



Lag om Stöd och Service till vissa funktionshindrade (LSS)

En jämförelse av kommunerna
ur ett medborgarperspektiv

Nätverk Bohuslän

Deltagande kommuner:

Dals-Ed, Färgelanda, Lysekil, Munkedal, Orust, Sotenäs,
Strömstad, Tanum och Tjörn

2010-12-20

Nätverket är en del av Jämförelseprojektet www.jamforelse.se.
Ett samarbete mellan SKL, RKA och Finansdepartementet

Innehåll

Innehåll	2
1 Bakgrund	3
2 Sammanfattning.....	7
3 Insatser och kostnader.....	8
4 Utredningstid.....	13
5 Verkställighetstid	15
6 Antal utredningar per handläggare och kostnad per utredning.....	17
7 Rättssäkerhet – andel beslut som ändrats av Förvaltningsrätt.....	19
8 Information.....	21
De kommuner som ökat sitt informationsutbud mest är Sotenäs och Tanum.	23
9 Tillgänglighet.....	24
10 Kvalitetsbild i grupp- och serviceboende, vuxna.....	29
11 Kvalitetsbild i daglig verksamhet	34
12 Brukarnas nöjdhet i daglig verksamhet.....	39
13 Andel brukare med personlig assistans som väljer annan utförare än kommunen.....	45
14 Sammanfattande bild.....	47
<i>Projektledarna för kommunerna i nätverket Bohuslän</i>	<i>55</i>

Bilaga Tillgänglighetsrapport

1 Bakgrund

Nätverket Bohuslän är ett av tjugotvå nätverk som ingår i det treåriga nationella jämförelseprojektet. De kommuner som deltar i nätverket är Dals-Ed, Färgelanda, Lysekil, Munkedal, Orust, Sotenäs, Strömstad, Tanum och Tjörn. Tillsammans finns det knappt 100 000 invånare i dessa kommuner.

Nätverket har tidigare publicerat rapporterna ”Särskilt boende – en jämförelse av äldreomsorgen ur ett medborgarperspektiv” 2008-03-18, ”Hemtjänst – en jämförelse av äldreomsorgen ur ett medborgarperspektiv” 2008-10-15, ”Grundskolan – en jämförelse av kommunens grundskola ur ett medborgarperspektiv” 2009-05-28, ”Förskola – en jämförelse av kommunens förskoleverksamhet ur ett medborgarperspektiv” 2009-12-11 och ”Individ- och Familjeomsorg – en jämförelse av kommunens individ- och familjeomsorg ur ett medborgarperspektiv” 2010-07-01. I denna sjätte rapport har nätverket haft uppdraget från sin styrgrupp att jämföra Lagen om stöd och service (LSS) 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. För att lyckas med detta bygger projektets arbetsmetod på kommunernas egen kraft och uppfinningsrikedom.

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 ska man 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:

- Vi ska undvika att ta fram en ny sifferskog. Ett par enkla och mer eller mindre ”givna” mått ska ges uppmärksamhet.
- Vi ska 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.
- Sambandet mellan kostnader/resurser och kvalitet ska belysas. Syftet är att se om det finns ett direkt samband mellan höga kostnader och hög kvalitet.
- Förklaringar till skillnader överlämnas till respektive kommun att analysera.
- Det är omöjligt att ta fram en helt ”sann” och heltäckande bild av verksamhetens kvalitet med ett par mått. Måtten ska ses som indikatorer på att det finns skillnader i kvalitet. Dessa skillnader kan sedan ges olika förklaringar.

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. Bohusläns nätverk har valt att titta på verksamheten för funktionsnedsatta ur främst elva olika delar.

Rapporten består av följande delar:

- Insatser och kostnader
- Utredningstid
- Verkställighetstid
- Kostnad per utredning
- Rättssäkerhet – andel beslut som överklagats och ändrats av Förvaltningsrätt
- Informationsgivning
- Tillgänglighet
- Kvalitetsbild i grupp- och serviceboende
- Kvalitetsbild i aglig verksamhet
- Brukarnas nöjdhet med daglig verksamhet
- Andel brukare med personlig assistans som väljer annan utförare än kommunen
- Sammanfattande bild

Verksamheten för funktionsnedsatta 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 verksamhetens 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.

1.2 LSS – Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade och LASS – Lag om assistansersättning

Dessa båda lagar utgör kärnan i den omfattande reformering av handikappolitiken som ägde rum i mitten av 90-talet. Genom dessa lagar ökade valfriheten för personer med stora och varaktiga funktionsnedsättningar. LSS och LASS trädde i kraft den 1 januari 1994. LSS-lagen är en rättighetslag, vilket innebär att den som uppfyller kraven för att tillhöra lagens personkrets har rätt att få vissa i lagen angivna insatser, förutsatt att ett behov av insatsen föreligger och att behovet inte tillgodoses på annat sätt.

LSS – lagen kom till för att människor med funktionsnedsättning i allt för liten grad hade tagit del av Sveriges välfärdsutveckling. Många saknade tillträde till arbetsmarknaden och levnadsvillkoren för familjer med funktionsnedsatta barn var ofta svåra. Handikapputredningen hade dokumenterat bristfälliga förhållanden när det

gällde svårt funktionsnedsattas möjligheter att bestämma över sin egen situation och kunna påverka utformningen av service och stödinsatser.

LSS-lagens intentioner innebär att:

- Den funktionsnedsatte skall ha största möjliga inflytande över insatserna.
- Den funktionsnedsatte, vårdnadshavaren (barn under 15 år), god man eller förvaltare kan ansöka om LSS-insatser.
- Kommunen skall främja samarbetet med organisationer som företräder funktionsnedsatta.
- Landstinget är huvudman för rådgivning och annat personligt stöd
- Kommunen är huvudman för de övriga rättigheterna.

Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) är en rättighetslag med tio angivna insatser som den enskilde har rätt till under vissa omständigheter och om denne ingår i lagens personkrets.

Det finns tre målgrupper för LSS, nämligen personer med:

1. utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd (personkrets 1)
2. betydande och bestående begåvningsmässig funktionsnedsättning efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom (personkrets 2)
3. andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionsnedsättningar som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd eller service (personkrets 3)

Insatserna är:

1. rådgivning och annat personligt stöd som ställer krav på särskild kunskap om problem och livsbetingelser för människor med stora och varaktiga funktionsnedsättningar (Landstingets ansvar)
2. biträde av personlig assistent eller ekonomiskt stöd till skäligen kostnader för sådan assistans, till den del behovet av stöd inte täcks av beviljade assistanstimmar enligt lagen (1993:389) om assistansersättning, personlig assistans inkl. assistansersättning
3. ledsagarservice
4. biträde av kontaktperson
5. avlösarservice i hemmet
6. korttidsvistelse utanför det egna hemmet
7. korttidstillsyn för skolungdom över 12 år utanför det egna hemmet i anslutning till skoldagen samt under lov
8. boende i familjehem eller bostad med särskild service för barn eller ungdomar som behöver bo utanför föräldrahemmet
9. bostad med särskild service för vuxna eller annan särskilt anpassad bostad för vuxna
10. daglig verksamhet för personer i yrkesverksam ålder som saknar förvärvsarbete och inte utbildar sig Lag (1997:723). Ej personkrets 3.

En funktionshindrad person, som omfattas av LSS-lagen, och som har behov av personlig assistans kan ha rätt till insats enligt Lag (1993:389) om assistansersättning, LASS om de grundläggande behoven överstiger 20 timmar/vecka. Ansökan om assistansersättning enligt LASS görs hos Försäkringskassan, som utreder och fattar beslut i ärenden.

Vid behov av tillfällig utökning av assistansen för att exempelvis genomföra en semesterresa, så ansöker den enskilde hos LSS-handläggaren i kommunen, som utreder och fattar beslut inom ramen för LSS.

Kommunen svarar för kostnaderna till och med 20 timmar i genomsnitt per vecka – vilket 2010 motsvarar en kostnad på 263 000 kronor per ärende/år. Därefter träder Försäkringskassan in.

Kommunen svarar för kostnaden i samband med tillfällig utökning, dubbelbemannning av arbetsmiljöskäl samt sjuklönekostnader hos privata utförare.

Regeringen fastställer årligen timbeloppet för assistansersättning enligt LASS och för år 2010 är timbeloppet för statlig assistansersättning 252 kronor.

2 Sammanfattning

Nätverket Bohuslän är ett av tjugotvå nätverk som ingår i det nationella jämförelseprojektet. De kommuner som deltar i nätverket är Dals-Ed, Färgelanda, Lysekil, Munkedal, Orust, Sotenäs, Strömstad, Tanum och Tjörn. Tillsammans finns det knappt 100 000 invånare i dessa kommuner.

Lysekil är enda kommunen i nätverket som har högre standardkostnad än rikets genomsnitt och som därmed får bidrag i utjämnningssystemet. I Dals Ed, Färgelanda och Tanum finns ett samband mellan ökade insatser, personer och kostnader. I övriga kommuner finns inte detta samband. Variationen är också stor mellan kommunerna avseende kostnaden per person i bostad med särskild service och daglig verksamhet.

Hur lång tid får brukaren vänta på att en utredning blir klar och en beslutad insats genomförs? Nätverket har jämfört utredningstiden för alla insatser och verkställighetstiden för bostad med särskild service för vuxna och kontaktperson. Strömstad har kortast utredningstid och verkställighetstiden varierar stort mellan kommunerna och insatserna. En osäkerhet finns i resultaten då det är ett litet antal.

Det är stora skillnader i kostnaderna per utredning mellan kommunerna. En utredning kostar 2,7 gånger mer i Färgelanda än i Lysekil. En viss osäkerhet i resultatet finns då arbetstiden för LSS-utredningar har skattats.

Andelen beslut som ändrats i Förvaltningsrätt har undersökts och det är överlag en låg andel. Däremot skiljer sig andelen avslagsbeslut. Endast fyra av kommunerna har beslut som överklagats och i dessa finns också beslut som ändrats.

Information till kommunens invånare är en viktig kvalitetsfråga. Kan man ta del och finna svar på viktiga frågor? Kommunernas webbsidor har granskats utifrån 12 vanliga medborgarfrågor. Resultatet varierar stort mellan kommunerna. Ett gott exempel är Orust där man får svar på samtliga frågor.

Kommunernas servicenivå via telefon och e-post har undersökts av ett externt företag. Telefontillgängligheten varierar stort mellan kommunerna liksom svarstiderna på e-post. Lysekil och Sotenäs har bäst servicenivå på telefon och endast Orust når upp till godkänd nivå på e-post. Beaktansvärt är att det hos sju kommuner finns frågor som inte alls besvarats inom två veckor.

Kommunerna har jämfört kvalitetsbilden i bostad med särskild service för vuxna och resultaten skiljer inte mycket. Generellt har brukarna stort inflytande i sitt boende och över sina fritidsaktiviteter. För daglig verksamhet skiljer sig resultatet mer än för grupp- och serviceboende. Här har Färgelanda och Strömstad bäst resultat. I denna undersökning har vi inte funnit någon tydlig samvariation mellan kostnaden per brukare i daglig verksamhet och resultatet för de kvalitetsmått vi jämfört.

Brukarnas nöjdhet med daglig verksamhet har undersökts. Färgelanda och Munkedal är de kommuner som har nöjdast brukare. I denna jämförelse finns ett visst samband mellan kostnad per brukare och brukarnas nöjdhet.

Av nätverkets kommuner är det endast i Dals-Ed som samtliga brukare med personlig assistans väljer kommunen som utförare. Trenden är att andelen som väljer annan utförare ökar över tid och att ju fler som har insatsen, ju högre andel anlitar annan utförare än kommunen.

3 Insatser och kostnader

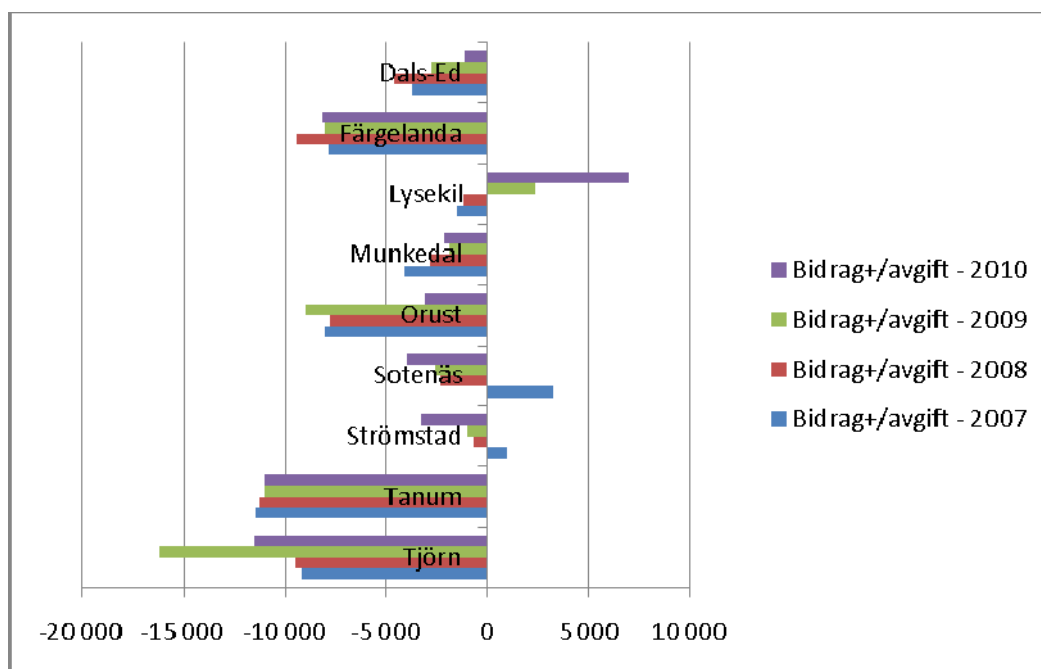
3.1 Utjämningsystemet

Kostnadsskillnaderna mellan rikets kommuner för LSS-verksamheten är av en sådan omfattning att de måste utjämnas för att kommunerna ska få likvärdiga ekonomiska förutsättningar. Utjämningsystemet är ett inomkommunalt system utan att några statliga medel tillförs.

För varje insats finns en beräknad riksgenomsnittlig kostnad framtagen. Kostnaden för respektive insats multipliceras med antalet beviljade insatser och resultatet utgör kommunens grundläggande standardkostnad. Denna justeras sedan där hänsyn tas till om kommunens brukare har större eller mindre behov av personalinsatser än riksgenomsnittet.

Då beräkningarna görs på underlag med två års fördröjning görs också en uppräkningsindex. Sen jämförs den framtagna standardkostnaden för respektive kommun med riksgenomsnittet. Om kommunens standardkostnad är högre än riksgenomsnittet får man bidrag i systemet, är kommunens standardkostnad lägre blir det en avgift till systemet.

Nedan följer en beskrivning av utjämningsystemets utveckling 2007-2010.



Källa: SCB Utjämnning av LSS-kostnader mellan kommuner

tkr	Bidrag+/avgift - 2007	Bidrag+/avgift - 2008	Bidrag+/avgift - 2009	Bidrag+/avgift - 2010
Dals-Ed	- 3 753	- 4 642	- 2 788	- 1 153
Färgelanda	- 7 783	- 9 452	- 7 982	- 8 142
Lysekil	- 1 541	- 1 214	2 387	6 944
Munkedal	- 4 122	- 2 803	- 1 929	- 2 091
Orust	- 7 994	- 7 732	- 9 000	- 3 054
Sotenäs	3 292	- 2 284	- 2 593	- 4 019
Strömstad	925	- 671	- 989	- 3 305
Tanum	- 11 470	- 11 276	- 10 966	- 10 985
Tjörn	- 9 161	- 9 474	- 16 159	- 11 516

avgift/bidrag 2010 avser underlag från 2008
 avgift/bidrag 2009 avser underlag från 2007
 avgift/bidrag 2008 avser underlag från 2006
 avgift/bidrag 2007 avser underlag från 2005

Kommentar

Samtliga kommuner i Fyrbodal betalar avgift till utjämningsystemet förutom Lysekil som får bidrag.

3.2 Utveckling av antal personer, insatser och kostnader inom LSS (exkl. insatser personlig assistans LASS)

	Dals Ed	Färgelanda	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
antal personer 2007	33	37	110	60	67	54	66	47	76
antal personer 2009	39	45	110	51	63	58	66	55	78
Utveckling antal personer i % mellan 2007-2009	18,2%	21,6%	0	-15,0%	-6,0%	7,4%	0	17,0%	2,6%
antal insatser 2007	54	59	216	95	125	96	104	89	143
antal insatser 2009	68	67	208	79	114	93	107	93	138
Utveckling antal insatser i % mellan 2007-2009	25,9%	13,6%	-3,7%	-16,8%	-8,8%	-3,1%	2,9%	4,5%	-3,5%
nettokostnad 2007	2 267	1 896	3 107	2 924	2 734	2 977	3 641	2 263	2 037
nettokostnad 2009	3 087	2 393	4 201	3 467	3 504	3 604	3 458	2 591	3 381
Nettokostnadsutveckling i % 2007-2009	36%	26%	35%	19%	28%	21%	-5%	14%	66%

Kommentar

I Dals Ed, Färgelanda och Tanum finns ett samband mellan ökade insatser, personer och kostnader. I övriga kommuner finns inte detta samband. Kan minskat antal insatser och samtidigt ökade kostnader bero på att flera mindre omfattande insatser ersätts med färre mer omfattande insatser till en högre kostnad/insats?

3.3 Bostad med särskild service

3.3.1 Kostnad per person

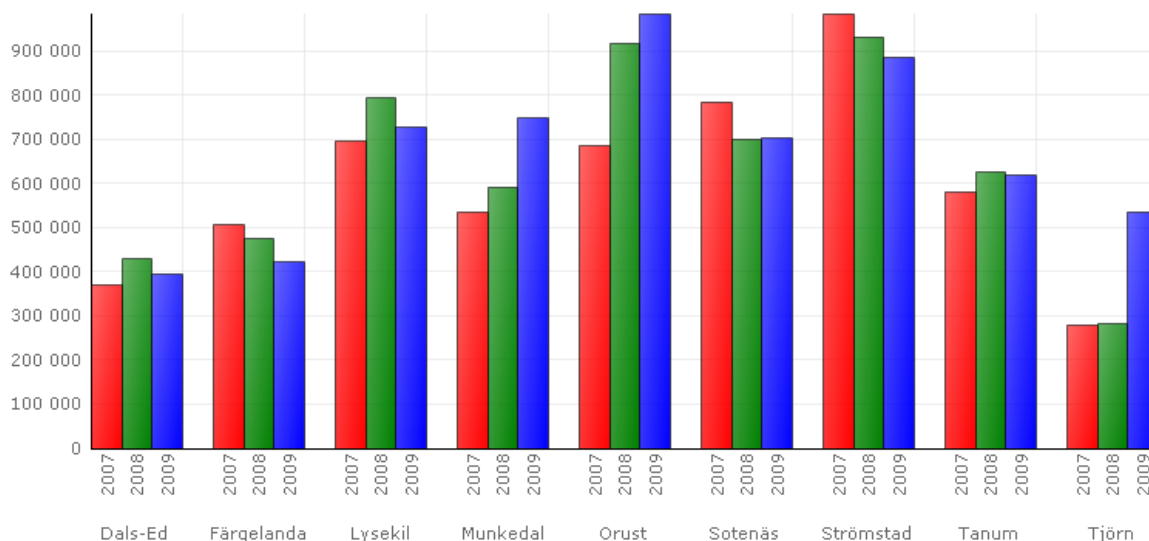
Kostnad (kr) per person med boende enligt LSS

Bruttokostnaderna minus interna intäkter och försäljning till andra kommuner och landsting och externa intäkter för bostads- och lokalhyror, dividerat med antal barn och ungdomar i familjehem eller i bostad med särskild service för barn och ungdom enligt 9§8 LSS samt antal personer i bostad med särskild service för vuxna eller annan särskild anpassad bostad för vuxna enligt 9§9 LSS.

Källa: Hämtat från kommundatabas

	Dals-Ed	Färgelanda	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
2007	373 313	507 214	699 316	535 783	687 457	784 842	985 250	580 360	281 971
2008	431 833	477 400	795 200	593 040	917 694	700 941	933 364	627 154	284 023
2009	395 750	424 944	728 533	750 667	985 000	705 720	887 560	619 037	537 116

Kostnad (kr) per person med boende enligt LSS



Kommentar

Kostnaderna skiljer stort mellan kommunerna.

Insatsen gruppboende är i de flesta kommuner den mest kostsamma insatsen enligt LSS. Faktorer som kan påverka kostnaden är verksamhetens inriktning, personalitet, arbetstidsmodeller, ambitionsnivå och kostnadseffektivitet.

Kostnadseffektivitet kan vara samordningsvinster mellan boenden till exempel gemensamma personalresurser, serviceboenden med fler antal brukare/boende och lägre servicenivå.

Höga kostnader kan bero på att de som bor i gruppboendena har omfattande och komplexa behov av stöd och hjälp. Ibland kan kommunen inte tillgodose behoven på hemmaplan och måste köpa plats.

Skiljer sig behovet av stöd och hjälp mellan kommunerna?

3.4 Daglig verksamhet

3.4.1 Kostnad per person

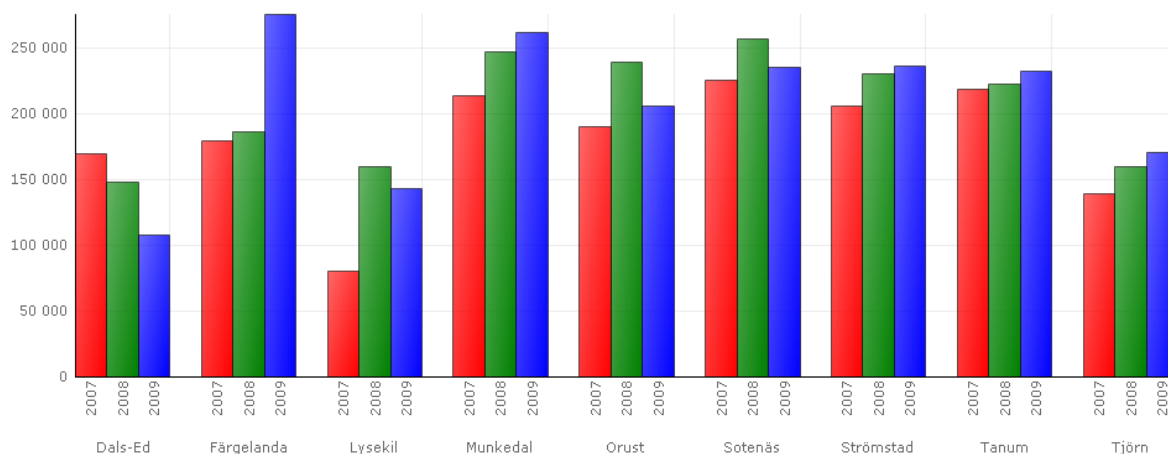
Kostnad (kr) per person med daglig verksamhet enligt LSS

Bruttokostnaderna minus interna intäkter och försäljning till andra kommuner och landsting och externa intäkter för bostads- och lokalhyror, dividerat med antal personer med beslut om daglig verksamhet enligt 9 § 10 LSS.

Källa: Hämtat från kommun databasen

	Dals-Ed	Färgelanda	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
2007	169 889	179 462	80 345	214 444	190 730	225 579	206 343	219 500	139 625
2008	148 583	186 333	159 979	247 688	239 946	257 000	231 229	222 759	159 976
2009	108 071	276 111	143 768	262 222	205 919	235 952	236 892	232 806	170 550

Kostnad (kr) per person med daglig verksamhet enligt LSS



Kommentar

Faktorer som kan påverka kostnaden är verksamhetens inriktning, personaltäthet, ambitionsnivå och möjligheter till kostnadseffektivitet. Variationerna i kostnader mellan kommunerna är mindre än till exempel inom boende.

Hur kommer det sig att kostnaderna skiljer så mycket mellan Dals Ed och Färgelanda?

3.5 Nettokostnad, kr per inv. för LSS

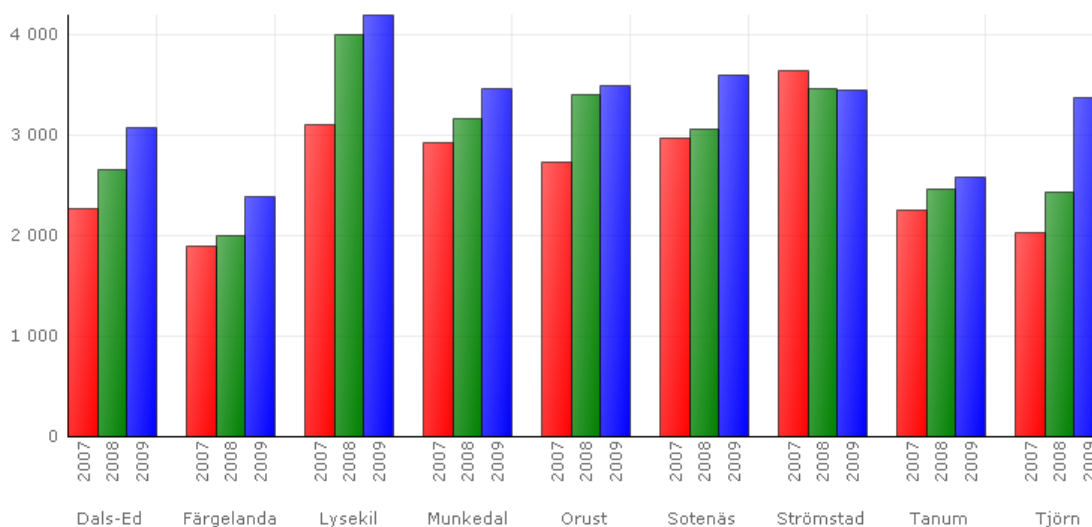
Nettokostnad (kr) per invånare för LSS

Bruttokostnad minus interna intäkter och externa intäkter för kommunens kostnader för LSS-insatser, dividerat med antalet invånare 31/12.

Källa: Hämtat från kommundatabas

	Dals-Ed	Färgelanda	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
2007	2 267	1 896	3 107	2 924	2 734	2 977	3 641	2 263	2 037
2008	2 658	2 009	4 009	3 171	3 407	3 062	3 476	2 472	2 430
2009	3 087	2 393	4 201	3 467	3 504	3 604	3 458	2 591	3 381

Nettokostnad (kr) per invånare för LSS



Kommentar

Kostnaderna redovisade utan hänsyn till utjämningsystemet, se kap 3.1. In och utflyttning i kommunerna kan påverka kostnadsutvecklingen samt vilken typ av insats som behöver verkställas. De mest kostsamma insatserna är boende, daglig verksamhet, korttidsvistelse och personlig assistans.

4 Utredningstid

4.1 Utgångspunkt och beskrivning

Tiden från ansökan till beslut är en viktig kvalitetsfaktor för den enskilde. Att inte behöva vänta för länge när man är i en utsatt situation har stor betydelse. Med utredningstid avses här det antal dagar som förflyter från ansökningsdatum till beslut om LSS-insats oavsett insats. Ansökningsdatum är det datum då ansökan om LSS-insats kommer in till kommunen, oavsett om ansökan görs skriftligt eller muntligt.

När ansökan om LSS-insats tagits emot kontaktas sökande för att boka tid för en träff. Vid träffen diskuteras behov och situation. Handläggaren samlar in eventuella utlåtande/intyg från läkare, sjukgymnast, arbetsterapeut, psykolog med mera. Utredning, där beslut framgår, meddelas muntligen och skriftligen. Avslag skickas alltid skriftligen tillsammans med en besvärshänvisning, det vill säga information om hur en överklagan går till. Enligt lag är kommunen skyldig att hjälpa till vid en överklagan.

Mätningen omfattar tiden från ansökan till den är komplett, till beslut och till verkställighet. Här avses tiden från:

Ansökan → Komplettering → Utredning → Beslut

I mätningen ingår alla LSS-beslut som fattades under 2009 rörande såväl nyansökningar för nya brukare som ansökningar kring ny insats för personer som redan har en insats. I det senare fallet ingår ej omprövningar. Därefter identifierades datum när personen ansökte om insats, när ansökan var komplett och när beslut fattades. Redovisningen avser antal dagar mellan ansökan, komplett ansökan och beslut.

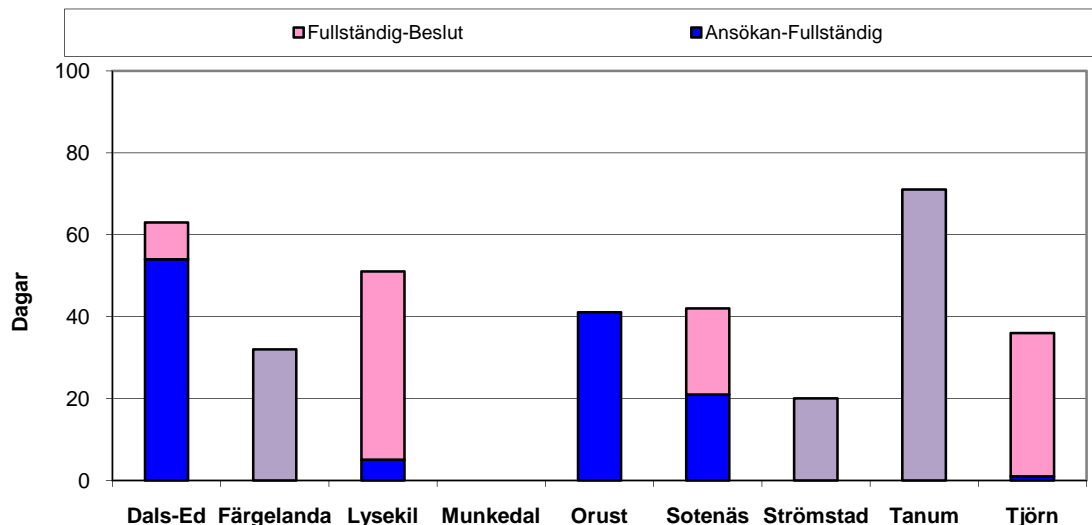
4.2 Resultat

2009	Dals-Ed	Färgelanda	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Antal ansökningar	17	23	58	*	65	26	20	31	56
Ansökan - Fullständig									
Snitt antal dagar	54	**	5		41	21	**	**	1
Medianvärde	10	-	0		14	12	-	-	0
Fullständig - Beslut									
Snitt antal dagar	9	32	46		0	21	20	71	35
Medianvärde	0	19	37		0	3	15	74	30
Ansökan - Beslut									
Snitt antal dagar	63	32	51		41	42	20	71	36
Medianvärde	10	19	37		14	15	15	74	30

*Munkedal kan inte ta fram uppgifterna för 2009

**Färgelanda, Strömstad och Tanum registrerar inte när ansökan är fullständig

Genomsnittlig tid från ansökan till beslut



Staplarna för Färgelanda, Strömstad och Tanum är färgmarkerade ■ då dessa kommuner inte registrerar när ansökan är fullständig

4.3 Kommentar

Hur lång tiden blir från det att den enskilde gör sin ansökan till dess att ett beslut fattas påverkas av flera orsaker. Det tar olika lång tid för handläggaren att få in de underlag som krävs för att utreda om personen omfattas av personkretsen samt bedömning av funktionsnedsättningen.

I Dals-Ed och Orust tar det lång tid innan en ansökan blir fullständig men därefter är utredningstiden kort innan beslut fattas. I Lysekil och Tjörn blir ansökan fullständig på relativt kort tid men därefter tar utredningen längre tid fram till beslut.

Hur kommer det sig att skillnaden är så varierande mellan kommunerna?

Kan informationen förbättras vid ansökningstillfället?

5 Verkställighetstid

5.1 Utgångspunkt och beskrivning

Tiden är en viktig kvalitetsfaktor för den enskilde. Att inte behöva vänta för länge på kontakt och insats när man är i en utsatt situation har stor betydelse. Med verkställighetstid avses här det antal dagar som förflyter från beslutet tagits till dess att beslutet verkställs.

Mätningen avser samtliga utredningar rörande kontaktperson och LSS-boende som beslutades i kommunen under 2009, exklusive omprövningar. Ej verkställda beslut fram till 201001 framgår i tabellen och i dessa fall verkställighetstiden beräknats fram till detta datum.

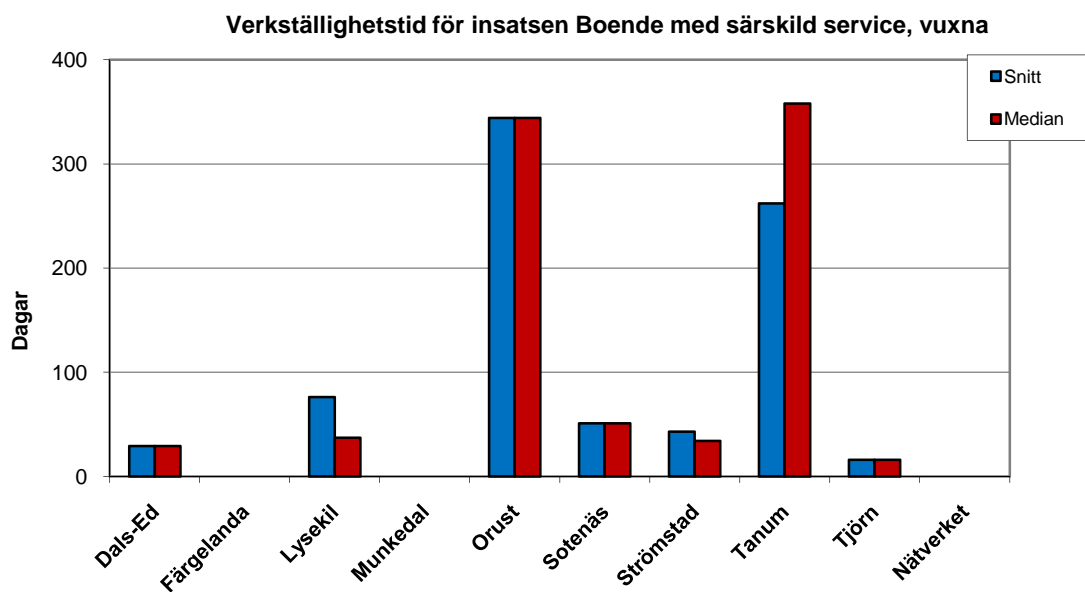
5.2 Resultat

5.2.1 Verkställighetstid Boende med särskild service, vuxna

2009	Dals-Ed	Färgelanda	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Antal ansökningar	2	0	4	*	2**	2	3	3***	2
Medel	29	-	76	-	344	51	43	262	16
Median	29	-	37	-	344	51	34	358	16

*Munkedal kan inte ta fram uppgifterna för 2009 ** Ej verkställda 201001

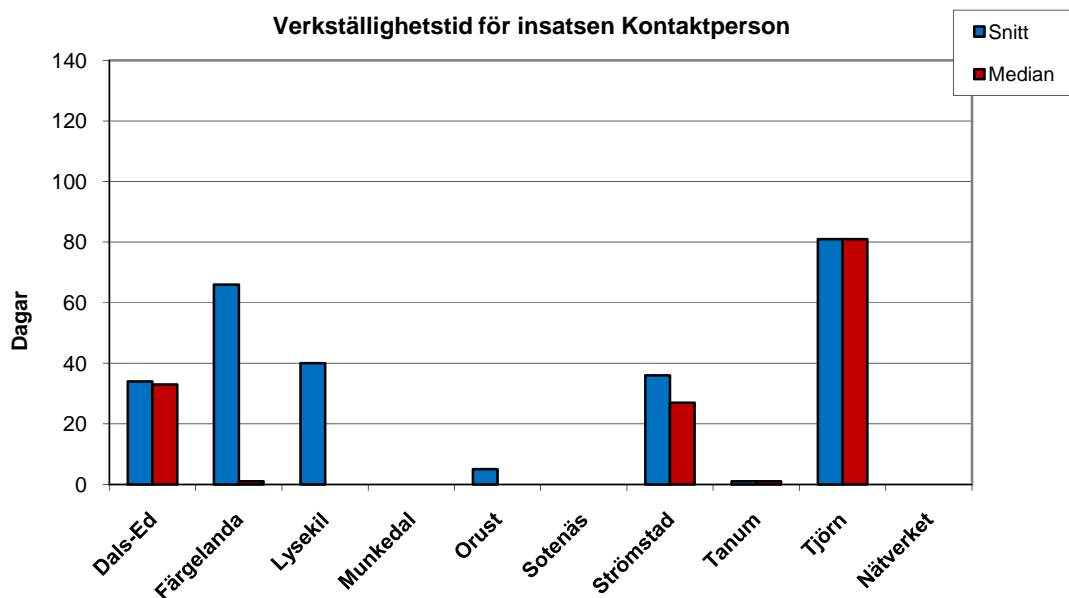
*** En ej verkställd 201001



5.2.2 Verkställighetstid Kontaktperson

2009	Dals-Ed	Färgelanda	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Antal ansökningar	4	4	3	*	24	1	7	3	2
Medel	34	66	40	-	5	0	36	1	81
Median	33	1	0	-	0	0	27	1	81

*Munkedal kan inte ta fram uppgifterna för 2009



5.3 Kommentar

Volymerna är små i kommunerna och är därför svåra att analysera. Orust och Tanum sticker ut med längst tid för att verkställa beslut om boende LSS. Tjörn utmärker sig med kort tid för verkställighet. Kan verkställighetstiden bero på att man väntar på en speciell typ av boendeplats? Eller att ansökan kommer tidigt från t.ex. ungdomar som går på gymnasiet och vill försäkra sig om ett boende när utbildningen är klar?

När det gäller kontaktperson skiljer sig inte kommunerna sig så mycket ifrån varandra förutom Orust som har flest antal. Är det en medveten satsning från Orust kommun? I övriga kommuner förutom Orust, Tanum och Sotenäs ligger tiden för verkställighet som medel från 34 till 81 dagar. Kan lång tid för verkställighet bero på svårigheter att rekrytera lämpliga kontaktpersoner?

6 Antal utredningar per handläggare och kostnad per utredning

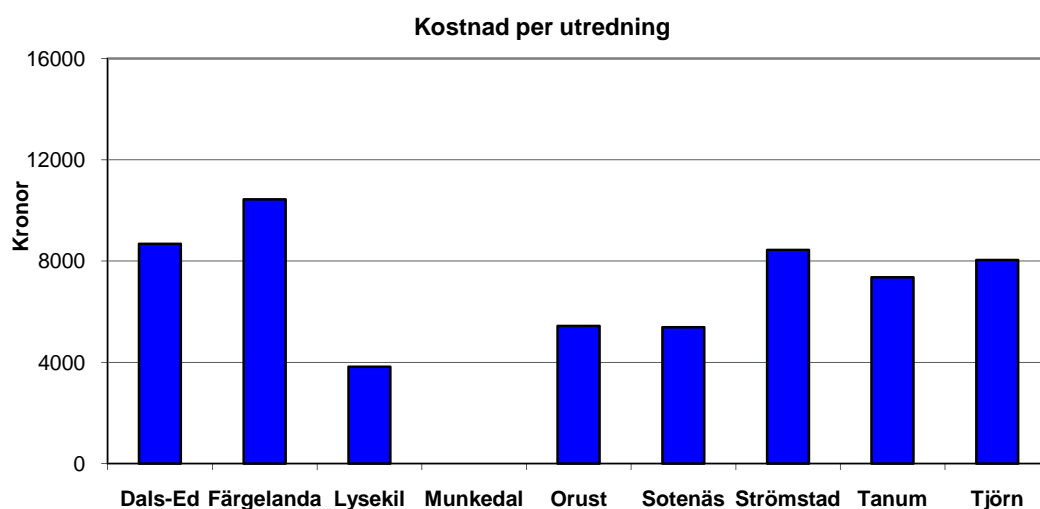
6.1 Utgångspunkt och beskrivning

Resultaten från föregående avsnitt blir mer intressanta om vi ställer dessa i förhållande till de resurser vi har lagt på utredningarna i kommunen. Dessa uppgifter kan inte tas ur någon offentlig statistik utan resultaten har hämtats och sammanställts av respektive kommun. Modellen som använts har även prövats i flera andra nätverk som studerat myndighetsutövning. För att göra resultaten jämförbara har enbart den totala lönekostnaden inklusive PO för respektive kommuns handläggare tagits fram och ställts i relation till antalet utredningar. Därmed får man en bild av antal utredning per handläggare och en kostnad.

6.2 Resultat

Handläggning 2009	Dals-Ed	Färgelanda	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Antal LSS-utredningar	22	23	59	*	65	64	27	31	56
Antal handläggare (åa)	0,32	0,43	0,5	0,75	0,75	0,75	0,5	0,5	1,0
Antal LSS-utredningar per 1,0 /handläggare	69	53	118	-	87	85	54	62	56
Lönekostnad för handläggare (kr)	191 000	240 000	225 900	-	353 820	344 900	228 000	228 000	450 000
Lönekostnad/utredning (kr)	8 682	10 434	3 829	-	5 443	5 389	8 444	7 355	8 036

*Munkedal kan inte ta fram uppgifterna för 2009



6.3 Kommentar

Det är stora skillnader i kostnaderna per utredning mellan kommunerna. En utredning kostar 2,7 gånger mer i Färgelanda än i Lysekil.

I samtliga kommuner förutom Tjörn arbetar handläggare med andra arbetsuppgifter än LSS-handläggning. I dessa kommuner har handläggarna skattat hur stor del av arbetstiden som används till LSS-utredningar vilket medför en viss osäkerhet i resultatet. Noterbart är att Lysekil har lägst kostnad per utredning med längst utredningstid.

De flesta kommuner gör få omprövningar utan flertalet utredningar avser nya personer och nya insatser. Påverkas utredningskostnaderna av detta?

Skiljer sig kvaliteten på utredningar i förhållande till kostnaderna per utredning?

I vilken omfattning påverkar typ av insats, den arbetstid som LSS-handläggaren lägger ner på respektive utredning?

7 Rättssäkerhet – andel beslut som ändrats av Förvaltningsrätt

7.1 Utgångspunkt och beskrivning

Rättssäkerhet är av central betydelse inom LSS-området. LSS är en så kallad rättighetslag som ger den enskilde rätt till vissa insatser om han eller hon ingår i lagens personkrets och bedöms ha behov av insatserna. Kommunen är skyldig att verkställa de insatser som den enskilde befinner sig ha rätt till. Rättssäkerheten är viktig för den enskilde liksom för allmänhetens bild av i vilken grad kommunen lever upp till innehållet i de lagar och riktlinjer som styr verksamheten.

Som mått på rättssäkerhet redovisas i detta kapitel andelen av kommunernas beslut om LSS-insatser som överklagats och sedan av länsrätten ändrats till den enskildes fördel. Förekomsten av ändrade beslut vid prövning i högre instans är en vanlig och vedertagen indikator på rättssäkerhet inom olika samhällsområden.

7.2 Resultat

I tabellen nedan redovisas alla LSS-beslut (inklusive omprövningar av tidigare fattade beslut) som fattades under 2009 och hur många av dessa som efter överklagan till Förvaltningsrätten ändrades till den enskildes fördel. Uppgifterna har sammanställts av respektive kommun för denna undersökning.

2009	Dals-Ed	Färgelanda	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Antal LSS-beslut inkl. omprövningar	17	23	59	*	65	64	27	42	56
Därav antal avslag	1	0	3	-	3	2	3	7	6
Andel avslag	6 %	0 %	5 %	-	5 %	3 %	11 %	17 %	11 %
Antal beslut som överklagats till Förvaltningsrätten	0	0	2	-	3	0	0	3	3
Antal beslut som ändrats i Förvaltningsrätten	0	0	1	-	1	0	0	1	1
Andel avslagsbeslut som ändrats i Förvaltningsrätten	0	0 %	33 %	-	33 %	0 %	0 %	14 %	17 %
Andel av totala antalet beslut som ändrats	0 %	0 %	1,7 %	-	1,5 %	0 %	0 %	2,3 %	1,8 %

*Munkedal kan inte ta fram uppgifterna för 2009

7.3 Kommentar

Antalet LSS-beslut skiljer sig anmärkningsvärt mycket mellan kommunerna liksom andelen avslagsbeslut. Relativt många av dessa överklagas medan ett fåtal ändras. Noterbart är att kommunerna har litet antal beslut i undersökningen vilket ger stort

procentuellt utslag i resultaten. För en större tillförlitlighet behöver jämförelse göras över en längre tidsperiod.

Hur påverkas resultaten av att det i grunden handlar om en begränsad ärendemängd?

Skiljer sig våra bedömningar av behov och beslut mellan LSS-handläggare i kommunerna?

Finns det kommunala riktlinjer som påverkar på olika sätt?

8 Information

8.1 Utgångspunkt och beskrivning




Informationen till medborgarna har fått en allt större betydelse inom den offentliga sektorn. Allt fler söker information via datorer och förväntar sig att hitta information och svar på sina frågor på kommunernas webbplatser. Detta ökande tryck gör att mängden information ökar samtidigt som krav finns på att den ska vara aktuell och intressera läsaren. Många menar dessutom att kommunens webbplats är kommunens ansikte utåt, som skapar en image av kommunens verksamhet och resultat.

I september 2009 publicerade Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) den första nationella medborgarinriktade kartläggningen av kommuners webbplatser¹. Samtliga av Sveriges 290 kommuners webbplatser har under maj och juni månad 2009 undersökts av ett externt team av studenter. SKL har följt upp förra årets nationella granskning med en ny 2010. Resultatet av den nya granskningen redovisas tillsammans med förra årets resultat. För varje fråga har två minuter ägnats åt att finna ett svar. Om svar inte hittats inom två minuter har det noterats som att svaret inte finns tillgängligt.



Undersökningen omfattar tolv olika verksamhetsområden där handikappomsorg är ett av dem. Arton vanliga medborgarfrågor inom området undersöktes.

Granskningen ger en ögonblicksbild av kommunernas information på webben. Om en ny granskning skulle genomföras idag kanske den skulle ge ett annat resultat. En annan uppsättning frågor skulle antagligen ge ett annat resultat. Undersökningen syftar till att fånga upp eventuella brister samtidigt som den ska peka på utmaningarna för framtiden.

Resultatet av granskningen har sammanställts i nedanstående matriser. 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 men att något tydligt svar inte presenterats, således en generös tolkning.

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

Resultaten (andel av max) för granskningen 2009 är färgmarkerad utifrån rangordning av landets 290 kommuner utifrån nedanstående gruppering:

	= De 25 % av landets kommuner med högst värde
	= De 50 % av landets kommuner som ligger i mittfältet
	= De 25 % av landets kommuner med lägst värde

¹ Sveriges Kommuner och Landsting, 2009, Information till alla? – en granskning av kommunernas information till medborgarna

8.2 Resultat

Webbgranskning 2009 och 2010, Handikappomsorg	Dals-Ed		Färgelanda		Lysekil		Munkedal		Orust		Sotenäs		Strömstad		Tanum		Tjörn	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Det finns information om hur man gör för att få hjälp. (bistånd, personlig assistans m.m.)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Det finns information om vilka olika insatser/bistånd/hjälp man kan få.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Det finns en samlad och beskrivande information om kommunens alla verksamheter med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Det finns information om olika avgifter och dess storlek.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Det finns information om hur man överklagar ett beslut.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Det finns information om sekretessregler	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Det finns information om olika handikapporganisationer och handikappråd	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Poäng av max 36	15	22	21	21	24	28	22	28	36	36	21	30	10	12	18	27	18	24
Andel av max i %	42	61	58	58	67	78	61	78	100	100	58	83	28	33	50	75	50	67

8.3 Kommentarer

Alla deltagarkommuner utom en har ökat sitt informationsutbud till medborgarna mellan 2009 och 2010. Detta har även skett nationellt där medelvärdet för landets kommuner 2009 var 53 procent 65 procent i undersökningen 2010.

Den kommun som utmärker sig tydligt i undersökningen är Orust som visar ett toppresultat vid bägge undersökningstillfällena. Strömstad däremot ligger lågt i jämförelse med projektets övriga kommuner men även med landet i övrigt.

De kommuner som ökat sitt informationsutbud mest är Sotenäs och Tanum.

För sju av nio kommuner ligger den största informationsbristen i områden kring om brukarundersökningar presenterats eller ej och om det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter. På Munkedal och Orusts hemsidor tydliggörs detta.

Vidare kan förbättringar göras i ett flertal kommuner inom information kring hur man överklagar ett beslut men även om sekretessregler.

9 Tillgänglighet

9.1 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 tittat på 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 undersökning, ringt till kommunens växel samt att e-post skickats till kommunens officiella e-post adress. Företaget har ringt kommunen en gång per fråga och totalt har nio sökningar via telefon genomförts under en tvåveckorsperiod. Samma omfattning och fördelning har även skett via e-post. Vid telefonkontakt har dokumentation skett av tillgänglighet men också kvaliteten på svaret där faktorer som engagemang och bemötande ingår.

Resultatet kan inte generaliseras alltför mycket med tanke på att antalet kontakter är begränsat men indikerar att det finns möjlighet till förbättring. Mätningen ska därför ses som ett arbetsinstrument för upprättande/uppföljning av policys och riktlinjer. Hela rapporten finns i bilaga 2.

Nio olika frågor har ställts till kommunerna. Varje fråga har ringts och e-postats en gång per kommun, dvs. nio telefonsamtal och nio e-post per kommun.

De frågor som ställdes var:

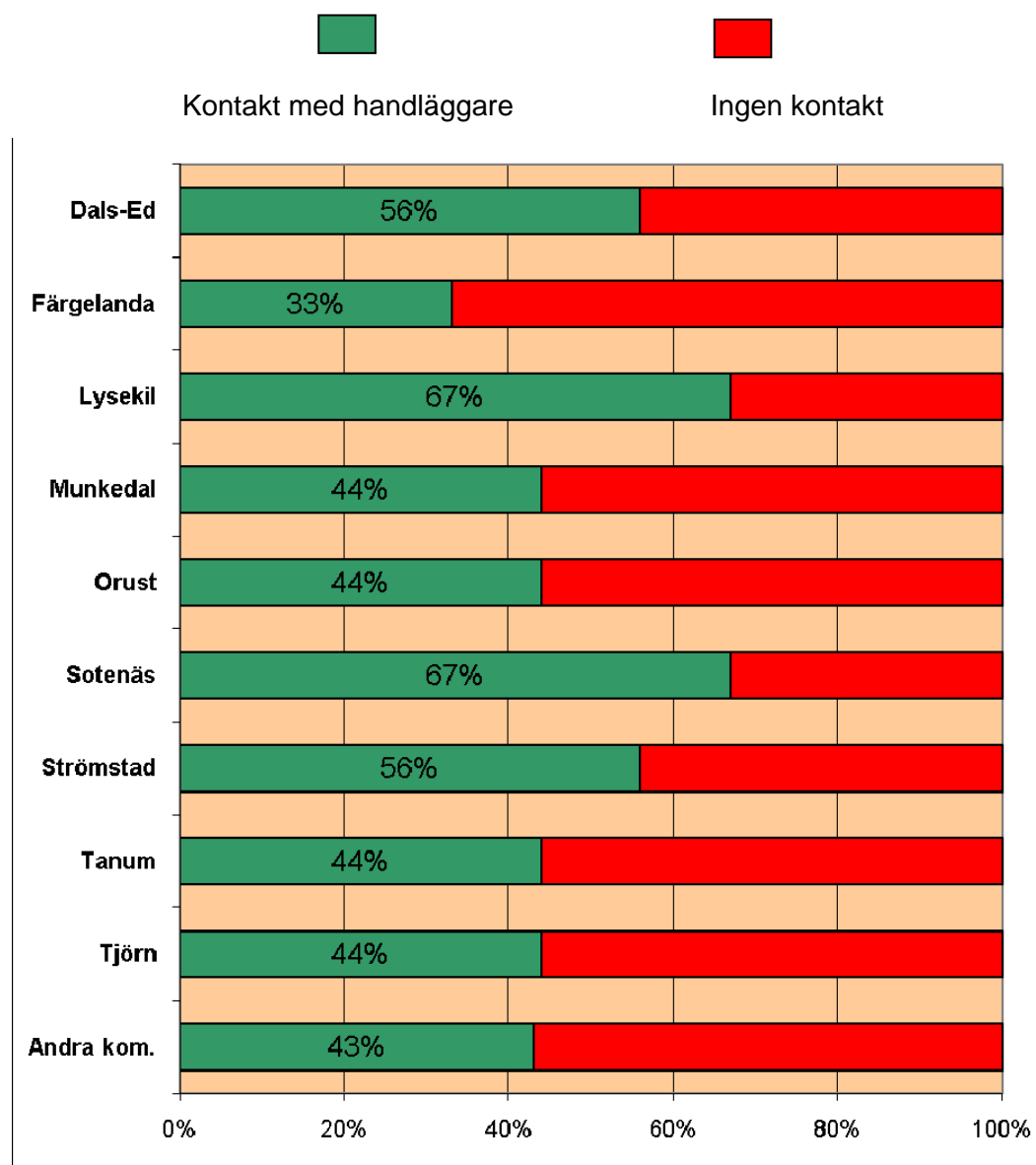
1. Jag har en släkting som bitt mig fråga om hur det går till att få personlig assistans.
2. Hur gör man för att ansöka om färdtjänst?
3. Hur är det, är det bara pensionärer som får trygghetslarm? Min bror har en trafikskada (någon form av huvudskada) som gjort att han nog skulle behöva ett larm.
4. Min systers äldsta son är 7 år har svår autism. Hon har det ganska kämpigt med honom. Kan hon få någon form av avlastning med honom?
5. Min bror är 19 år och har ett begåvningshandikapp. Om drygt ett år går han ur gymnasiesärskolan. Har han någon möjlighet att få hjälp med sysselsättning efter att han är klar med skolan?
6. Jag undrar vilken hjälp min moster kan få? Hon är 50 år och har ett begåvningshandikapp. Hon bor hemma hos min mamma, men nu har mamma blivit allvarligt sjuk och kommer att vistas på sjukhus en längre tid. Nu bor min moster hemma hos mig. Det går t o m nästa vecka, då börjar jag arbeta. Jag veckopendlar till mitt jobb.
7. Min pappa har en synskada, som har förvärrats de sista två åren. I dag har han väldigt svårt att klara sig ensam utomhus. Han skulle vilja ha någon form av ledsagare när han vistas utomhus. Går det att ordna?
8. Min pappa har fått diagnosen Alzheimers sjukdom. Har han möjlighet att få någon hjälp av LSS?
9. Min blivande sambo bor i Solna och planerar att flytta till hit. Hennes son har en funktionsnedsättning i form av ryggmärgsbrock (han är rullstolsbunden). Han bor på ett boende enligt LSS. Min sambo skulle vilja ha ett LSS-boende i här kommunen för sin son i samband med att hon flyttar hit. Hur ska hon göra?

9.2 Resultat

Resultat telefon

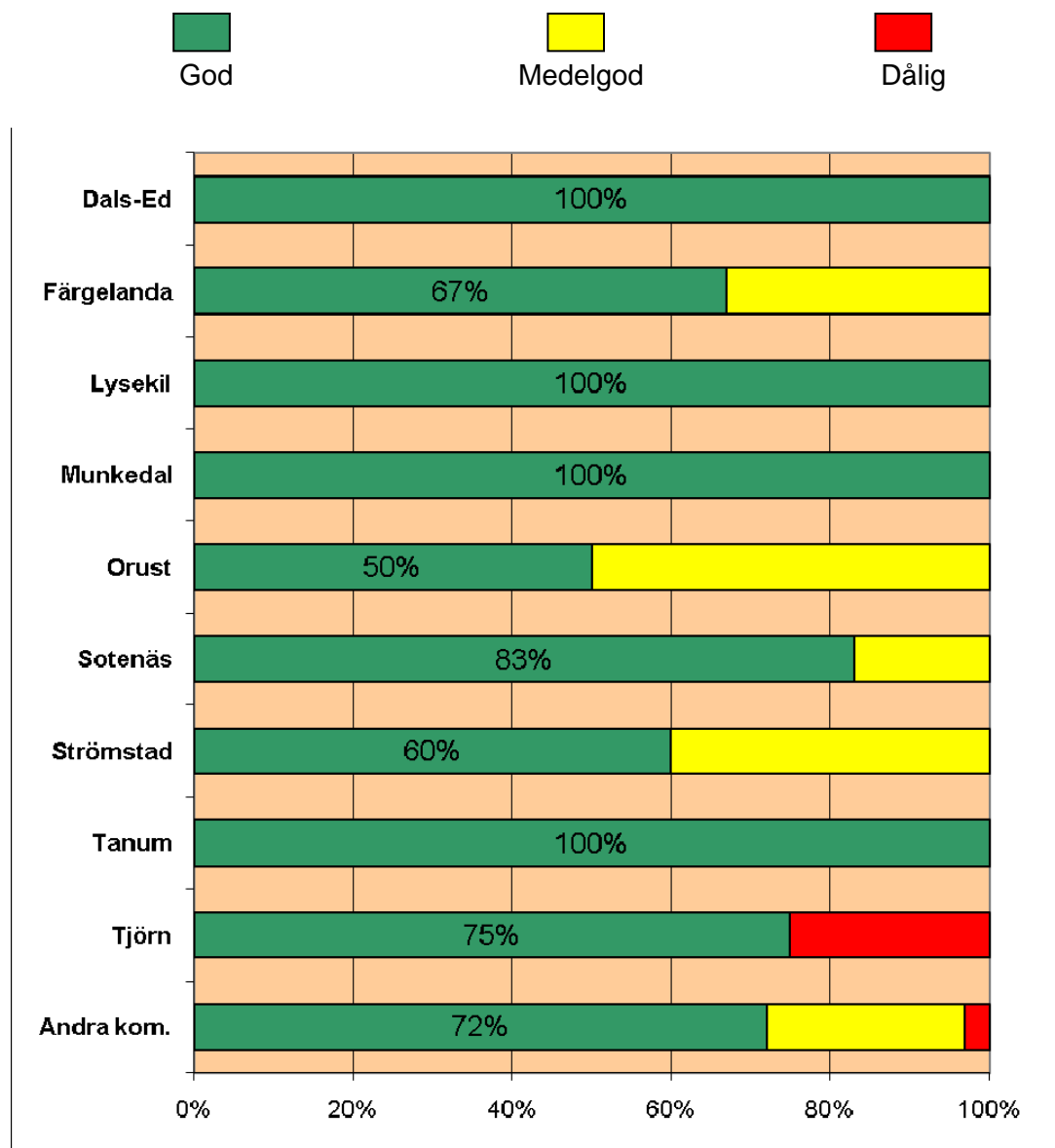
TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



BEMÖTANDE

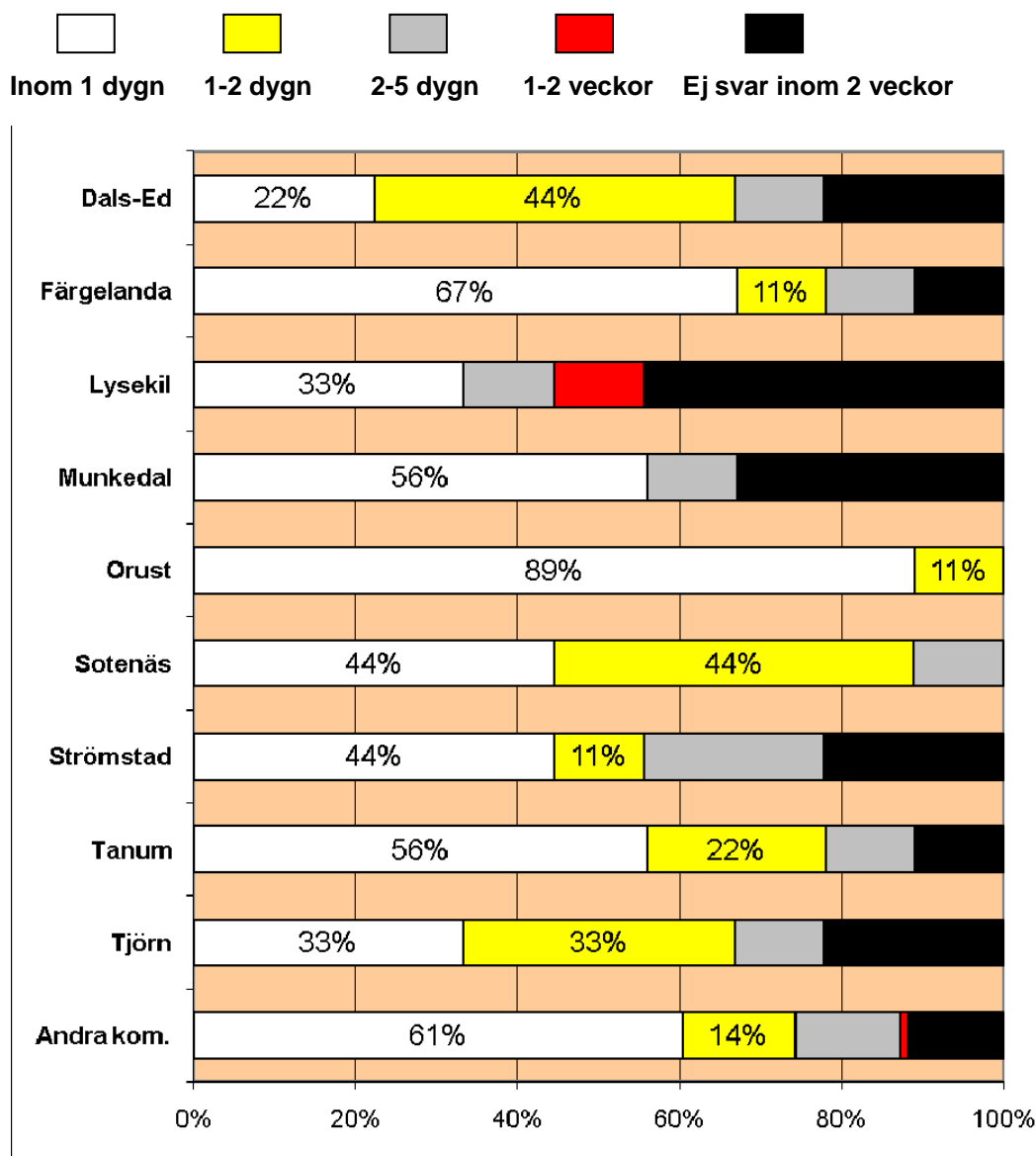
Intervjuarna har efter varje samtal, graderat hur de tycker de blivit bemötta av personalen.



Resultat e-post

SVARSTIDER

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



9.3 Kommentarer

Kommentar

När det gäller möjligheten att få kontakt med en handläggare via telefon skiljer tillgängligheten mellan kommunerna. I Lysekil och Sotenäs har det varit lättast att komma i kontakt med en handläggare. Det undersökande företags 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 av mätning har vi sökt en funktion och då borde man också få svar oftare.

När det gäller svarstiderna för e-post skiljer sig resultatet stort mellan kommunerna. Det undersökande företaget brukar rekommendera kommunerna att svaren, på denna typ av frågor som ställts, borde till minst 90 procent komma inom 2 dygn - endast Orust lever upp till detta. Anmärkningsvärt är att i sju kommuner fanns obesvarad e-post efter mer än två veckor.

Viktigt att notera är att undersökningen inte mäter tillgängligheten i verksamheten utan kommunens tillgänglighet när det gäller frågor inom verksamhetsområdet.

10 Kvalitetsbild i grupp- och serviceboende, vuxna

10.1 Utgångspunkt och beskrivning

I många offentliga tjänster är det möjligt att fånga ett resultat som har kvalitativa värden för den som nyttjar tjänsten. Utgångspunkten för detta har varit att man har kunnat formulera mål som är utvärderingsbara. Exempelvis att man blir frisk efter operationen eller att man har uppnått en viss kunskapsnivå inom skolan. Detta resultatfokuserade förhållningssätt är dock svårt att överföra och tillämpa inom boende med särskild service. Många kan ha svårt att förhålla sig till och uttrycka sig om det stöd man får. Mot denna bakgrund är det därför nödvändigt att även fånga de kvalitativa aspekterna utifrån en annan och anpassad synvinkel.



En framkomlig väg kan vara att sätta upp och fånga ett antal viktiga kvalitativa aspekter på de tjänster som erbjuds inom grupp- och serviceboende med utgångspunkt från brukarens perspektiv. Tillsammans kan aspekterna ge en samlad bild av förhållandena och vad som erbjuds och även lyfta starka sidor och förbättringsområden på såväl enhetsnivå som samlat i kommunen. Kvalitetsaspekternas innehåll bygger på flera andra projekt och nätverks arbete för att ta fram en samlad kvalitetsbild. Bilden innehåller delvis resultatdimensioner men även den inriktning och de erbjudanden som kommunen ger för att möta den enskildes behov med fokus på kvalitet.

Nätverket har utifrån diskussioner enats om 8 olika kvalitetsmått som undersökts i respektive kommun. Personal i respektive boende har fått svara på frågorna och varje kommun har därefter sammanställt kommunens resultat. Här nedan presenteras resultaten utifrån varje kvalitetsmått och kommun. Därefter har varje kommuns resultat sammanvägts till ett sammantaget kvalitetsvärde.

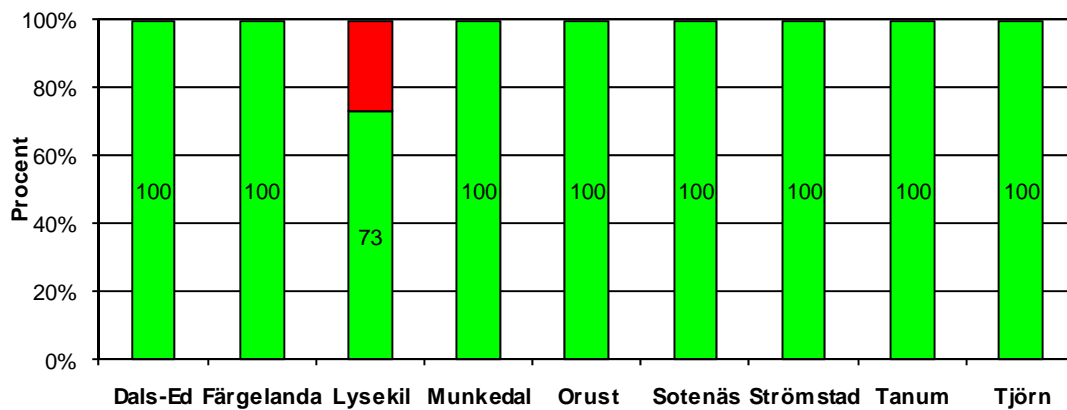
2010	Dals-Ed	Färgelanda	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Antal boende totalt	12	11	48	24	33	17	25	24	34
Antal boende i egen regi	12	9	47	23	32	17	25	24	33
Antal boende i köpta platser	0	2	1	1	1	0	0	0	1

10.2 Resultat

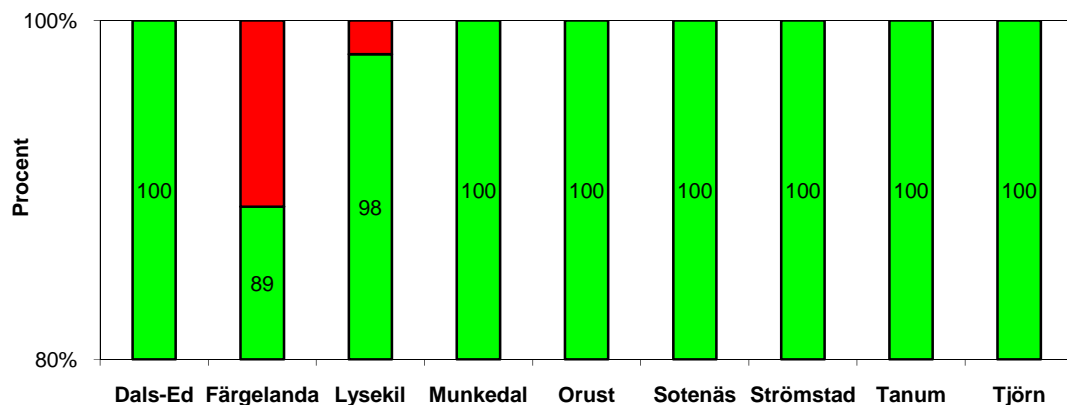
Uppgifterna nedan baseras på det totala antalet personer i grupp- och serviceboende från respektive kommun.

 = andel boende som erbjuds
 = andel boende som ej erbjuds

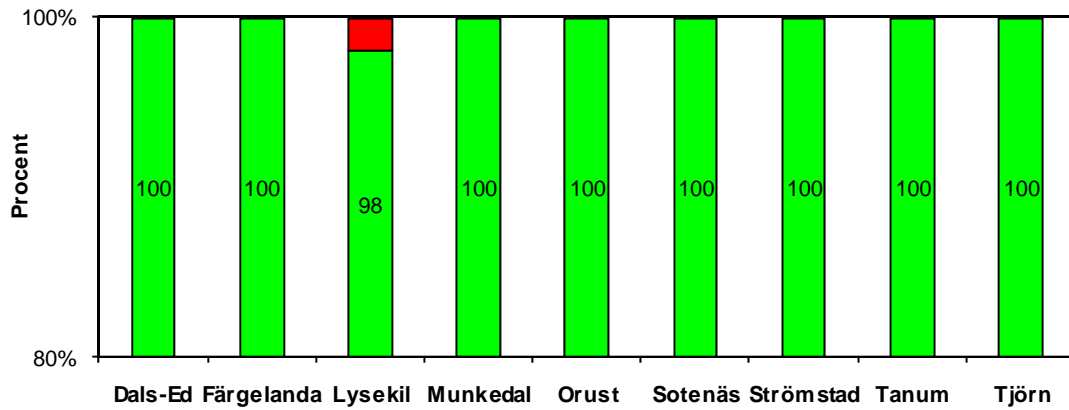
1. Alla boende som önskar erbjuds en individuellt anpassad daglig aktivitet utanför bostaden.



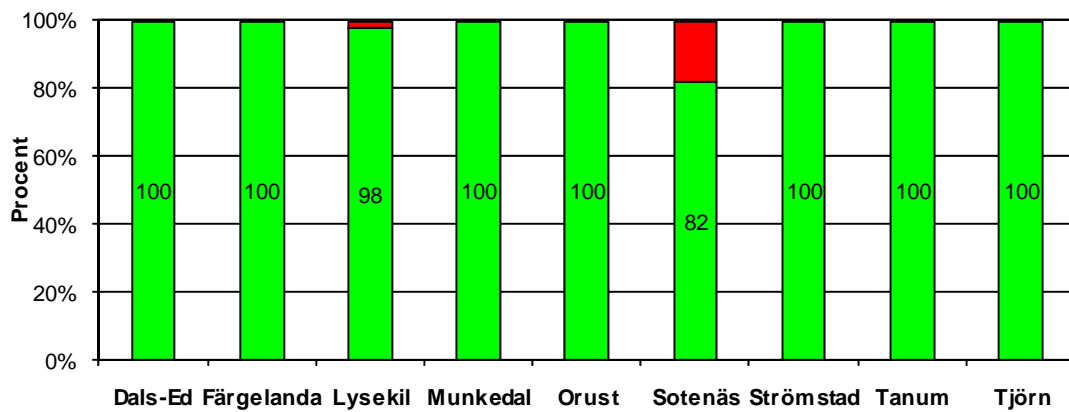
2. Alla (som kan och vill) använder egen nyckel till sin bostad.



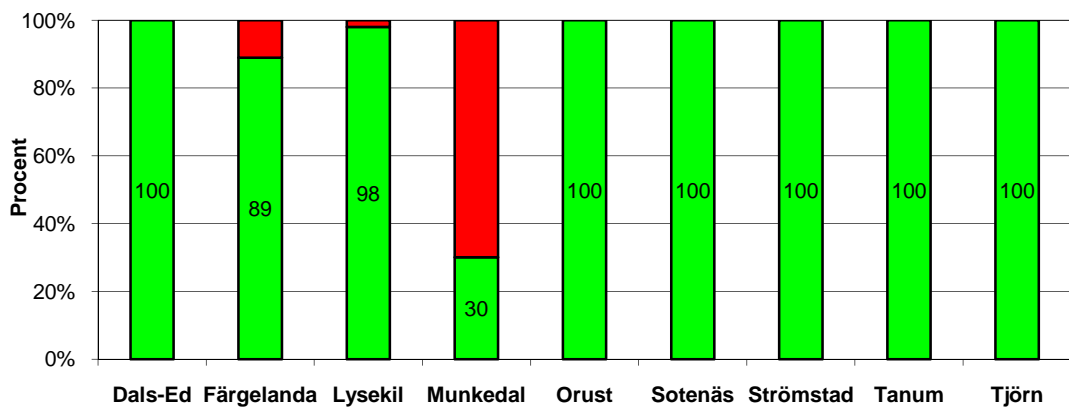
3. Alla (som kan och vill) får ta emot gäster alla kvällar efter kl. 21.00.



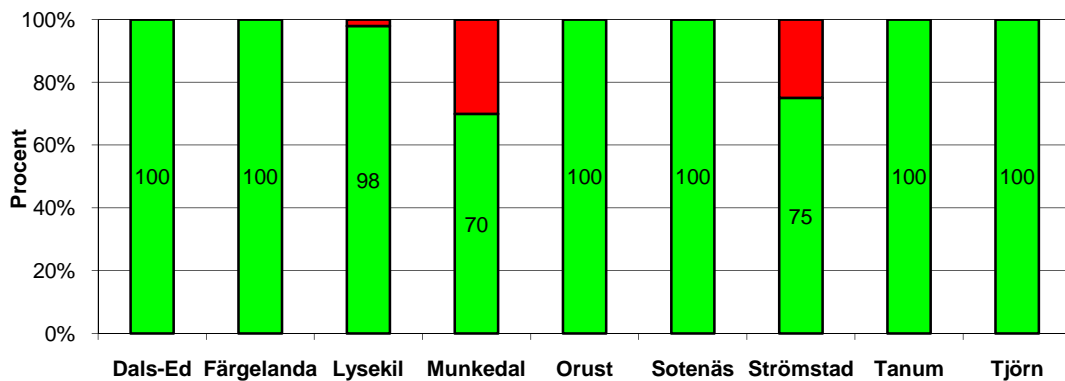
4. De boende får vara ute på aktiviteter som kräver personalstöd från boendet efter kl. 21:00





5. Alla (som kan och vill) har tillgång till egen brevlåda.

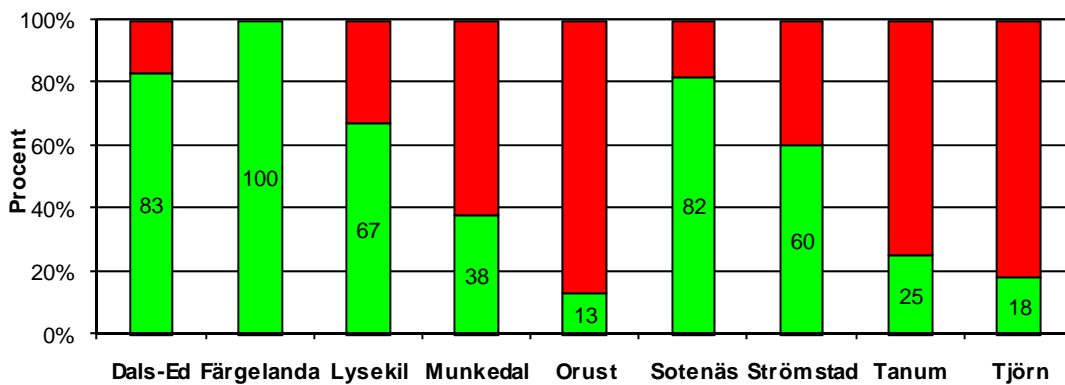


6. Alla (som kan och vill) har dagligt inflytande över den mat (huvudmålet) som lagas och serveras.

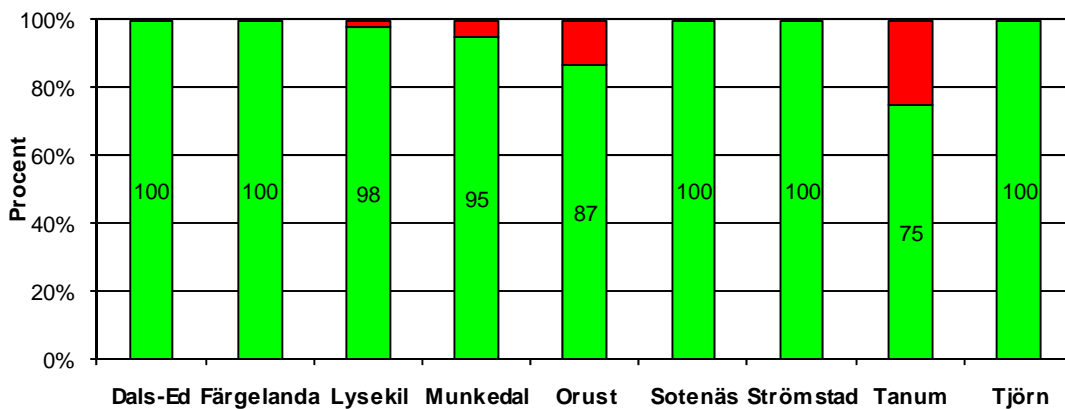


 = Nej (omvänd färgsättning för fråga 7)
 = Ja (omvänd färgsättning för fråga 7)

7. Har det förekommit våld eller hot på boendet inom de sex senaste månaderna?






Är det möjligt att bli sambo på boendet?



1-25 % = 1 poäng
 26-50 % = 2 poäng
 51-75 % = 3 poäng
 76-99 % = 4 poäng
 100 % = 5 poäng

En färgskala har även använts för ytterligare tydliggöra resultaten. Denna fördelning är:

 = 1 poäng
 = 2-3 poäng
 = 4-5 poäng

	Dals-Ed	Färgelanda	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Alla boende som önskar erbjuds en individuellt anpassad daglig aktivitet utanför bostaden.	5	5	3	5	5	5	5	5	5
Alla (som kan och vill) använder egen nyckel till sin bostad.	5	4	4	5	5	5	5	5	5
Alla (som kan och vill) får ta emot gäster alla kvällar efter kl. 21.00.	5	5	4	5	5	5	5	5	5
De boende får vara ute på aktiviteter som kräver personalstöd från boendet efter kl. 21.00.	5	5	4	5	5	4	5	5	5
Alla (som kan och vill) har tillgång till egen brevlåda.	5	4	4	2	5	5	5	5	5
Alla (som kan och vill) har dagligt inflytande över den mat (huvudmålet) som lagas och serveras.	5	5	4	3	5	5	3	5	5
Har det förekommit våld eller hot på boendet inom de sex senaste månaderna?	4	5	3	2	1	4	3	1	1
Är det möjligt att bli sambo på boendet?	5	5	4	4	4	5	5	3	5
Summa av max 40 poäng	39	38	30	31	35	38	36	34	36
Andel av max	98 %	95 %	75 %	78 %	88 %	95 %	90 %	85 %	90 %

10.3 Kommentar

Resultatet skiljer sig inte så mycket mellan kommunerna. Generellt har brukarna stort inflytande i sitt boende och över sina fritidsaktiviteter. I samtliga kommuner förekommer hot och våld i gruppboendena – detta är ett förbättringsområde.

Hade resultatet varit ett annat om frågorna ställts till de boende och/eller god man?
 Finns det ett samband mellan få boenden och hög kvalitet?

11 Kvalitetsbild i daglig verksamhet

11.1 Utgångspunkt och beskrivning

Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, innehåller tio insatser. Daglig verksamhet är en av insatserna. De personer som har rätt att få insatsen, är personer som omfattas av LSS – lagens personkrets 1 och 2. Det innebär att det är personer med utvecklingsstörning och autism samt personer som i vuxen ålder har fått en hjärnskada som medför en bestående begåvningsmässig funktionsnedsättning.

Förutsättningarna, förutom personkretstillhörighet, för att få insatsen är att personen är i yrkesverksam ålder, saknar förmåga att förvärvsarbeta och inte går någon utbildning.

Målsättningen med daglig verksamhet är att den enskilde med en individuellt anpassad sysselsättning ska få förutsättningar att utvecklas optimalt utifrån sin funktionsnedsättning och sina förutsättningar.

I tabellen nedan redovisas antalet deltagare i daglig verksamhet för respektive kommun samt hur många av dessa som är integrerade på arbetsplats utanför daglig verksamhet. En integrerad plats innebär placering på en arbetsplats; privat företag, förening eller offentlig verksamhet.

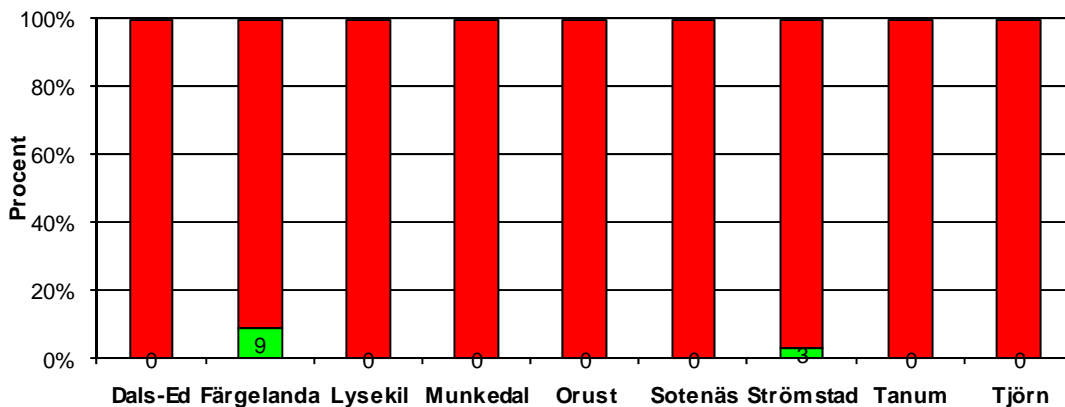
	Dals-Ed	Färgelanda	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Antal deltagare i egen regi	12	10	57	15	38	23	35	33	45
Varav integrerade platser	4	1	11	6	6	5	8	8	4
Andel integrerade platser	33 %	10 %	19 %	40 %	16 %	22 %	23 %	24 %	9 %
Antal köpta platser	0	1	1	0	1	0	0	1	0
Antal deltagare totalt	12	11	58	15	39	23	35	34	45
Habiliteringsersättning per dag	40: -	36: -	0: -	39: -	37: -	30: -	43: -	43: -	33: -

11.2 Resultat

Uppgifterna nedan baseras på det totala antalet personer daglig verksamhet från respektive kommun.

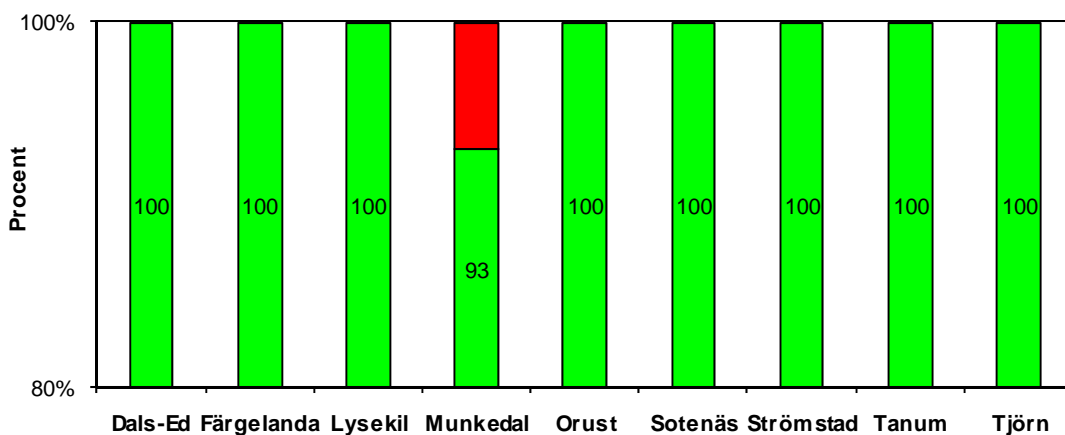
■ = andel boende som erbjuds
■ = andel boende som ej erbjuds

1. Andel deltagare under 2009 som gått till den öppna arbetsmarknaden

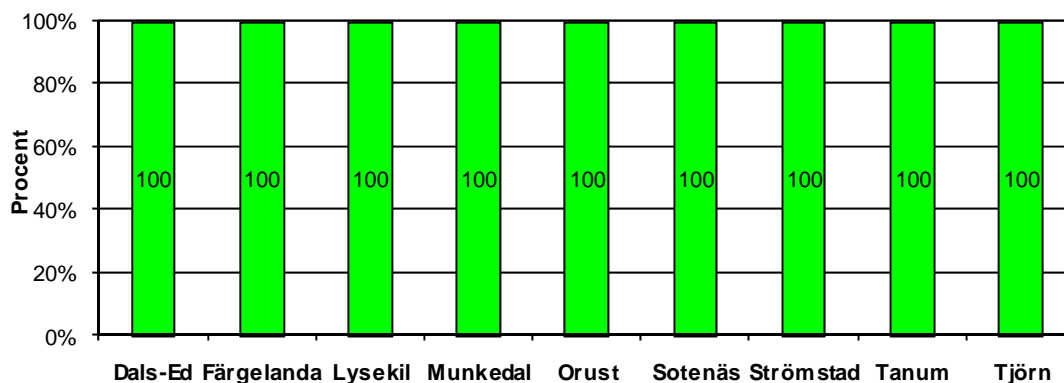


	Dals-Ed	Färgelanda	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Om Ja – Hur många?	-	1	-	-	-	-	1	-	-

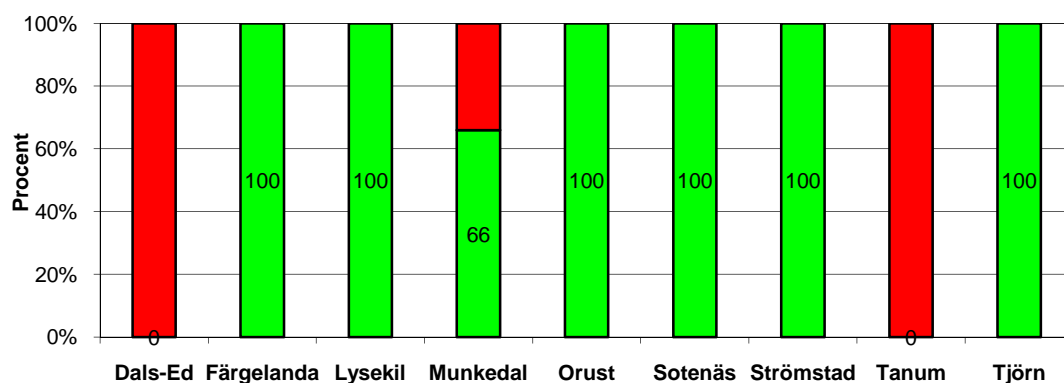
2. Har deltagarna möjlighet att byta sysselsättning inom ramen för kommunens dagliga verksamhet?



3. Är det möjligt att vara kvar i verksamheten efter fyllda 65 år?

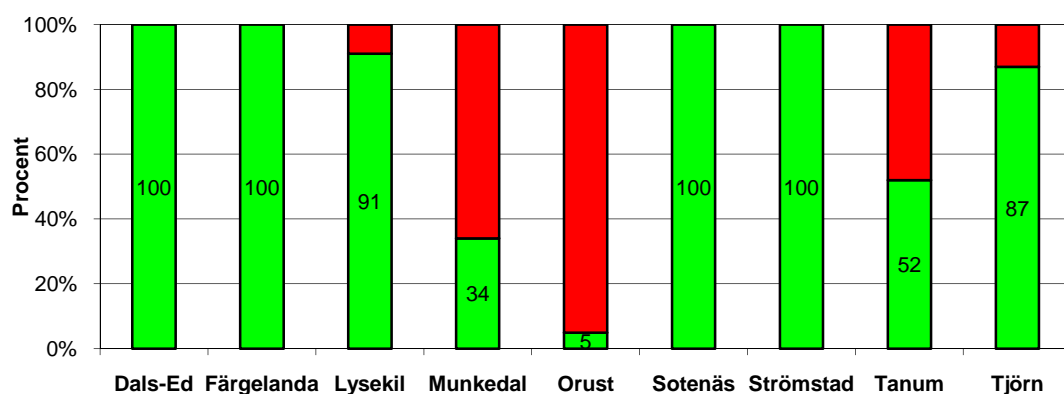


4. Är verksamheten öppen året runt?

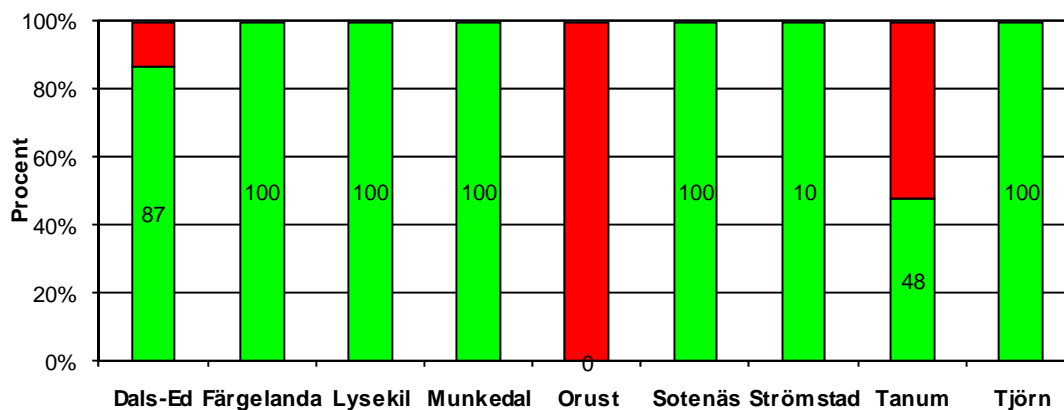


■ = Nej (omvänd färgsättning för fråga 5)
■ = Ja (omvänd färgsättning för fråga 5)

5. Har brukarna utsatts för hot eller våld inom de sex senaste månaderna?






6. Erbjuds deltagarna att delta på arbetsplatsträffar?



1-25 % = 1 poäng
26-50 % = 2 poäng
51-75 % = 3 poäng
76-99 % = 4 poäng
100 % = 5 poäng

En färgskala har även använts för ytterligare tydliggöra resultaten. Denna fördelning är:

 = 1 poäng
 = 2-3 poäng
 = 4-5 poäng

	Dals-Ed	Färngelanda	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Andel deltagare under 2009 som gått till den öppna arbetsmarknaden	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Har deltagarna möjlighet att byta sysselsättning inom ramen för kommunens dagliga verksamhet?	5	5	5	4	5	5	5	5	5
Är det möjligt att vara kvar i verksamheten efter fyllda 65 år?	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Är verksamheten öppen året runt?	0	5	5	3	5	5	5	0	5
Har brukarna utsatts för hot eller våld inom de sex senaste månaderna?	5	5	4	2	1	5	5	3	4
Erbjuds deltagarna att delta på arbetsplatsträffar?	4	5	5	5	0	5	5	2	5
Summa av max 30 poäng	19	26	24	19	16	25	26	15	24
Andel av max	63 %	87 %	80 %	63 %	53 %	83 %	87 %	50 %	80 %

11.3 Kommentar

För daglig verksamhet skiljer sig resultatet mer än för grupp- och serviceboende. Andelen brukare i integrerad verksamhet skiljer också mellan kommunerna där Munkedal har högst andel. I samtliga kommuner erbjuds brukarna att byta sysselsättning inom verksamheten och vara kvar efter fyllda 65 år.

I den här jämförelsen finns inget klart samband mellan kostnaden per person i daglig verksamhet och resultatet av kvalitetsbilden.

Innebär ett beslut om daglig verksamhet en inlåsnings effekt som begränsar möjligheterna till ett arbete på den öppna arbetsmarknaden?

Är den beviljade insatsen ett resultat av att alla andra möjligheter till förvärvsarbete är uttömda?

Hot och våld förekommer på såväl boende som daglig verksamhet. Detta innebär att flera brukare upplever hot och våld både i hemmet och på sin arbetsplats. Vad innebär goda levnadsvillkor i dessa sammanhang?

12 Brukarnas nöjdhet i daglig verksamhet

12.1 Utgångspunkt och beskrivning

Personer med insatsen daglig verksamhet, har blivit erbjudna att delta i enkätundersökningen. Vissa deltagare har sådana funktionsnedsättningar att de inte har bedömts kunna svara på enkäten och därför inte erbjudits att delta. Några av deltagarna har själva valt att tacka nej till deltagande.

Frågorna som ställdes var:

Svarsalternativ

- | | |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 1. Vet du vem du ska vända dig till om du inte är nöjd? | Ja/Nej |
| 2. Finns det en planering för dig på ditt arbete? | Ja/Nej |
| 3. Är personalen snäll mot dig? | Aldrig/Ibland/Nästan alltid/Alltid |
| 4. Vet du vad du ska göra när du kommer till ditt arbete? | Aldrig/Ibland/Nästan alltid/Alltid |
| 5. Får du välja/bestämma på vilken arbetsplats du ska arbeta? | Aldrig/Ibland/Nästan alltid/Alltid |
| 6. Kan du välja/bestämma vilken mat du ska äta? | Aldrig/Ibland/Nästan alltid/Alltid |
| 7. Trivs du med ditt arbete? | Aldrig/Ibland/Nästan alltid/Alltid |
| 8. Får du stöd av personalen på ditt arbete med det du behöver? | Aldrig/Ibland/Nästan alltid/Alltid |
| 9. Är du med på mötena på din arbetsplats? | Aldrig/Ibland/Nästan alltid/Alltid |

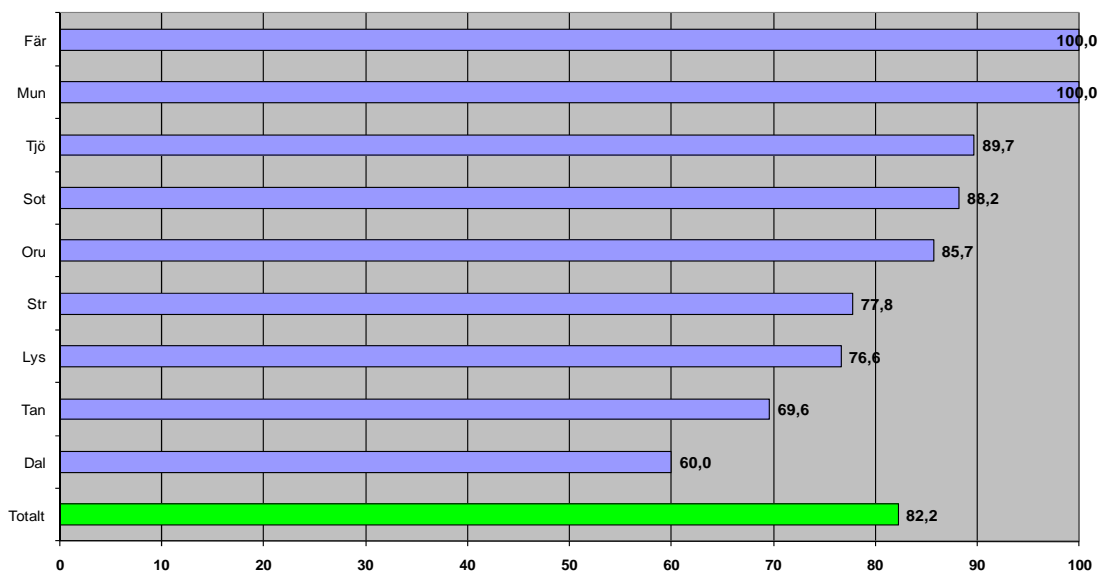
För fråga 1 och 2 redovisas resultatet som andel av deltagarna som svarat ja på frågan. För övriga frågor är Aldrig = 1 poäng, Ibland = 2 poäng, Nästan alltid = 3 poäng och Alltid = 4 poäng.

	Dals-Ed	Färgelanda	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Antal deltagare	12	11	58	15	38	23	35	34	45
Antal utdelade enkäter	11	11	57	11	34	20	35	34	35
Antal svar	5	10	57	11	32	17	35	24	29
Svarsfrekvens	45 %	91 %	100 %	100 %	94 %	85 %	100 %	71 %	83 %

Svarsfrekvensen är hög i samtliga kommuner förutom i Dals-Ed, där resultatet därmed har en osäkerhet.

12.2 Resultat

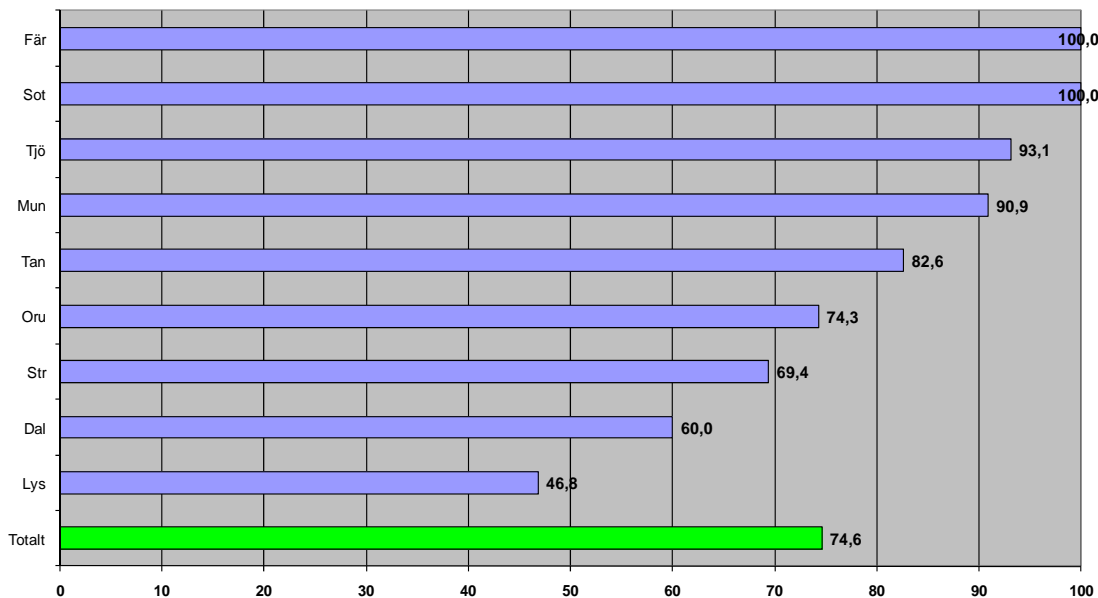
1. Vet du vem du ska vända dig till om du inte är nöjd? Svar ja i %



Kommentar

Kännedom om vem man skall vända sig till varierar mellan kommunerna. I Färgelanda och Munkedal har brukarna hög kännedom om vem de skall vända sig till om de inte är nöjda.

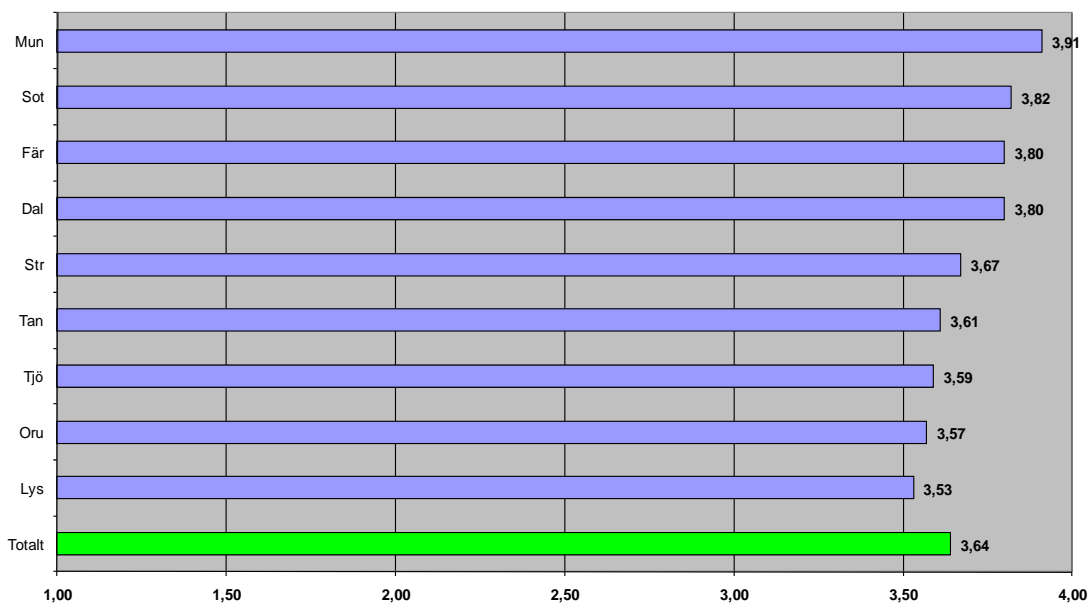
2. Finns det en planering för dig på ditt arbete? Svar Ja i %



Kommentar

Här är det stor skillnad mellan kommunerna. I Färgelanda och Sotenäs upplever alla att det finns en planering för dem på arbetet.

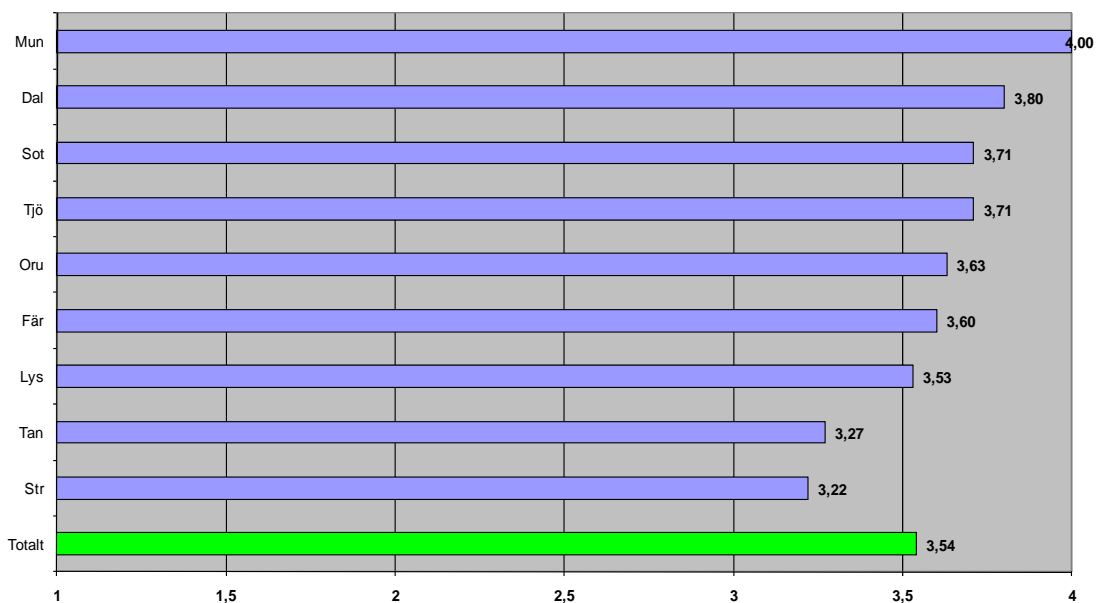
4. Är personalen snäll mot dig?



Kommentar

Resultatet är väldigt lika mellan kommunerna. Brukarna i Munkedal är nöjdst med sin personal.

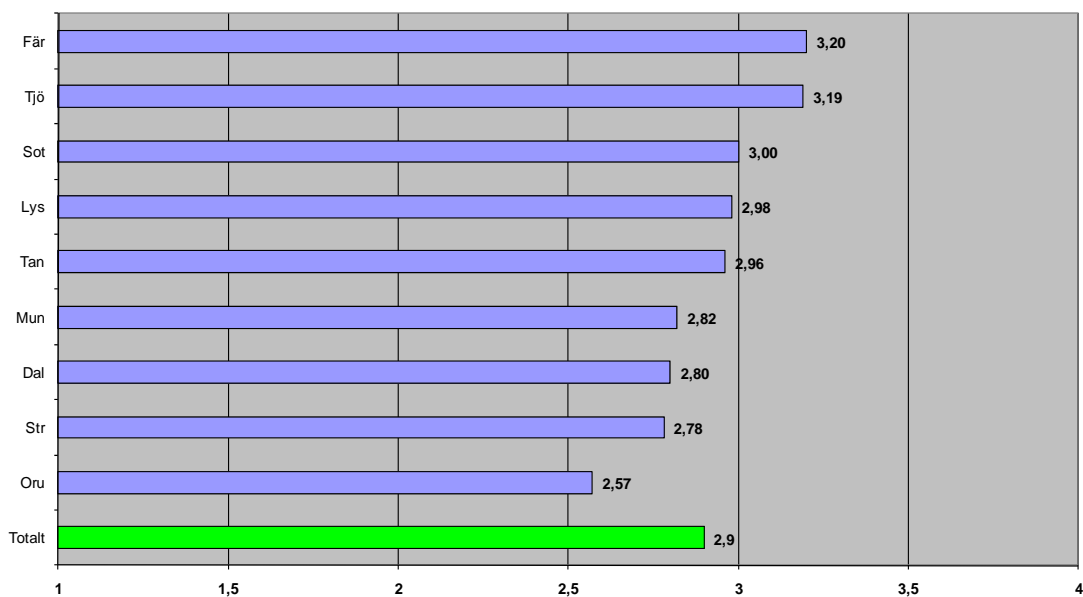
5. Vet du vad du ska göra när du kommer till ditt arbete?



Kommentar

Här är resultatet också ganska lika mellan kommunerna och även här är brukarna i Munkedal nöjdst.

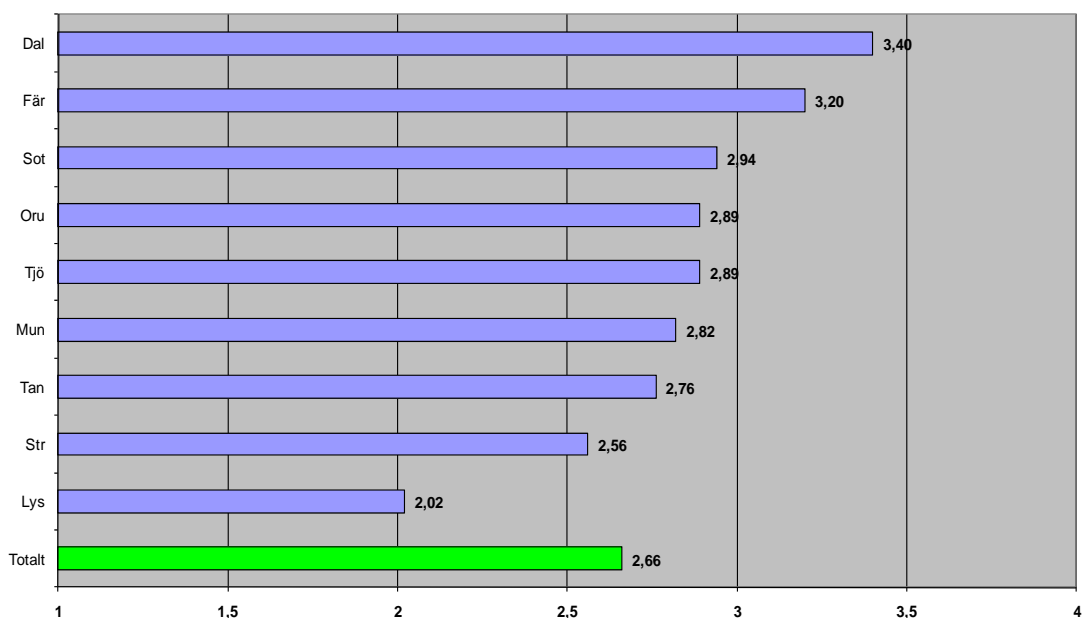
6. Får du välja/bestämma på vilken arbetsplats du ska arbeta?



Kommentar

Brukarna i Färgelanda och Tjörn är nöjdst med att få välja/bestämma på vilken arbetsplats de ska arbeta.

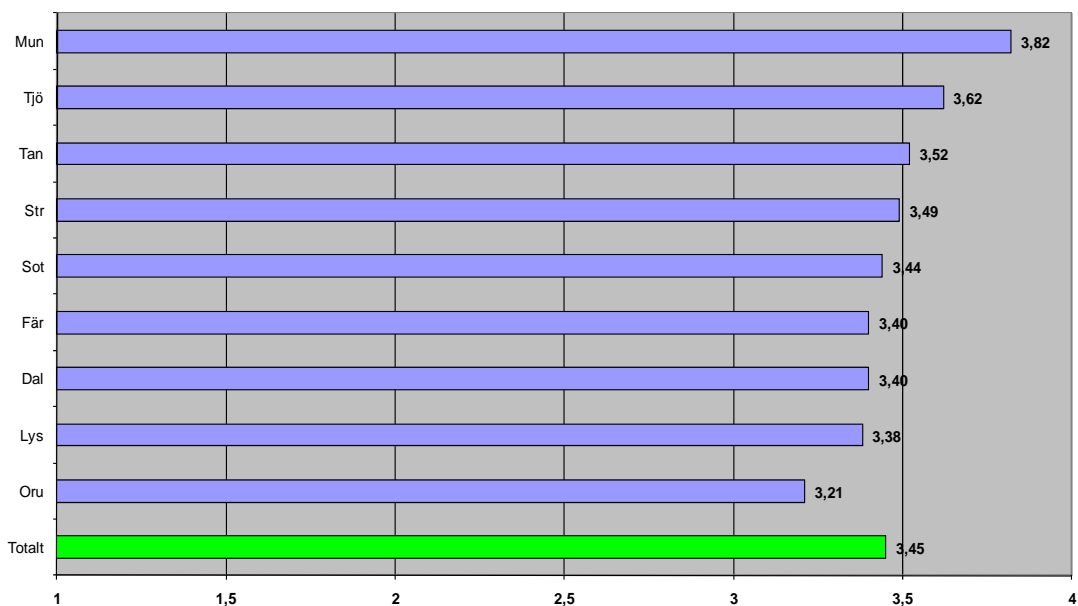
7. Kan du välja/bestämma vilken mat du skall äta?



Kommentar

När det gäller möjligheten att välja vilken mat man ska äta skiljer det stort mellan kommunerna. Här är brukarna i Dals Ed nöjdst.

8. Trivs du med ditt arbete?



Kommentar

Brukarna trivs till största delen med sitt arbete och är nöjdast i Munkedal.

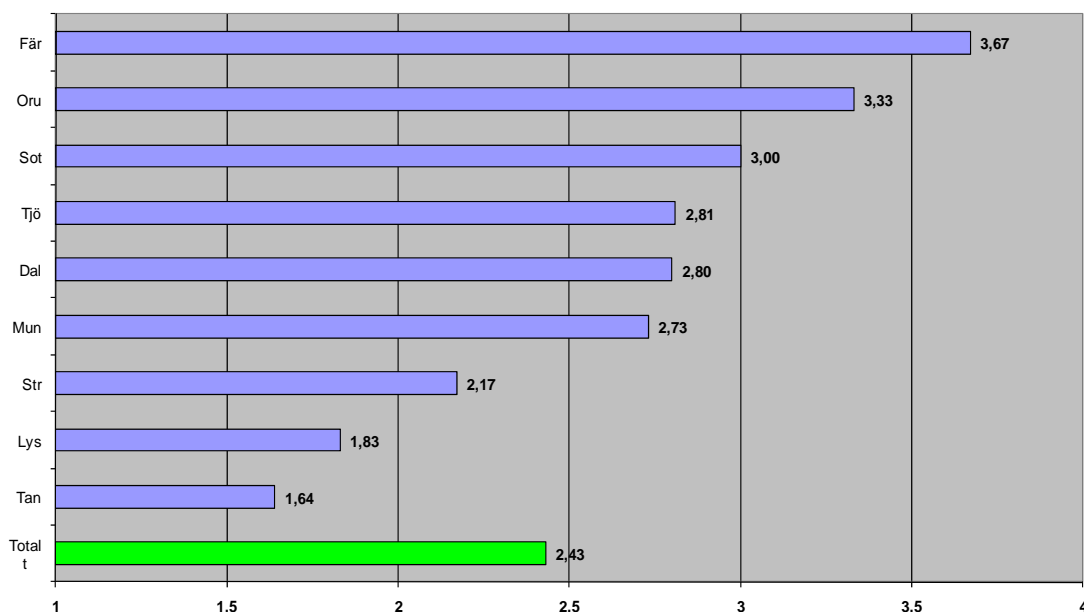
9. Får du stöd av personalen på ditt arbete med det du behöver?



Kommentar

Brukarna är nöjda med det stöd de får i sitt arbete. Även här har Munkedals högst resultat.

11. Är du med på mötena på din arbetsplats?



Kommentar

Här skiljer det stort mellan kommunerna. Brukarna i Färgelanda är oftast med på arbetsmöten.

12.3 Sammanfattande kommentar

Munkedal och Färgelanda är de kommuner som har nöjdast brukare i daglig verksamhet.

I denna jämförelse finns ett visst samband mellan kostnad per brukare och brukarnas nöjdhet.

De frågor som kommunerna behöver arbeta med är vem brukaren skall vända sig till om hon eller han inte är nöjda, likaså planeringen av arbete. Maten är också en viktig fråga där kommunerna skiljer sig åt. Likaså att brukarna deltar i möten på sin arbetsplats.

Enkätundersökningen har genomförts under två veckor i oktober och den personal som var stöd till brukarna med att tolka frågorna var personal från annan verksamhet.

13 Andel brukare med personlig assistans som väljer annan utförare än kommunen

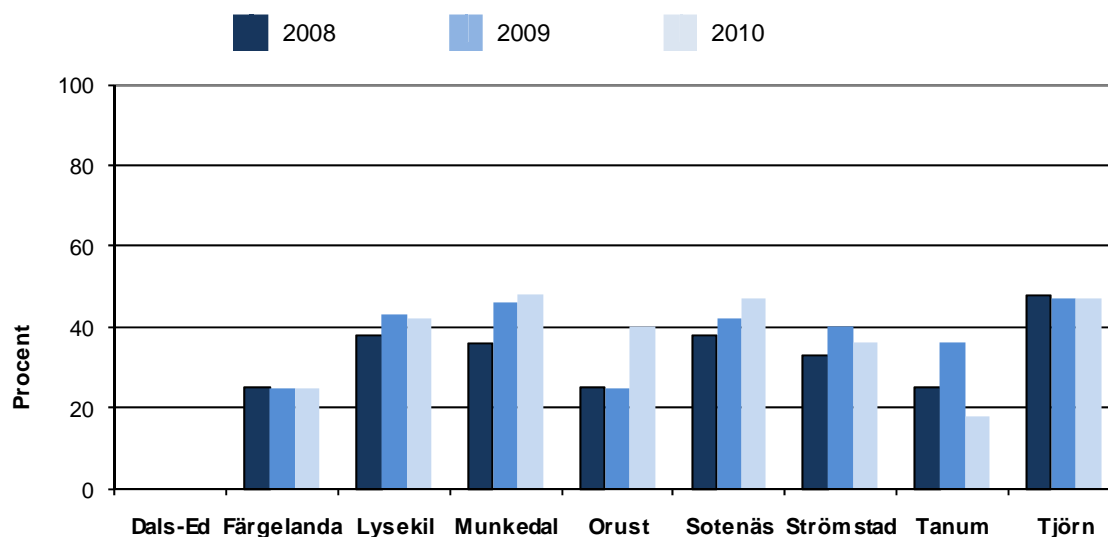
13.1 Utgångspunkt och beskrivning

Ansökan om assistansersättning enligt LASS görs hos Försäkringskassan, som utreder och fattar beslut i ärenden. Kommunerna är huvudmän för insatsen personlig assistans enligt 9 § 2 LSS och tar emot ansökan, utreder och fattar beslut i ärenden. För verkställigheten av beslut såväl enligt LSS som LASS kan den enskilde själv välja antingen kommunen, privat utförare eller egen regi. Detta val finns i alla kommuner och ska inte jämföras med valfrihet enligt lag om valfrihet i vården, LOV. Privata utförare etablerar sig alltmer och det finns exempel på kommuner i landet, som har lagt ut hela verkställigheten av personlig assistans hos annan utförare.

13.2 Resultat

	Dals-Ed	Färgelanda	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
2008	0 av 5	1 av 4	9 av 24	10 av 28	4 av 16	6 av 16	4 av 12	3 av 12	16 av 33
2009	0 av 5	1 av 3	10 av 23	11 av 24	4 av 16	8 av 19	4 av 10	4 av 11	17 av 36
2010	0 av 5	1 av 4	11 av 26	11 av 23	6 av 15	8 av 17	5 av 14	2 av 11	18 av 38

Andel brukare med personlig assistans som valt annan utförare än kommunen
2008 – 2010



13.3 Kommentar

I de nio kommuner, som deltar i detta Jämförelseprojekt, är trenden att andel brukare, som väljer annan utförare än kommunen ökar över tid. Det tycks även skönjas ett samband mellan det totala antalet brukare i kommunen och andelen, som väljer annan utförare än kommunen, såtillvida att ju fler assistansärenden, som finns totalt i kommunen ju högre andel av brukarna anlitar annan utförare än kommunen för sin personliga assistans. I endast en kommun inom ramen för detta Jämförelseprojekt verkställs alla assistansbeslut i kommunal regi.

14 Sammanfattande bild

Jämförelserna omfattar flera olika områden som redovisas i ett stort antal nyckeltal. För att skapa en översiktlig helhetsbild redovisas tolv viktiga nyckeltal i form av ett polärddiagram (spindeldiagram). De tolv nyckeltalen är grupperade i fyra olika dimensioner med tre nyckeltal i varje dimension. De fyra dimensionerna är kostnadsnivå, verksamhetskvalitet, effektivitet samt tillgänglighet och information.

Dimensionen kostnadsnivå består av nyckeltalen kostnader i särskilt boende, kostnader i daglig verksamhet samt kostnad per utredning.

Nyckeltalen i gruppen effektivitet består av utrednings- och verkställighetstid samt rättssäkerhet.

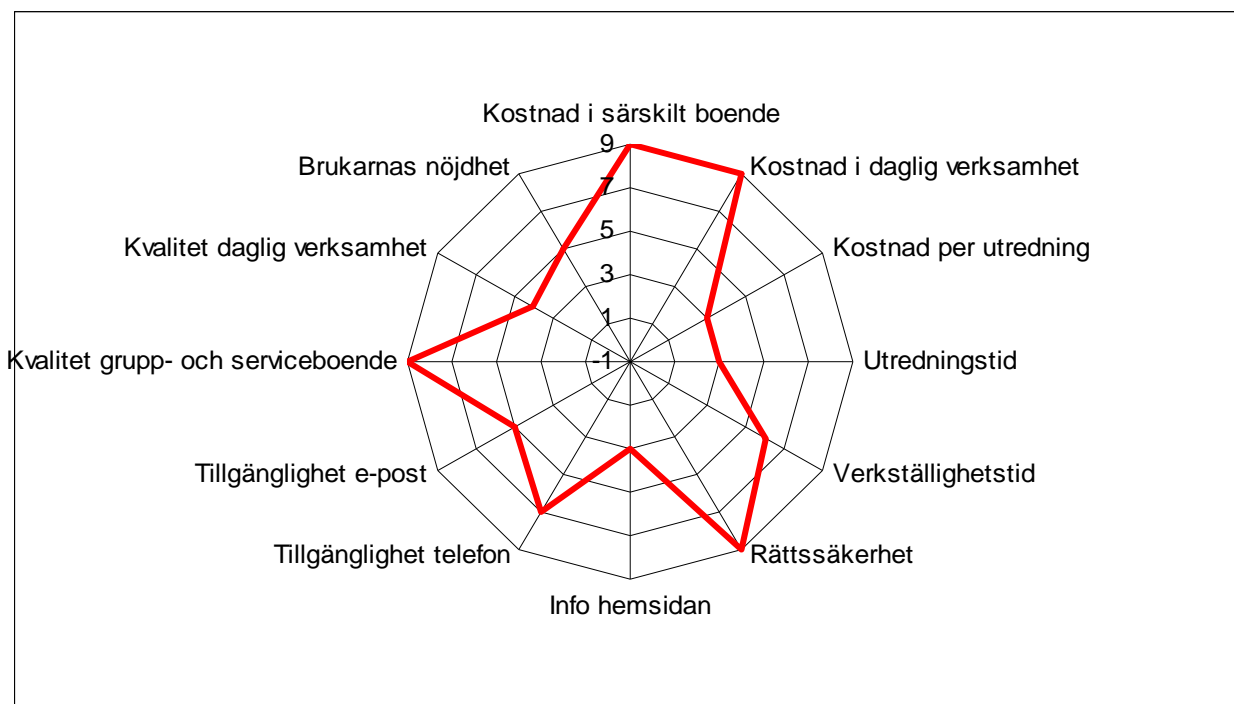
De tre kvalitetsnyckeltalen är kvalitet i grupp och serviceboende, kvalitet i daglig verksamhet samt brukarnöjdhet.

Tillgänglighet per telefon och e-post samt informationskvalitet på hemsidan utgör de tre nyckeltalen i dimensionen tillgänglighet och information.

Kommunernas värde för varje nyckeltal redovisas relativt övriga kommuner där bästa kommuner får nio poäng, nästa bästa kommun åtta poäng ner till kommunen med sämst värde som får en poäng. För dimensionen kostnader anses låga kostnader var en positiv faktor varför kommunen med lägst kostnader får nio poäng.

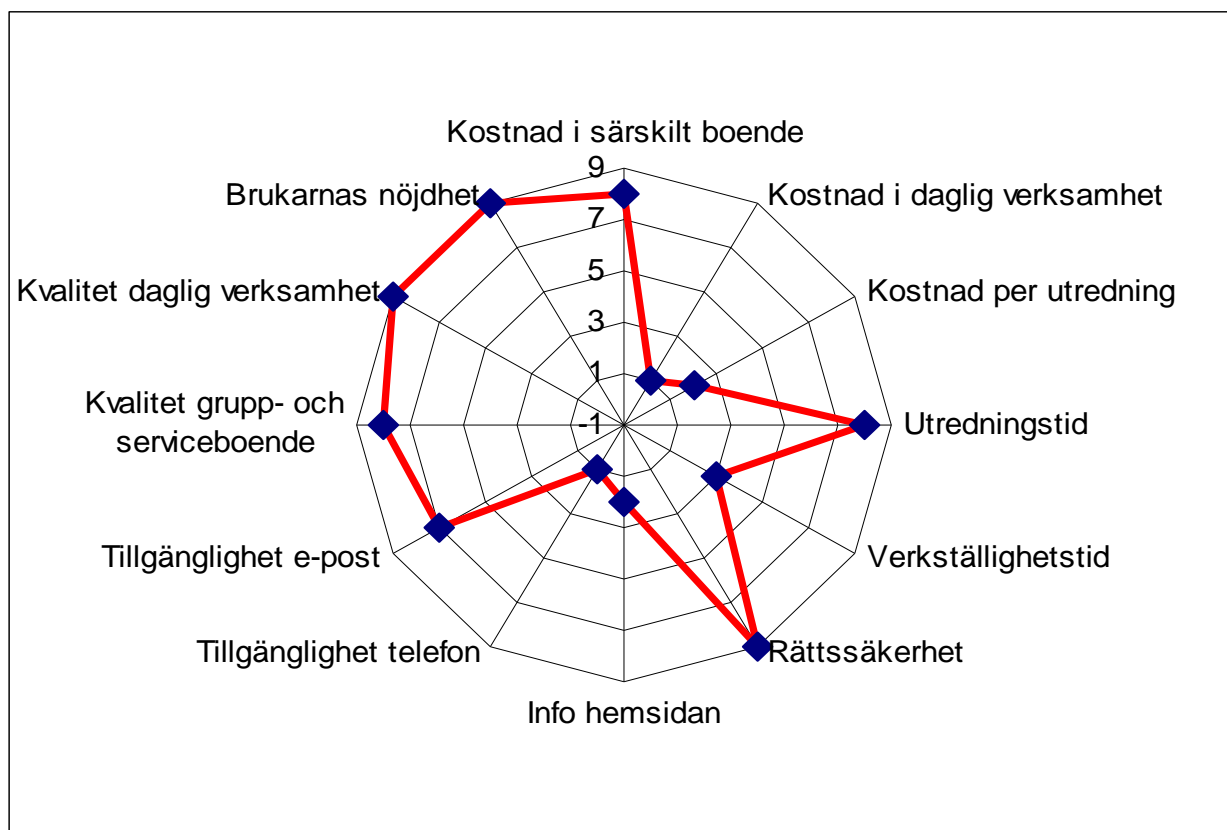
Dals-Ed

Dals-Ed har relativt övriga kommuner i nätverket låga kostnader men klarar ändå att upprätthålla en bra kvalitet i verksamheten. Kvalitén i grupp- och serviceboende är bäst i hela nätverket. Effektiviteten i form av utrednings- och verkställighetstid samt rättssäkerhet är genomsnittlig för nätverket. Tillgängligheten per telefon och e-post är bra. Det enda område som ligger under genomsnittet är information på hemsidan.



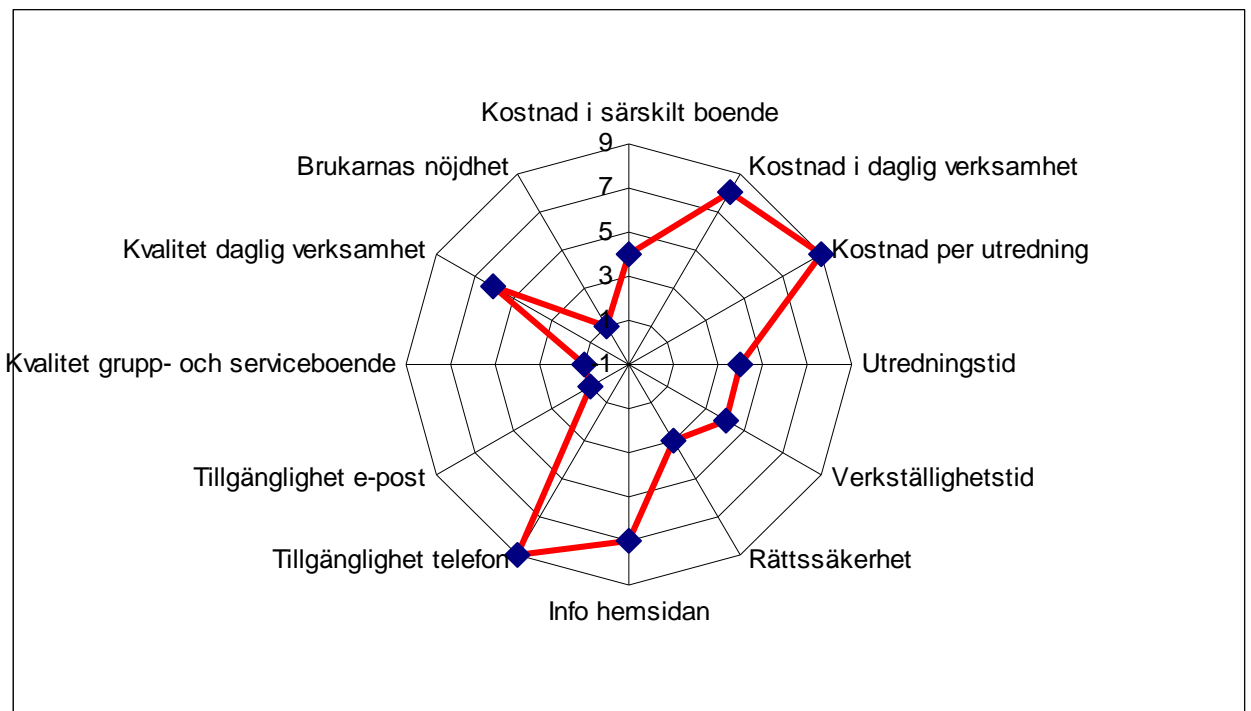
Färgelanda

Färgelanda är den kommun som har högst kvalitet i verksamheten, men Färgelanda har samtidigt en hög kostnadsnivå. Effektiviteten är hög med för nätverket bra värden för utredningstid och rättssäkerhet. Information på hemsida och tillgänglighet via telefon ligger under genomsnittet, däremot är tillgängligheten per e-post över genomsnittet.



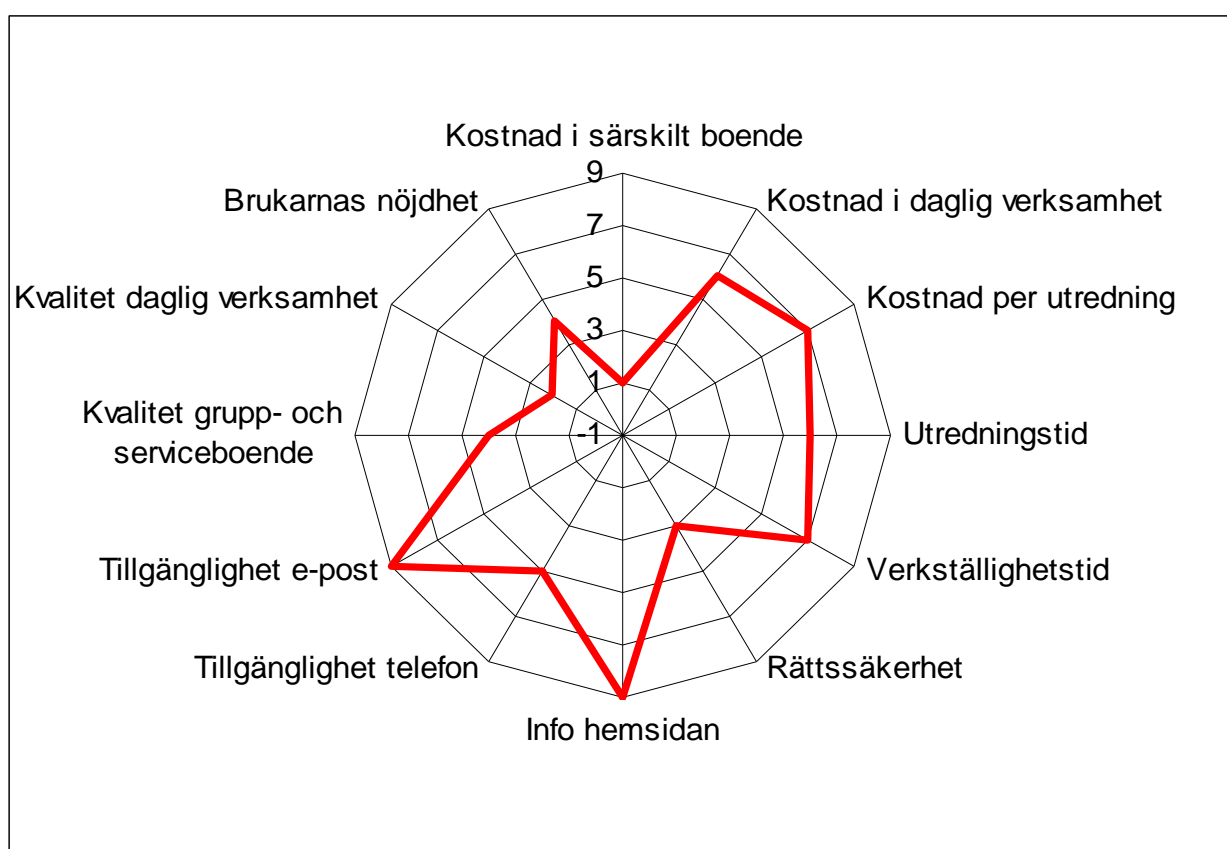
Lysekil

Lysekils kostnader för LSS-verksamheten är bland de lägsta i nätverket. Kvalitén i form av brukarnas nöjdhet och kvalitén i grupp- och serviceboende är lägst i jämförelsegruppen. Däremot ligger kvalitén i daglig verksamhet över genomsnittet. Tillgänglighet per telefon och information på hemsidan tillhör de bästa i nätverket, däremot är tillgängligheten per e-post bland de sämsta i nätverket. Effektiviteten i form av utrednings- och verkställighetstid samt rättssäkerhet är genomsnittlig för nätverket.



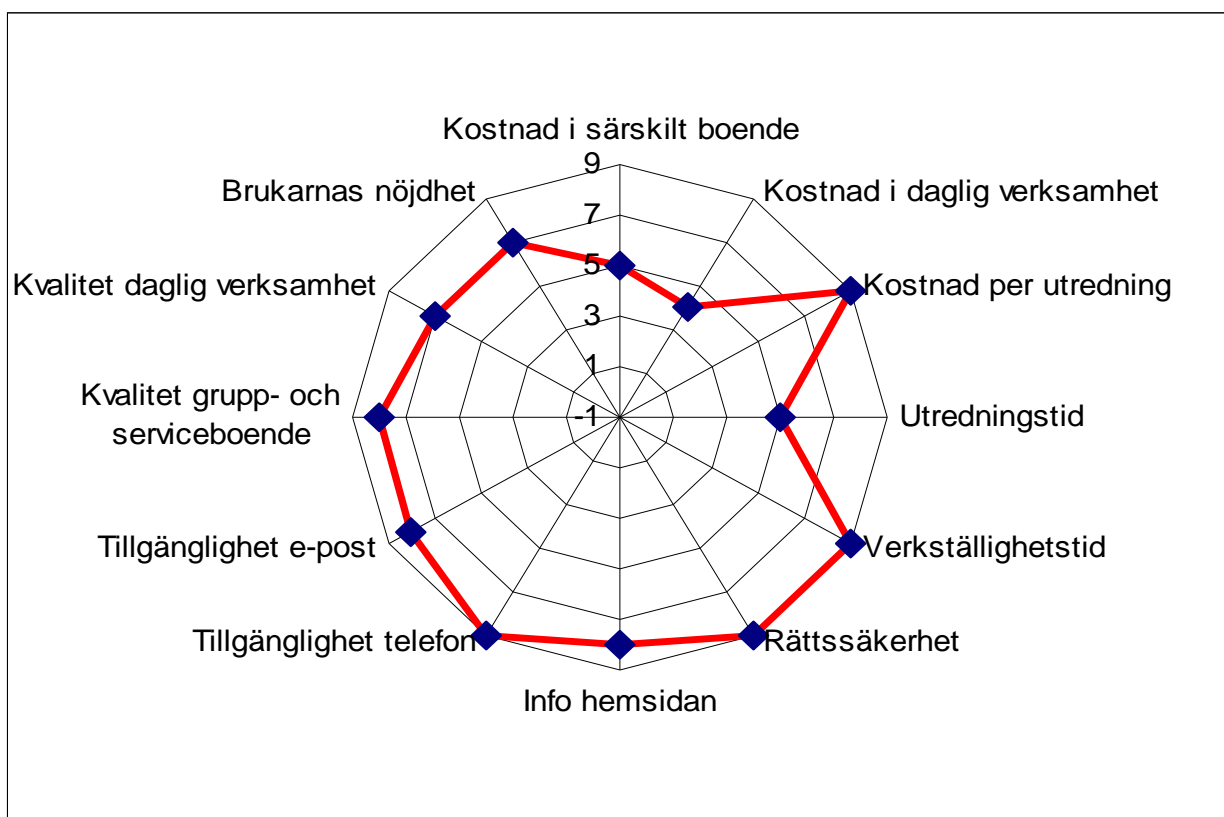
Orust

Orust har låg kvalitet i verksamheten relativt övriga kommuner, även brukarnöjdheten ligger under genomsnittet. Kostnaderna för grupp- och serviceboende är högst i nätverket, däremot är kostnadsnivån i övrigt låg. Effektiviteten i form av utrednings- och verkställighetstid samt rättssäkerhet är bättre än genomsnittet för nätverket. Orust har starka värden i avseende information, både vad gäller tillgänglighet per telefon och e-post och information på hemsidan.



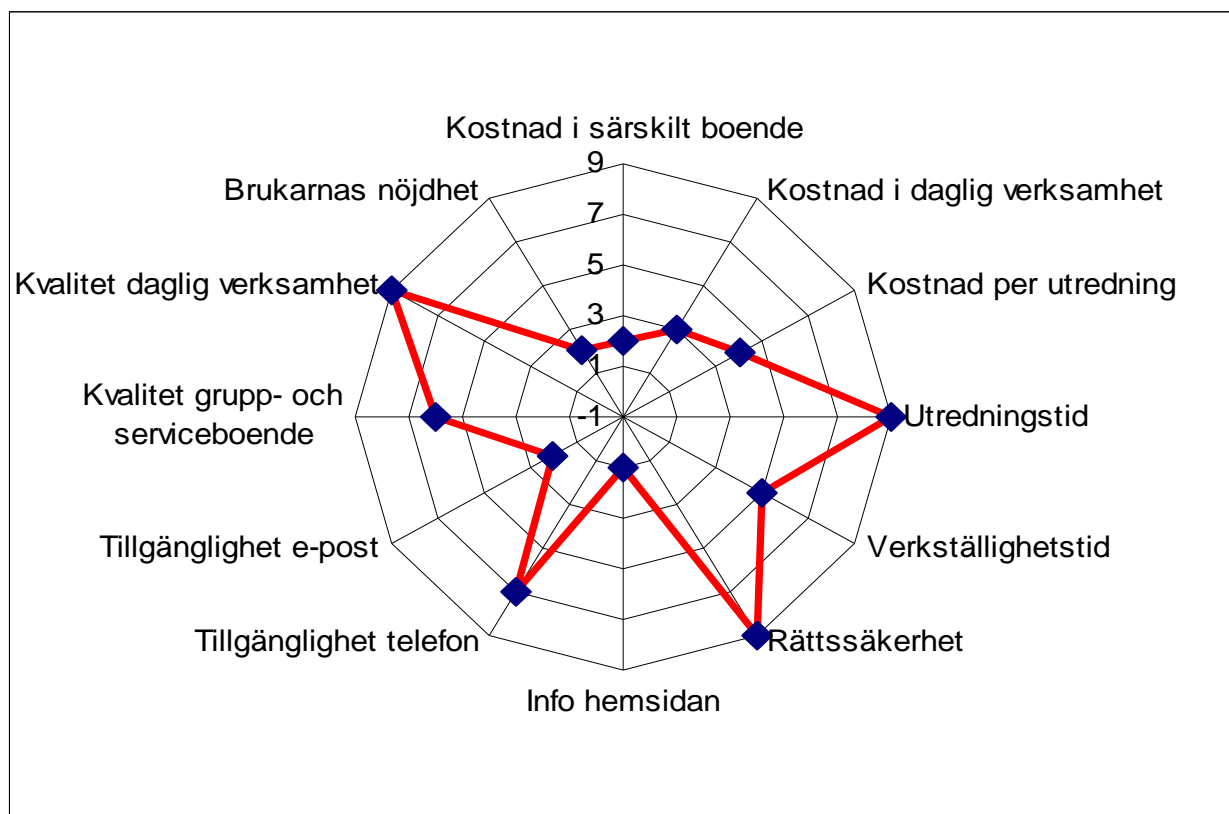
Sotenäs

Sotenäs är den kommun som har det bästa sammantagna värdet av alla kommunerna i nätverket. Sotenäs har genomsnittliga eller bättre värden än genomsnittet på alla områden. Kostnadsnivån är förhållandevis låg samtidigt som kvalitén är hög och effektiviteten bäst i nätverket. Sotenäs har starka värden avseende information, både vad gäller tillgänglighet per telefon och e-post samt information på hemsidan.



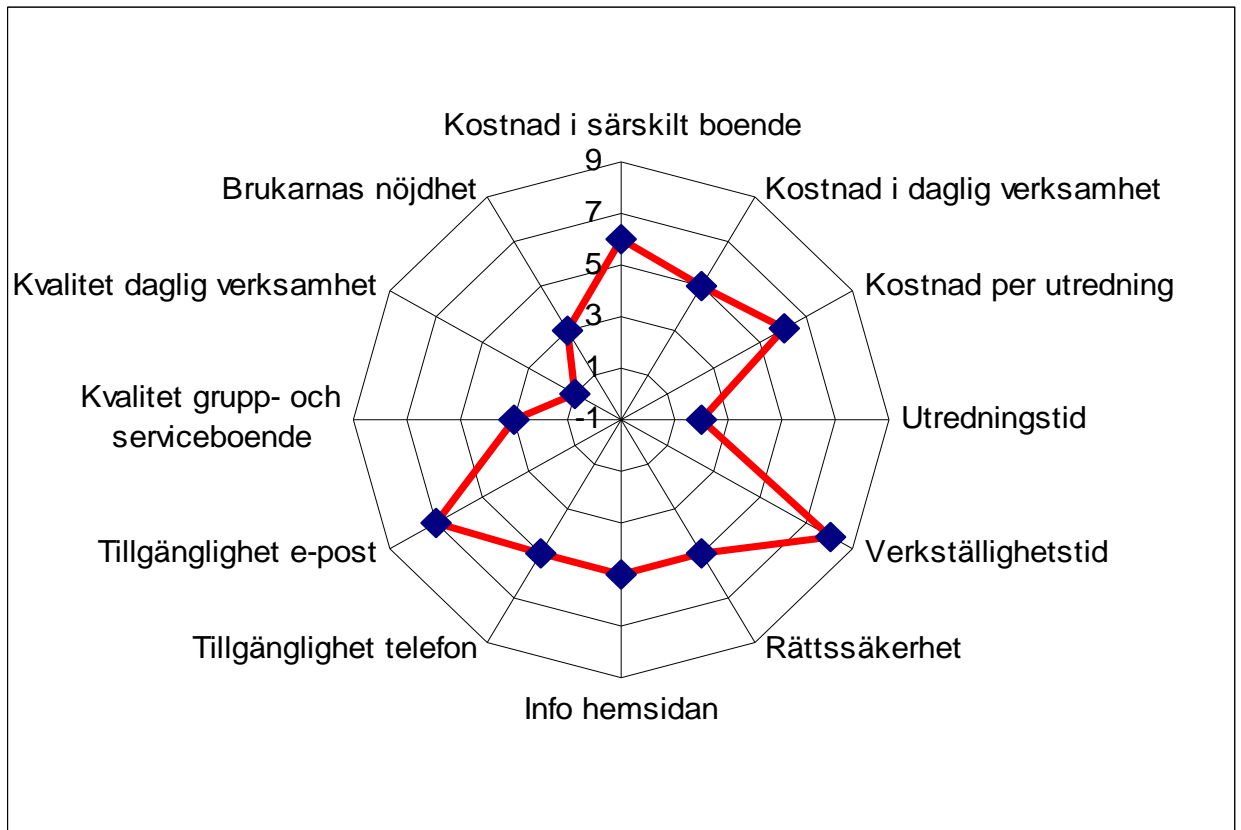
Strömstad

Strömstad kostnadsnivå är den högsta av kommunerna i jämförelsegruppen. Kvaliteten i grupp- och serviceboenden och daglig verksamhet är god, däremot ligger brukarnöjdheten under genomsnittet. Effektiviteten i form av utrednings- och verkställighetstid samt rättssäkerhet är bättre än genomsnittet för nätverket. Tillgängligheten per telefon är bra medan informationskvaliteten på hemsidan och tillgängligheten sämre än genomsnittet.



Tanum

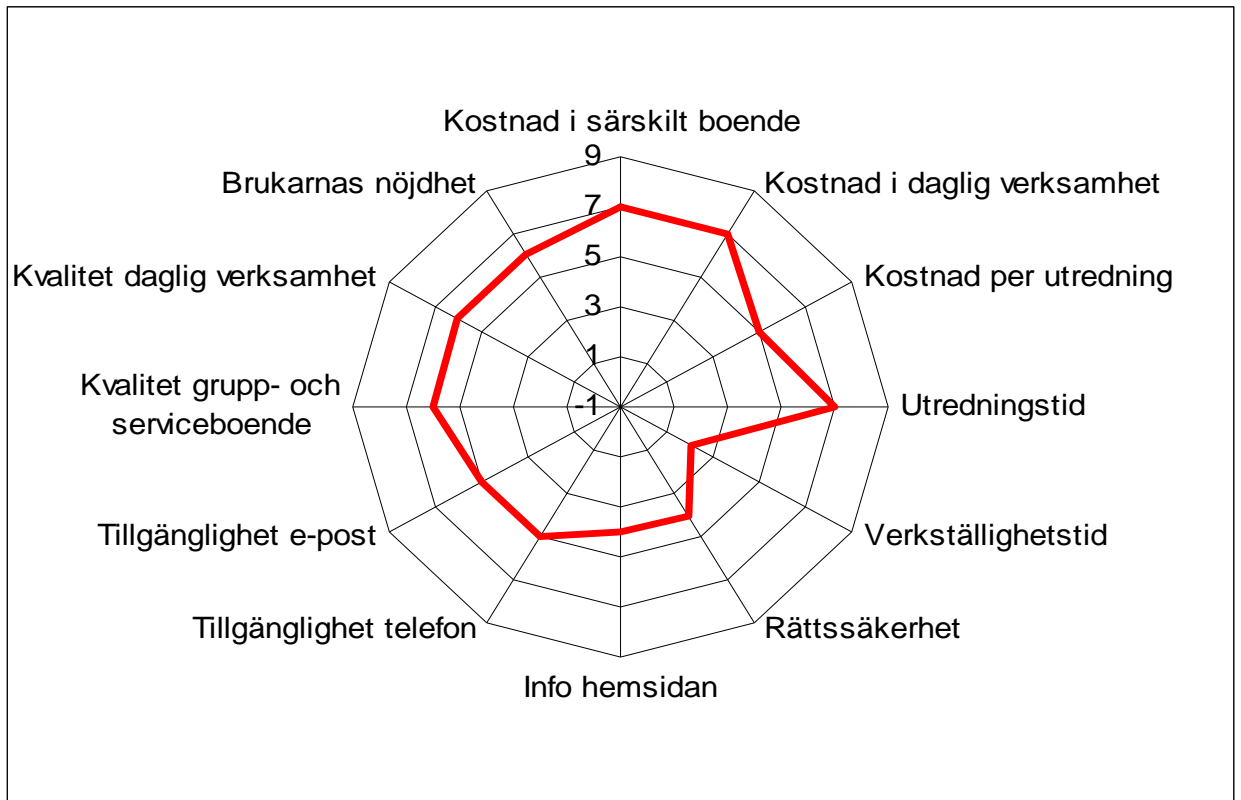
Tanums kostnader för LSS-verksamheten är något lägre än den genomsnittliga. Kvalitén i grupp- och serviceboenden och daglig verksamhet samt brukarnöjdhet är sammantaget den lägsta av alla kommunerna i jämförelsegruppen. Effektiviteten är sammantaget genomsnittlig med bra värden för rättssäkerhet och verkställighet medan utredningstiden är bland längsta i nätverket. Värden för tillgänglighet och information på hemsidan är något bättre än genomsnittet.



Tjörn

Tjörn har kostnader som ligger under genomsnittet men kvalitén i verksamheten och brukarnöjdheten ligger ändå över genomsnittet i nätverket. Effektiviteten i form av utrednings- och verkställighetstid samt rättssäkerhet är genomsnittlig för nätverket.

Även tillgängligheten per telefon och e-post och informationskvalitén på hemsidan är genomsnittlig.



Projektledarna för kommunerna i nätverket Bohuslän

Hanna Stenelind	Dals-Ed
Malene Hjalmar	Färgelanda
Nina Roos	Lysekil
Peter Martinsson	Munkedal
Anna Torstensson/Mona Berg	Orust
Mariann Lundin	Sotenäs
Thomas Niklasson	Strömstad
Sirene Johansson	Tanum
Ingegerd Gundersvik	Tjörn
Torkel Wadman	Sveriges Kommuner och Landsting