

Kvalitets- och kostnadsjämförelse
inom
Socialtjänstens myndighetsutövning

Andra mätningen

Rapport från
Kvalitetsnätverk Västkust

2001-06-20

De kostnads- och kvalitetsjämförelser som startades inom de sju västsvenska kommunerna fortsätter. Det område som nätverket började sina jämförelser med var socialtjänstens myndighetsutövning. Den rapport är en sammanställning av resultatet av den andra mätningen inom detta område. Därmed är det den första rapporten som gått ett "helt varv" i den planerade arbetsmodellen.

Eftersom arbetssättet med att genomföra kommunala jämförelser är mycket innovativt har vi hittills gjort många viktiga erfarenheter. Den ursprungliga modellen har förbättrats och vi står idag inför nya viktiga förbättringsförslag av vårt arbetssätt. Modellen har dessutom nyligen presenterats i Svenska Kommunförbundets skrift "Jämförande kvalitetsnätverk". Skriften kan hämtas på www.svekom.se/kvalitet.

I korthet kan inriktningen på det jämförande arbete beskrivas med att vi ska försöka finna en kombination av kostnader och kvalitet. Tidigare jämförelser har i de flesta fallen enbart sett till kostnader. De har dessutom ofta hamnat i förklaringsdiskussioner utifrån olika bakgrundsvariabler och mätfel. Möjligheten av att kunna lära sig något av de andra kommunerna och därmed förbättra den egna verksamheten har varit liten. 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 ett professionellt 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 har lämnats därhän i rapporten.

Det är viktigt att framhålla att 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.

Myndighetsutövning

Kvalitet inom myndighetsutövningen kan givetvis ses ur en mängd olika synvinklar. Utifrån ovanstående riktlinjer framstår det dock som naturligt 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. Flera aspekter och mått kan givetvis tas fram och kompletteras i framtiden.

Inom myndighetsutövningen har, enligt styrgruppens beslut, gjorts en avgränsning till handläggningen av ekonomiskt bistånd samt behovsbedömningen inom äldreomsorgen. Båda dessa områden regleras av samma lagstiftning. Det finns dock inget hinder att liknande undersökningar inom andra delar av myndighetsutövningen kan använda samma kvalitets- och kostnadsått.

De framtagna måtten är konkreta och kan dessutom relativt enkelt användas av den egna förvaltningen för egna framtida uppföljningar. Likväl som att lokalt kopplade mål även kan utformas till de olika måtten.

Resultaten har delats upp på följande sätt:

Ekonomiskt bistånd

Kvalitetsresultat:

Tid – Väntetiden innan utredningen startar

Tid – Utredningstidens längd

Tillgänglighet – Telefontid

Rättssäkerhet – Informationsgivning till enskild

Bemötande – uppfattningen hos enskilda (finns med i serviceprofilen)

Serviceprofiler

En jämförande sammanställning av resultatet utifrån de inkomna enkätsvaren.

Kommentarer från enskilda

Ett urval av intressanta kommentarer från enskilda klienter

Kostnader och produktivitet

Kostnad per biståndsbeslut

Antal biståndsbeslut per handläggare,

Antal telefonsamtal per dag och klient

Andel arbetstid med brukarkontakter

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.

Behovsbedömning inom äldreomsorg

Kvalitetsresultat:

Tid – Väntetiden innan utredningen startar

Tid – Utredningstidens längd, hemtjänst och särskilt boende

Tid – Väntetid efter beslut till förmedling av tjänst, hemtjänst och särskilt boende

Tillgänglighet – Telefontid

Rättssäkerhet – Informationsgivning till enskild

Kostnader och produktivitet

Kostnad per handlagt beslut

Antal biståndsbeslut per handläggare

Antal telefonsamtal med brukare per dag

Andel av arbetstid med brukare

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.

Kommentarer från verksamhetsansvariga angående ÄO och IFO

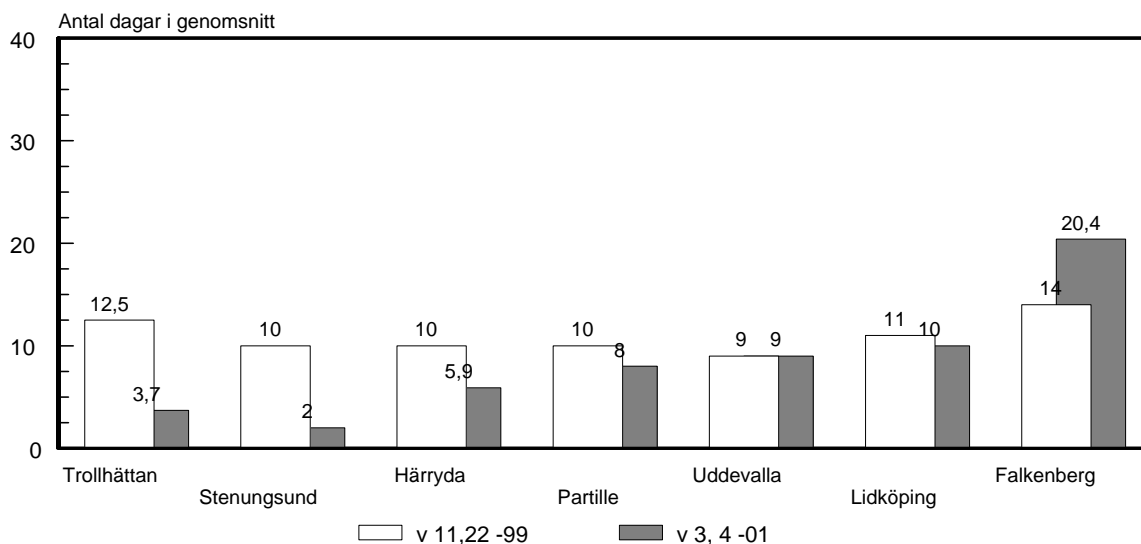
En redovisning av de verksamhetsansvarigas kommentarer till det egna förbättringsarbetet utifrån föregående mätning.

Ekonomiskt bistånd

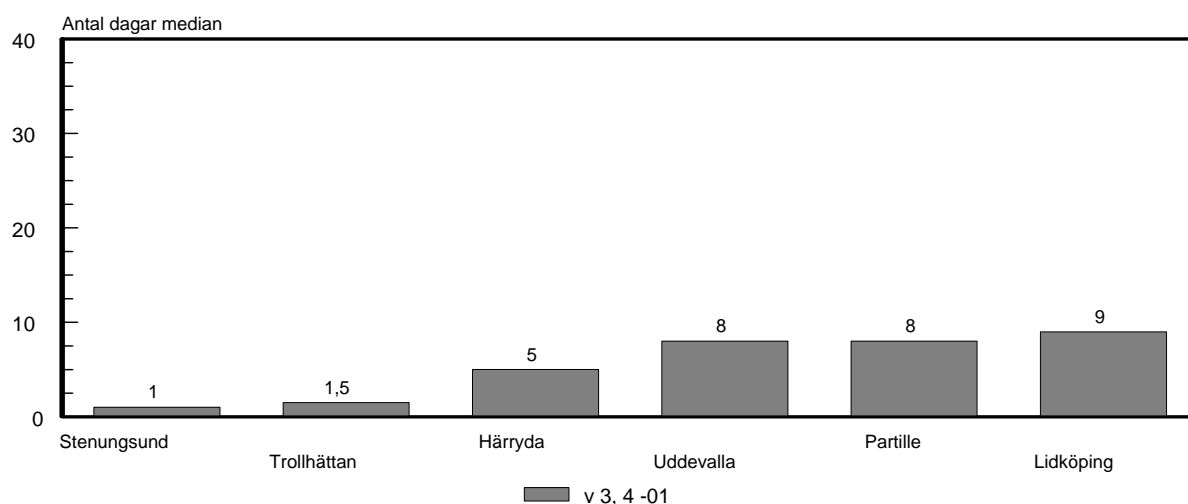
1. Tid – Väntetiden innan utredningen startar

Väntetiden anses generellt vara en viktig kvalitetsfaktor för den enskilde. En kort väntetid är viktigt att eftersträva. Mellan de olika mättillfällena har väntetiden minskat i flertalet kommuner. I enbart en kommun har det skett en ökning. Detta måste ses som en mycket positiv kvalitetsförbättring.

Väntetid från bokning av nybesök till besöksdatum, försörjningsstöd. Mätning gjord v 11, 22 1999 och v 3, 4 2001.



För att få fram ytterligare en bild av detta har vi tagit fram medianen för väntetiden från bokning av nybesök till besöksdatum. (Medianen ligger exakt i mitten med lika många värden ovan som under sig. Medianen påverkas inte av extrema värden såsom medelvärdet gör.)

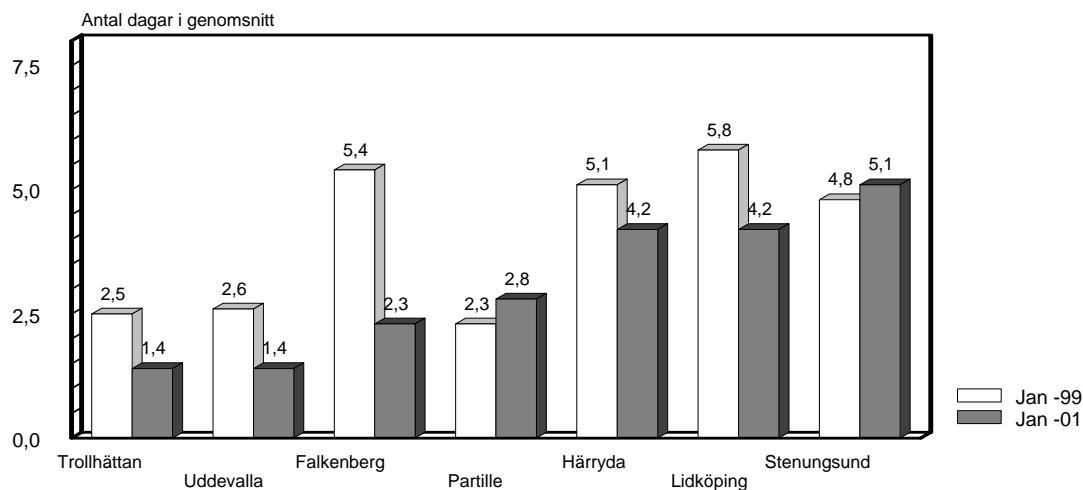


2. Tid – Utredningstidens längd

Utredningstider har varit ett bekymmer för hela socialtjänsten. En maxtid infördes i den nya lagstiftningen som ett resultat av detta. Denna påverkar inte socialbidraget utan mera omfattande sociala utredningar. Utredningstiderna varierar fortfarande kraftigt mellan de olika kommunerna. Dock kan vi konstatera sänkningar av utredningstiden i flertalet av kommunerna. Med andra ord, viktiga kvalitets-

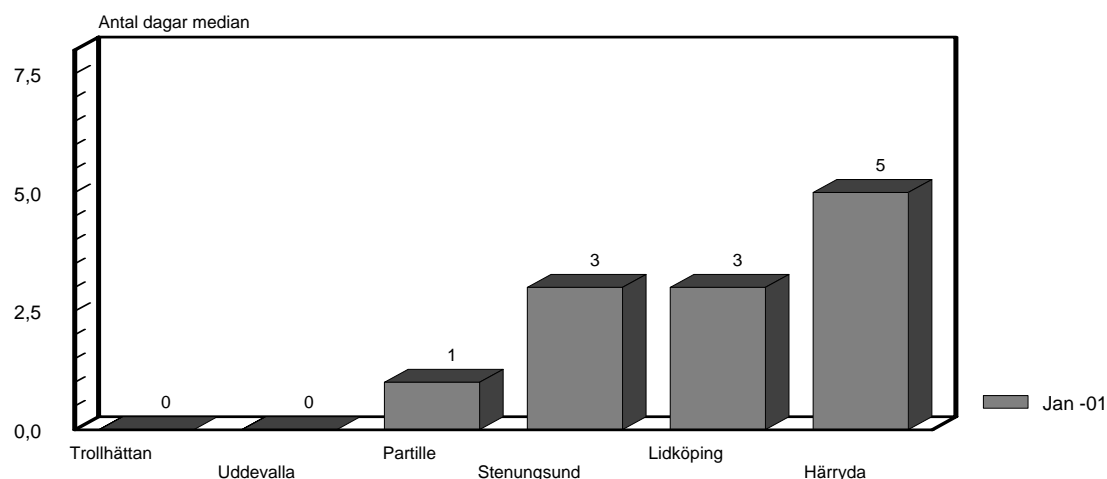
förbättringar. En bättre bild kan ges genom att ange medianvärden. Det är merparten av de sökande som får beslut samma dag eller inom de närmaste dagarna utredningen görs.

Utredningstid från öppnande till beslut, försörjningsstöd, jämförelse mellan januari – 99 och januari 01.



Utredningstid från ärendets öppnande till beslut, försörjningsstöd.

Medianen ligger exakt i mitten med lika många värden ovan som under sig. Medianen påverkas inte av extrema värden såsom medelvärdet gör.

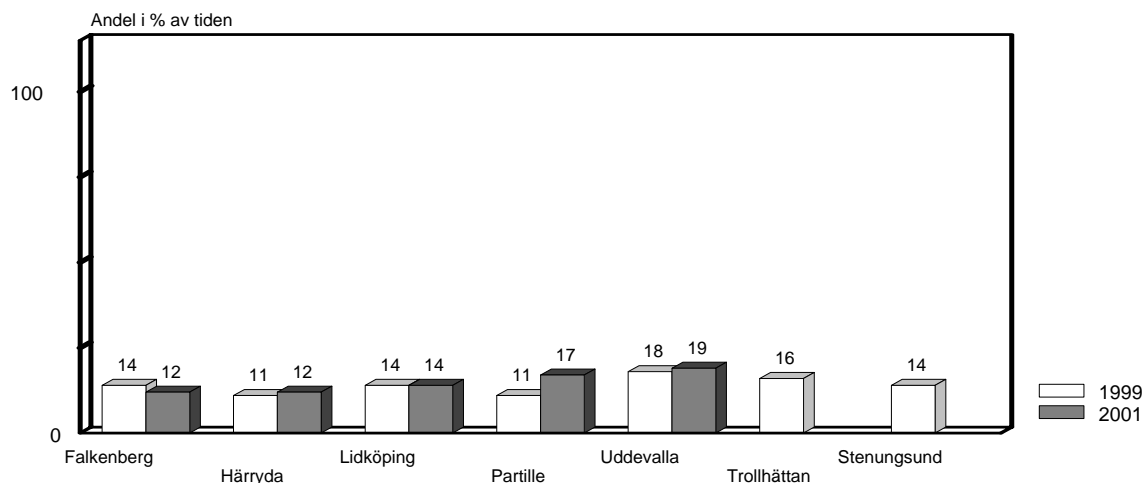


3. Tillgänglighet – Telefontid

Generellt har socialbidragssidan fortfarande något mindre telefontid än äldreomsorgen och därmed en sämre tillgänglighet. Två kommuner, Stenungsund och Trollhättan, har tagit bort sin telefontid och är därmed tillgängliga under hela dagen. Detta bör ses som en kvalitetsförbättring eftersom en bestämd telefontid inte alltid passar den enskilde. Om detta i praktiken lett till en ökad tillgänglighet krävs att vi i framtiden gör speciella telefonunderökningar.

Öppen telefontid i % av max-arbetstid, jämförelse 1999, 2001. Trollhättan., Stenungsund har inga fasta telefontider.

I detta diagram ska Stenungsund och Trollhättan representeras med en stapel på 100% eftersom de ej har någon speciell telefonsid.



4. Rättssäkerhet – Informationsgivning till enskild

Rättsäkerhet är en av de kvalitetsfaktorer som nätverket har jämfört. Utgångspunkten för denna jämförelse har varit att bra information till den sökande/klienten ger den enskilde en starkare ställning. Genom information ökar den enskildes möjligheter dels att bedöma sina möjligheter att få hjälp av socialtjänsten, dels att värdera dess insatser.

Vid jämförelsen som avser rättssäkerhet har vi analyserat det informationsmaterial som regelmässigt skickas ut innan första mötet med handläggare inom socialbidrag/ hemtjänst/särskilt boende.

Materialet granskades utifrån ett antal frågor där vi förutsätter att den information svaren innehåller ger klienten/den sökande en starkare ställning.

Informationsmaterialet granskades utifrån om man fick svar på följande frågor:

1. Hur stort/vilket bistånd kan jag få?
2. Vad ska jag ha med mig till första träffen?
3. Hur lång tid tar det innan jag får mitt bistånd?
4. Hur överklagar jag beslutet?
5. Vad är avgiften? (hemtjänst o särskilt boende)

Till den förra mätningen gjorde vi följande kommentar till materialet:

Flertalet kommuner skickar i *socialbidragsärenden* ut material som ger den sökande den information vi efterfrågat medan inom hemtjänst/särskilt boende delas som regel material ut först i samband med första mötet.

Informationen i socialbidragsärenden relaterar ofta till socialtjänstlagens paragrafer och texten beskriver hur myndigheten tillämpar detta regelverk.

Materialet inom äldreomsorgen är i flera fall utformat på ett sätt som sätter läsaren/den sökande i centrum. Det material som avser särskilt boende har ofta en tilltalande layout och ett inslag av marknadsföring i språket.

När vi bestämde oss för att jämföra informationsmaterialet hade vi som ambition att bara göra en jämförelse av faktiska sakuppgifter (dvs fick man svar på våra fem frågor?). Men när materialet från de sju kommunerna lades bredvid varandra var det andra olikheter som var mer påfallande. Det handlade om överskådlighet, begriplighet, tilltalande layout och inte minst förhållningssätt i språket. Dessa mer abstrakta, subjektiva faktorer gjorde att helhetsintrycket av de olika informationsbroschyrerna skilde sig mycket åt.

Resultatet av de fem frågorna i jämförelse med föregående mätning

	Hur stort bi- stånd kan jag få?		Vad skall jag ha med mig till första träf- fen?		Hur lång tid tar det innan jag får mitt bi- stånd?		Hur över- klagar jag beslu- tet?		Vad är avgif- ten?	
	1998	2000	1998	2000	1998	2000	1998	2000	1998	2000
PARTILLE										
Socialbidrag	ja	ja	ja	ja	nej	nej*	ja	ja	-	
Hemtjänst	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej
Särskilt boende	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej
LIDKÖPING										
Socialbidrag	ja	ja	ja	ja	nej	nej	ja	ja	-	-
Hemtjänst	ja	ja	nej	nej	nej	nej	nej	nej	ja	ja
Särskilt boende	ja	ja	nej	nej	nej	nej	nej	nej	ja	ja
HÄRRYDA										
Socialbidrag	nej	ja	ja	ja	nej	nej	ja	ja	-	-
Hemtjänst	ja		nej		nej		ja		nej	ja
Särskilt boende	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	ja
FALKENBERG										
Socialbidrag Nytt!	ja	ja	ja	ja	nej	nej	ja	nej	-	-
Hemtjänst	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	ja	nej
Särskilt boende	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej
TROLLHÄTTAN										
Socialbidrag Nytt!	ja	ja	ja	ja	nej	ja	ja	ja	-	-
Hemtjänst	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	ja	nej
Särskilt boende	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej
UDDEVALLA										
Socialbidrag	ja	ja	nej	nej	nej	nej	nej	nej	-	-
Hemtjänst	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	ja	nej
Särskilt boende	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej
STENUNGSUND										
Socialbidrag	ja	ja	ja	nej	nej	nej	nej	nej	-	-
Hemtjänst	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	ja	nej
Särskilt boende	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej	nej

Kommentarer:

Partille: Nytt informationsmaterial på gång inom IFO. Ärendet behandlas skyndsamt ingen exakt tid

Lidköping: Hemtjänstens material har ett utförligt material och trevligt språk. Inom särskilt boende ett delvis nytt material med tilltalande språk och layout.

Härryda: En mycket tydlig och lättläst broschyr.

Falkenberg: Nytt informationsmaterial. Står att man kan överklaga men ej hur.

Trollhättan: Nytt informationsmaterial. Tydlig och utförlig information

Uddevalla: På socialbidraget informeras om att man kan överklaga men ej hur. Endast avgiftsbroschyr för hemtjänst och särskilt boende.

Stenungsund: Står att man kan överklaga men ej hur inom IFO. Ny broschyr om bistånd i allmänhet.

Vid sammanställningen av det nuvarande informationsmaterialet kan vi konstatera att det inte hänt speciellt mycket. Detta förvånar oss eftersom detta var ett relativt enkelt och konkret förbättringsområde.

5. Serviceprofil

Vid föregående mätning gjordes en enkätundersökning för att få fram attityder och omdömen av sökande. En liknande undersökning gjordes även denna gång. En del enkätfrågor har sedan första mätningen ändrats vilket gjort det omöjligt att kunna jämföra resultaten från de två mättillfällena. Svarsfrekvensen har inte varit lika bra som föregående mätning vilket givetvis måste ses som negativt. Orsaken ligger främst i att vi förra gången gjorde en väntrumsenkät och nu en postenkät. Erfarenheten av liknande undersökning pekar dock på att bortfallet inte har så stor betydelse för resultatet.

Vi har valt att denna gång presentera materialet i dess helhet. Varje kommun för sig och svaren på de sju frågor som ingick i enkäten. Utförligare material finns i bakgrundsmaterialet.

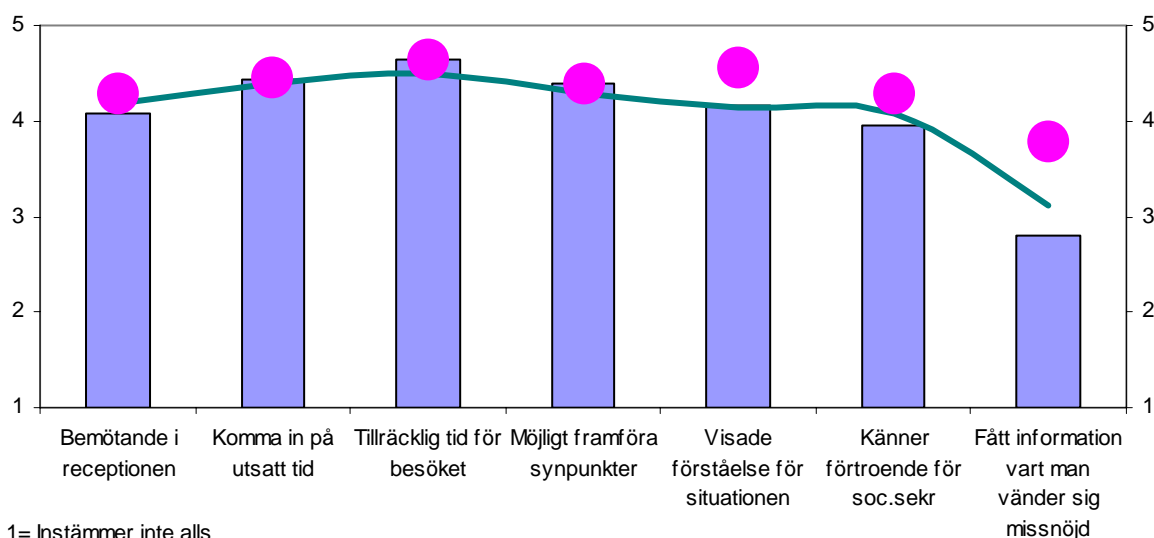
Vi kan konstatera att även denna undersökning får mycket goda resultat. Undersökningen pekar dock på att det finns utrymme för förbättringar inom flera områden.

Kvalitetsnätverk Väst kust

Bemötandeenkät, försörjningsstöd

Våren 2001

Serviceprofil Härryda



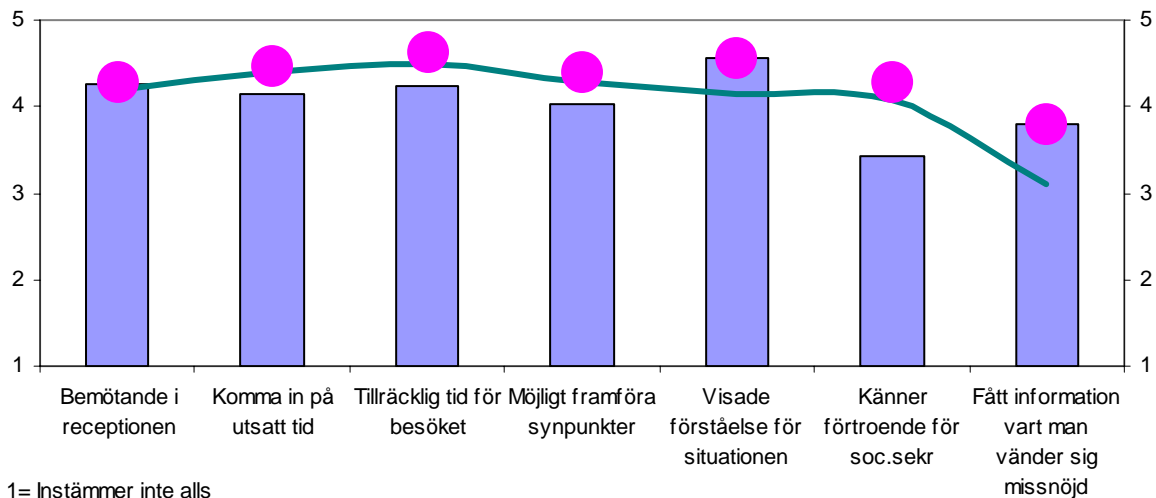
1= Instämmer inte alls

5= Instämmer helt

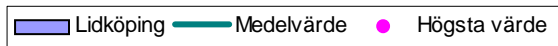


200

Serviceprofil Lidköping

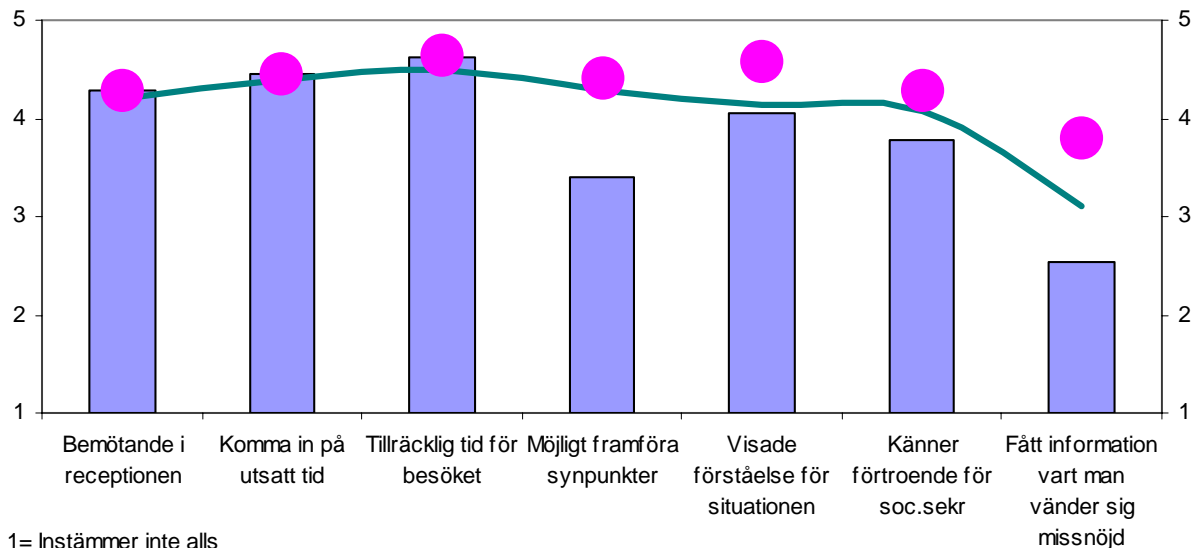


1= Instämmer inte alls
 5= Instämmer helt

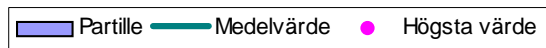


200

Serviceprofil Partille

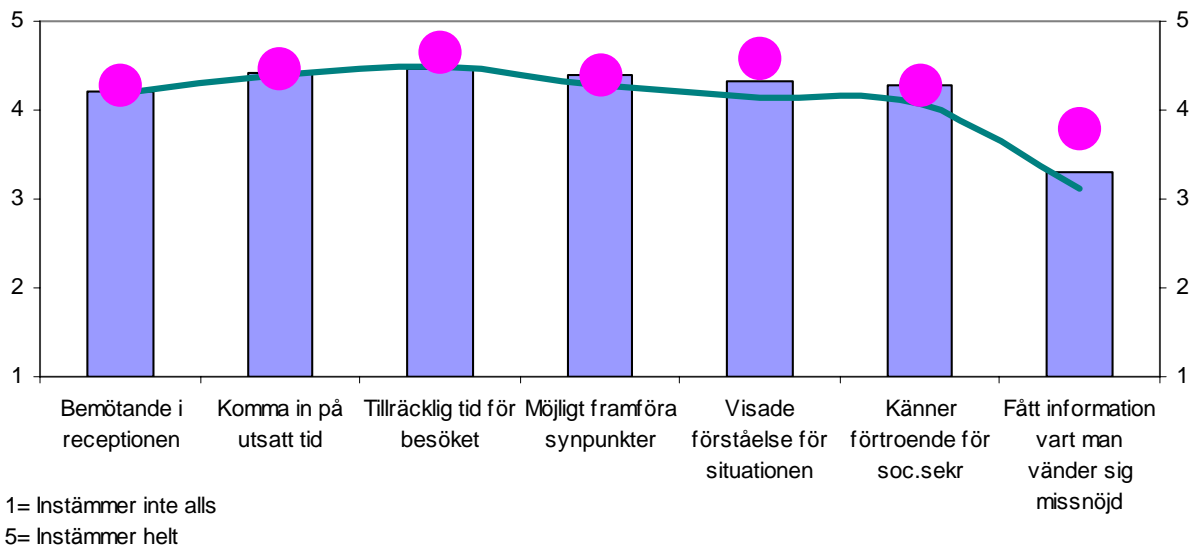


1= Instämmer inte alls
 5= Instämmer helt

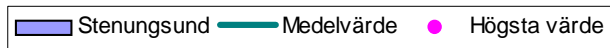


200

Serviceprofil Stenungsund

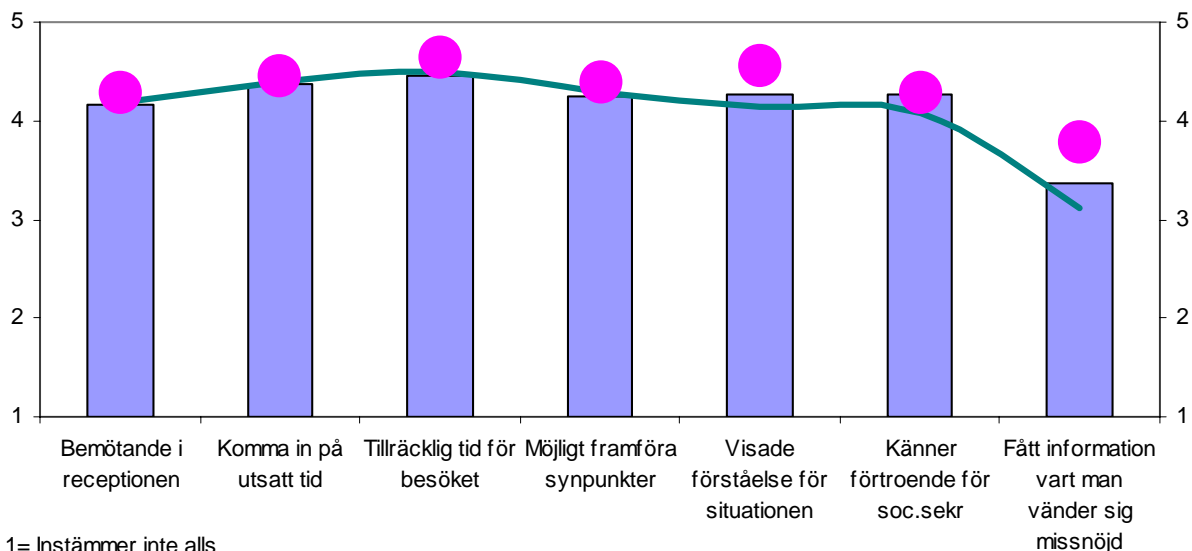


1= Instämmer inte alls
 5= Instämmer helt



200

Serviceprofil Trollhättan

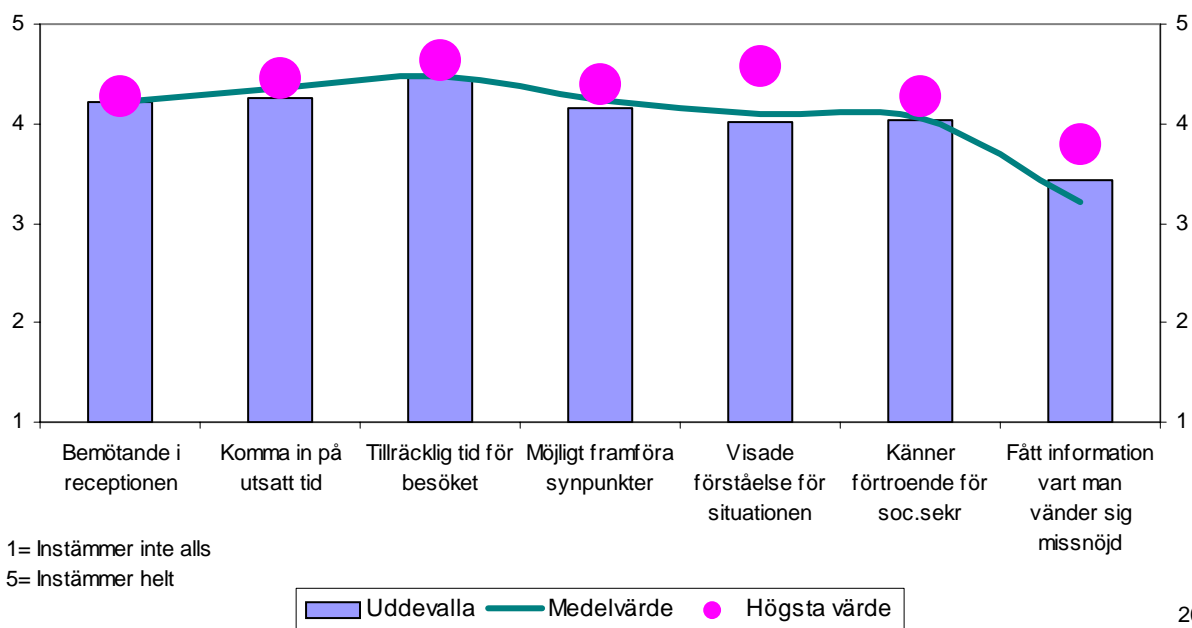


1= Instämmer inte alls
 5= Instämmer helt



200

Serviceprofil Uddevalla



2001

6. Kommentarer från enskilda

För att ytterligare belysa intryck, attityder med mera från de enskilda personerna har vi gjort ett urval av kommentarer från de olika enkäterna. Detta ska inte ses som ett representativt material utan enbart som spridda kommentarer.

Här är exempel på synpunkter som har kommit fram i enkäterna:

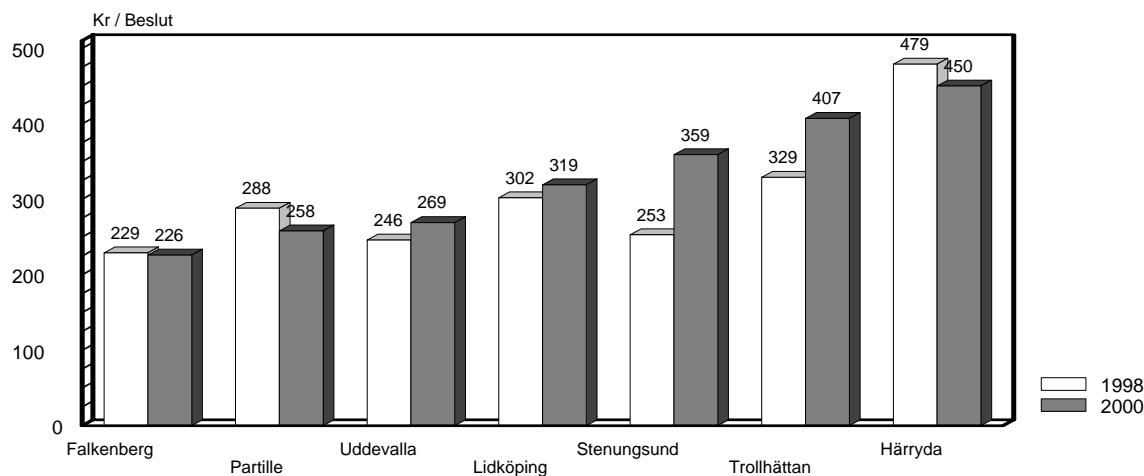
- Lyssna på vad folk säger – tro på dem och utgå från verkligheten. Höj bidraget – det behövs verkligen
- Vi invandrare behöver mer hjälp men tyvärr handläggare förstår inte oss . Bättre lära känna mer invandrare och vet kultursituationen. Hoppas ni förstår lösa situationen. Sociala kontrollerar mycket invandrare, till exempel handläggaren frågade mig, har du affär eller pengar i bank? Eller tvinga mig varje gång jag kommer att skriva ansökan, måste visa intyg om att jag har kontakt med arbetsförmedlingen
- Det viktiga är att man blir ”behandlad” väl och förstår situationen man sitter i, inte alltid så lätt. Det är ju inte det roligaste att behöva få pengar på detta sätt. Utan man vill förtjäna dem själv. Då är det viktigt med folk som förstår och inte klankar.
- Jag har några negativa erfarenheter men det var av en chef där jag går i XX som var så tyken och otrevlig att man inte trodde det var sant, tog varken hänsyn eller hade respekt för andra människor och om man har ett sånt yrke så är det väl absolut viktigt att man både tar hänsyn och visar respekt. Fram för mer trevliga och glada människor, ett trevligt bemötande kan verkligen rädda en hel dag hos människor som har det svårt!
- Gärna snabbare utbetalning av pengar. Fick vänta bra länge in i den nya månaden innan pengarna fanns på kontot.

- Socialtjänsten måste lita på människorna. Socialtjänsten behöver inte behandla folk som poliser.
- Frånga "normen" som finns och utred mer runt en person än att ha penganormer gällande alla. Jag har haft kontakt med sociala flertal gånger och jag hatar det.
- Var lite mer förstående i vissa fall. Och inte alltid bara titta på paragrafer. För man går ju inte på socialhjälp för att det är roligt.
- Ni har rätten på er sida, vi söker busskort, ni säger nej. Om vi har bil måste vi sälja den, hur man handlar, hur man åker till sjukhuset – vi söker ni säger nej – bara mat och hyra.
- Jag har inga negativa synpunkter. Det är inte roligt att ta emot pengarna från socialtjänsten – ändå tackar jag alla väldigt trevliga socialsekreterare. Jag mår psykiskt bättre tack vare dem. Min första socialsekreterare XX och nuvarande XX är som socialsekreterare väldigt saklig, samtidigt som han är en väldigt varm människa, med stort humant hjärta. Jag tackar honom för det.
- Jag har haft minst tio socialsekreterare på två år. Det skulle varit bättre om jag haft en.
- Mer information om mina rättigheter, mer info om var man vänder sig om man behöver ytterligare hjälp eller är missnöjd.
- Bemötandet i receptionen kunde varit bättre
- Vill byta socialsekreterare men vet inte hur man gör
- Vill att socialsekreteraren skall ha mer förståelse. Fördjupa mer i individens problem.
- Det är bra som det är, allt är perfekt. Socialsekreterarna helt underbara
- Längre telefontider

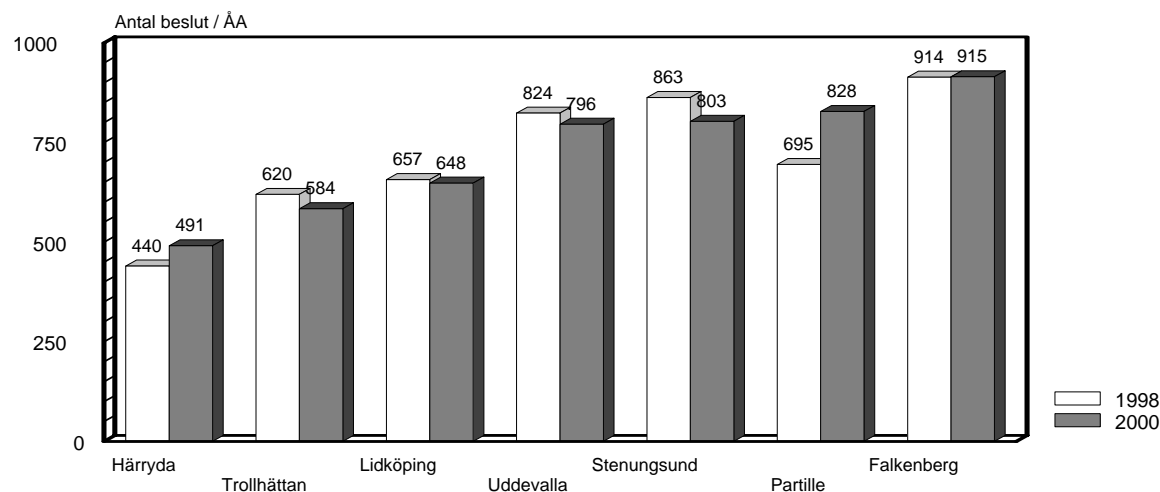
7. Kostnad per biståndsbeslut

Totalt sett är det inte stora kostnader per biståndsbeslut. Det finns dock fortfarande stora differenser mellan kommunerna. Falkenberg, och Partille har de lägsta kostnaderna. Förklaringen till detta ligger i personalkostnaderna. Dessa två kommuner har samtidigt det största antalet beslut per handläggare.

Kostnad per beslut för handläggning av försörjningsstöd, avser lönekostnad per år exkl. sociala avgifter.



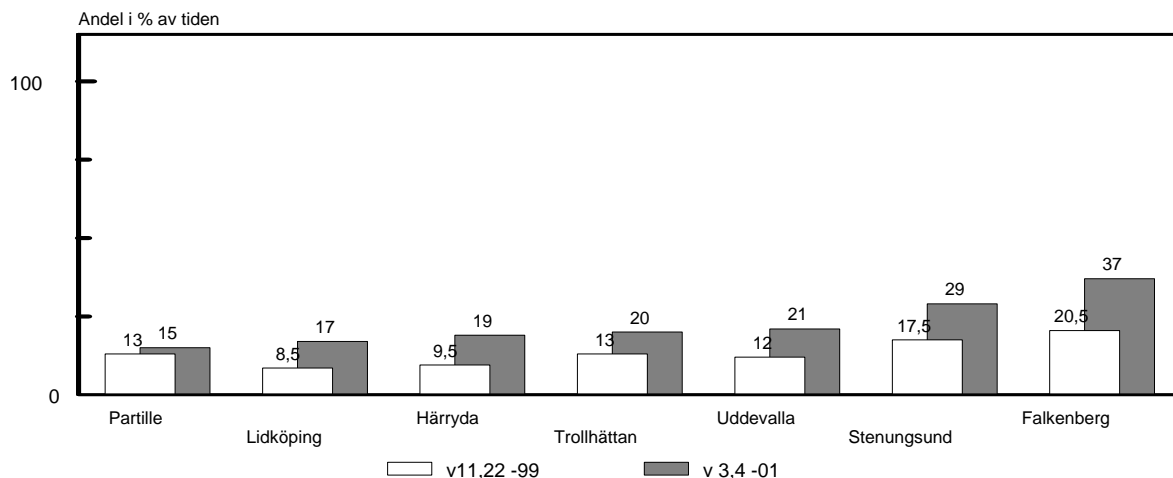
Antal beslut om försörjningsstöd per handläggare, 1998 och 2000.



8. Andel arbetstid med brukarkontakter

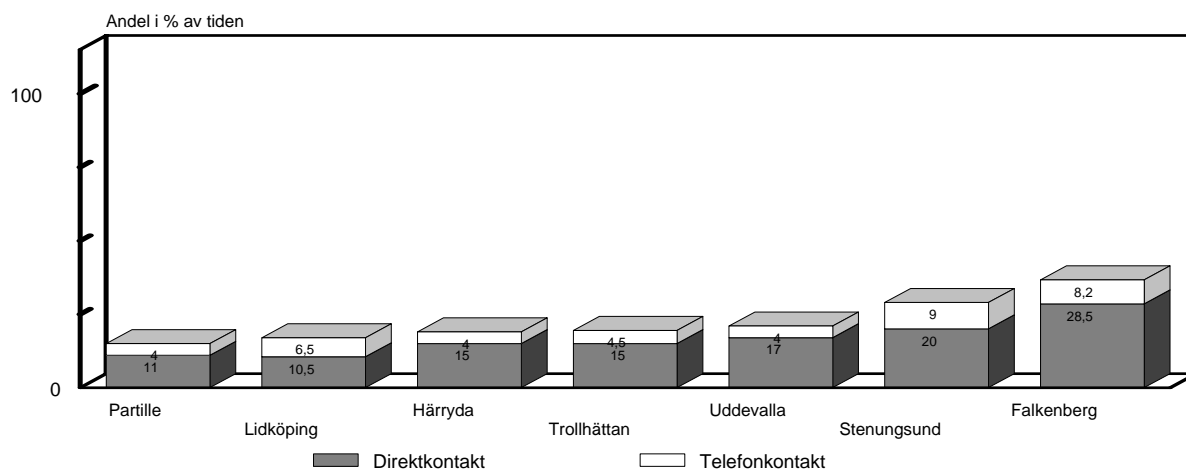
Vid förra mätningen kunde vi konstatera att generellt så användes mindre tid till kontakter med klienter än vad som användes inom äldreomsorgen. Detta kan inte sägas idag. I stort sett har dessa båda grupper lika mycket tid till brukarkontakter. IFO har generellt i alla kommunerna ökat sin tid med brukare. Det är dock fortfarande stora skillnader mellan kommunerna. Stenungsund och Falkenberg har mest klientkontakter under arbetstiden.

Tid för brukarkontakter avseende försörjningsstöd, v 11, 22 –99 och v 3, 4 –01.
Maximalt arbetad tid = 100%. Faktiskt arbetad tid 70-90%.



Sedan föregående mätning har tiden med brukare ökat för ett flertal kommuner vilket bör ses som en positiv utveckling. Det är dock oklart egentligen vad som orsakat denna ökning. Är det ett resultat av en medveten satsning på att utveckla metoderna eller är det olika effekter av mätningarna? I kommentarerna från förvaltningarna framgår inte att det gjorts några speciella satsningar inom denna metodik. Det kan med andra ord vara ett intressant område för verksamheterna att studera.

Tid för brukarkontakter, v3, 4 –01, försörjningsstöd, direkta kontakter och telefonkontakter. Maximalt arbetad tid = 100%. Faktiskt arbetad tid 70-90%.



Kommentarer från verksamhetsansvariga angående IFO

Projektgruppen kan enligt ovan konstatera att det skett förbättringar inom flera områden. Drivkraften bakom dessa förbättringar Om detta är ett resultat av medvetna satsningar ville vi få fram genom att låta verksamhetsansvariga kommentera föregående rapport.

De frågor vi ställde var följande:

- 1. Vad var viktigast att förbättra utifrån resultaten i förra mätningen?**
- 2. Vad har ni gjort?**
- 3. Vad blev resultatet?**

Partille

1. Vi ville jobba med att förbättra informationen, se till att våra klienter kommer in i tid till sina handläggare samt införa klagomålshantering. Vi blev överraskade av att klienttiden var så kort men har inte fördjupat oss mer i detta.
2. Vi påbörjade en översyn av informationsmaterialet men det rann ut i sanden. Vi insåg via enkäten att vi kan jobba mer med brukarsynpunkter och hade en fokusgrupp med missbrukare. Vi kommer i år att starta en klagomålshantering
3. Hittills inga resultat

Stenungsund

1. Något vi ändå kunde lära oss av undersökningen var av informationsmaterialet som Här-ryda producerat. Vi har idéer om hur vi vill att vårt material skall se ut, men vi har ännu inte realiserat dem, bland annat p g a små resurser för informationsframställning.
2. Vi arbetar kontinuerligt med att se vad vi kan göra för att vår verksamhet kan bli bättre. Men detta har vi inte gjort utifrån resultatet i den förra mätningen, utan utifrån egna iakttagelser och undersökningar. Anledningen till detta är att vi haft svårt att förankra den förra mätningen, beroende både på hur den presenterades (i GP utan att vi fick ta del av resultatet innan), kvaliteten på undersökningen och till viss del även metoden.
3. En ökad samsyn samt tydliggörande av vad biståndsbedömning innebär i vår kommun och andras

Trollhättan

1. -bemötande i receptionen
-tefontillgänglighet
-informationsmaterialet
-många visste inte vart man skulle vända sig vid klagomål
2. -personalen har gått på utbildning i kundservice/bemötande
-åtgärder för att förbättra tfontillgängligheten har vidtagits (dock ej pga av mätningen i första hand)
-ett nytt informationsmaterial har tagits fram
-rutin för klagomålshantering har införts, information om vart man vänder sig vid klagomål finns nu i det skriftliga informationsmaterialet
3. -hoppas på bättre betyg i årets enkätundersökning vad gäller bemötande i receptionen
-tefontillgängligheten har förbättrats avsevärt
-ett bättre informationsmaterial finns nu att tillgå, hoppas att det märks i enkäten

Uddevalla

1. Svårt att peka ut något särskilt, vi har valt att se det i ett sammanhang. Tillgänglighet och "klienttidsmättet" har dock varit mest omdiskuterat.
2. Vi håller på att ta fram ett nytt informationsmaterial. En "socialupplysningstelefon" har startats för

att förbättra tillgängligheten

Tillgänglighet och "klienttidsmåttet" har varit mest omdiskuterat.

Rapporten har använts som underlag för en planeringsdag i maj 2000. Då diskuterades i huvudsak telefontider, bemötande och tid med brukare. Förslag har funnits med att utöka telefontiden med en eftermiddagstid. Sköts på framtiden med tanke på stundande omorganisation.

3. En ökad medvetenhet om frågorna. Rapporten var ett bra underlag för samtal kring intressanta frågor. Den nya organisationen med ett samlat ansvar för ifo har ökat möjligheterna till förändring.

Bakgrundsmaterial

Resterande delen av diagram samt annat material som tagits fram finns redovisade i en bilaga kallad "Bakgrundsmaterial"

Behovsbedömning inom äldreomsorg

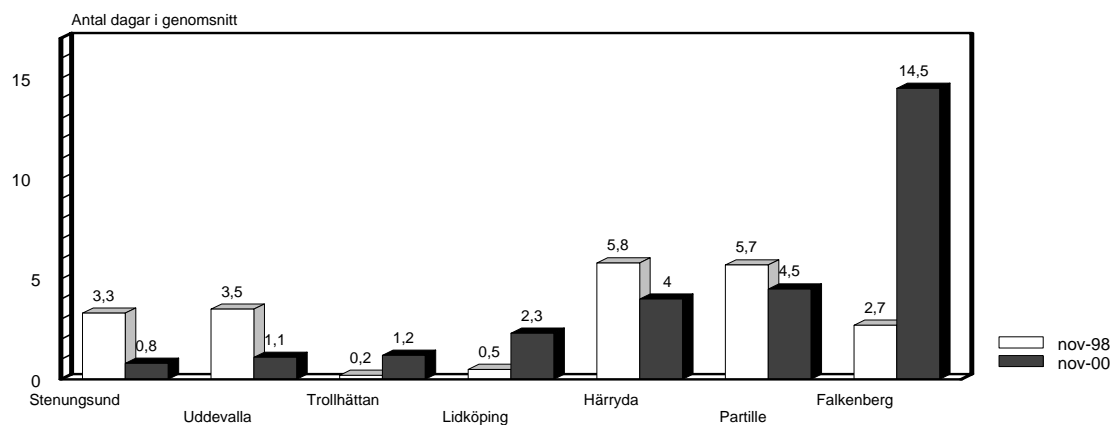
1. Tid – Utredningstidens längd, hemtjänst och särskilt boende

En snabb handläggning är för den enskilde en viktig kvalitetsfaktor. Äldreomsorgens handläggning, dvs utredningstid, har delats upp på hemtjänst och särskilt boende. Därigenom kan vi få en mer nyanserad bild eftersom dessa verksamheter kan visa på skillnader sinsemellan.

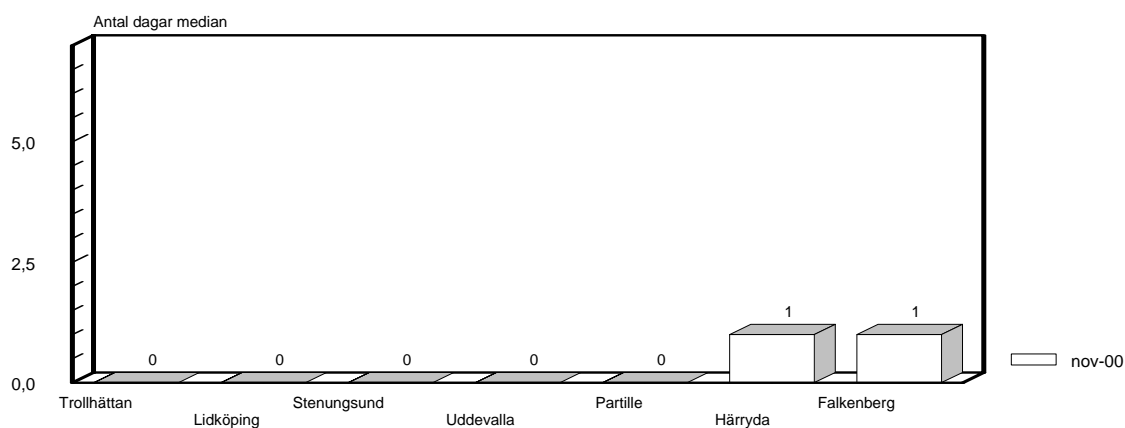
Generellt visar alla kommuner på en relativt snabb utredningstid inom hemtjänsten. Det finns dock stora differenser mellan kommunerna. Vi kan även glädjande konstatera att flera kommuner har sänkt sin utredningstid trots ett redan från början gott resultat. Stenungsund, Uddevalla och Trollhättan har de snabbaste utredningstiderna. Medianen visar tydligt att hemtjänsten har mycket snabba handläggningstider.

Utredningar för särskilt boende har betydligt längre utredningstid än inom hemtjänsten. Här visar kommunerna än större differenser. Trollhättan, Härryda, Uddevalla och Partille är de kommuner som har de kortaste utredningstiderna. Flertalet kommuner har sänkt utredningstiden sedan förra mätningen.

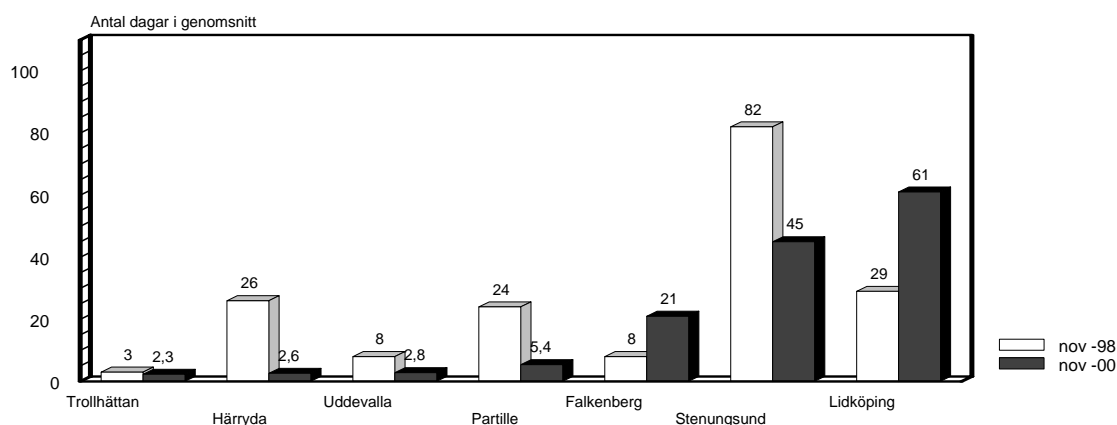
Utredningstid från ärendets öppnande till beslut, hemtjänst, nov -98, nov -00.



Utredningstid från ärendets öppnande till beslut, hemtjänst. Median = ligger exakt i mitten med lika många värden ovan som under sig. Medianen påverkas inte av extrema värden såsom medelvärdet gör.

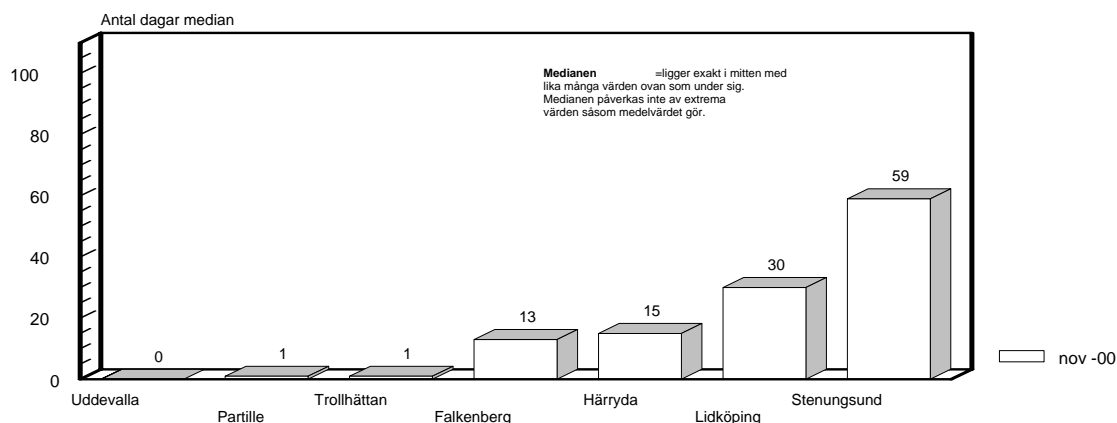


Utredningstid från ärendets öppnande till beslut, särskilt boende nov-98, nov -00.



Utredningstid från ärendets öppnande till beslut, särskilt boende, nov-00.

Median = ligger exakt i mitten med lika många värden ovan som under sig. Medianen påverkas inte av extrema värden såsom medelvärdet gör.



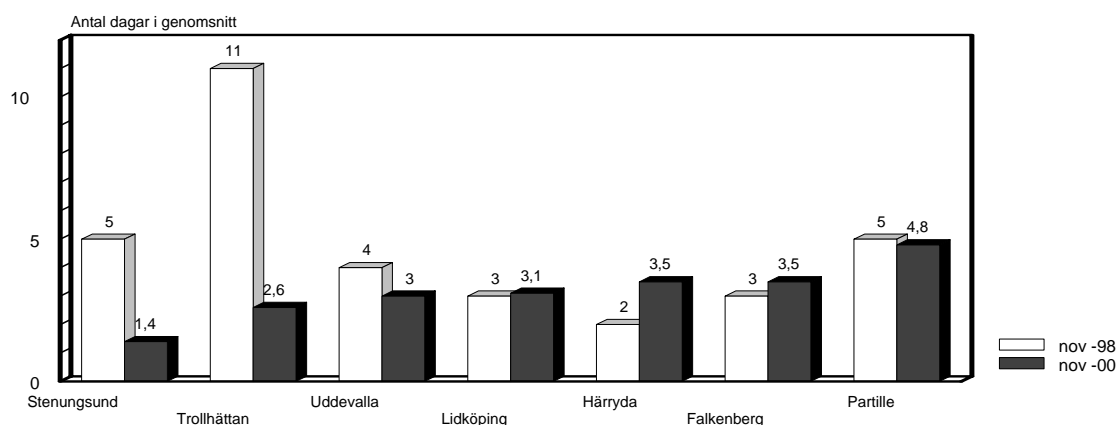
2. Tid – Väntetid efter beslut till förmedling av tjänst, hemtjänst och särskilt boende

Verkställighetstiden, dvs tiden från beslut till att man erhåller tjänsten, är viktig. Många äldre upplever väntan som oförklarlig och ett tecken på dålig kvalitet.

Verkställighetstiden inom hemtjänsten är överlag kort. De stora differenser som kunde ses mellan kommunerna i den föregående mätningen har mer eller mindre försvunnit. Det har skett stora förbättringar i flera kommuner. Trollhättan och Stenungsund bör nämnas.

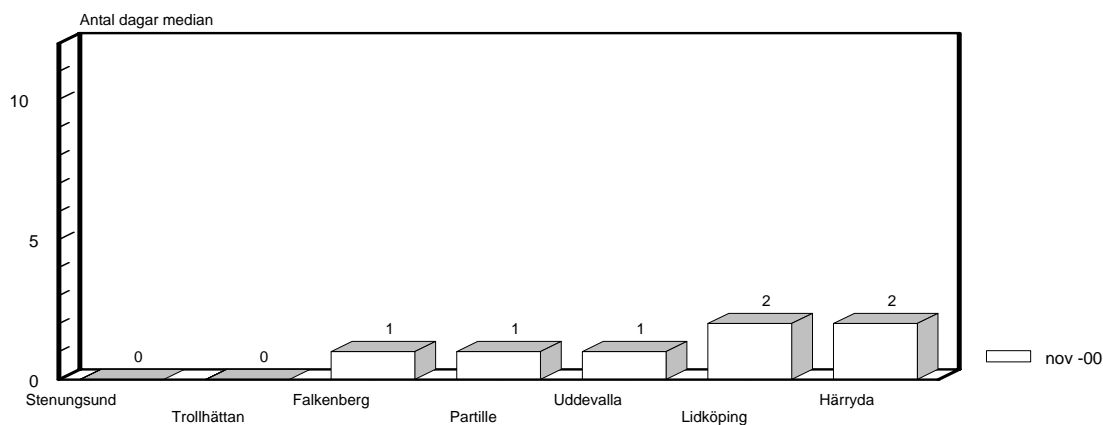
Verkställigheten inom särskilt boende tar i jämförelse med hemtjänsten längre tid. Här visar kommunerna på större differenser. Medianvärdet visar överlag på relativt korta väntetider. Spännvidden är ca 2-6 veckor vilket ur ett nationellt perspektiv är mycket goda siffror.

Väntetid från beslutsdatum till verkställighet, hemtjänst nov -98, nov, 00.



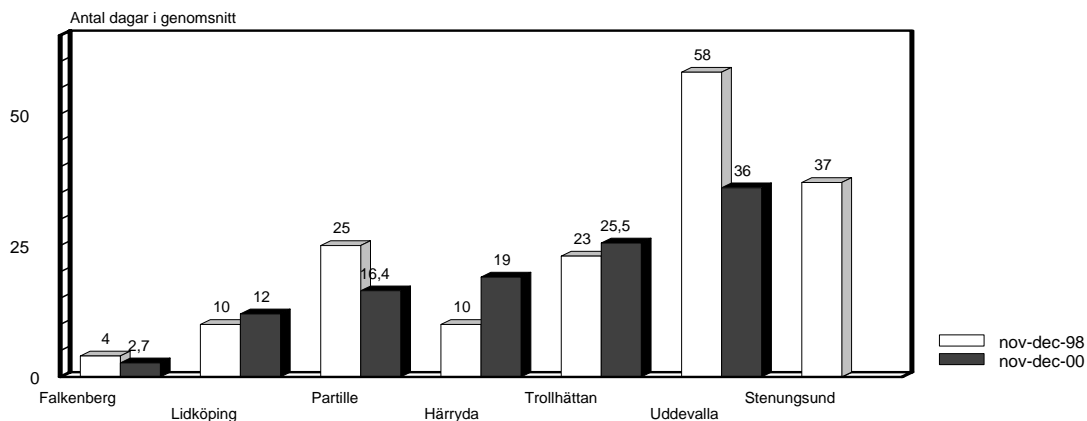
Väntetid från beslutsdatum till verkställighet, hemtjänst, nov 00.

Median = ligger exakt i mitten med lika många värden ovan som under sig. Medianen påverkas inte av extrema värden såsom medelvärdet gör.



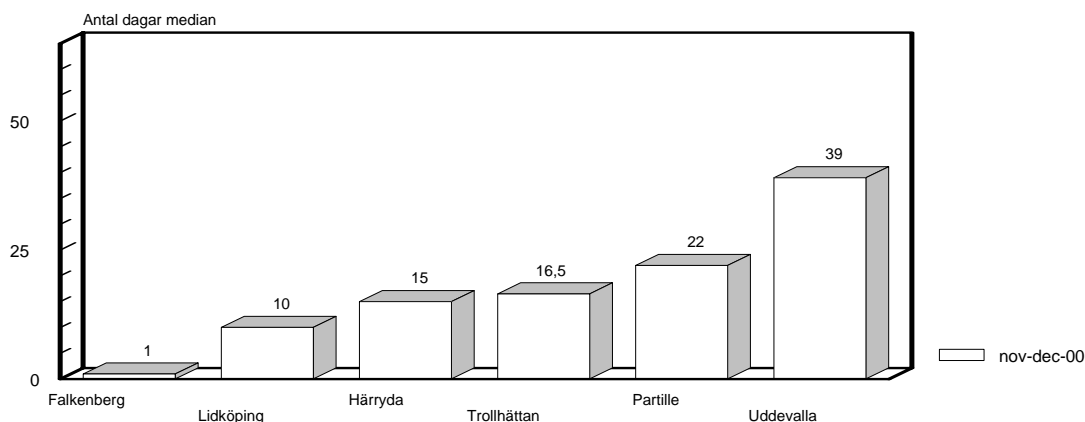
Väntetid från beslutsdatum till verkställighet, särskilt boende. Nov/dec-98, nov/dec-00.

I de två nedanstående tabellerna visas inget resultat från Stenungsund. Orsaken till detta är att inga beslut om särskilt boende togs under undersökningsperioden. De utredningar som genomfördes ledde till beslut om avslag.



Väntetid från beslutsdatum till verkställighet, särskilt boende, nov/dec-00.

Median = ligger exakt i mitten med lika många värden ovan som under sig. Medianen påverkas inte av extrema värden såsom medelvärdet gör.

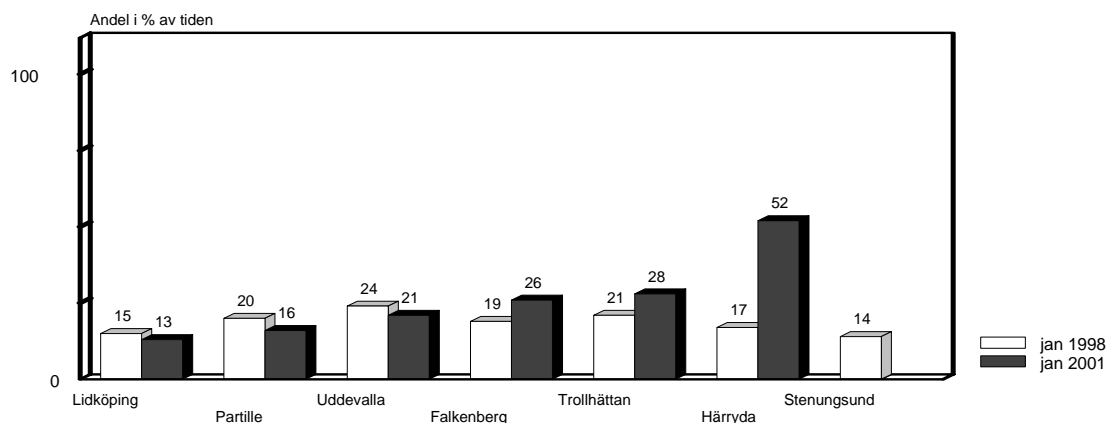


3. Tillgänglighet – Telefontid

Telefontiderna har ändrats till en del sedan förra mätningen. Stenungsund har gått över till att inte ha någon fast telefontid vilket anses vara bättre än fasta (se försörjningsstödet) I övrigt har Härryda ökat sin tid medan övriga kommuner i stort sett ligger lika. Huruvida telefontiderna är tillräckliga gå ej att utläsa utan kräver en undersökning där de enskilda bedömer telefonservicen.

Tillgänglighet, öppen telefontid i % av max-arbetstid 1999, 2001. Stenungsund har ingen fast telefontid.

I detta diagram ska Stenungsund representeras med en stapel på 100% eftersom de ej har någon speciell telefonstid.



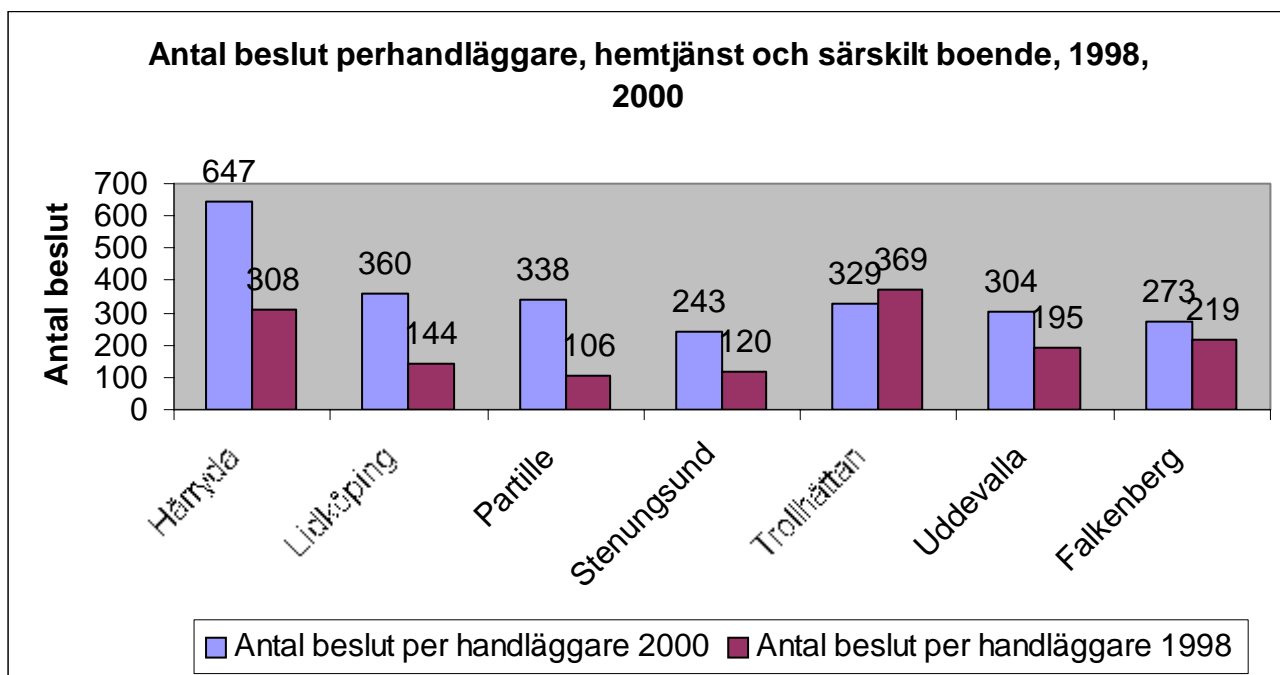
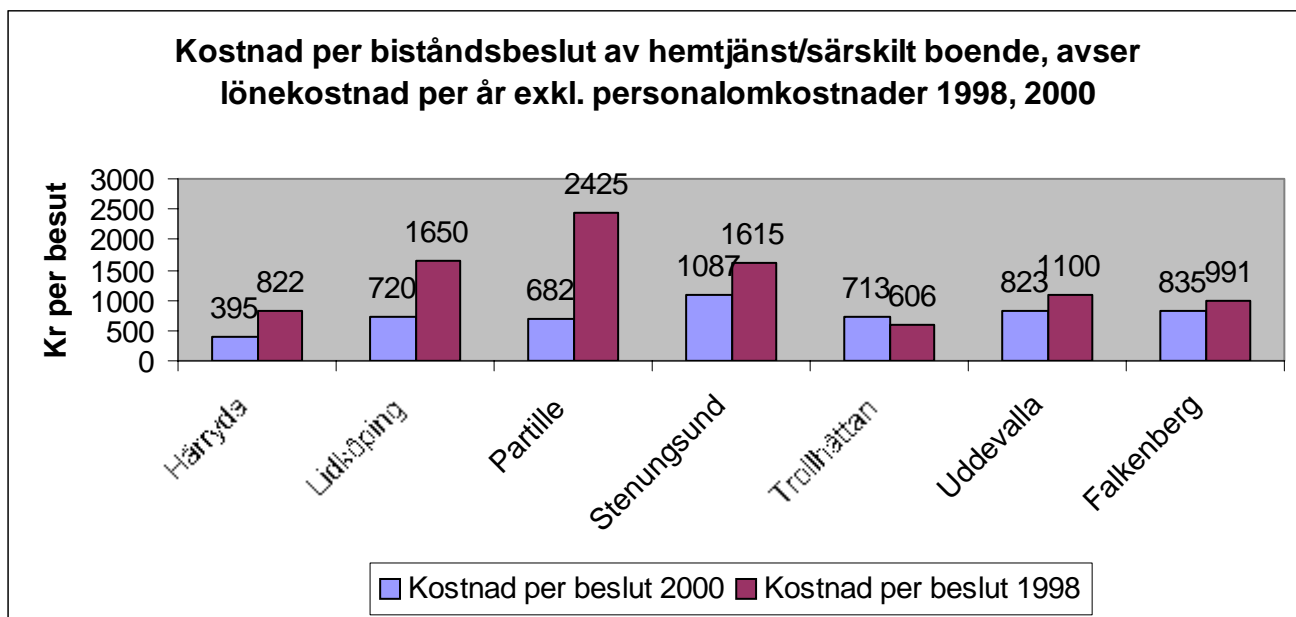
4. Rättssäkerhet – Informationsgivning till enskild

Se sammanställning under försörjningsstödet.

5. Kostnad per handlagt beslut

Kostnaderna för handläggningen av hemtjänst/särskilt boende har sänkts i de flesta kommunerna. I flera kommuner har det skett stora kostnadssänkningar. Det finns dock stora kostnadsskillnader kommunerna sinsemellan. En del av förklaringen finns i det tydliga sambandet mellan antalet beslut som tas per handläggare och de tillgängliga resurserna. I detta område har det visat sig vara svårt att hitta

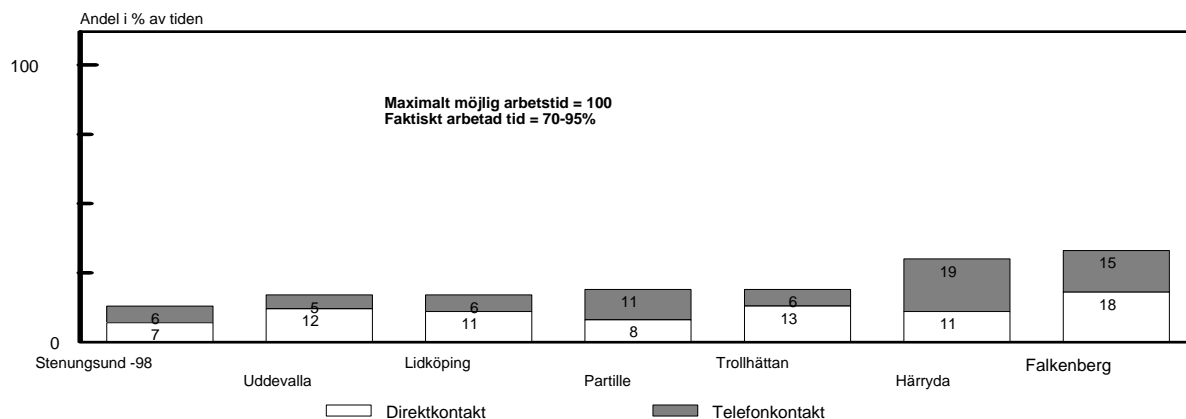
enhetliga definitioner. Ett fortsatt arbete med förbättring av definitioner på framförallt vad som ingår i hemtjänsten måste göras till nästa mätning.



6. Andel av arbetstiden med brukarna

Tiden med brukare har sammanställts utifrån telefontid och direkt kontakt med den enskilde. Härryda har i jämförelse med de andra kommunerna den största andelen av arbetstiden förlagd i kontakt med brukare.

Tid som används för kontakter med brukare, v 46, 47 2000, direkta kontakter och telefonkontakter.



Kommentarer från verksamhetsansvariga angående ÄO

- 1) Vad var viktigast att förbättra utifrån resultaten i förra mätningen?
- 2) Vad har ni gjort?
- 3) Vad blev resultatet?

Partille

- 1) Vi formulerade aldrig några mål utifrån den förra mätningen
- 2) Vi har blivit uppmärksamma på att vi har dåliga uppföljningsinstrument för att mäta tidsåtgång och väntetider inom myndighetsutövningen men vi har inte förändrat något under denna tid
- 3) Ännu inga resultat

Stenungsund

- 1) Dialogen kring biståndsbedömarens roll i kontakt med brukaren. Hur kan vi erbjuda bästa möjliga vård, omsorg och service?
- 2) En utökad satsning på olika mätningar och jämförelser med andra kommuner. Ett exempel på ett sådant arbete är det som sker i Göteborgsregionens regi kring framtagande av nyckeltal för äldreomsorgen. Vi har med andra ord satsat på benchmarking på andra jämförelsepunkter än just biståndsbedömning. Den förra mätningen har delvis legat till grund för en organisationsförändring mot integrerad biståndsbedömning/områdeschefskap.

Trollhättan

- 1) Undersökningen visade att arbetet bedrivs effektivt, enheten låg ganska bra till i de flesta avseenden utom:
 - inget informationsmaterial.
 - hade förhållandevis små personalresurser
- 2) -enheten har påbörjat utformningen av ett nytt informationsmaterial om hur själva biståndsbedömningen går till
 - pga ett stundande utvecklingsarbete inom äldreomsorgen så har vi avvaktat arbetet med att utforma ett informationsmaterial.
 - fick stöd för utökning av antal handläggare

Enheten har arbetat med mer generell kvalitetsutveckling med fördjupad kollegial granskning och jämfört arbetsätt med flera andra kommuner.

- 3) Informationsmaterialet låter vänta på sig ytterligare en tid.
Arbetet med kvalitetsutveckling fortsätter.

Bakgrundsmaterial

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