

Kvalitets- och kostnadsjämförelse

inom

Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS

Rapport från

Kvalitetsnätverk Västkust

2001-10-08

På det senaste styrgruppsmötet beslutades att ett nytt verksamhetsområde skulle undersökas. Flera förslag förekom men vi enades om att undersöka LSS, Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. En första preliminär rapport sändes ut i juni 2001. Denna rapport är en slutlig sammanställning av resultaten. Vi har valt att dela upp undersökningen i två delar. Dels myndighetsutövningen där vi i huvudsak använt oss av de mått som tidigare framtagits och dels en del som rör servicen.

Arbetet har inte varit helt enkelt att genomföra vilket denna rapport visar. Orsakerna är flera men en av de viktigaste orsakerna är att det varit mycket svårt att lägga ett medborgarperspektiv på en verksamhet som i lag är mycket detaljstyrd. Samtidigt som den ska anpassas till den enskildes förutsättningar och behov. Vi frågar oss därför om det ur nätverkets perspektiv hade varit mer ändamålsenligt att se handikappfrågan ur bredare perspektiv och mer övergripande. Dvs. hur har vi skapat och hur skapar vi en kommun som är bra för våra handikappade. Inte bara LSS.

Denna rapport innehåller inte Lidköpings kommuns resultat. Av olika praktiska skäl har kommunen inte lyckats få fram dessa. De återkommer till en andra mätning.

LSS

Vi har som tidigare nämnts sätt på myndighetsutövningen med de mått som vi använt inom bygglov och socialtjänsten. Utgångspunkten har varit att fokusera på det som den enskilde eller medborgaren ser som väsentligt och självklart. Detta har varit en hög tillgänglighet, rättssäkerhet, gott bemötande och snabb handläggning.

Materialinsamlingen har i huvudsak skett genom att de olika förvaltningarna sammanställer befintlig statistik över sin egen verksamhet samt en attitydundersökning hos dem som varit i kontakt med kommunens egna korttidsvistelse. Kostnadsdelen för myndighetsutövningen är vanskelig att dra slutsatser av eftersom det i praktiken är en verksamhet som består av en till två personer. Vi har därför utelämnat denna del. Däremot är kostnadsdelen för servicen mer utförligt redovisad.

Rapporten redovisar endast ett begränsat antal kvalitetsmått på servicen. Ett större antal mått som säkerligen är intressant för de olika verksamheterna finns redovisade i bakgrundsmaterialet.

Kostnader för service

Vi har i servicedelen lagt kostnaderna ihop med respektive verksamhetsområde. Eftersom stora delar av verksamheterna köps av ett flertal kommuner har vi tagit fram kostnader från både den egna verksamheten och den köpta. Dessa mått har tagits fram för att göra jämförelse inom gruppen egna verksamheter och gruppen köpta. Måtten kan inte rakt av jämföras emellan de båda gruppen eftersom vi ej tagit med alla kostnader i den egna verksamheten. Merparten av kostnaderna är medtagna i och med att vi slagit ihop lönekostnaderna för både verksamhet och administration inom respektive verksamhet.

Vi vill även framhålla att det varit mycket svårt att få fram uppgifter och information inom området. Det synes vara en ringa tradition att systematiskt beskriva och följa upp verksamheterna. Speciellt svårt är det att hitta en samlad information. Informationen har ofta fått sammanställas utifrån ett stort antal små enheter vilket tagit mycket tid. Gemensamma definitioner saknas dessutom ofta vilket lätt leder till missförstånd.

Resultaten har delats upp på följande sätt:

Myndighetsutövning

Kvalitetsresultat:

Tid – Väntetid från ansökan till beslut – *Bostad med särskild service*

Tid – Väntetid efter beslut till förmedling av bostad med särskild service

Tid – Väntetid från ansökan till beslut – *Korttidsvистер (exkl.läger)*

Tid – Väntetid efter beslut till förmedling av korttidsvистер (exkl. läger)

Tid – Väntetid från ansökan till beslut – *Daglig verksamhet*

Tid – Väntetid efter beslut till förmedling av daglig verksamhet

Tillgänglighet – Telefontid
Rättssäkerhet – Informationsgivning till enskild

Serviceprofiler

En jämförande sammanställning av resultatet utifrån de inkomna enkätsvaren.

Kostnader och produktivitet

Kostnad per biståndsbeslut
Antal biståndsbeslut per kommun och handläggare

Service

Att ta fram generella kvalitetsmått inom detta område har inte varit helt enkelt eftersom verksamheterna ska utgå och anpassas till den enskilde personens behov. Vi har dock försökt utgå från ett par viktiga kvalitetsområden.

Kvalitet- och kostnadsresultat:

Boende med särskild service

Boendestandard - Antal boende med eget kök/badrum, i procent
Boendestandard/individualisering - Andelen boende med egna brevlådor, i procent
Kostnad per boende i särskild service per år – köpta tjänster
Kostnad per boende med särskild service och år – egen verksamhet

Korttidsvistelse (exkl. läger)

Tillgänglighet – Öppettider på korttidshem - Antal timmar och vecka
Inflytande/brukarorientering - Genomfört kundenkät under föregående år? Ja/Nej
Kostnad per person i korttidsvistelse, exkl. läger, per år – den egna verksamheten
Kostnad per person i korttidsvistelse och år – i köpt verksamhet

Daglig verksamhet

Antal olika arbetsgrupper att välja på i förhållande till antalet arbetstagare
Andel arbetstagare med handledning på öppen arbetsmarknad inom daglig verksamhet
Kostnad per person i daglig verksamhet per år – den egna verksamheten
Kostnad per boende för daglig verksamhet och år – i köpt verksamhet

Bakgrundsmaterial (Delrapport)

Här finns ett omfattande material som kan användas av de lokala förvaltningarna i den fortsatta lokala diskussionen. Dessa har ofta en direkt koppling till de utplockade resultaten. De lämnas för det mesta utan kommentarer och tabeller.

Slutkommentar

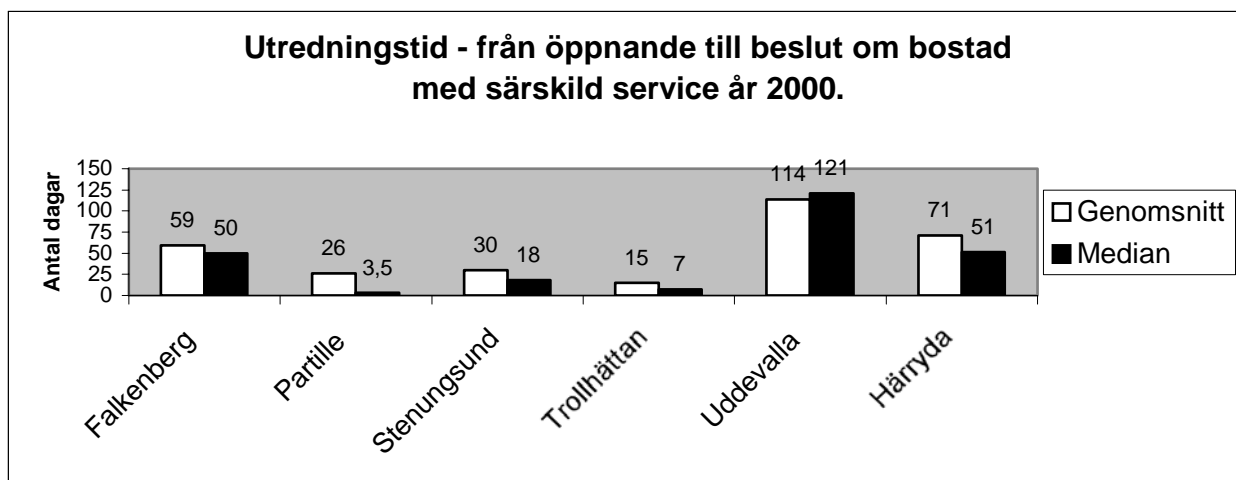
Rapporten visar i många fall stora differenser. Detta borde göra materialet mycket intressant. Beror skillnaderna på kulturer och arbetssätt? På olika medvetna prioriteringar? Detta gör att vi bör fråga oss varför och har vi något att lära av varandra? Orsakerna till detta kan givetvis vara flera. En orsak kan givetvis vara att vi inte mätt på samma sätt i alla kommunerna. Detta har vi i så stor utsträckning som möjligt försökt undvika genom att gemensamt diskutera och lägga fast definitioner. Samtidigt som att allt material bygger på kommunens egna uppgifter. Trots detta är en första undersökning alltid en test på mått och resultat. Materialet ska därför ses som en start för den egna förvaltningens förbättringsarbete där instrument, mätmetoder m.m. kan finjusteras till framtida undersökningar.

Myndighetsutövning

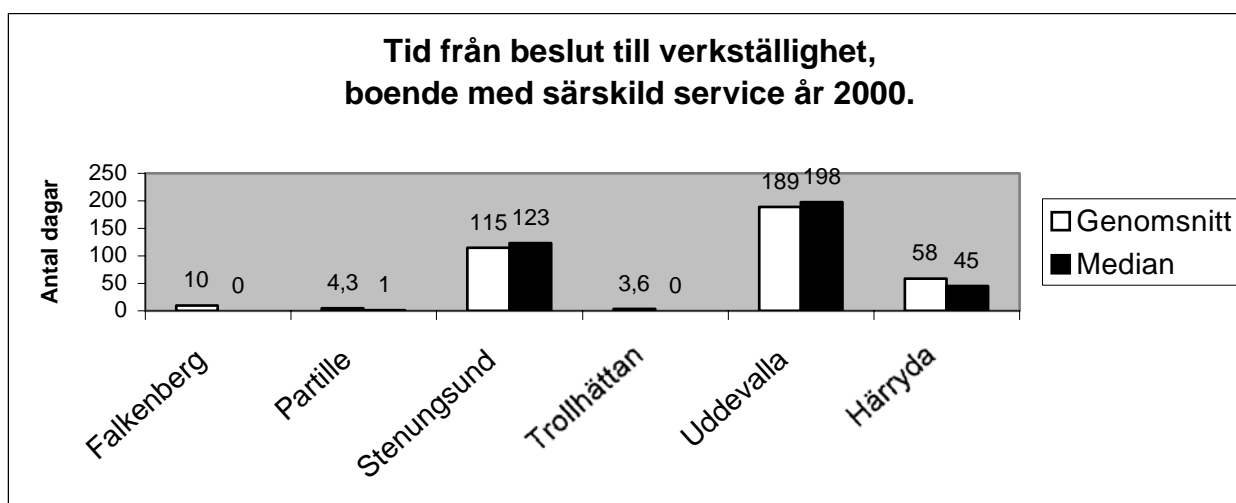
Väntetiden anses generellt vara en viktig kvalitetsfaktor för den enskilde. En kort väntetid är viktigt att eftersträva. Det har varit naturligt att dela upp myndighetsdelen i tre olika typer av utredningar: boende med särskilt stöd, korttidsvistelser och daglig verksamhet. Var och en av dessa har undersökts vad gäller utredningstid, dvs. ifrån ansökan till beslut och verkställighetstid, dvs. hur lång tid det tar innan man får tjänsten.

En eventuell delförklaring till de stora skillnaderna kan vara att det finns olika rutiner för när ärenden öppnas.

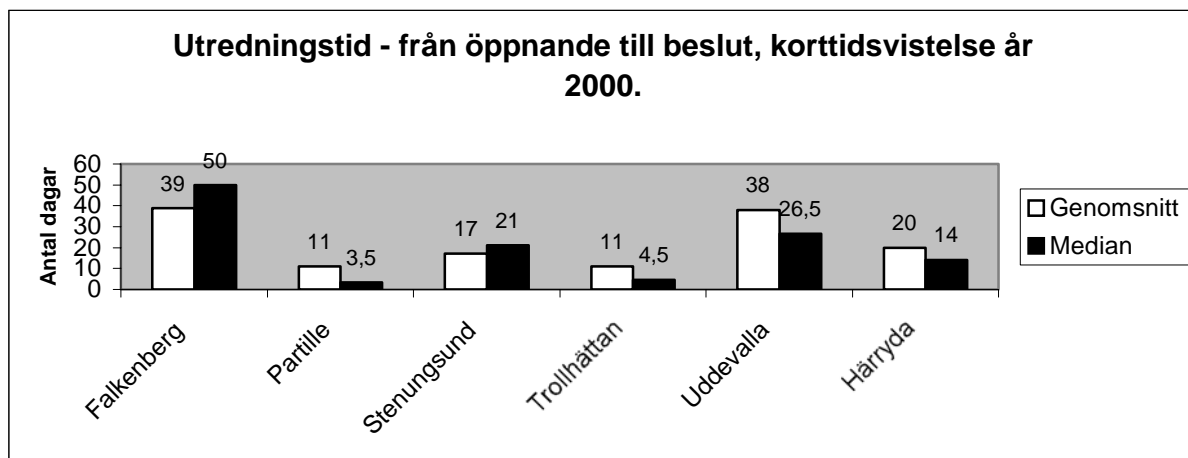
1. Väntetid från ansökan till beslut – *Bostad med särskild service*



2. Tid – Väntetid efter beslut till förmedling av bostad med särskild service

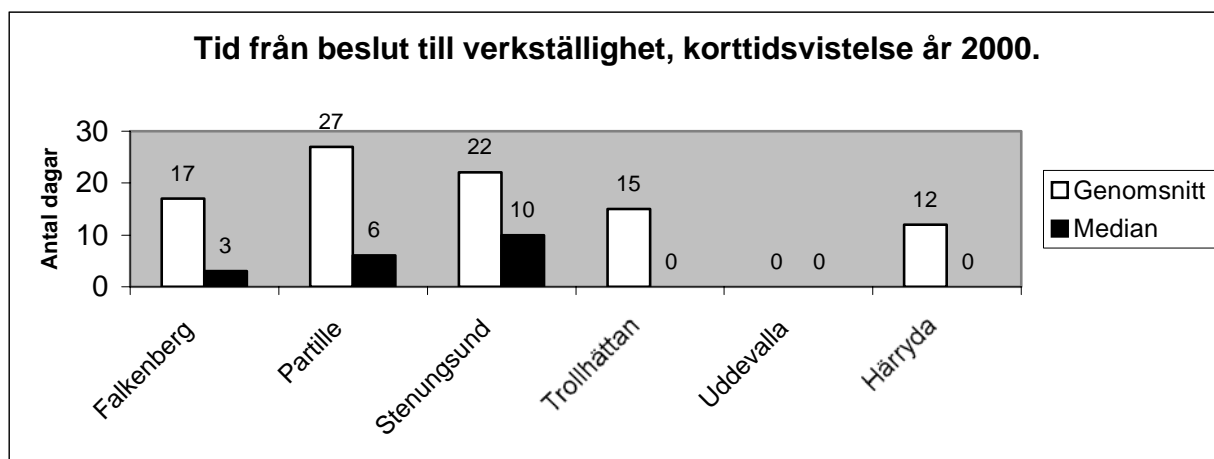


3. Tid – Väntetid från ansökan till beslut – Korttidsvistelser exkl. läger



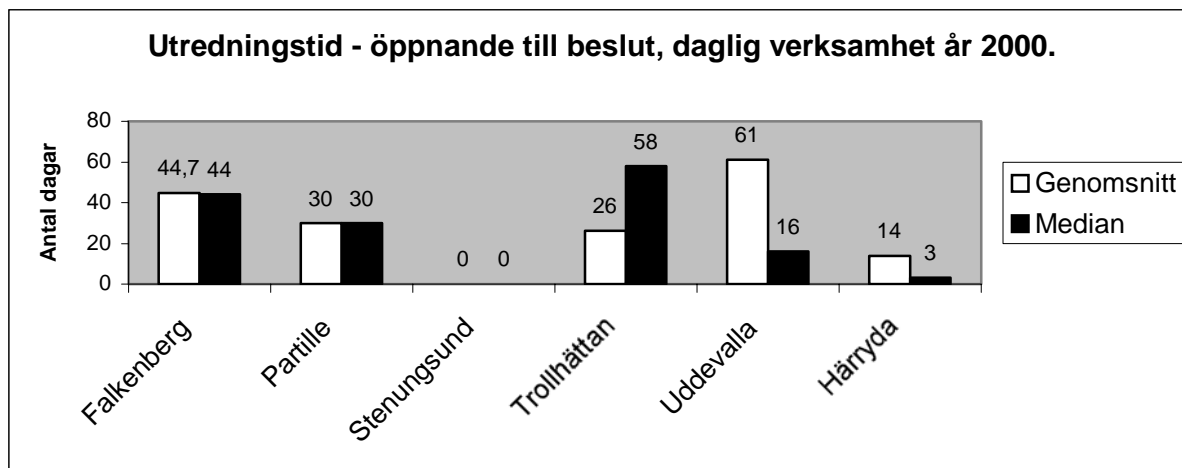
4. Tid – Väntetid efter beslut till förmedling av korttidsvistelser exkl. läger

En faktor som påverkar väntetiden är att den enskilde väljer att ställa sig i kö till ett speciellt boende. Detta kan förlänga väntetiden samtidigt som det är ett eget val. Uddevalla har inte lämnat uppgifter till denna tabell.

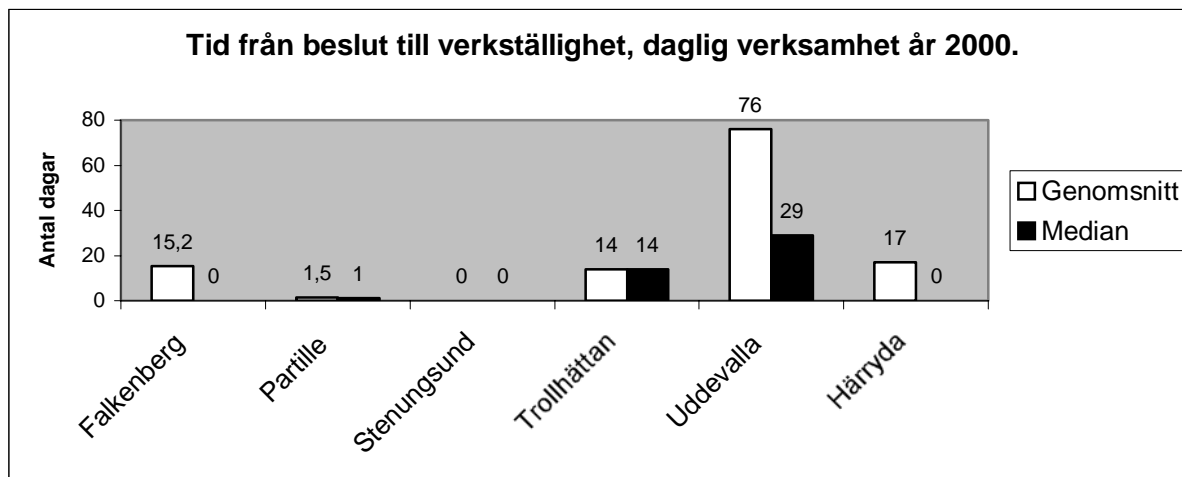


5. Tid – Väntetid från ansökan till beslut – *Daglig verksamhet*

Förklaringen till att det inte finns uppgifter från Stenungsund i de två nedanstående tabellerna är att de under undersökningstiden inte hade någon sökande till daglig verksamhet.

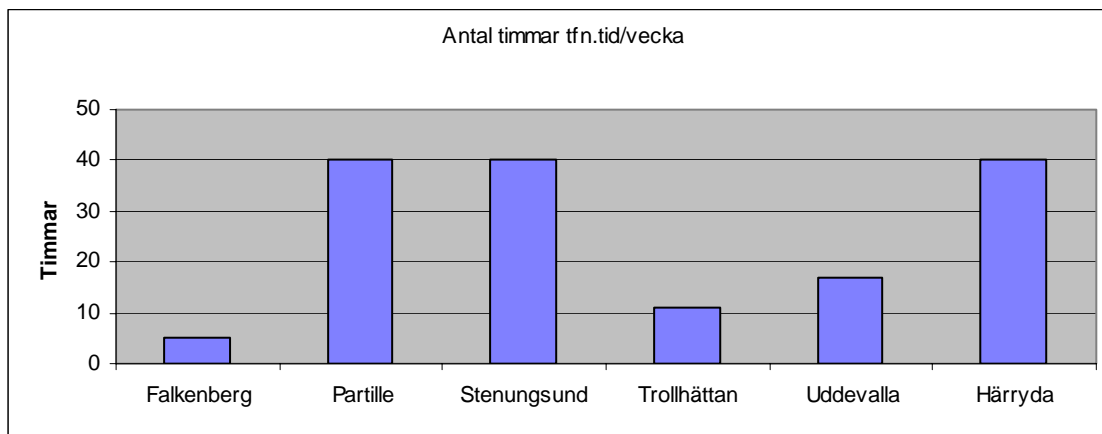


6. Tid – Väntetid efter beslut till förmedling av daglig verksamhet



7. Tillgänglighet – Telefontid

Undersökning av telefontid under veckorna 9 och 10. Partille, Stenungsund och Härryda har ingen telefontid.



8. Rättssäkerhet – Informationsgivning till enskild

Rättsäkerhet kan mätas på olika sätt. Informationen är en central fråga i rättsäkerheten. Saklig och bra framställd information ger individen en starkare ställning i förhållande till myndigheten. Genom informationen ökar den enskildes möjligheter dels att bedöma sina möjligheter att få hjälp och dels värdera dess insatser.

En metod som vi tidigare använt är att använda ett enkelt scenario där vi utgår från att den enskilde vill ha svar på ett antal grundläggande frågor. Dessa frågor kollas sedan av mot det befintliga skriftliga materialet i kommunen.

Resultatet av de sju frågorna inom LSS

	Vad kan jag få hjälp med?	Hur gör jag när jag söker?	Hur lång tid tar det innan jag får min hjälp?	Vad är avgiften?	Hur överklagar jag beslutet??	Var vänder jag mig om jag inte är nöjd med kontakten?	Finns en samlad information om kommunens alla verksamheter?
PARTILLE	Ja	Nej	Nej	Ja (1)	Ja(2)	Nej	Nej
LIDKÖPING	Ja(3)	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
HÄRRYDA	Ja	Ja	Nej	Nej	Ja	Nej	Nej
FALKENBERG							
TROLLHÄTTAN	Nej	Nej	Nej	Ja(5)	Nej	Ja(4)	Ja(6)
UDDEVALLA	Nej	Ja(10)	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
STENUNGSUND	Ja(7)	Nej	Nej	Ja(8)	Ja	Nej	Ja(9)

Noter:

1. Delvis, ej hur mycket men väl för vad man ska betala
2. Ja, att man har rätt att överklaga men ej hur.
3. Delvis.
4. Synpunkts- och klagomålsblankett är utformad och används i alla kontakter.
5. Delvis.
6. Varje verksamhet har ett eget material utom daglig verksamhet som är samlad i ett material.
7. Materialet är från Socialstyrelsen. Ej lokalt utformat.
8. Som not 1.
9. Verksamheten inom dagligcenter har tagit fram såväl en samlad information som en mer detaljerad.
10. Delvis. Enbart daglig verksamhet.

Kommentar och exempel:

Utifrån de sju ovanstående frågorna får vi konstatera att det finns ett stort utrymme till förbättringar. I alla kommuner. Falkenberg har ej tagit fram material till tabellen.

Två kommuner bör framhållas som goda exempel vad gäller beskrivningar och information av olika verksamheter. Trollhättan har ett trevligt och tilltalande utformat informationsmaterial

om gruppboheter och korttidshem. Snygg, enkel och enhetlig layout där man presenterar målsättning, aktiviteter, personal samt målgrupp. Stenungsunds Dagcenter Stenen är ett gott exempel på en mycket trevlig och överskådlig presentation av verksamheterna. Materialet är framtaget av personerna som arbetar på centret själva på ett enkelt och smakfullt sätt.

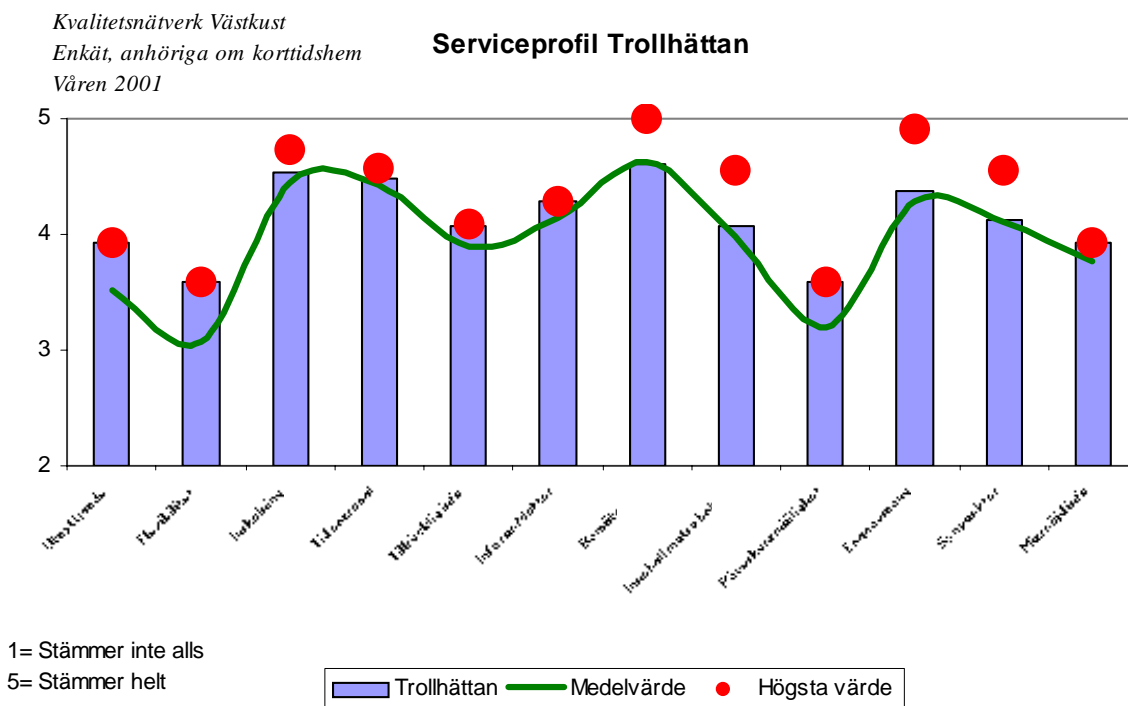
9. Serviceprofiler

I undersökningen har valt ut att genomföra en postenkät till föräldrar som har barn inom kommunens korttidsvistelse exkl. läger. Stenungsund har valt att inte delta i denna undersökningsdel eftersom de inte har några egna korttidshem.

Svarsfrekvensen för de hittills redovisade kommunerna har varit hög. De frågor vi ville ha svar på var följande:

1. Jag kan utnyttja korttidshemmet på de tider som passar familjen bäst
2. Möjlighet att utnyttja korttidshemmet på andra tider.
3. Inskolningen fungerar/fungerade bra
4. Personalen tar sig tillräckligt med tid för samtal
5. Jag får tillräcklig information om verksamhetens innehåll
6. Jag får tillräcklig information om hur min son/dotter har det.
7. Jag får ett bra bemötande på korttidshemmet.
8. Innehållet i verksamheten tillgodoser min sons/dotters behov.
9. Möjligheter att påverka verksamhetens innehåll.
10. Personalen är engagerad
11. Personalen tar tillvara mina synpunkter
12. Info om vart man vänder sig vid missnöje

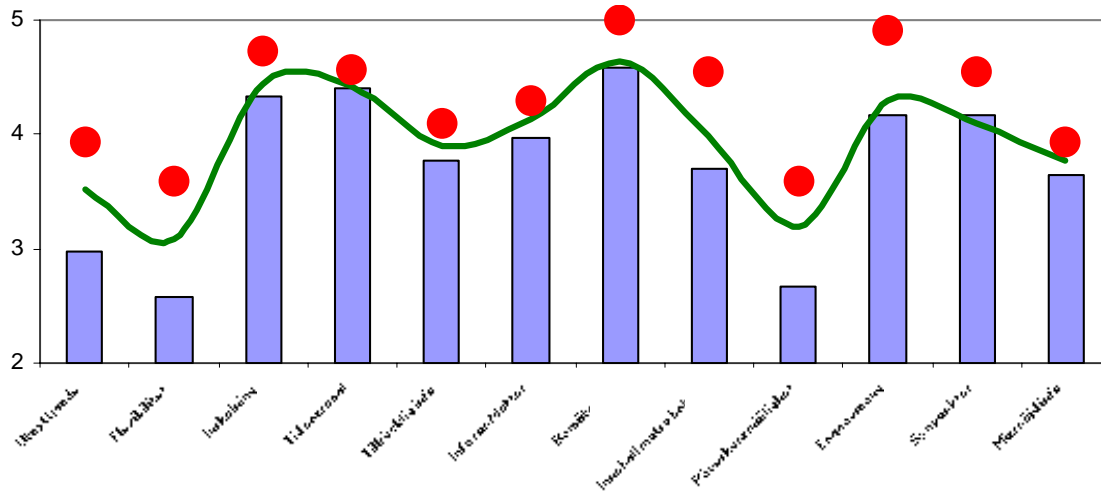
Varje kommun ge en serviceprofil utifrån de 12 frågorna enligt nedan.



2001-04

Kvalitetsnätverk Västskust
 Enkät, anhöriga om korttidshem
 Våren 2001

Serviceprofil Uddevalla



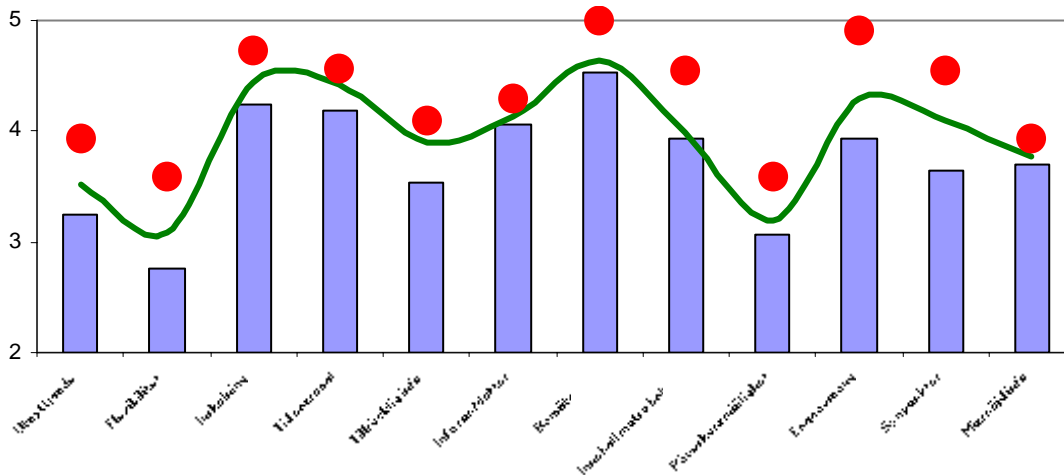
1= Stämmer inte alls
 5= Stämmer helt



2001-04

Kvalitetsnätverk Västskust
 Enkät, anhöriga om korttidshem
 Våren 2001

Serviceprofil Härryda



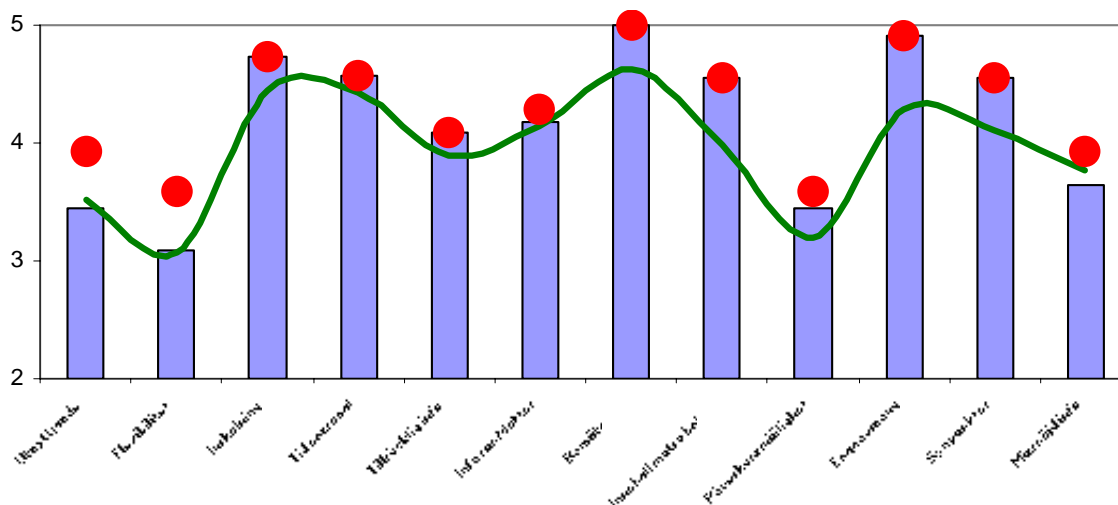
1= Stämmer inte alls
 5= Stämmer helt



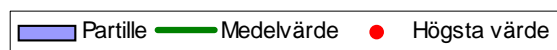
2001-04

Kvalitetsnätverk Väst kust
Enkät, anhängiga om korttidshem
Våren 2001

Serviceprofil Partille



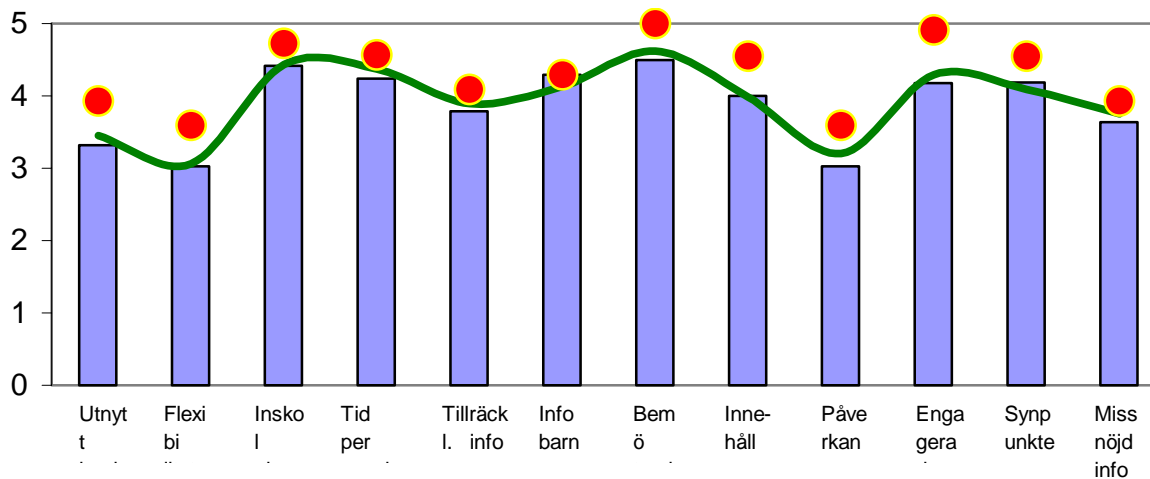
1= Stämmer inte alls
5= Stämmer helt



2001-04

Kvalitetsnätverk Väst kust
Enkät, anhängiga om korttidshem
Våren 2001

Serviceprofil Falkenberg



1= Stämmer inte alls
5= Stämmer helt

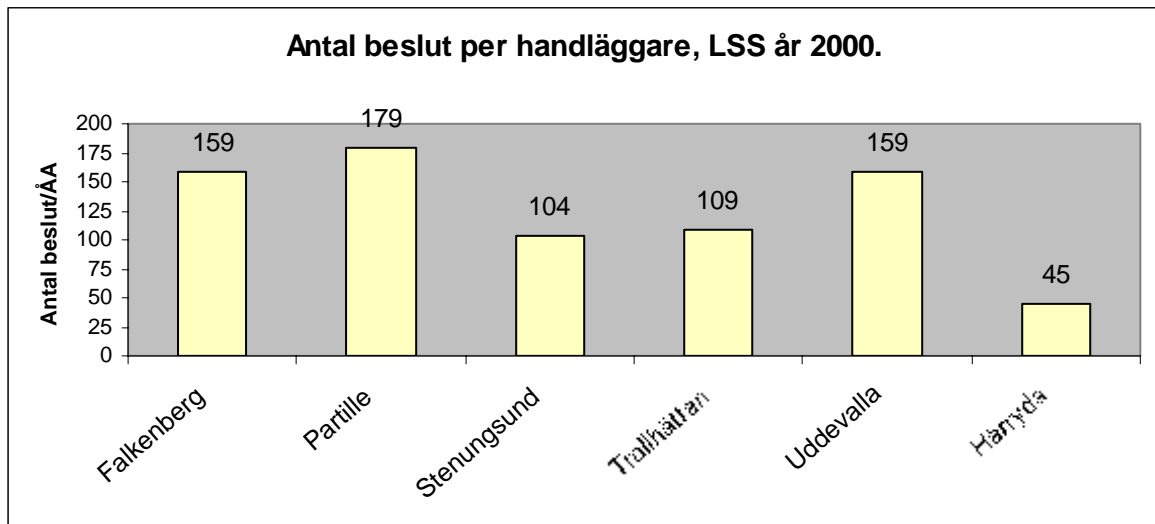


Kommentar

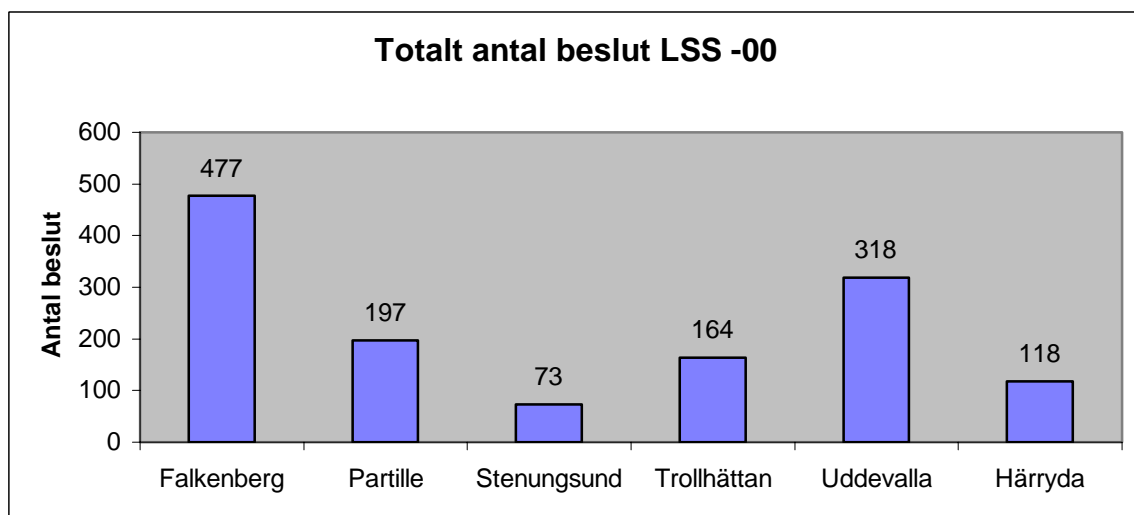
Överlag får vi konstatera att de personer som deltagit i undersökningen är mycket nöjda med servicen. Resultaten är mycket goda och ligger i flera fall högst upp på skalorna. Kommunernas resultat skiljer sig inte speciellt mycket åt i de olika frågeställningarna. Man kan dock göra en generell iakttagelse. Brukarna ger inte speciellt höga värden vad gäller påverkans möjligheter och flexibilitet. Här finns möjligheter till förbättringar. En viktig fråga kan därför vara att undersöka vad brukarna egentligen vill ha i den framtida tjänsten.

10. Kostnader och produktivitet

Projektgruppen har valt att inte redovisa kostnaderna för handläggningen av LSS-beslut. Orsakerna till detta är att det endast är en eller två personer som handlägger dessa beslut i kommunen vilket gör att det lätt uppstår stora skillnader på grund av den ringa omfattningen. Vi har däremot valt att redovisa beslut per kommun och år samt antalet beslut per handläggare.



Totalt antal beslut inom LSS under år 2000



Service

Boendestandard för särskild service

Ett internationellt beprövat mått på kvalitet inom olika former av boende är standarden på boendet. Vad som ska ingå eller lyftas fram i denna kategori av kvalitetsmått kan variera från tid till tid samtidigt som det kan finnas olika kunskapsintresse. Vi har i undersökningen tagit fram uppgifter om:

Antal boende per gruppbostad,

Lägenheternas storlek

Antal gruppboenden med eget kök/bad

Antalet boende med egna brevlådor

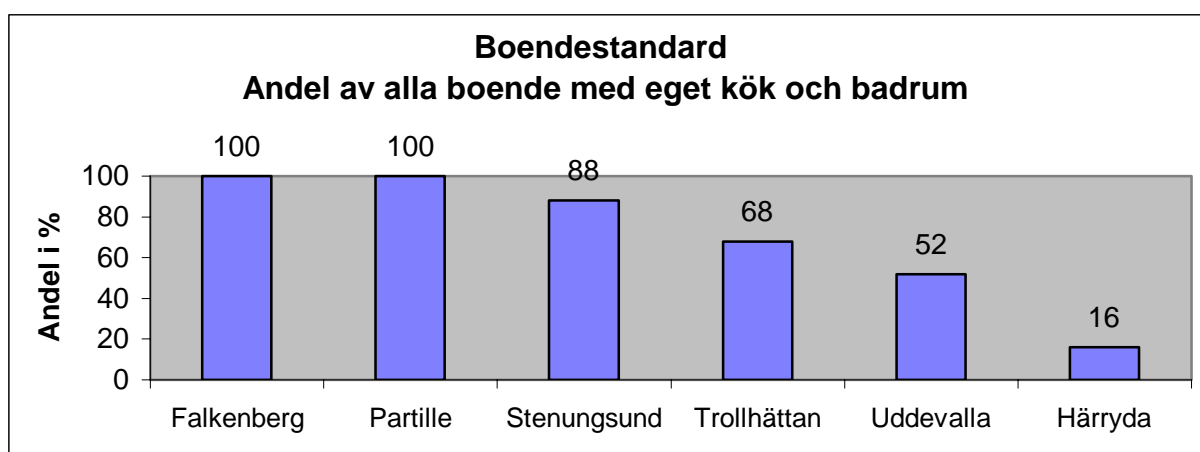
Tillgång till gemensamt utrymme

Individuella fritidsaktiviteter

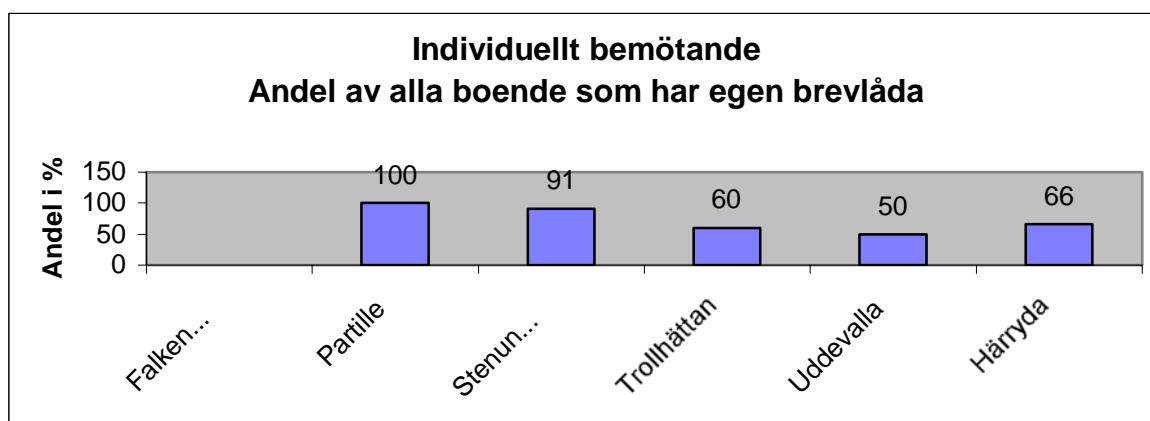
Måltider i egen lägenhet

Utav dessa har vi lyft fram två kvalitetsmått för bostäder med särskild service. Resterande mått finns redovisade i bakgrundsmaterialet.

1. Antal boende med eget kök/badrum, i procent



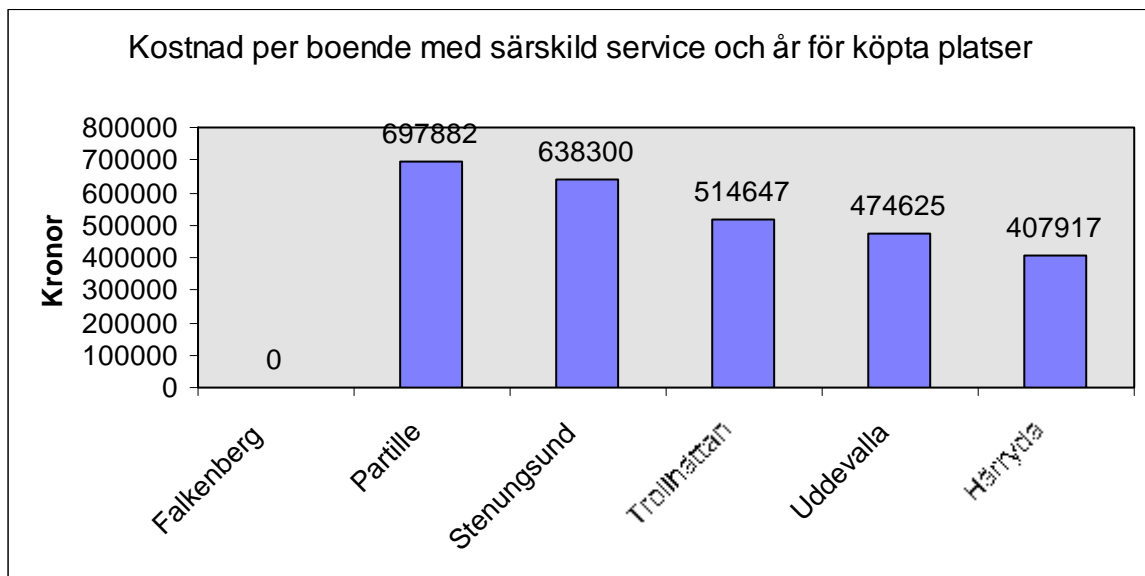
2. Boendestandard/individualisering - Andelen boende med egna brevlådor, i procent



Falkenberg har ej lämnat uppgifter till denna tabell.

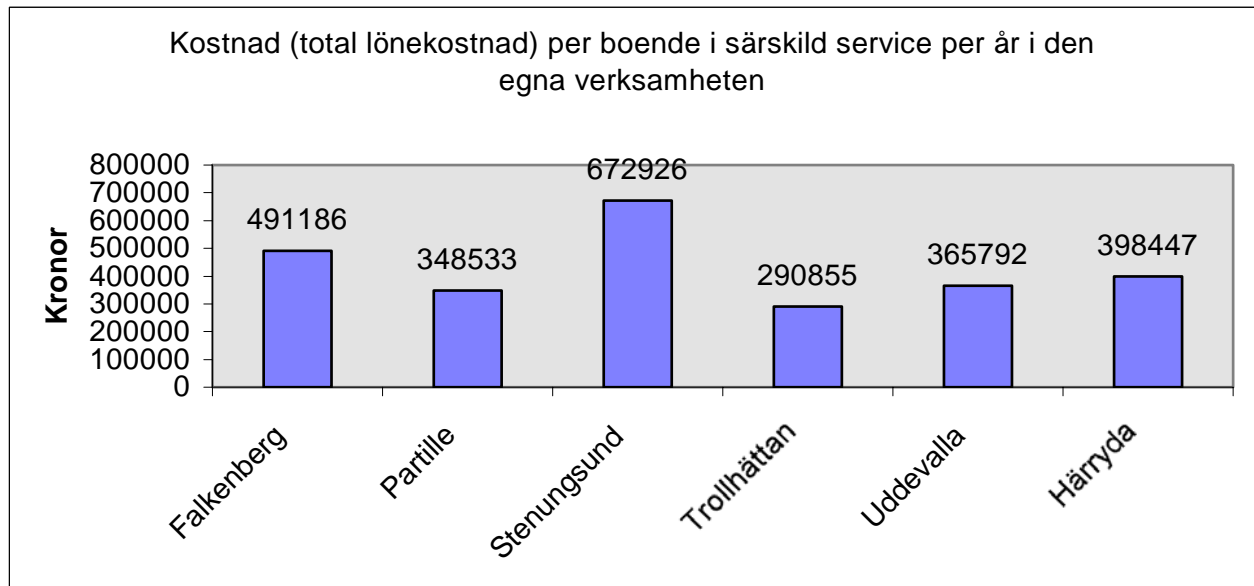
Kostnader

Kostnad per år för boende med särskild service för **köpta platser**



Falkenberg har inga köpta platser.

Kostnad per år för boende med särskild service för den **egna verksamheten**



Korttidsvistelse exklusive läger

Inom korttidsvistelse har vi exkluderat läger. Ett antal kvalitetsmått har tagits fram och undersökts:

Öppettider per vecka

Sovmöjligheter i eget rum

Tillgång till uteplats

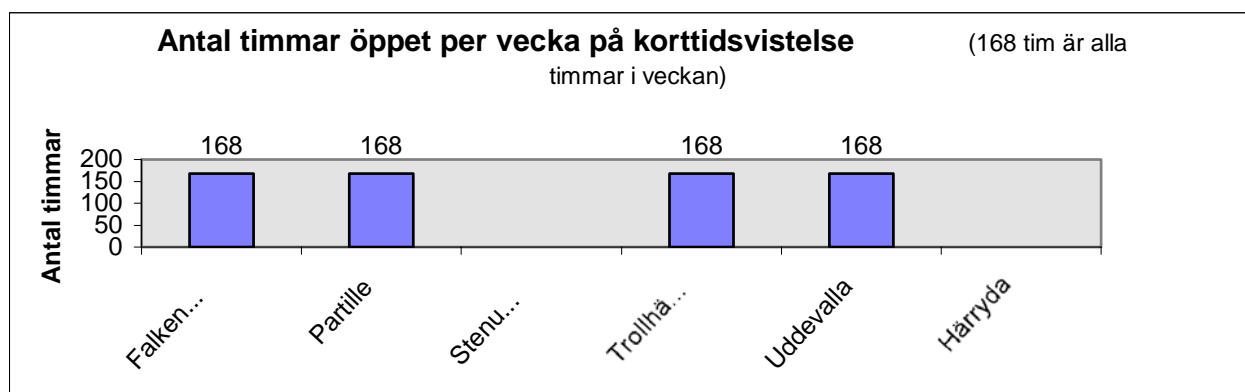
Tillgång till gruppmöten

Genomförda brukarundersökningar

Tid för anhörigkontakter

Utav dessa har vi lyfta fram två kvalitetsmått. Resterande i bakgrundsmaterialet.

3. Tillgänglighet – Öppettider på korttidshem - Antal timmar och vecka



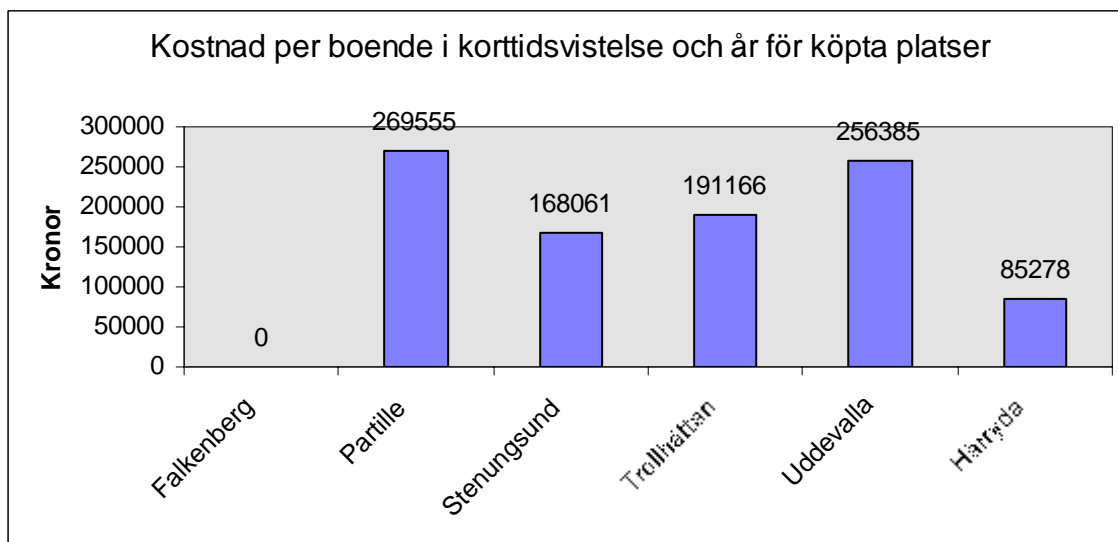
Stenungsund och Härryda har ej lämnat uppgifter.

4. Inflytande/Kundorientering - Genomfört kundenkät på korttidsvistelse under år 2000? Ja/Nej

	Falkenberg	Lidköping	Partille	Stenungsund	Trollhättan	Uddevalla	Härryda
Genomförd kundenkät under föregående år	Nej		Nej	Nej	Ja	Ja	Ja

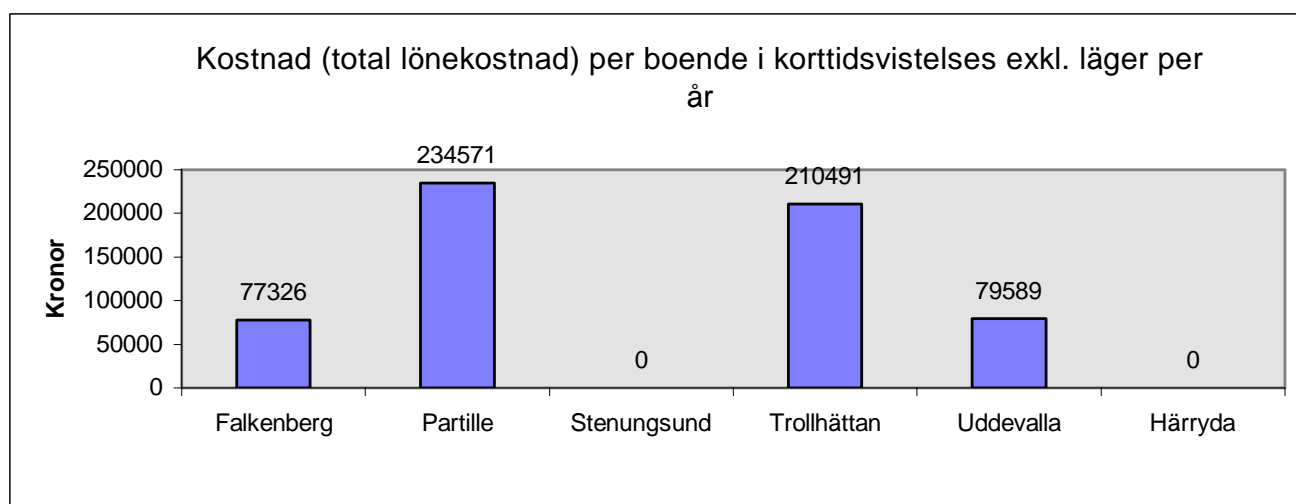
Kostnader

Kostnad per år och boende i korttidsvistelse för **köpta platser**



Falkenberg har inga köpta platser.

Kostnad per år och boende i korttidsvistelse för den **egna verksamheten**



Stenungsund och Härryda har ingen egen verksamhet.

Daglig verksamhet

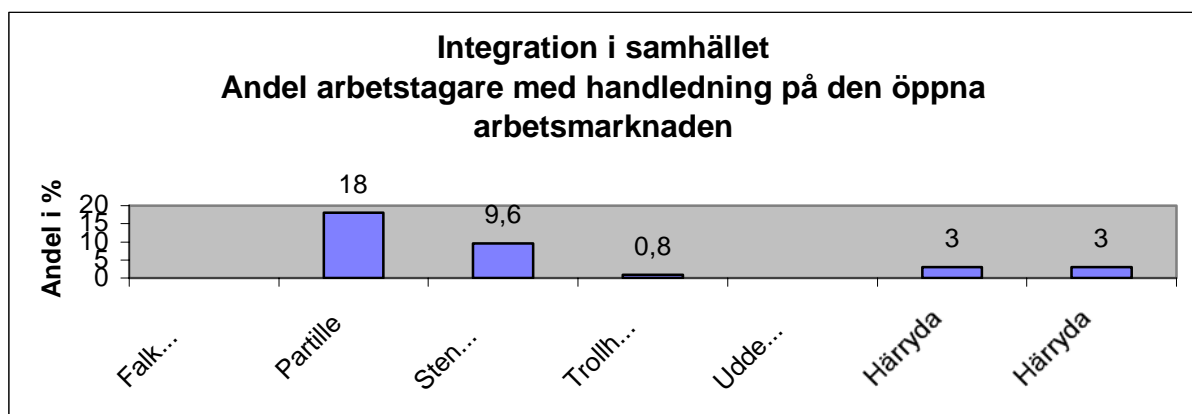
Inom denna verksamhet har vi tagit fram följande mått:

- Antalet arbetstagare per arbetsplats
- Lokaler i dagcenter och utanför
- Antalet arbetstagare med handledning på öppen arbetsmarknad
- Antal som bytt arbetsplats
- Förekomst av utvecklingssamtal
- Förekomst av brukarråd
- Intresseorganisationernas deltagande

Utav dessa har vi valt att presentera nedanstående. Resterande finns i bakgrundsmaterialet.

5. Andel arbetstagare med handledning på öppen arbetsmarknad inom daglig verksamhet

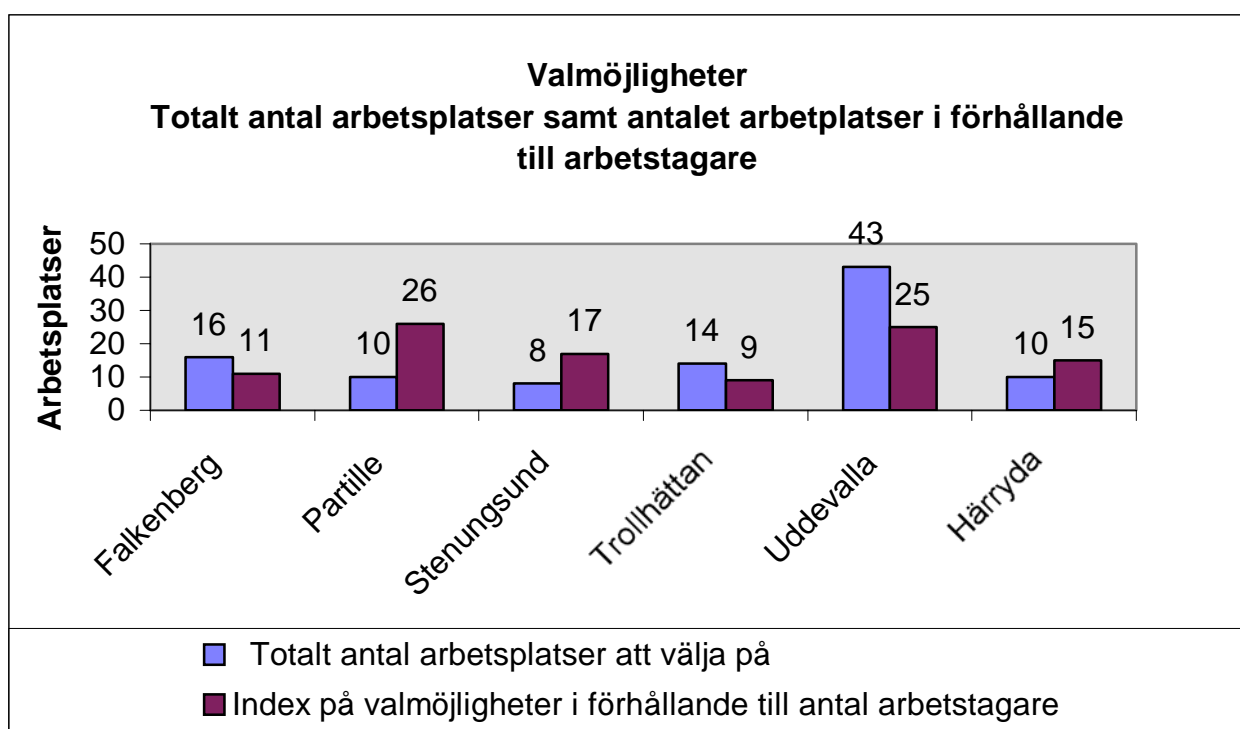
Genom detta mått vill vi fånga verksamhetens ambitioner att försöka få ut den handikappade på den öppna arbetsmarknaden. Antalet personer som detta berör är dock relativt små vilket gör att procentsatserna kan variera relativt kraftigt. Vi tror dock att det kan indikera viktiga aspekter av verksamheten.



Falkenberg och Uddevalla har ej lämnat uppgifter till tabellen.

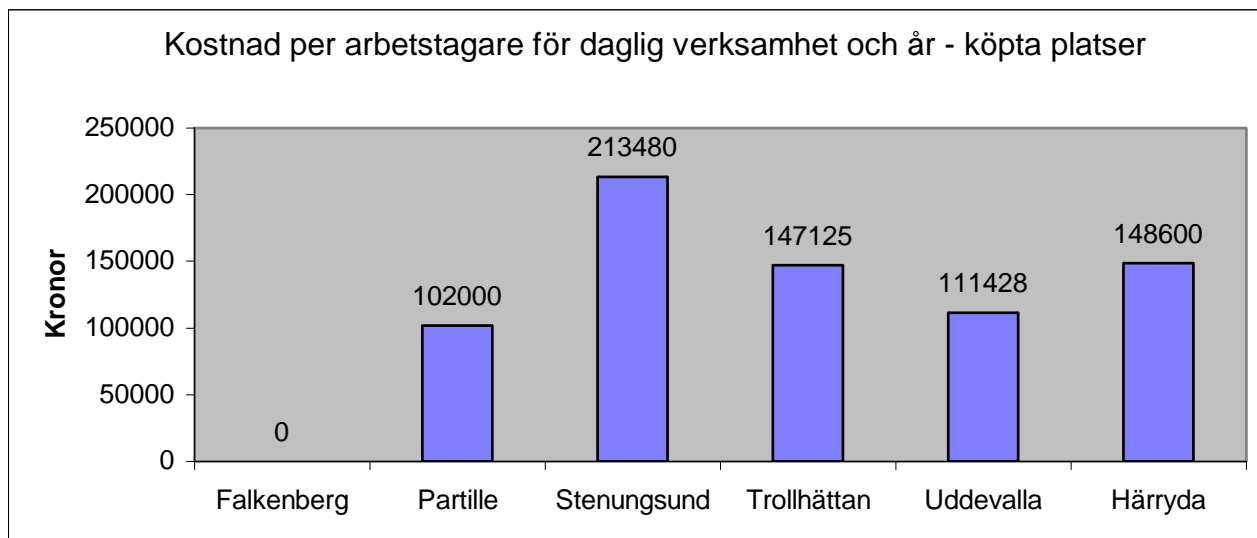
6. Valmöjligheter – Antalet arbetsplatser att välja på

Ett stort antal arbetsplatser i förhållande till antalet arbetstagare bör anses som ett kvalitativt inslag i verksamheten. Det skapar en valmöjlighet och det ökar möjligheten för den enskilde att hitta rätt sysselsättning. I nedanstående tabell har tagit med det totala antalet arbetsplatser i kommunen men även ställt detta i förhållande till antalet arbetstagare. Vi får då fram ett index på valmöjligheterna. Ett högre värde är alltså att eftersträva.



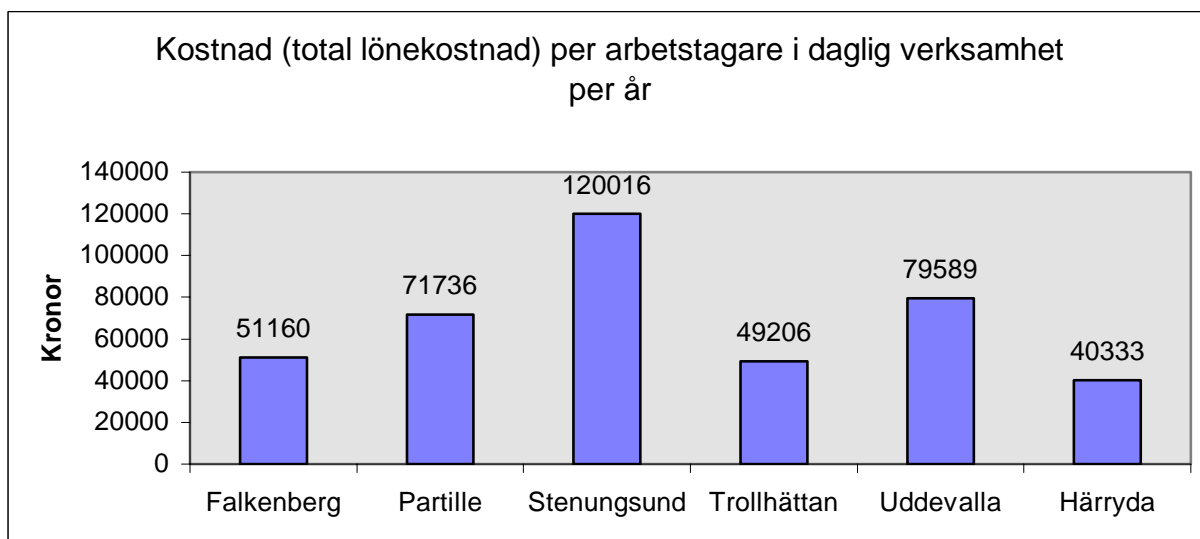
Kostnader

Kostnad per år och arbetstagare för daglig verksamhet i **köpta platser**



Falkenberg har ingen köpt verksamhet.

Kostnad per år och arbetstagare för daglig verksamhet i **egna verksamheten**



Bakgrundsmaterial

Resterande delen av diagram samt annat material som tagits fram redovisas i bilaga som heter "Bakgrundsmaterial".