt. I takt med denna utveckling ökar ständigt kraven och förväntningarna på webbsidorna från bland annat medborgare, media och olika organisationer. Svenskt Näringslivs återkommande undersökningar kan ses som ett tecken på detta. Den information som igår sällan kunde hittas finns idag på flera webbsidor. Detta medför att kommunerna ständigt måste utveckla och hålla detta medium ajour med förväntningar och innehåll.




För att få en bild av kommunernas webbsidors styrkor och svagheter har Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) sammanställt ett antal frågor utifrån ett medborgarperspektiv. Valet av frågor har utgått från att de ska vara vanliga medborgarfrågor som exempelvis ställs till kommunen via telefonsamtal. Frågorna bygger också på ett antal tidigare gjorda enkäter. Intryck har även tagits av den diskussion som finns kring förväntningar om att via webben presentera verksamheternas resultat.

Eftersom förändringstakten är hög är det viktigt att se undersökningen som en ögonblicksbild och en färskvara. Undersökningen ska fånga eventuella brister samtidigt som den kan peka på utmaningarna för framtiden. Valet av frågor blir därmed styrande för resultatet. En helt annan uppsättning av frågor skulle kunna ge ett annat resultat.

Webbundersökningen har genomförts på uppdrag av SKL. Varje fråga har getts två minuter för att finna ett svar. Om svar inte hittats inom två minuter har det noterats som att svaret inte finns.

Resultatet av granskningen har sammanställts i nedanstående matris. I matrisen betyder rött att inget svar hittats på frågan, gult att svar delvis hittats och grönt att svaret på frågan finns i materialet. Bedömningen *delvis* innebär att frågeställningen berörs men att något tydligt svar inte presenterats, således en generös tolkning. Antalet möjliga poäng och respektive kommuns resultat i poäng och i procent anges sist i tabellen.

Granskaren egna kommentarer av kommunens webbsidor återfinns i bilaga tre till rapporten.

	= Inget svar (0 p)
	= Delvis svar (1 p)
	= Svar på frågan (3 p)

## 6.2 Resultat, webbinformation

Webbundersökning – Individ- och Familjeomsorg	Avesta	Fin-spång	Flen	Katrine-holm	Kristine-hamn	Köping	Lindes-berg	Ludvika	Marie-stad	Mora	Sala
Det finns information om hur man gör för att söka hjälp. (ansöka om bistånd, hjälp utan biståndsbeslut)											
Det finns information om vilka olika insatser/bistånd/hjälp man kan få.											
Det finns en samlad fakta-information om de enskilda verksamheterna med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelpersoner.											
Det finns information om hur man överklagar ett beslut											
Det finns information om eventuella avgifter											
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.											
Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten											
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras											
Det finns information om sekretessregler											
Det finns information om vad man gör när barn far illa, vid misshandel, kvinnofrid, dvs. anmälan till myndighet											
Det finns information om vad som ingår i försörjningsstöd											
Det finns ansökningsblanketter för försörjningsstöd											
Det finns information om väntetid för eftersökt hjälp/stöd											
Det finns information om var man vänder sig efter kontorstid med akuta problem											
Det finns information på andra språk											
Det finns information på lätt svenska											
Det finns information för synskadade											
<b>SUMMA (av max 51 p)</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>31</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>22</b>
<b>ANDEL AV MAX</b>	<b>43 %</b>	<b>43 %</b>	<b>47 %</b>	<b>22 %</b>	<b>45 %</b>	<b>61 %</b>	<b>41 %</b>	<b>27 %</b>	<b>41 %</b>	<b>53 %</b>	<b>43 %</b>
<b>RANKNING AV NÄT-VERKETS KOMMUNER</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

## 6.2.1 Kommentar webbinformation

Resultatet av granskningen ger en ögonblicksbild av kommunernas information på webben. Förändringar av webbinformationen kan ske snabbt vilket innebär att en ny granskning kan ge ett annat resultat om den genomförs idag.




Av de undersökta kommunerna är det endast två av elva som på sina webbsidor kan ge svar på fler än hälften av frågorna. Köping uppnår det bästa resultatet medan Katrineholm visar sämst resultat. Medelvärde för nätverket är 42 procent. Information om hur man gör för att söka hjälp och vilka insatser som man kan få, information om vad man gör när barn far illa samt vad som ingår i försörjningsstöd är exempel på frågor där nästan alla kommuner kan ge ett fullgott svar. Däremot saknas överlag information om avgifter och väntetider. Flen är den enda kommunen som har viss information på andra språk.

## 6.3 Utgångspunkt och beskrivning, tryckt information

Den tryckta informationen har fortfarande stor betydelse i kommunerna. Den är speciellt viktig för exempelvis de grupper som inte har tillgång till internet eller av andra skäl inte har möjlighet att orientera sig på nätet. Det finns därför skäl att lyfta fram denna fråga i en tid då internets betydelse hela tiden ökar. I jämförelse med den webbaserade informationen innebär den tryckta informationen ett mera tidskrävande arbete från kommunens sida. Förutom att ny och/eller förändrad information ska utarbetas ska den tryckas och distribueras. Det ställer större krav på att materialet är tidsbeständigt. I likhet med granskningen av informationen på webbsidorna är naturligtvis ställda frågor styrande för resultatet.

Tryckt information, riktad till medborgaren avseende individ- och familjeomsorg, har samlats in och bedömts. Granskningen av materialet har skett utifrån samma frågor som använts vid granskningen av informationen via kommunernas hemsidor. Det handlar om vanliga frågor sammanställda utifrån ett medborgarperspektiv och bygger på ett flertal tidigare genomförda undersökningar i andra nätverk. Syftet är att bedöma om den information som kan utläsas ur det tryckta materialet ger medborgaren tillräcklig orientering om verksamheten i respektive kommun.

Kommunerna har skickat in olika mängd material. Informationen är riktad till medborgarna i allmänhet men även direkt till presumtiva servicemottagare. Katrineholm och Flen har granskat Kristinehamn, Ludvika, Avesta, Köping, Mariestad samt Sala medan Kristinehamn och Ludvika har granskat Katrineholm, Flen, Finspång, Lindesberg samt Mora. En avstämning har skett mellan granskarna för att säkerställa att en likartad bedömning har gjorts. Resultatet av granskningen har sammanställts i nedanstående matris. I matrisen betyder rött att inget svar hittats på frågan, gult att svar delvis hittats och grönt att svaret på frågan finns i materialet. Bedömningen *delvis* innebär att frågeställningen berörts med att något tydligt svar inte presenterats, således en generös tolkning. Antalet möjliga poäng och respektive kommuns resultat i poäng och i procent anges sist i tabellen.

	= Inget svar (0 p)
	= Delvis svar (1 p)
	= Svar på frågan (3 p)

## 6.4 Resultat, tryckt information

Tryckt material Individ- och Familjeomsorg	Avesta	Fin- spång	Flen	Katrine- holm	Kristine- hamn	Köping	Lindes- berg	Ludvika	Marie- stad	Mora	Sala
1. Det finns information om hur man gör för att söka hjälp. (ansöka om bistånd, hjälp utan biståndsbeslut)											
2. Det finns information om vilka olika insatser/bistånd/hjälp man kan få.											
3. Det finns en samlad faktainformation om de enskilda verksamheterna med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelpersoner.											
4. Det finns information om hur man överklagar ett beslut											
5. Det finns information om eventuella avgifter											
6. Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.											
7. Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten											
8. Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras											
9. Det finns information om sekretessregler											
10. Det finns information om vad man gör när barn far illa, vid misshandel, kvinnofrid, dvs. anmälan till myndighet											
11. Det finns information om vad som ingår i försörjningsstöd											
12. Det finns ansökningsblanketter för försörjningsstöd											
13. Det finns information om väntetid för eftersökt hjälp/stöd											
14. Det finns information om var man vänder sig efter kontorstid med akuta problem											
15. Det finns information på andra språk											
16. Det finns information på lätt svenska											
17. Det finns information för synskadade											
<b>SUMMA (av max 51 p)</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>29</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>19</b>
<b>ANDEL AV MAX</b>	<b>27 %</b>	<b>18 %</b>	<b>27 %</b>	<b>57 %</b>	<b>41 %</b>	<b>37 %</b>	<b>20 %</b>	<b>33 %</b>	<b>43 %</b>	<b>39 %</b>	<b>37 %</b>
<b>RANKNING AV NÄTVERKETS KOMMUNER</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

### **6.4.1 Kommentar tryckt information**

I några kommuner har uppmärksammats att den tryckta informationen inte finns samlad och att den är svår att få tag i. Lika viktigt som innehållet i den tryckta informationen är att information finns lättillgänglig på platser som medborgarna besöker som exempelvis väntrum. Medborgaren ska ha möjlighet att ta del av information anonymt utan att först behöva kontakta personal i verksamheten.

Katrineholm uppnår det bästa resultatet och är den enda kommun vars tryckta information besvarar fler än hälften av frågorna. Sämst resultat visar Finspång. Medelvärde för nätverket är 35 procent. Ansökningsblanketter för försörjningsstöd finns hos samtliga kommuner och de flesta har information om vad som ingår i försörjningsstöd. Servicedeklaration och en samlad kvalitetsredovisning saknas hos samtliga kommuner. Ingen kommun har heller information anpassad för synskadade.

I Katrineholms tryckta material finns exempel på hur information kan utformas på ett bra sätt. Informationen i flera av broschyrerna är enkel att ta till sig och är skriven med ett lättillgängligt språk och kan rekommenderas som goda exempel för andra.

## **6.5 Sammanfattande kommentar**

Resultatet för de båda undersökningarna tyder på att det finns en stor förbättringspotential i kommunernas informationsgivning. Tydlig och lättförståelig information måste anses vara betydelsefull ur ett medborgarperspektiv, samtidigt som det spar såväl tid som pengar för kommunen att medborgarna själva kan söka och finna information.

Resultatet varierar mellan kommunerna, framförallt när det gäller den tryckta informationen. De flesta kommunerna har mer information på sina webbsidor än som tryckt information. Här avviker dock Katrineholm som i särklass uppnådde bäst resultat för den tryckta informationen men hamnade sämst i webbgranskningen.

Kommunerna behöver säkerställa att deras information även är tillgänglig för grupper av medborgare som av olika skäl behöver anpassad information, exempelvis synskadade, information på lätt svenska och information på andra språk.

## 7. Brukartid

### 7.1 Utgångspunkt och beskrivning

Hur handläggare fördelar sin arbetstid på olika aktiviteter är viktigt ur ett styr- och ledningsperspektiv, eftersom det kan signalera behov av omfördelningar, andra prioriteringar och en ny organisation.



Brukartiden mäter handläggarens direkta tid hos/med brukare, den indirekta tiden med brukarrelaterade aktiviteter samt insatser som inte är brukarrelaterade men som ändå är viktiga för att handläggare över tid ska kunna optimera sina insatser.

De olika slagen av brukartid kan beskrivas enligt följande:

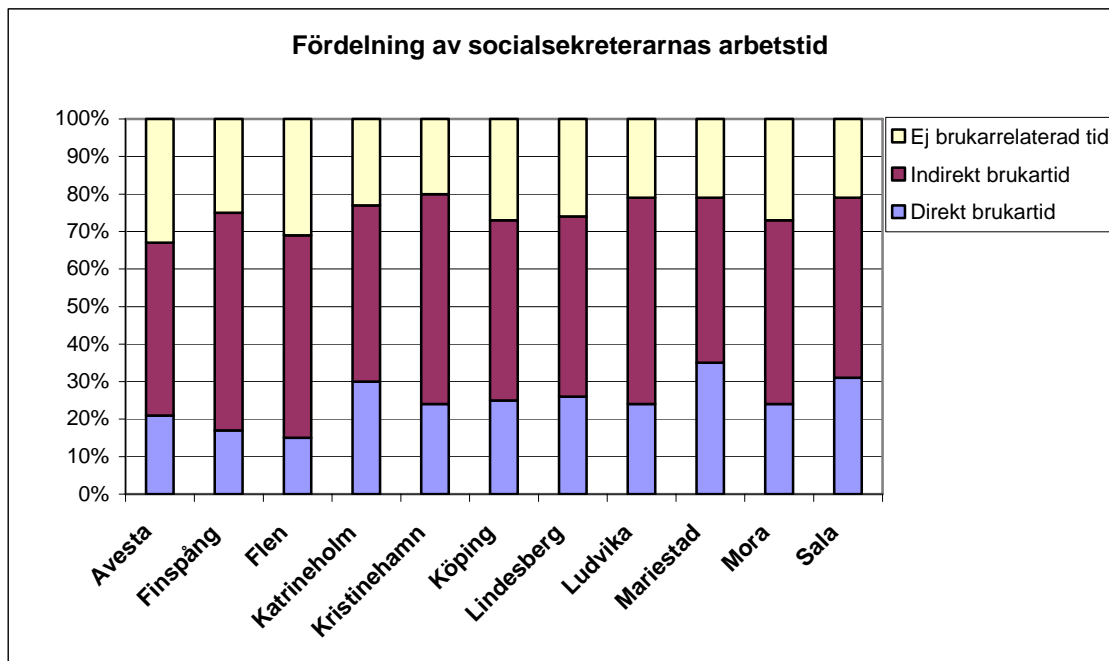
- Den direkta brukartiden kan bestå av direkt möte med enskild, grupp, företrädare för enskild eller telefonkontakt med dessa.
- Den indirekta brukartiden kan bestå av exempelvis brukarrelaterad kontakt, dokumentation, planering och diskussion om ärende eller resor till/från brukare.
- Den ej brukarrelaterade tiden kan bestå av konferenser, seminarier, arbetsplatsmöten, kompetensutveckling, utvecklingsarbete med mera.

Brukartidsmätningen genomfördes under veckorna 47 och 48 år 2008. Mätningen fokuserade enbart på handläggare som arbetar med myndighetsutövning. Alla handläggare som arbetar minst hälften av sin arbetstid med myndighetsutövning ingår i mätningen. De fick en blankett som fördelar brukartiden enligt beskrivningen ovan. För var och en av dessa huvudrubriker finns underrubriker. Varje berörd handläggare har sedan markerat den aktivitet som dominerat i varje 10-minutersperiod av arbetstiden under de två aktuella veckorna. Därefter har svaren summerats och gett nedanstående resultat.

### 7.2 Resultat

 = Lägst andel tid  
 = Högst andel tid

	Avesta	Fin-spång	Flen	Katrine-holm	Kristine-hamn	Köping	Lindes-berg	Marie-stad	Ludvika	Mora	Sala
Direkt brukartid	21 %	17 %	15 %	30 %	24 %	25 %	26 %	35 %	24 %	24 %	31 %
Indirekt brukartid	46 %	58 %	54 %	47 %	56 %	48 %	48 %	44 %	55 %	49 %	48 %
Ej brukarrelaterad tid	33 %	25 %	31 %	23 %	20 %	27 %	26 %	21 %	21 %	27 %	21 %



### 7.3 Kommentar

I figurerna framgår hur handläggarna har fördelat sin tid mellan direkt och indirekt brukartid samt ej brukarrelaterad tid. När det gäller direkt brukartid är spannvidden 20 procentenheter mellan högsta och lägsta värde. Mariestad ligger högst medan Flen har lägst andel direkt brukartid.

Finspång har högst andel indirekt brukartid och Mariestad lägst. Spannvidden är 14 procentenheter.

Lägger man samman direkt och indirekt brukartid ligger Kristinehamn och Ludvika högst och Avesta lägst. Spannvidden är här 13 procentenheter.

Avesta kommun har högst andel ej brukarrelaterad tid och Kristinehamns kommun lägst. Spannvidden mellan högsta och lägsta värde är även här 13 procentenheter.

Det kan vara lätt att tänka att den ideala och optimala fördelningen av tid mellan de tre slagen brukartid är att merparten av arbetstiden är direkt brukartid. Frågan är om det inte snarare kan handla om att hitta en balans mellan de tre grupperna. För att arbetet med den enskilde ska vara fullgott måste handläggaren ha tid även för dokumentation, planering, resor, sin egen fortbildning och annat nödvändigt utvecklingsarbete.

## 8. Kostnad per utredning

### 8.1 Utgångspunkt och beskrivning

I kommunerna görs utredningar som ligger till grund för de beslut som fattas. Här jämförs kommunernas snittkostnad för att ta fram en utredning inom de tre områdena försörjningsstöd, barn och unga samt missbruk/vuxenvård. De kostnader som avses är handläggares lön inklusive personalomkostnader delat på antalet utredningar.

Detta avsnitt har varit under diskussion i nätverket då kostnaderna varierar mycket mellan kommunerna inom vissa områden och det har dessutom varit svårt att säkerställa resultatet. I några kommuner finns specialiserade utredare på heltid medan andra har kombinationstjänster där en del av tjänsten är utredande och en annan del inkluderar annat socialt arbete. I dessa fall har kommunerna gjort en uppskattning av tidsåtgången för utredningsarbete. I en del kommuner arbetar samma personer med flera målgrupper. Där har en skattning av andelen tid som läggs på respektive område gjorts.

När en ansökan om försörjningsstöd inkommer görs en inledande utredning av brukarens ekonomi och förhållanden (se kap. 4.2). Ett nytt beslut om utbetalning tas sedan varje månad, utifrån uppgifter om senaste månadens ekonomi. I vissa kommuner träffar handläggaren brukaren varje månad, medan andra kommuner har en förenklad hantering där personen skickar in månadens underlag. I och med denna skillnad mellan den inledande utredningen (vid ”nybesök”) och de enklare därpå följande besluten har även en kostnad per beslut undersökts inom försörjningsstöd.

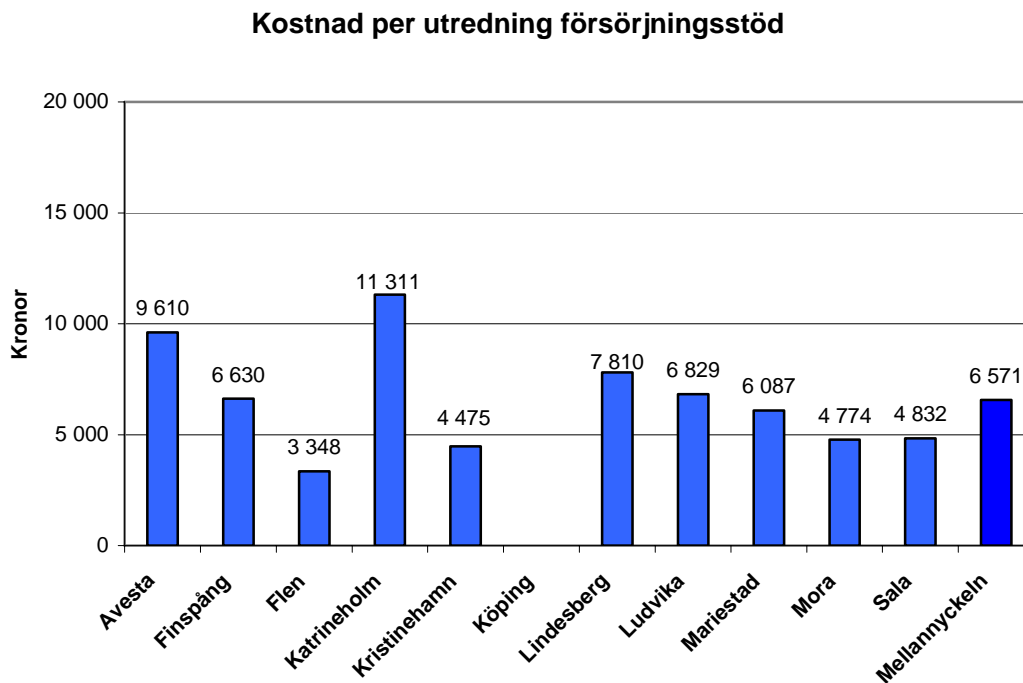
Om en person som tidigare haft försörjningsstöd har klarat sin ekonomi utan hjälp under en period, men sedan återkommer med en försörjningsstödsansökan, har kommunerna egna riktlinjer för hur lång tid som ska ha förflutit innan det räknas som ”nybesök”, och en fullständig utredning görs.

Köping har inte möjlighet att ta fram dessa uppgifter och är därför inte med i jämförelserna i detta kapitel.

### 8.2 Resultat

I nedanstående diagram visas kostnad per utredning för nybesök inom försörjningsstöd samt kostnad per utredning avseende barn och unga och missbruk/vuxenvård i kommunerna under 2007. För försörjningsstöd redovisas även kostnad per beslut, alltså inklusive de enklare månatliga besluten. I utredningar avseende barn och unga ingår även yttranden i ärenden som rör ”Lagen om unga Lagöverträdare” och i utredningar vuxna/missbruk ingår även körkortsutredningar.

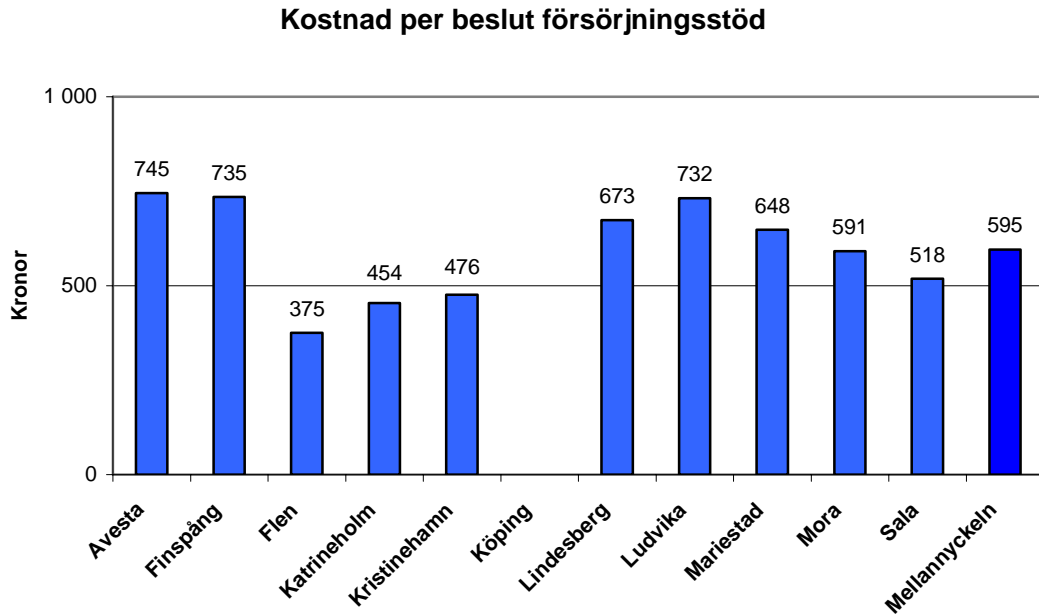
## 8.2.1 Försörjningsstöd – kostnad per utredning



## 8.2.2 Kommentar kostnad per utredning

När det gäller kostnader för nyutredning inom försörjningsstöd varierar de relativt mycket. Katrineholm har den högsta kostnaden och grannkommunen Flen har den lägsta kostnaden. Mellan dessa kommuner skiljer det 7 963 kr/utredning. En förklaring till Katrineholms höga kostnad kan vara att man inte gjorde några nya utredningar 2007 på de brukare som under en period klarat sig med egen försörjning, men som under året återkommit med en ny ansökan. Medelvärdet för Mellanmyckeln är 6 571 kr.

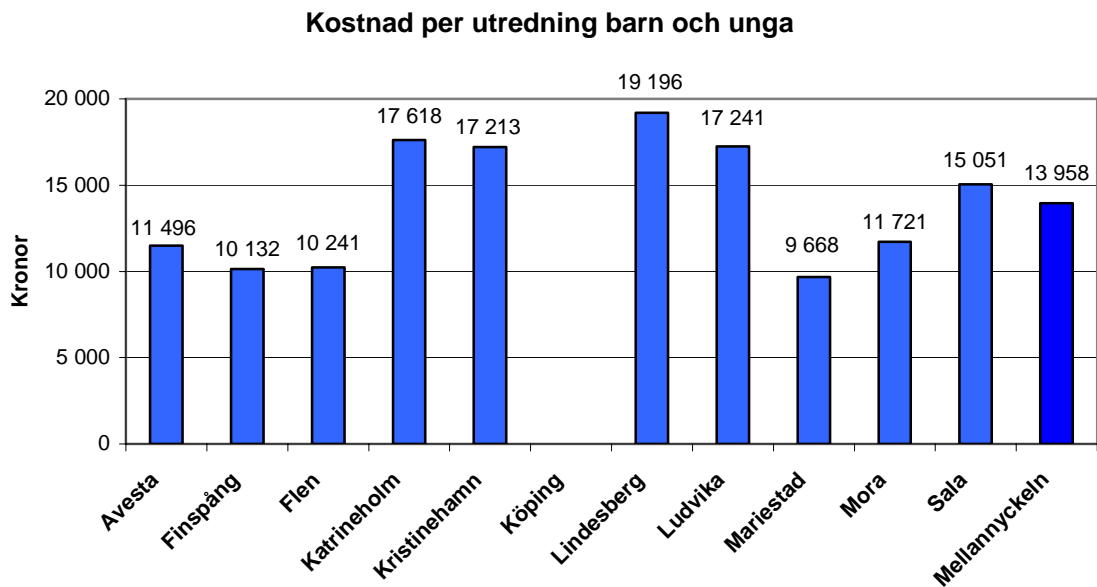
## 8.2.3 Försörjningsstöd – kostnad per beslut



## 8.2.4 Kommentar kostnad per beslut

När det gäller kostnad per beslut inom försörjningsstöd är kostnaderna relativt lika. Avesta har den högsta kostnaden och även här har Flen den lägsta kostnaden. Mellan dessa kommuner skiljer 357 kr/beslut. Medelvärdet för Mellanbyckeln är 595 kr/beslut.

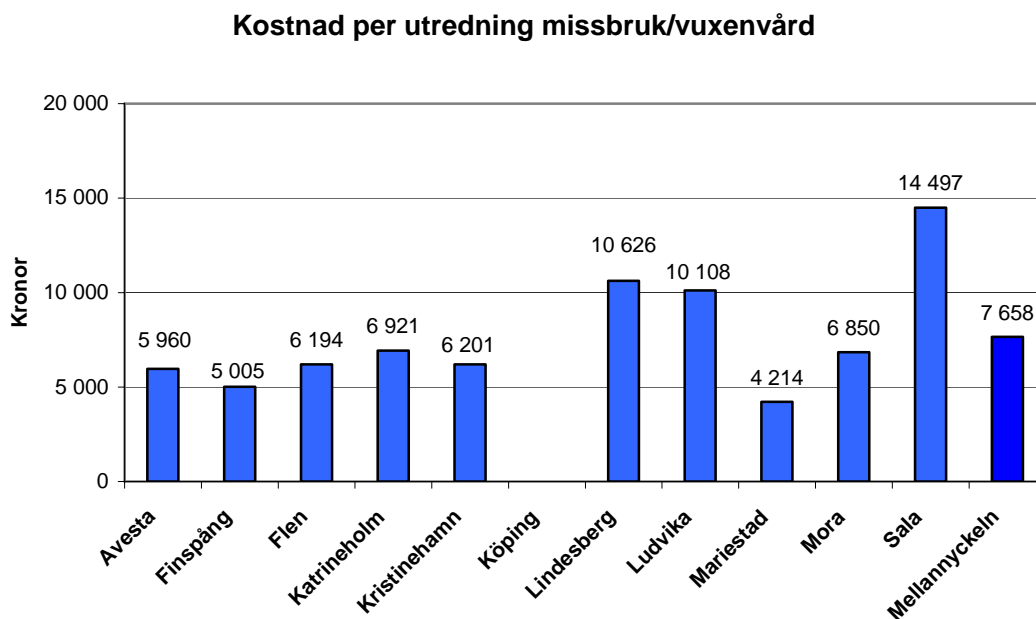
## 8.2.5 Barn och unga – kostnad per utredning



## 8.2.6 Kommentar barn och unga

Kostnaderna för utredningar av barn och unga varierar mycket. Lindesberg har den högsta kostnaden och Mariestad den lägsta kostnaden. Mellan dessa kommuner skiljer det så mycket som 9 528 kr/utredning. Medelvärdet för Mellanyckeln är 13 958 kr/utredning.

## 8.2.7 Missbruk/vuxenvård – kostnad per utredning



## 8.2.8 Kommentar missbruk/vuxenvård

Även när det gäller kostnader per utredning för missbruk/vuxenvård är det stora variationer. Sala har den högsta kostnaden och även här har Mariestad den lägsta kostnaden. Mellan dessa kommuner skiljer det hela 10 283 kr/utredning. Medelvärdet för Mellanyckeln är 7 658 kr/utredning.

## 8.3 Sammanfattande kommentar

När det gäller kostnad för utredningar varierar resultaten mellan kommunerna mycket. Det är svårt att få en tydlig jämförelse då man i kommunernas myndighetsutövning har olika organisation, metodik och definition av vad som ingår i en utredning (se avsnitt 8.1). Resultaten samvarierar inte heller med andra resultat. Exempelvis har Mora mycket kort utredningstid för utredningar för missbruk/vuxna men har en kostnad per utredning för denna grupp som inte stämmer överens med denna korta utredningstid. Ett annat exempel är kostnader för barn och unga där Lindesberg har genomfört 143 utredningar och Mariestad 170 st. Här är inte kostnaden proportionerlig då Lindesbergs kostnader är dubbelt så stora som Mariestad.

När det gäller utredningsarbetet med missbruk/vuxna så visar det sig här tydligast att många kommuner har kombinationstjänster utredare – annat socialt arbete. Detta kan vara en av flera förklaringar till den stora kostnadsvariationen mellan kommunerna, då man i många fall fått göra en uppskattning av utredningstiden.

## 9. Nöjd Brukare Index

### 9.1 Utgångspunkt och beskrivning

Nöjd Brukare Index är ett mått där brukare inom individ- och familjeomsorgen tillfrågats om i vilken utsträckning de är nöjda med den hjälp/rådgivning man erhållit. Flera kommuner har sedan lång tid tillbaka egna enkäter som man använder i olika omfattning och periodicitet. Variationen mellan individ- och familjeomsorgens verksamheter i Mellannyrckeln är stor både avseende användande och utformning av brukarundersökningar.

Förutsättningar för att jämföra resultat kräver gemensamma frågor. SKL har tillsammans med SCB tagit fram tre frågor som enkelt kan biläggas de lokala enkäter man använder sig av. Brukaren svarar på nedanstående frågor utifrån en tio-gradig skala, och svaren kan enkelt omvandlas till ett index som kan användas i en jämförelse.

Frågorna som ställs är:

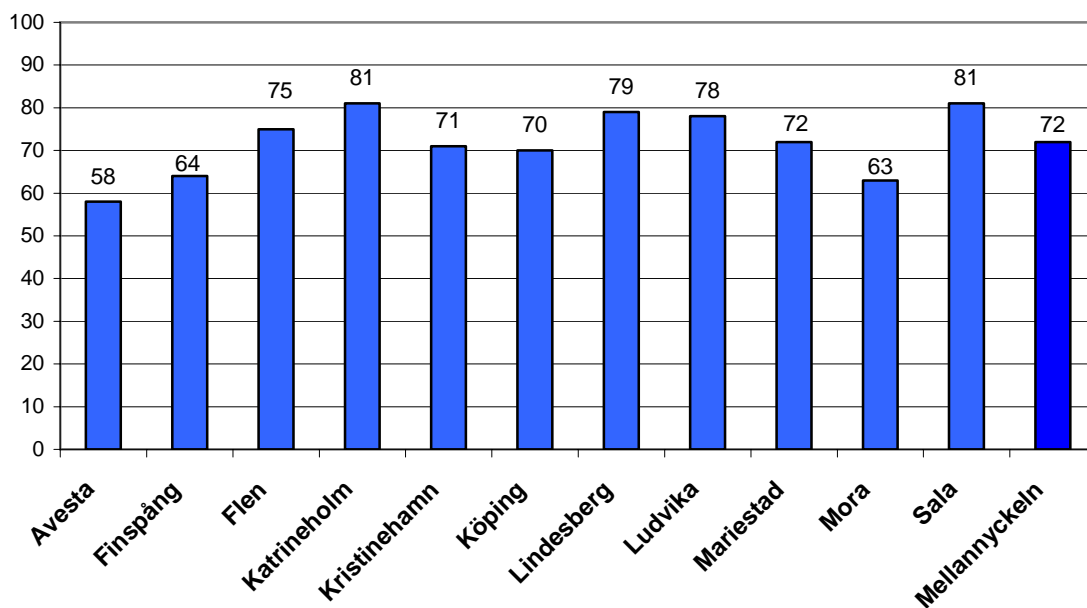
1. Hur nöjd är du med hjälpen/rådgivningen som helhet?
2. Hur väl har hjälpen/rådgivningen uppfyllt dina förväntningar på den?
3. Tänk dig den bästa hjälp/rådgivning man kan få. Hur nära eller långt ifrån en sådan hjälp är den hjälp du fått?

Merparten av kommunerna har lämnat enkäten till brukare som besökt IFO under aktuell mätperiod (november 2008). Två kommuner har skickat hem enkät till Individ och familjeomsorgens brukare; Avesta till samtliga aktuella brukare och Finspång till ett urval av aktuella brukare.

### 9.2 Resultat

	Avesta	Finspång	Flen	Katrineholm	Kristinehamn	Köping	Lindesberg	Ludvika	Mariestad	Mora	Sala
<b>Nöjd Klient Index</b>	<b>58</b>	<b>64</b>	<b>75</b>	<b>81</b>	<b>71</b>	<b>70</b>	<b>79</b>	<b>78</b>	<b>72</b>	<b>63</b>	<b>81</b>
Hur nöjd är Du med hjälpen/rådgivningen i sin helhet?	6,8	7,0	8,0	8,6	7,6	7,5	8,4	8,4	7,7	7,1	8,6
Hur väl har hjälpen/rådgivningen uppfyllt Dina förväntningar på den?	6,7	6,7	7,7	8,1	7,3	7,2	8,1	8,0	7,3	6,7	8,2
Tänk dig den bästa hjälp/rådgivning man kan få. Hur nära eller långt ifrån en sådan hjälp är den hjälp du får?	5,2	6,6	7,6	8,2	7,2	7,1	7,7	7,7	7,4	6,1	8,1
<b>Rankning av nätverkets kommuner</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>1</b>

## Nöjd Brukare Index 2008



### 9.3 Kommentarer

I denna brukarundersökning har Katrineholm och Sala nöjdast brukare medan Avesta, Mora och Finspång har lägst indexresultat.

Generellt måste resultatet av brukarundersökningen bedömas som positivt för individ- och familjeomsorgen, med hänsyn till att verksamheten huvudsakligen präglas av strikt myndighetsutövning med moment av åtgärder som är eller kan upplevas vara mot den enskildes vilja.

I denna undersökning har vi inte funnit någon samvariation mellan brukarnas nöjdhet och andra resultat i rapporten.

# 10. Återaktualisering

## 10.1 Utgångspunkt och beskrivning

Syftet med måttet är att få en indikation på om verksamhetens insatser leder till att brukaren ”klarar sig själv” efter avslutad insats. Respektive kommun har kartlagt de individer som erhöll försörjningsstöd eller insatser från individ- och familjeomsorgen vid något tillfälle under perioden 2007-01-01--2007-06-30. Därefter undersöktes hur stor andel av dessa brukare som åter blev aktuella igen för samma område inom 12 månader från avslutad insats. Köping har inte kunnat få fram uppgifter om återaktualisering.

Undersökningen avser återaktualisering för:

- Försörjningsstöd, unga vuxna 18-24 år
- Barn och unga, 0-20 år
- Missbruk/vuxenvård 21 år och äldre

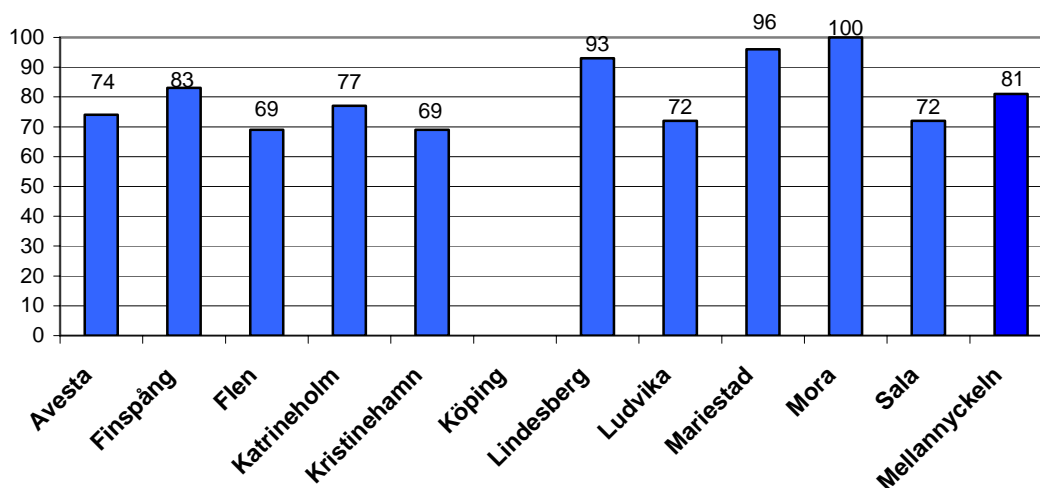
## 10.2 Resultat

### 10.2.1 Resultat försörjningsstöd

Andel unga vuxna (18-24 år) med försörjningsstöd som avslutats under perioden 070101 – 070630 och som inte återaktualiserats under perioden 080101 – 080630.

	Avesta	Fin-spång	Flen	Katrine-holm	Kristine-hamn	Köping	Lindes-berg	Ludvika	Marie-stad	Mora	Sala
Antal avslutade insatser 070101 – 070630	39	23	26	105	80	us	27	72	26	20	50
Antal aktuella 080101 – 080630	10	4	8	24	25	us	2	20	1	0	14
Andel som ej återkommit	74 %	83 %	69 %	77 %	69 %	us	93 %	72 %	96 %	100 %	72 %

Andel med försörjningsstöd som inte återaktualiserats



## 10.2.2 Kommentar försörjningsstöd

Det skiljer sig inte nämnvärt mellan kommunerna förutom Mora där inte någon brukare blivit återaktualiserad för försörjningsstöd. Mariestad och Lindesberg har även de en mycket låg andel som återkom inom ett år efter avslutad insats. Högst andel återaktualiseringar har Flen och Kristinehamn. Att det skiljer sig mellan kommunerna avseende försörjningsstödet för unga vuxna kan beroende på:

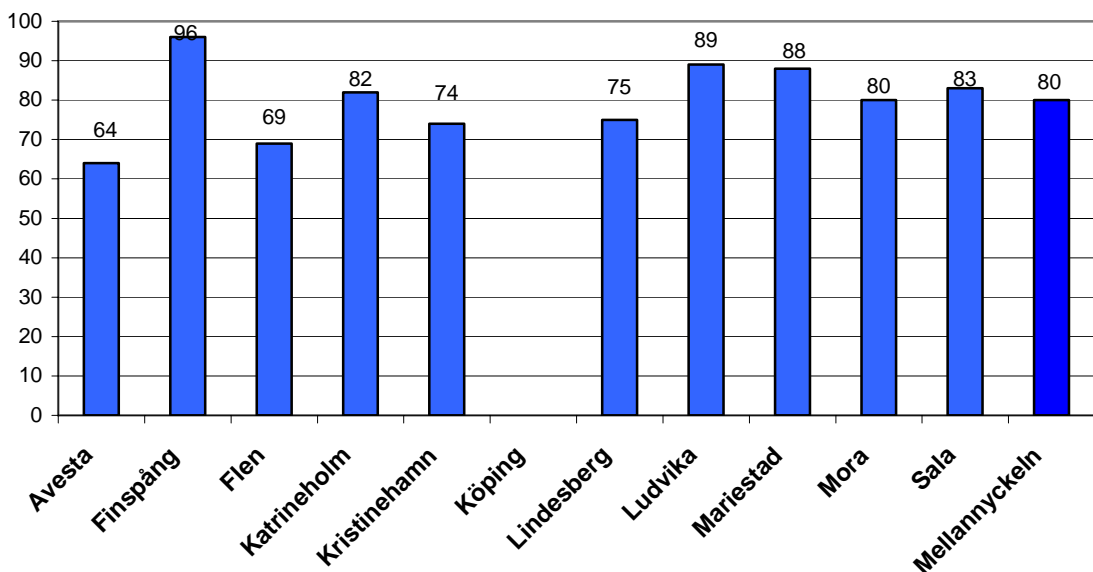
- vilka arbetsmarknadsåtgärder som kan erbjudas
- kommunens geografiska placering (exempelvis pendlingsmöjlighet/möjlighet till studier)
- kommunens socioekonomiska struktur
- hur samverkan är uppbyggd/fungerar mellan individ- och familjeomsorgen – arbetsförmedling - försäkringskassa och andra aktörer.

## 10.2.3 Resultat barn och ungdomar

**Andel barn och ungdomar (0-20 år) med insatser som avslutats under perioden 070101 – 070630 och som inte återaktualiserats inom ett år efter avslutad kontakt**

	Avesta	Fin-spång	Flen	Katrine-holm	Kristine-hamn	Köping	Lindes-berg	Ludvika	Marie-stad	Mora	Sala
Antal avslutade insatser 070101 – 070630	36	26	36	67	19	us	36	82	42	20	18
Antal som återkom inom 1 år	13	1	11	12	5	us	9	9	5	4	3
Andel som ej återkommit	<b>64 %</b>	<b>96 %</b>	<b>69 %</b>	<b>82 %</b>	<b>74 %</b>	<b>us</b>	<b>75 %</b>	<b>89 %</b>	<b>88 %</b>	<b>80 %</b>	<b>83 %</b>

**Andel barn och ungdomar som inte återaktualiserats**



## 10.2.4 Kommentrar barn och ungdomar

Resultatet kan visa på att kommunernas insatser för barn och ungdomar gör skillnad. Högst andel barn och ungdomar som återaktualiserats för samma område av insats inom ett år har Avesta och lägst andel har Finspång.

Faktorer som kan påverka skillnaden i resultatet mellan kommunerna är exempelvis:

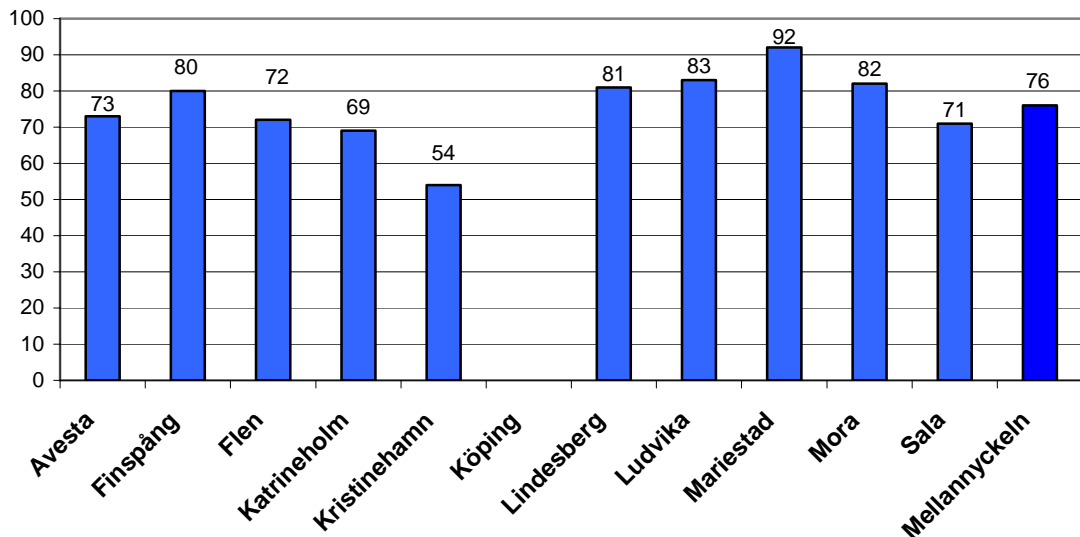
- Vilken form av öppenvårdsinsatser som kan erbjudas i kommunen.
- Hur väl samarbetet fungerar mellan kommun och andra aktörer.

## 10.2.5 Resultat missbruk/vuxenvård

**Andel vuxna (21 år >) med insatser som avslutats under perioden 070101 – 070630 och som inte återaktualiserats inom ett år efter avslutad kontakt**

	Avesta	Finspång	Flen	Katrineholm	Kristinehamn	Köping	Lindesberg	Ludvika	Mariefors	Mora	Sala
Antal avslutade insatser 070101 – 070630	40	10	29	13	26	us	21	52	38	17	28
Antal aktuella 080101 – 080630	11	2	8	4	12	us	4	9	3	3	8
Andel som ej återkommit	<b>73 %</b>	<b>80 %</b>	<b>72 %</b>	<b>69 %</b>	<b>54 %</b>	<b>us</b>	<b>81 %</b>	<b>83 %</b>	<b>92 %</b>	<b>82 %</b>	<b>71 %</b>

**Andel missbruk/vuxenvård som inte återaktualiserats**



## 10.2.6 Kommentrar missbruk/vuxenvård

Övervägande delen av kommunerna har en låg andel vuxna som återaktualiserats inom ett år efter avslutad insats. Kommunernas insatser för personer med miss-

bruks- och/eller beroendeproblematik kan göra skillnad. Mariestad har den lägsta andelen återaktualiseringar medan Kristinehamn har de högsta. Även här kan skillnaden i resultaten mellan kommunerna bero på:

- Vilken form av öppenvårdsinsatser som kan erbjudas i kommunen
- Hur väl samarbetet fungerar mellan kommun och andra aktörer med samordnade insatser.

### **10.3 Sammanfattande kommentar**

Den sammantagna bedömningen är att de flesta brukare i de olika kommunerna inte återkommer till individ- och familjeomsorgen inom det område de avslutats ifrån. Mariestad har genomgående visat ett resultat där andelen återaktualiseringar är låg. Undersökningen indikerar att insatser från individ- och familjeomsorgen kan leda till att brukare ”står på egna ben”. De områden som undersökts påverkas troligen av hur samarbete och samverkan med andra aktörer fungerar i de olika kommunerna och vilka insatser finns på hemmaplan.

I Socialtjänstlagens portalparagraf (SoL 1 kap.1 §) är målet för individ- och familjeomsorgens verksamhet bland annat att inte ta över brukares ansvar utan frigöra och utveckla brukarens egna resurser till ett så självständigt liv som möjligt.

## Projektledarna för kommunerna i nätverket Mellannyckeln

Ann-Sofi Hopstadius

Jessica Sandström

Ingrid Larsson

Ola Nordqvist

Eva-Lena Segerud

Jan Häggkvist

Ingemar Wegfors

Anders Hellstrand

Jonas Eriksson

Agnetha Runberg

Torbjörn Karlsson

Torkel Wadman

Avesta

Finspång

Flen

Katrineholm

Kristinehamn

Köping

Lindesberg

Ludvika

Mariestad

Mora

Sala

Sveriges Kommuner och Landsting

## Bilaga 1

### **Kostnader och volymer för kommunernas individ- och familjeomsorg**

Syftet med bilagan är att ge information om individ- och familjeomsorgens kostnader och volymer på ett överskådligt sätt. Här finns uppgifter om antal, andelar och kostnader, som kan vara till hjälp när resultaten i rapporten ska tolkas och analyseras.

Uppgifterna är hämtade ur Jämförelsetal för socialtjänsten 2007. Denna finns att läsa i sin helhet på socialstyrelsens hemsida. <http://www.socialstyrelsen.se/Publicerat/2008/10148/2008-125-13.htm>. Där finns också mer exakta definitioner av begrepp som används.

I denna bilaga redovisas missbrukarvård - vuxna och övrig vuxenvård var för sig, medan de i Mellannyckelns rapport slagits samman.

I Mellannyckelns rapport används begreppet försörjningsstöd. I Jämförelsetal för socialtjänsten 2007 används begreppet ekonomiskt bistånd. För att underlätta för läsaren används begreppet försörjningsstöd även i bilagan.

Kostnad = bruttokostnad - (interna intäkter + försäljningsintäkter från andra kommuner och landsting)

#### **Innehåll:**

#### **Kostnader per invånare för respektive område inom individ- och familjeomsorg**

Försörjningsstöd

Barn- och ungdomsvård

Missbrukarvård – vuxna

Övrig vuxenvård

#### **Försörjningsstöd**

Antal biståndshushåll

Utbetalt belopp per biståndshushåll

Antal biståndsmånader per biståndshushåll

Andel personer 0-19 år i biståndshushåll (exkl. flyktingar) i befolkningen

Andel biståndsmottagare (exkl. flyktingar) i befolkningen, 20-24 år resp. 25 år och uppåt

#### **Barn- och ungdomsvård**

Antal vårddygn (HVB (hem för vård eller boende) respektive familjehem)

Kostnad per vårddygn

Andel av befolkningen 0-20 år med HVB-vård, familjehemsvård resp. individuellt behovsprövade öppna insatser.

#### **Missbrukarvård/ övrig vuxenvård**

Kostnad per invånare 21-64 år för institutionsvård och familjehemsvård

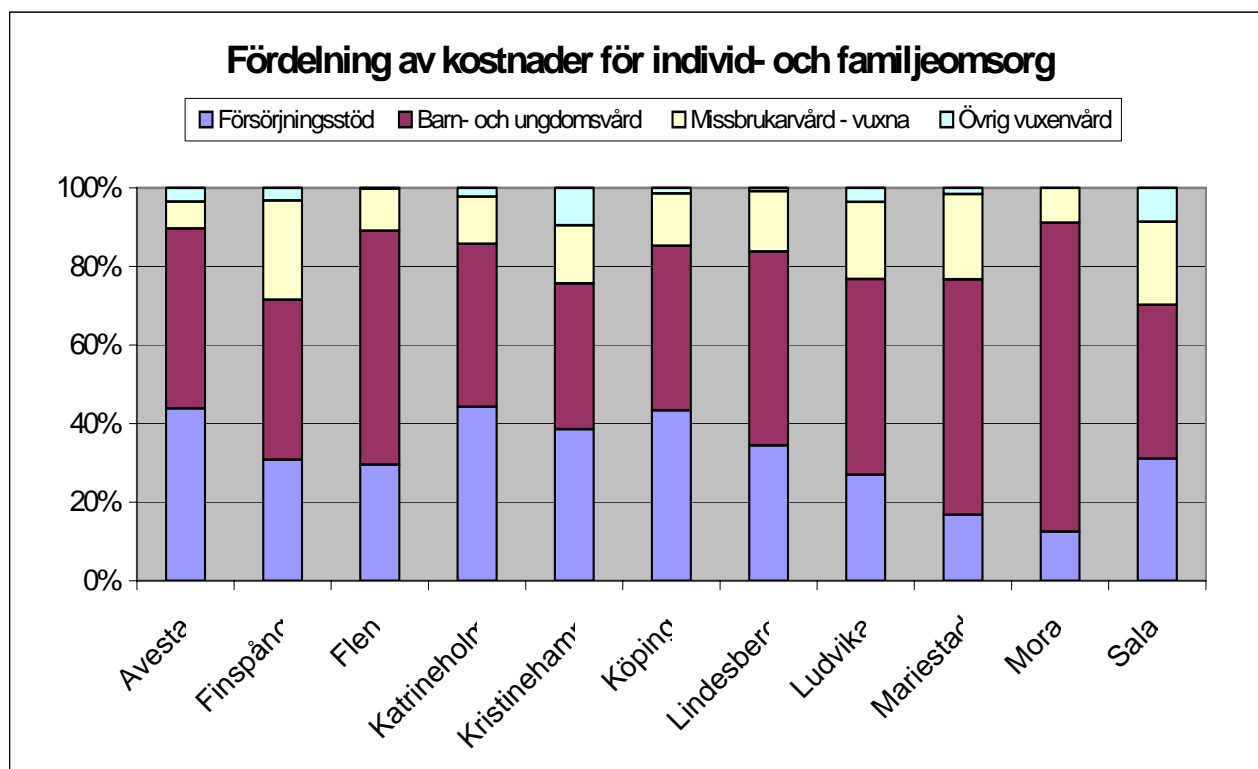
Kostnad per invånare 21-64 år för olika öppna insatser

## Kostnader per invånare för respektive område inom individ- och familjeomsorg

% = andel av totala kostnaden för individ- och familjeomsorg

Källa: tabell 8

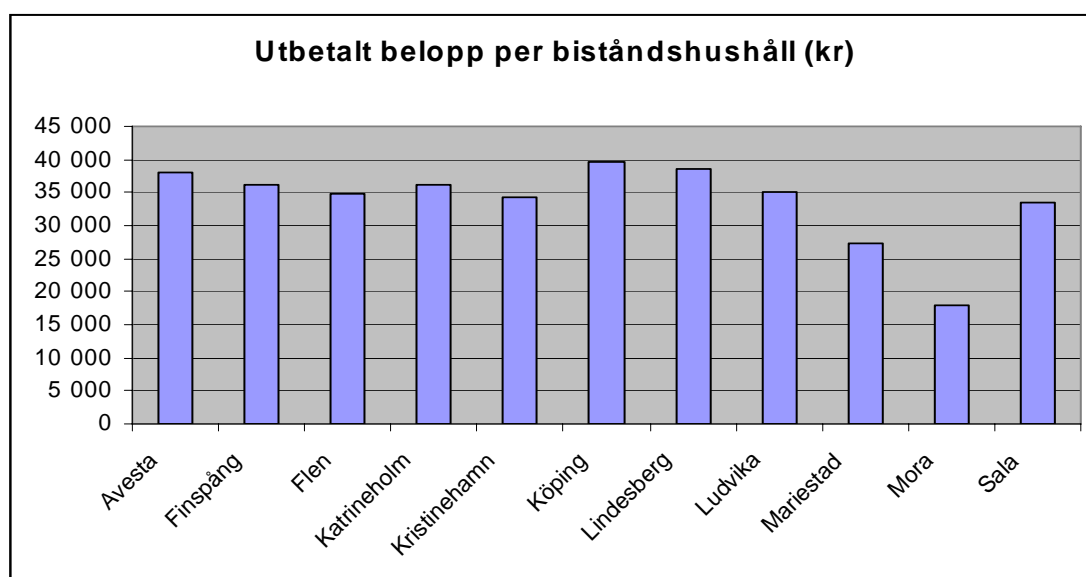
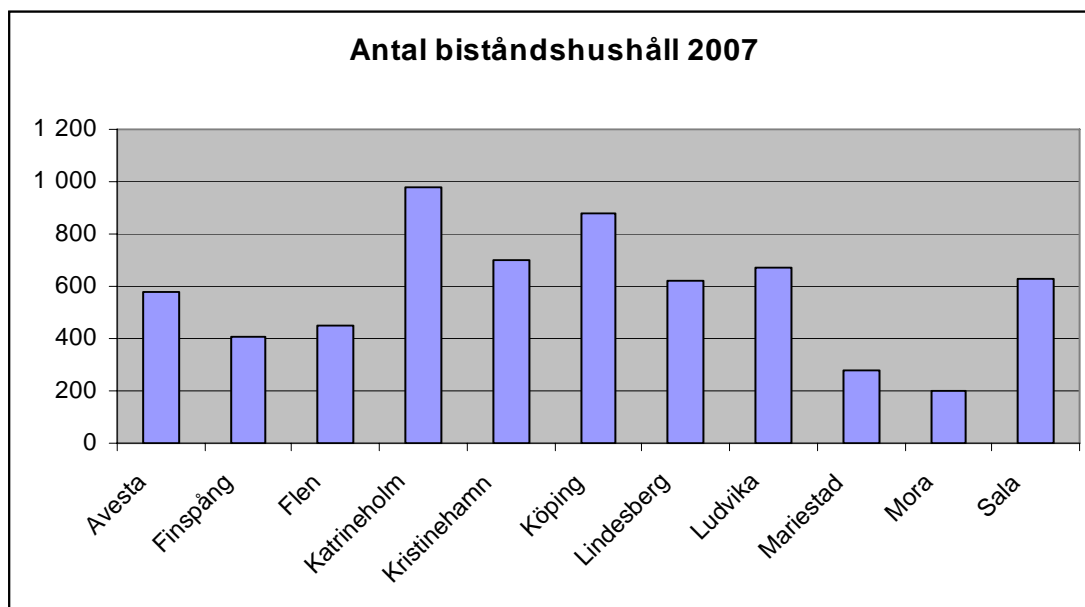
Kommun	Kostnad totalt	Försörjnings- stöd		Barn- och ungdomsvård		Missbrukarvård - vuxna		Övrig vuxenvård	
		kr/inv	kr/inv	%	kr/inv	%	kr/inv	%	kr/inv
Avesta	2 460	1 081	44	1 125	46	169	7	85	3
Finspång	2 806	865	31	1 142	41	711	25	88	3
Flen	2 845	843	30	1 691	59	305	11	5	0
Katrineholm	2 697	1 195	44	1 119	41	324	12	60	2
Kristinehamn	2 436	940	39	903	37	362	15	231	9
Köping	3 411	1 481	43	1 427	42	456	13	46	1
Lindesberg	2 932	1 011	34	1 446	49	451	15	23	1
Ludvika	3 067	828	27	1 529	50	599	20	110	4
Mariestad	1 888	317	17	1 132	60	410	22	29	2
Mora	2 056	258	13	1 617	79	181	9	0	0
Sala	2 710	844	31	1 059	39	573	21	234	9



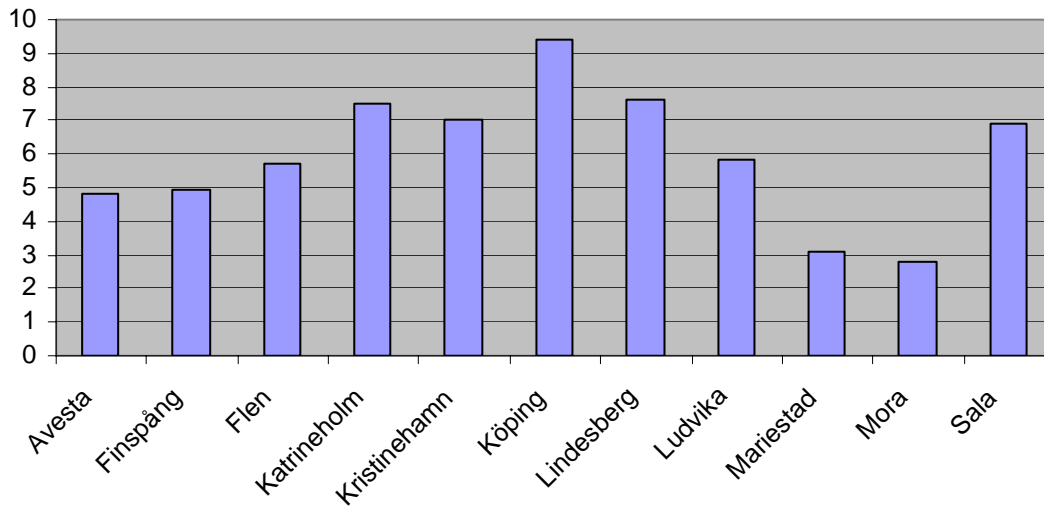
## Försörjningsstöd

Källa: tabell 9 och tabell 12 i Jämförelsetal för socialtjänsten 2007

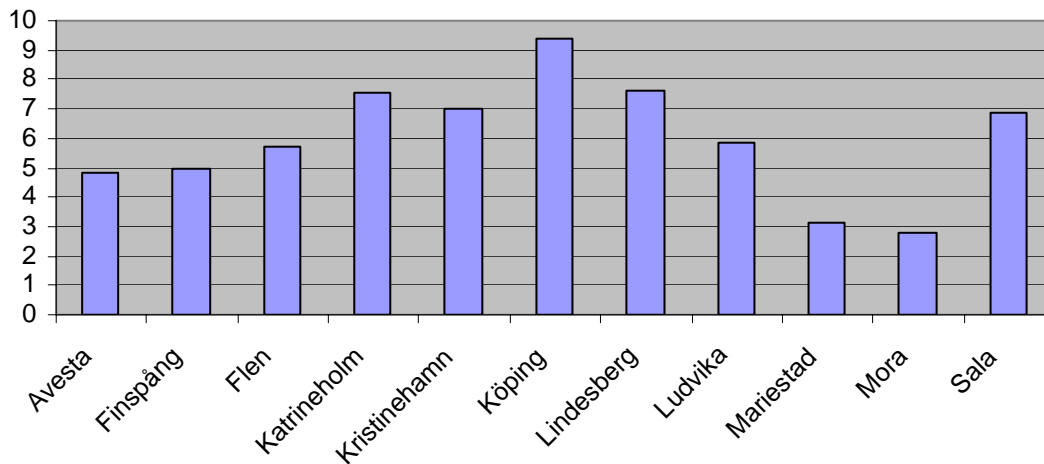
	Antal bistånds- hushåll	Utbetalt belopp per bistånds- hushåll, kr	Antal bistånds- månader per hushåll	Andel personer 0-19 år i biståndshushåll (exkl. flyktingar) i befolkningen, %	Andel biståndsmottagare (exkl. flyktingar) i befolkningen	
					20-24 år, %	25- w år, %
Avesta	582	38 116	5,8	5	12	2
Finspång	404	36 073	5,9	5	13	2
Flen	453	34 701	5,6	6	12	3
Katrineholm	978	36 132	5,5	8	15	3
Kristinehamn	698	34 333	5,4	7	16	3
Köping	880	39 613	6,3	9	12	4
Lindesberg	618	38 642	5,9	8	13	3
Ludvika	672	35 072	5,2	6	14	2
Mariestad	280	27 249	4,8	3	6	1
Mora	200	17 859	3,5	3	6	1
Sala	625	33 484	5,2	7	14	3



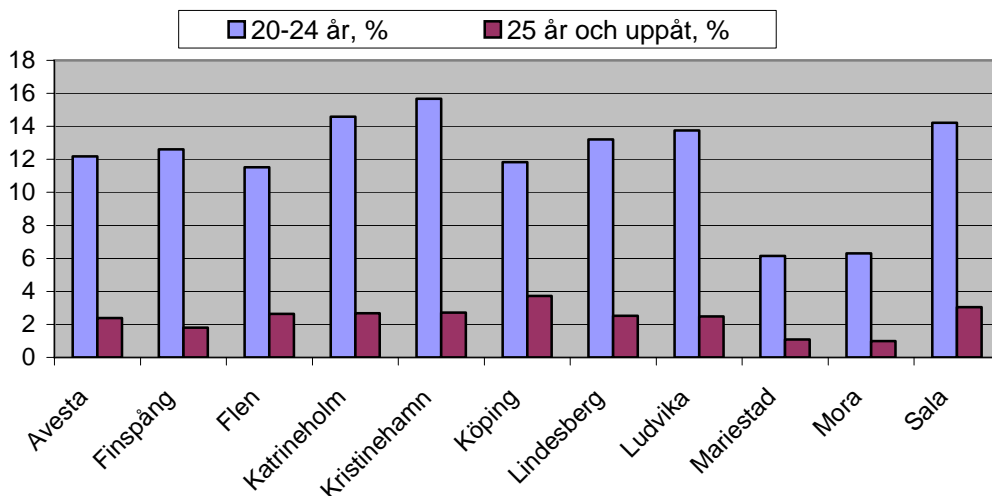
### Antal biståndsmånader per biståndshushåll



### Andel personer 0-19 år i biståndshushåll (exkl. flyktingar) i befolkningen, %



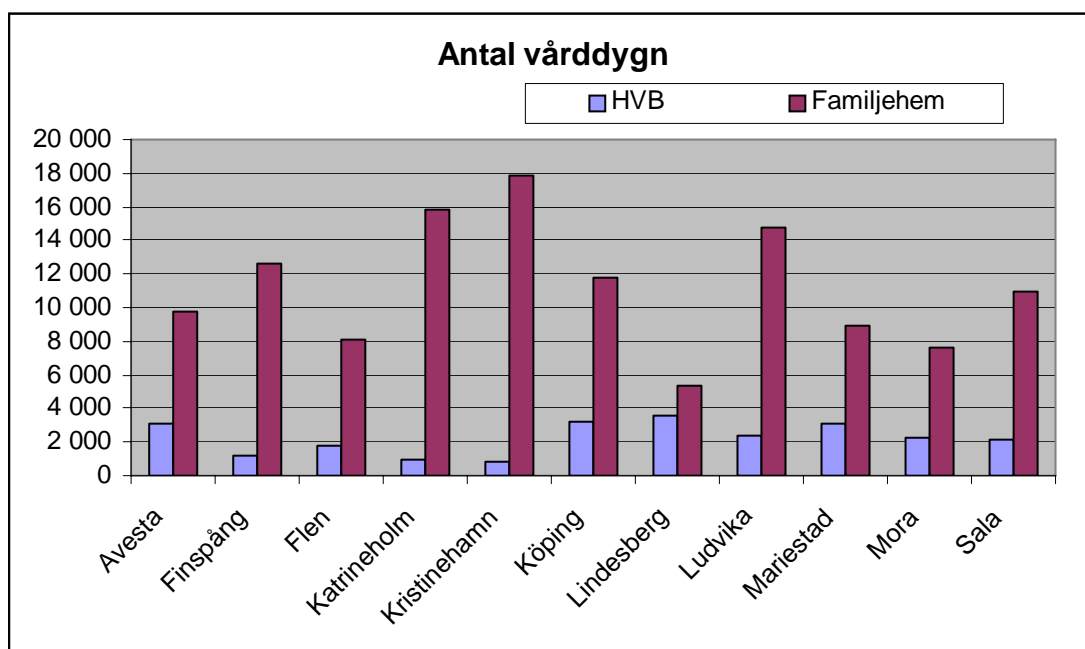
### Andel biståndsmottagare (exkl. flyktingar) i befolkningen

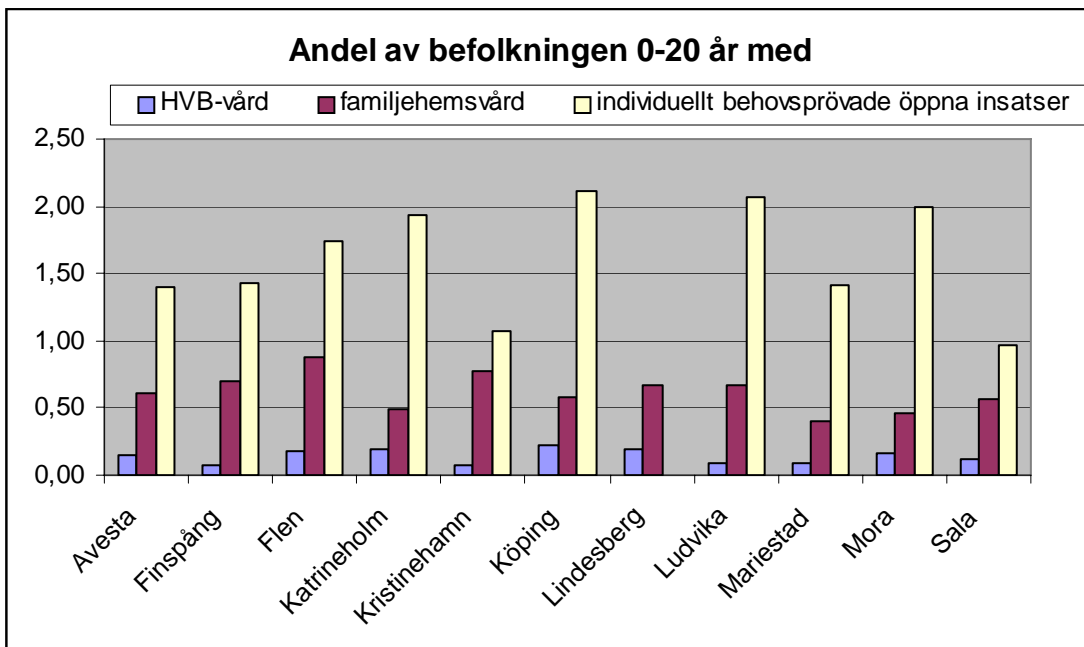
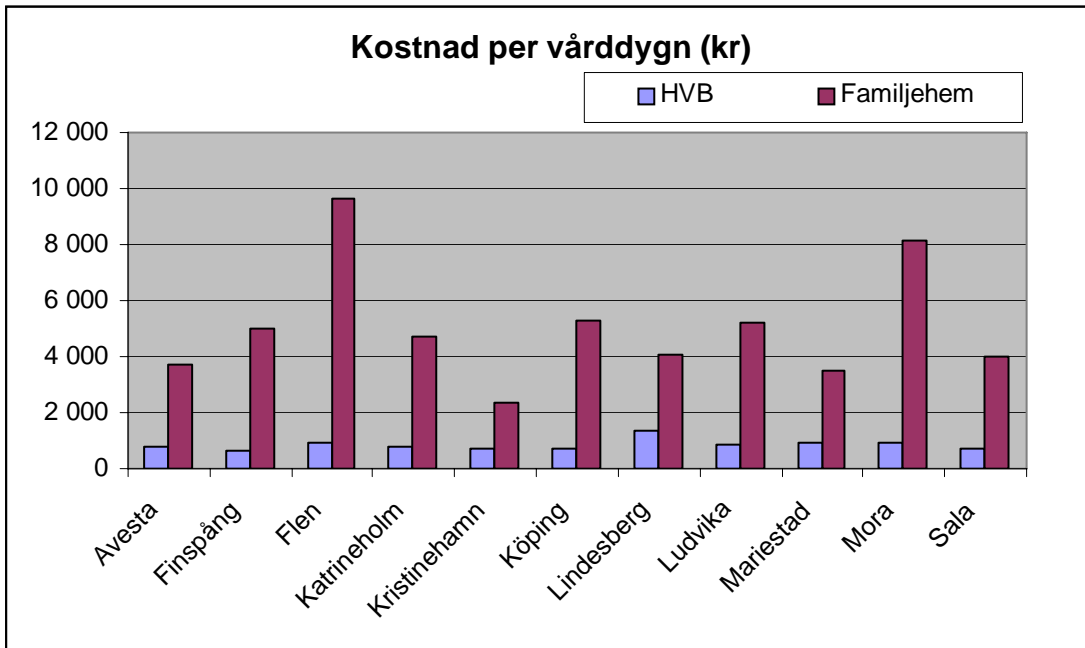


## Barn- och ungdomsvård

Källa: tabell 13 och tabell 15 i Jämförelsetal för socialtjänsten 2007

	Antal vårddyggn		Kostnad per vårddyggn		Andel av befolkning 0-20 år med			Andel HVB-vård, % av HVB- eller familjehems vård
	HVB	Familjehem	HVB	Familjehem	HVB-vård	Familjehems-vård	Individuellt behovsprövade öppna insatser	
Avesta	3 129	9 778	821	3 725	0,14	0,61	1,4	19
Finspång	1 134	12 563	669	4 968	0,08	0,70	1,4	10
Flen	1 814	8 127	959	9 637	0,17	0,87	1,7	17
Katrineholm	932	15 888	792	4 712	0,20	0,49	1,9	29
Kristinehamn	865	17 823	721	2 362	0,07	0,77	1,1	9
Köping	3 258	11 826	689	5 262	0,22	0,58	2,1	28
Lindesberg	3 579	5 298	1 335	4 082	0,19	0,67	0,0	22
Ludvika	2 410	14 786	868	5 249	0,09	0,67	2,1	11
Mariestad	3 074	8 969	928	3 481	0,09	0,40	1,4	18
Mora	2 222	7 592	906	8 133	0,17	0,46	2,0	27
Sala	2 122	10 994	692	4 007	0,11	0,57	1,0	17



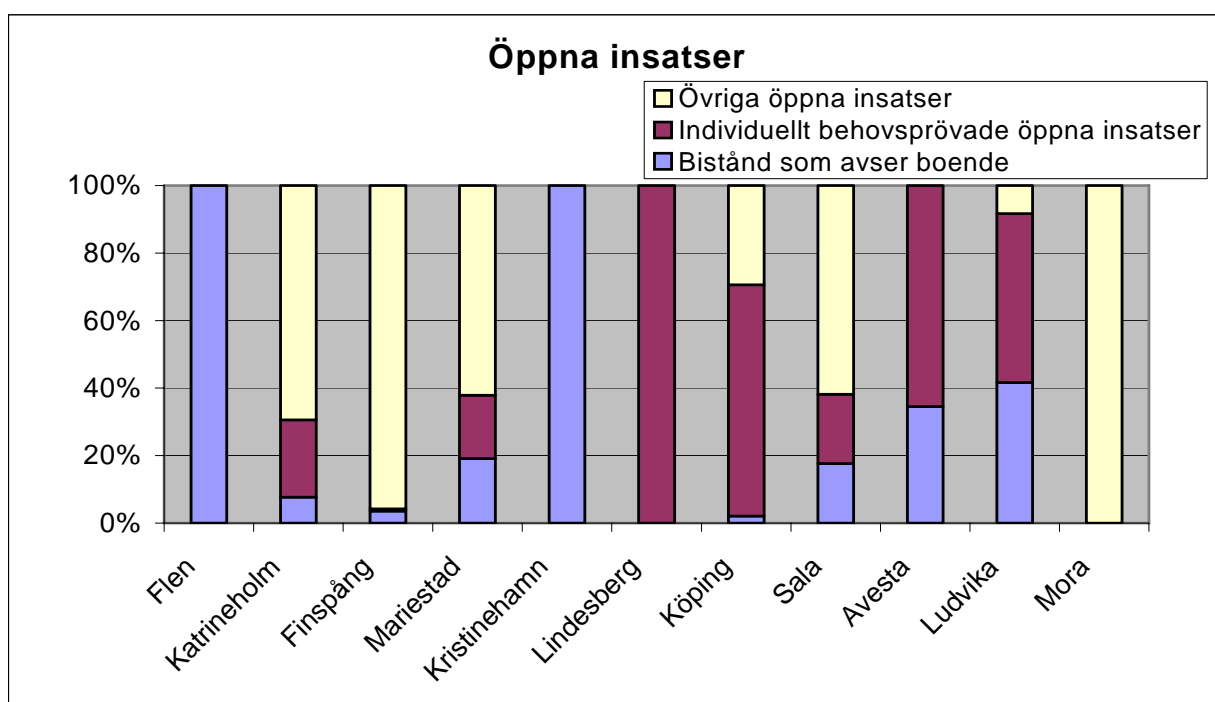
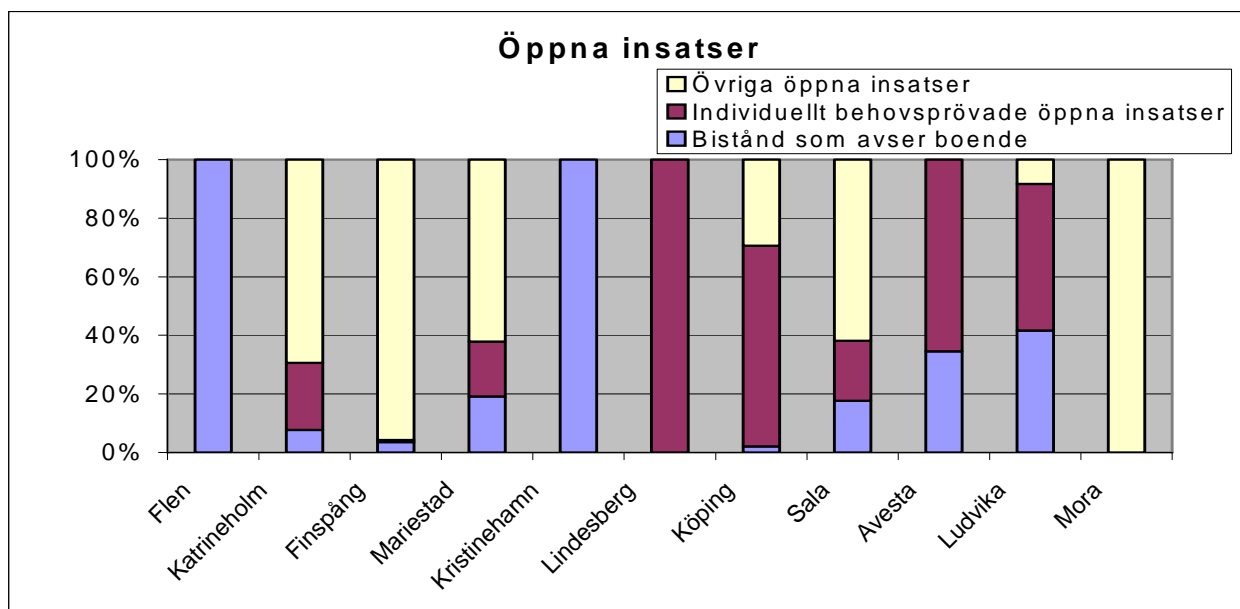


## Stöd till vuxna personer med missbruksproblem

Källa: tabell 17 i Jämförelsetal för socialtjänsten 2007

Kostnad per invånare 21–64 år för institutionsvård, familjehemsvård och öppna insatser 2007

	Totalt	Kostnader för institutionsvård och familjehemsvård			Kostnader för öppna insatser			
		Totalt	Institutionsvård	Familjehemsvård	Totalt	Bistånd som avser boende	Individuellt behovsprövade öppna insatser	Övriga öppna insatser
Flen	574	539	505	34	35	35	0	0
Katrineholm	593	278	264	14	315	24	72	219
Finspång	1 309	378	361	16	931	34	6	891
Mariestad	755	543	543	0	212	41	40	132
Kristinehamn	652	166	156	10	486	270	..	..
Lindesberg	819	598	566	32	221	0	221	0
Köping	816	389	352	36	427	9	293	125
Sala	1 034	807	628	179	227	40	47	140
Avesta	303	210	210	0	93	32	61	0
Ludvika	1 108	536	522	14	572	238	287	47
Mora	328	190	182	9	137	0	0	137





RAPPORT

**Servicemätning via telefon och e-post**  
Individ o Familj

**MellanNyckeln**

Februari 2009

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

	Sida
Bakgrund, syfte, metod och genomförande	3
Resultat; telefon	
Tillgänglighet	4
Svar på frågan	5
Information	6
Intresse och engagemang	7
Bemötande	8
Resultat; e-post	
Svarstider	9-10
Avsändare	11
Svarskvalitet	12
Ej besvarade brev	13-15

## **BAKGRUND**

Nätverket MellanNyckelns kommuner ville erhålla mått på den nuvarande servicenivån i teleservice och e-posthantering inom området Individ o Familj.

## **SYFTE**

Syftet med mätningen har varit att skapa ett antal bilder av den kommunala servicen baserat på de telesamtal och e-brev som vi skickat.

Mätningen visar delar av den kommunala servicen och beskriver, enligt vårt sett att bedöma, vad som hänt när vi varit i kontakt med kommunen.

Resultatet av mätningen ska ses som ett arbetsinstrument för målsättning, policy, riktlinjer, etc. Rapporten är utformad så att den kan användas även till egna rapporter och presentationer.

## **METOD**

Mätningen, som har utarbetats i samarbete med SKL, har skett genom uppringning och skickande av e-post till kommunerna inom MellanNyckeln.

De frågeområden som valdes är relativt vanligt förekommande från kommuninvånare, både via telefon och via e-post. Vi har ringt till växeln och skickat e-breven till kommunens officiella e-adress. Frågorna var nio olika inom områdena Missbruk, Barn o ungdom och Försörjningsstöd. Vi har ringt kommunerna en gång per fråga. Totalt 9 sökningar via telefon har genomförts under en tvåveckors period. Samma omfattning och fördelning har skett via e-post.

Olika bedömningsfaktorer har bildat grunden för att kunna beskriva telefonsamtalens karaktär: bemötande, intresse och engagemang, information, tillgänglighet och svar på frågan. Som hjälp vid bedömning av faktorerna har kriterierna god, medelgod och dålig använts.

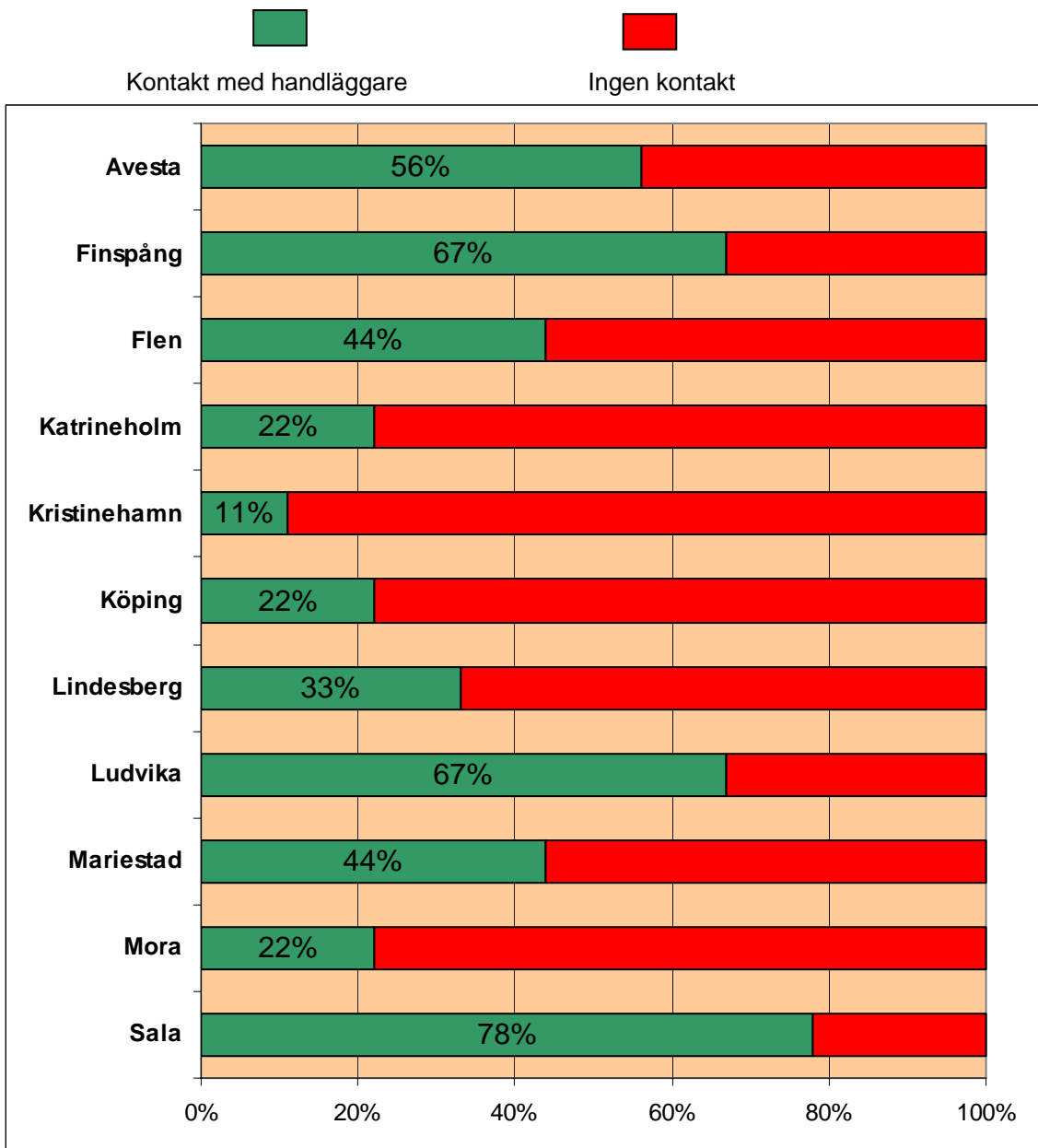
## **GENOMFÖRANDE**

Mätperioden var under veckorna 3 och 4.

## Resultat telefon

### TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



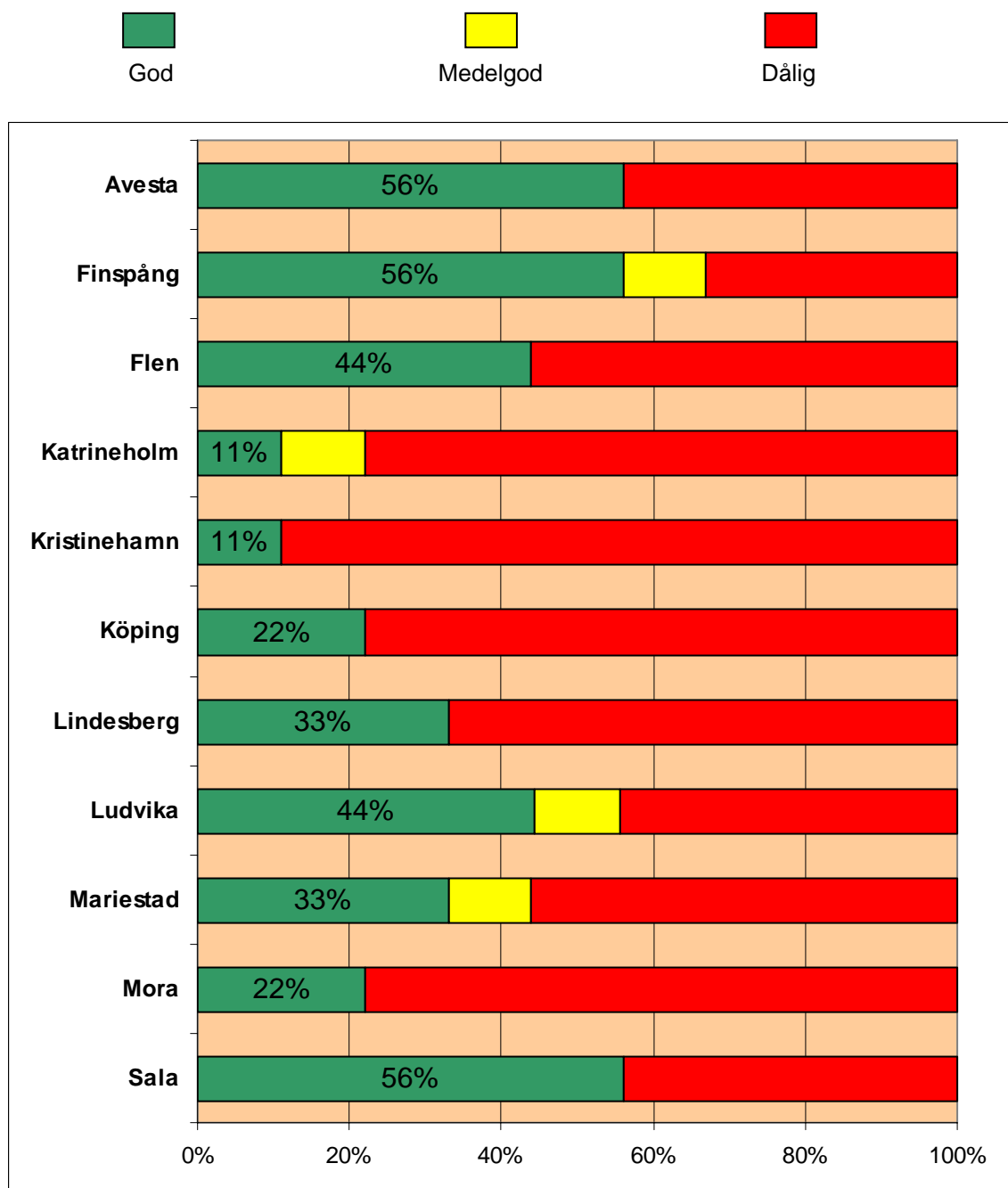
Andelen kontakt med en handläggare var 78 % för Sala, vilket är en hög andel. De andra kommunerna hade en lägre andel i varierande grad.

Vid ev. talsvar har vi inte lämnat något meddelande om återuppringning, eftersom det då mest handlar om att vi ska vara tillgängliga.

**Kommentar:** JSM Telefronts tidigare erfarenhet av tillgängligheten hos kommuner totalt är att man som uppringare får svar drygt var tredje gång när man sökt en specifik person inom kommunen. I denna typ mätning har vi sökt en funktion och då borde man också få svar oftare.

## SVAR PÅ FRÅGAN

Nedan följer en sammanställning som visar om man vid genomförda frågetillfällen erhållit svar på de frågor man ställt.



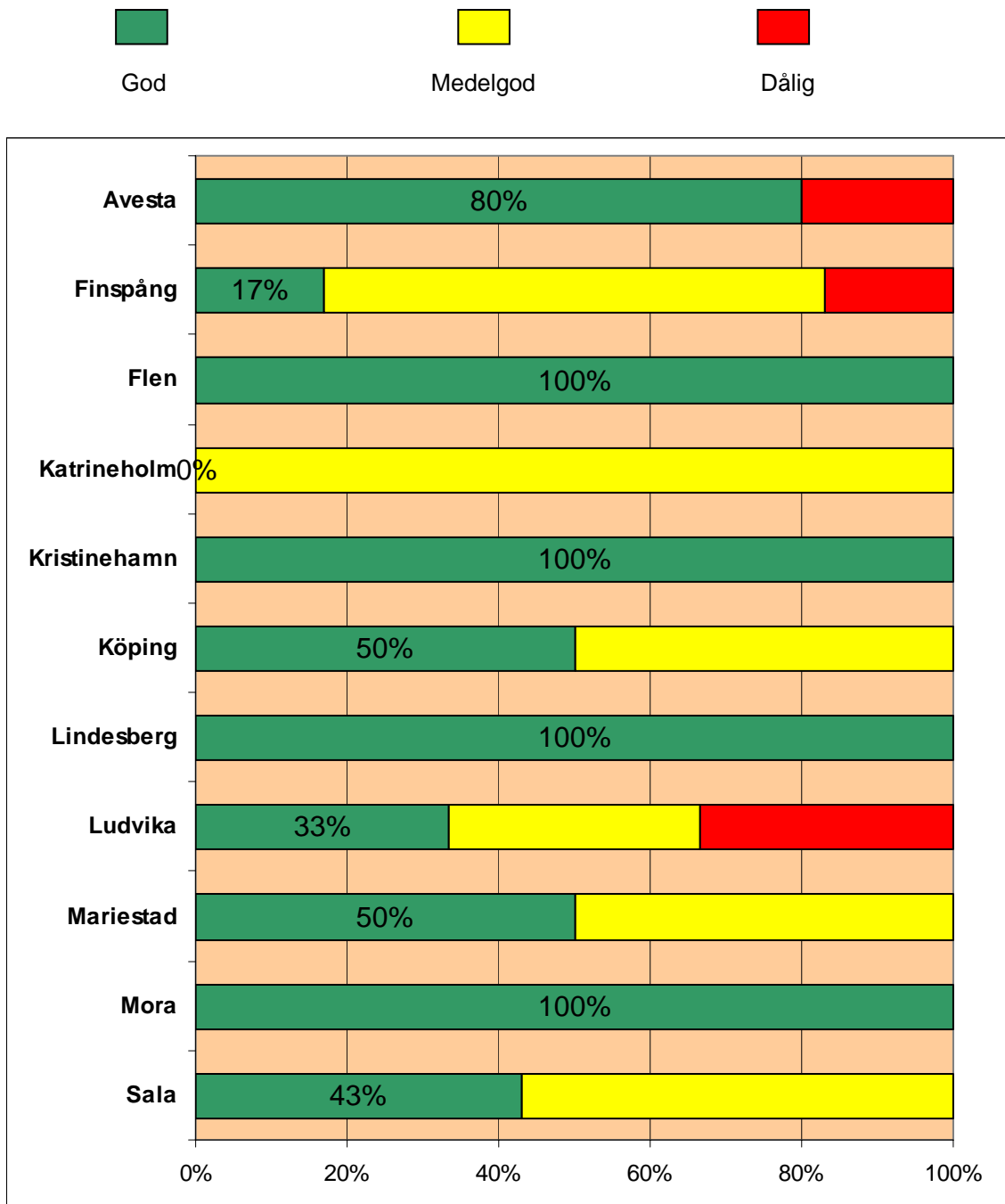
Den höga andelen Dåligt svar på frågan, beror främst på att vi inte fick kontakt med någon handläggare. Jämför andelen Goda svar på frågan med andelen Kontakt på föregående sida.

Andra orsaker till Dåligt svar på frågan är att vi fått kontakt, men med en handläggare som inte har det ansvarsområde som vår fråga gällde.

Om vi fick svaret redan i växeln, har vi gjort en bedömning av svaret, men inte av bemötande, etc.

## INFORMATION

Gradering av informationen i svaren från handläggarna.

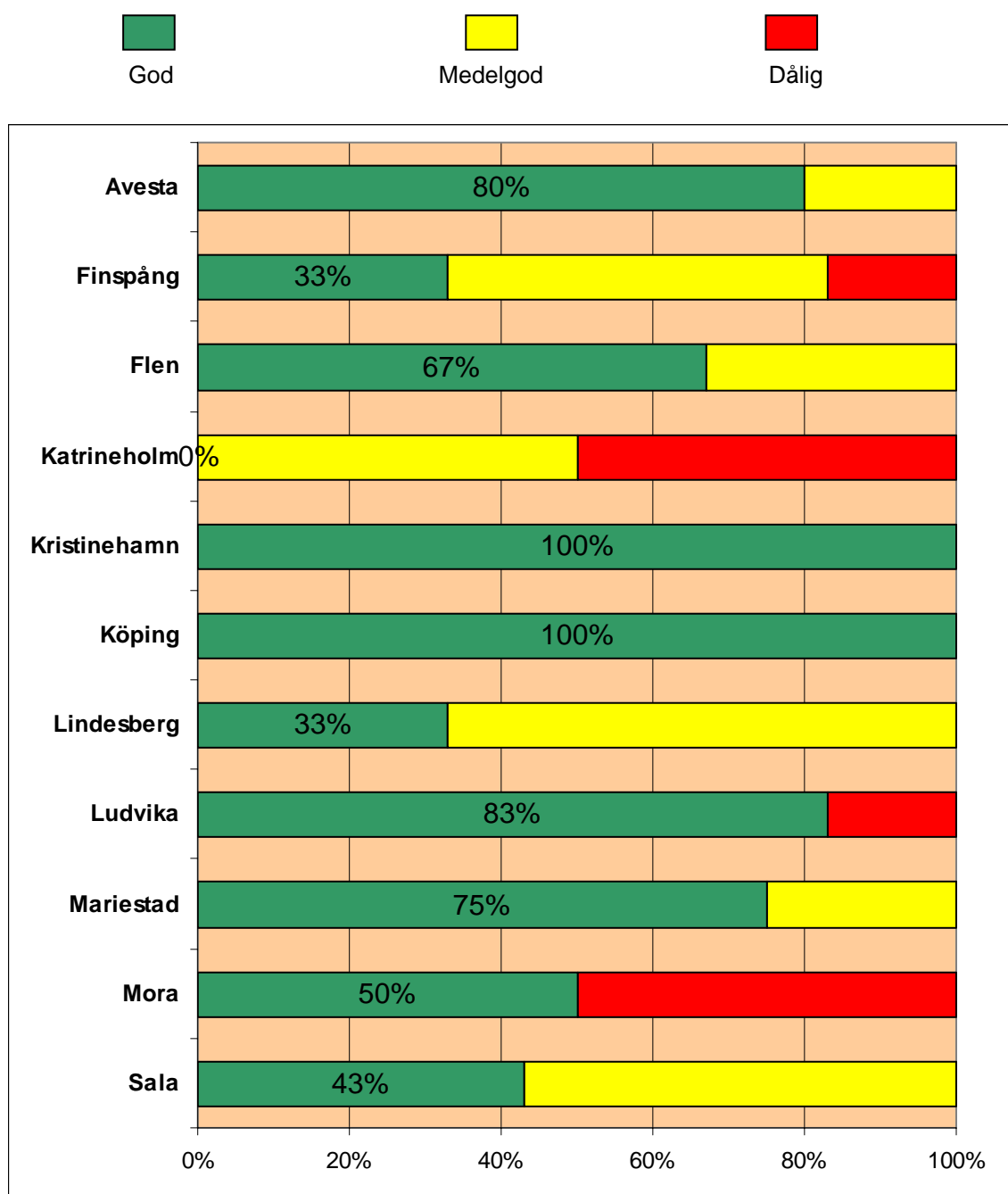


Informationen uppfattades alltid som God i kontakterna med Flen, Kristinehamn, Lindesberg och Mora.

**Kommentar:** Informationen vi fått uppfattas ofta som God och/eller Medelgod, trots att svaren ibland tvingades bli allmänt hållna.

## INTRESSE OCH ENGAGEMANG

Intresse och engagemang i svaren från de handläggare vi talat med.

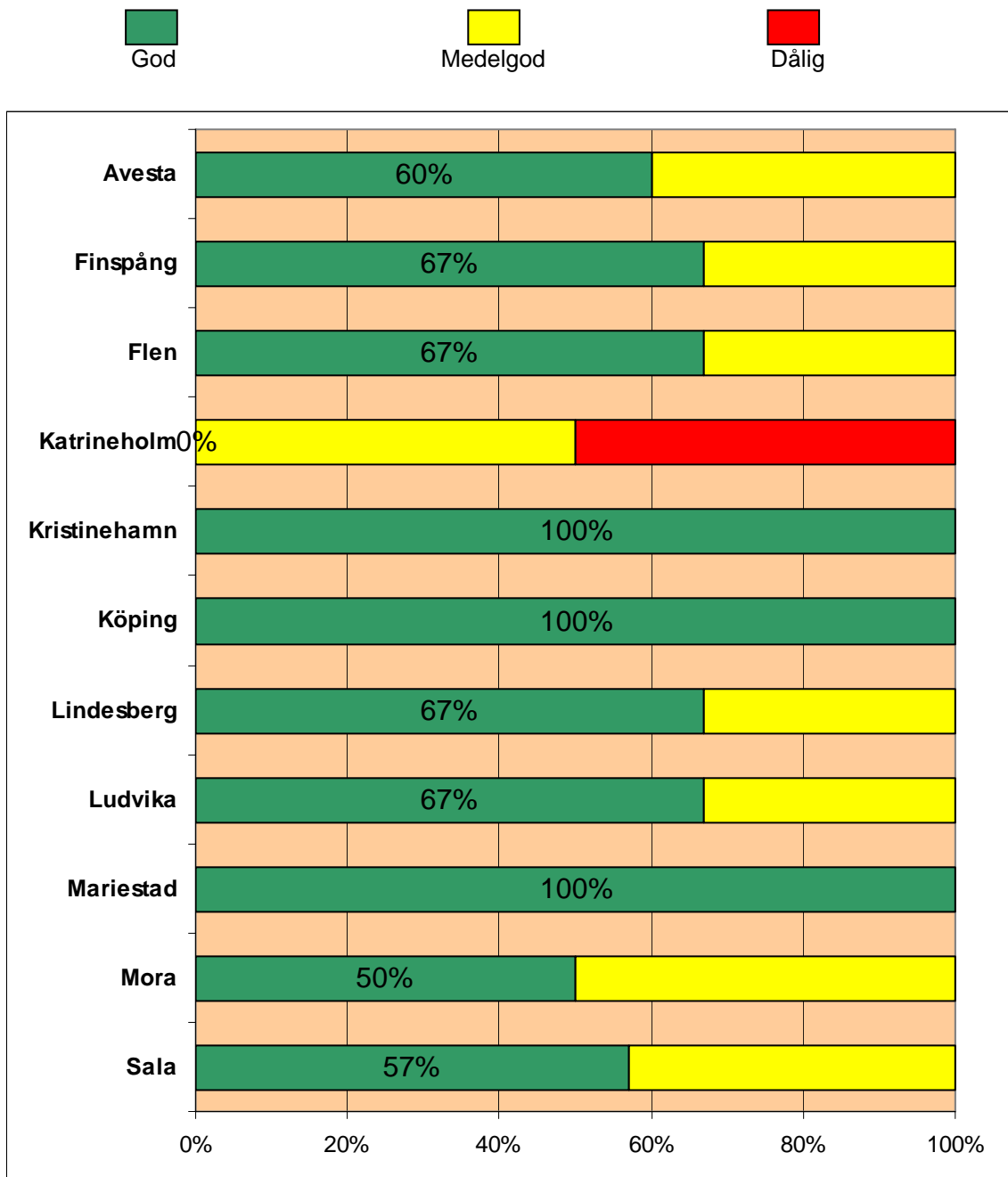


Stor spridning i utfallet mellan kommunerna.

Hos Kristinehamn och Köping uppfattades Intresset och engagemanget alltid som God. Hos Avesta, Flen, Lindesberg, Mariestad och Sala alltid som God och Medelgod.

## BEMÖTANDE

Våra intervjuare har, efter varje samtal, graderat hur de tycker de blivit bemötta av personalen.



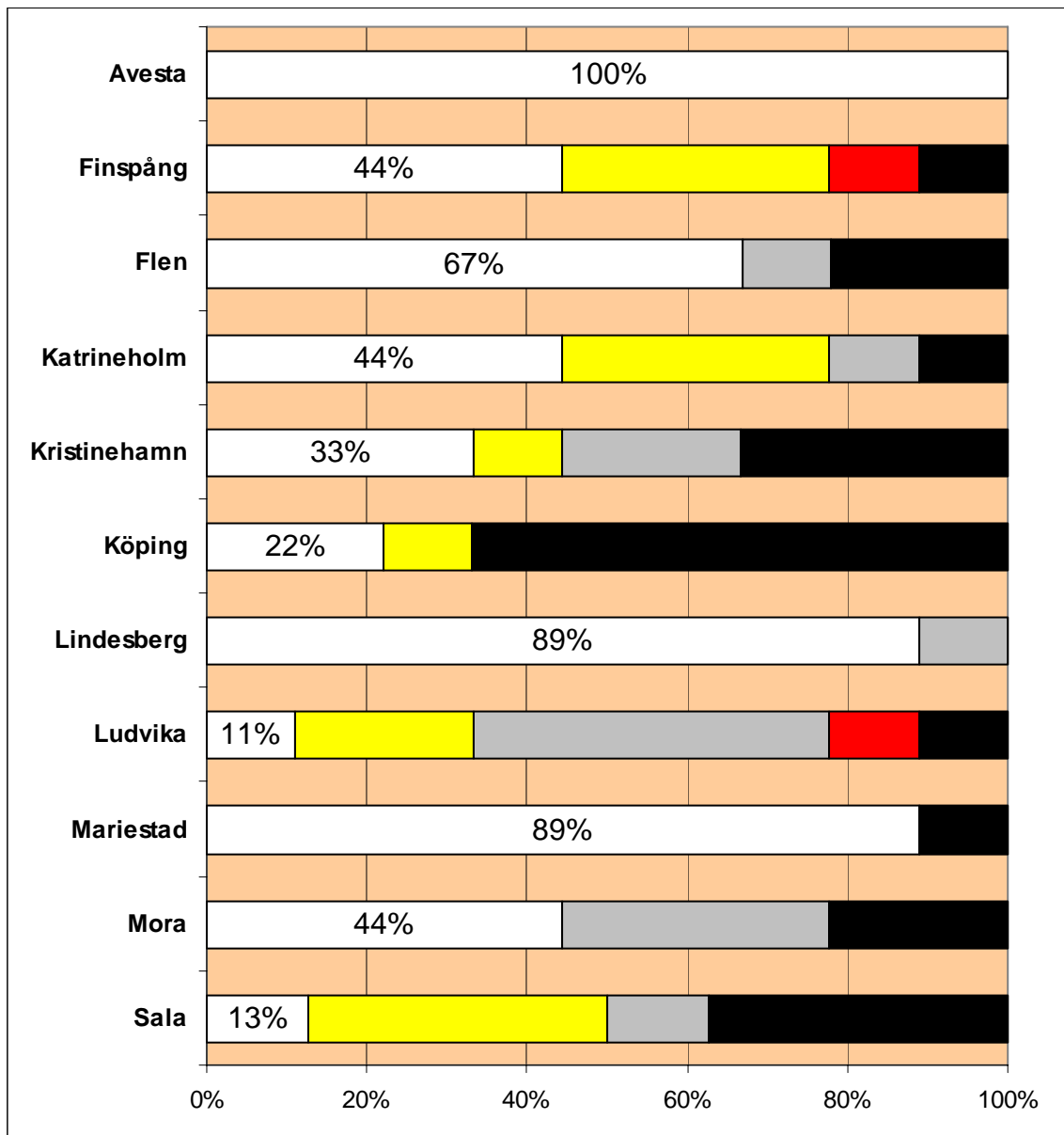
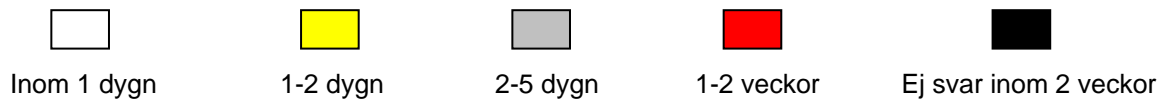
Bemötandet hos handläggarna i Kristinehamn, Köping och Mariestad har av intervjuarna alltid bedömts som God.

Utfallet varierade mellan de andra kommunerna.

## Resultat e-post

### SVARSTIDER

Tiden från skickandet av e-post till svar av kommunen. Tidsangivelsen är i arbetstid (8-17).

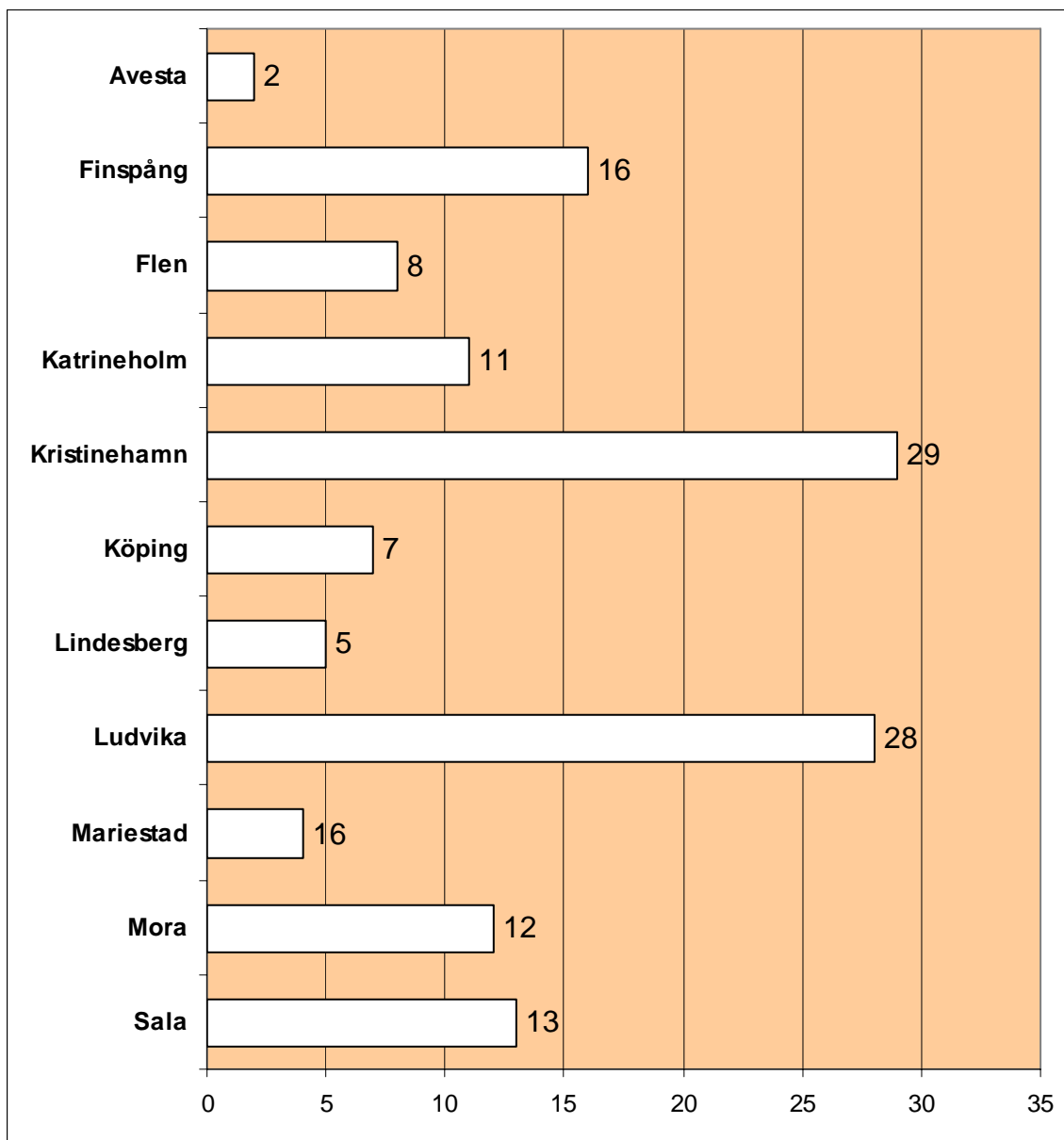


Diagrammet visar svarstiderna för kommunerna. Avesta svarade alltid inom ett dygn, vilket är mycket bra.

Köping hade högst andel obesvarade brev inom 2 veckor och de har ännu inte besvarats vid rapportskrivandet.

**Kommentar:** JSM Telefront brukar rekommendera kommunerna att svaren, på denna typ av frågor som vi ställt, borde till 90 % komma inom 2 dygn.

## SVARSTIDER forts



Diagrammet visar genomsnittliga svarstiden på besvarade brev. Tidsangivelsen är i arbetstid (8-17).

Variert utfall mellan kommunerna. Kortast svarstid har Avesta och Mariestad – 2 resp. 4 timmar.

## AVSÄNDARE

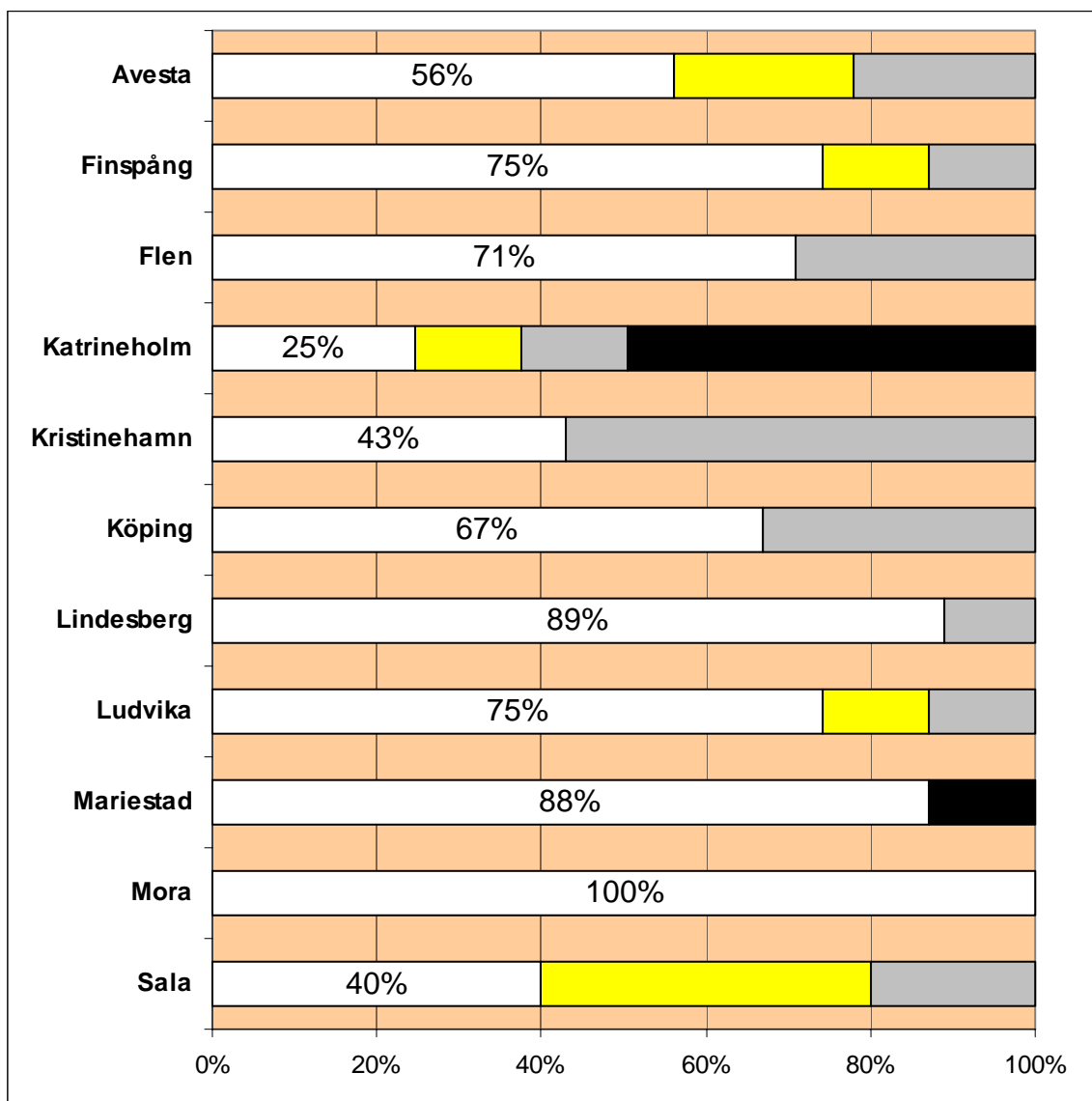
Avsändaruppgifter i e-postbrevet vi fått från kommunen.

 Namn, Befattn/Funkt/Förv,  
Kommun, Tel nr

 Namn+Tel

 Namn+Förvaltn

 Övrigt



Mora lämnade alltid ifrån sig fullständiga avsändaruppgifter. De andra kommunernas resultat är mellan 25-89 %.

Exempel i Övrigt är enbart för- och efternamn, endast förnamn eller bara förvaltning.

**Kommentar:** Avsändare, innehållandes namn, funktion/förvaltning och telenummer, är det lättaste målet att nå och kan vara 100 %.

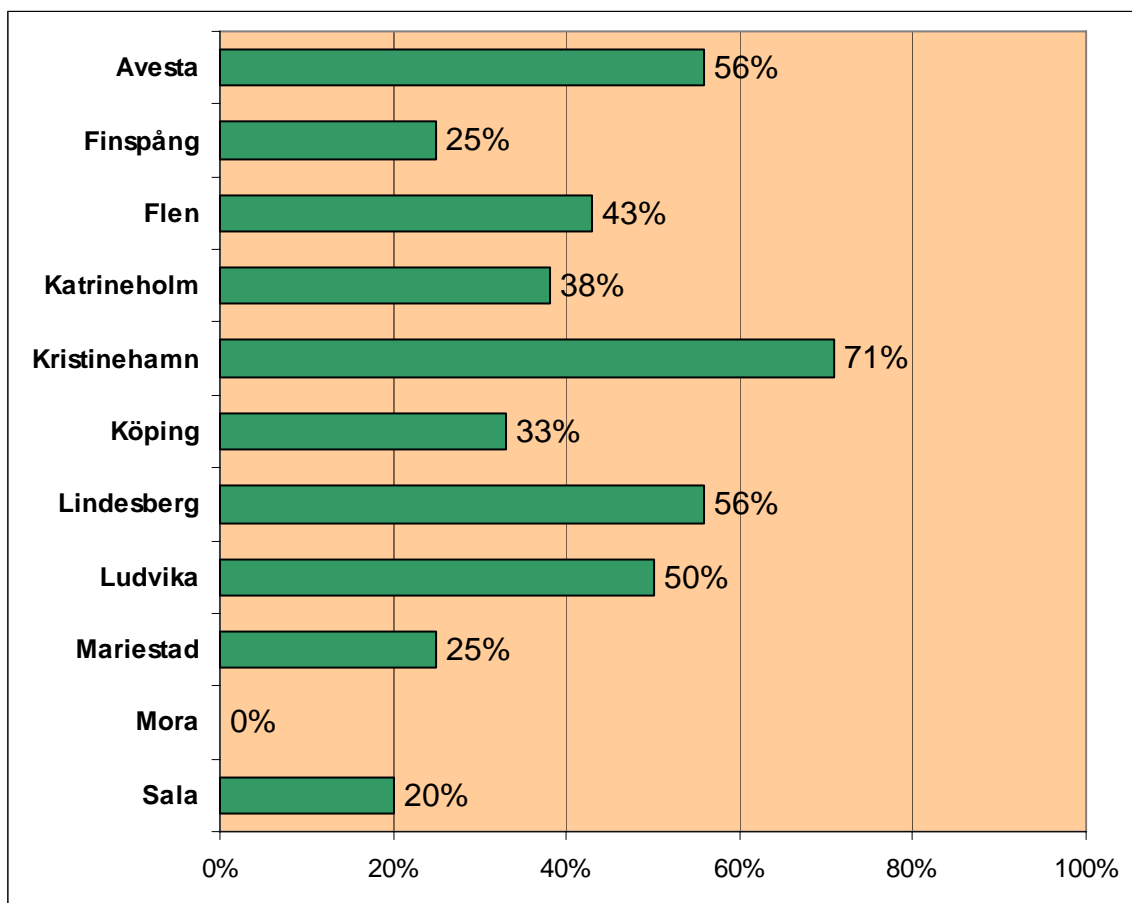
## SVARSKVALITET

Andel svarsbrev innehållande merinformation, dvs mer än bara svar på frågan, tex hänvisning till hemsidan, uppmaning att ringa kommunen eller annan för mer information och då med telefonnummer samt ev teletider, bifogande av länk eller tips och idéer om något som inte direkt efterfrågats.

### Exempel

Fråga: Mitt studiemedel tar slut, jag har ingen A-kassa. Vilken hjälp kan jag få?

Svar: Hej,  
du rekommenderas att höra av dig till ekonomihandläggare för förfrågan/rådgivning gällande ansökan om försörjningstid, till att börja med. Handläggarna har telefontid varje dag 8.30-9.30.  
Du kan också kolla själv om du är berättigad till försörjningsstöd genom internet <http://app.socialstyrelsen.se/sacalc/DefaultJS.aspx>  
Om det är sannolikt att du kan få försörjningsstöd och i övrigt uppfyller kraven, kommer du att erbjudas tid för ett nybesök.  
Hälsningar  
Majlill Persson  
Gruppförordningschef Arbetsmarknad och försörjningsstöd



Svaret ovan kommer från Kristinehamn och är ett exempel på merinformation, även om vi saknar ett telefonnummer.

**Kommentar:** Anvisningar till hemsidan och, som här, med detaljerade hänvisningar, är bra eftersom det inte alltid är lätt att hitta på en hemsida.

## Obesvarade brev

Ibland får vi bekräftelse från registratorn eller annan att brevet hade kommit fram och att det är vidarebefordrat. Detta upplever vi som positivt, dock har vi inte räknat det som svar i denna mätning.

Följande brev (eller med liknande formulering) som vi har skickat, har vi inte fått svar på inom två veckor och i de flesta fall inte svar alls.

**Till:** Finspång

**Fråga:** Jag är orolig för en släkting som jag tycker spelar väldigt mycket bl.a nätpoker. Jag tycker att det verkar som att han har tappat kontrollen. Vad ska jag göra? Kan han få hjälp från kommunen?

**Skickat:** sön 18/1 21:00

**Till:** Flen

**Fråga:** Jag är orolig för en släkting som jag tycker spelar väldigt mycket bl.a nätpoker. Jag tycker att det verkar som att han har tappat kontrollen. Vad ska jag göra? Kan han få hjälp från kommunen?

**Skickat:** sön 18/1 21:00

**Fråga:** Jag är orolig för min kompis som jag tycker dricker för mycket, vad kan jag göra?

**Skickat:** tors 22/1 22:00

**Till:** Katrineholm

**Fråga:** Min son sitter framför datorn för det mesta. Han träffar inte sina kompisar så ofta längre. Jag är orolig för honom, går det att få hjälp?

**Skickat:** tis 20/1 10:00

**Till:** Kristinehamn

**Fråga:** Jag är orolig för en släkting som jag tycker spelar väldigt mycket bl.a nätpoker. Jag tycker att det verkar som att han har tappat kontrollen. Vad ska jag göra? Kan han få hjälp från kommunen?

**Skickat:** sön 18/1 21:00

**Fråga:** Min väninna har en son på 16 år. Han har börjat skolka, humöret har förändrats och hemma har det börjat försvinna både pengar och annat. Var ska hon vända sig för att få hjälp?

**Skickat:** tis 13/1 22:00

**Till: Köping**

**Fråga:** Jag är orolig för min kompis som jag tycker dricker för mycket, vad kan jag göra?

**Skickat: tors 22/1 22:00**

**Fråga:** Jag är orolig för en släkting som jag tycker spelar väldigt mycket bl.a nätpoker. Jag tycker att det verkar som att han har tappat kontrollen. Vad ska jag göra? Kan han få hjälp från kommunen?

**Skickat: sön 18/1 21:00**

**Fråga:** Mitt barn/bror sitter framför datorn för det mesta. Han träffar inte sina kompisar så ofta längre. Jag är orolig för honom, går det att få hjälp?

**Skickat: tis 20/1 10:00**

**Fråga:** Mitt studiemedel tar slut, jag har ingen A-kassa. Vilken hjälp kan jag få?

**Skickat: lör 17/1 12:25**

**Fråga:** Vilka möjligheter finns det att få socialbidrag? Mitt jobb tar slut och jag verkar inte få något nytt. Jag saknar A-kassa

**Skickat: ons 14/1 11:10**

**Fråga:** Har man rätt att få socialbidrag när man gått ut gymnasiet och inte hunnit få ett arbete och fortfarande bor hemma?

**Skickat: tors 22/1 9:10**

**Till: Ludvika**

**Fråga:** Jag är orolig för en släkting som jag tycker spelar väldigt mycket bl.a nätpoker. Jag tycker att det verkar som att han har tappat kontrollen. Vad ska jag göra? Kan han få hjälp från kommunen?

**Skickat: sön 18/1 21:00**

**Till: Mariestad**

**Fråga:** Jag är orolig för min grannes lilla 5 åring. Jag hör hur föräldrarna skriker bråkar och grälar nästan varje dag. Ofta skriker dom på pojken och pojken gråter hysteriskt. Jag är rädd att dom slår honom också. Kan ni hjälpa pojken?

**Skickat: fre 23/1 15:15**

**Till:** Mora

**Fråga:** Jag är orolig för min grannes lilla 5 åring. Jag hör hur föräldrarna skriker bråkar och grälar nästan varje dag. Ofta skriker dom på pojken och pojken gråter hysteriskt. Jag är rädd att dom slår honom också. Kan ni hjälpa pojken?

**Skickat:** fre 23/1 15:15

**Fråga:** Min syster har en son på 16 år. Han har börjat skolka, humöret har förändrats och hemma har det börjat försvinna både pengar och annat. Var ska hon vända sig för att få hjälp?

**Skickat:** tis 13/1 22:00

**Till:** Sala

**Fråga:** Jag är orolig för min kompis som jag tycker dricker för mycket, vad kan jag göra?

**Skickat:** tors 22/1 22:00

**Fråga:** Vilka möjligheter finns det att få socialbidrag? Mitt jobb tar slut och jag verkar inte få något nytt. Jag saknar A-kassa

**Skickat:** ons 14/1 11:10

**Fråga:** Hej, min hemmaboende dotter har nyligen gått ut gymnasiet och inte fått ett arbete. Har hon chans att få bidrag från socialen? Hon har ju inga pengar alls.

**Skickat:** tors 22/1 9:10

### Granskarens kommentarer av webbinformation

#### **Avesta**

Utförlig beskrivning av hur man söker hjälp och vilken hjälp man kan få. Står tydligt vilka handlingar som ska medtas vid ansökan. Det framgår dock inte vad tjänsterna t.ex. familjerådgivning kostar eller hur lång tid det tar för en ansökan att behandlas. Information om kvinnofridbrott finns på extern länk.

#### **Finspång**

Det finns bra information om vilken hjälp som erbjuds till barn som far illa, vid misshandel och vid kvinnofridbrott. Vad som ingår i ett försörjningsstöd framgår och man kan provberäkna direkt på hemsidan. Det framgår dock inte hur lång tid handläggningen kommer att ta. Det finns ingen servicedeklaration eller kvalitetsredovisning. Informationen finns endast på svenska och går inte att anpassa för synskadade eller som lättläst.

#### **Flen**

Lättnavigerad sida, där informationen är samlad i fliken "Vård & social service". Informationen är ganska kortfattad och beskriver inte verksamheten i detalj. Det finns en länk till vårdförbundet Sörmland där man kan läsa mer i detalj vad som erbjuds inom behandlingshem och familjerådgivning. Man kan läsa sekretesslagen på kommunens hemsida. Det finns en kvalitetsredovisning från 2007 att ladda ner, där brukarundersökningar presenteras. Det verkar finnas viss information på andra språk, men texten går inte att anpassa som lättläst eller som taltext.

#### **Katrineholm**

Ganska svårnavigerad sida med kortfattad information. Man förstår inte riktigt hur man går tillväga för att söka bistånd och det är svårt att förstå vilken hjälp man kan få. Man hänvisas i de flesta fall att kontakta kommunen för vidare information. Vad som ingår i försörjningsstödet framgår inte på kommunens sida, utan står endast i länkat dokument om riksnormen. Svårt att hitta information om sekretess, var tvungen att göra en sökning för att komma rätt. Viss information finns som lättläst, men information om individ och familjeomsorg går inte att få på andra språk än svenska.

#### **Kristinehamn**

Snyggt upplagd sida, med tydliga menyer. Ganska lätt att hitta informationen man söker om än något kortfattad på vissa punkter. Framförallt när det gäller vilka olika typer av stöd och hjälp man kan få inom familjeomsorg. Vad som ingår i försörjningsstöd och vilka krav som ställs på den sökande framgår väl. Det finns också möjlighet att få texten uppläst på hela kommunens webbplats.

#### **Köping**

Finns mycket god information om hur man söker hjälp och vilken hjälp man kan få. Det finns en översiktsplan där man enkelt kan hitta den information man söker. Det finns också en särskild sida om hur man överklagar beslut, men det finns dock ingen kvalitetsredovisning angående individ och familjeomsorg. Det finns god information om vilka regler som gäller vid försörjningsstöd, men det framgår inte hur lång tid handläggningen tar. Gällande sekretess framgår endast att arbetet lyder under stark sekretess, men presenteras inte i detalj.

## **Lindesberg**

Lättnavigerad sida med kortfattad men tydlig information. Man förstår vilken hjälp som erbjuds och hur man söker bistånd. Framgår tydligt vad som ingår i försörjningsstöd och det finns länk till socialstyrelsen där man kan läsa om riksnormen. Framgår dock inte heller hos denna kommun hur lång tid handläggningen kommer att ta. Det går inte heller att anpassa texten i något avseende. Det finns varken kvalitetsredovisning eller servicedeklaration för verksamheten.

## **Ludvika**

Mycket information om vilken hjälp kommunen har att erbjuda. Försörjningsstödet beskrivs mycket utförligt och det finns även en beskrivning av hur man går tillväga för att överklaga beslutet. Kvalitetsredovisning och servicedeklaration saknas. Det går endast att anpassa texten i avseende om kontrast och storlek. Det saknas också en samlad faktainformation över kommunens enskilda verksamheter.

## **Mariestad**

Svårnavigerad sida, där informationen är utspridd. Var tvungen att leta ordentligt innan jag hittade till socialförvaltningens flik. Finns i stort sett bara information om de olika verksamheterna i kommunen, samt vilka regler som gäller för försörjningsstöd. Det beskrivs också ganska tydligt hur man överklagar ett beslut. I övrigt saknas mycket efterfrågad information, bland annat kvalitetsredovisning och information om hur handläggningen av stöd/hjälp går till.

## **Mora**

Det är en ganska varierad kvalitet på informationen om vilken hjälp man kan få. Vissa verksamheter presenteras väl på kommunens sida, medan andra länkas bara vidare till någon riksorganisation. Bland annat kvinnofridbrott presenteras inte på kommunens egen sida. Hur man söker försörjningsstöd framgår mycket väl och man kan även ladda ner blankett och information på lätt svenska. Informationen på sidan är ganska dåligt samlad och det finns ingen gemensam faktainformation om de enskilda verksamheterna. Inte heller finns det någon servicedeklaration eller kvalitetsredovisning.

## **Sala**

Finns god information om familjerådgivning och om barn som far illa. Flera broschyrer att ladda ner och hur man går till väga för att få hjälp presenteras på kommunens sida. Också försörjningsstödet presenteras utförligt med vad som ingår, vilka skyldigheter som finns och det står även under "vård och omsorgsnämnden" vilka mål kommunen har för verksamheten. Det finns ingen kvalitetsredovisning och jag hittade inte hur man överklagar beslut om stöd och vård. Texten på hemsidan går i de flesta fall att lyssna på.