



# Individ- och Familjeomsorg

En jämförelse av kommunens  
individ- och familjeomsorg  
ur ett medborgarperspektiv

**Nätverk Bohuslän**

**Deltagande kommuner:**

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

2010-07-01

# Innehåll

<b>Innehåll</b> .....	<b>2</b>
<b>1 Bakgrund</b> .....	<b>3</b>
1.1 Metod och avgränsning.....	4
<b>2 Sammanfattning</b> .....	<b>5</b>
<b>3 Befolkning och kostnader</b> .....	<b>6</b>
3.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	6
3.2 Befolkningsstruktur.....	6
3.3 Standardkostnad och verklig kostnad .....	7
3.4 Andel entreprenad och köp av verksamhet.....	7
3.5 Kostnadsfördelning individ- och familjeomsorg .....	8
3.6 Försörjningsstöd.....	9
3.7 Vuxna.....	10
3.8 Barn och ungdom .....	11
<b>4 Utredningstid/handläggningstid</b> .....	<b>13</b>
4.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	13
4.2 Försörjningsstöd.....	13
4.3 Barn och ungdom.....	15
4.4 Missbruk/vuxenvård .....	17
<b>5 Andel beslut som ändrats av Länsrätten.....</b>	<b>19</b>
5.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	19
5.2 Resultat .....	19
5.3 Kommentar .....	21
<b>6 Brukartid</b> .....	<b>23</b>
6.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	23
6.2 Resultat .....	23
<b>7 Informationsgivning.....</b>	<b>25</b>
7.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	25
7.2 Resultat .....	26
7.3 Kommentar .....	27
<b>8 Tillgänglighet.....</b>	<b>29</b>
8.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	29
8.2 Resultat .....	30
<b>9 Nöjd Brukar Index.....</b>	<b>33</b>
9.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	33
9.2 Resultat .....	33
9.3 Kommentar .....	37
<b>10 Återaktualisering.....</b>	<b>39</b>
10.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	39
10.2 Resultat .....	39
<b>11 Sammanfattande spindeldiagram.....</b>	<b>42</b>
 <i>Projektledarna för kommunerna i nätverket Bohuslän.....</i>	 <i>47</i>

Bilaga 1 Tabelluppgifter kap 3

Bilaga 2 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 och ”Förskola – en jämförelse av kommunens förskoleverksamhet ur ett medborgarperspektiv” 2009-12-11. I denna femte rapport har nätverket haft uppdraget från sin styrgrupp att jämföra individ- och familjeomsorg ur ett medborgarperspektiv.

Jämförelseprojekts 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. Nätverk Bohuslän har valt att titta på individ- och familjeomsorgen ur främst åtta olika delar.

Rapporten består av följande delar:

1. Befolkning och kostnader
2. Utredningstid
  - tid från första kontakt till utbetalat försörjningsstöd
  - tid från att utredning påbörjas till beslut inom barn- och ungdom
  - tid från att utredning påbörjas till beslut inom missbruk/vuxenvård
3. Andel beslut som ändrats i slutlig instans
4. Brukartid
5. Informationsgivning
6. Tillgänglighet
7. Brukarnas nöjdhet
8. Återaktualisering
9. Sammanfattande bild-spindeldiagram

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 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.

Samtliga kommuner i nätverket har en verklig kostnad som överstiger standardkostnad. Sotenäs har lägst kostnad per invånare och minst skillnad mellan verklig kostnad och standardkostnad. Högst kostnadsandel entreprenad och köp av verksamhet har Orust följt av Dals-Ed. Lägst ekonomiskt bistånd per invånare har Sotenäs följt av Strömstad. Samtliga kommuner förutom Sotenäs har hög andel försörjningsstödstagare som har varit aktuella längre än 1 år. Kostnaden per invånare vad gäller vård för vuxna med missbruksproblem varierar stort. Lägst kostnad har Orust. Kostnaden per invånare vad gäller vård för barn och ungdom varierar i nätverket och lägst kostnad har Sotenäs.

Snabbast handläggning av försörjningsstöd från första besök till pengar på kontot har Dals-Ed. Av de kommuner som mätt redan från första kontakt har Tanum kortast handläggningstid. Det skiljer dock inte så mycket mellan kommunerna och handläggningstiden är relativt kort för nätverket i jämförelse med andra nätverks jämförelser.

Andelen avslagsbeslut skiljer sig mellan kommunerna liksom andelen som överklagas och ändras i högre instans.

Det är skillnad på hur socialsekreterarna fördelar sin arbetstid i nätverkets kommuner. I Sotenäs är andelen direkt tid med brukare högst.

Information till kommunens invånare är en viktig kvalitetsfråga. Kan man ta del och finna svar på viktiga frågor? Kommunernas webbsidor har granskats både 2009 och 2010 utifrån 13 vanliga medborgarfrågor. Flertalet kommuner har förbättrat sig i den senare undersökningen.

Kommunernas servicenivå via telefon och e-post har undersökts av ett externt företag. Servicenivån varierar mellan kommunerna och sammantaget har Sotenäs högst tillgänglighet och kortaste svarstider.

Brukarnas nöjdhet har undersökts via enkät. Överlag är brukarna nöjda med bemötande, information, hjälpen och tillgängligheten. Nöjdast är brukarna i Tanum.

Leder verksamhetens insatser till att brukaren ”klarar sig själv” efter avslutad kontakt? Respektive kommun har följt upp försörjningsstödstagare, barn och ungdomar samt vuxna 1 år efter avslutad insats. Resultatet är gott i flertalet kommuner och högst resultat har Färgelanda, Orust och Strömstad.

## 3 Befolkning och kostnader

### 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 gemensamma kostnader, exempelvis administration.

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 Befolkningsstruktur

Kommun	Invånare	Andel med utländsk bakgrund *	Andel 0-5 år	Andel 6-19 år	Andel 20-64 år	Medelinkomst, tkr **	Arbetslöshet ***	Ohälsotal, dgr ****	Kommunal utjämning, kr/inv.	Invånare per km <sup>2</sup>
Dals-Ed	4 729	14,3 %	5,8 %	16,0%	55,8 %	186,8	7,3 %	39,1	12 901	6,5
Färgelanda	6 691	9,4 %	6,0 %	17,4 %	54,9 %	194,6	8,1 %	40,5	10 499	11,3
Lysekil	14 535	11,0 %	5,5 %	15,5 %	54,7 %	218,1	5,5 %	44,8	5 728	69,2
Munkedal	10 246	9,1 %	6,2 %	16,9 %	54,3 %	200,0	5,9 %	41,2	8 915	16,0
Orust	15 308	7,1 %	5,4 %	16,4 %	55,8 %	223,6	3,9 %	37,6	4 280	39,4
Sotenäs	9 112	8,3 %	4,7 %	14,8 %	54,5 %	225,0	4,1 %	40,1	4 315	65,5
Strömstad	11 690	22,5 %	5,9 %	15,5 %	57,4 %	199,5	3,4 %	33,0	7 840	24,8
Tanum	12 253	10,1 %	5,6 %	15,6 %	55,1 %	201,8	4,5 %	37,3	8 058	13,3
Tjörn	14 961	7,3 %	6,2 %	17,1 %	55,6 %	241,0	3,3 %	30,1	184	88,9

\* Båda föräldrarna är födda utomlands

\*\* Sammanräknad förvärvsinkomst 2008, medelinkomst för boende i Sverige den 31/12 (medelinkomst inkl. 0)

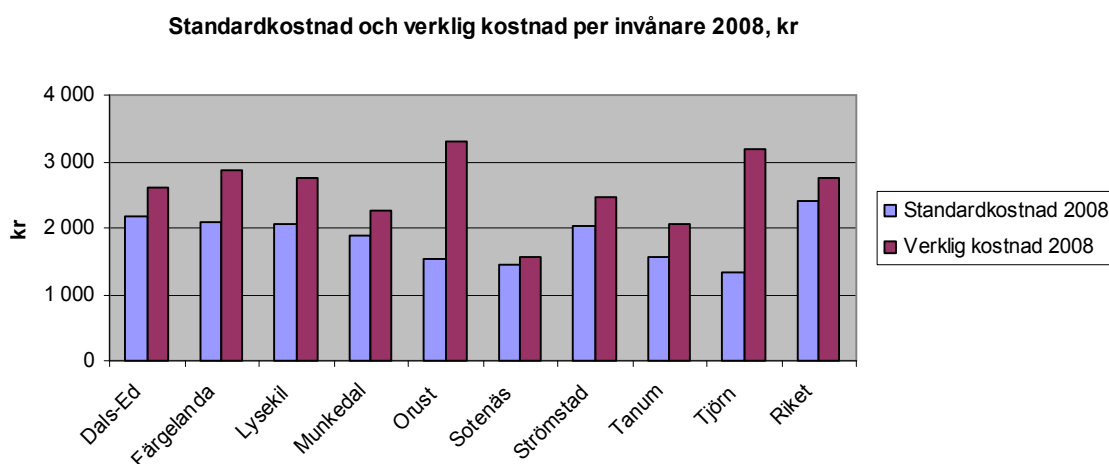
\*\*\* Arbetslösa och personer i program med aktivitetsstöd i procent av befolkningen

\*\*\*\* Ohälsotal dec 2009: Av försäkringskassan antal utbetalda dagar med sjukpenning (inkl. förlängd och fortsatt sjukpenning), arbetsskadesjukpenning, rehabiliteringspenning, sjukersättning och aktivitetsersättning från socialförsäkringen per försäkrad 16-64 år. Ohälsotalet innehåller inte dagar med sjuklön från arbetsgivare

### 3.3 Standardkostnad och verklig kostnad

Standardkostnaden är en statistiskt uträknad normalkostnad för en viss verksamhet i en kommun, där hänsyn har tagits till strukturella förutsättningar. För individ- och familjeomsorg kan det till exempel vara andel ensamstående kvinnor med barn, andel lagförda ungdomar mellan 15 och 17 år, inkomstindex och arbetslösa utan ersättning.

Diagrammet visar hur kommunernas verkliga kostnader för individ- och familjeomsorg (bruttokostnad inklusive verksamhetens andel av gemensamma kostnader minus interna intäkter och försäljning till andra kommuner och landsting) förhåller sig till respektive kommuns standardkostnad. (Datatabell, se bilaga 1)



Källa: *kommundatabas.se*

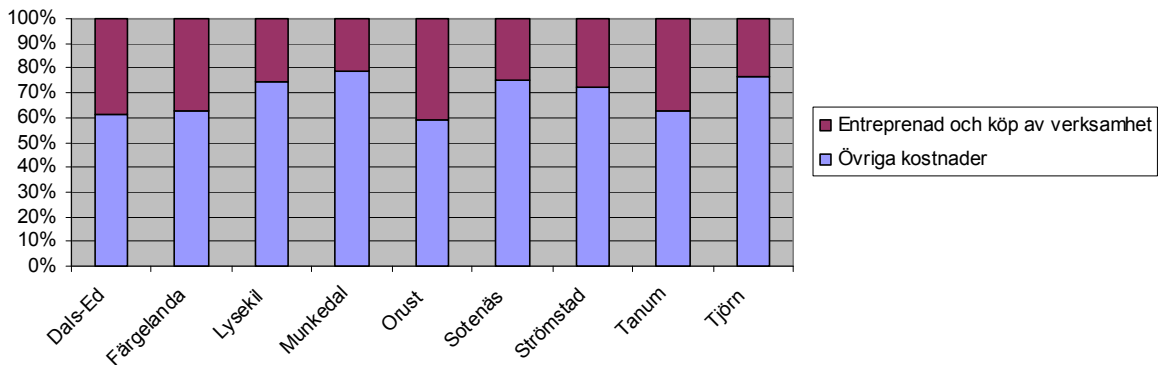
#### Kommentar

Samtliga kommuner i nätverket har en verklig kostnad som överstiger standardkostnad. Störst skillnad uppvisar Tjörn och Orust, där Tjörns verkliga kostnad per invånare överstiger standardkostnaden med 140 procent. Sotenäs har lägst kostnad per invånare och minst skillnad mellan verklig kostnad och standardkostnad.

### 3.4 Andel entreprenad och köp av verksamhet

Diagrammet visar hur stor andel av individ- och familjeomsorgens nettokostnader (exklusive verksamheternas andel av gemensamma kostnader, till exempel administration) som avser kostnader för entreprenad och köp av verksamhet. (Datatabell, se bilaga 1)

Kostnadsfördelning för individ- och familjeomsorg 2009



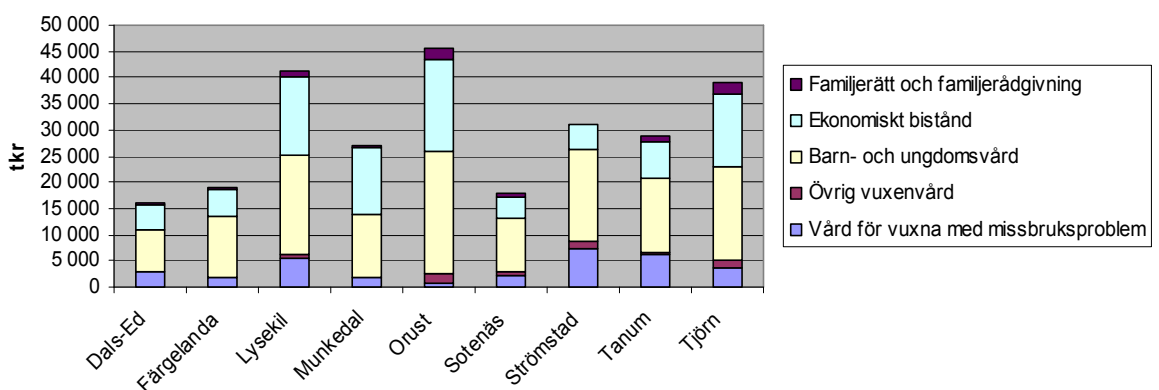
### Kommentar

Högst kostnadsandel entreprenad och köp av verksamhet har Orust (41 procent) följt av Dals-Ed (39 procent). Lägst kostnadsandel entreprenad och köp av verksamhet har Munkedal (21 procent).

## 3.5 Kostnadsfördelning individ- och familjeomsorg

Diagrammet visar kostnadsfördelningen på olika insatsområden. Siffrorna avser bruttokostnader, inklusive verksamheternas andel av gemensamma kostnader (till exempel administration), minus interna intäkter och försäljning av verksamheter till andra kommuner och landsting. (Datatabell, se bilaga 1)

Kostnadsfördelning individ- och familjeomsorg 2009



### Kommentar

För alla kommunerna i nätverket förutom Munkedal utgör barn- och ungdomsvård den största kostnadsandelen. I Munkedal är den största kostnadsandelen försörjningsstöd.

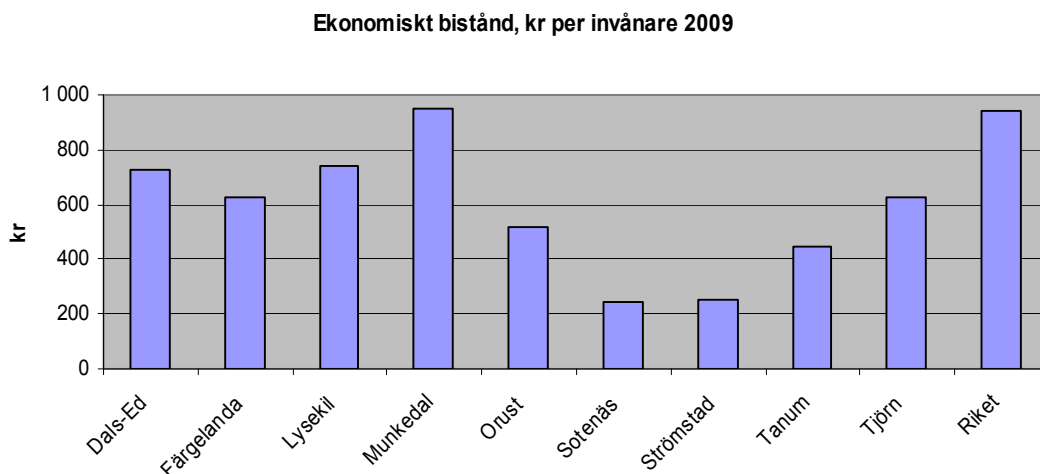
I alla kommunerna förutom Strömstad och Munkedal utgörs den näst största kostnadsandelen av försörjningsstöd. I Strömstad är den nästa största kostnadsandelen vård för vuxna med missbruksproblem och i Munkedal barn- och ungdomsvård.



## 3.6 Försörjningsstöd

### 3.6.1 Kostnad per invånare

Diagrammet visar utbetalt ekonomiskt bistånd (exklusive bistånd till flyktingar) per invånare. (Datatabell, se bilaga 1)



Utbetalt ekonomiskt bistånd per invånare för 2009 varierar i nätverket mellan 245 kr och 949 kr. Lägst ekonomiskt bistånd per invånare har Sotenäs följt av Strömstad. Högst ekonomiskt bistånd per invånare har Munkedal följt av Lysekil och Dals-Ed.

### 3.6.2 Bidragstidens längd

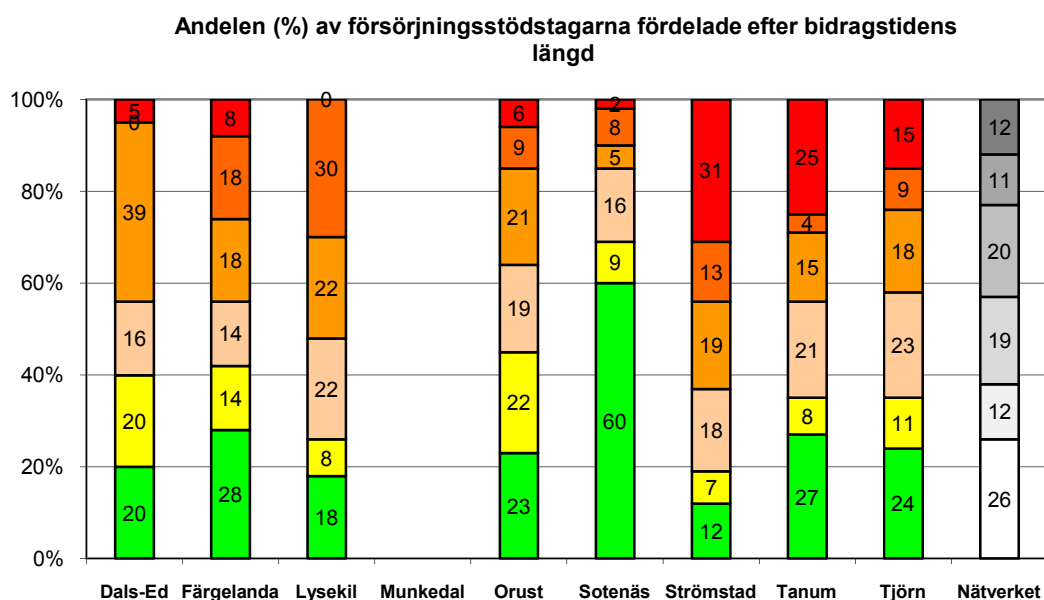
**Andel (%) av försörjningsstödstagare aktuella 091231 efter bidragstidens längd**

Kommun	Totalt antal	Andel aktuella 0-3 mån	Andel aktuella 4-6 mån	Andel aktuella 7-12 mån	Andel aktuella 1-2 år	Andel aktuella 2-3 år	Andel aktuella 3 år >
Dals-Ed	44	20 %	20 %	16 %	39 %	0 %	5 %
Färgelanda	64	28 %	14 %	14 %	18 %	18 %	8 %
Lysekil	260	18 %	8 %	22 %	22 %	30 %	0 %
Munkedal*							
Orust	136	23 %	22 %	19 %	21 %	9 %	6 %
Sotenäs	63	60 %	9 %	16 %	5 %	8 %	2 %
Strömstad	144	12 %	7 %	18 %	19 %	13 %	31 %
Tanum	118	27 %	8 %	21 %	15 %	4 %	25 %
Tjörn	165	24 %	11 %	23 %	18 %	9 %	15 %

\*Munkedal saknar uppgifter

Diagrammet nedan visar bidragstidens längd för ovanstående personer

0-3 mån    4-6 mån    7-12 mån    1-2 år    2-3 år    3 år >



### Kommentar

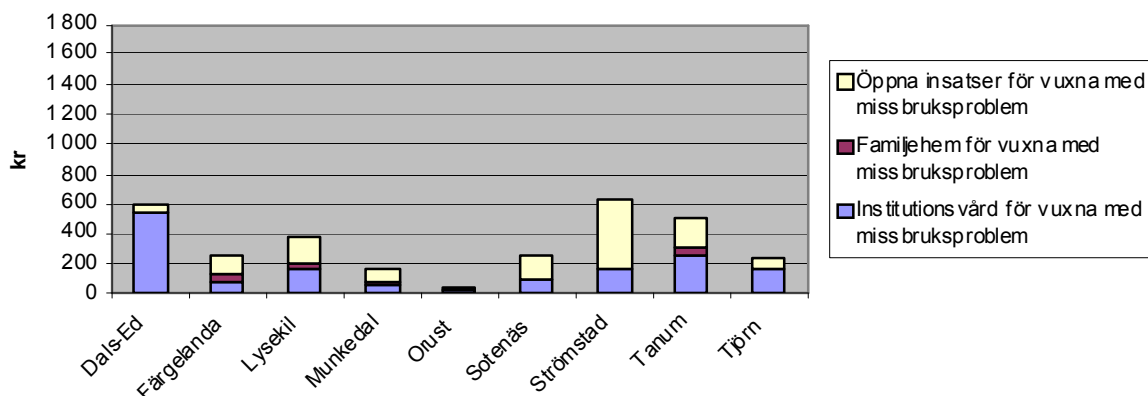
Mätningen gjord på samtliga försörjningsstödtagare aktuella 091231.

Om man förutsätter att lång bidragstid är att betrakta som negativ utifrån klientens möjligheter att bli självförsörjande är det anmärkningsvärt att samtliga kommuner förutom Sotenäs (Munkedal saknar uppgift) visar en mycket hög andel brukare som har varit aktuella ett år och längre. Det är inte säkert att så hög andel (mellan 36 och 63 procent) varit aktuella oavbrutet under så lång tid. Är kommunerna mindre bra på att avsluta ärenden?

### 3.7 Vuxna

Här redovisas kostnader för vård och stöd som individ- och familjeomsorgen ger till vuxna missbrukare i form av institutionsvård, familjehemsvård och öppna insatser. Till kategorin öppna insatser hör exempelvis kontaktperson, öppen träfflokal, jourlägenhet och sociala kontrakt. Diagrammet visar hur stor andel av insatskostnaderna för vuxna missbrukare som avsätts till respektive insats. (Datatabell, se bilaga 1)

### Vård för vuxna med missbruksproblem - kostnad per invånare 2009, kr



#### Kommentar

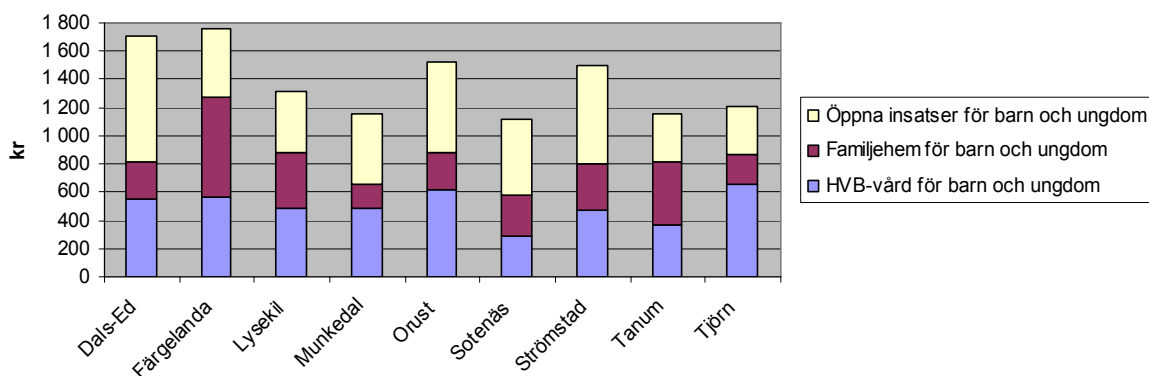
Kostnaden per invånare vad gäller vård för vuxna med missbruksproblem varierar i nätverket mellan 40 och 622 kronor. Högst kostnad per invånare har Strömstad, följt av Dals-Ed. Huvuddelen av Strömstads kostnad utgörs av öppna insatser. I Dals-Eds fall utgörs huvuddelen av kostnaden per invånare av institutionsvård. Lägst kostnad per invånare vad gäller vård för vuxna med missbruksproblem har Orust.

Uppgifterna i tabellen är hämtade ur SCB's statistik och kommer ur det räkenskapsammandrag som kommunerna lämnar. Om kommunerna inte lämnar riktiga uppgifter så stämmer inte uppgifterna. Orust har väldigt låga kostnader för missbruksvård där ingen öppenvård finns med i redovisningen utan återfinns inom försörjningsstöd. I Strömstad har kostnader för projekt som inte berör missbruksvård ändå redovisats där.

### 3.8 Barn och ungdom

Här redovisas kostnader för vård och stöd som individ- och familjeomsorgen ger till barn och ungdomar 0-20 år i form av HVB-vård (hem för vård eller boende), familjehemsvård och öppna insatser. Till kategorin öppna insatser hör exempelvis kontaktperson, ungdomsmottagning och familjecentral. Diagrammet visar hur stor andel av insatskostnaderna för barn och ungdomar som avsätts till respektive insats. (Datatabell, se bilaga 1)

### Vård för barn och ungdom - kostnad per invånare 2009, kr



#### Kommentar

Kostnaden per invånare vad gäller vård för barn och ungdom varierar i nätverket mellan 1 118 och 1 765 kronor. Högst kostnad per invånare har Färgelanda, följt av Dals-Ed. Lägst kostnad per invånare har Sotenäs.

Vad gäller kostnaden per invånare för barn- och ungdomsvård är kostnadsbilden mellan de olika insatserna inom respektive kommun mer lika än för vård för vuxna med missbruksproblem.

## 4 Utredningstid/handläggningstid

### 4.1 Utgångspunkt och beskrivning

I ett försök 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. 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.

### 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 komplettera sin ansökan med. Det kan t ex röra sig om hyreskontrakt, kontoutdrag, olika kvitton, beslut om olika bidrag, lönespecificering och övriga utbetalningar, deklaration, läkarintyg m.m. Kontroller görs av tjänstemän gällande bl.a. folkbokföring, uppgifter hämtas från försäkringskassan, arbetsförmedling, bilregister m.m.

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

**Första kontakt → väntetid → besök hos handläggare → utredning → beslut.**

Tiden från beslut till att brukaren har tillgång till sitt försörjningsstöd har vi inkluderat för att jämföra hela processens längd. De kommuner som har uppgifter om utbetalningstiden har inkluderat denna medan övriga lagt till en schablon på två dagar.

Alla kommuner registrerar inte när första kontakten tas utan först när brukaren fått tid till en handläggare. Vi har därför markerat de kommuner som undersökt tiden från första kontakt – tillgång till försörjningsstöd med blå färg och de som undersökt från första besök – tillgång till försörjningsstöd med brun färg.

Framtagandet av uppgifterna har till stor del fått göras manuellt. En del kommuner har i sitt datasystem möjlighet att identifiera ansökningsdatum, men därefter måste man gå in i varje ärende för att kunna få fram uppgifterna.

Undersökningen avser beslut rörande alla nybesök under 2009. Därefter har om möjligt datum för första kontakt identifierats, när utredning startade, beslutsdatum och väntan på utbetalning.

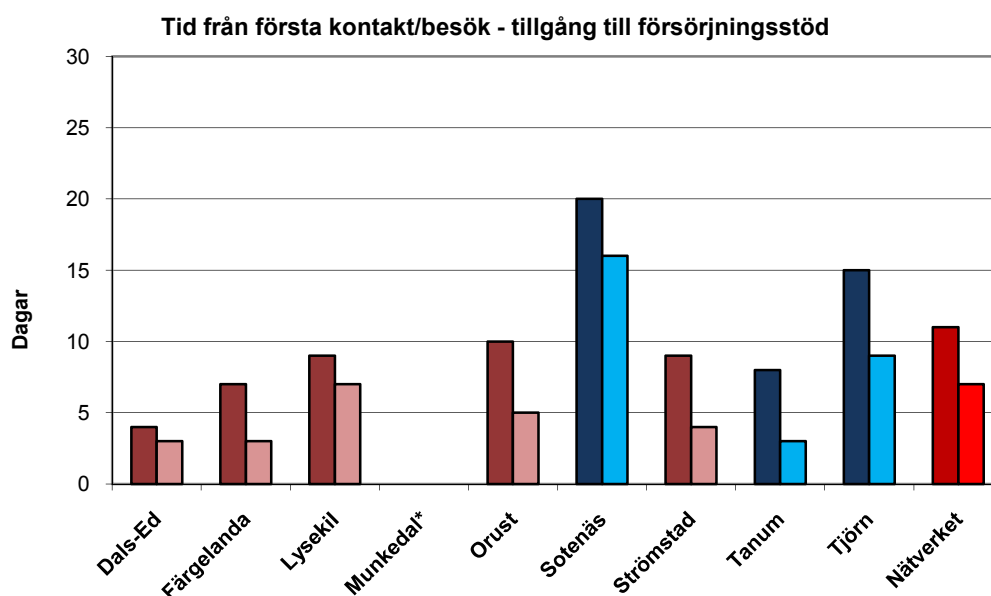
## 4.2.1 Resultat försörjningsstöd

2009	Dals-Ed	Färgelanda	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Antal nybesöksbeslut	79	85	332	us	163	175	90	us	85

Beträffande antal nybesök under 2009 är spridningen stor med några kommuner som sticker ut i högt antal. Detta även i förhållande till folkmängd. Ett par kommuner har förhållandevis lägre antal nybesök. Hur påverkar skillnader i arbetslöshet siffrorna? I jämförelse med redovisade kostnader uppstår många frågetecken när det gäller inrapporteringsunderlag.

 = snitt

 = median



\* Munkedal saknar uppgifter

## 4.2.2 Kommentar försörjningsstöd

Sotenäs, Tanum och Tjörn har mätt från första kontakt (markerade med blå färg). Dals-Ed, Färgelanda, Lysekil, Orust och Strömstad har mätt tiden från första besök hos handläggare till att brukaren har sitt försörjningsstöd (markerade med brun färg).

Snabbast handläggning har Dals-Ed som har mätt från första besök. Av de kommuner som mätt redan från första kontakt har Tanum kortast handläggningstid. Det skiljer dock inte så mycket mellan kommunerna och handläggningstiden är relativt kort för nätverket i jämförelse med andra nätverks jämförelser.

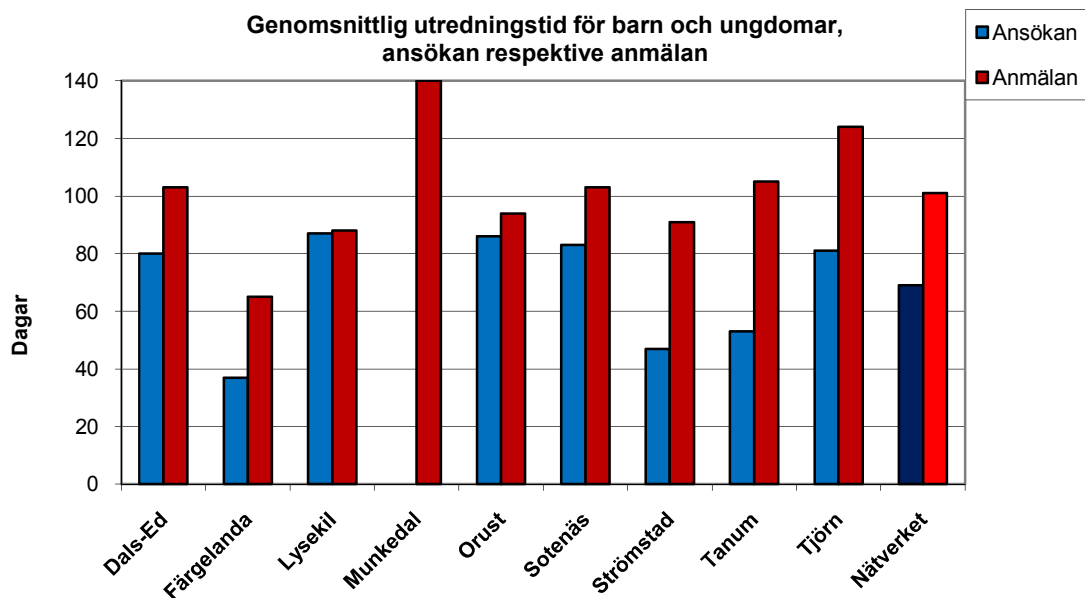
## 4.3 Barn och ungdom

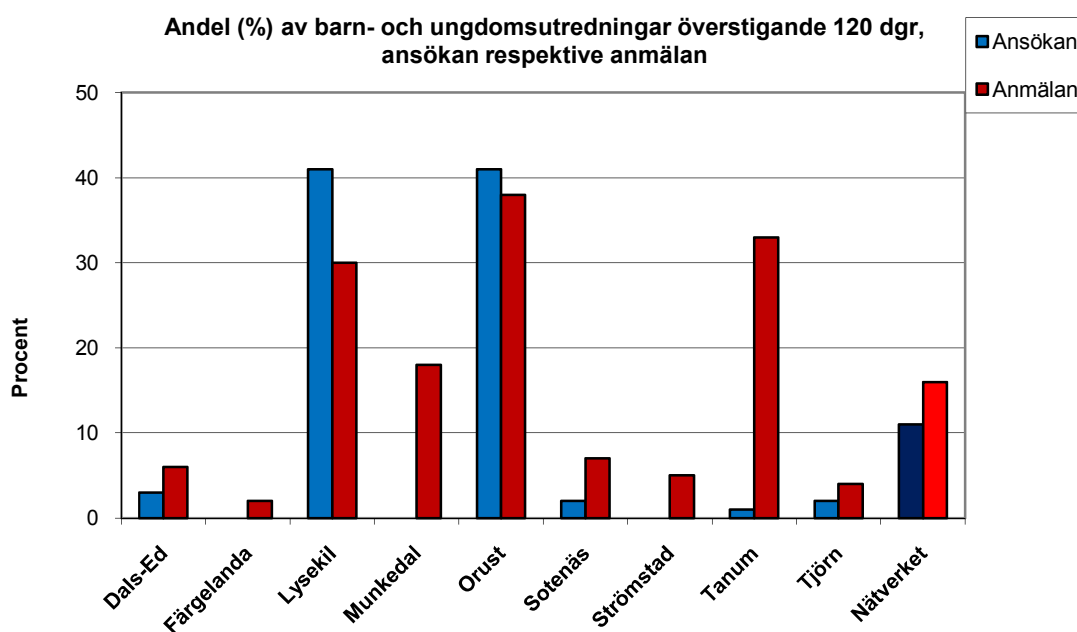
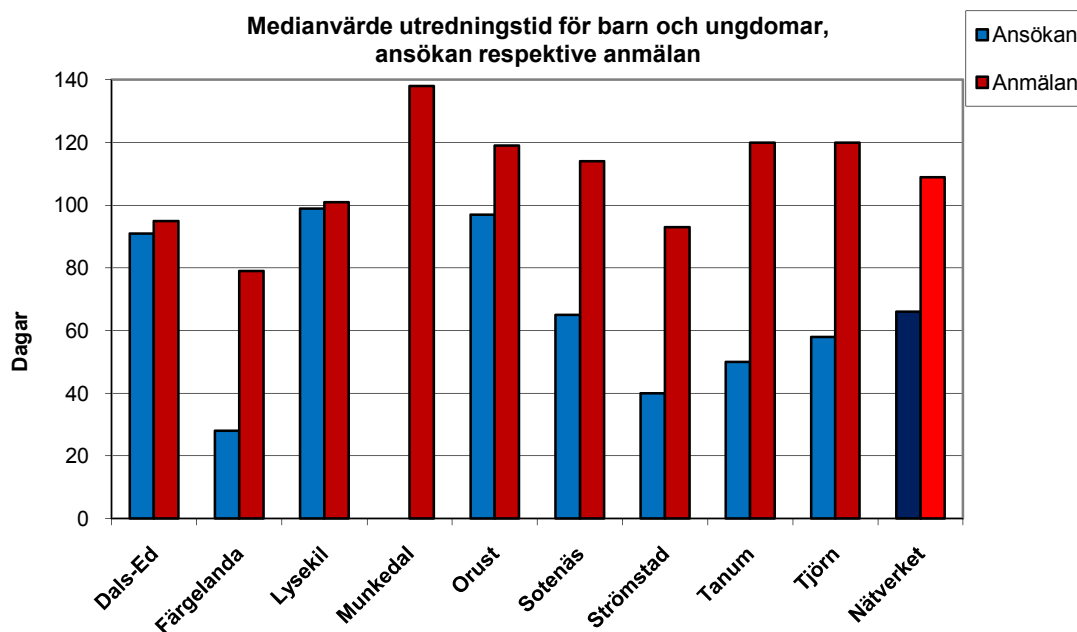
Utrednings- och väntetider inom socialtjänsten har i flera omgångar varit föremål för kritik. Därför infördes en bortre gräns för hur lång en utredning får ta som rör barn och ungdom. Gränsen sattes till fyra månader. Undantag får göras om det finns särskilda skäl.

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. Munkedal saknar uppgifter för ansökan.

### 4.3.1 Resultat barn och ungdom

I nedanstående diagram redovisas snitt- och medianvärdet för antalet utredningsdagar under 2009 för ansökningar respektive anmälningar. I diagrammet därefter redovisas andelen utredningar som tagit längre tid än 120 dagar.





### 4.3.2 Kommentar barn och ungdom

Diagrammet visar på att några kommuner har längre utredningstid avs. anmälningar än de övriga. Utredningstiden när det gäller ansökningar är lägre både när det gäller snitt och median för alla kommuner vilket är naturligt beroende på komplexiteten i utredningsförfarandet. Lysekils kommun har nästan lika lång handläggningstid för båda kategorierna. Färgelanda är den kommun som har kortaste handläggningstiderna. Kommunerna har under utredningstiden möjlighet att fatta beslut om olika typer av insatser, stöd till personerna som är aktuella för ut-



redningen. Klienter kan alltså få hjälp innan utredningen är färdig. När det gäller lång utredningstid är en intressant fråga huruvida beslut om insatser fattas under pågående utredning, om personerna får hjälp under utredningstiden eller ej?

Lysekil, Orust och Tanum har en högre andel utredningar efter anmälan som överstiger 120 dagar än de övriga. För Lysekil och Orust gäller detta även utredningar efter ansökan. Fem kommuner har låg andel utredningar som överstiger 120 dagar. Strömstad, Färgelanda och Munkedal har inga som avser ansökan. Genomförs utredningar efter ansökan mindre grundligt än efter anmälan med större andel beviljat bistånd?

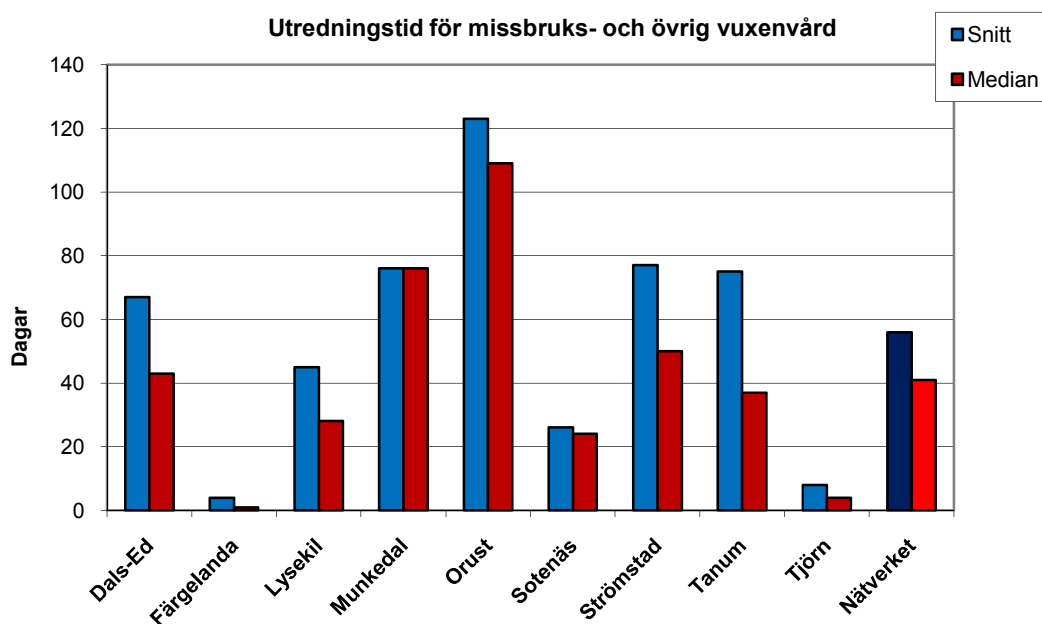
#### 4.4 Missbruk/vuxenvård

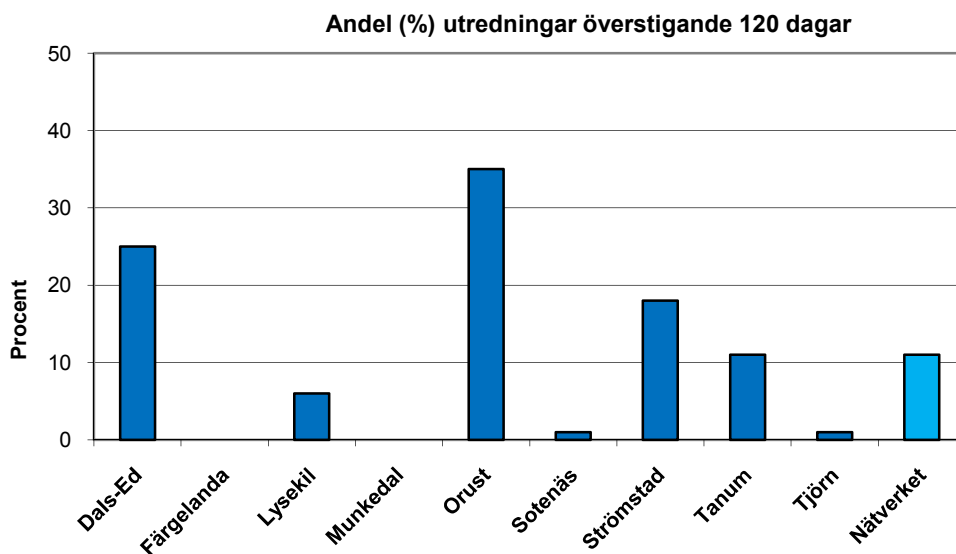
När en person vänder sig till socialtjänsten eller om det kommer en anmälan, sker ofta en första kontakt som kan leda till en ansökan och/eller utredning. I utredningen ingår att ta reda på vilka behov brukaren har och att matcha behoven med tillgängliga insatser. Utredningen ska vara tillräckligt omfattande 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 utredningar under 2009.

##### 4.4.1 Resultat missbruk/vuxenvård

I nedanstående diagram redovisas snitt- och medianvärdet för antalet utredningsdagar avseende missbruk/vuxenvård. Lagen reglerar inte någon fyramånadersgräns för utredningar avseende missbruk/vuxna men vi har ändå valt att undersöka andelen som tagit mer än 120 dagar.





#### 4.4.2 Kommentar missbruk/vuxenvård

Stor spridning när det gäller utredningstidens längd där tre kommuner Färgelanda, Sotenäs och Tjörn sticker ut med kort utredningstid och flertalet har mångdubbel utredningstid. En kommun har hög andel utredningar som överstiger 120 dagar medan tidigare nämnda kommuner ligger på en mycket låg nivå. Skillnader inom missbruksvården kan bero på hur ärenden hanteras i organisationen. Slarv från handläggare med att avsluta utredningar kan göra att utredningstiden inte motsvarar tiden den tagit i verkligheten.

Kan skillnader också bero på hur man utreder, tillvägagångssättet och utredningsmetoder?

## 5 Andel beslut som ändrats av Länsrätten

### 5.1 Utgångspunkt och beskrivning

Rättsäkerheten är viktig för den enskilde och även för medborgarnas bild av i vilken omfattning kommunen lever upp till de lagar och riktlinjer som styr verksamheten. Detta är två anledningar till att titta på detta mått. Tabell redovisar alla beslut inom försörjningsstöd, barn och ungdom samt missbruk/övrig vuxenvård som fattades under 2009, antal och andel avslag, samt hur många som överklagades till länsrätten. Den visar också hur många beslut som ändrats i länsrätten till den enskildes fördel och därefter andel ändrade beslut av totala antalet beslut. Uppgifter-  
na har sammanställts av respektive kommun för denna undersökning.

En strävan socialt arbete både med barn och unga och vuxna är att motivera för insatser/åtgärder vi bedömer som lämpliga. Det händer att klienter vänder sig till oss med begäran om en sorts insats, men vi ser att de har behov av något annat. Det gäller att förankra detta hos den sökande, men det lyckas inte alltid. Klienten skall då informeras om sin rätt att överklaga.

### 5.2 Resultat

Försörjningsstöd 2009	Antal beslut	Därav antal avslag	Andel avslag	Antal be- slut som överklagats	Antal be- slut som ändrats i slutlig instans	Andel avslagsbe- slut som ändrats i slutlig instans	Andel av totala antalet beslut som ändrats i slutlig in- stans
Dals-Ed	548	156	28 %	2	0	0 %	0 %
Färgelanda	860	163	19 %	6	0	0 %	0 %
Lysekil	3 288	705	21 %	14	0	0 %	0 %
Munkedal	2 476	83	3,4 %	6	2	2,4 %	0,08 %
Orust	2 760	356	12,9 %	19	1	0,3 %	0,04 %
Sotenäs	530	75	14,2 %	2	0	0 %	0 %
Strömstad	487	64	13,1 %	5	0	0 %	0 %
Tanum	1 230	68	5,5 %	2	1	1,5 %	0,08 %
Tjörn	2 103	211	10 %	6	2	0,9 %	0,1 %
Nätverket	14 282	1 881	13 %	62	6	0,3 %	0,04 %

Barn och unga 2009	Antal beslut	Därav antal avslag	Andel avslag	Antal beslut som överklagats	Antal beslut som ändrats i slutlig instans	Andel avslagsbeslut som ändrats i slutlig instans	Andel av totala antalet beslut som ändrats i slutlig instans
Dals-Ed	60	0	0 %	0	0	0 %	0 %
Färgelanda	86	0	0 %	0	0	0 %	0 %
Lysekil	702	1	0,1 %	0	0	0 %	0 %
Munkedal	88	1	1,1 %	0	0	0 %	0 %
Orust	272	0	0 %	0	0	0 %	0 %
Sotenäs	85	0	0 %	0	0	0 %	0 %
Strömstad	163	4	2,5 %	3	0	0 %	0 %
Tanum	55	3	5,5 %	3	2	67 %	3,6 %
Tjörn	187	4	2,1 %	0	0	0 %	0 %
Nätverket	1 698	13	0,8 %	6	2	15 %	0,1 %

Missbruk/ vuxenvård 2009	Antal beslut	Därav antal avslag	Andel avslag	Antal beslut som överklagats	Antal beslut som ändrats i slutlig instans	Andel avslagsbeslut som ändrats i slutlig instans	Andel av totala antalet beslut som ändrats i slutlig instans
Dals-Ed	42	0	0 %	0	0	0 %	0 %
Färgelanda	55	8	14,5 %	1	0	0 %	0 %
Lysekil	155	1	0,6 %	0	0	0 %	0 %
Munkedal	11	1	9,1 %	0	0	0 %	0 %
Orust	165	2	1,2 %	0	0	0 %	0 %
Sotenäs	139	0	0 %	0	0	0 %	0 %
Strömstad	139	3	2,2 %	1	0	0 %	0 %
Tanum	134	12	9 %	4*	2	17 %	1,5 %
Tjörn	141	1	0,7 %	1	0	0 %	0 %
Nätverket	981	28	3 %	7*	2	7 %	0,2 %

\*Varav två är ännu ej avgjorda

Totalt 2009	Antal beslut	Därav antal avslag	Andel avslag	Antal beslut som överklagats	Antal beslut som ändrats i slutlig instans	Andel avslagsbeslut som ändrats i slutlig instans	Andel av totala antalet beslut som ändrats i slutlig instans
Dals-Ed	650	156	24 %	2	0	0 %	0 %
Färgelanda	1 001	171	17 %	7	0	0 %	0 %
Lysekil	4 066	707	17 %	14	0	0 %	0 %
Munkedal	2 575	85	3 %	6	2	2 %	0,08 %
Orust	3 197	358	11 %	19	1	0,3 %	0,03 %
Sotenäs	754	75	10 %	2	0	0 %	0 %
Strömstad	789	71	9 %	9	0	0 %	0 %
Tanum	1 419	83	6 %	9*	5	6 %	0,4 %
Tjörn	2 431	216	9 %	7	2	1 %	0,08 %
Nätverket	16 882	1 922	11 %	75*	10	0,5 %	0,06 %

\*Varav två är ännu ej avgjorda

### 5.3 Kommentarer

Besluten om avslag vad gäller försörjningsstödet i våra kommuner ligger för sex av åtta kommuner väl över 10 procent och i två av kommunerna kring 20. Högst är Dals-Ed med 28 procent. Lägst ligger Munkedal och Tanum.

I vissa fall kan klienten som söker bistånd få avslag med hänvisning till en paragraf, men ändå erhålla det sökta biståndet enligt en annan paragraf. Detta beror på att det både finns bistånd den sökande har **rätt till** och bistånd som socialnämnden **får bevilja** utöver vad som följer av det första lagrummet, om **det finns skäl**. Bistånd utöver vad den sökande har rätt till kan ibland utbetalas mot återbetalning.

Orust och Lysekil har högst antal överklaganden. För fem av kommunerna har överklagade beslut inte ändrats. Sammanlagda antalet överklaganden i våra kommuner är 75 och av dessa har 10 ändrats i slutlig instans.

Av 1 922 avslag i våra åtta kommuner överklagas 75, vilket är en ganska liten andel.

Finns det en del som fått avslag som egentligen är missnöjda med beslutet, men inte orkar/förmår/klarar av att överklaga av olika anledningar?

Vad gäller beslut i ärenden **barn och unga** samt **missbruk vuxenvård** är avslagen få. Här har vi inte tagit med beslut av länsrätten enligt tvångslagstiftning enligt LVU och LVM, där ju rättssäkerheten tillgodoses genom den prövning som

länsrätten gör av socialnämndernas ansökan. Det ter sig därför naturligt att andelen överklagande inte är så stort.

Vid frivillig vård tas stor hänsyn till vad klienten vill och säger sig gå med på. Strömstad och Tanum som båda har gett avslag för barn och unga och fått dessa avslag överklagade. Tanum har fått se 2 av 3 överklaganden ändrade.

Det är flest överklagade avslag vad gäller missbruk/vuxenvård i Tanum (4 överklaganden). Av dessa har 2 ändrats av högsta instans och 2 är fortfarande pågående. Ofta är det mera krävande att ge avslag än att tillstyrka vad klienten vill ha. Att ge avslag kan vara ett sätt pröva lagstiftningen för att få rättsfall för framtiden.

## 6 Brukartid

### 6.1 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:

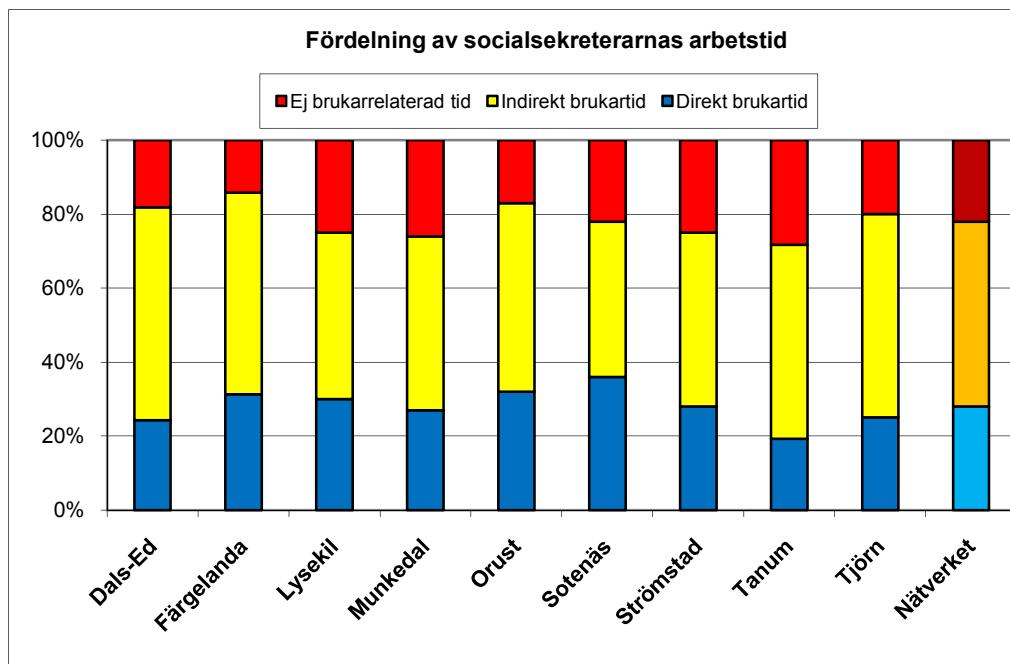
- Den direkta brukartiden kan bestå av direkt möte med enskild, grupp, företrädare för enskild eller telefonkontakt med dessa.
- Den indirekta brukartiden kan bestå av exempelvis brukarrelaterad kontakt, dokumentation, planering och diskussion om ärende eller resor till/från brukare.
- Den ej brukarrelaterade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

Brukartidsmätningen genomfördes under en vecka mellan vecka 15 och 17. 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.

### 6.2 Resultat

 = Lägst andel tid  
 = Högst andel tid

	Dals-Ed	Färge-landa	Lysekil	Munke-dal	Orust	Sotenäs	Ström-stad	Tanum	Tjörn	Nätverket
Direkt brukartid	24 %	31 %	30 %	27 %	32 %	36 %	28 %	19 %	25 %	28 %
Indirekt brukartid	57 %	54 %	45 %	47 %	51 %	42 %	47 %	52 %	55 %	50 %
Ej brukarrelaterad tid	18 %	14 %	25 %	26 %	17 %	22 %	25 %	28 %	20 %	22 %



### 6.3 Kommentar

Mellan kommunerna skiljer det sig som mest 17 procentenheter i direkt brukarrelaterad tid. Det innebär nästan 7 timmar mindre klientkontakter i veckan. Kan det handla om arbetskultur eller är det ett metodval? Kan det analyseras utifrån hur socialsekreterarna arbetar med utredningar? Har brukaren en större delaktighet i själva utredningsdelen - ökar brukartiden då? Har de kommuner med minst brukartid strukturerade frågor som gör att mötet går fortare eller har man en striktare bedömning av samtalstid? Får brukare med sig formulär som han/hon kan besvara hemma? Är en hög brukarrelaterad tid alltid att eftertrakta? Det kan vara intressant att undersöka om den direkta brukartiden kan relateras till olika metoder i kontakt med brukaren.

Den indirekta brukartiden skiljer sig något mindre. Den ligger i spannet mellan 42-54 procentenheter. Sammanfattningsvis kan sägas att socialsekreterarna avsätter ungefär 50 procentenheter av sin arbetstid till indirekt brukartid och gissningsvis är en stor del av denna tid dokumentation. Finns det anledning att börja titta på standardiserade utredningsmetoder för att spara utredningstid? Finns det behov av att försöka minska utredningstiden för att få mer direkt brukartid?

Den tid som ägnas åt möten/utbildning/fortbildning varierar som högst 14 procentenheter vilket motsvarar ungefär 6 timmar i veckan. Säger denna skillnad något om respektive kommuners utbildningsinsatser och fortbildning av personal, hur arbetsplatsträffarna är utformade eller hur den interna organisationen ser ut? Finns det en relation mellan avsatt utbildningstid, fortbildning, arbetsplatsträffar och kunskap i en arbetsgrupp?



## 7 Informationsgivning

### 7.1 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 webbplatser<sup>1</sup>. Samtliga av Sveriges 290 kommuners webbplatser har under maj och juni månad 2009 undersökts av ett externt team av studenter. 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 individ- och familjeomsorg är ett av dem. Tretton vanliga medborgarfrågor inom området undersöktes.

SKL har valt att följa upp förra årets nationella granskning med en ny 2010. Resultatet av den nya granskningen är klart för nätverkets kommuner och redovisas efter förra årets resultat.

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.

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

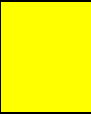


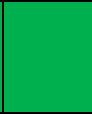





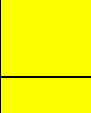







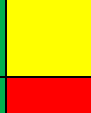


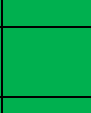
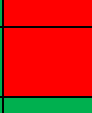
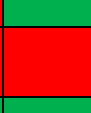
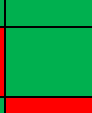
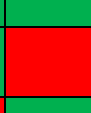
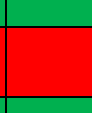
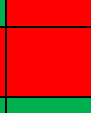



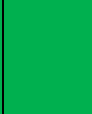






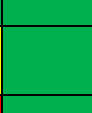

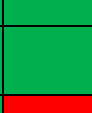
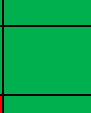
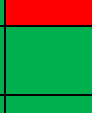
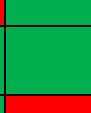
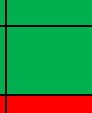
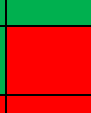









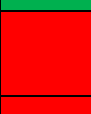
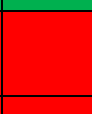



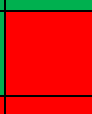
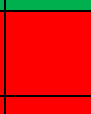


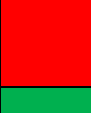

















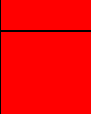



































	= De 25 % av landets kommuner med högst värde
	= De 50 % av landets kommuner som ligger i mittfältet
	= De 25 % av landets kommuner med lägst värde

---

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

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

## 7.2 Resultat

<b>Webbgranskning 2009 Individ- och familjeomsorg</b>	<b>Dals-Ed</b>	<b>Färge- landa</b>	<b>Lysekil</b>	<b>Munke- dal</b>	<b>Orust</b>	<b>Sotenäs</b>	<b>Ström- stad</b>	<b>Tanum</b>	<b>Tjörn</b>
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 information om vad som ingår i försörjningsstödet									
Det finns information om väntetider efter sökt hjälp/stöd									
Det finns en samlad faktainformation 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 var man kan vända sig efter kontorstid med akuta problem.									
<b>Poäng av max 39</b>	<b>14</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>30</b>	<b>33</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>27</b>	<b>16</b>
<b>Andel av max</b>	<b>36 %</b>	<b>85 %</b>	<b>92 %</b>	<b>77 %</b>	<b>85 %</b>	<b>62 %</b>	<b>62 %</b>	<b>69 %</b>	<b>41 %</b>

<b>Webbgranskning 2010 Individ- och familjeomsorg</b>	<b>Dals-Ed</b>	<b>Färgelanda</b>	<b>Lysekil</b>	<b>Munkedal</b>	<b>Orust</b>	<b>Sotenäs</b>	<b>Strömstad</b>	<b>Tanum</b>	<b>Tjörn</b>
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 information om vad som ingår i försörjningsstödet									
Det finns information om väntetider efter sökt hjälp/stöd									
Det finns en samlad faktainformation 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 var man kan vända sig efter kontorstid med akuta problem.									
<b>Poäng av max 39</b>	<b>17</b>	<b>33</b>	<b>23</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>27</b>	<b>33</b>	<b>22</b>
<b>Andel av max</b>	<b>44 %</b>	<b>85 %</b>	<b>59 %</b>	<b>85 %</b>	<b>85 %</b>	<b>85 %</b>	<b>69 %</b>	<b>85 %</b>	<b>56 %</b>

### 7.3 Kommentarer

I den nationella granskningen som genomfördes 2009 var spridningen stor mellan nätverkets kommuner. Skillnaden mellan högsta och lägsta värde var 56 procentenheter. Goda exempel är Lysekil, Färgelanda och Orust där man fick svar på 85 till 90 procent av frågorna. Sju av nätverkets kommuner låg i denna granskning över genomsnittet (61 procent) för landets kommuner.

I den förnyade granskningen i maj 2010 hade sex kommuner förbättrat sitt resultat sedan föregående mätning. Störst förbättring har Sotenäs gjort med 23 procentenheter fler svar. Det är dock endast på två av frågorna man finner ett fullständigt

svar från samtliga kommuner. Noterbart är att Lysekil som gjort om hela sin webbplats fått ett sämre värde i 2010 års granskning.

## 8 Tillgänglighet

### 8.1 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 två-veckorsperiod. 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 det indikerar att det finns möjlighet till förbättring. Mätningen ska därför ses som ett arbetsinstrument för upprättande eller uppföljning av policys, riktlinjer etc.

För Individ och familjeomsorgen har nio olika frågor ställts. Varje fråga har ringts och e-postats en gång per kommun, dvs. nio telefonsamtal och nio e-post per kommun. Hela rapporten finns i bilaga 2. Följande frågor ställdes:

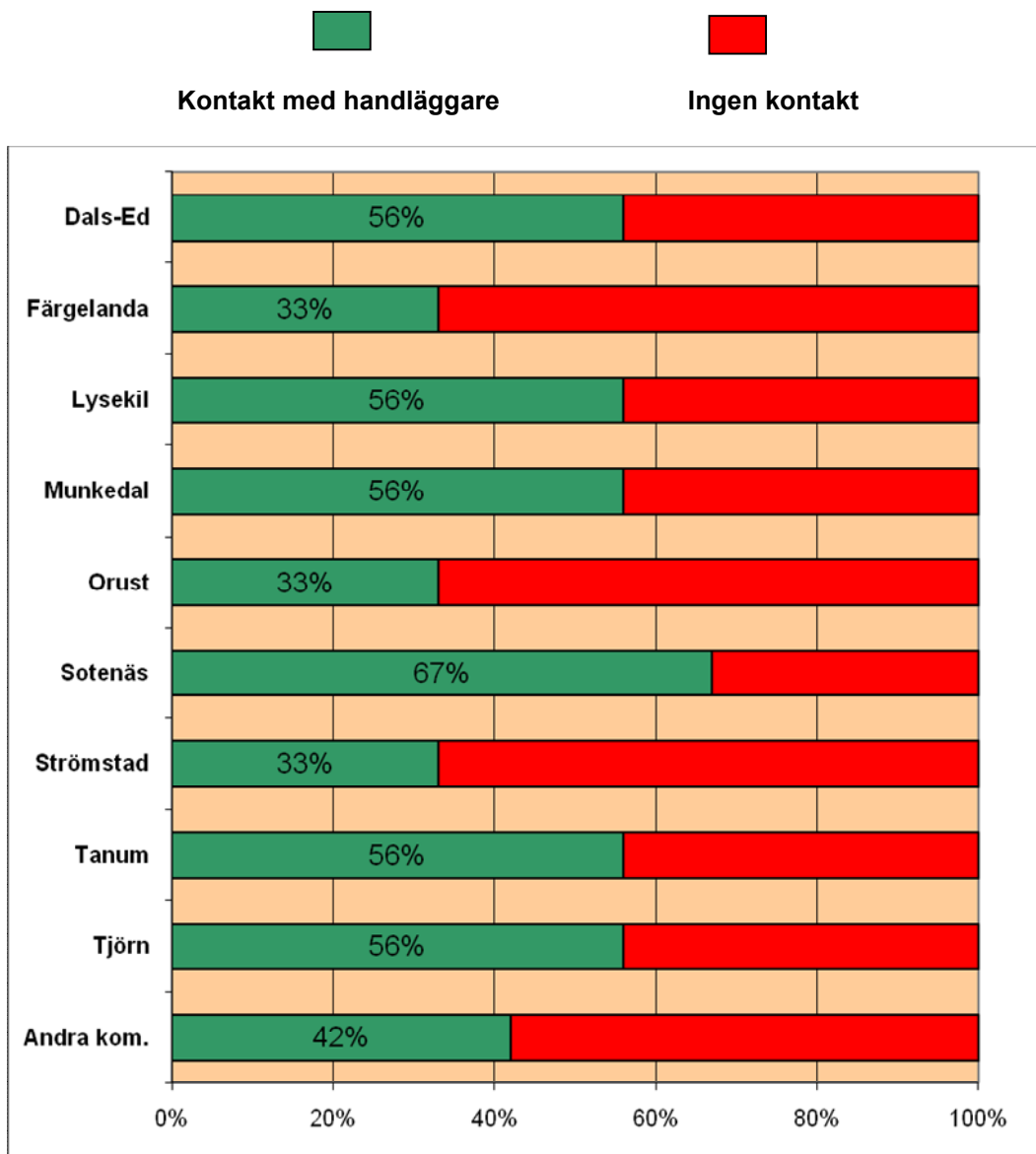
- 1 Min sambo dricker för mycket på helgerna. Finns det någon hjälp som vi kan få?
- 2 Jag är orolig för min kompis som jag tycker dricker för mycket, vad kan jag göra?
- 3 Jag har en kompis som jag tycker spelar väldigt mycket bl.a nätpoker. Jag tycker att det verkar som att han har tappat kontrollen. Vad ska jag göra? Kan han få hjälp från kommunen?
- 4 Min väninna är orolig för sin grannes lilla pojke. Hon hör hur föräldrarna skriker bråkar och grälar nästan varje dag. Ofta skriker dom på pojken och pojken gråter. Min väninna är orolig för pojken. Kan ni hjälpa honom? Kan hon vara anonym?
- 5 Min son sitter framför datorn för det mesta. Han träffar inte sina kompisar så ofta längre. Jag är lite orolig för honom, går det att få hjälp?
- 6 Min sambo 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?
- 7 Jag läser nu bara några enstaka kurser på universitetet. När dom är slut om någon månad kommer också mitt studiemedel ta slut och jag har ingen A-kassa. Vilken (ekonomisk) hjälp kan jag få om jag inte hittar något jobb?
- 8 Vilka möjligheter finns det att få socialbidrag? Mitt jobb tar slut och jag verkar inte få något nytt. Jag saknar A-kassa.
- 9 Har man rätt att få socialbidrag när man gått ut gymnasiet och inte hunnit få ett arbete och fortfarande bor hemma?

## 8.2 Resultat

### Resultat telefon

#### TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



#### Kommentar

Sex av nio kommuner har en svarsfrekvens över 56 procent. Sotenäs Kommun redovisar ett resultat med 67 procent lyckade kontaktförsök med handläggare. Av tidigare erfarenheter av tillgängligheten hos kommuner totalt är att man som upp-ringare får svar drygt var tredje gång när man sökt en viss person inom kommu-nen. I denna mätning är det en viss funktion som sökts och då borde man också få svar oftare.

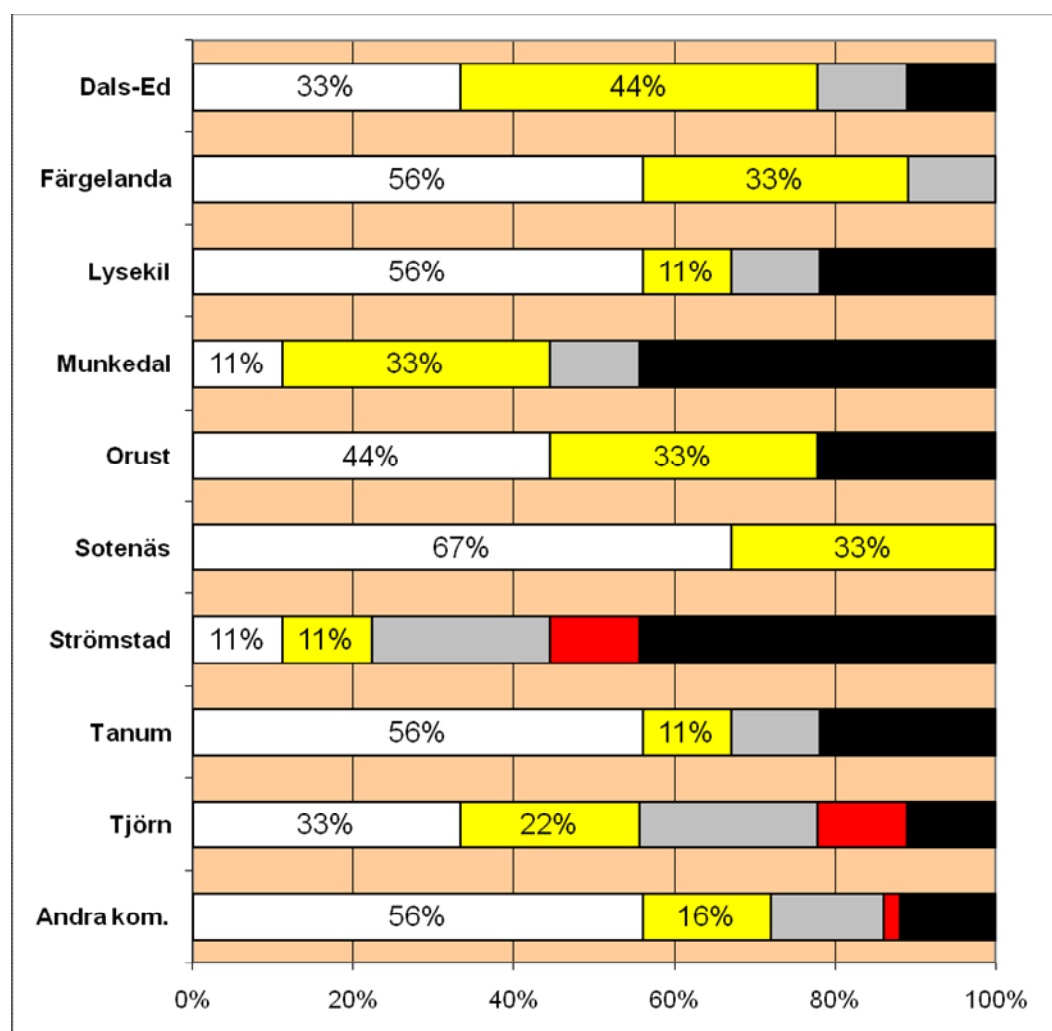
Alla inkommande samtal som kommer till växel i Sotenäs vidarebefordras till respektive handläggare, är det utanför telefontiden kopplas samtalen till assistenten på individ och familjeomsorgen.

## Resultat e-post

### SVARSTIDER

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

Inom 1 dygn    
  1-2 dygn    
  2-5 dygn    
  1-2 veckor    
  Ej svar inom 2 veckor



### Kommentar

När det gäller svarstider på e-post är spridningen av resultatet större än tillgänglighet på telefon. Här varierar svarsfrekvensen mycket och kommunerna skiljer sig väsentligt ifrån varandra. Enligt rekommendationer till kommunerna att svara på denna typ av frågor som är ställda, borde minst 90 procent komma inom 2

dygn. Diagrammet visar att Sotenäs besvarade alla e-post inom 2 dygn och snittet för de övriga kommunerna är 72 procent. Det är anmärkningsvärt att det i sju kommuner fortfarande finns obesvarade mail efter 2 veckor.

Kan skillnaderna bero på hur kommunen centralt har organiserat mottagandet av e-post? Har registrator all nödvändig information för att kunna sända vidare inkommande e-post till rätt personer? Finns policy och riktlinjer?

Sotenäs kommun har tre adresser som går till kommunens kansliavdelning. Kansliavdelningen vidarebefordrar mailen ut till verksamheterna.



## 9 Nöjd Brukar Index

### 9.1 Utgångspunkt och beskrivning

Nöjd Brukar Index är ett mått som förutsätter att vi tillfrågar klienten om vad de tycker om det arbete som socialtjänsten gör. Flera kommuner har sedan lång tid tillbaka egna enkäter som de använder i olika omfattning och periodicitet. Inom vissa verksamhetsområden har man långa serier för att följa utveckling. Inom Individ och familjs områden är användandet av klientenkäter olika utvecklat i olika kommuner

För att få reda på hur brukarna upplever kommunens individ- och familjeomsorg genomfördes en brukarundersökning hos samtliga besökare till handläggare på socialkontoret under veckorna 14 till 17. Enkäten innehöll sex frågor och dessutom ställdes tre övergripande frågor vilka tillsammans utgör Nöjd Brukar Index. Detta räknas fram genom att medelvärdet för de tre frågorna på den 10-gradiga skalan vägs samman till ett sammanfattande index på en 100-gradig skala enligt följande:

(Summan av medelbetygen på frågorna  $((a+b+c) / 3 - 1) / 9 * 100$ )

*Frågorna som ställdes var:*

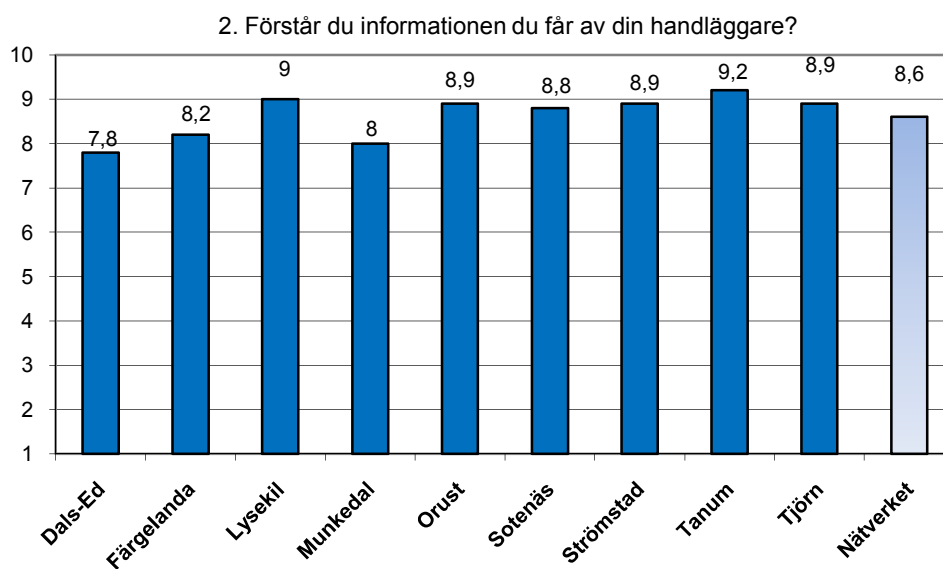
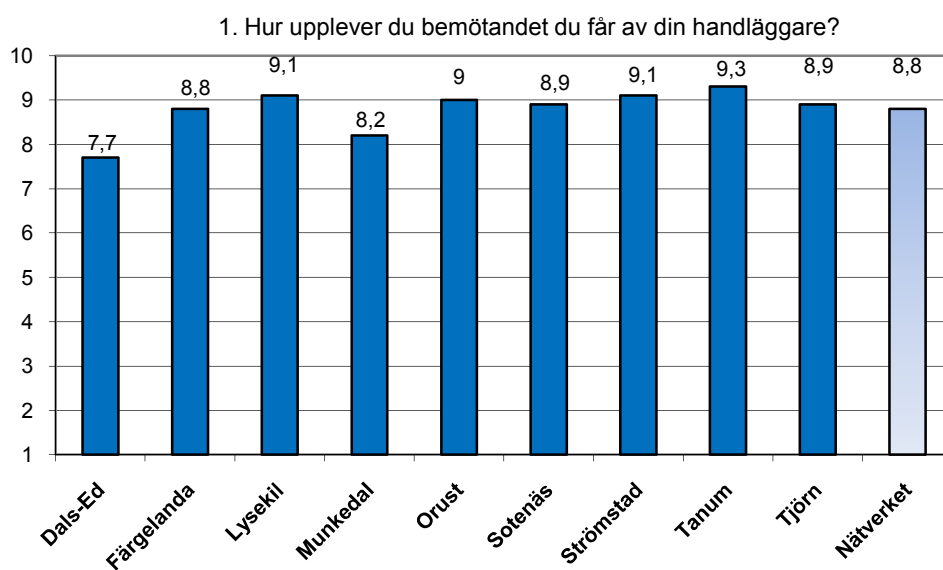
- Hur upplever du bemötandet du får av din handläggare?
- Förstår du informationen du får av din handläggare (skriftlig och muntlig)?
- Anser du att din handläggare lyssnar på dig?
- Kan du prata med din handläggare om det du vill?
- Får du den hjälp/rådgivning som du anser dig behöva?
- Hur svårt/lätt är det att komma i kontakt med din handläggare?

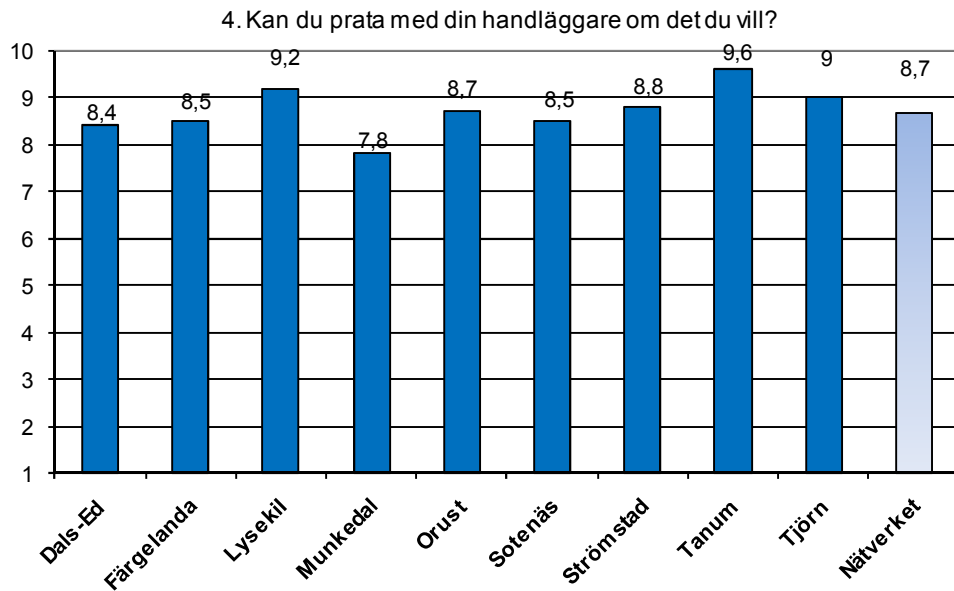
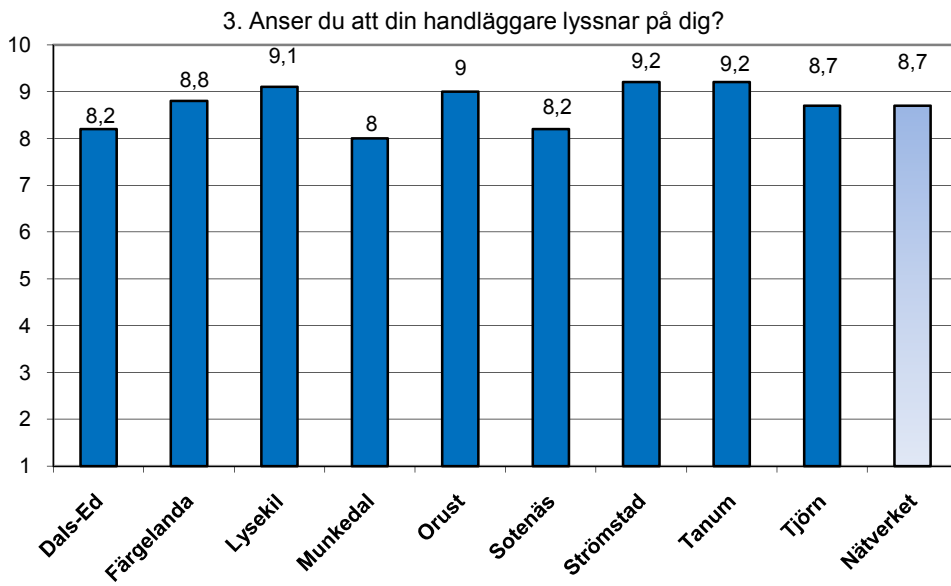
*Samt de tre övergripande indexfrågorna:*

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

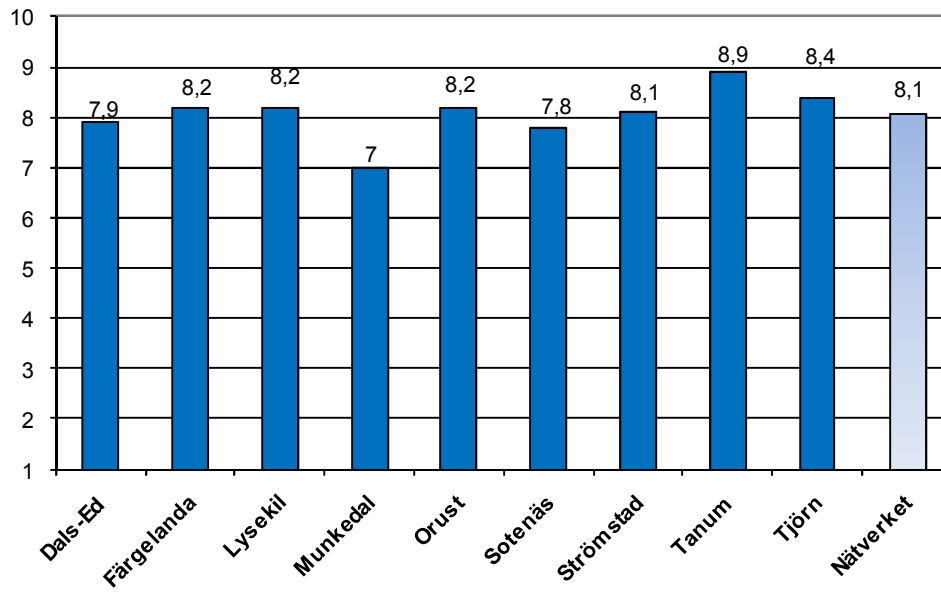
### 9.2 Resultat

	Dals-Ed	Färgelanda	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn	Nätverket
Svarsfrekvens	65 % (26 av 40)	55 % (26 av 47)	61 % (52 av 85)	100 % (42 av 42)	57 % (118 av 206)	58 % (61 av 106)	93 % (63 av 68)	35 % (9 av 26)	25 % (25 av 102)	56 % (406 av 722)

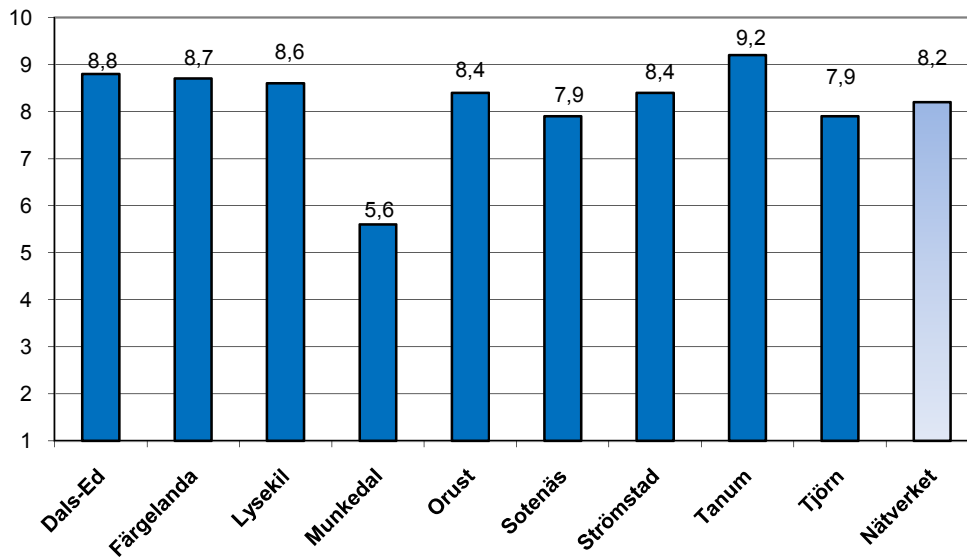




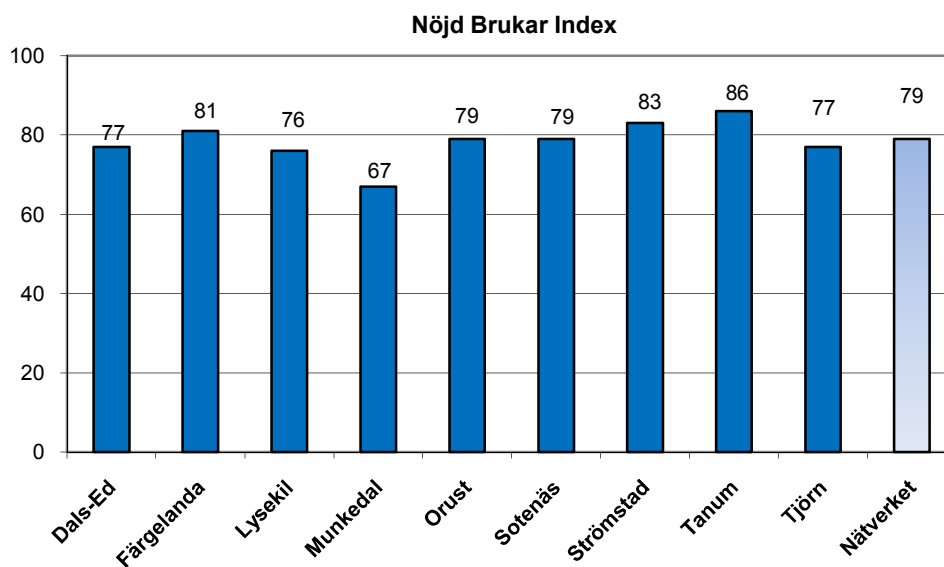
5. Får du den hjälp/rådgivning som du anser dig behöva?



6. Hur svårt/lätt är det att komma i kontakt med din handläggare?



	Dals-Ed	Färgelanda	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn	Nätverket
<b>Nöjd Brukar Index</b>	<b>77</b>	<b>81</b>	<b>76</b>	<b>67</b>	<b>79</b>	<b>79</b>	<b>83</b>	<b>86</b>	<b>77</b>	<b>79</b>
Hur nöjd är Du med hjälpen/rådgivningen i sin helhet?	8,3	8,3	8,4	6,7	8,2	8,3	8,8	8,8	8,2	8,2
Hur väl har hjälpen/rådgivningen uppfyllt Dina förväntningar på den?	8,0	8,3	7,7	7,4	8,1	8,2	8,5	8,7	8,0	8,1
Tänk dig den bästa hjälp/rådgivning man kan få. Hur nära eller långt ifrån en sådan hjälp är den hjälp du får?	7,5	8,3	7,5	7,2	7,9	7,9	8,2	8,7	7,5	7,9



### 9.3 Kommentarer

Svarsfrekvensen skiljer stort mellan kommunerna. På Tjörn har man en svarsfrekvens på 25 procent, medan Munkedal har hela 100. Generellt kan sägas att IFOs brukare hör till de grupper som det är svårast att få enkätsvar från. Skillnaderna inom nätverket beror förmodligen till stor del på hur man har gjort när man har delat ut enkäten. I Strömstad, där man har en hög andel inkomna svar (93 procent av de som delats ut) lät man den som tackade ja till att svara på enkäten göra det i ett enskilt rum, inne på socialkontoret. I rummet fanns en låda att lägga den ifyllda enkäten i. Det verkar vara en lyckad strategi, för att få många svar. Några kommuner har så låg svarsfrekvens att man kanske inte kan dra alltför stora slutsatser av resultaten.

Överlag får kommunerna mycket positiva resultat på de fyra första frågorna, som rör bemötande, informationsgivning, lyssnande och förtroende. De genomsnittliga värdena ute i kommunerna ligger mellan 7,7 och 9,6 på dessa frågor. Det tyder på

att de allra flesta klienterna i nätverkskommunerna känner sig väl bemötta och att man har förtroende för sin socialsekreterare.

Tillgängligheten är något som ibland kritiserar, både när det handlar om socialtjänsten, och hos andra myndigheter. Inom individ- och familjeomsorgens verksamhet uppstår ibland problem av akut karaktär, och det kan kännas nödvändigt att få tag i sin socialsekreterare snabbt. I nätverkets kommuner verkar det inte vara något stort problem. Genomsnittet i nätverket ligger totalt på 8,2. Trots att de flesta socialsekreterare i nätverkskommunerna har en bestämd telefontid och inte kan nås när som helst på dagen, verkar de allra flesta vara nöjda med tillgängligheten.

Nöjd Brukar Index (NBI) ligger mellan 67 och 86 i nätverket. Genomsnittet är 79. I andra IFO-nätverk har man mätt upp ett genomsnittligt NBI om 72-75. Siffrorna i vårt nätverk står sig därmed väldigt bra jämfört med andra IFO-nätverk. Våra brukare ger uttryck för en nära 80-procentig nöjdhet med den hjälp de fått.

Tanums kommun sticker ut, med bäst resultat på samtliga frågor. Flera andra kommuner ligger dock nära Tanum. På den första frågan, den om bemötande, är spridningen inte större än 8,2 (Munkedal) till 9,3 (Tanum).

## 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 kontakt. En avslutad kontakt kan innefatta såväl utredning som insats. Respektive kommun har följt upp de personer som avslutade kontakt med individ- och familjeomsorgen under år 2008. Därefter undersöktes hur stor andel av dessa som var aktuella igen 12 månader från avslutad insats.

Undersökningen avser återaktualisering för:

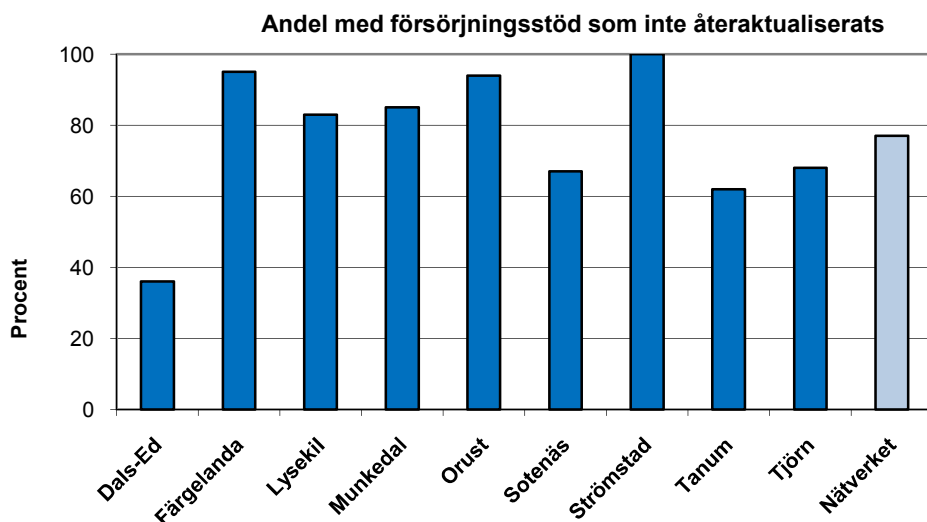
- Försörjningsstöd, unga vuxna 18-24 år
- Barn och unga, 0-20 år
- Missbruk/vuxenvård 21 år och äldre

### 10.2 Resultat

#### 10.2.1 Resultat försörjningsstöd

Andel unga vuxna (18-24 år) med försörjningsstöd som avslutats under perioden 080101 – 081231 och som inte återaktualiserats inom ett år efter avslutad kontakt.

Försörjningsstöd	Dals-Ed	Färgelanda	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn	Nätverket
Antal avslutade 2008	11	20	46	33	48	6	11	29	34	238
Antal av dessa som var aktuella 1 år efter avslut	7	1	8	5	3	2	0	11	11	60
Andel som inte återaktualiserats inom 1 år	36 %	95 %	83 %	85 %	94 %	67 %	100 %	62 %	68 %	77 %



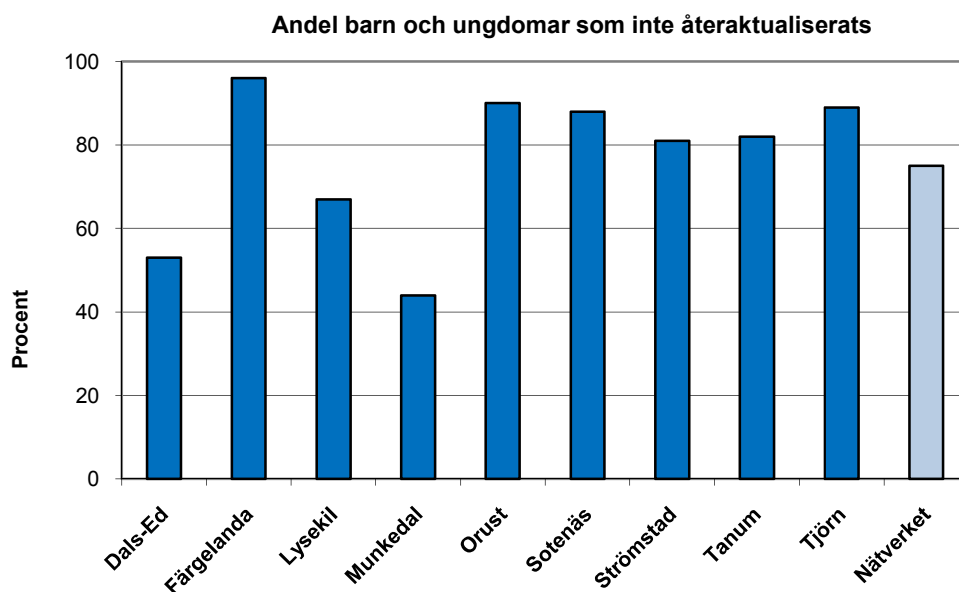
## 10.2.2 Kommentar försörjningsstöd

Spannet är stort mellan kommunerna, Dals-Ed har minst andel som inte är återaktualiserade inom ett år med 36 procent och i Strömstad är ingen som återaktualiserats inom ett år. I andra nätverk som undersökt detta mått är andelen ej återaktualiserade i snitt 81 procent i ett spann mellan 69 – 100 procent.

## 10.2.3 Resultat barn och ungdomar

Andel barn och ungdomar (0-20 år) med kontakt som avslutats under perioden 080101 – 081231 och som inte återaktualiserats inom ett år efter avslutad kontakt.

Barn och ungdomar	Dals-Ed	Färgelanda	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn	Nätverket
Antal avslutade 2008	34	25	36	75	96	26	53	22	44	411
Antal av dessa som var aktuella 1 år efter avslut	16	1	12	42	10	3	10	4	5	103
Andel som inte återaktualiserats inom 1 år	53 %	96 %	67 %	44 %	90 %	88 %	81 %	82 %	89 %	75 %



## 10.2.4 Kommentar barn och ungdomar

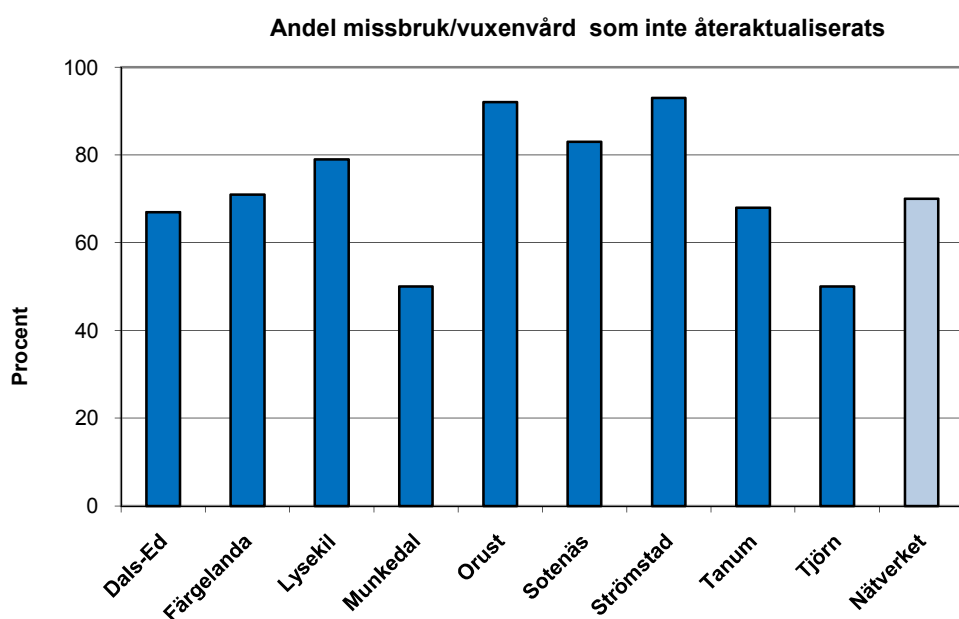
Det är även här stora skillnader mellan kommunerna. I Munkedal är det 44 procent som inte är återaktualiserade inom ett år och här är Färgelanda högst med 96 procent som inte är återaktualiserade. Andra nätverk är andel 84 procent som inte är återaktualiserade inom ett spann av 64 – 96 procent.



## 10.2.5 Resultat missbruk/vuxenvård

Andel vuxna (21 år eller äldre) med kontakter som avslutats under perioden 080101 – 081231 och som inte återaktualiserats inom ett år efter avslutad kontakt.

Missbruk/vuxenvård	Dals-Ed	Färgelanda	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn	Nätverket
Antal avslutade 2008	27	14	24	40	38	23	15	19	36	236
Antal av dessa som var aktuella 1 år efter avslut	9	4	5	20	3	4	1	6	18	70
Andel som inte återaktualiserats inom 1 år	67 %	71 %	79 %	50 %	92 %	83 %	93 %	68 %	50 %	70 %



## 10.2.6 Kommentar missbruk/vuxenvård



Strömstad är den kommun som har minst andel återaktualiserade personer efter ett år medan det i Tjörn är 50 procent. Andra nätverkskommuner ligger på genomsnitt 76 inom ett spann av 54 – 92 procent.

## 10.3 Sammanfattande kommentar

Det är stora skillnader mellan kommunerna. Kommunerna har ett invånarantal från 4 700 personer till drygt 15 000 invånare. Här kan ett fåtal familjer under ett speciellt år få stor genomslagskraft på resultatet. Det mått som kommunerna ligger närmast varandra är andel vuxna missbruk/vuxenvård.

Varför är skillnaderna så stora?

## 11 Sammanfattande spindeldiagram

	Dals-Ed	Färgelanda	Lysekil	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
 = Högst värde								
 = Lägst värde								
Standardkostnad <sup>1)</sup>	20 %	38 %	34 %	118 %	8 %	22 %	31 %	140 %
Kostnad försörjningsstöd	724	626	741	518	245	255	446	628
Längd försörjningsstöd <sup>2)</sup>	44 %	44 %	52 %	36 %	15 %	63 %	44 %	42 %
Ej brukarrelaterad tid	18 %	14 %	25 %	17 %	22 %	25 %	28 %	20 %
Handläggningstid <sup>3)</sup>	293	107	248	412	236	265	270	217
Rättssäkerhet <sup>4)</sup>	0 %	0 %	0 %	0,3 %	0 %	0 %	6 %	1 %
Information	44 %	85 %	59 %	85 %	85 %	69 %	85 %	56 %
Tillgänglighet, telefoni <sup>5)</sup>	56 %	33 %	56 %	33 %	67 %	33 %	56 %	56 %
Tillgänglighet, e-post <sup>6)</sup>	77 %	89 %	67 %	77 %	100 %	22 %	67 %	55 %
Återaktualisering, försörjningsstöd <sup>7)</sup>	36 %	95 %	83 %	94 %	67 %	100 %	62 %	68 %
Återaktualisering, övrigt <sup>8)</sup>	59 %	87 %	72 %	90 %	86 %	84 %	76 %	71 %
Nöjd-Brukar-Index	77	81	76	79	79	83	86	77

<sup>1)</sup> Procentavvikelse från standardkostnad

<sup>2)</sup> Andel personer med försörjningsstöd över 1 år

<sup>3)</sup> Ackumulerat antal dagar i snitt för ansökan och anmälan gällande barn/ungdom och vuxna

<sup>4)</sup> Andel avslagsbeslut som ändrats i slutlig instans

<sup>5)</sup> Andel lyckade kontaktförsök med en handläggare

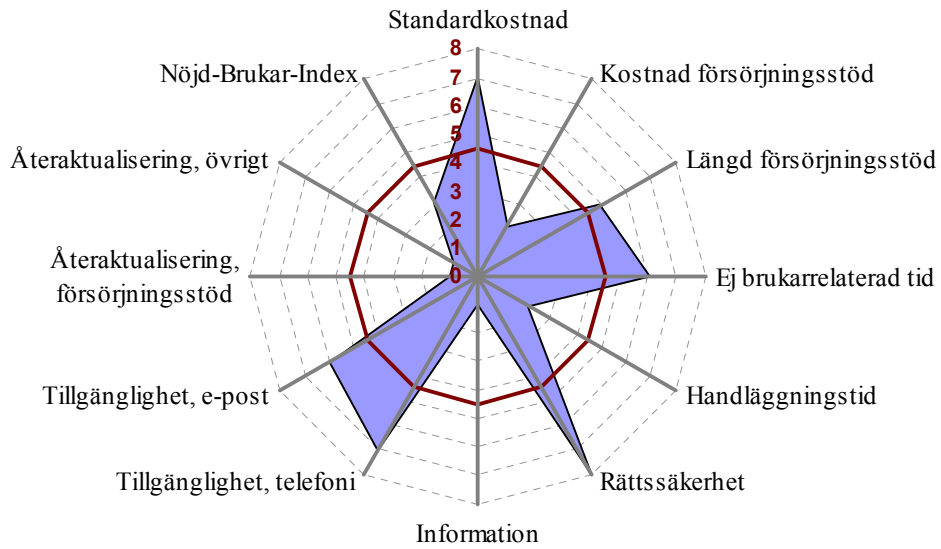
<sup>6)</sup> Andel besvarade e-post inom 2 dygn

<sup>7)</sup> Andel som inte återaktualiserats inom 1 år

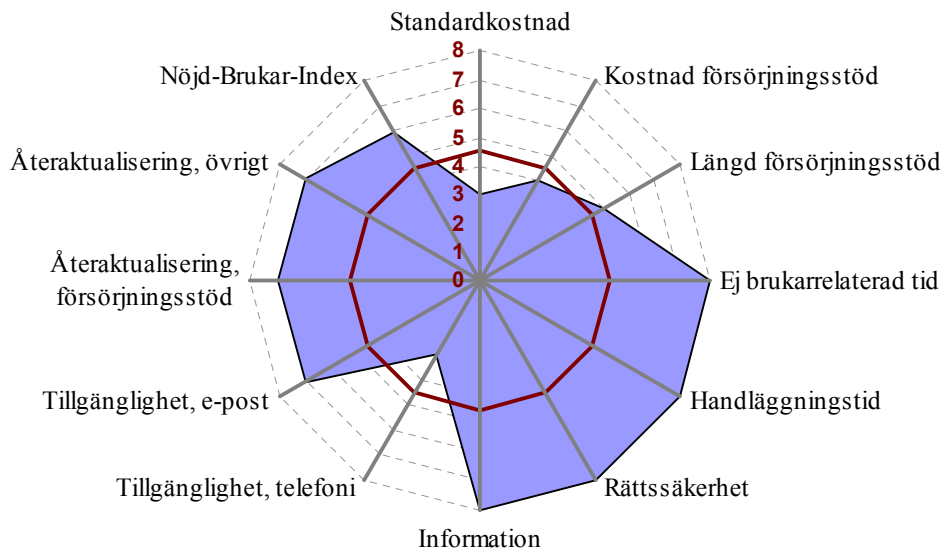
<sup>8)</sup> Andel som inte återaktualiserats inom 1 år (ackumulerat för barn/unga och missbruk/vuxenvård)

Nedan presenteras spindeldiagram där varje kommun får en inbördes rankingplacering utifrån ovanstående tabell, från 1 (sämst värde) till 8 (bäst värde). Då Munkedals kommun inte har haft möjligheten att ta fram värden på alla nyckeltal, redovisas inget spindeldiagram för Munkedal. Den röda cirkeln visar genomsnittet för nätverkets kommuner (exklusive Munkedal).

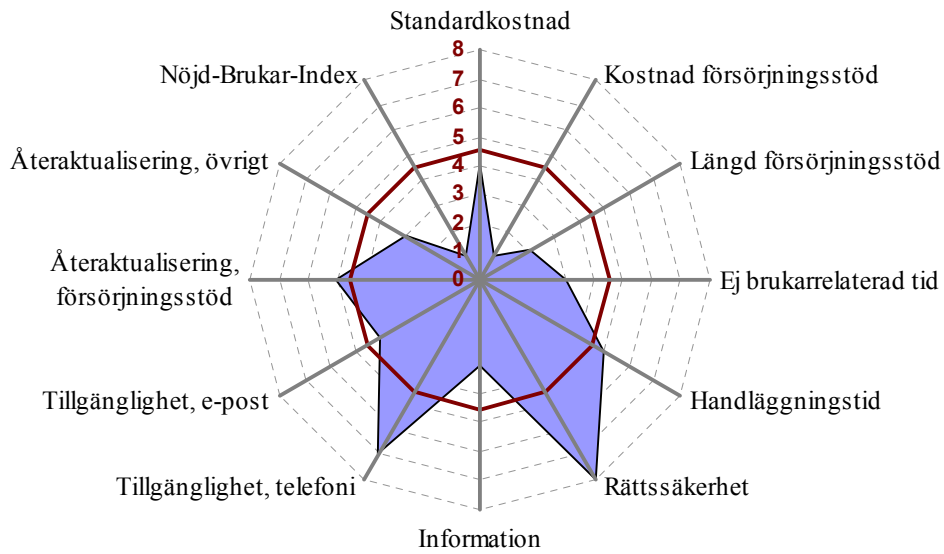
## Dals-Ed



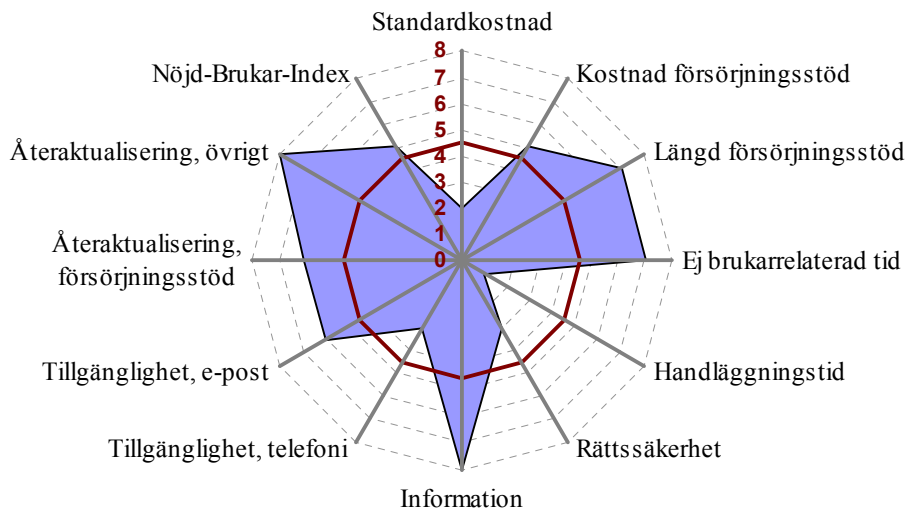
## Färgelanda



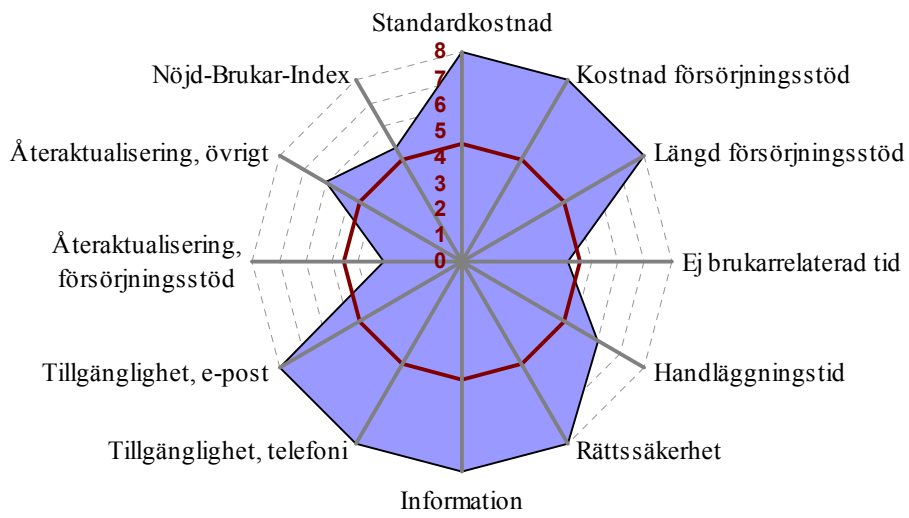
## Lysekil



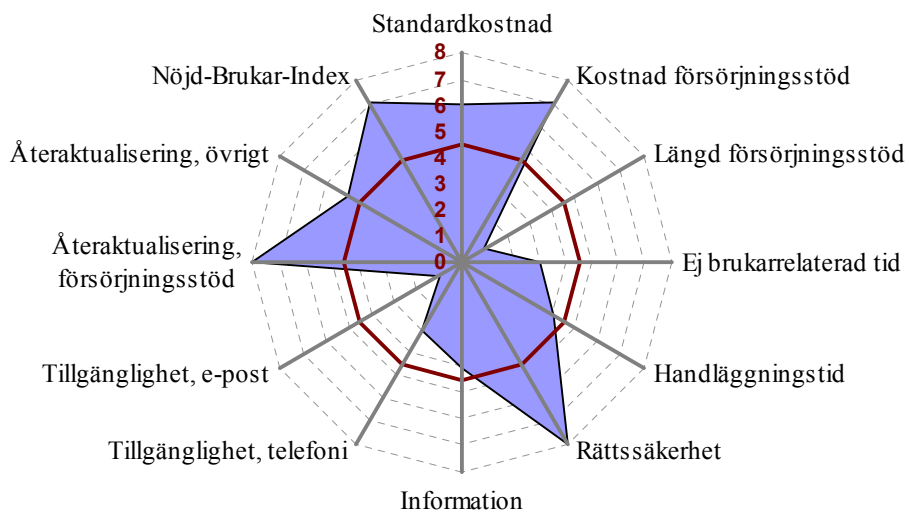
## Orust



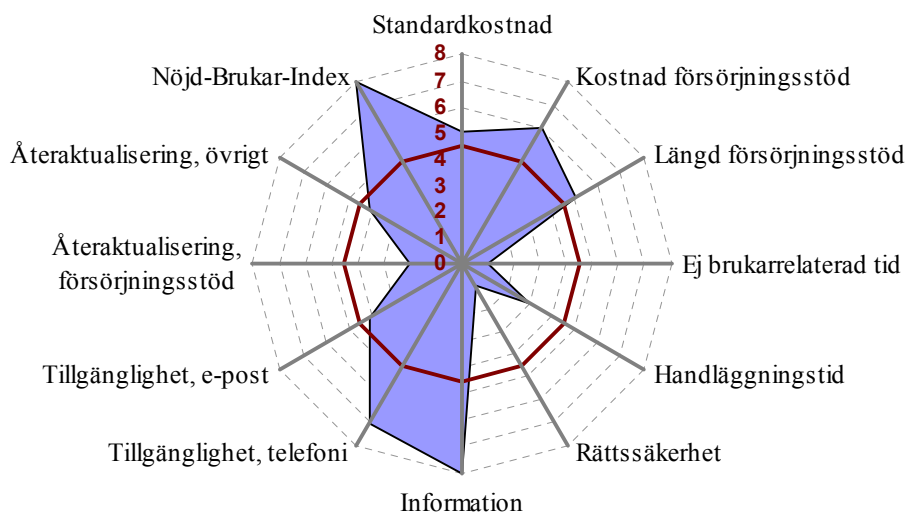
## Sotenäs



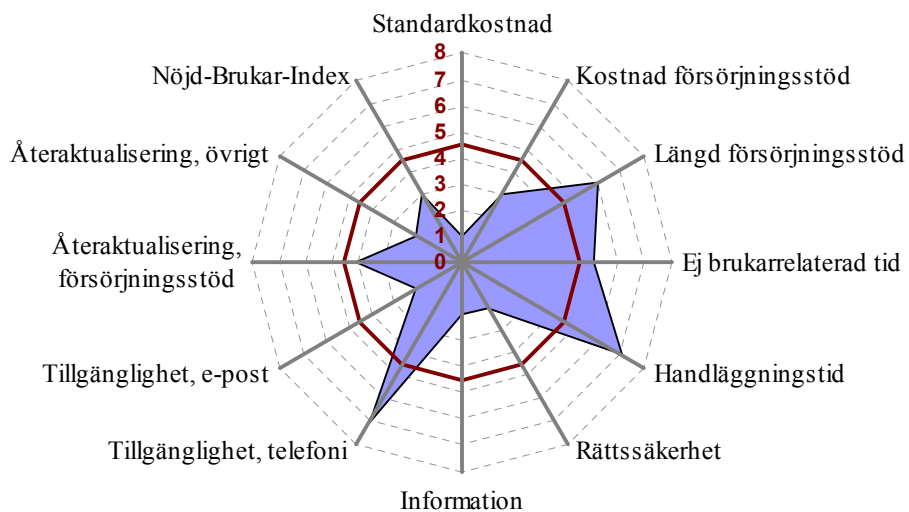
## Strömstad



## Tanum



## Tjörn



## **Projektledarna för kommunerna i nätverket Bohuslän**

Gerd Andersson	Dals-Ed
Gunilla Ahlman	Färgelanda
Julia Lundvall	Lysekil
Peter Martinsson	Munkedal
Anders Asklund	Orust
Mariann Lundin	Sotenäs
Emilie Lundqvist/Göran Antonsson	Strömstad
Ulf Ericsson	Tanum
Susanne Lundell	Tjörn
Torkel Wadman	Sveriges Kommuner och Landsting

## Bilaga 1 Datatabeller till diagram 3.3-3.8

### 3.3 Standardkostnad och verklig kostnad

(kr)

Standardkostnad 2008

Verklig kostnad 2008

	Dals-Ed	Färgelanda	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn	Riket
Standardkostnad 2008	2 172	2 081	2 058	1 878	1 522	1 463	2 016	1 576	1 333	2 404
Verklig kostnad 2008	2 596	2 875	2 763	2 263	3 314	1 575	2 454	2 066	3 194	2 756

### 3.4 Andel entreprenad och köp av verksamhet

(tkr)

Ifo totalt, bruttokostnad

Ifo totalt, bruttointäkt

Fam.rätt och fam.rådgivn, bruttokostnad

Fam.rätt och fam.rådgivn, bruttointäkt

Kommunyckel och SCB-nyckel

Kommunyckel och SCB-nyckel

Ifo totalt, entreprenad och köp av verks

Ifo totalt, försäljn av verks (fr Ifo-fliken)

Familjerätt och familjerådgivning, entrepr

Fam.rätt & fam.rådg, förs verks (Ifo-flik)

Övriga kostnader

Entreprenad och köp av verksamhet

	Dals-Ed	Färgelanda	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Ifo totalt, bruttokostnad	15 843	18 684	40 569	26 769	43 597	17 217	30 868	28 100	37 235
Ifo totalt, bruttointäkt	2 328	534	1 902	1 061	11 590	281	4 130	1 643	3 375
Fam.rätt och fam.rådgivn, bruttokostnad	45	213	1 603	289	2 113	587	265	1 113	2 170
Fam.rätt och fam.rådgivn, bruttointäkt	0	3	597	5	0	0	0	35	0
Kommunyckel och SCB-nyckel	133	600	0	830	1 378	494	763	821	820
Kommunyckel och SCB-nyckel	1	16	0	5	19	22	5	33	44
Ifo totalt, entreprenad och köp av verks	5 181	6 594	9 892	5 016	11 650	4 088	7 072	9 688	7 179
Ifo totalt, försäljn av verks (fr Ifo-fliken)	0	0	371	49	0	0	0	18	64
Familjerätt och familjerådgivning, entrepr	21	2	13	215	1 783	103	121	244	1 070
Fam.rätt & fam.rådg, förs verks (Ifo-flik)	0	0	582	1	0	0	0	1	0
Övriga kostnader	61%	63%	74%	79%	59%	75%	73%	63%	76%
Entreprenad och köp av verksamhet	39%	37%	26%	21%	41%	25%	27%	37%	24%

### 3.5 Kostnadsfördelning individ- och familjeomsorg

(tkr)

Vård för vuxna med missbruksproblem

Övrig vuxenvård

Barn- och ungdomsvård

Ekonomiskt bistånd

Familjerätt och familjerådgivning

	Dals-Ed	Färgelanda	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Vård för vuxna med missbruksproblem	2 826	1 689	5 476	1 782	617	2 206	7 277	6 042	3 585
Övrig vuxenvård	0	172	572	19	1 809	572	1 398	647	1 355
Barn- och ungdomsvård	8 074	11 809	19 168	11 903	23 327	10 188	17 572	14 135	18 073
Ekonomiskt bistånd	4 950	5 015	14 970	13 066	17 763	4 251	4 636	7 047	14 025
Familjerätt och familjerådgivning	45	213	1 021	289	2 113	587	263	1 094	2 170
	15 895	18 898	41 207	27 059	45 629	17 804	31 146	28 965	39 208

### 3.6 Försörjningsstöd

Ekonomiskt bistånd, tkr

Antal invånare 2009

Kronor per invånare

	Dals-Ed	Färgelanda	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn	Riket
Ekonomiskt bistånd, tkr	3 426	4 187	10 775	9 727	7 936	2 228	2 984	5 460	9 395	8 814 785
Antal invånare 2009	4 729	6 691	14 535	10 246	15 308	9 112	11 690	12 253	14 961	9 340 682
Kronor per invånare	724	626	741	949	518	245	255	446	628	944

### 3.7 Vuxna

(kr)

Institutionsvård för vuxna med missbruksproblem

Familjehem för vuxna med missbruksproblem

Öppna insatser för vuxna med missbruksproblem

	Dals-Ed	Färgelanda	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
Institutionsvård för vuxna med missbruksproblem	545	81	151	54	32	95	159	253	168
Familjehem för vuxna med missbruksproblem	0	55	46	8	0	0	0	55	0
Öppna insatser för vuxna med missbruksproblem	53	117	180	112	8	147	463	186	72



### 3.8 Barn och ungdom

(kr)

HVB-vård för barn och ungdom

Familjehem för barn och ungdom

Öppna insatser för barn och ungdom

	Dals-Ed	Färgelanda	Lysekil	Munkedal	Orust	Sotenäs	Strömstad	Tanum	Tjörn
HVB-vård för barn och ungdom	550	569	482	484	623	294	467	367	657
Familjehem för barn och ungdom	263	706	400	167	260	286	339	448	208
Öppna insatser för barn och ungdom	893	490	437	511	645	538	698	338	343

**JSM**  

---

**TELEFRONT**

RAPPORT

**Servicemätning via telefon och e-post**

**Bohus**

Individ o Familj

Maj 2010

BOX 55650 102 14 STOCKHOLM  
TEL 08 783 82 90 E-MAIL [hq@jsm-telefront.se](mailto:hq@jsm-telefront.se)  
BESÖKSADRESS: NÄRINGSLIVETS HUS, STORGATAN 19  
[www.jsm-telefront.se](http://www.jsm-telefront.se)

### 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 Bohus 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 rapporteringar och presentationer.

### METOD

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

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 området Individ och Familj. 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 16 och 17.

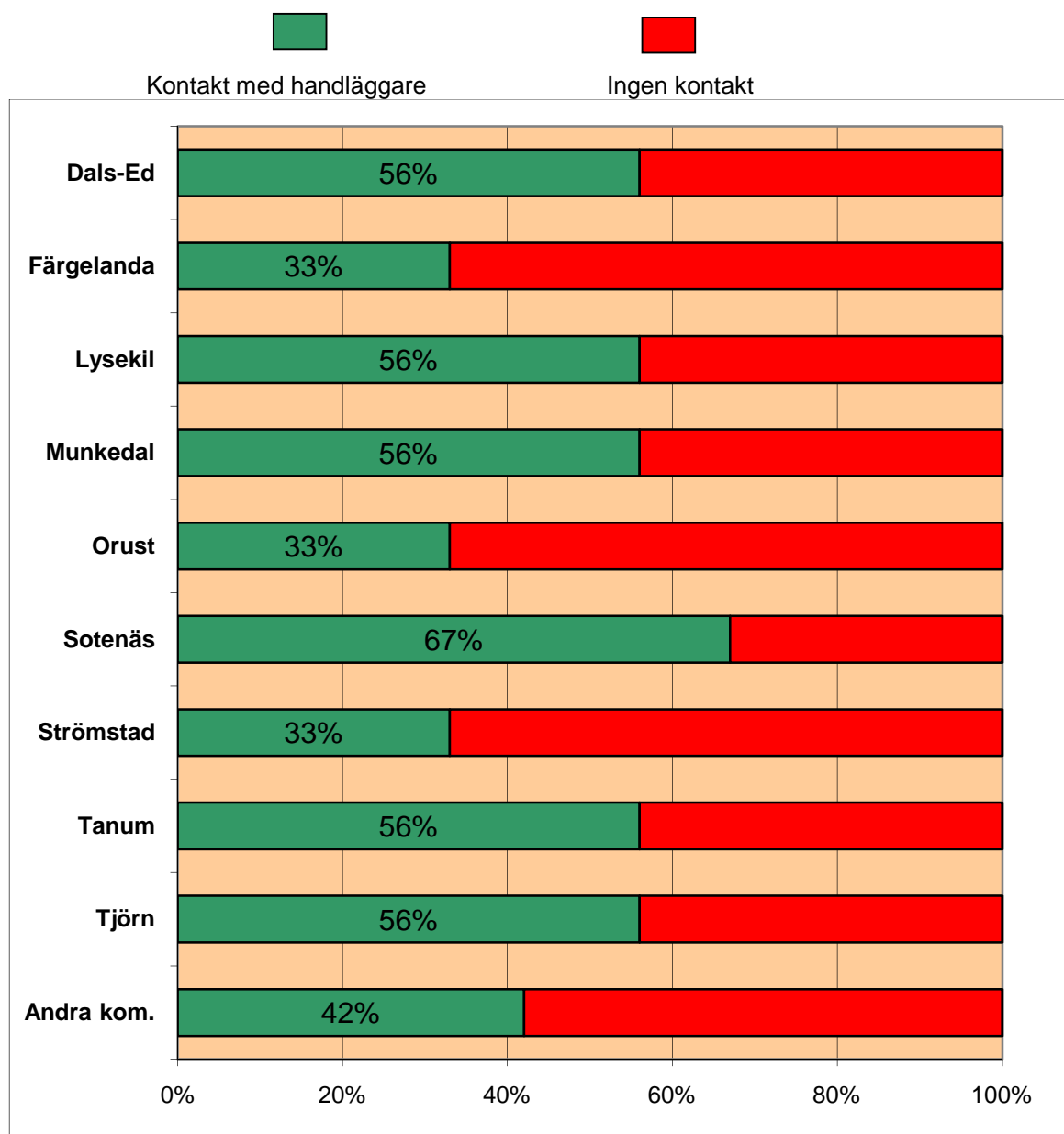
### JÄMFÖRELSER

De jämförelser med andra kommuner som görs i rapporten baseras på mätningar inom området Individ och Familj via telefon och e-post av kommunerna Arboga, Avesta, Bromölla, Gnesta, Haninge, Huddinge, Hultsfred, Håbo, Höganäs, Finspång, Flen, Katrineholm, Klippan, Knivsta, Kristinehamn, Köping, Lindesberg, Ludvika, Luleå, Malung-Sälen, Mariestad, Mora, Nacka, Nynäshamn, Olofström, Orsa, Sala, Simrishamn, Sjöbo, Skellefteå, Sollefteå, Sundsvall, Tomelilla, Torsås, Trelleborg, Trosa, Tyresö, Södertälje, Sölvesborg, Umeå, Uppvidinge, Vimmerby, Ystad, Åtvidaberg, Örkelljunga och Östersund.

## Resultat telefon

**TILLGÄNGLIGHET**

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



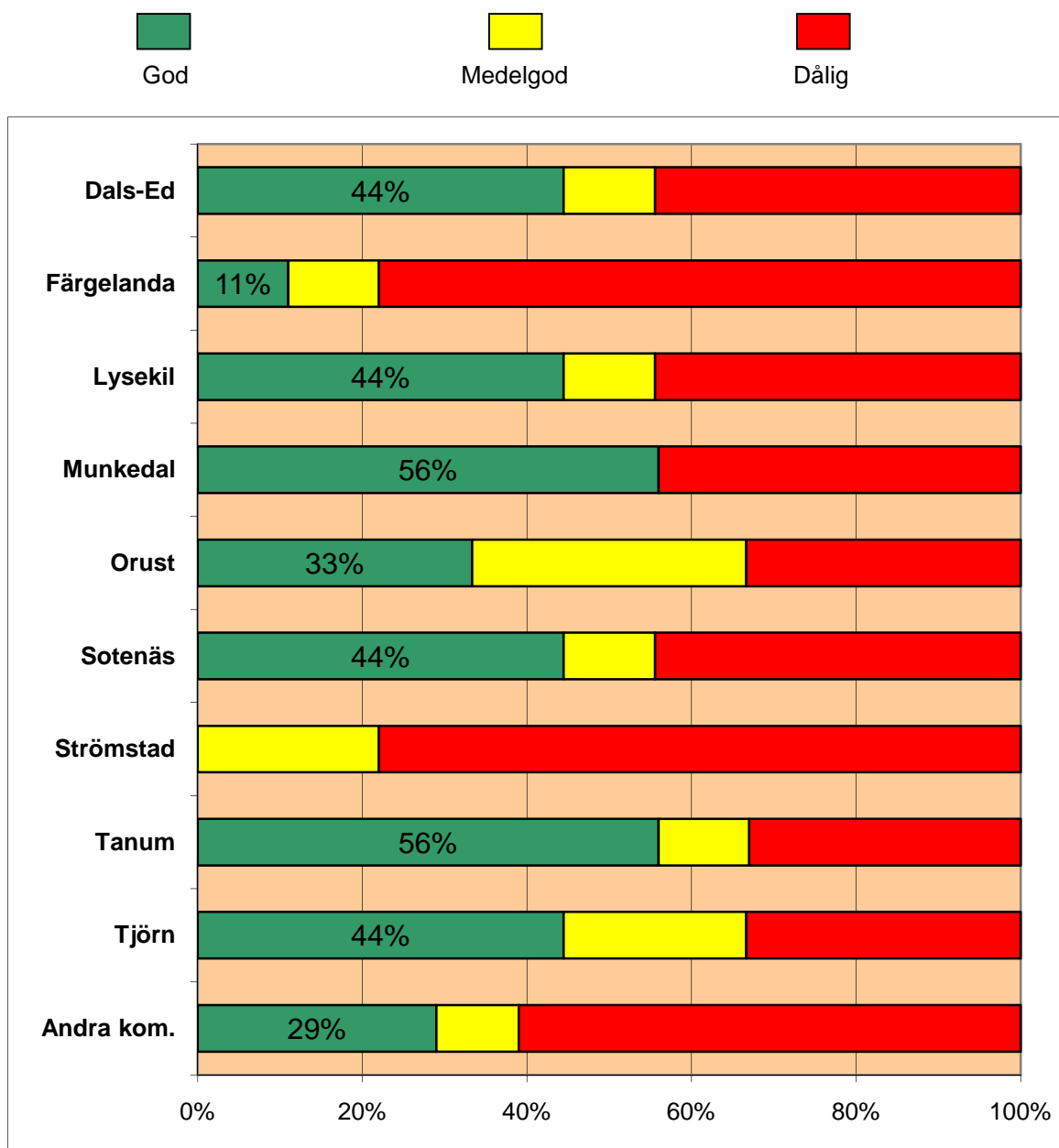
Andelen kontakt med en handläggare var 67 % för Sotenäs, de andra kommunerna i Bohus hade en lägre andel (56 % respektive 33 %).

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 av 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.



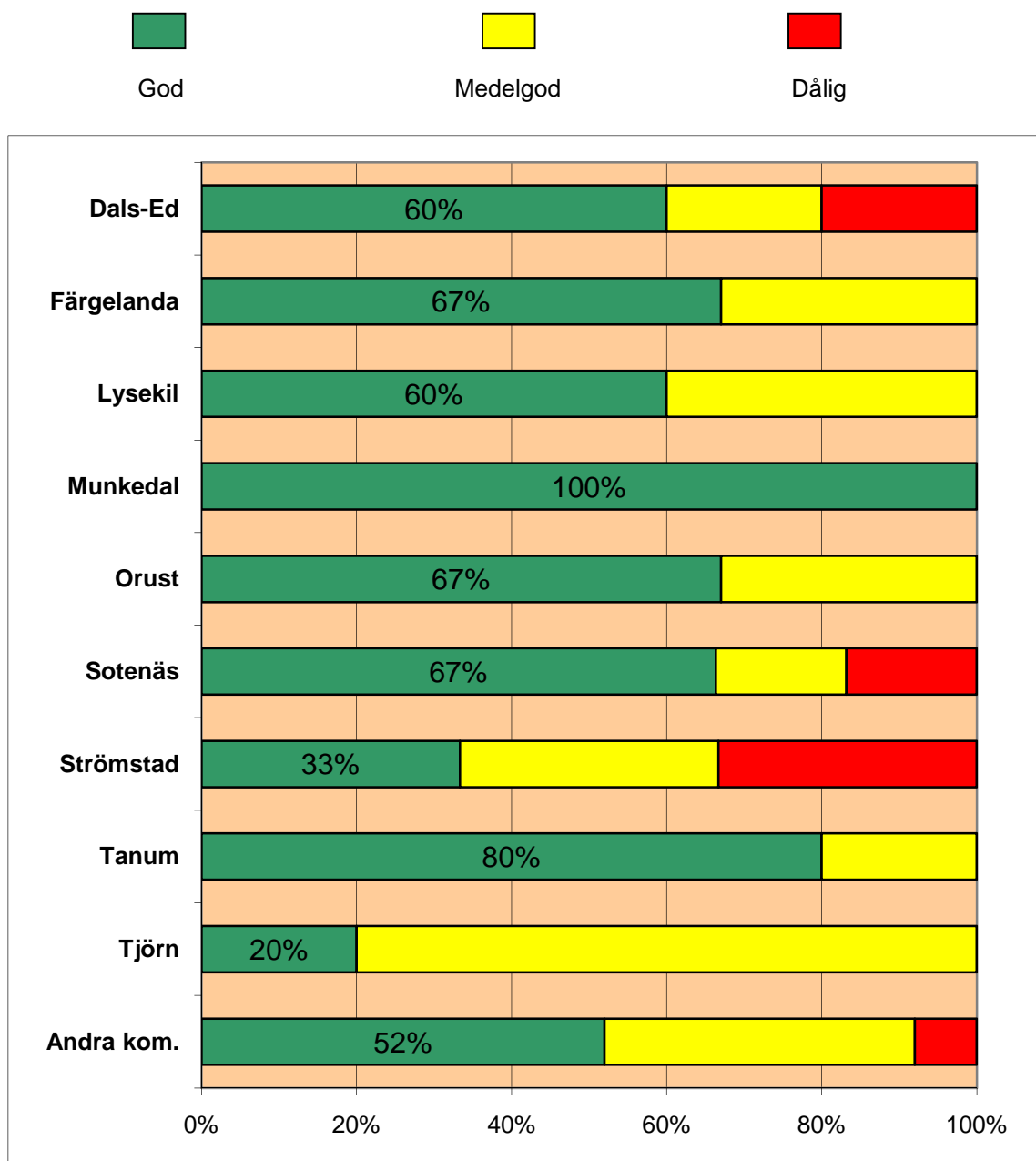
Hög andel Dåligt svar på frågan, beror främst på att vi inte fått kontakt med någon handläggare, t ex pga möten och telefontider (inget svar = dåligt svar).

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 information, bemötande, etc.

**INFORMATION**

Gradering av informationen i svaren från handläggarna.

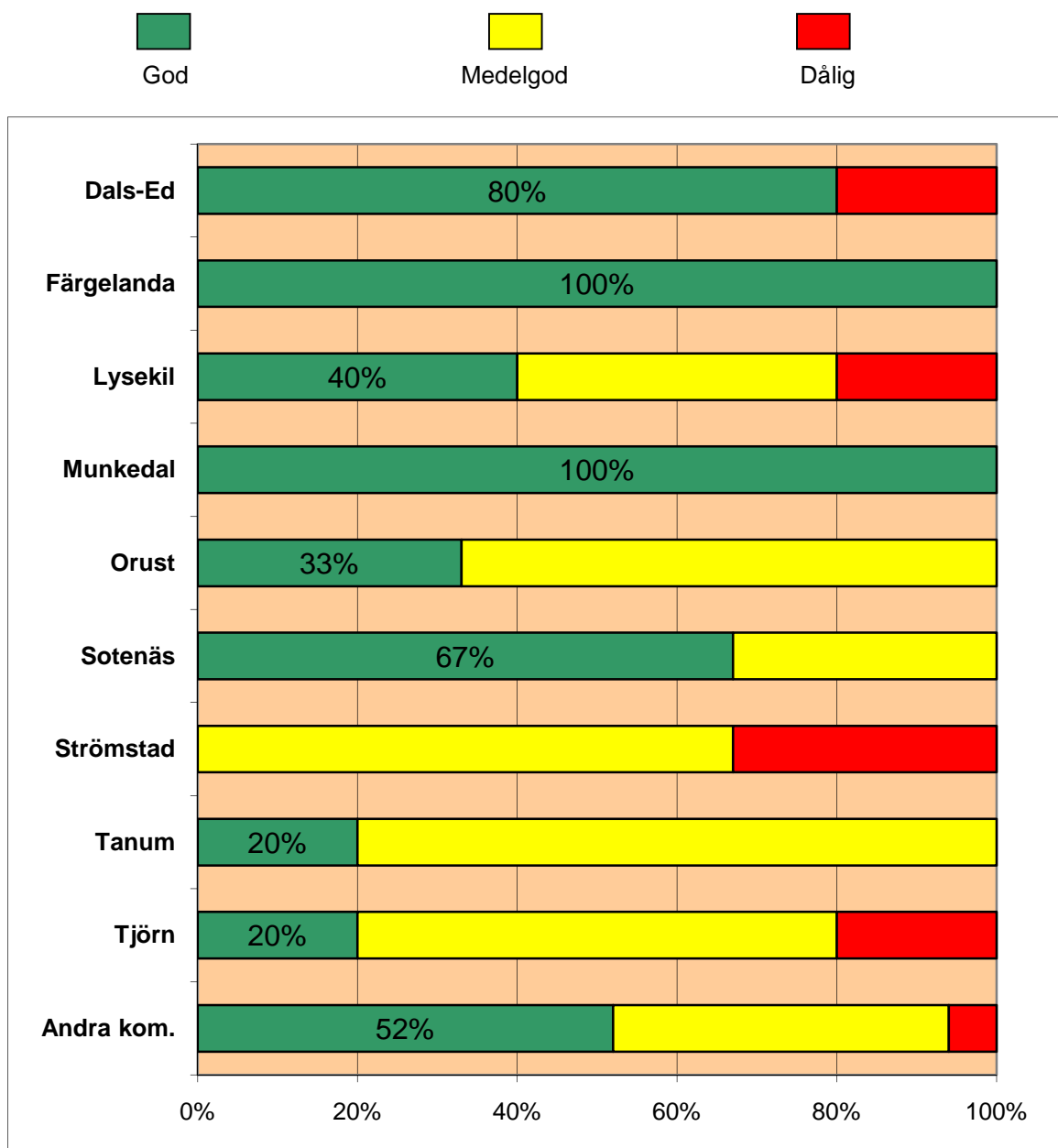


Informationen uppfattades alltid som God i kontakterna med Munkedal. Bra!

**Kommentar:** Informationen vi fått uppfattas oftast 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.

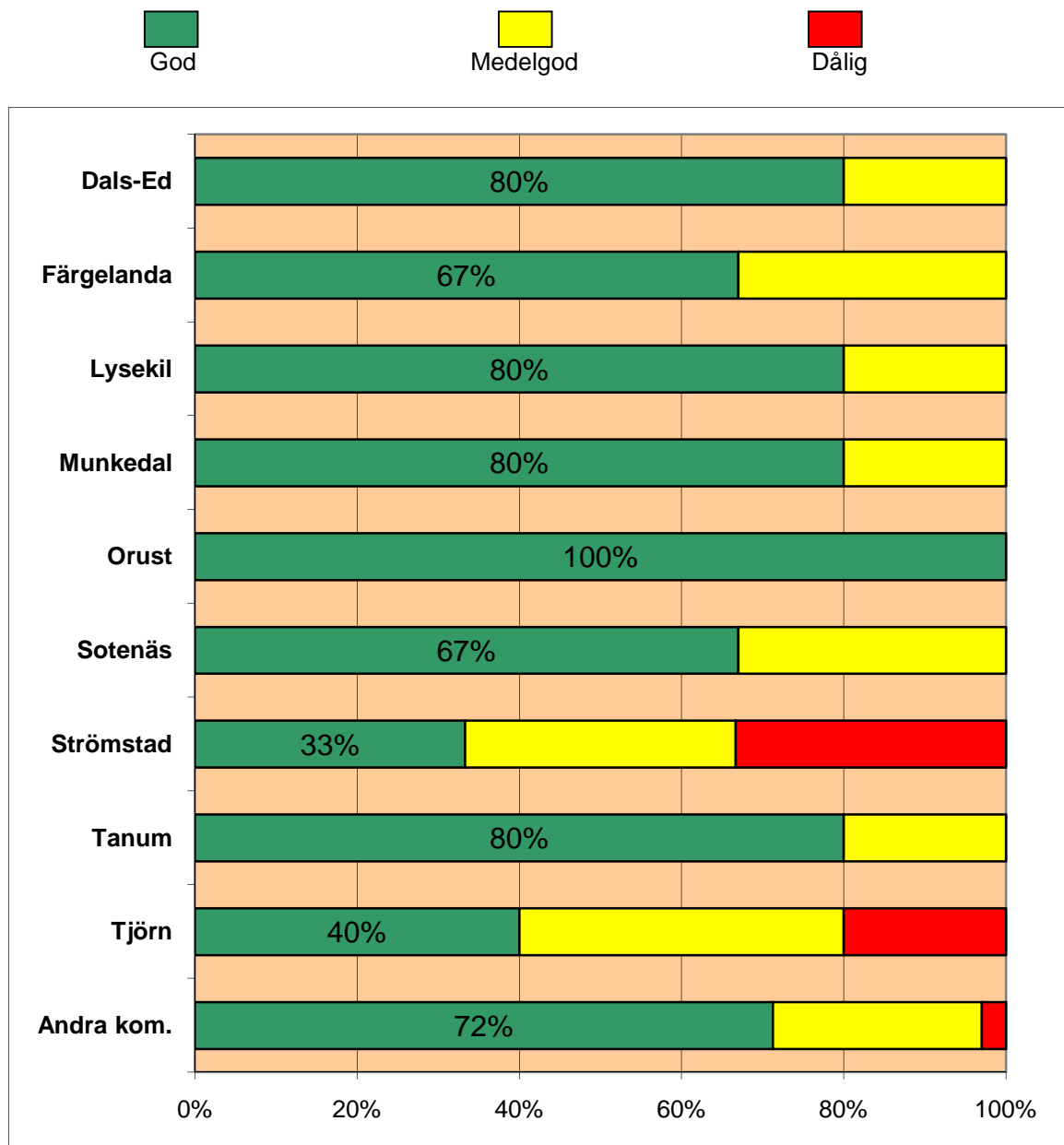


Intresset och Engagemanget för oss och våra frågor uppfattades alltid som God när vi ringde till Färgelanda och Munkedal.



## BEMÖTANDE

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



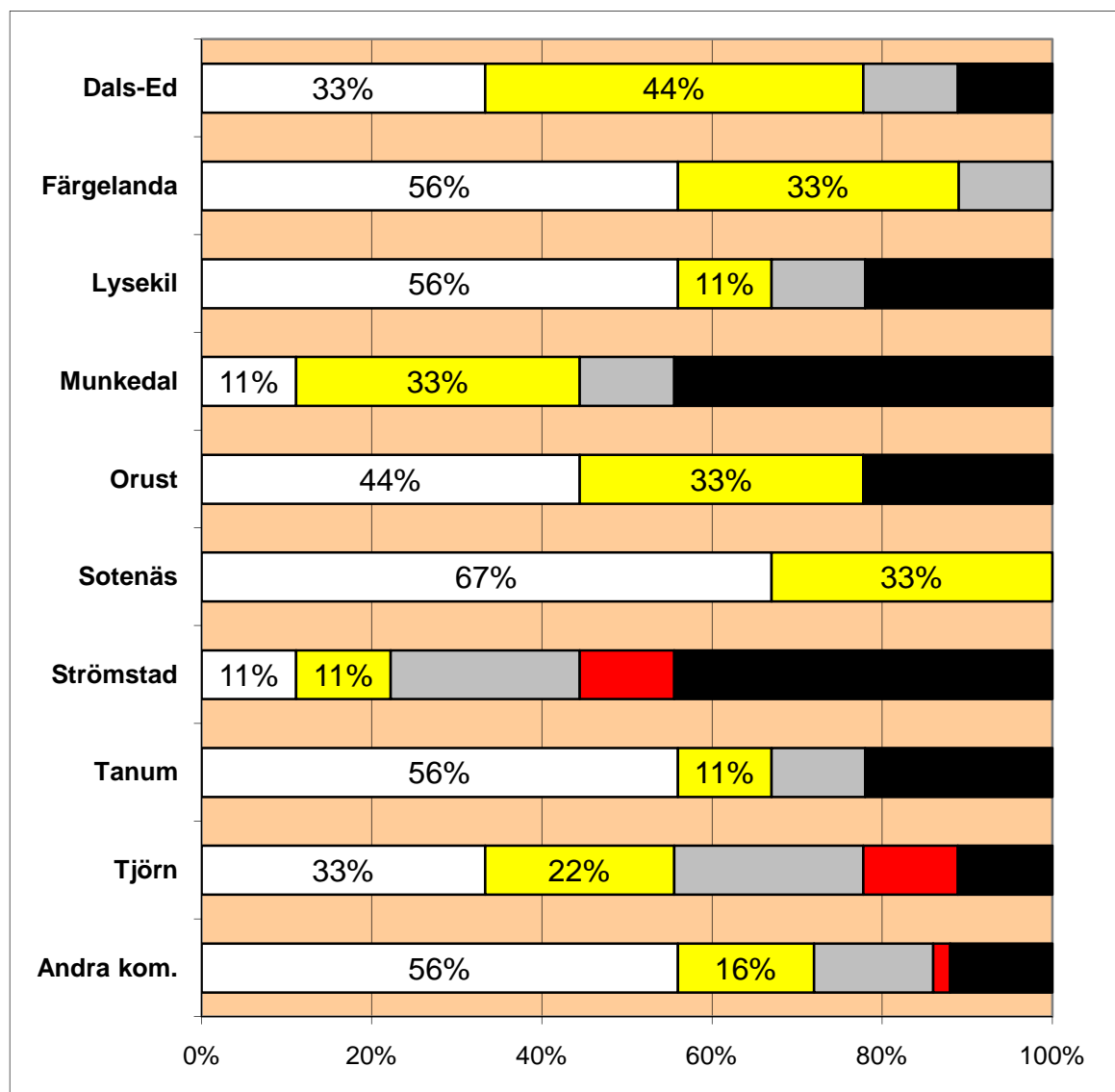
Bemötandet hos handläggarna har av intervjuarna alltid bedömts som God hos Orust.

## Resultat e-post

## SVARSTIDER

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

Inom 1 dygn
  1-2 dygn
  2-5 dygn
  1-2 veckor
  Ej svar inom 2 veckor

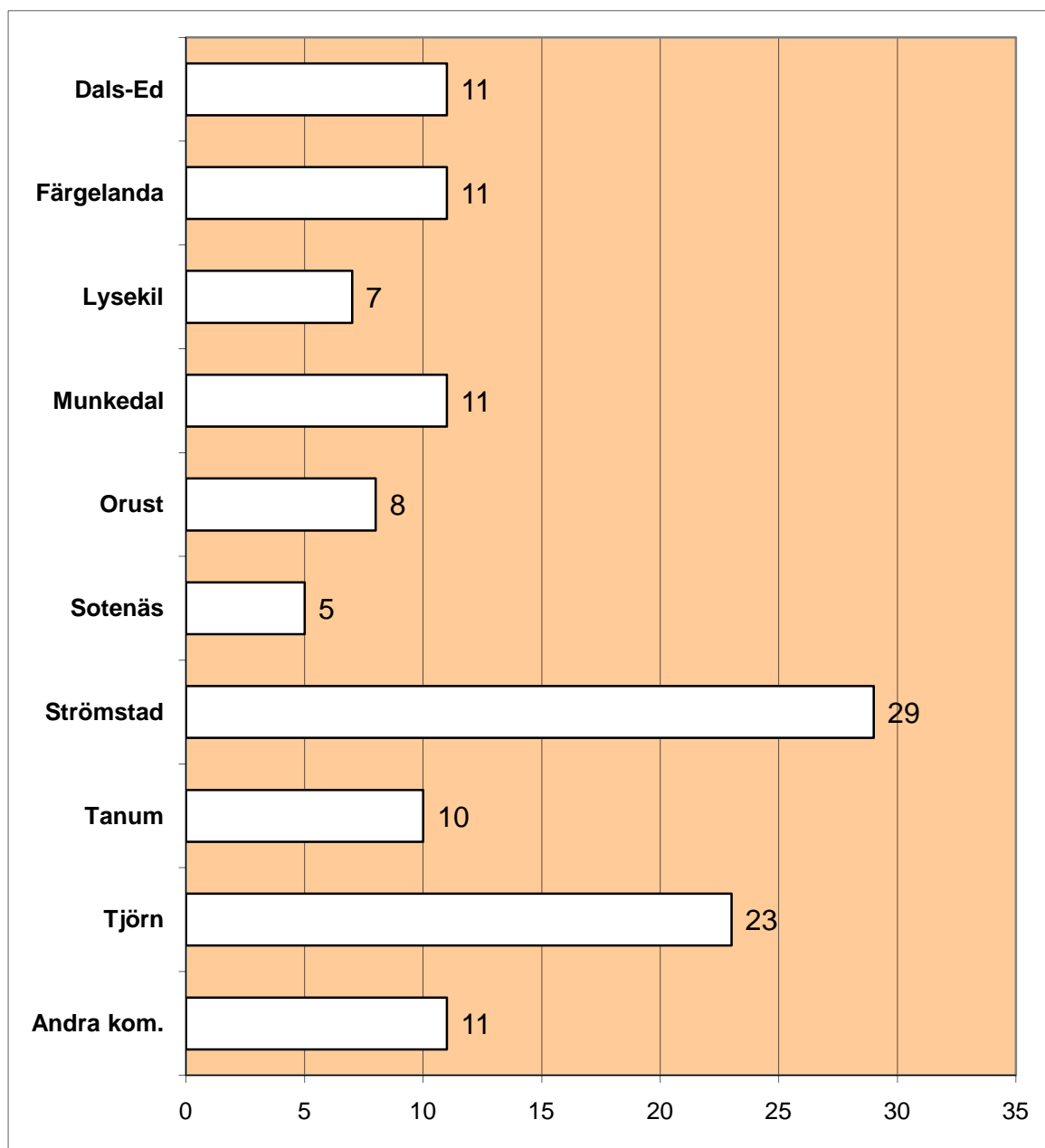


Diagrammet visar svarstiderna för kommunerna. Sotenäs besvarade alla brev inom två dygn. Snittet för andra kommuner är 72 % (56 % + 16 %) för svar inom två dygn. Dals-Ed, Färgelanda, Orust och Sotenäs har samtliga bättre utfall än snittet.

De flesta kommunerna hade en andel obesvarade brev inom 2 veckor och de breven har ännu inte besvarats vid rapportskrivandet (se sid. 13-15).

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

## SVARSTIDER forts



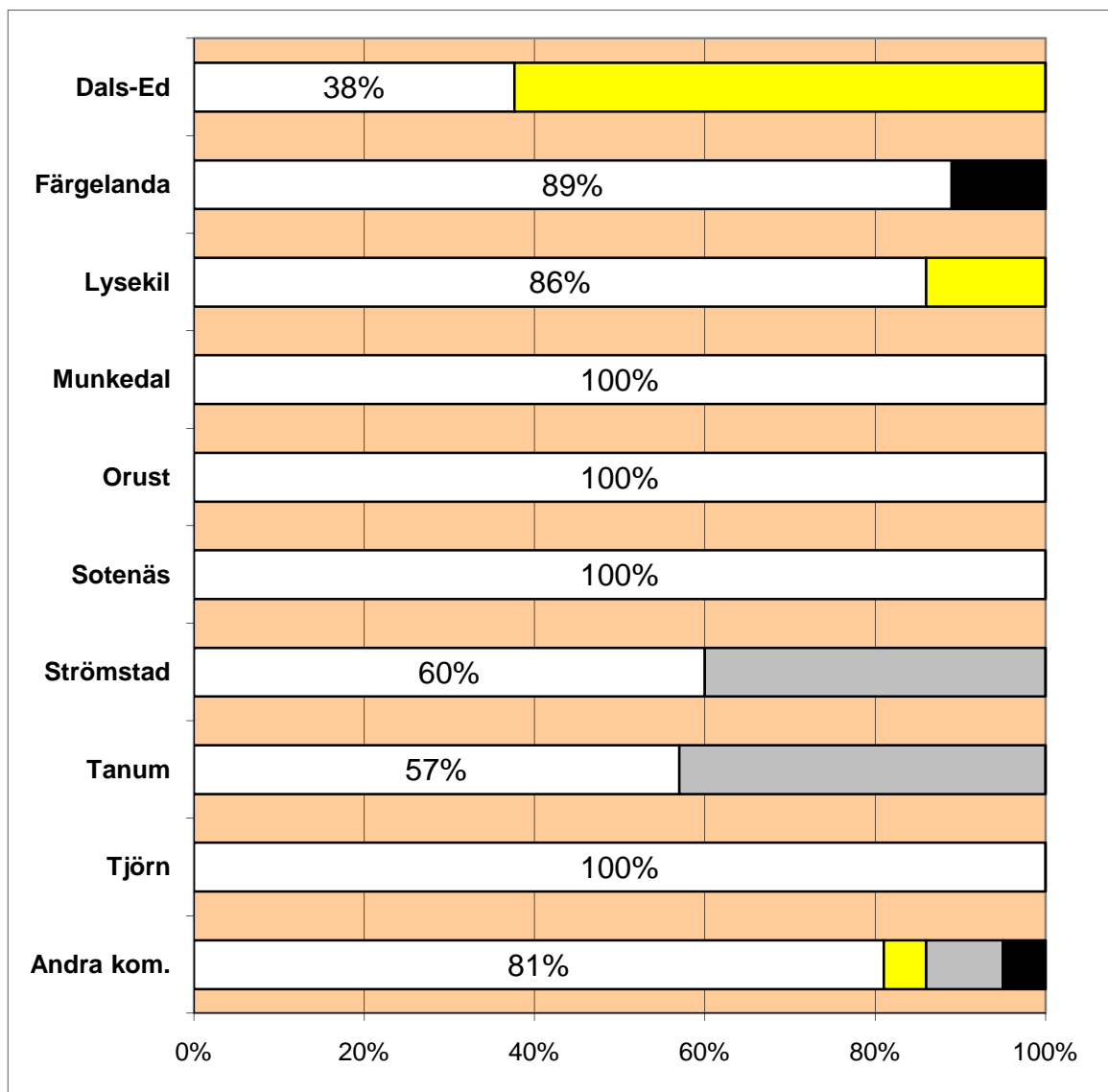
Diagrammet visar genomsnittliga svarstiden på besvarade brev. Tidsangivelsen är i arbetstimmar (8-17).

Kortast svarstid har Sotenäs och Lysekil – 5 resp 7 timmar. Strömstad och Tjörn har betydligt längre svarstid än snittet.

## AVSÄNDARE

Avsändaruppgifter i e-postbreven vi fått från kommunen.

Namn, Befattn/Funkt/Förv,  
Kommun, Tel nr
  Namn+Tel
  Namn+Förvaltn/Funktion
  Övrigt



Munkedal, Orust, Sotenäs och Tjörn svarade alltid med fullständiga avsändaruppgifter. Bra!

Exempel i Övrigt är ingen avsändare alls.

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

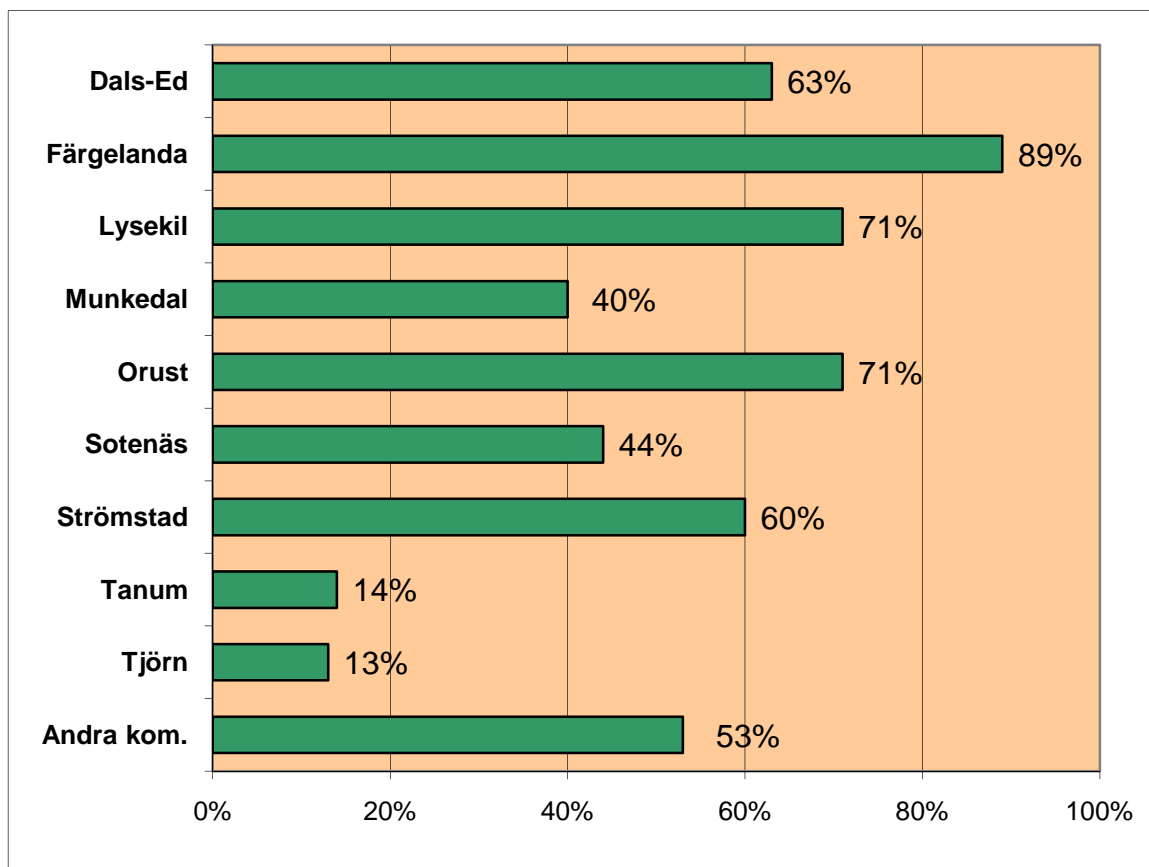
## SVARSKVALITET

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: Min sambo dricker för mycket på helgerna. Finns det någon hjälp som vi kan få?

Svar: Hej Petra! Din sambo är välkommen att kontakta Individ och familjeomsorgen... Vi kan t ex erbjuda både samtal och behandling i öppenvård. Nedan följer lite information... MI- Motiverande samtal är en form av psykosocial motivationshöjande... CRA är en strukturerad, individuellt utformad behandlingsmetod för missbruks och beroendeproblematik. Arbetssättet är aktivt och konstruktivt och målet är att den... För dig som anhörig kan vi erbjuda ett anhörig program "CRAFT". CRAFT är ett... Din sambo eller du själv är välkomna att kontakta socialsekreterare Sara Lundmark om ni önskar mer information eller om din sambo önskar ansöka om stöd av något slag. Ni når Sara på telefonnummer 0528-567 607, telefontid vardagar mellan klockan 08.30 - 09.30 alternativt via mail: [sara.lundmark@fargelanda.se](mailto:sara.lundmark@fargelanda.se) Ni kan även få information via vår hemsida.  
Vänligen, Åsa Welin, 1: e socialsekreterare, 0528-567 602, [asa.welin@fargelanda.se](mailto:asa.welin@fargelanda.se)



Varierat utfall från kommunerna i Bohus. Högst andel brev med merinformation hade Färgelanda, 89 %.

**Kommentar:** Exemplet ovan är ett bra svar från Färgelanda och är av utrymmesskäl förkortat. Ett tips är att när man hänvisar till kommunens hemsida har med en mer detaljerad hänvisning eller en länk, eftersom det inte alltid är lätt att hitta på en kommunal hemsida.

### Obesvarade brev

Ibland fick 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.

**Till:** Dals-Ed

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

**Skickat:** Ons 28/4 19:55

**Till:** Lysekil

**Fråga:** Jag har en kompis 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:** Mån 19/4 21:50

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

**Skickat:** Mån 26/4 11:40

**Till:** Munkedal

**Fråga:** Min sambo dricker för mycket på helgerna. Finns det någon hjälp som vi kan få?

**Skickat:** Fre 23/4 12:00

**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 27/4 18:35

**Fråga:** Jag läser nu bara några enstaka kurser på universitetet. När dom är slut om någon månad kommer också mitt studiemedel ta slut och jag har ingen A-kassa. Vilken (ekonomisk) hjälp kan jag få om jag inte hittar något jobb?

**Skickat:** Tis 20/4 20:05

## Bilaga 2

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

**Skickat:** Mån 26/4 11:40

**Till:** Orust

**Fråga:** Jag har en kompis 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:** Mån 19/4 21:50

**Fråga:** Min väninna är orolig för sin grannes lilla pojke. Hon hör hur föräldrarna skriker bråkar och grälar nästan varje dag. Ofta skriker dom på pojken och pojken gråter. Min väninna är orolig för pojken. Kan ni hjälpa honom? Kan hon vara anonym?

**Skickat:** Fre 30/4 11:50

**Till:** Strömstad

**Fråga:** Jag har en kompis 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:** Mån 19/4 21:50

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

**Skickat:** Ons 28/4 19:55

**Fråga:** Jag läser nu bara några enstaka kurser på universitetet. När dom är slut om någon månad kommer också mitt studiemedel ta slut och jag har ingen A-kassa. Vilken (ekonomisk) hjälp kan jag få om jag inte hittar något jobb?

**Skickat:** Tis 20/4 20:05

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

**Skickat:** Tors 29/4 23:10

## Bilaga 2

**Till:** Tanum

**Fråga:** Min sambo dricker för mycket på helgerna. Finns det någon hjälp som vi kan få?

**Skickat:** Fre 23/4 12:00

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

**Skickat:** Ons 28/4 19:55

**Till:** Tjörn

**Fråga:** Jag läser nu bara några enstaka kurser på universitetet. När dom är slut om någon månad kommer också mitt studiemedel ta slut och jag har ingen A-kassa. Vilken (ekonomisk) hjälp kan jag få om jag inte hittar något jobb?

**Skickat:** Tis 20/4 20:05