



Rapport om Individ- och familjeomsorg

Arboga Hammarö Hedemora Karlskoga Malung-Sälen Orsa Rättvik

Nätverket Måtten Gås

Nätverket är en del av Jämförelseprojektet www.jamforelse.se
Ett samarbete mellan Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) Rådet för främjande av
Kommunala Analyser (rka) och Finansdepartementet

Sveriges Kommuner och Landsting

118 82 Stockholm. • *Besök* Hornsgatan 20

Tfn 08-452 70 00. • *Fax* 08-452 70 50 • info@skl.se • www.skl.se

Upplysningar om rapportens innehåll lämnas av:

Arboga, Gun Eklund, Helena Blomberg

Hammarö, Christina Ek

Hedemora, Marianne Unborg

Karlskoga, Brittmarie Ahlm

Malung Sälén, Monica Busk, Per Eriksson

Orsa, Stefan Olsson

Rättvik, Christian Olander, Sven Kanth

Produktion: Sveriges Kommuner och Landsting

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Sammanfattning	1
Bakgrund och inledning	2
Metod och avgränsning	5
Kommunerna i nätverket Måtten Gås.....	7
Informationsgivning	9
Tillgänglighet	12
Utredningstid	21
Vad kostar en utredning?	25
Återaktualisering.....	28
Brukartid	29
Rättsäkerhet	32
Nöjd - Kund - Index	34
Fallbeskrivningar och bedömningar.....	36

Sammanfattning

Den här rapporten handlar om kvalitet och kostnader för Individ- och familjeomsorgen i sju kommuner. Kommunerna bildar ett nätverk, kallat Måtten Gås, som ingår i det nationella Jämförelseprojektet. Det är finansierat av Finansdepartementet och leds av Sveriges Kommuner och Landsting i samverkan med Rådet för Kommunal Analys (RKA). Kommunerna som deltar i nätverket är Arboga, Hammarö, Hedemora, Karlskoga, Malung-Sälen, Orsa och Rättvik. Tillsammans har de drygt 100 000 invånare.

Det primära syftet med projektet är att ta fram effektiva arbetsmodeller där jämförelser mellan kommuner och nätverk leder till praktiska förbättringar i verksamheterna.

I den här rapporten har kommunerna jämfört information och tillgänglighet, väntetider från ansökan om insats till beslut, kostnader för utredningar, hur många ungdomar som återkommer till socialtjänsten efter avslutad utredning och eventuell insats, hur mycket tid handläggarna har med brukare under en normal arbetsvecka, samt hur många fattade beslut som överklagas hos länsrätten och som eventuellt ändras av länsrätten. Vidare har nätverket jämfört hur nöjda klienterna är med det bemötande de fått på Individ- och familjeomsorgen. Slutligen presenteras några fingerade fallbeskrivningar där handläggare i kommunerna fått ta ställning till vilka insatser och beslut som skulle fattas i deras fall.

Information och tillgänglighet

I nätverket är Rättviks kommuns webbplats mest informativ med 69 % träffbild. Sex kommuner har information om hur man söker hjälp och bistånd. Tydlig information finns också för hur man går tillväga för att anmäla till myndighet om missförhållanden för barn. Det finns dock klara förbättringsområden och kommunerna arbetar med att vidareutveckla sina webbplatser. Flera av kommunerna har redan idag förbättrat sin information.

När det gäller tillgängligheten var Hedemora bäst där tillgängligheten var 67 %. Bemötandet hos handläggarna bedömdes av intervjuarna alltid som god i kontakterna med Arboga och Malung-Sälen.

Väntetider

Kortast genomsnittlig utredningstid för ansökan om försörjningsstöd hade Malung - Sälen med 5 dagar och längst har Hammarö med 33 dagar. När det gäller barn och unga varierade utredningstid från 64 dagar i Rättvik och 125 dagar i Malung - Sälen. För missbruk/vuxen varierade motsvarande resultat från Rättviks 18 dagar till Hedemoras 165 dagar. Hur lång tid en utredning tar visar dock inte vilken kvalitet den har. Här måste man jämföra med utfallet för klienten. Nätverket jämförde också hur många aktualiseringar som ledde fram till utredningar.

Återaktualisering hos ungdomar

Spannet för andelen ungdomar, som varit föremål för avslutad utredning eller insats, som inte återkommer varierar mellan 70 % och 94 %. Hammarö uppvisar den högsta noteringen och Rättviks den lägsta. Sett ur ett nationellt perspektiv har alla kommuner i nätverket relativt sett ett mycket bra resultat.

Brukartid

Här har handläggarna i kommunerna själva gjort en studie under en, respektive två, arbetsveckor för att mäta hur mycket direkt och indirekt brukartid de haft. När det gäller *direkt brukartid* så har Orsa mest kontakt med brukarna vilket innebär 30 procent. Arboga har högst så kallad *indirekt brukartid* med hela 80 procent. Här ingår ex annan klientrelaterad kontakt, dokumentation, restid, handledning mm. Den största enskilda tiden läggs enligt mätningen på dokumentation.

Rättsäkerhet

Kommunerna har mycket få överklaganden av sina beslut. I nätverket har totalt 22 734 myndighetsbeslut tagits under ett år inom individ- och familjeomsorgen. Under perioden har totalt 0,6 procent i nätverkskommunerna överklagats till länsrätten. Om det är bra eller dåligt att andelen överklagade beslut är relativt få kan diskuteras. Många gånger upplever den enskilde att det är svårt och oöverstigligt att överklaga trots att den beslutsfattande kommunen har skyldighet att hjälpa till med utformandet av överklagandet.

Nöjd kund index

Då svarsfrekvensen varierar från 25 procent till 100 procent är det svårt att göra jämförelser. Mest nöjda verkar klienterna i Hedemora, Karlskoga och Malung-Sälen, Rättvik vara. Hedemora och Karlskoga har ett NKI på 77 malung-Sälen och Rättvik har 76 . Här är också svarsfrekvensen relativt god.

Även bemötandet och möjligheten att få kontakt undersöktes. Samtliga kommuner har fått ett gott betyg för bemötandet medan möjligheten att få kontakt via telefon, e-post, brev eller fax får det lägsta betyget. Dessa resultat redovisas inte i denna rapport.

Bakgrund och inledning

Nätverket Måtten Gås består av kommunerna Arboga, Hammarö, Hedemora, Karlskoga, Malung - Sälen, Orsa och Rättvik. Kommunerna ligger i Dalarnas, Värmlands, Västmanlands och Örebros län och har sammanlagt drygt 100 000 invånare. Nätverket är ett av de ca 30 nätverk som ingår i det nationella Jämförelseprojektet som drivs av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och Rådet för främjande av Kommunala Analyser (RKA). Projektet finansieras av Finansdepartementet.

Varför Jämförelseprojekt?

Det primära syftet med projektet är att ta fram effektiva arbetsmodeller där jämförelser i olika nätverk leder till praktiska förbättringar i verksamheterna. Inriktningen är att försöka finna sambandet mellan kostnader och kvalitet. Det är också en uttalad ambition att skapa en arbetskultur där kontinuerliga jämförelser blir ett bestående inslag i kommunernas arbete med att förbättra sina verksamheter. För att lyckas med detta bygger projektets arbetsmetod på kommunernas egen kraft och kreativitet.

Organisation för hållbar utveckling och lärande

Nätverken har en styrgrupp där varje deltagande kommunledning finns representerad. Projektledarna är ofta ekonomer eller utvecklings- och kvalitetsansvariga och arbetar nära verksamhetskunniga kollegor. Projektteamen har på så sätt en förankring både i kommunledning och i verksamhet. Nätverksformen i sig skapar arenor som ger möjlighet till gemensam dialog och lärande. Projektorganisationen ger på det sättet förutsättningar för ett hållbart utvecklingsarbete i kommunerna.

Rapporten

Syftet med rapporten är att ur ett brukar och medborgarperspektiv ge underlag, tips och erfarenheter som kan förbättra kvaliteten i kommunernas verksamheter. Med hjälp av rapporten ska man kunna bedöma kvaliteten på arbetet i den egna kommunen och sätta den i förhållande till kostnaderna samt kunna jämföra med andra kommuners resultatbild. Goda exempel ska lyftas fram och bli en inspirationskälla för andra.

Läsanvisning

Varje mått har ett eget kapitel med följande underrubriker:

Utgångspunkt och beskrivning

Här presenteras den gjorda undersökningen och en kortfattad motivering lämnas för varför nätverket valt att jämföra resultat för området.

Resultat

De deltagande kommunernas resultat från mätningen presenteras för jämförelse. Det görs ofta i form av en färgsatt tabell eller graf för att underlätta tolkningen av resultatet.

Kommentar

Slutligen ges en kort kommentar till de presenterade resultaten. Kommentaren syftar både till att sammanfatta och att förklara ev avvikelser. Här görs däremot inte några analyser. Det överlämnas till varje kommun att själv analysera resultatbilden.

Tack!

Vi vill till sist tacka alla er som deltagit i mätningar och sammanställningar av denna rapport. Utan er medverkan och ert engagemang hade den här rapporten inte blivit till. Vi hoppas också att rapporten kan bli ett användbart verktyg för det egna kvalitets- och förbättringsarbetet.

Metod och avgränsning

Individ- och familjeomsorgen organiseras på olika sätt utifrån kommunernas olika förutsättningar vilket i viss mån kommer att avspeglas i rapporten. Det är inte möjligt att ta fram en ”sann” och heltäckande bild av områdets kvalitet genom en undersökning av det här slaget. Måtten och de gjorda jämförelserna visar på några av de skillnader som finns mellan kommunerna. Mätperioderna för de olika måtten har varit 2008 och/eller 2009. Oftast kan vi bara redovisa mätningar från ett av åren. Det gör att resultaten får ses som en ögonblicksbild av verksamheten under just den aktuella mätperioden. För att kunna se trender och tendenser krävs att vi kan följa resultaten under en längre mätperiod.

Projektets vägledande riktlinjer för ett lyckat jämförelsearbete.

- 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. I första hand ska detta ske utifrån ett kommunlednings- eller medborgarperspektiv och 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 hög kostnad och hög kvalitet.
- Förklaringar till skillnader överlämnas till respektive kommun att analysera.
- Det är omöjligt att ta fram en helt ”sann” och heltäckande bild av verksamhetens kvalitet med ett par mått. Måtten ska ses som indikatorer på att det finns skillnader i kvalitet. Dessa skillnader kan sedan ges olika förklaringar.

Individ- och familjeomsorg

Styrgruppen för Jämförelseprojektet Måtten Gås nätverk träffades för andra gången våren 2009. Gruppen beslöt då att nästa undersökningsområde skulle bli individ- och familjeomsorgen. Inom det valda området har nätverket undersökt följande områden:

- Informationsgivning
- Tillgänglighet
- Utredningstid
- Kostnad per utredning
- Återaktualisering
- Brukartid
- Rättsäkerhet
- Nöjd- kund- index, NKI
- Fallbeskrivningar

Datainsamling

Respektive kommun har hämtat statistik och uppgifter från centrala dataregister där det visat sig vara möjligt. Många mått har dock fått undersökas lokalt genom att granska lokal dokumentation. Verksamhetens kostnader har också granskats. För att respektera sekretess och integritetsskydd har bara personal med behörighet gjort granskningarna. Etiska riktlinjer har varit vägledande i arbetet som rört brukarens dokumentation och övriga uppgifter. Kommunens tillgänglighet och informationsgivning har mätts av externa utförare.

Kommunerna i nätverket Måtten Gås

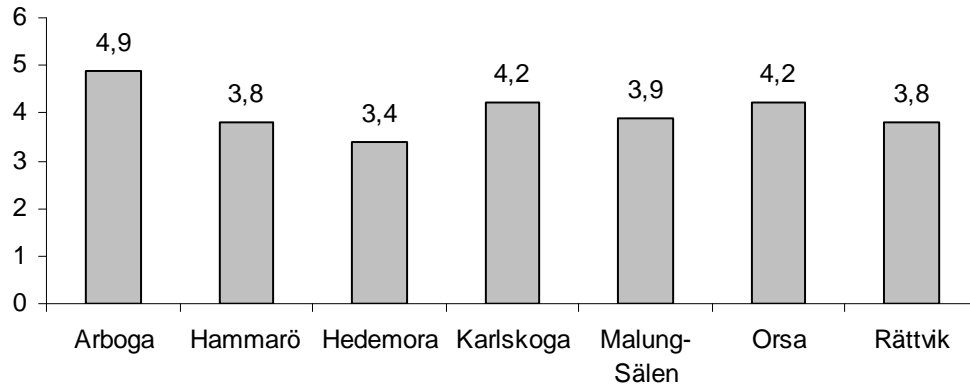
För att lättare kunna tolka kommunernas olika resultat är det värdefullt att förstå något av de olika betingelser som råder i respektive kommun. Vi har därför valt att börja rapporten med några bakgrundsfakta.

Bakgrundsfakta för Måtten Gås kommuner år 2008, källa SCB och Arbetsförmedlingen

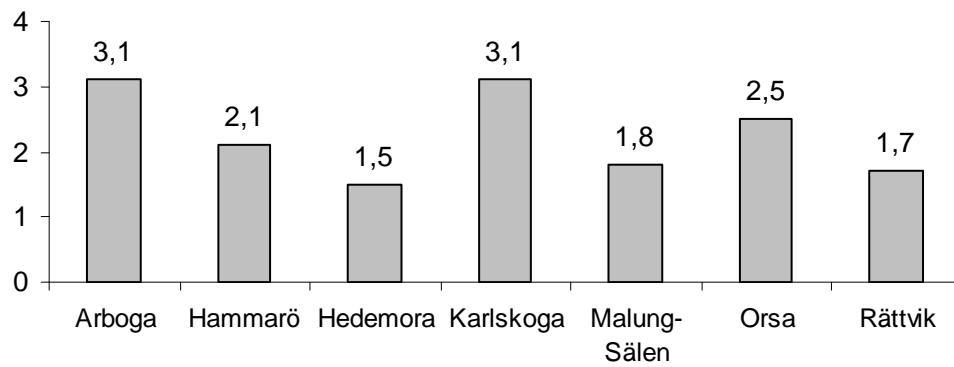
	Arboga	Hammarö	Hedemora	Karlskoga	Malung - Sälen	Orsa	Rättvik
Kommunens yta i km ²	327	54	840	470	4 339	1 800	2 181
Antal invånare i kommunen Juni 2009	13 301	14 798	15 263	29 806	10 397	7 000	10 852
Antal hushåll med Försörjningsstöd kvartal 2 år 2009	244	182	190	374	141	92	225
Andel invånare 16-64 år som är arbetslösa juni 2009 ¹	8,0	5,9	4,9	7,3	5,7	6,7	5,5
Antal invånare 0-20 år juni 2009	3 161	4 042	3 296	6 728	2 286	1 672	2 225
Andel invånare 0-20 år juni 2009 (procent)	24	27	22	23	22	24	20,5

¹ Inklusive de personer som ingår i program med aktivitetsstöd

Andel arbetslösa av befolkningen 16-64 år, juni 2009 (procent)






Andel i program med aktivitetsstöd av befolkningen 16 - 64 år, juni 2009 (procent)



Informationsgivning

Utgångspunkt och beskrivning

I denna del av undersökningen har kommunernas webbsidor granskats. Genom webben kan information snabbt förmedlas och uppdateras på ett enkelt och kostnadseffektivt sätt. I takt med denna utveckling ökar ständigt kraven och förväntningarna på webbsidorna från medborgare, press, organisationer etc. För att få en bild av våra webbsiders styrkor och svagheter har vi sammanställt ett antal frågor utifrån ett medborgarperspektiv. Det är viktigt att se undersökningen som en ögonblicksbild och en färskvara eftersom förändringstakten är stor. Undersökningen har genomförts av utomstående personer. Granskaren har haft två minuter på sig att finna ett svar på hemsidan för varje fråga. Om svar inte hittats har det noterats som att svaret inte finns. Det behöver alltså inte betyda att svaret inte finns utan bara att det legat så väl ”dolt” att det tar mer än två minuter att finna det.

	= tjänsten finns (3 p)
	= tjänsten finns delvis (1p)
	= tjänsten finns inte i kommunen (0p)

Resultat

	Arboga	Hammarö	Hedemora	Karlskoga	Malung-Sälen	Orsa	Rättvik
Det finns information om hur man gör för att söka hjälp. (ansöka om bistånd, hjälp utan biståndsbeslut)	3	3	3	3	0	3	3
Det finns information om vilka olika insatser/bistånd/hjälp man kan få.	1	3	3	0	0	1	3
Det finns information om vad som ingår i försörjningsstödet	3	1	0	0	0	0	0
Det finns information om väntetider efter sökt hjälp/stöd	0	0	0	0	0	0	3
Det finns en samlad faktainformation om de enskilda verksamheterna med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelpersoner.	1	0	3	0	0	0	3

	Arboga	Hammarö	Hedemora	Karlskoga	Malung-Sälen	Orsa	Rättvik
Det finns information om hur man överklagar ett beslut	0	0	3	0	0	3	3
Det finns information om eventuella avgifter	3	3	3	0	0	0	0
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.	0	3	3	3	0	3	0
Det finns information om servicedeklaration/m otsvarande för verksamheten	0	0	0	3	0	0	3
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras	0	3	0	3	0	0	0
Det finns information om sekretessregler	3	3	0	3	0	3	3
Det finns information om vad man gör när barn far illa, vid misshandel, kvinnofrid, dvs. anmälan till myndighet	3	3	3	3	0	1	3
Det finns information om var man kan vända sig efter kontorstid med akuta problem.	3	1	3	0	0	0	3
Summa av maxpoäng 39 p	20	23	24	18	0	14	27
Andel av (%) maxpoäng	51	59	62	46	0	36	69

Kommentar

I nätverket har Rättviks kommun flest poäng med 27. Malung- Sälens kommun med 0 poäng arbetar med utveckling av hemsidan. Sex kommuner har information om hur man söker hjälp och bistånd. Tydlig information finns också för hur man går tillväga för att anmäla till myndighet om missförhållanden för barn.

Det finns klara förbättringsområden t.ex. kan man samla informationen om enskilda verksamheter och dess kontaktpersoner. Kommunerna arbetar med att vidareutveckla webben och anställer fler informatörer och utvecklare.

Orsa kommun har låtit en annan oberoende person göra om testet och det blev förändringar med 11 poäng plus, vilket ger 25 istället för 14. Tre frågor fick 3 poäng där det tidigare varit noll och 1 fråga fick 3 istället för 1. Detta kan stämma bra eftersom många förändringar gjorts under hösten efter de gemensamma mätningarna.

Malung - Sälens kommun arbetar med att färdigställa en fungerande hemsida för Individ- och familjeomsorgen. Den planeras vara i drift i december 09 - januari 10.

Tillgänglighet

Utgångspunkt och beskrivning

Bakgrund

Nätverket Måtten Gås kommuner ville mäta den nuvarande servicenivån i teleservice och e-posthantering inom området Individ o Familj. Företaget JSM-Telefront har genomfört mätningen för nätverket och redovisar här resultatet. *Kommunerna Karlskoga och Rättvik deltar ej i undersökningen.*

Syfte

Syftet med mätningen har varit att få bilder av den kommunala servicen baserat på de telesamtal och e-brev som vi skickat. Mätningen visar delar av den kommunala servicen och beskriver, enligt vårt sett att bedöma, vad som hänt när vi varit i kontakt med kommunen. Resultatet av mätningen ska ses som ett verktyg för förbättringsarbetet.

Metod

Mätningen, som har utarbetats i samarbete med SKL, har skett genom uppringning och skickande av e-post till kommunerna inom Måtten Gås. De frågeområden som valdes är relativt vanligt förekommande från kommuninvånare, både via telefon och via e-post. Vi har ringt till växeln och skickat e-breven till kommunens officiella e-adress. Frågorna var nio olika inom området Individ och Familj. Vi har ringt kommunerna en gång per fråga. Totalt 9 sökningar via telefon har genomförts under en tvåveckors period. Samma omfattning och fördelning har skett via e-post. Olika bedömningsfaktorer har bildat grunden för att kunna beskriva telefonsamtalens karaktär: bemötande, intresse och engagemang, information, tillgänglighet och svar på frågan. Som hjälp vid bedömning av faktorerna har kriterierna god, medelgod och dålig använts.

Genomförande Mätperioden var under veckorna 40 och 41 2009. Kommunerna Hammarö och Hedemora har senare mätperiod.

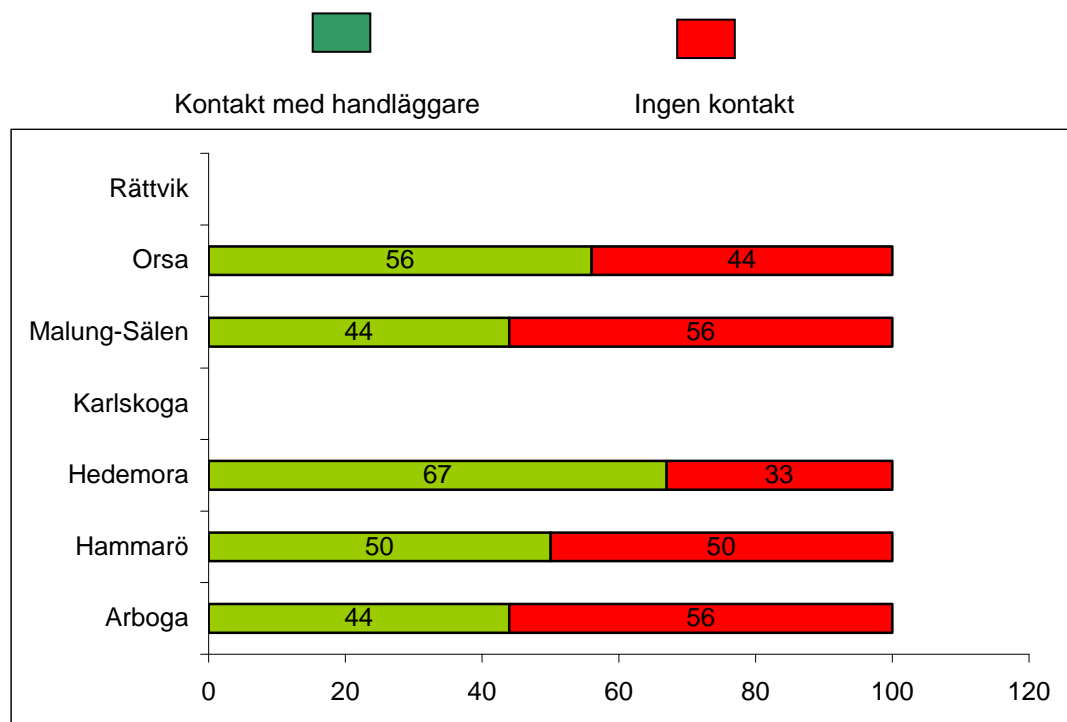
Jämförelsekommuner

De jämförelser med andra kommuner som görs i rapporten baseras på samma mätning av Individ och Familj via telefon och e-post av kommunerna Askersund, Avesta, Botkyrka, Bromölla, Filipstad, Finspång, Flen, Gnesta, Hagfors, Haninge, Hjo, Huddinge, Hultsfred, Håbo, Höganäs, Katrineholm, Klippan, Knivsta, Kristinehamn, Köping, Lekeberg, Lindesberg, Ludvika, Luleå, Mariestad, Mora, Munkfors, Nacka, Nynäshamn, Olofström, Sala, Simrishamn, Sjöbo, Skellefteå, Sollefteå, Sundsvall, Södertälje, Sölvesborg, Tomelilla, Torsås, Trelleborg, Trosa, Tyresö, Töreboda, Umeå, Uppvidinge, Vimmerby, Värmdö, Ystad, Åtvidaberg, Örskelljunga och Östersund.

Resultat telefon

TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



Andelen kontakt med en handläggare var 67% för Hedemora, de andra kommunerna i nätverket MåttenGås hade en lägre andel lyckade kontaktförsök.

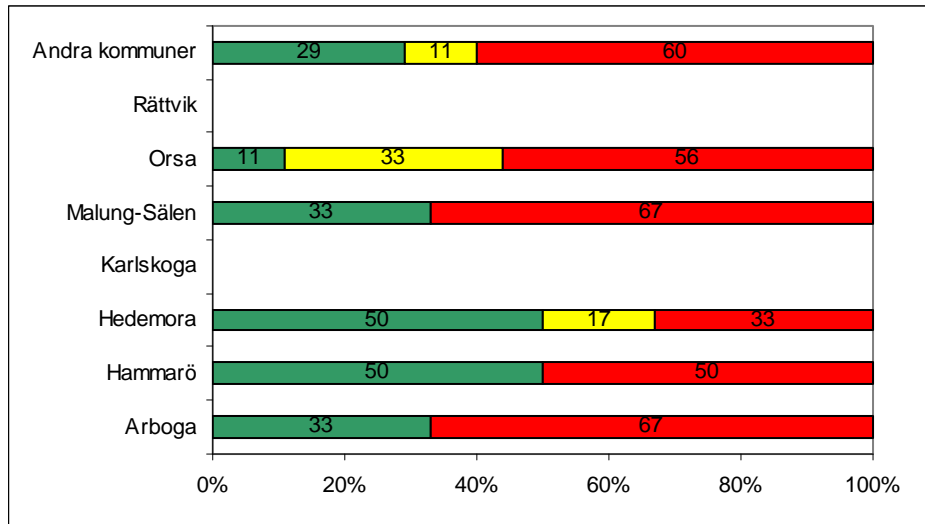
Vid ev. talsvar har vi inte lämnat något meddelande om återuppringning, eftersom det då mest handlar om att vi ska vara tillgängliga.

Kommentar: JSM Telefronts tidigare erfarenhet av tillgängligheten hos kommuner totalt är att man som uppringare får svar drygt var tredje gång när man sökt en specifik person inom kommunen. I denna typ av mätning har vi sökt en funktion och då borde man också få svar oftare.

SVAR PÅ FRÅGAN

Nedan följer en sammanställning som visar om man vid genomförda frågetillfällen erhållit svar på de frågor man ställt.

God Medelgod Dålig



Den höga andelen Dåligt svar på frågan, beror främst på att vi inte fått kontakt med någon handläggare (inget svar = dåligt svar), tex pga telefontider. Jämför andelen Dåliga svar på frågan med andelen Ingen kontakt på föregående sida.

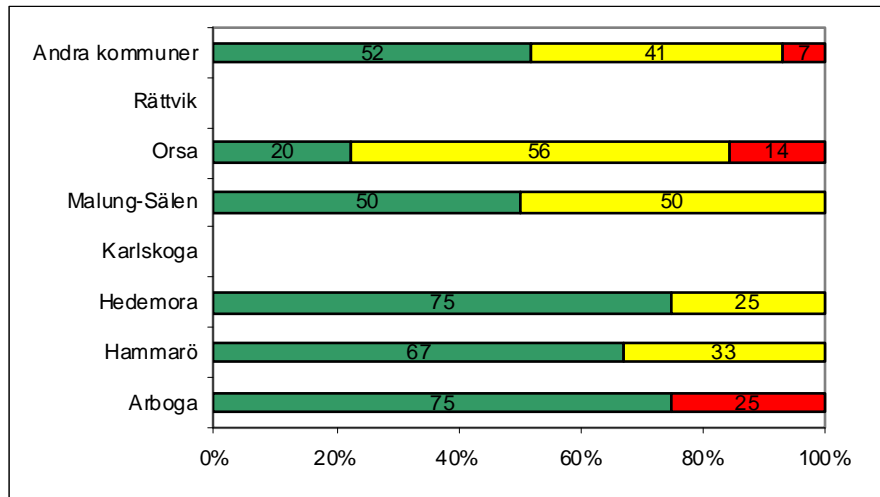
Andra orsaker till Dåligt svar på frågan kan vara att vi fått kontakt, men med en handläggare som inte har det ansvarsområde som vår fråga gällde.

Om vi fick svaret redan i växeln, har vi gjort en bedömning av svaret, men inte av bemötande, etc.

INFORMATION

Gradering av informationen i svaren från handläggarna.

■ God ■ Medelgod ■ Dålig



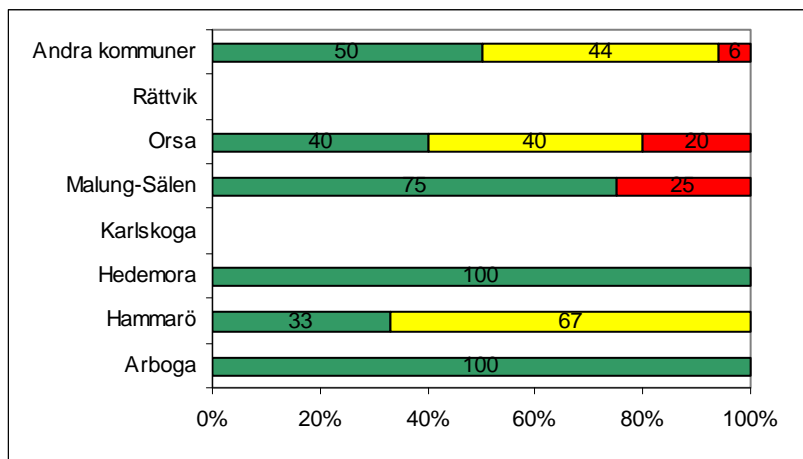
Kommentar: Varierat utfall mellan kommunerna hur informationen uppfattades. Informationen vi fått uppfattas oftast som God och/eller Medelgod, trots att svaren ibland tvingades bli allmänt hållna.

INTRESSE OCH ENGAGEMANG

Intresse och engagemang i svaren från de handläggare vi talat med.



God Medelgod Dålig



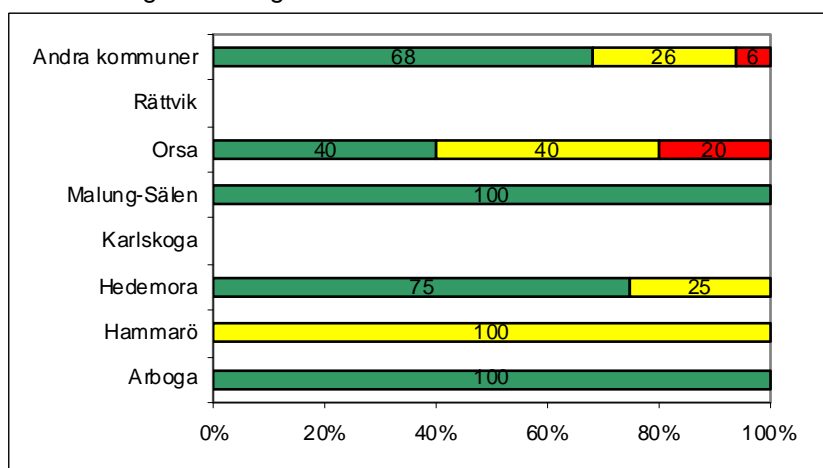
Intresset och Engagemanget för oss och våra frågor uppfattades alltid som God i kontakterna med Arboga.

BEMÖTANDE

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



God Medelgod Dålig



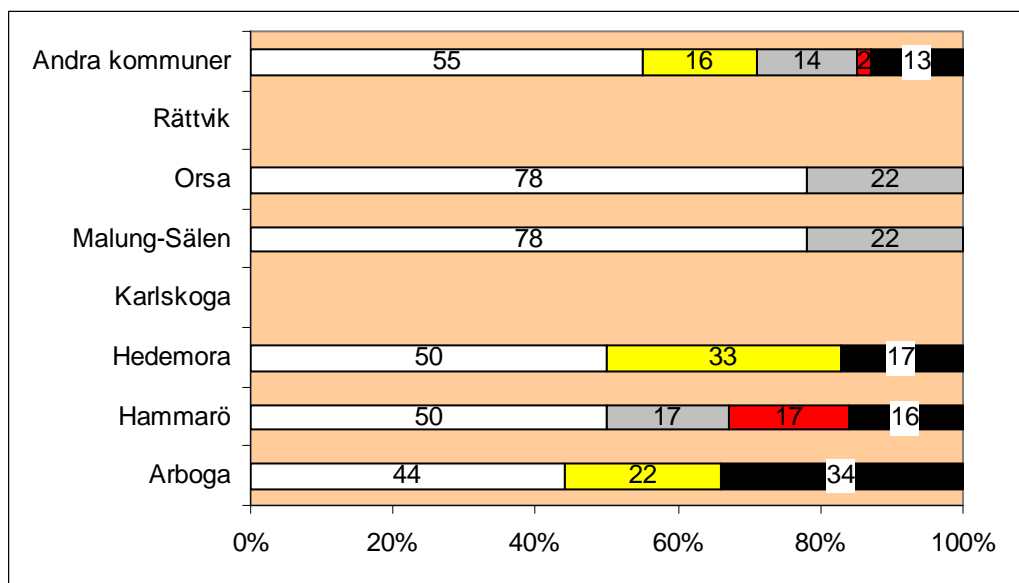
Bemötandet hos handläggarna har av intervjuarna alltid bedömts som God i kontakterna med Arboga och Malung-Sälen.

Resultat e-post

SVARSTIDER

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

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



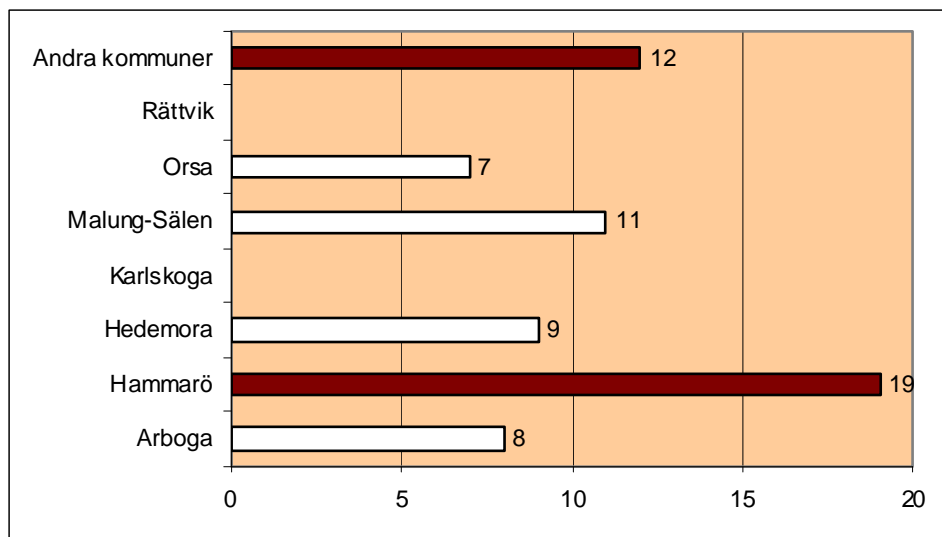
Diagrammet visar svarstiderna för kommunerna. Malung-Sälen och Orsa svarade alltid inom fem dygn. Hög andel obesvarade brev hos Arboga.

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

Kommentar Arboga kommun: Två av svaren som skickats till frågeställaren påstås inte ha kommit fram. It-tekniker har utrett och kan bara konstatera att mejlen lämnat Arboga utan anmärkning.

Vad som hänt med de frågor som inte besvarats i Hedemora och Hammarö framgår inte av redovisningen. Hela undersökningen från Hedemora och Hammarö kommer att redovisas vid senare tillfälle.

SVARSTIDER forts

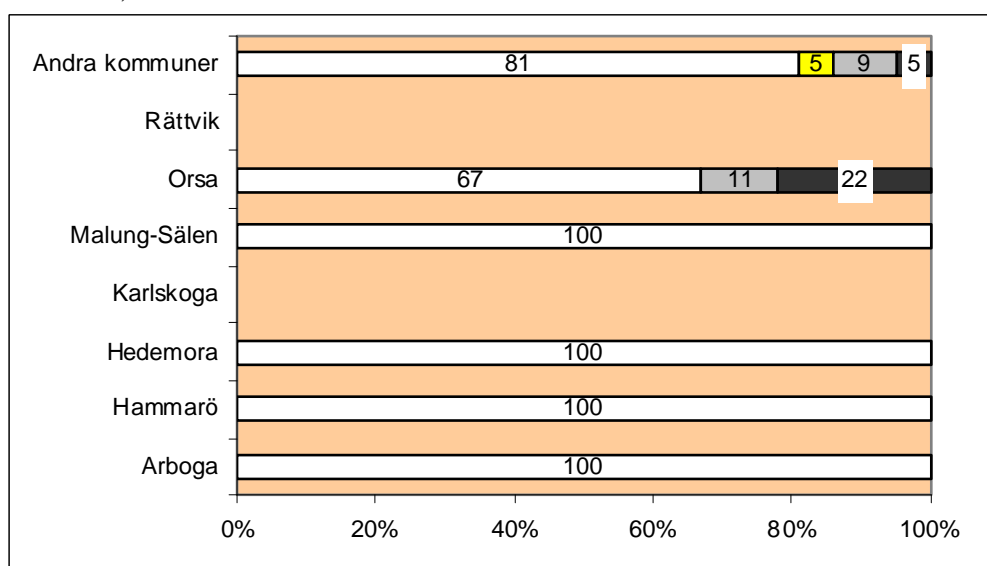


Diagrammet visar genomsnittliga svarstiden på besvarade brev. Tidsangivelsen är i arbetstimmar (8-17). Kortast svarstid har Orsa med 7 timmar. De flesta hade bra resultat i förhållande till snittet för de andra kommunerna.

AVSÄNDARE

Avsändaruppgifter i e-postbrev vi fått från kommunen.

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



Arboga , Malung-Sälen, Hedemora och Hammarö lämnade alltid fullständiga avsändaruppgifter. Bra! Exempel i Övrigt är endast förnamn och efternamn.

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

SVARSKVALITET

Andel svarsbrev innehållande merinformation, dvs mer än bara svar på frågan, tex hänvisning till hemsidan, uppmaning att ringa kommunen eller annan för mer information och då med telefonnummer sam ev teletider, bifogande av länk eller tips och idéer om något som inte direkt efterfrågats.

Exempel

Fråga: Jag är orolig för min kompis som jag tycker dricker för mycket, vad kan jag göra?

Svar: Hej Emma. Jag tycker att du skall vända dig till Rådgivningsbyrån i frågor rörande... Rådgivningen vänder sig också till anhöriga som vill få råd, stöd och hjälp när någon...

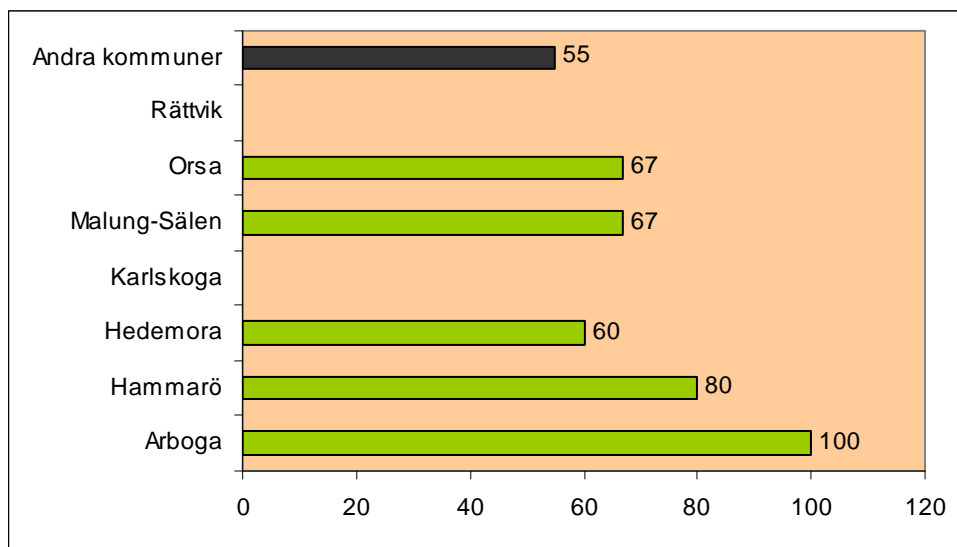
Vi erbjuder dig 2 besök för snabb rådgivning gällande frågor rörande alkohol och...

Du når Rådgivningsbyrån på telefon 0589-102 06 säkrast på fredagar 13-17... Du kan också mejla på www.radgivningpanatet@arboga.se

Ytterligare ett alternativ är att vända dig till vår öppenvård Stödcentrum, som...

Vill du prata mer med någon hänvisar jag dig till IFO samordnare Kristin Lundell...

Med vänlig hälsning, Helena Blomberg, IFO chef, Individ och familjeomsorgen
Box 87, 732 22 Arboga



Arbogas svar innehöll alltid merinformation. Alla kommuner inom nätverket MåttenGås hade en högre andel brev med merinformation jämfört med snittet för de andra kommunerna.

Kommentar: Svaret ovan från Arboga är ett bra exempel på merinformation. Det är av utrymmesskäl förkortat.

Obesvarade brev

Ibland får vi bekräftelse från registratorn eller annan att brevet hade kommit fram och att det är vidarebefordrat. Detta upplever vi som positivt, dock har vi inte räknat det som svar i denna mätning.

Följande brev (eller med liknande formulering) som vi har skickat, har vi inte fått svar på.

Kommentar: Två av svaren har enligt it-teknikerna lämnat Arboga kommuns server. Ett mejl har vidarebefordrats till fel adress. Rutinerna har vässats.

Till: Arboga

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

Skickat: Tis 29/9 10:35

Fråga: Min syster har en son på 16 år. Han har börjat skolka, humöret har förändrats och hemma har det börjat försvinna både pengar och annat. Var ska hon vända sig för att få hjälp?

Skickat: Fre 9/10 11:10

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

Skickat: Ons 30/9 19:55

Utredningstid

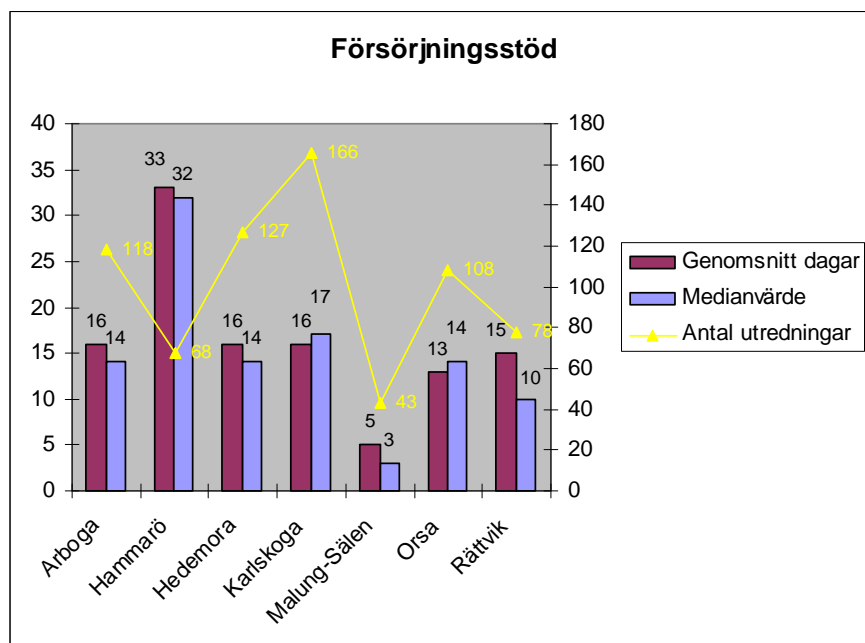
Utgångspunkt och beskrivning

I ett försök att mäta kvalitet har vi valt att mäta hur lång tid som behövs från klientens första kontakt till beslut i ärendet. I en utsatt situation har det stor betydelse att inte få vänta för länge på kontakt och insats. De tre typer vi valt är försörjningsstöd, barn och ungdom samt missbruk. Utredningarna är inte av samma typ varför vi valt att fokusera på det väsentliga i uppföljningen inom respektive område.

Vi har kunnat konstatera att det finns en rätt stor spridning i utredningstid inom våra kommuner, särskilt inom försörjningsstöd och missbruk/vuxen.

Försörjningsstöd

I vårt arbete har vi mätt utredningstiden för försörjningsstöd från tidpunkten för den första kontakten till utbetalning. Samtliga nybesök under tiden 1 januari 2009 – 30 juni 2009 har tagits med.



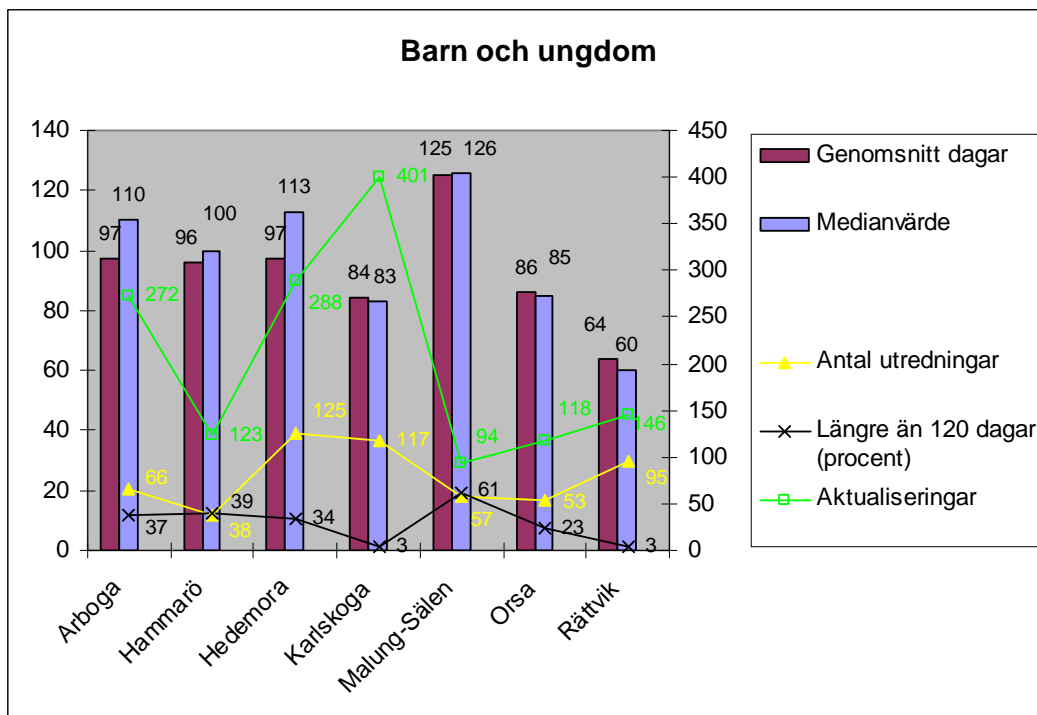
(Genomsnitt antal dagar och medianvärdet för antal dagar är kopplat mot den vänstra axeln. Antal utredningar är kopplat till den högra axeln.)

Kommentar

Kortast genomsnittliga utredningstid har Malung/Sälen med 5 dagar och längst har Hammarö med 33 dagar. Övriga kommuner ligger rätt lika. Tid från beslut till betalning varierar mellan kommunerna beroende på avtal med banker med mellan 1-3 dagar. Malung/Sälen informerar både i telefon och skriftligt vid första kontakt om allt som klienten ska ha med sig vid sitt besök för en snabb handläggning. Hammarö arbetar ofta med två handläggare vid besök.

Barn och ungdom

Tidsåtgången när det gäller barn- och ungdomsutredningar skiljer sig från försörjningsstöd. Här är det inte väntetiden innan en utredning startar som är den generella problematiken utan det är själva utredningstidens längd. Utrednings- och väntetider inom socialtjänsten har vid ett flertal tillfällen varit föremål för offentlig diskussion. Ofta har diskussionen rört utredningar kring barn och ungdom. För ett antal år sedan infördes därför i socialtjänstlagen en bortre gräns för hur lång en utredning ska kunna vara. Gränsen sattes till fyra månader. Undantag får göras om det finns särskilda skäl. Utredningstiden inom barn och ungdom har beräknats från start av utredning till avslutad utredning. Samtliga avslutade utredningar under perioden 1 juli 2008 – 30 juni 2009 har tagits med. Vi har även valt att redovisa antal aktualiseringar (anmälan/ansökan) under perioden samt andel utredningar som är över 120 dagar.



(Genomsnitt antal dagar och medianvärdet för antal dagar är kopplat mot den vänstra axeln. Antal aktualiseringar, antal utredningar samt andel utredningar längre än 120 dagar är kopplade till den högra axeln.)

Kommentar

Kortast genomsnittliga utredningstid har Rättvik med 64 dagar och längst har Malung/Sälen med 125 dagar. Övriga kommuner ligger rätt lika. Karlskoga har flest antal aktualiseringar med 401 stycken medan Hedemora har flest antal utredningar med 125 stycken. Rättvik och Karlskoga har lägst andel utredningar som överstiger 120 dagar, endast 3 procent. Malung/Sälen har högst andel med 61 procent.

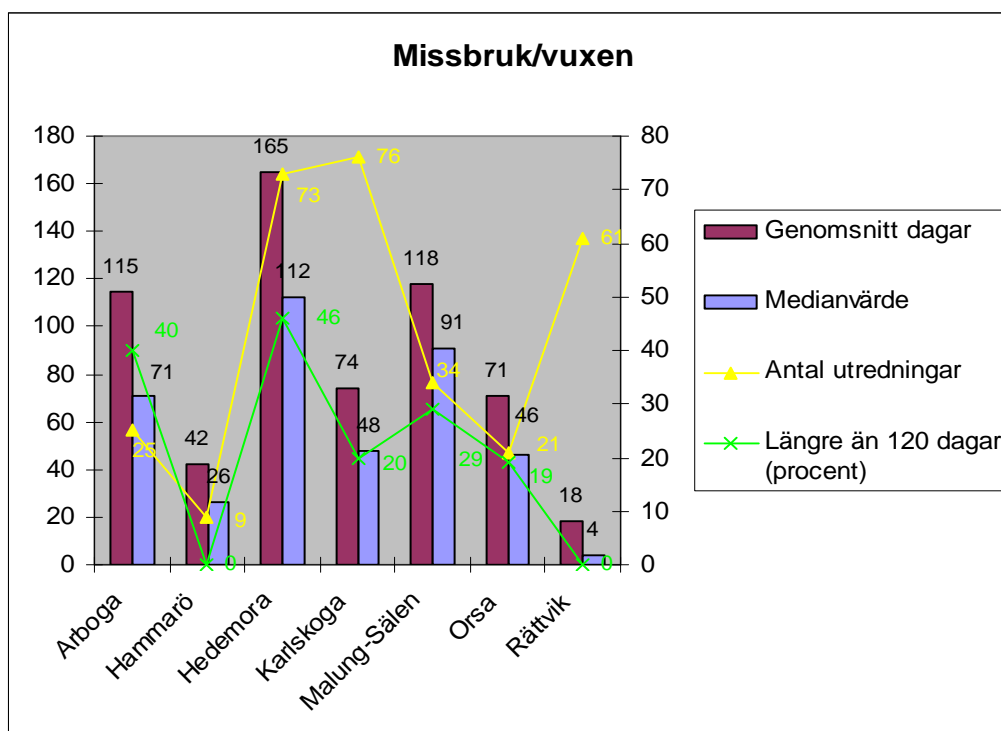
Insatser sätts ofta in under utredningstiden.

Missbruk/vuxen

Tidsåtgången när det gäller missbruk/vuxen är i stort sett densamma som när det gäller barn och ungdom.

Utredningstiden inom missbruk/vuxen har beräknats från start av utredning till avslutad utredning. Samtliga avslutade utredningar under perioden 1 juli 2008 – 30 juni 2009 har tagits med. Trots att det inte finns någon gräns på fyra månaders utredningstid inom missbruk/vuxen har vi valt att ta med denna parameter.

Resultat



(Genomsnitt antal dagar och medianvärdet för antal dagar är kopplat mot den vänstra axeln. Antal utredningar samt andel utredningar längre än 120 dagar är kopplade till den högra axeln.)

Kommentar

Kortast genomsnittliga utredningstid har Rättvik med 18 dagar och längst har Hedemora med 165 dagar. Antal utredningar varierar från endast 9 stycken i Hammarö till 76 i Karlskoga. Varken Rättvik eller Hammarö har någon utredning som överstiger 120 dagar medan Hedemora har 46 procent som överstiger 120 dagar.

Samarbete med andra instanser förlänger ofta utredningstiden.
Insatser sätts ofta in under utredningstiden.

Vad kostar en utredning?

Utgångspunkt och beskrivning

I kommunerna görs utredningar som ligger till grund för de beslut som fattas. Här jämförs kommunernas snittkostnad för att ta fram en utredning för de tre områdena försörjningsstöd, barn och unga samt missbruk/vuxen. Den kostnad som avses är lönekostnaden (grundlön plus personalomkostnad) för den tid som använts till utredningar (uppskattad tid) dividerat med antalet gjorda utredningar under samma tidsperiod.

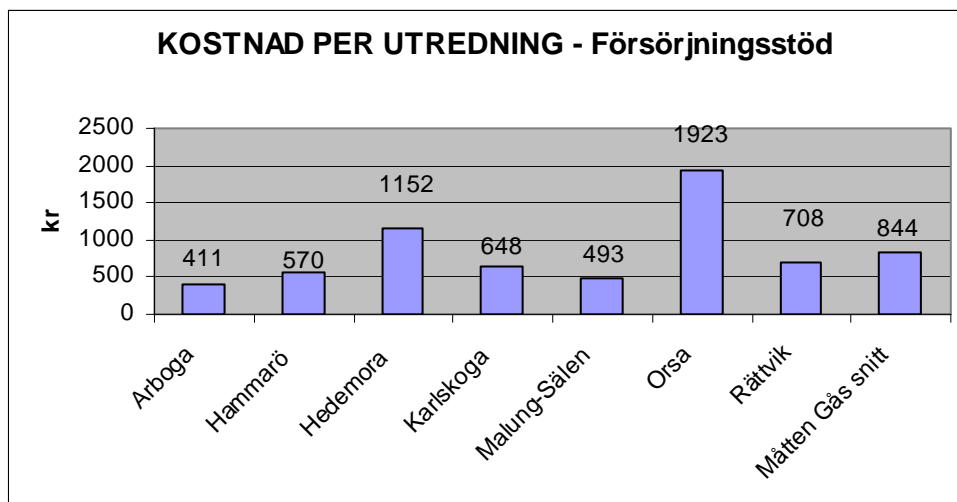
Detta avsnitt har varit under diskussion i nätverket då resultaten mellan kommunerna varierat. Det är svårt att få ett exakt rättvist resultat då uppskattningar av nedlagd tid på utredningar gjorts. I några kommuner arbetar en del personal mot flera målgrupper vilket inneburit att de har uppskattat sin utredningstid för varje område.

När en ansökan om *försörjningsstöd* inkommer görs en inledande utredning av brukarens ekonomi och förhållanden. En enklare utredning görs sedan varje månad innan beslut om ny utbetalning tas.

Vid ansökan inom *barn och unga/missbruk vuxen* inleds alltid en utredning. Vid anmälan görs en förhandsbedömning som kan resultera i en utredning, alternativt startas utredning omedelbart.

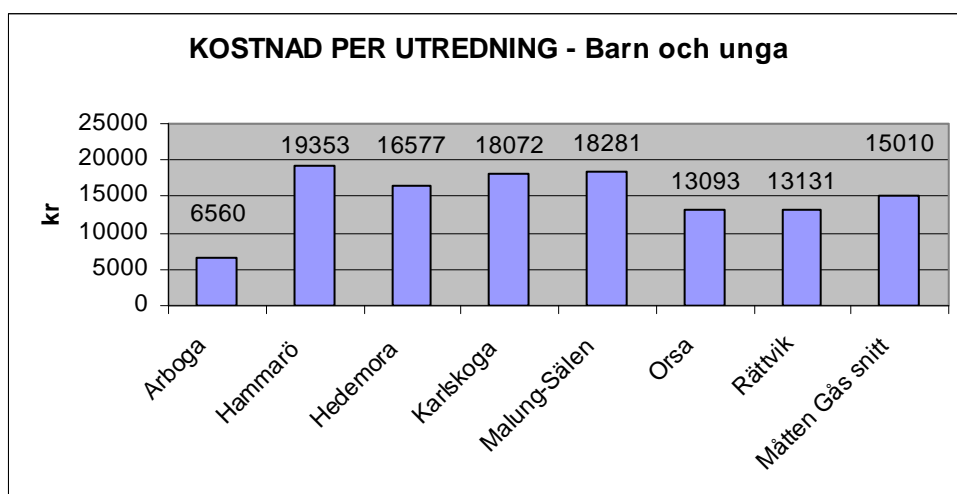
Resultat

I nedanstående diagram visas kostnad per utredning inom försörjningsstöd, barn och unga samt missbruk/vuxen. Mätperioden för samtliga diagram är första juli 2008 till sista juni 2009.



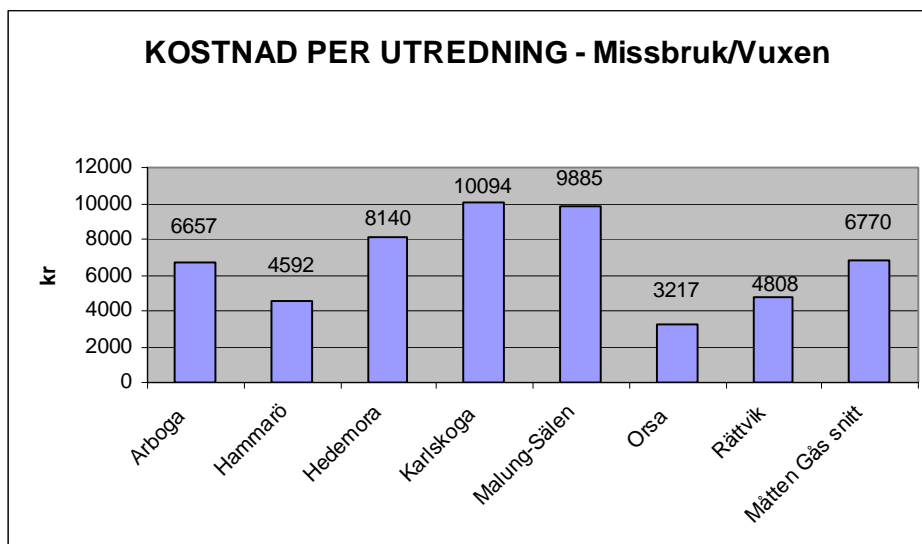
Detta diagram visar att Orsa har högsta kostnaden per utredning. De övriga kommunerna ligger relativt jämnt.

Skillnaden mellan den dyraste utredningen (Orsa) och den billigaste utredningen (Arboga) är 1 512 kr. Detta motsvarar en spridning på 79 % i jämförelse med det högsta värdet.



I detta diagram ser skillnaderna mellan kommunen ut att vara mindre. Noteras kan att Arboga har en lägre utredningskostnad än övriga kommuner. Detta kan förklaras med att den uppskattade utredningstiden i Arboga är betydligt lägre än i de övriga kommunerna, vilket innebär en lägre lönekostnad att fördela på antalet utredningar.

Skillnaden mellan den dyraste utredningen (Hammarö) och den billigaste utredningen (Arboga) är 12 793 kr, vilket är ett större spann än för *försörjningsstödet*. Detta motsvarar en spridning på 66 % i jämförelse med det högsta värdet.



Skillnaden mellan den dyraste utredningen (Karlskoga) och den billigaste utredningen (Orsa) är 6 877 kr. Detta motsvarar en spridning på 68 % i jämförelse med det högsta värdet.

Kommentar

Orsa har den lägsta utredningskostnaden för både Barn och unga och Missbruk men har den näst högsta kostnaden för Försörjningsstöd. Två kommuner ligger under Måtten Gås- snittet inom alla tre områdena. Det är Arboga och Rättvik. Hedemora är den enda kommunen som ligger över Måtten Gås- snittet inom alla tre områdena.

Är det bra med en hög utredningskostnad per utredning? Tiden för en utredning varierar stort mellan de olika områdena men även komplexiteten. Kan man då generellt säga att en låg kostnad är bra? Intressant för kommunen är också att se om det finns ett samband mellan utredningskostnad och grad av återaktualisering.

Ovanstående staplar visar på ett ungefär hur det ser ut i våra kommuner. Staplarna kan leda till diskussioner/reflektioner om vari skillnaderna består. Dessa diskussioner/reflektioner kan leda fram till förändrade arbetssätt och förbättringsområden utifrån vad man kommer fram till.

Återaktualisering

Utgångspunkt och beskrivning

För att mäta resultat och eventuella framgångsfaktorer i arbetet med ungdomarna i gruppen 13 - 20 år har kommunerna följt upp alla utredningar som avslutats för denna grupp från 1 juli 2008 till sista juni 2009. Vi har sedan mätt i hur många fall dessa avslutade utredningar blivit återaktualiserade på grund av att samma ungdomar återkommit ett år senare till socialtjänsten med samma eller ny problematik. Vi får då fram en andel som vanligtvis inte följs upp.

Utgångspunkten är att det är bra att man inte behöver kontakten med individ och familjeomsorgen. Ungdomen kan klara sig själv.

Några av kommunerna har svårt att utläsa tendenser ur resultatmaterialet då det byggt på så litet underlag. Även om siffrorna i måttets tabeller och diagram till stor del bygger på procent och förhållanden mellan olika enheter för att bli jämförbara med andra. Resultatet kan ändå vara missvisande då kanske bara ett fåtal familjer under ett speciellt år får så stor genomslagskraft på kommunresultatet att det inte går att generalisera utifrån det.

	Arboga	Hammarö	Hedemora	Karlskoga	Malung-Sälen	Orsa	Rättvik
Antal avslutade ungdomar	35	31	87	102	57	37	80
Antal återkommande ungdomar	10	2	12	13	11	6	24
Procent ej återkommande	71	94	86	87	81	84	70

Kommentar

Spannet för andelen ungdomar, som varit föremål för avslutad utredning eller insats, som inte återkommer varierar mellan 70 % och 94 %. Hammarö uppvisar den högsta noteringen och Rättviks den lägsta. Sett ur ett nationellt perspektiv har alla kommuner i nätverket relativt sett ett mycket bra resultat. Vi kan notera skillnader i antal avslutade och återkommande ungdomar. Karlskoga, Hedemora och Rättvik har relativt många avslutade utredningar och insatser för ungdomar. Hammarö, Arboga och Orsa har relativt få. Malung - Sälen placerar sig kring medelvärdet. I förhållande till folkmängd har Hammarö och Arboga lägst andel avslutade ungdomar och Rättvik och Hedemora har högst.

Brukartid

Utgångspunkt och beskrivning

Hur handläggare fördelar sin arbetstid på olika aktiviteter är viktigt ur ett styr- och ledningsperspektiv, eftersom det kan signalera behov av omfördelningar, andra prioriteringar och en ny organisation.

Vi har mätt ”**Direkt brukartid**”. Med detta avses:

- Direkt möte eller telefonkontakt med klient
- Kontakt med företrädare för klient.

Vi har också mätt ”**Indirekt brukartid**”. Med detta avses:

- Övriga klientrelaterade kontakter
- Dokumentation
- Restid.
- Handledning, kunskap och kompetensutveckling

Slutligen har vi mätt ”**Övrig tid**”. Med detta avses bl.a.:

- Arbetsplatsmöten

Konferenser

- Samverkansmöten

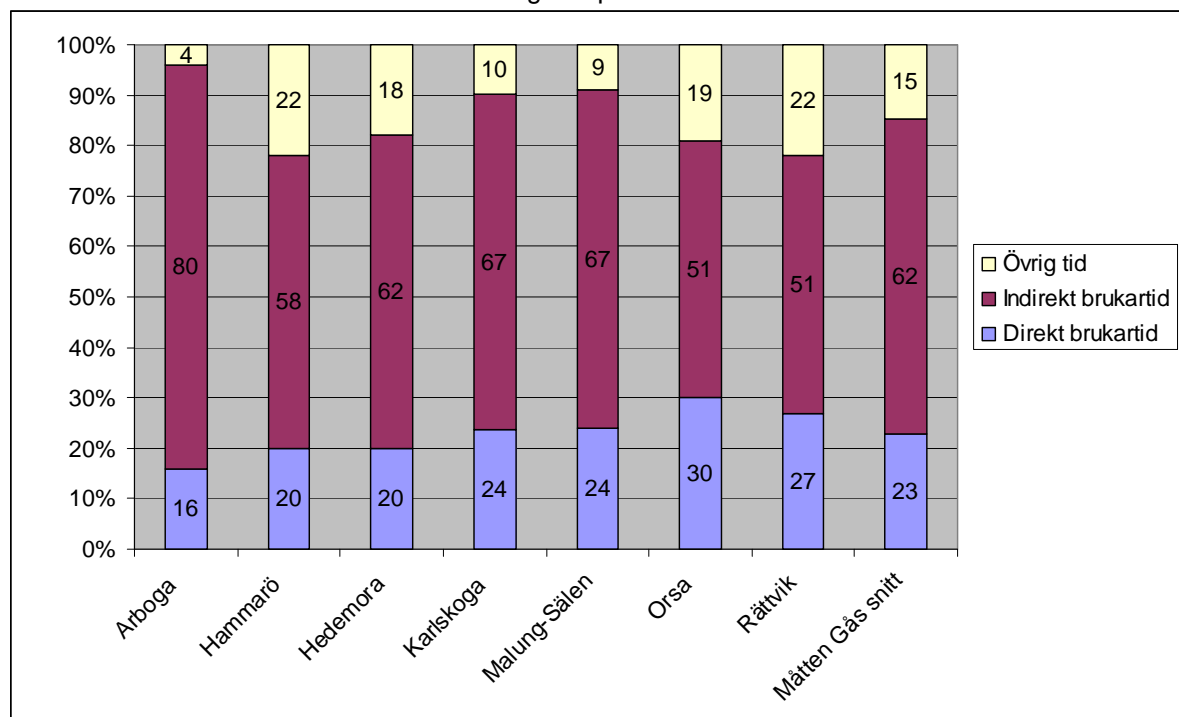
Mätveckan är en ”normalvecka” och genomfördes under en vecka, förutom Karlskoga som mätte två veckor. Mätningen omfattade enbart handläggare med myndighetsutövning. Dessa fick en excelblankett som fördelar brukartiden enligt beskrivningen ovan. Varje berörd handläggare har sedan markerat den aktivitet som dominerat i varje 10-minutersperiod av arbetstiden under den aktuella veckan. Därefter har svaren summerats och gett nedanstående resultat

Resultat

Brukartid i procent

	Arboga	Hammarö	Hedemora	Karlskoga	Malung-Sälen	Orsa	Rättvik	Mårten Gås snitt
Direkt brukartid	16	20	20	24	24	30	27	23
Indirekt brukartid	80	58	62	67	67	51	51	62
Övrig klientrel. Kontakt	15	11	13	16	28	10	21	16
Dokumentation	40	33	36	31	29	21	21	30
Restid	6	2	5	6	4	8	2	5
Handledning	19	12	8	14	6	12	7	11
Övrig tid	4	22	18	10	9	19	22	15

Direkt brukartid – indirekt brukartid samt övrig tid i procent



Kommentar

När det gäller *direkt brukartid* så är spännvidden inom nätverket 17 procentenheter mellan lägsta och högsta värde. Orsa har det högsta värdet – 30 procent. Spännvidden för *indirekt brukartid* är 29 procentenheter. Här är det Arboga som har det högsta värdet – 80 procent. För *övrig tid* är spännvidden 18 procentenheter. Det högsta värdet finns hos Hammarö och Rättvik - 22 procent.

Den största enskilda tiden läggs enligt mätningen på dokumentation. I snitt lägger nätverket 30 % av tiden på dokumentation. Därefter kommer direkt brukartid med 23 % i genomsnitt.

Finns det någon optimal tidsåtgång för direkt brukartid, dokumentation osv? Vad ska man lägga mest tid på för att få mest effekt av arbetet? Snittet i landet för direkt brukartid är ca 20 procent för handläggare inom individ- och familjeomsorgen, Måtten Gås-snittet ligger 3 procentenheter högre.

Dokumentation är alltså den enskilt största delen av handläggarnas arbetstid. I begreppet dokumentation ingår bl.a. utredning, upprättandet av vård- och genomförandeplaner, normberäkning och journalanteckningar.

Det kan också noteras att utredning som är en del av dokumentation också kan innehålla moment av förändringsarbete. När man inför utredningsmodeller som ex BBiC (Barnens behov i centrum) och ASI (Addiction Severity Index) så krävs inledningsvis mer tid till dokumentation

Man kan diskutera om det går att minska tiden för dokumentation och ändå följa lagstiftningen och garantera rättsäkerheten? När vi jämför antalet ändringar i länsrätten med den tid som läggs på dokumentation inom nätverket kan vi inte se något samband.

Att mäta brukartid samt indirekt brukartid ger ett bra underlag för diskussioner om vi lägger tid på rätt saker. Men det går inte att dra några säkra slutsatser av vårt material, om mer direkt brukartid ger ett bättre resultat, eller om mycket tid på dokumentation leder till högre rättssäkerhet.

Det är också så att *en* mätvecka inte räcker för att säkert veta hur mycket tid som läggs på de olika arbetsmomenten. När vi tittar närmare på en kommuns siffror för direkt brukartid ser vi också en stor variation mellan handläggarna. Under mätveckan finns det de som lägger 50 % av sin arbetstid på direkt möte med brukaren och de som lägger 13 %. Flera mätveckor är därför önskvärt för att få ett säkrare underlag för fortsatta analyser.

Rättsäkerhet

Utgångspunkt och beskrivning

Syftet med måttet är att ge en bild av i vilken utsträckning som kommunerna följer lagar och förordningar i sin myndighetsutövning, vilket är viktigt ur rättsäkerhets-synpunkt för såväl den enskilde som för medborgaren.

Den som är missnöjd med ett myndighetsbeslut som fattas enligt socialtjänstlagen 4 kapitel 1 § har rätt att överklaga beslutet till länsrätten. När den enskilde underrättas om beslutet är kommunen skyldig att informera om hur beslutet kan överklagas.

Resultatet har tagits fram genom att undersöka myndighetsbeslut som rör enskild person inom individ- och familjeomsorgen avseende:

- totalt antal myndighetsbeslut
- antal avslag (avser både helt avslag och delavslag)
- antal överklagade beslut till länsrätten
- antal ändrade beslut i länsrätten

Mätperiod: 1 juli 2008 – 30 juni 2009

Resultat

Beslut

	Arboga	Hammarö	Hedemora	Karlskoga	Malung-Sälen	Orsa	Rättvik
Totalt antal beslut	3 828	2 378	3 429	5 823	1 780	2 248	3 248
Antal avslag	553	135	237	327	88	120	140
Antal överklagade beslut	23	19	22	52	17	4	5
Antal beslut som har ändrats i länsrätten	4	0	4	3	2	2	0

Kommentar

Av resultatet framgår att kommunerna har få överklaganden – både i förhållande till antalet fattade beslut och i förhållande till antalet avslag.

I nätverket har totalt 22 734 myndighetsbeslut tagits inom individ- och familjeomsorgen under perioden 1 juli 2008 – 30 juni 2009. Av dessa utgörs 1 600 (7 procent) av avslag, d.v.s. avslag som helt eller delvis har gått emot klientens ansökan. Under perioden har totalt 142 beslut (0,6 procent) i nätverkskommunerna överklagats till länsrätten.

Andelen överklaganden i förhållande till antal avslag ligger i intervallet 3 – 19 procent. Högst andel överklaganden i förhållande till antal avslag har Malung-Sälen (19 procent) och lägst har Orsa (3 procent).

Av det totala antalet överklagade beslut har 15 beslut ändrats i länsrätten, vilket innebär att kommunerna i snitt har färre än en rättelse per 1 000 beslut. Några kommuner – Hammarö och Rättvik – har inga rättelser alls.

Om det är bra eller dåligt att andelen överklagade beslut är relativt få kan diskuteras. Många gånger upplever den enskilde att det är svårt och oöverstigligt att överklaga trots att den beslutsfattande kommunen har skyldighet att hjälpa till med utformandet av överklagandet.

Av resultatet framgår också att kommunerna relativt sällan tar beslut som innebär avslag. Arboga avviker här från de övriga nätverkskommunerna genom att 15 procent av samtliga beslut utgörs av avslag. Övriga kommuner ligger i intervallet 4 – 7 procent. En fråga som skulle kunna vara intressant att diskutera vidare är varför andelen avslag är så lågt. Är det så att kommunerna är allt för generösa i sin biståndsgivning? Eller är informationen så tydlig om vilka möjligheterna till bistånd är så att den sökande avstår från att ansöka om bistånd?

Nöjd - Kund - Index

Utgångspunkt och beskrivning

För att ta reda på kvaliteten på individ- och familjeomsorgens tjänster är det viktigt att den enskilde klientens uppfattning om tjänsten efterfrågas och analyseras. Användandet av brukarenkäter är olika utvecklat i nätverkets kommuner. Några kommuner har sedan lång tid tillbaka egna enkäter som de använder i olika omfattning.

För att få fram en jämförbarhet har vi enats om några gemensamma frågor. Statistiska centralbyrån har tagit fram ett begränsat antal frågor inom respektive kommunal verksamhet som kan användas. Frågorna är därmed gemensamma för alla kommuner i nätverket och kan på så sätt vara underlag för att sammanställa resultat som är jämförbara inom nätverket men även med andra kommuner i projektet. Modellen kallas Nöjd-Kund-Index och bygger på tre frågor. Frågorna är av generell och övergripande karaktär där den enskilde brukaren/klienten ger ett helhetsomdöme av verksamheten. Alla frågor utgår från en skala 1 till 10. NKI beräknas enligt SCB: s analysmodell för Nöjd-Kund-Index.² Ett högt indexvärde betyder hög nöjdhet. Betygsindex under 40 innebär ett klart underkännande.

Frågorna har ställts till klienter inom försörjningsstöd, barn och unga och missbruk vuxen.

De frågor som ställts till klienterna lyder:

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

² $NKI = (((a+b+c) : 3) - 1) : 9) \times 100$ a,b och c är medelbetygen för de tre indikatorerna/frågorna

Resultat

	Arboga	Hammarö	Hedemora	Karlskoga	Malung-Sälen	Orsa	Rättvik
NKI	75	70	77	77	76	64	76
Svarsfrekvens (%)	53	25	66	58	100	34	50
Antal utdelade enkäter	49	132	121	160	33	105	40

Kommentar

Undersökningsmetoden har i princip varit lika i kommunerna. Handläggarna och i några fall receptionen har delat ut frågeformulär till besökare. Formuläret har kunnat fyllas i utanför besöksrummet. En kommun har också skickat frågeformulär till besökare tre månader bakåt. Resultatet är relativt jämnt inom nätverket.

Variationen för NKI ligger mellan 64 och 77. Då svarsfrekvensen varierar mellan 25 procent och 100 procent är det svårt att göra jämförelser mellan de kommuner som har låg svarsfrekvens och de som har hög. En analys av den låga svarsfrekvensen är nödvändig för att kunna dra slutsatser.

Mest nöjda verkar klienterna i Hedemora och Karlskoga vara som har ett NKI på 77. Svarsfrekvensen i de båda kommunerna är också acceptabel. Rättvik och Malung/Sälen har ett NKI på 76 och Malung- Sälen med en svarsfrekvens på 100 procent.

Nätverket har även frågat besökare vad de tycker om bemötandet och om tillgängligheten. För samliga kommuner kan noteras att de som svarat gett ett gott betyg för bemötandet medan möjligheten att få kontakt via telefon, e-post, brev eller fax får det lägsta betyget.

Analysen av resultaten görs i varje kommun och inte i denna rapport. Bakgrunden till resultaten kan vara många. Resultatet från den här undersökningen måste kritiskt granskas och jämföras med andra resultat så som tidigare genomförda brukarundersökningar eller andra undersökningar och mätningar.

Fallbeskrivningar och bedömningar

Utgångspunkt och beskrivning

Nätverket har använt ett antal fallbeskrivningar för att jämföra de bedömningar och eventuella insatser som fallen skulle leda fram till i respektive kommun.

I varje kommuns handläggargrupp har först de enskilda handläggarna bedömt vilka eventuella insatser de skulle givit de fingerade personerna i typfallen. Därefter har handläggargruppen i kommunen jämfört sina olika bedömningar och kommit fram till ett gemensamt beslut. På det viset har de här redovisade fallen tjänat som underlag för en fingerad ärendehandledning.

Här redovisas nu de aktuella typfallen med en sammanfattning av hela nätverkets samlade slutsatser kring varje fall.

Fall 1 BARN OCH UNGA

Anmälan inkommer gällande alkoholmissbruk och en oro kring den 13-årige sonen. Modern har varit nykter alkohol- och drogmisbrukare i 10 år och bor tillsammans med sonen i en villa. Utredningen avslutas med insatsen kontaktfamilj för pojken en helg i månaden. Modern påbörjar behandling. Modern avbryter behandling. Ny anmälan inkommer gällande att modern tagit ett återfall. Modern har tagit med sig sonen till en olämplig miljö där hon injicerat heroin. Samtidigt som anmälan inkommer befinner modern sig på socialtjänsten tillsammans med sin handläggare på ekonomi där hon själv uppger vad som inträffat. Modern uppger även att hon druckit dagligen sedan ett par veckor tillbaka och att sonen befinner sig hos en granne sedan dagen innan.

Kommentar

Alla kommunerna har valt att öppna utredning.

Alla pratar med pojken samt insatser utifrån vad som finns på hemmaplan. Alla beaktar barnsamtal.

Insatser för missbruket inleds utifrån vad som finns på hemmaplan.

Man bedömde det som okänt om fadern är vårdnadshavare. Kontakt med andra huvudmän tas under utredningstiden.

Fall 2 BARN OCH UNGA

Beskrivning

Anmälan inkommer från skolan då man har en oro kring en 14-årig flickas psykiska mående samt hennes starka protester mot vuxenvärlden. Skolan skickar samtidigt remiss till BUP. Flickan fokuserar på att hon vill byta klass och att allt är skolans fel. Flickan lyssnar varken på vårdnadshavare, lärare eller handläggare vid socialtjänsten. BUP träffar flickan men gör bedömningen att flickan är upprörd över att hon ej får byta klass. Ny remiss skickas då flickan av handläggare uppfattas visa tecken på psykiskt dåligt mående. Flickan påträffas lättklädd gående i samhället och uppger till polis att hon blir slagen hemma.

Handläggare kör flickan till BUP-akuten där flickan blir inlagd över natten. Flickans historier bedöms bisarra och sakna röd tråd. Morgonen efter hämtar vårdnadshavarna henne. Handläggare diskuterar med BUP vikten av en kontakt för flickan. Handläggare åker på möte tillsammans med flickan där flickan uppger att hon vill ta sitt liv och hur hon ska göra. Kurator på BUP bedömer att flickan måste till BUP-akuten. Flickan blir inlagd. Vårdnadshavarna motsätter sig inläggningen då de menar att flickan enbart vill bestämma och kontrollera situationen.

Kommentar

Alla kommuner bedömer att utredning enligt SoL 11:1 skall inledas. En kommun kommenterar att det görs med eller mot föräldrarnas samtycke. Hög samstämmighet råder.

Stödåtgärdernas art varierar från barnssamtal till omedelbart omhändertagande (Arboga och Rättvik). Alla kommuner bedömer att BUP kontakt/utredning inkl läkarbedömning skall göras.

Alla kommuner förutom en kommun bedömer att föräldrastöd, samtal med förälder – motiverande och inventering av behov är adekvata insatser. Malung/Sälen överväger omedelbart omhändertagande om inte föräldrarna motiveras till behövlig vård på BUP.

Fyra av sju kommuner hänvisar att barnperspektivet beaktas genom att det görs en skyddsbedömning. Fem kommuner beskriver att barnens perspektiv tas tillvara genom barnsamtal/medverkan i utredningssamtal /att man lyssnar på barnet. BBIC-utredning är redovisat som ett sätt att beskriva barnets perspektiv.

Samstämmigheten är hög hos kommunerna – alla kommuner kontaktar både mamma och pappan.

Tre av sju kommuner bedömer att Barnhuset skall kontaktas medan andra kommuner menar att det ingår i skyddsbedömningen under inledningsfasen av utredningen. Fyra kommuner kontaktar skolan. En kommun (Karlsskoga) har svarat ja, men de har inte specificerat vilka kontakter som tas.

Fyra av sju kommuner bedömer att åtgärder mot barnet/föräldrarna samtycke (omedelbart omhändertagande, prövning enligt LPT) är nödvändiga. Skillnaderna mellan kommunerna ligger mest i hur de har redovisat de olika åtgärderna. Ett exempel är att två kommuner redovisar omedelbart omhändertagande under kriteriet ”stödatgärder”.

Fall 3 MISSBRUK

Beskrivning

Civilstånd: Ensamstående. Mr X har nyligen separerat. Vuxna barn som flyttat hemifrån. Bostad: Radhus, bostadsrätt. Ekonomi: Tjänstepension. Fritid: Trädgårdsarbete Arbete/sysselsättning: Pensionär. Mr X har tidigare arbetat som asfaltläggare. Hälsa: Mr X har efter en arbetsskada, ryggont några gånger om året. Han uppsöker då chiropraktiker. Missbruk: Mr X har druckit alkohol från och till under många år. Han har nu haft en period på 3-4 månader. Mr X säger att han dricker en halv trettiofem/dagen. Mr X dricker under hela dagen.

Mr X:s son tar kontakt med socialsekreterare 9/8-07. Sonen är orolig för sin far vars drickande har eskalerat. Tid bokas in nästkommande dag.

Mr X berättar att han misslyckats gång på gång med att begränsa sitt missbruk. Mr X blir rastlös och nervös när han inte dricker. Han har ångest och är rädd för att bli ensam. Han har manipulerat sin omgivning och försökt dölja sitt beroende. Mr X har inte tidigare velat diskutera med sina barn om sitt missbruk. Han har ännu inte förlorat sina personliga relationer till barnen men sonen har sagt, att han nu ställer krav på att Mr X ska ta tag i sitt missbruk. Mr X vill nu ha hjälp med att komma ifrån missbruket. Han tar antabus varje dag. Mr X säger att han inser även att han behöver behandling för sitt missbruk.

Kommentar

Mister X ansöker om hjälp att komma ur sitt missbruk. Kommunerna i nätverket inleder en utredning. Flera kommuner använder ASI (AddictionSeverity Index) som del i utredningen, vilket är en metod. ASI som metod innebär att man går igenom sju olika livsområden (fysisk hälsa, arbete och försörjning, alkohol- och narkotikaanvändning, rättsliga problem, familj och umgänge samt psykisk hälsa.). Utifrån detta fås en bild av sökandes livssituation.

Mister X erbjuds motivationsarbete. Alla kommuner erbjuder därefter stödsamtal och öppenvård på hemmaplan. Sedan kan det bli aktuellt med 12-stegsbehandling.

De flesta kommunerna föreslår kontakt med landstinget för eventuell abstinensbehandling (i dagligt tal avgiftning). Förslag finns till nätverksmöten med psykiatrin och öppenvården.

Sammantaget kan vi se att samtliga kommuner tänker ungefär lika i detta fall och sätter in likartade åtgärder.

Fall 4 FÖRSÖRJNINGSSTÖD

Beskrivning

Klienten är ensamstående man född 1976. Han kom till Sverige från Bosnien 1995 och har två umgängesbarn, flicka född 1999 och pojke född 2001. Fram till att mannen blev avhyst har barnen bott hos honom varannan helg. Han avslutade SFI 1997 och har därefter läst ett par år på KomVux. Han har haft en kortare anställning som truckförare. 2003 råkade han ut för en arbetsplatsolycka och skadade axeln. Axelskadan att han inte kan ta vilka arbeten som helst. Han har tidigare varit sjukskriven på grund av axelskadan men är nu inskriven vid arbetsförmedlingen och uppger sig vara aktivt arbetssökande. Mannen flyttade till sin mor för ett par månader sedan. Han bodde tidigare i en annan kommun men blev vräkt från sin lägenhet på grund av obetalda hyror. Modern bor i en tvårumslägenhet och har inte plats för sonen och hans barn. Det kommunala bostadsbolaget har vägrat att anvisa honom bostad eftersom han saknar inkomster samt att han har skulder hos kronofogdemyndigheten.

Mannen har i dagsläget inga egna inkomster. Är inte berättigad till sjukpenning eller arbetslöshetsersättning. Genom nämndens försorg är han placerad på praktik (kompetenshöjande verksamhet) på kommunens arbetsmarknadsenhet. Mannen tycker inte att han klarar av jobbet på enheten på grund av sin axelskada och har inte kommit till sin praktik. Han har besökt läkare som gjort bedömningen han inte bör vara sjukskriven på grund av sin skada. När läkaren inte vill sjukskriva honom tycker mannen att han inte vill arbeta gratis och säger att han vill söka arbete på egen hand. Han vill inte fortsätta på arbetsmarknadsenhetens praktik.

Mannen ansöker om ekonomiskt bistånd till sin försörjning, umgängeskostnader, samt bistånd med bostadsanskaffning för att kunna fortsätta umgänget med sina barn. Vilket beslut skulle nämnden fatta? Är han berättigad till bistånd och i så fall i vilken form? Hur skall man se på hans boendesituation? Hur påverkar barnperspektivet besluten i ärendet?

Kommentar

Gemensamt för samtliga kommuner är att de bedömer att beslutet skall vara ett avslag då mannen inte gjort vad han kunnat för att bidra till sin försörjning. När det

gäller "nödsituation" har kommunerna bedömt att man kan behöva ta ställning till detta med livsmedelsnorm till honom och barnen och det som skiljer är att någon kommun vill bevilja detta i ett tidigare skede än övriga,

Det gemensamma är dock för samtliga kommuner att man vill försöka erbjuda mannen hjälp/ olika insatser, t e x kontakt med budgetrådgivare för ekonomin, arbetsförmedlingen/sjukvården avseende sysselsättning samt diskutera boendesituationen. Därigenom kan han också ta sitt ansvar som förälder och försörjare, både för sin egen del och för barnens.

Fall 5 FÖRSÖRJNINGSSTÖD

Beskrivning

Ensamstående man som är änklings sedan drygt två år. Hans barn är familjehemsplacerade sedan tidig ålder. Han har sporadisk umgänge med dem. Har inkomster av sjukersättning sedan flera år tillbaka. Har haft en del försäkringspengar efter hustrun som nu är slut. Uppsöker nämnden och ansöker om försörjningsstöd till de två senaste månadernas hyra och elräkning. Normberäkningen visar att mannen genom egna inkomster kan tillgodose behovet. Ur socialregistret framkommer att han beviljats en hyra för cirka ett halvår sedan. Även då fanns utrymme i egna ekonomin att bekosta hyran.

Vid samtal med mannen framgår att han inte kan precisera vad han använt sina pengar till istället för att betala hyra och el. Han säger att han har många prenumerationer som är viktiga. Det framkommer även under samtalet att han betalar sina räkningar personligen på posten. Han vill inte ha några giron att betala igenom. Han säger att han inte gått i samma klass som sin tvillingbror utan att han gått i specialklass men han har klarat sig bra i livet i alla fall. Informeras om möjligheten till god man men tycker inte han har något behov av en sådan eftersom han vill klara sig själv och är bra på att fylla i blanketter. Vill bara ha hjälp med hyrorna eftersom han inte kan bo på gatan med alla sina möbler.

Vilket beslut får mannen på sin ansökan om försörjningsstöd till hyra och elräkning? Vilka ytterligare insatser kan bli aktuella?

Kommentar

Malung- Sälen beviljar bistånd till en hyra och en elräkning för att ekonomiskt komma ikapp. De övriga kommunerna ger avslag direkt. Gemensam motivering till avslag, inkl Malung- Sälen efter en utbetalning, är att mannen har egna inkomster som tillgodoser behovet av en skälig levnadsnivå. Alla kommuner erbjuder hjälp med ekonomisk rådgivning. Arboga, Hedemora och Malung- Sälen skulle kontakta hyresvärd och elbolag gällande avbetalningsplan. Ibland skulle överförmyndare eller kontaktpersoner kopplas in.