



## PROJEKTRAPPORT

### Individ och familj

En jämförelse av kommunens Individ och familje-  
omsorg  
ur ett medborgarperspektiv

**Nätverket Södertörn • Deltagande kommuner:**

Botkyrka, Haninge, Huddinge, Nacka,  
Nynäshamn, Södertälje, Tyresö och Värmdö

2008-10-27

Nätverket är en del av Jämförelseprojektet [www.jamforelse.se](http://www.jamforelse.se).  
Ett samarbete mellan SKL, RKA och Finansdepartementet



# Innehållsförteckning

<b>1. Bakgrund</b> .....	<b>4</b>
1.1 Metod och avgränsning.....	4
<b>2. Sammanfattning</b> .....	<b>6</b>
<b>3. Utredningstid</b> .....	<b>7</b>
3.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	7
3.2 Försörjningsstöd .....	7
3.2.1 Resultat försörjningsstöd .....	7
3.2.2 Kommentarer .....	8
3.3 Barn- och ungdom .....	9
3.3.1 Resultat barn- och ungdom .....	9
3.3.2 Kommentarer .....	10
3.4 Vuxen/ missbruk.....	11
3.4.1 Resultat missbruk/vuxen.....	11
3.4.2 Kommentarer .....	12
3.5 Sammanfattande kommentarer .....	12
<b>4. Återaktualiseringsgrad för ungdomar</b> .....	<b>14</b>
4.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	14
4.1.2 Resultat .....	14
4.1.3 Kommentarer .....	14
<b>5. Tillgänglighet</b> .....	<b>15</b>
5.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	15
5.1.2 Resultat .....	15
5.1.3 Kommentarer .....	16
<b>6. Informationsgivning</b> .....	<b>17</b>
6.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	17
6.1.2 Resultat .....	17
6.1.3 Kommentarer .....	24
<b>7. Nöjd klientindex</b> .....	<b>25</b>
7.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	25
7.2 Resultat .....	25
7.3 Kommentarer .....	25
<b>8. Fortsatt arbete</b> .....	<b>26</b>

# 1. Bakgrund

Södertörns nätverk består av ett antal kommuner som under ett drygt tiotal år jämfört sig med varandra utifrån i första hand sina kostnader. De kommuner som deltar i nätverket är Botkyrka, Haninge, Huddinge, Nacka, Nynäshamn, Södertälje, Tyresö och Värmdö. Tillsammans finns det över 500 000 invånare i dessa kommuner. Nätverket har beslutat att förbättra sitt jämförelsearbete genom att ta fram och utveckla kvalitativa mått på resultat inom alla sina verksamheter. Därmed kan man få ett bättre underlag för prioriteringar och beslut. Därför anslöt sig hela nätverket till den nationella satsningen som Jämförelseprojektet utgör.

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

Syftet med rapporten är att ur ett brukar- och medborgarperspektiv ge underlag och tips för att förbättra kvaliteten i de deltagande kommunernas verksamheter. I samband med detta, är jämförelseprojektets ambition, att man ska kunna bedöma kvaliteten på arbetet i den egna kommunen i förhållande till insatta medel, och kunna jämföra vad som görs i andra kommuner. I denna rapport har ingen jämförelse gjorts avseende insatta medel. 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 medborgarperspektivprofessionella perspektivet.
- 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

## 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. Södertörns nätverk har valt att titta på individ- och familjeomsorgen ur främst fem olika delar.

Rapporten består av fem delar:

1. Utredningstid
  - tid från ansökan till beslut inom försörjningsstöd
  - tid från att utredning påbörjas till beslut inom barn- och ungdom
  - tid från att utredning påbörjas till beslut inom missbruk/vuxen
2. Återaktualiseringsgrad för ungdomar
3. Tillgänglighet
4. Information till allmänheten
  - tryckt material
  - hemsida
5. Nöjd klient index (NKI)

Individ och familjeomsorgen bedrivs/organiseras på olika sätt med utgångspunkt från kommunernas olika förutsättningar och politiska vägval, vilket i viss mån kommer att speglas i rapporten. 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

Södertörns nätverk har under ett drygt tiotal år jämfört sig med varandra utifrån i första hand sina kostnader. De kommuner som deltar i nätverket är Botkyrka, Haninge, Huddinge, Nacka, Nynäshamn, Salem, Södertälje, Tyresö och Värmdö. Tillsammans finns det över 500 000 invånare i dessa kommuner. Nätverket har beslutat att förbättra sitt jämförelsearbete genom att ta fram och utveckla kvalitativa mått på resultat inom alla sina verksamheter. Denna rapport är den andra inom området individ och familjeomsorg. Tanken är att årligen följa upp dessa resultat för att kunna se förbättringar inom de olika områdena.

Hur lång tid tar det innan jag får den hjälp jag behöver? Att tiden är en viktig kvalitetsaspekt för den enskilde är alla medvetna om och viktig att synliggöra. Nätverket har som ett område valt att inom tre vanliga typer av utredningar mäta hur lång tid det tar från brukarens första kontakt till beslut i ärendet. Resultatet visar på att utredningstiderna för försörjningsstöd, där måttet avser från första kontakt, ligger relativt lika på mellan 14 -20 dagar med undantag för ett par kommuner som skiljer sig åt med kortare tid.

Utredningarna inom vuxen/missbruk varierar med en mediantid mellan 22 till 83 dagar. För barn- och ungdomsutredningar varierar medianvärdet mellan 112 dagar och 122 dagar. I jämförelse med år 2007 så har kommunerna närmast sig varandra. Nästan alla kommuner befinner sig nära 120 dagar. Det är intressant att se att vid en jämförelse med utredningar för personer med missbruksproblem och ansökningar om ekonomiskt bistånd så har barnavårdsutredningarna den längsta tiden. Samtidigt är det bara för barnen som lagstiftaren har angivit en längsta tid för utredningen. I de jämförda kommunerna varierar andelen barnavårdsutredningar som överstiger 120 dagar mellan 16 % - 52 %.

För att se om vårdinsatser av olika slag för ungdomar haft en bestående effekt eller inte har återaktualiseringsgraden för denna målgrupp följts upp. Resultaten visar att återaktualiseringsgraden varierar från 5 procent till 27 procent.

En tillgänglighetsmätning har genomförts i kommunerna av ett externt företag. När det gäller tillgängligheten på telefon visar den på ett bättre resultat jämfört med året innan. Bäst är Värmdö där andel kontakt med handläggare är 67 %. Övriga kommuner har en lägre andel. När det gäller e-post är resultaten bättre även om det finns stora skillnader mellan kommunerna. Botkyrka och Nacka är de kommuner som visar bättre resultat jämfört med året innan.

Informationen till en kommuns invånare är en viktig kvalitetsfråga. Kan man ta del av och finna svar på viktiga frågor? Resultatet visar på skillnader både mellan de olika områdena inom individ- och familjeomsorgen samt mellan kommunerna. Materialet på hemsidorna visar både röda och gröna siffror, där förbättringar framför allt har gjorts inom försörjningsstöd och barn och ungdom. Alla kommuner, utom Nynäshamn och Södertälje, hamnar över 50 % strecket vid en sammanräkning av områdespoängen. Endast Huddinge och Haninge, uppvisar förbättringar av informationen inom samtliga områden och Haninge fick bäst helhetsresultat med 78 %.

## 3. Utredningstid

### 3.1 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 första kontakt 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 dessa förklaras närmare under respektive område.

### 3.2 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 första kontakt sker till att beslut om bifall alternativt avslag till försörjningsstöd ges. Här avses tiden från:

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

I mätningen togs alla beslut fram som fattades under fyra utvalda veckor, två under våren och två under sensommaren. Därefter identifierades datum när personen tog första kontakt med socialförvaltningen för att ansöka om försörjningsstöd, därefter räknades antal dagar mellan första kontakt och beslut. Medianvärdet angavs och det genomsnittliga antalet dagars väntetid från första kontakt till beslut räknades ut.

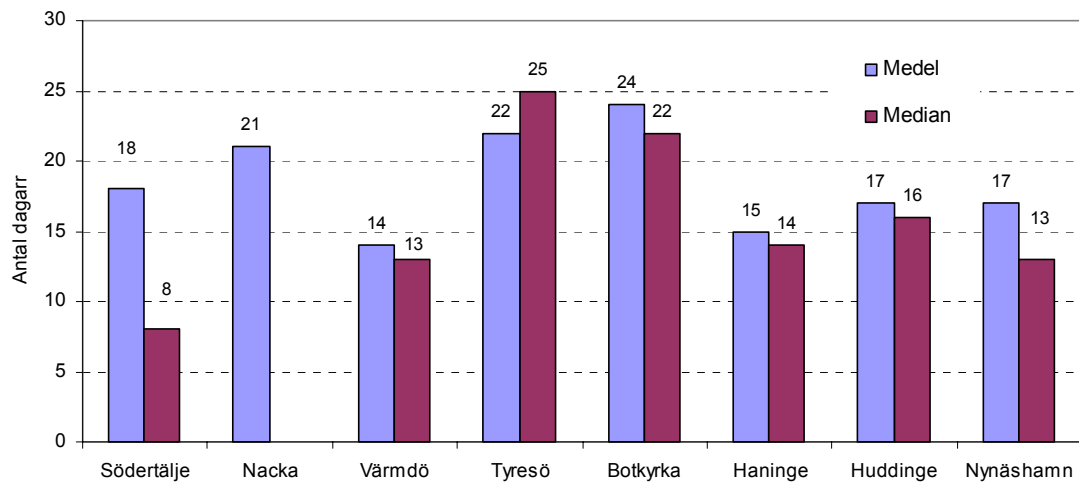
Tiden från beslut fram till utbetalningsdagen av pengarna tas inte med i redovisningen. I regel tar det två till tre dagar från det att pengarna skickas iväg till dess den enskilde fått pengarna.

Framtagandet av uppgifter om första kontakt till beslut måste till stor del göras manuellt vilket varit mycket tidsödande. En del kommuner har i sitt datasystem möjlighet att aktualisera första kontakten, men därefter måste man gå in i varje ärende för att kunna få fram uppgifterna.

#### 3.2.1 Resultat försörjningsstöd

I nedanstående diagram redovisas både genomsnittligt antal dagar från första kontakt till beslut samt medianvärdet. I redovisningen ingår även beslut som fattas samma dag som man tar första kontakten vid t ex akuta situationer.

### Tid från ansökan till beslut inom försörjningstöd



I nedanstående tabell redovisas mätresultaten från år 2007. Redovisningen avser endast kommuner där siffrorna bedöms vara jämförbara fullt ut med innevarande års siffror och med de andra kommunerna.

	Södertälje	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nynäshamn
Medel	20	17	15	19	12
Median	15	16	14	20	8

### 3.2.2 Kommentarer

För fem kommuner är den genomsnittliga utredningstiden i stort sett lika, varierar mellan 14 och 18 dagar. Tre kommuner, Nacka, Tyresö och Botkyrka, skiljer sig åt med en något längre genomsnittstid. Skillnaden mellan kommunerna är större om vi ser till medianvärdet, varierar mellan 8 och 25 dagar. Södertälje var den kommun som hade lägsta medianvärdet och Tyresö högsta. Generellt sett gäller att i utredningstiden ingår ärenden där klienten själv inkommit sent med ansökningshandlingar vilket medfört längre handläggningstid.

För de kommuner som har jämförelsedata bakåt i tiden så ser utvecklingen olika ut. Två kommuner, Södertälje och Huddinge, har minskat utredningstiderna medan Botkyrka och Nynäshamn ökat. Haninge visar oförändrat mellan åren. Södertälje som nästan halverat sin mediantid hänger ihop med att man har utvecklat sina rutiner. Idag arbetar man med en standardiserad metod för nybesöken. Bland annat så skickas ansökningsblanketten hem till klienten inför besöket. Några handläggare jobbar enbart med nybesök. Dessa rutiner finns även i andra kommuner.

Tillsammans med ovanstående resultat hade det varit intressant att se kopplingen till resurserna i dessa kommuner, hur många utredningar har gjorts under mätperioden? Av hur många handläggare? Detta kommer att finnas med i nästa rapport.



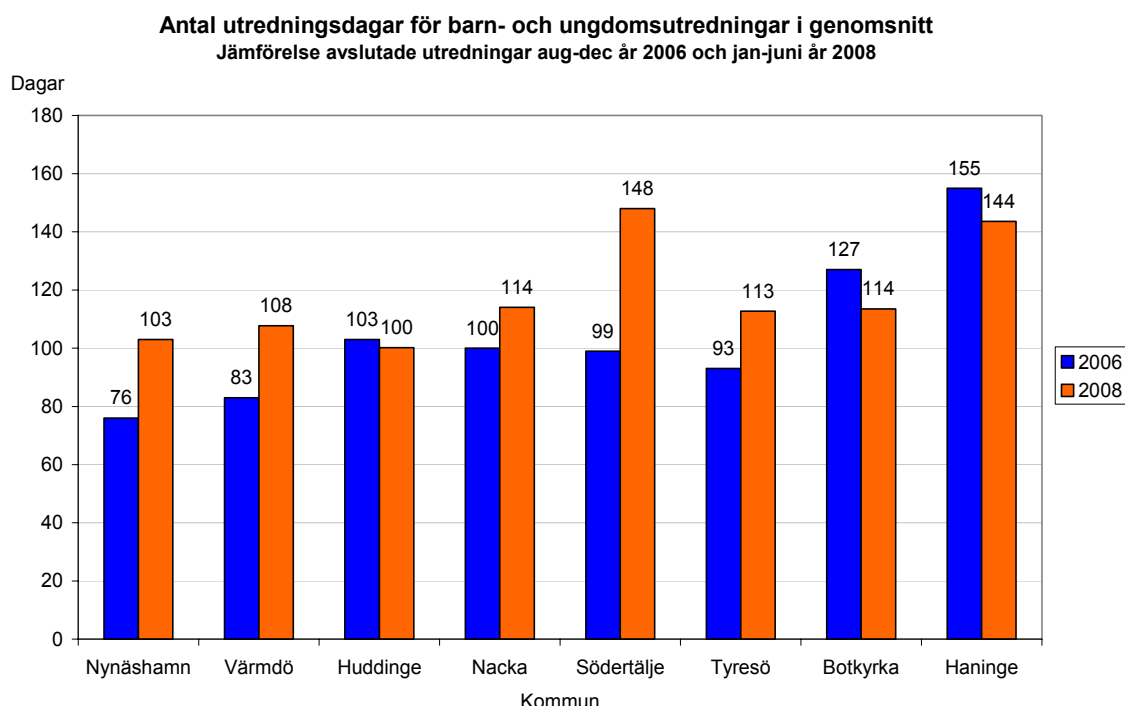
### 3.3 Barn- och ungdom

Utrednings- och väntetider inom Socialtjänsten har i flera omgångar varit föremål för offentlig diskussion. Ofta har diskussionen rört utredningar kring barn och ungdom. För ett antal år sedan infördes därför i socialtjänstlagen en borte gräns för hur lång en utredning ska kunna vara. 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 s.k. förhandsbedömning, ingår inte i mätningen.

#### 3.3.1 Resultat barn- och ungdom

I nedanstående diagram redovisas både genomsnittligt antal utredningsdagar och medianvärdet. Mätningen utgår från avslutade utredningar under andra halvåret 2006 respektive första halvåret 2008. Om det finns enstaka ärenden med ovanligt långa eller korta utredningstider så ger medianvärdet en mer rättvisande bild jämfört med genomsnittvärdet. I tabellen redovisas andelen utredningar som tagit längre tid än 120 dagar.



Fyra kommuner har ökat det genomsnittliga antalet utredningsdagar medan antalet har minskat i tre kommuner. Den längsta genomsnittstiden har Södertälje följt av Haninge. Kortast utredningstid har Huddinge. För Södertäljes del beror de långa utredningstiderna inom barn och ungdom på att inflödet av anmälningar har fortsatt att öka utan personalökning, dvs. en ökad arbetsbelastning.

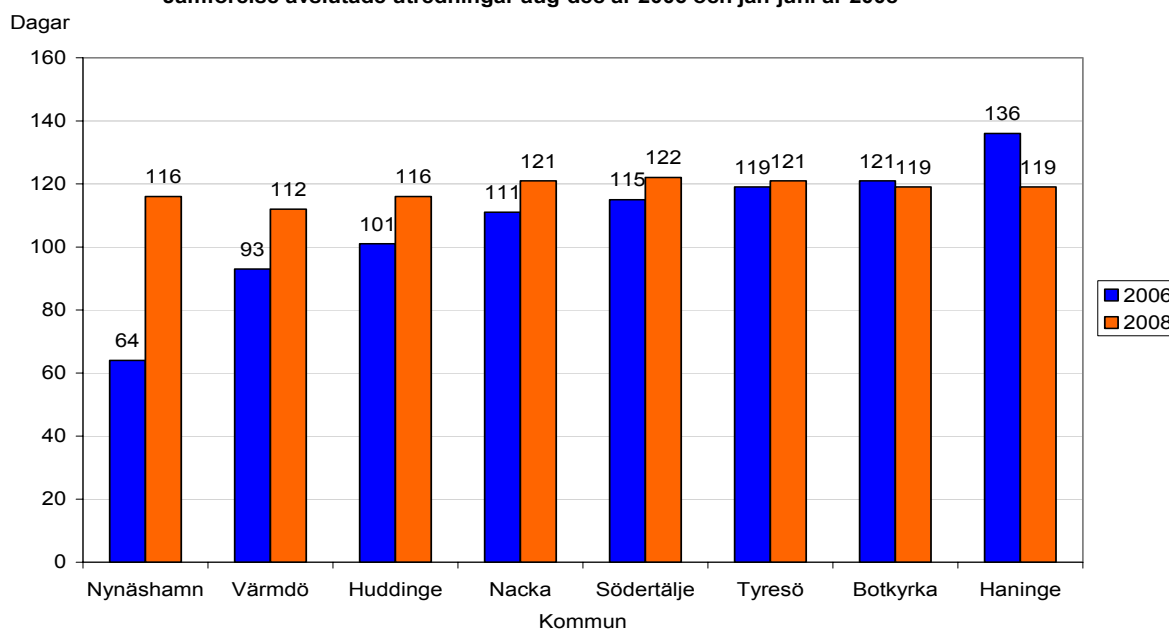
### Andel utredningar längre än 120 dagar

	År 2006	År 2008
Nynäshamn	29 %	48 %
Värmdö	26 %	38 %
Huddinge	36 %	16 % *
Nacka	40 %	52 %
Södertälje	40 %	40 %
Tyresö	41 %	23 % *
Botkyrka	42 %	40 %
Haninge	55 %	45 %

\* Tyresö och Huddinge har utgått från exakt 4 månader istället för 120 dagar, vilket ger lägre andel utredningar över 120 dagar jämfört med övriga kommuner.

Enligt lagen har kommunerna fyra månader på sig att avsluta en utredning om inte finns särskilda skäl till förlängning. I denna mätning har vi räknat varje månad som om den består av 30 dagar. I redovisat resultat ingår också utredningar med giltiga skäl för förlängning.

Antal utredningsdagar för barn o unga 0-20 år median  
Jämförelse avslutade utredningar aug-dec år 2006 och jan-juni år 2008



Medianvärdet varierar mellan 112 dagar (Värmdö) och 122 dagar (Södertälje). I jämförelse med år 2007 så har kommunerna närmast sig varandra. Nästan alla kommuner befinner sig nära 120 dagar.

### 3.3.2 Kommentarer

De genomsnittliga utredningstiderna varierar mellan kommunerna även om de har minskat vid mätningen år 2008 i jämförelse med år 2007. Om man istället utgår från medianvärdet så ligger kommunerna närmare varandra. De kommuner som hade ett medianvärde över 120 dagar år 2007 har sänkt sitt värde medan kommuner med tidigare lågt medianvärde har höjt sitt värde. Det är ett problem att alla kommuner överskrider de fyra månader som är den bortre gränsen som en utredning i normalfal-

let får vara. Ett annat problem är att fyramånadergränsen verkar ha blivit en målsättning snarare än en borte gräns.

Goda exempel: vilka kommuner har mål om utredningstider, på vilken nivå följs de upp. En fråga som diskuterats för framtiden är att lyfta fram och titta närmare på hur många av anmälningarna som leder till utredning? Vilka är urvalskriterierna? Hur styr dessa det fortlöpande arbetet med utredningarna?

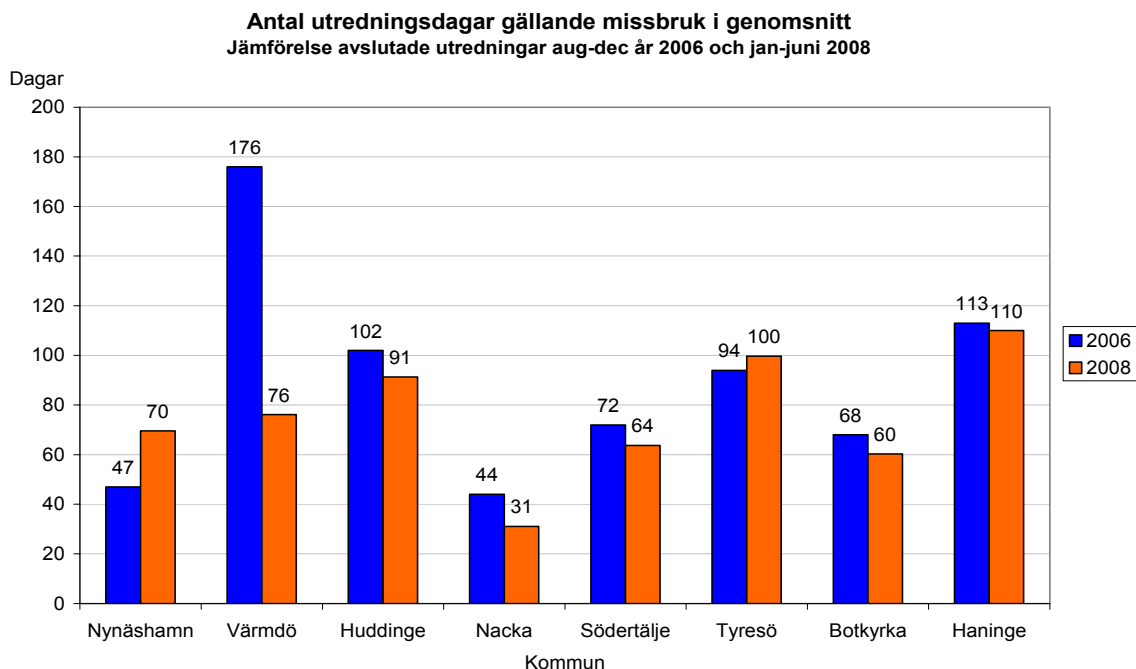
### 3.4 Vuxen/ missbruk

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 klienten 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.

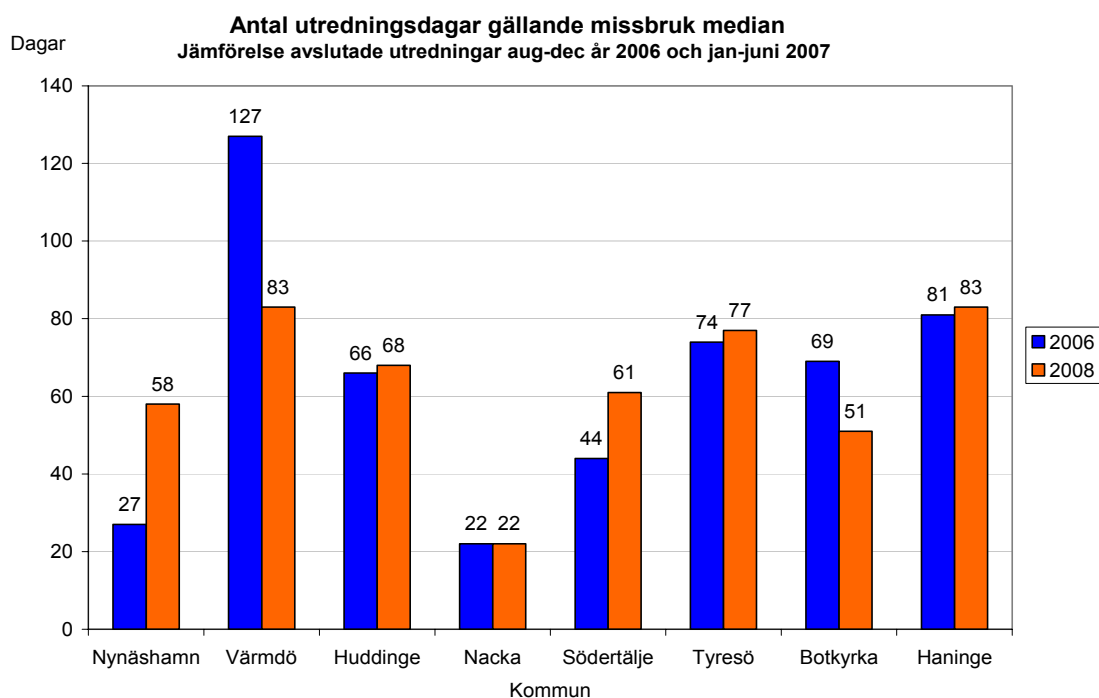
Mätningen inom missbruk/vuxen gäller utredningstiden, från det att det att en utredning inleds fram till beslut. Anledningen till att detta mått har valts är att det är möjligt att ta fram från kommunernas datasystem, utan manuell hantering. I mätningen ingår alla utredningar som avslutats under andra halvåret 2006. Akuta utredningar, som genomförs på en dag, har inte tagits med.

#### 3.4.1 Resultat missbruk/vuxen

I nedanstående diagram samt tabell redovisas både genomsnittligt antal dagar, som en utredning tar och medianvärdet. Om det finns enstaka ärenden med extremt långa utredningstider, ger medianvärdet en bättre bild.



Sex kommuner har minskat den genomsnittliga tiden för missbruksutredningar medan två kommuner har ökat tiden. Samtliga kommuner har kortare utredningstid för missbruksutredningar än för barnavårdsutredningar.



Variationen är liksom förra året stor mellan kommunerna när man jämför medianvärdena. Spridningen är mellan 22 dagar i Nacka och 83 dagar i Värmdö och Haninge. Nynäshamn har mer än fördubblat medianlängden på utredningarna. Två kommuner har lägre median 2008 jämfört med hösten 2006; Värmdö och Botkyrka.

### 3.4.2 Kommentarer

Frågan man kan ställa sig är; Hur gör Nacka för att ha så korta utredningstider? Är det resursskillnader? Eller är det skillnader i organisation, arbetssätt och utredningsmetoder? Det är troligt att det inte bara handlar om en resursfråga, utan att det finns skillnader i organisation och utredningsmetoder.

### 3.5 Sammanfattande kommentarer

Det är intressant att se att vid en jämförelse med utredningar för personer med missbruksproblem och ansökningar om ekonomiskt bistånd så har barnavårdsutredningarna den längsta tiden. Samtidigt är det bara för barnen som lagstiftaren har angivit en längsta tid för utredningen. I de jämförda kommunerna varierar andelen barnavårdsutredningar som överstiger 120 dagar mellan 38 % - 52 %. (Huddinge och Tyresö har räknat på ett mer fördelaktigt sätt)

Medianvärdet för en barnavårdsutredning är för år 2008 i stort sett densamma i alla kommuner. Talar detta för att förutsättningarna för kommunerna att bedriva barnavårdsutredningar har blivit mer lika? Det verkar som att kommunerna har en gemensam målsättning, nämligen att avsluta en utredning omkring dag 120. Målsättningen verkar inte vara att utredningar ska vara kortare än fyra månader. Däremot skiljer det

stort mellan antalet utredningsdagar för personer med missbruk i de olika kommunerna. Det gäller både genomsnittantalet och medianvärdet. Kan det tyda på att förutsättningarna för att genomföra missbruksutredningar skiljer sig i högre utsträckning i kommunerna än för förutsättningarna när det gäller barnavårdsutredningar?

## 4. Återaktualiseringsgrad för ungdomar

### 4.1 Utgångspunkt och beskrivning

Vi har tittat på återaktualiseringsgrad för ungdomar i åldern 15-20 år (födda 1 jan 1986 – 31 dec 1991), som haft en insats någon gång under 2006 och som varit aktuella för ny insats inom ca två år, ( 1 oktober 2007 – 31 mars 2008 ). Insatsen ska inte direkt ha följts av någon ytterligare insats. Huddinge och Södertälje har valt att titta på beslutad insats under kvartal 1 och 4 medan övriga kommuner har tittat på insatserna under hela 2006. Återaktualiseringsgraden är den andel av ungdomarna som har återkommit till barn-, ungdoms- eller vuxenhet under perioden.

#### 4.1.2 Resultat

	Söder- tälje	Nacka	Värmdö	Tyre- sö	Bot- kyrka	Han- inge	Hudd- inge	Nynäs- hamn
A Antal personer som avslutat insats under helåret 2006 alternativt kvartal 1 och 4.	201	60	41	100	96	165	94	39
B Antal personer som varit återaktualiserade under minst en dag under perioden 1 okt 07 – 31 mars 2008	28	6	8	8	8	44	13	2
A Antal personer som inte har återkommit fram t.o.m. 31 mars 2008	173	54	33	92	88	121	81	37
<b>Andel återaktualiserade (%)</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>27</b>	<b>14</b>	<b>5</b>

#### 4.1.3 Kommentarer

Huddinge och Södertälje har valt att titta på de insatser som avslutades under kvartal 1 och 4 under 2006. För att få en rättvisande jämförelse är det därför viktigt att titta på procentsiffran som ligger inlagd i tabellen. Återaktualiseringsgraden varierar från 5 procent i Nynäshamn till 27 procent i Haninge. Undersökningen ger inget svar på varför spridningen är så stor, om det finns koppling till olika grad av problematik och typ av insats eller till val av arbetssätt. En utveckling av jämförelsen kan vara att avgränsa uppföljningen till viss form av insats.

## 5. Tillgänglighet

### 5.1 Utgångspunkt och beskrivning

Tillgängligheten visar på servicenivån i kommunen. Hur snabbt får jag svar när jag ringer till en kommun och ställer en fråga? Och på vilket sätt besvaras frågan.? Om jag skickar samma fråga via e-post hur länge behöver jag vänta på svaret? För Individ och familjeomsorgen fanns för år 2007 tre frågor framtagna, dessa har arbetats fram och testats i tidigare nätverk. Vid den senaste mätningen 2008 har antalet frågor utökats till totalt nio.

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. I den senaste mätningen har företaget ringt kommunen en gång per fråga. Totalt har nio sökningar via telefon genomförts under en tvåveckorsperiod. Samma omfattning och fördelning har även skett via e-post. Vid telefonkontakt har dokumentation skett av tillgänglighet men också kvaliteten på svaret där faktorer som engagemang och bemötande ingår. En del av frågorna har även ställts i andra nätverk och mätningar vilket ger det möjlighet till att kunna göra jämförelser.

Resultatet kan inte generaliseras alltför mycket med tanke på att antalet kontakter är litet men det indikerar att det är något vi borde titta på och eventuellt förbättra. Mätningen ska därför ses som ett arbetsinstrument för upprättande eller uppföljning av policys, riktlinjer etc. En mer omfattande resultatsammanställning med jämförelser av tidigare resultat finns i en separat rapport. I denna finns även mer kvalitativa aspekter på de olika svaren som fåtts.

#### 5.1.2 Resultat

I denna delredovisning lyfter vi fram två mått:

1. Andelen kontakter som undersökaren fått via telefon med handläggare
2. Andelen svar som undersökaren fått via e-post inom ett dygn.

	Andel lyckade kontakter per telefon		Andel lyckade kontakter via e-post	
	År 2007	År 2008	År 2007	År 2008
<b>Botkyrka</b>	17 %	11 %	33 %	89 %
<b>Haninge</b>	17 %	44 %	67 %	56 %
<b>Huddinge</b>	17 %	44 %	67 %	56 %
<b>Nacka</b>	17 %	44 %	17 %	44 %
<b>Nynäshamn</b>	33 %	22 %	100 %	78 %
<b>Södertälje</b>	33 %	33 %	67 %	22 %
<b>Tyresö</b>	17 %	44 %	0 %	33 %
<b>Värmdö</b>	50 %	67 %	- %	- %

### 5.1.3 Kommentarer

När det gäller tillgängligheten på telefon visar den på ett bättre resultat jämfört med året innan. Bäst är Värmdö där kontakt med handläggare och ett svar på frågan har fåtts. Andel kontakt med handläggare är 67 % för Värmdö. Övriga kommuner har en lägre andel. Telefontider, möten och talsvar var den främsta anledningen till att man inte fick kontakt med handläggaren.

När det gäller e-post är resultaten bättre även om det finns stora skillnader mellan kommunerna. Botkyrka och Nacka är de kommuner som har ökat andelen svar inom 1 dygn. Värmdö kommuns officiella e-postadress har inte fungerat under mätperioden vilket förklarar resultatet. Vad har dessa kommuner att lära andra kommuner i nätverket? Vad är orsaken till de goda resultaten?



## 6. Informationsgivning

### 6.1 Utgångspunkt och beskrivning

Kommunens information till medborgaren är ett område som fått allt större massmedialt intresse. Svenskt Näringsliv har publicerat rapporter om informationen och tillgängligheten på kommunernas hemsidor och nu visar även staten ett ökat intresse för frågan.

Inom Södertörns nätverk har ett omfattande granskningsarbete gjorts av kommunernas hemsidor och kommunens skriftliga material som riktar sig till klienten/medborgaren. Hemsidorna är granskade per område för de olika verksamhetsdelarna Försörjningsstöd, Barn- och Ungdom/Familj och Missbruk/Vuxen.

Informationsindex inom Individ och familj är en del av det kommunövergripande informationsindexet som finns framtaget. Syftet med informationsindex är att kunna visa en samlad bild av kommunens informationsgivning till medborgarna och synliggöra starka och svaga sidor. Den är inte heltäckande utan ska mera ses som en slags grundnivå för informationsgivningen. I år har en ny fråga lagts in om det finns information på enkel svenska.

#### Metod

Både det skriftliga materialet och hemsidorna har granskats av två socionompraktikanter från Ersta-Sköndal. Letandet av information på hemsidan är tidsbestämt till två minuter per fråga för att därigenom få en respons på eventuella funktionsbrister i upplägg och layout. Det som inte hittas inom tidsramen ”finns inte”. Om det trots undersökningen skulle finnas så är det troligen så svårt att hitta att det inte kommer att hittas av medborgaren.

Den andra delen av indexet rör den skriftliga informationen. Kommunerna har samlat ihop och skickat in den skriftliga information som riktas till medborgaren/klienten. Det skriftliga materialet granskas utifrån samma frågeställningar som för hemsidan. Ev. material som inte skickats till granskarna ”finns inte”.

#### 6.1.2 Resultat

Informationsgivningen redovisas för de olika områdena försörjningsstöd, barn och ungdom/familj och missbruk/vuxen. Varje kommun har fått poäng utifrån ett frågeformulär, där nej=0 poäng, delvis = 1 poäng och ja=3 poäng. Procentsatsen är sedan uträknad som kommunens poäng i förhållande till maxpoängen. Resultatet har redovisats i färg där grön är full poäng, gul delvis poäng och röd är inga poäng.

Resultatet visas per fråga för respektive kommun och område.

### 6.1.2.1 Kommunernas skriftliga material 2008

Grönt ger 3 poäng, Gult ger 1 poäng, Rött ger 0 poäng

<b>Försörjningsstöd Skriftlig</b>	Söder- tälje	Nacka	Värmdö	Tyresö	Botkyr- ka	Haninge	Hud- dinge	Nynäs- hamn
Det finns information om hur man gör för att söka hjälp. (ansöka om bistånd, hjälp utan biståndsbeslut)	3	3	3	3	3	3	3	3
Det finns information om vilka olika insatser/ bistånd/hjälp man kan få.	3	3	3	3	3	3	3	3
Det finns en samlad faktainformation om de enskilda verksamheterna med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelpersoner.	1	1	1	0	1	1	1	1
Det finns information om hur man överklagar ett beslut	3	3	0	3	0	3	3	0
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.	1	3	0	0	0	0	3	1
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras	0	3	0	0	0	0	0	0
Det finns information om sekretessregler	3	3	0	0	3	3	3	0
Det finns information om vad som ingår i försörjningsstöd	3	3	3	3	3	3	3	3
Det finns information om väntetid för eftersökt hjälp/stöd	0	3	0	0	0	0	0	0
Det finns information om var man vänder sig efter kontorstid med akuta problem	0	3	0	0	3	3	0	0
Det finns information på andra språk	0	0	0	0	0	0	0	0
Det finns information på enkel svenska	0	0	0	0	0	0	0	0
Summa poäng 2008	17	28	10	12	16	19	19	11
% år 2008, maxpoäng 36	47%	78%	28%	33%	44%	53%	53%	31%
% år 2007, maxpoäng 36	61%	86%	75%	67%	50%	53%	33%	48%

<b>Missbruk/Vuxen Skriftligt material</b>	Söder- tälje	Nacka	Värmdö	Tyresö	Botkyr- ka	Haninge	Hud- dinge	Nynäs- hamn
Det finns information om hur man gör för att söka hjälp. (ansöka om bistånd, hjälp utan biståndsbeslut)	1	0	0	3	0	3	3	1
Det finns information om vilka olika insatser/ bi- stånd/hjälp man kan få.	3	0	3	3	0	1	1	3
Det finns en samlad faktain- formation om de enskilda verksamheterna med kontakt- uppgifter (telefon, e- postadress, adress) till ansva- rig chef och andra nyckelper- soner.	3	0	0	1	0	0	0	1
Det finns information om hur man överklagar ett beslut	0	0	0	3	0	0	3	0
Det finns information om eventuella avgifter	0	0	1	3	0	0	3	0
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.	0	0	0	3	0	0	3	3
Det finns en samlad kvalitets- redovisning riktad till allmän- heten där bland annat brukar- undersökningar presenteras	0	0	0	0	0	0	0	0
Det finns information om sekretessregler	1	0	0	3	0	0	1	3
Det finns information om väntetid för eftersökt hjälp/stöd	0	0	0	0	0	0	3	0
Det finns information om var man vänder sig efter kontors- tid med akuta problem	0	0	0	3	0	0	0	3
Det finns information på andra språk	0	0	0	0	0	0	0	0
Det finns information på en- kel svenska	0	0	0	0	0	0	0	0
Summa poäng 2008	8	0	4	22	0	4	17	14
Procent 2008, maxpoäng 36	22%	0%	11%	61%	0%	11%	47%	39%
Procent 2007 maxpoäng 36	39%	44%	39%	67%	28%	56%	28%	33%

<b>Barn och unga/familj Skriftligt material</b>	Söder- tälje	Nacka	Värmdö	Tyresö	Botkyr- ka	Haninge	Hud- dinge	Nynäs- hamn
Det finns information om hur man gör för att söka hjälp.(ansöka om bistånd, hjälp utan biståndsbeslut)	0	0	3	3	3	3	3	0
Det finns information om vilka olika insatser/ bistånd/hjälp man kan få.	3	3	3	3	3	3	3	3
Det finns en samlad faktainformation om de enskilda verksamheterna med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelpersoner.	0	0	0	0	0	0	0	0
Det finns information om hur man överklagar ett beslut	0	0	1	1	0	0	3	0
Det finns information om eventuella avgifter	1	3	1	1	0	1	3	1
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.	0	0	1	3	0	0	3	0
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bla brukarundersökningar presenteras	0	3	0	0	0	0	0	0
Det finns information om sekretessregler	3	3	1	3	1	0	3	0
Det finns information om vad man gör när barn far illa, dvs. anmälan till myndighet	1	0	3	3	3	1	3	0
Det finns information om väntetid för eftersökt hjälp/stöd	0	0	1	0	0	0	3	0
Det finns information om var man vänder sig efter kontorstid med akuta problem	0	1	3	3	3	0	3	0
Det finns information på andra språk	0	0	0	0	0	0	0	0
Det finns information på enkel svenska	0	0	0	0	0	0	0	0
Summa poäng 2008	8	13	17	20	13	8	27	4
Procent 2008, maxpoäng 39	21%	33%	44%	51%	33%	21%	69%	10%
Procent 2007, maxpoäng 39	46%	59%	59%	77%	56%	54%	31%	31%

### 6.1.2.2 Kommunernas Hemsidor 2008

Grönt ger 3 poäng, Gult ger 1 poäng, Rött ger 0 poäng

<b>Försörjningsstöd webb</b>	Söder- tälje	Nacka	Värmdö	Tyresö	Botkyr- ka	Haninge	Hud- dinge	Nynäs- hamn
Det finns information om hur man gör för att söka hjälp. (ansöka om bistånd, hjälp utan biståndsbeslut)	3	3	3	3	3	3	3	3
Det finns information om vilka olika insatser/ bistånd/hjälp man kan få.	1	3	3	3	3	3	3	3
Det finns information om vad som ingår i försörjningsstöd	3	3	3	3	3	3	3	0
Det finns en samlad faktainformation om de enskilda verksamheterna med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelpersoner.	0	1	1	1	1	1	1	0
Det finns information om hur man överklagar ett beslut	0	3	1	3	3	3	3	3
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.	3	3	3	3	1	3	0	0
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras	0	0	0	0	0	0	0	0
Det finns information om sekretessregler	0	1	1	3	3	3	1	3
Det finns information om väntetid för eftersökt hjälp/stöd	0	0	3	3	3	3	0	0
Det finns information om var man vänder sig efter kontorstid med akuta problem	0	3	3	3	0	3	3	0
Det finns information på andra språk	3	3	3	3	3	3	3	3
Det finns information på enkel svenska	3	0	0	0	0	3	3	0
Max antal poäng 36	36	36	36	36	36	36	36	36
Summa poäng 2008	16	23	24	28	23	31	23	15
% år 2008, maxpoäng 36	44%	64%	67%	78%	64%	86%	64%	42%
% år 2007, maxpoäng 36	94%	76%	70%	67%	58%	55%	48%	67%

<b>Missbruk/Vuxen Webb</b>	Södertälje	Nacka	Värmdö	Tyresö	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nynäshamn
Det finns information om hur man gör för att söka hjälp. (ansöka om bistånd, hjälp utan biståndsbeslut)	3	3	3	3	1	1	1	1
Det finns information om vilka olika insatser/ bistånd/hjälp man kan få.	3	3	3	3	3	3	3	3
Det finns en samlad faktainformation om de enskilda verksamheterna med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelpersoner.	3	3	3	1	3	1	3	1
Det finns information om hur man överklagar ett beslut	0	3	1	3	3	3	3	0
Det finns information om eventuella avgifter	0	0	0	3	0	3	3	0
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.	1	1	1	3	1	0	1	1
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras	0	0	0	0	0	0	0	0
Det finns information om sekretessregler	0	3	3	3	3	3	3	0
Det finns information om väntetid för eftersökt hjälp/stöd	0	0	0	0	0	3	0	0
Det finns information om var man vänder sig efter kontorstid med akuta problem	3	3	3	3	0	3	3	0
Det finns information på andra språk	3	3	3	0	3	3	3	3
Det finns information på enkel svenska	3	0	0	1	0	3	3	0
Max antal poäng	36	36	36	36	36	36	36	36
Summa poäng 2008	19	22	20	23	17	26	26	9
Procent 2008, maxpoäng 36	53%	61%	56%	64%	47%	72%	72%	25%
Procent 2007 maxpoäng 36	53%	67%	61%	75%	69%	53%	56%	33%

<b>Barn och unga/familj webb</b>	Södertälje	Nacka	Värmdö	Tyresö	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nynäshamn
Det finns information om hur man gör för att söka hjälp.(ansöka om bistånd, hjälp utan biståndsbeslut)	3	3	3	3	1	3	3	1
Det finns information om vilka olika insatser/ bistånd/hjälp man kan få.	3	3	3	3	3	3	3	3
Det finns en samlad faktainformation om de enskilda verksamheterna med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelpersoner.	0	3	0	3	3	3	1	0
Det finns information om hur man överklagar ett beslut	0	0	3	3	1	3	3	0
Det finns information om eventuella avgifter	0	1	3	0	1	3	3	0
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.	1	3	3	1	1	3	3	0
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bla brukarundersökningar presenteras	0	0	0	3	0	0	0	0
Det finns information om sekretessregler	0	3	3	3	3	0	3	1
Det finns information om vad man gör när barn far illa, vid misshandel, kvinnofrid, dvs. anmälan till myndighet	3	3	3	3	0	3	3	1
Det finns information om väntetid för eftersökt hjälp/stöd	0	0	0	0	0	0	3	0
Det finns information om var man vänder sig efter kontorstid med akuta problem	3	3	3	3	0	3	3	1
Det finns information på andra språk	3	3	3	0	3	3	3	3
Det finns information på enkel svenska	3	0	0	1	0	3	3	0
Max antal poäng	39	39	39	39	39	39	39	39
Summa poäng 2008	19	25	27	26	16	30	34	10
Procent 2008, maxpoäng 39	49%	64%	69%	67%	41%	77%	87%	26%
Procent 2007 maxpoäng 39	36%	74%	59%	64%	74%	64%	67%	54%

### 6.1.3 Kommentarer

Tabellen avser förändringar 2008 i procentenheter i jämförelse med 2007.

	Max- poäng	Söder- tälje	Nacka	Värmdö	Tyresö	Bot- kyrka	Han- inge	Hudd- inge	Nynäs- hamn
<b>Skriftligt material</b>									
Ekonomiskt bistånd	36	17	28	10	12	16	19	19	11
Missbruk	36	8	0	4	22	0	4	17	14
Barn o ungdom	39	8	13	17	20	13	8	27	4
S:a poäng alla områden	111	33	41	31	54	29	31	63	29
<b>Procent av max 2008</b>		<b>30%</b>	<b>37%</b>	<b>28%</b>	<b>49%</b>	<b>26%</b>	<b>28%</b>	<b>57%</b>	<b>26%</b>
<b>Procent av max 2007</b>		<b>47%</b>	<b>61%</b>	<b>56%</b>	<b>68%</b>	<b>43%</b>	<b>53%</b>	<b>30%</b>	<b>36%</b>
Trend		-	-	-	-	-	-	+	-
<b>Hemsidan</b>									
Ekonomiskt bistånd	36	16	23	24	28	23	31	23	15
Missbruk	36	19	22	20	23	17	26	26	9
Barn o ungdom	39	19	25	27	26	16	30	34	10
S:a poäng alla områden	111	54	70	71	77	56	87	83	34
<b>Procent av max 2008</b>		<b>49%</b>	<b>63%</b>	<b>64%</b>	<b>69%</b>	<b>50%</b>	<b>78%</b>	<b>75%</b>	<b>31%</b>
<b>Procent av max 2007</b>		<b>59%</b>	<b>70%</b>	<b>62%</b>	<b>67%</b>	<b>65%</b>	<b>56%</b>	<b>55%</b>	<b>50%</b>
Trend		-	-	+	+	-	+	+	-

\* Nacka och Botkyrka har inte lämnat in något skriftligt material om missbruk.

Granskningen av informationsmaterialet är gjort av två socionomstudenter, som tillsammans under en dag gått igenom både kommunernas skriftliga material och hemsidor. Granskningen är därmed gjord på samma sätt för alla kommuner. De har inte haft i uppdrag att lämna kommentarer om kommunernas uppbyggnad av hemsidorna eller broschyrernas utseende, varför sådana omdömen inte kan lämnas. I och med att det varit olika granskare 2007 och 2008, kan bedömningarna också ha gjorts olika. Resultatet av granskningen av *skriftligt material* visar att det finns betydande mindre skriftligt material/färre uppgifter i jämförelse med förra året. Alla kommuner utom Huddinge med 57 % hamnar under 50 % strecket när man räknar ihop den sammanlagda poängen för områdena.

*Materialet på hemsidorna* visar både röda och gröna siffror, där förbättringar framför allt har gjorts inom försörjningsstöd och barn och ungdom. Alla kommuner, utom Nynäshamn och södertälje, hamnar över 50 % strecket vid en sammanräkning av områdespoängen. Haninge fick bäst helhetsresultat med 78 %

Endast Huddinge uppvisar förbättringar av informationen inom samtliga områden, skriftligt och hemsida .

En fråga är om det är så att kommunerna inte längre lägger ner arbete för att utarbeta och uppdatera det skriftliga materialet, utan istället arbetar med hemsidorna. Är det i sådana fall en önskvärd utveckling eller ej? Kan vi bli bättre på att använda hemsidorna för att producera även skriftligt material?



## 7. Nöjd klientindex

### 7.1 Utgångspunkt och beskrivning

Nöjd klientindex 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 fram en jämförbarhet måste det till gemensamma frågor. Att ta fram en nationell enkät inom området stöter på flera problem. För att gå runt dessa har vi i samråd med SCB tagit fram tre frågor som enkelt kan biläggas den lokala enkät man använder sig av. Dessa frågars svar kan enkelt omvandlas till ett index som kan användas i en jämförelse.

Frågorna som ställs är:

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

Under 2007 har fyra kommuner använt sig av frågorna, Botkyrka, Huddinge, Nacka och Värmdö. Värmdö kommun hade endast dessa tre frågor, en öppen fråga och några bakgrundsfrågor. Övriga kommuner tog in frågorna som en del av ordinarie brukarenkät. Nacka kommun har beslutat att inte redovisa resultatet p.g.a. de anser att svarsbortfall var för högt.

### 7. 2 Resultat

Det har visat sig vara svårt att jämföra de olika kommunerna p.g.a. kommunerna har olika urval för vilka enheter/sektioner som ingår.

### 7. 3 Kommentarer

Erfarenheten i Botkyrka och Huddinge är att frågorna upplevs som svåra att besvara. I Botkyrka där frågorna ingick som en liten del av en större enkät fanns det ett stort internt bortfall, sammantaget för alla områden (ekonomiskt bistånd, barn och unga och missbruk) hade cirka 20 % av klienterna valt att hoppa över just dessa tre frågor. Botkyrka har kvar frågorna även i 2008 års enkät som går ut i oktober. Om bortfallet på dessa frågor blir större än för övriga frågor även i år så behöver orsaken undersökas. Många av klienterna som besvarar enkäten i Botkyrka och Huddinge har ett annat språk än svenska som första språk och en förhållandevis stor andel är lågutbildade. En fråga blir därför; är frågorna för komplicerade och för akademiska till sin karaktär? Ställer de för höga krav på språkkompetens och abstraktionsförmåga?

## 8. Fortsatt arbete

Inom nätverket diskuterades initialt fler områden för jämförelse än de sex som redovisats i rapporten. Nätverket valde av tidsskäl att avvakta med några områden. De tre områden som diskuterats att använda vid fortsatt jämförelse mellan kommunerna är ”Brukartid”, ”Kostnad per utredning” och ”Resultatuppföljning av beviljade insatser”.

### *Brukartid*

Genom mätningar som gjorts i andra kommuner vet vi att en mycket liten andel av handläggarnas arbetstid används till att träffa klienterna eller deras anhöriga. Samtidigt används mycket tid till dokumentation och annan administration. Detta upplevs av många som stressande och otillfredsställande.

Botkyrka kommer att genomföra brukartidsmätningar i några sektioner. Syftet är att öka brukartiden och att minska den upplevda stressen hos socialsekreterarna genom en tydlig prioritering av hur arbetstiden används. Mätningen genomförs i samverkan med en annan kommun för att kunna jämföra och få samverkansfördelar. Mätningen görs under två tidsperioder. Tiden däremellan används till att analysera utfallet och göra en åtgärdsplan. Den sista mätningen görs för att se om tidsanvändningen har förändrats.

### *Kostnad per utredning*

Nätverket har under året börjat ta fram en metod för att kunna redovisa utredningskostnaden för två olika områdena inom individ och familjeomsorgen:

- Vad kostar en utredning inom missbruk?
- Vad kostar en utredning inom barn- och ungdom?

Inom respektive område är avsikten att ta fram antalet handläggare, lönekostnader, och antalet pågående utredningar. Avsikten är att i en kommande rapport publicera jämförelsedata inom detta område.

### *Fou Södertörn*

Samtliga kommuner som deltar i nätverket samverkar också inom Fou Södertörn. Fou Södertörn är kommunernas viktigaste arena för kunskapsutveckling och kunskapsöverföring. Mycket utvecklingsarbete knyts dit. Fou Södertörn styrs genom en styrgrupp där samtliga kommuners individ- och familjeomsorger liksom handikappomsorger är representerade.

Viktiga projekt just nu är bl.a. de utvecklingsprojekt som handlar om implementering av bedömningsinstrumenten ASI (Addiction severity index) och BBIC (Barns behov i centrum).