

Omsorgsverksamhet

Bakgrund

Vi är fem kommuner i norra Bohuslän –

Lysekil, Munkedal, Sotenäs, Strömstad och Tanum – som sedan flera år tillbaka årligen gör jämförelser av nyckeltal. Jämförelser syftar till att stimulera till utveckling och förbättring. Genom att jämföra kommuner med varandra kan man upptäcka möjligheter att använda resurser på ett mera effektivt sätt. Det ger ökade kunskaper om samband och kostnadsstrukturer. Dessutom ger samarbetet ett lärande av varandra. Tanken är att genom jämförelser lära oss att analysera de faktorer som kan orsaka skillnader. Det har visat sig att ingen enskild faktor förklarar kostnadsnivån.

Målsättningen är alltså att forma ett verktyg som kan användas för att göra jämförelser och analyser. Det är viktigt att man hittar en metod som inte är alltför komplicerad. Den måste vara överskådlig och lätt att förstå. Jämförelser bör ske både över tid i den egna kommunen och mellan kommuner.

Tanken är att jämförelser ska integreras som ett utvecklingsverktyg för verksamheten. Det är när man upprepar en uppföljning som frågor dyker upp och en process startar. Det är viktigt att man använder sig av enhetliga definitioner. Inför det framtida arbetet krävs att styrgruppens ansvar tydliggörs och att samordning sker när det gäller analysen av det materialet som ekonomerna tar fram.

Det är först när studien genomförs under ett antal år som man får ett bra underlag för att diskutera den framtida inriktningen av verksamheten. Genom upprepning av jämförelsen är det möjligt att utvärdera hur vidtagna förändringar av verksamheten slår igenom.

I denna sammanställning finns främst siffermaterial som arbetats fram av ekonomer i respektive kommun. Det fortsatta arbetet inriktas på att kombinera detta material med ett analysmaterial från omsorgsförvaltningarnas olika verksamheter. Analysmaterialet inriktas på att ge förklaringar till

skillnader mellan kommunerna med koppling till kvalitetsaspekter.

Arbetet under 2011

Ekonomigruppens arbete under 2010 ägnades till viss del åt kommunernas utredningar om LOV – lagen om valfrihetssystem. Under 2011 har en fortsättning på detta arbete lett till en planerad fördjupning av jämförelse avseende hemtjänsten.

Viss tid har också ägnats åt att öka jämförbarheten i det ekonomiska siffermaterial som tas fram till Räkenskapsammandraget.

Framtiden

Inför det framtida arbetet krävs att styrgruppens ansvar tydliggörs och att samordning sker när det gäller analysen av det materialet som ekonomerna tar fram. Det är viktigt att analysen görs av verksamheten. Gruppen kommer att fortsätta arbetet med att öka jämförbarheten med siffermaterialet till räkenskapsammandraget.

Invånarjämförelse 2010

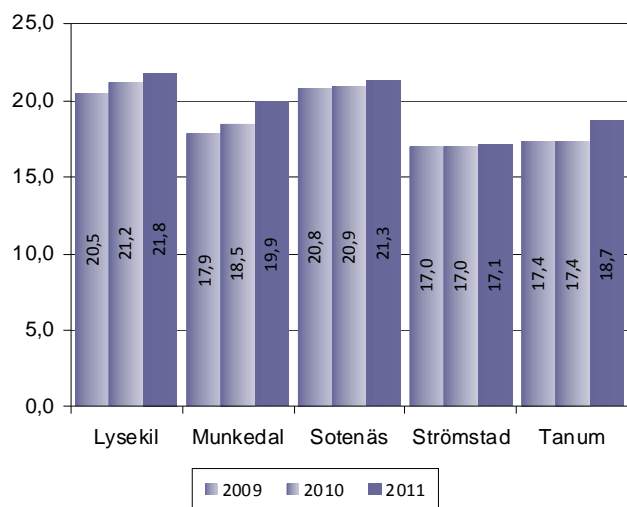
Invånare 1 nov 2011	Lysekil	Munkedal	Sotenäs	Strömstad	Tanum
0-w	14 398	10 218	9 019	11 964	12 320
0-20 år	3 098	2 415	1 781	2 671	2 514
21-w	11 300	7 803	7 349	9 293	9 806
0-65 år	10 689	7 844	6 497	9 344	9 232
65-w	3 709	2 374	2 522	2 620	3 088
80-w	1 031	663	794	757	851
85-w	479	317	404	376	410
80-w % av inv antal	7,2%	6,5%	8,8%	6,3%	6,9%
85-w % av inv antal	3,3%	3,1%	4,5%	3,1%	3,3%

Kommentar: Andelen invånare som är 80 år eller äldre är högre än riksgenomsnittet (5,4 %) för alla kommunerna. Strömstad har lägst andel 80 år och äldre medan Sotenäs har högst andel. I de flesta av nyckeltalen används invånarantalet för att kunna göra en jämförelse mellan kommunerna.

Övergripande nyckeltal

Nyckeltalet visar den totala kostnaden för förvaltningen. Här ingår samtliga bokförda kostnader exkl. semesterlöneskuld. Kostnaden delas sen med det totala antalet invånare i kommunen per den 1 nov 2011. Munkedal, Sotenäs och Strömstad har kostnader för arbetslivsenheten inom verksamhetsområdet.

Omsorgsförvaltningens totala verksamhet, netto/invånare, tkr



Lysekils kommentar:

Under 2011 har Socialnämnden i Lysekil bestämt att avveckla ett av kommunens särskilda boende från halvårsskifte p.g.a. för många tomma platser, detta för att komma tillrätta med budgetavvikelser. Förvaltningen har även sett över grundbemanningen på alla boenden och vakanstjänster i kommunen.

Munkedals kommentar:

Äldreomsorgens kostnader har ökat totalt, särskilt höga ökade kostnader för korttidsboende. Under 2011 har man även haft inköpsstopp under period av året, vilket gör det svårt att se tydliga trender inom verksamheten. Övriga kostnader har ökat proportionerligt med löneökningar.

Sotenäs kommentar:

Under 2009-11 har förvaltningen medverkat i projektet Kostnad per brukare (KPB) på SKL:s initiativ. Analysen har visat höga kostnader inom särskilt boende för äldre, daglig verksamhet LSS och placeringar av barn inom IFO. Samtidigt utmärks kommunen av låga kostnader för försörjningsstöd.

Under 2011 var det utbildningsstopp och en särskild anställningsprövning infördes under hösten i syfte att få ökad kostnadskontroll.

För Sotenäs del har den totala nettokostnaden ökat med 2,7 Mkr, vilket är något lägre än budge-

terade löneökningar under året. Samtidigt har antalet invånare minskat med 37 personer jmf med 2010. Sotenäs har även störst andel 80-W (8,8 %) att jämföra med riket som ligger på 5,4 %. För Sotenäs del ingår även Arbetslivsenheten som utgör 588 kr per invånare.

Strömstads kommentar:

Strömstad har lägst kostnad för vård och omsorgsverksamheten som helhet utslaget per invånare.

I Strömstad har det funnits en uppdelning när det gäller socialtjänst och LASS/LSS där vuxna 21 år och uppåt fått stöd inom omsorgsförvaltningen och de under 21 år genom barn och utbildningsförvaltningens försorg. Under år 2011 har all socialtjänst-verksamhet överflyttats till Omsorgsförvaltningen och de kostnader som under del av året har bokförts inom Barn- och utbildningsförvaltningen har medräknats i resultatet. Måltidsorganisationen ligger kvar inom BUN men den del av kostnaden som hör till Omsorgsförvaltningen ingår i jämförelsen.

I Strömstad, Sotenäs och Munkedal ingår verksamhet för Arbetslivsenheter, vilket inte ingår i övriga jämförelsekommuner.

Tanums kommentar:

Under 2011 har Omsorgsnämndens ansvarsområde i Tanum utökats med integrationsverksamhet och mottagande av ensamkommande barn och ungdomar.

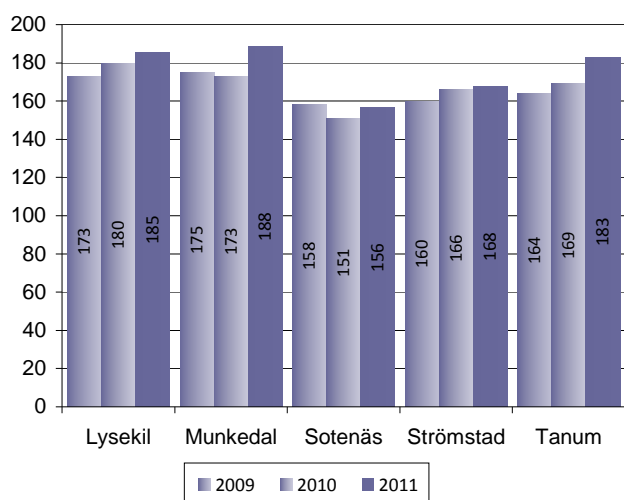
Det ökade behovet av vård- och omsorgsinsatser inom individ- och familjeomsorgen och äldreomsorgen har medfört en höjning i nettokostnaderna för vård och omsorg totalt. Samtidigt har kommunens antal invånare, inklusive personer över 80 år, minskat något. Detta resulterade i att kommunens nettokostnad för vård och omsorg per invånare har ökat med 9 procent från 2010 till 2011.

Nyckeltal för äldreomsorg

Nettokostnad äldreomsorg per invånare 80-W år

Nyckeltalet visar den totala nettokostnaden för äldre- och handikappomsorg. Här ingår bokförda kostnader för äldreomsorg; SoL och HSL. Kostnaden divideras med antal invånare 80 år eller äldre. Munkedal har den högsta nettokostnaden och Sotenäs den lägsta för 2011.

Nettokostnad äldreomsorg/invånare 80-W år, tkr



Lysekils kommentar:

Kostnader för verksamheten har ökat då fler personer med stora omsorgs- och omvårdningsbehov haft ökat behov av insatser. Även för bostadsanpassning har kostnaderna ökat då allt fler väljer att bo kvar i egna hemmet.

Munkedals kommentar:

Personer över 80 år har fler insatser över dygnet. Kommunen är vidsträckt geografiskt sett, vilket innebär högre kringkostnader i form av resor, restid samt personal tid. Trots minskat antal personer i kategorin har kostnaderna ökat. Trenden går mot ökande antal äldre personer inom kommunen så behovet inom kategorin bör ses över.

Sotenäs kommentar:

Under budgetarbetet inför kommande år antogs som inriktningsmål att Bankeberg skall avvecklas som särskilt boende för äldre under hösten 2012. Nettokostnaden ökade mellan 2010 och 2011 och var i paritet med den budgeterade löneökning-

arna under året. Hemtjänsten minskade kostnaderna under året inkl. löneökningar och kom ner i det uppsatta målet för timpriset som var satt till 371 kr. Kostnaden för bostadsanpassning ökade kraftigt under året och hamnade på 1,9 Mkr (2010 0,8 Mkr)

Strömstads kommentar:

Strömstad har ökat sin nettokostnad äldreomsorg per invånare 80 år - w från 166 489 kr år 2010 till 167 790 kr år 2011, vilket motsvarar knappt ca 1 %. Denna ökning är lägre än löneökningarna för samma period.

Tendensen är att ökade personalinsatser krävs för extra insatser för brukare med stora omvårdningsbehov. Det gäller såväl demenssjukdom som somatiskt sjuka. Dessa insatser är nödvändiga för att upprätthålla en god och säker omsorgskvalité med medicinsk säkerhet för brukarna men även för att säkerställa en acceptabel arbetsmiljö för personalen.

Personalresurser har i stor utsträckning fått inrikta på ett mindre antal brukare med mycket stora omvårdningsbehov. Nedläggning av avdelning 2 på sjukhuset har resulterat i en kännbart ökad vårdtyngd inom särskilt boende och korttidsvård.

Tanums kommentar:

Äldreomsorgen har målmedvetet arbetat med att enskilda individers behov av hjälp och stöd skulle utgå främst ifrån det ordinära boendet. Som en följd av det har vi under 2011 uppmärksammat en tendens inom särskilda boenden att omsättning av personer (in och utflyttning) har ökat kraftigt. Samtidigt har hemtjänstens insatser också ökat inte bara i volym, utan också vad gäller serviceutbud (hemsändning av varor och leverans av varm mat har inkluderats och dessutom utökats under 2011).

Kostnaderna för hemtjänsten såväl som för särskilda boenden ökade. Inom särskilda boenden blev det dyrare p.g.a. tillfälligt lägre belägningsgrad samt en viss ökad vårdtyngd. Kostnaderna för förstärkningsinsatser på särskilda boenden och i korttidsvård uppgick till ca 1 mkr 2011. Arbetet pågår med att omfördela personal från särskilt boende och korttidsboende till hemtjänsten.

Strukturkostnadsindex äldreomsorg

Strukturkostnadsindex är en indikator på om kommunen har högre eller lägre kostnader än de som motiveras av den egna strukturen enligt det statliga utjämningsystemet.

Kommunens kostnader per invånare varierar bland annat beroende på strukturella skillnader som gör att behovet av kommunala verksamheter, eller kostnaderna för dessa, är högre eller lägre än riksgenomsnittet.

Strukturella skillnader utgörs av faktorer som kommunerna själva inte i nämnvärd grad kan påverka, till exempel:

- Åldersstruktur
- Invånarnas sociala bakgrund
- Den geografiska strukturen

Avvikelse mot riksgenomsnittet kan förklaras av ambitionsnivå eller andra strukturella faktorer som inte beaktas i utjämnningen.

Strukturkostnadsindex äldreomsorg

År	Lysekil	Munkedal	Sotenäs	Strömstad	Tanum
2007	98,6	118,0	113,0	108,8	108,0
2008	99,4	120,6	114,6	101,7	106,5
2009	106,5	117,2	111,4	108,7	107,3
2010	110,3	117,5	103,2	110,6	107,9

NKI äldreomsorg

Nyckeltalen är hämtat från socialstyrelsens mätningar.

Äldreomsorg, NKI hemtjänst

År	Lysekil	Munkedal	Sotenäs	Strömstad	Tanum
2009	70	76	72	77	81
2010	78	76	77	82	79
2011	70	80	77	77	73

Äldreomsorg, NKI Särskilt boende

År	Lysekil	Munkedal	Sotenäs	Strömstad	Tanum
2009	61	73	71	82	71
2010	66	77	77	75	78
2011	65	75	80	73	78

Lysekils kommentar:

NKI har minskat jämfört med 2010 för hemtjänsten, men står på samma nivå vad gäller särskilt boende. Verksamhetens arbete med organisation och kvalitetsutveckling pågår kontinuerligt. Arbetet pågår för att utveckla och stärka kvaliteten i verksamheten.

Munkedals kommentar:

Hemtjänsten och boendena håller ungefär samma nivå som året innan, inga större förändringar har skett mellan åren.

Sotenäs kommentar:

NKI visar nöjdheten hos brukarna. 100 är max och för särskilda boenden i riket är medelvärdet 70. När det gäller hemtjänsten är genomsnittet i riket 75. I Socialstyrelsens Nöjd Kund Index (NKI) fick äldreboenden och hemtjänst i Sotenäs mycket goda omdömen av brukarna under 2011.

Strömstads kommentar:

Strömstads kommun har en äldre- och funktionshinderomsorg med kostnader i nivå med genomsnittet jämfört med de flesta kommunerna. Nöjdheten hos brukarna är hög.

Nöjd kund Index på våra boende är 73 (på en 100 gradig skala) där genomsnittet är 70. Indexvärdet har sjunkit mellan åren 2010 och 2011 för såväl Strömstad som för genomsnittet. NKI för hemtjänsten är 77 medan genomsnittet är 75.

Utbudet av service i kommunens särskilda boenden, i hemtjänst är gott. Kontinuiteten, dvs. att så litet antal personal som möjligt ska besöka brukaren, är även hög.

Tanums kommentar:

Nöjdheten hos brukarna i Tanum är hög. Nöjd kund Index i Tanums kommun på boende i äldreomsorgen har varit 78, oförändrat jämfört med förra året. Detta är den näst högsta värdet efter Sotenäs kommun i Norra Bohuslän. För hemtjänsten har värdet blivit 73 år 2011. Detta indexvärde har sjunkit från 79 2010 antagligen p.g.a. införandet av valfriheten inom hemtjänst som resul-

terade i förändringar i verksamheten vilka har verkat orsakat en viss oro hos brukarna.

Öppna jämförelser, kvalitet i äldreomsorgen

Siffror inom parantes i tabellerna nedan avser år 2010.

1. Bemötande

Procentandel nöjda med personalens bemötande

Kommuner	Hemtjänst	Särskilt boende
	Total	Total
Riket	78 (80)	67 (72)
Lysekil	77 (75)	67 (61)
Munkedal	84 (86)	77 (80)
Sotenäs	81 (78)	75 (78)
Strömstad	85 (90)	74 (82)
Tanum	79 (84)	75 (84)

2. Inflytande

Procentandel nöjda med hur personalen tar hänsyn till åsikter/önskemål

Kommuner	Hemtjänst	Särskilt boende
	Total	Total
Riket	78 (67)	51 (55)
Lysekil	61 (64)	36 (54)
Munkedal	74 (67)	53 (67)
Sotenäs	65 (61)	63 (55)
Strömstad	67 (79)	43 (67)
Tanum	53 (65)	64 (56)

3. Maten

Procentandel nöjda med hur maten smakar

Kommuner	Hemtjänst	Särskilt boende
	Total	Total
Riket		50 (53)
Lysekil		45 (47)
Munkedal		58 (55)
Sotenäs		72 (64)
Strömstad		46 (43)
Tanum		54 (57)

4. Social samvaro och aktivitet

Procentandel nöjda med möjligheten att få komma ut när du vill

Kommuner	Hemtjänst	Särskilt boende
	Total	Total
Riket		31 (29)
Lysekil		20 (20)
Munkedal		29 (20)
Sotenäs		33 (22)
Strömstad		29 (40)
Tanum		47 (29)

Avgiftsjämförelse

2011	Lysekil	Munkedal	Sotenäs	Strömstad	Tanum
Trygghetslarm kr/mån	200	188	200	176	190
Hemsjukvård kr/tim	200	250	250	258	325
Matdistribution kr/port	56	49	49	46	56
Matavg särskilt boende kr/mån	2 654	2 975	2 800	2 689	2 982

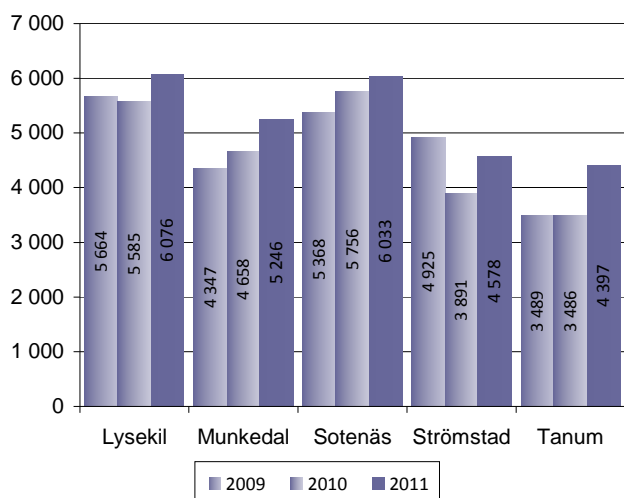
2012	Lysekil	Munkedal	Sotenäs	Strömstad	Tanum
Trygghetslarm kr/mån	200	193	205	182	192
Hemsjukvård kr/tim	200	250	256	267	354
Matdistribution kr/port	57	53	59	48	57
Matavg särskilt boende kr/mån	2 728	3 058	3 300	2 778	3 016

Handikappomsorg

Nettokostnad LSS LASS Psykiatri per invånare 0-64 år

Nyckeltalet visar den totala nettokostnaden för LSS, LASS och psykiatri. Kostnaden divideras med antal invånare 0-64 år. För 2011 har Sotenäs tillsammans med Lysekil den högsta nettokostnaden per invånare 0-64 år och Tanum har den lägsta.

Nettokostnad LSS LASS Psykiatri/ invånare 0-64 år, kr



Lysekils kommentar:

Lysekil har höga kostnader/invånare i jämförelse med de andra kommunerna och får därmed ersättning från utjämningsbidraget. Verksamheten har utökats de senaste åren då många familjer och unga vuxna har behov av insatser. Det gäller främst för insatserna avlösarservice, korttidsboende, korttidsstillsyn och gruppboende.

Munkedals kommentar:

Inga specifika trender kan ses, dock finns engångsposter på några miljoner i kostnader som ger en effekt just detta år. Omfördelningar av kostnader har dock skett inom området.

Sotenäs kommentar:

Sotenäs kommun har tillsammans med Lysekil den högsta nettokostnaden och den har fortsatt att öka mellan åren 2009-2011. Mellan 2010-2011 minskade antal invånare mellan 0-64 år med 103 personer samtidigt som nettokostnaden ökade med ca 1,2 Mkr. Resultatet för projektet Kostnad per brukare (KPB) visar höga kostnader för daglig verksamhet LSS.

Strömstads kommentar:

Strömstad har näst lägst nettokostnad i denna jämförelse med närliggande kommuner.

Enstaka ärenden kan medföra stora variationer i kostnader mellan åren.

I Strömstad har det funnits en uppdelning där vuxna 21 år och uppåt fått stöd inom omsorgsförvaltningens ramar och de under 21 år genom barn och utbildningsförvaltningens försorg. Från 2011 övertogs all LSS-verksamhet av omsorgsnämnden och samtliga kostnader ingår i denna jämförelse.

Tanums kommentar:

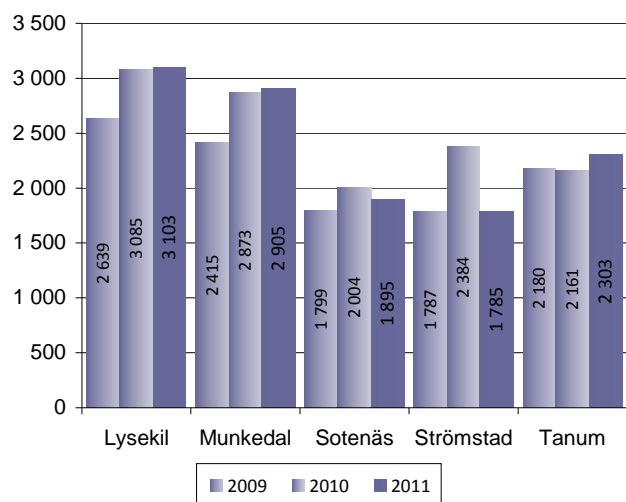
Handikappomsorgens kostnader per invånare har minskat p.g.a. en minskad volym, ca 1000 timmar när det gäller personlig assistans. Antalet brukare har inte förändrats under 2011.

Individ- och familjeomsorg

Nettokostnad individ- och familjeomsorg per invånare 0-w år

Nyckeltalet visar den totala nettokostnaden för individ- och familjeomsorg. Kostnaden divideras med antal invånare 0-w år. Lysekil, och Munkedal sticker ut med höga kostnader för individ- och familjeomsorg. Strömstad har lägst kostnader per invånare. Orsaker som påverkar skillnader mellan kommunerna kan vara kostnader för institutionsplaceringar, försörjningsstöd och förebyggande verksamhet samt utvecklingen av invånarantalet.

Nettokostnad individ- och familjeomsorg/ invånare 0-64 år, kr



Lysekils kommentar:

Lysekil har under 2011 ökat antalet vårddygn. Kostnadmässigt har inga stora förändringar skett sedan 2010.

Munkedals kommentar:

Kostnaden för placering av unga och familjehemsplaceringar står för ökningen.

Kostnaden för försörjningsstöd har minskat.

Sotenäs kommentar:

Sotenäs kommun har den näst lägsta nettokostnaden i de fem kommunerna endast Strömstad har lägre nettokostnader. Enligt kostnader per brukare (KPB) har IFO höga kostnader för placeringar av barn. Samtidigt utmärks kommunen av låga kostnader för försörjningsstöd.

Strömstads kommentar:

Strömstad har lägst nettokostnad i denna jämförelse. Lågt försörjningsstöd är en förklaring (se tabell Försörjningsstöd kostnad per invånare).

I Strömstad har det funnits en uppdelning där vuxna 21 år och uppåt fått stöd inom omsorgsförvaltningens ramar och de under 21 år genom barn och utbildningsförvaltningens försorg. Från 1:a april 2011 övertogs verksamheten i sin helhet av omsorgsnämnden. I jämförelsen ingår även de kostnader som bokfördes inom barn- och utbildningsnämnden under första delen av året.

Tanums kommentar:

Den verksamhet som har bidragit mest till omsorgsnämndens underskott var institutionsvård barn och unga. Kostnadsökningen berodde framför allt på en ökning av institutionskostnader för barn-ungdom, där ökningen jämfört med 2010 är 1 689 tkr.

Antalet dygn på institution för barn/ungdomar har ökat med 80 procent från 563 dygn 2010 till 1011 dygn 2011. Familjehemsvård för barn har minskat från 5375 dygn 2010 till 4645 dygn 2011.

Antalet dygn på institution för vuxna har ökat från 575 dygn 2010 till 622 dygn 2011.

En minskning av familjehemsvård för vuxna har skett från 695 dygn 2010 till 40 dygn 2011. Detta berodde på att bistånd gavs till kontaktfamiljstöd.

Strukturkostnadsindex individ- och familjeomsorg

Strukturkostnadsindex är en indikator på om kommunen har högre eller lägre kostnader än de som motiveras av den egna strukturen enligt det statliga utjämningsystemet.

Kommunens kostnader per invånare varierar bland annat beroende på strukturella skillnader som gör att behovet av kommunala verksamheter, eller kostnaderna för dessa, är högre eller lägre än riksgenomsnittet.

Strukturella skillnader utgörs av faktorer som kommunerna själva inte i nämnvärd grad kan påverka, till exempel:

- Åldersstruktur
- Invånarnas sociala bakgrund
- Den geografiska strukturen

Avvikelse mot riksgenomsnittet kan förklaras av ambitionsnivå eller andra strukturella faktorer som inte beaktas i utjämnningen.

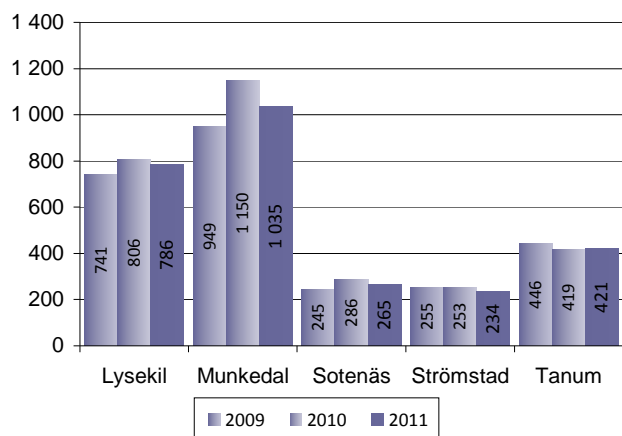
Strukturkostnadsindex, individ- och familjeomsorg

År	Lysekil	Munkedal	Sotenäs	Strömstad	Tanum
2007	136,4	118,5	102,5	92,7	120,0
2008	132,9	116,5	107,0	107,8	126,3
2009	125,7	129,5	127,1	113,1	134,5
2010	134,1	145,2	134,4	112,4	135,1

Försörjningsstöd kostnad per invånare

Nyckeltalet visar utbetalt försörjningsstöd per samtliga invånare i kommunerna. Munkedal ligger högst följt av Lysekil.

Försörjningsstöd kostnad/invånare 0-w, kr



Lysekils kommentar:

Antalet bidragshushåll har ökat något men samtidigt sjönk bidragskostnaden per hushåll under 2011. Detta gör att den totala kostnad för försörjningsstöd har minskat mot föregående år. Utredning om långvarigt bidragsberoende planeras för 2012.

Munkedals kommentar:

En översyn av hur försörjningsstöd hanterats har gjorts och arbetssätt har ändrats. Detta har gett resultat och kostnaderna har minskat.

Sotenäs kommentar:

Kostnaderna för ekonomiskt bistånd har minskat med 2,4 % jämfört med föregående år. Sotenäs utmärker sig som en kommun med mycket låga socialbidragskostnader. Sotenäs utmärker sig också som en kommun där det är få kommuninvånare som är långvarigt bidragsberoende. KPB-rapporten bekräftar detta.

Strömstads kommentar:

Strömstad har lägst bruttokostnad av jämförande kommuner. Bruttokostnad för försörjningsstöd uppgick för år 2011.

Andelen av befolkningen i Strömstad som får försörjningsstöd är mycket låg. Detta gäller även ungdomar.

Låg arbetslöshet, upparbetade samverkansformer och rutiner samt erfaren personal har stor betydelse. Samlokalisering med Arbetsförmedling, Försäkringskassan, skattemyndigheten samt Arbetslivsenheten ger alternativ till försörjningsstöd.

Utbetalt försörjningsstöd år 2011: 2 796 tkr/
Budget 2011: 3 300 tkr

Tanums kommentar:

Nettokostnaden för försörjningsstöd har ökat från 4,9 mkr 2010 till 5,2 mkr 2011. Antalet bidragsmånader har också ökat från 773 2010 till 794 2011. Antalet hushåll har ökat från 185 till 186 hushåll, samtidigt som genomsnittstiden för försörjningsstöd har också ökat från 4,2 till 4,3 månader mellan 2010 och 2011. Försäkringskassan har skärpt sina regler när det gäller fortsatt tidsbegränsad sjukersättning. I Tanum har fler sökt bistånd för tandvård samt flyttkostnader 2011. Flera klienter har haft lägre inkomster samtidigt som ärenden med komplex social problematik har ökat.