



## Rapport om LSS-verksamhet

Arboga Hammarö Hedemora Karlskoga Malung-Sälen Orsa Rättvik

Nätverket Måtten Gås

Nätverket är en del av Jämförelseprojektet [www.jamforelse.se](http://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](mailto:info@skl.se) • [www.skl.se](http://www.skl.se)

*Upplysningar om rapportens innehåll lämnas av kommunens projektledare:*

Arboga: Nina Hammarsten

Hammarö: Christina Ek

Hedemora: Eva Back

Karlskoga: Brittmarie Ahlm

Malung Sälén: Monica Busk

Orsa: Ingrid del Castillo

Rättvik: Eva Winter

Produktion: Sveriges Kommuner och Landsting

Jämförelseprojektet [www.jamforelse.se](http://www.jamforelse.se)

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

---

<i>INNEHÅLLSFÖRTECKNING</i> .....	3
<i>Sammanfattning</i> .....	1
<i>Bakgrund och inledning</i> .....	3
<i>Metod och avgränsning</i> .....	5
<i>Kommunerna i nätverket Måtten Gås</i> .....	7
<i>Brukarens väntetid under utredning</i> .....	8
<i>Antal utredningar per handläggare och utredningskostnad</i> .....	12
<i>Rättssäkerhet</i> .....	14
<i>Informationsgivning</i> .....	16
<i>Tillgänglighet</i> .....	18
<i>Kvalitetsbild av grupp- och serviceboende</i> .....	23
<i>Kvalitetsbild av daglig verksamhet</i> .....	30
<i>Kommunens insatser och kostnader</i> .....	36
<i>Hur många väljer annan utförare än kommunen för personlig assistans</i> .....	41
<i>Barn och ungdom 0-22 år</i> .....	42
<i>Fördelning mellan personkretsar</i> .....	47
<i>Bilagor</i> .....	
<i>Utjämningsystemet</i> .....	51
<i>Nettokostnad, standardkostnad och avvikelse för kommunerna i Måtten Gås 2010 och 2011</i> .....	53
<i>LSS personkrets</i> .....	54
<i>LSS insatser</i> .....	55

# Sammanfattning

---

Den här rapporten handlar om kvalitet och kostnader för verksamhet som styrs enligt lagen om stöd och service till personer med vissa funktionshinder (LSS) 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.

Måtten Gås har under projekttiden givit ut jämförelserapporter om äldreomsorg, IFO och förskolan.

I denna rapport om LSS har nätverkets kommuner jämfört sina resultat för bland annat utredningstider, rättsäkerhet, kommunernas informationsgivning och tillgänglighet, några olika kvalitetsbilder av verksamheterna ur både ett chefs- och ett brukarperspektiv, kommunens kostnader för insatser och typ av insatser, hur stor andel av brukare med personlig assistans som väljer annan utförare än kommunen.

## Utredningar

Medelvärdet för hur lång tid en brukare får vänta på sitt beslut varierar kraftigt mellan kommunerna, mellan 22-73 dagar. I Hedemora har man i 19 fall av 23 verkställt beslutet samma dag som det tagits. Kostnaden för en utredning i Hammarö är drygt 4 gånger högre än i Karlskoga.

Det kan vara svårt att få ett rättvisande resultat då uppskattningar av nedlagd tid har gjorts. Vissa insatser kan också vara mer komplexa och därmed tidskrävande att utreda. De stora skillnaderna i kostnader per utredning borde vara intressanta att undersöka närmare.

## Rättsäkerhet

Av resultatet framgår att kommunerna har få överklaganden i förhållande till antalet fattade beslut. De överklagade besluten leder relativt sällan till en förändring i Förvaltningsrätten. Kommunerna resonerar i rapporten om det är enbart positivt ur ett rättsäkerhetsperspektiv att så få beslut prövas i domstol.

## Informationsgivning och tillgänglighet

Med ett undantag har samtliga kommuner i nätverket förbättrat sin informationsgivning på hemsidan under perioden 2009 till 2010.

Ett externt företag har per telefon och e-post kontaktat kommunerna genom att vid nio tillfällen ställa vanliga frågor inom LSS området till handläggare. I knappt hälften av försöken fick företaget kontakt med handläggare. Innehåll och servicekvalitet på svaren var också mycket varierande mellan kommunerna. Här finns förbättringsutrymme.

### Kvalitetsbilder

Kvalitetsbilderna visar på ett gott resultat i flera kommuner. Enligt brukarundersökningen finns dock utvecklingsmöjligheter för samtliga kommuner när det gäller de boendes delaktighet, medbestämmande och inflytande.

Resultaten visar inget samband mellan kvalitet och kostnader. Genom att ställa kommunernas kvalitetsutbud och brukarnas nöjdhet mot kostnader får man ett mått på effektivitet – det visar vad man får för pengarna. Inom LSS verksamheten är det dock inte så enkelt eftersom brukarna har så olika behov och är så olika vårdkrävande.

### Kostnader för insatser

Kostnaden per brukare varierar mellan kommunerna, kanske mest på grund av skillnader i vårdtyngd. Hedemora har den högsta kostnaden per brukare i Måtten Gås, både när det gäller LSS-boende och daglig verksamhet. Hammarö utmärker sig för sin låga kostnad för LSS-boende och Orsa för sin låga kostnad för daglig verksamhet.

### Standardkostnader

En rangordning visar att kommunernas standardkostnader från lägst till högst, och rangordning av kommunernas avvikelse mot standardkostnader, från högst överskott till högst underskott, blir ordningen exakt densamma. Det vill säga att den kommun som har den högsta standardkostnaden också överskrider sin standardkostnad mest. Det finns dock många indikatorer som kan påverka kostnaderna för LSS. En är att ett litet antal brukare med omfattande insatsbehov kan få stort genomslag i kommunens kostnadsstatistik.

# 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. Måtten Gås 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 förbättringar i verksamheterna. Inriktningen är att söka om det finns ett samband mellan kommunens kostnader och verksamheternas kvalitet. Det är också en ambition att försöka skapa en arbetskultur där kontinuerliga jämförelser blir ett bestående inslag i kommunernas förbättringsarbete. 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. Projektteamerna 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.

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 resultatet för området.

### *Resultat*

De deltagande kommunernas resultat från mätningen presenteras för jämförelse. Det

görs ofta i form av en 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 lyfta eventuella avvikelser. Här görs 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 sammanställningen 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

---

Stöd och service till personer med vissa funktionshinder (LSS) 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 enstaka undersökning av det här slaget. Måtten och de gjorda jämförelserna visar på några av de skillnader som finns mellan kommunerna. Resultaten får ses som en ögonblicksbild av verksamheten under de aktuella mätperioderna. För att kunna se trender och tendenser krävs att vi fortsätter följa resultaten under en längre period.

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.

## LSS

Styrgruppen för Jämförelseprojektet Måtten Gås nätverk träffades för fjärde gången våren 2010. Gruppen beslöt då att det sista undersökningsområdet skulle bli stöd och service till personer med vissa funktionshinder. Inom det valda området har nätverket undersökt följande områden:

- Handläggarnas utredningstid och verkställighetstid, brukarnas väntetid
- Antal utredningar per handläggare och kostnad per utredning
- Beslut som överklagats och ändrats av förvaltningsrätten, brukarens rättsäkerhet
- Kommunens informationsgivning
- Kommunens tillgänglighet
- Kvalitetsbild av grupp- och serviceboendet
- Kvalitetsbild av brukarnas dagliga verksamhet
- Insatser och dess kostnader
- Andel brukare som valt annan utförare än kommunen av personlig assistans.
- Insatser för barn och ungdom mellan 0-22 år
- Antal personer i kommunerna som tillhör respektive personkrets

## 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 granskning av lokal dokumentation och verksamheternas ekonomi.

För att respektera sekretess och integritetsskydd har bara personal med behörighet gjort granskningarna som rört enskilda individer. Etiska riktlinjer har varit vägledande i arbetet. 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.

**Tabell 1. Bakgrundsfakta för Måtten Gås kommuner**

	Arboga	Hammarö	Hedemora	Karlskoga	Malung - Sälen	Orsa	Rättvik
Kommunens yta i km <sup>2</sup>	327	54	840	470	4 339	1 800	2 181
Antal invånare i kommunen, 1/11 2010	13 267	14 910	15 162	29 686	10 367	6 939	10 846
Andel personer 0-64 år med en eller flera LSS-insatser (exkl. råd & stöd)	0,7 %	0,8 %	1,2 %	0,8 %	0,7 %	0,9 %	1,1 %
Preliminär standardkostnad per invånare 2011	3 012	4 186	6 937	3 676	4 381	2 914	4 609

källa SCB och Kommun- och landstingsdatabasen (KOLADA)

## Kommentar

I Hedemora kommun är andelen personer med någon form av LSS-insats störst i nätverket. I samband med kommunaliseringen övertog Hedemora kommun verksamhetsansvaret för cirka 100 brukare varav lika många i daglig verksamhet. LSS-Verksamheten är fortfarande stor, år 2009 hade kommunen 88 brukare i daglig verksamhet.

I Hammarö kommun öppnade vårdhemmet Sätter 1968 och hade 300 platser. Under tiden 1991-1995 avvecklades Sätter och cirka 200 personer flyttade ut från vårdhemmet till gruppboende i Värmland. Flera av dessa stannade kvar i Hammarö kommun, men idag är andelen personer med LSS-insatser i Hammarö inte större än i andra kommuner i nätverket.

Standardkostnad i kronor per invånare blir hög för de kommuner som har hög andel brukare inom LSS-verksamheten i förhållande till sin befolkning. Standardkostnaden påverkas också av hur vårdtunga brukarna är<sup>1</sup>.

Bilaga 1: Utjämningsystemet. Bilaga 2: Nettokostnad, standardkostnad och avvikelse i Måtten Gås

# Brukarens väntetid under utredning

## Utgångspunkt och beskrivning

Tidsfaktorn är en viktig kvalitetsfaktor för den enskilde som söker en LSS-insats. Hur lång tid tar det innan jag får min önskade hjälp?

Vi har tittat på alla nya beslut som kräver en utredning (exklusive omprövningar) under perioden 2009-07-01 till 2010-06-30. För dessa beslut har vi plockat fram ansökningsdatum, beslutsdatum och verkställighetsdatum (d.v.s. det datum som den sökande har fått sin hjälp). Vi har även noterat om beslutet inneburit ett bifall eller avslag till önskad insats.

Ur dessa data har vi kunnat utläsa:

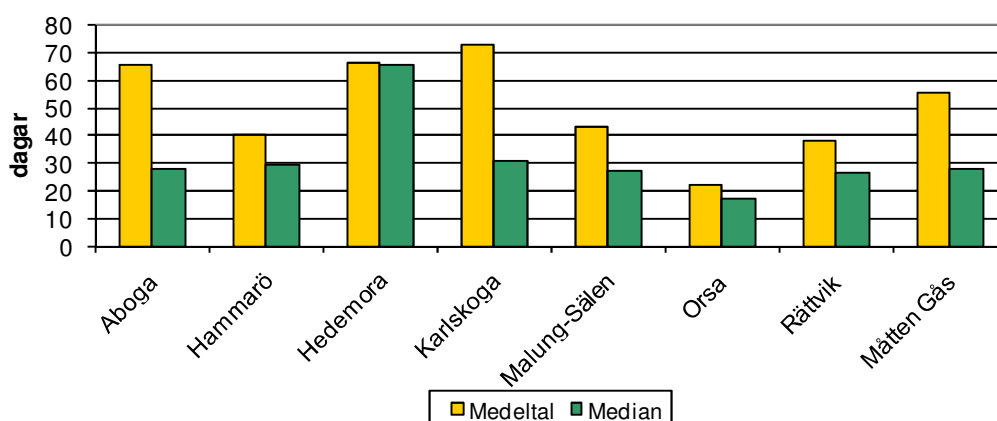
- Hur många dagar det varit mellan ansökan till beslut tagits.
- Hur många dagar det varit mellan beslut och verkställighet.
- Hur många dagar det varit mellan ansökan och att beslutet verkställts (det kanske mest intressanta ur ett rent brukarperspektiv).
- Hur stor andel av besluten som är bifall resp. avslag?
- Hur många beslut det har tagit mer än tre månader att verkställa.

I lagen står att handläggningen av ärenden ska handläggas så skyndsamt som möjligt.

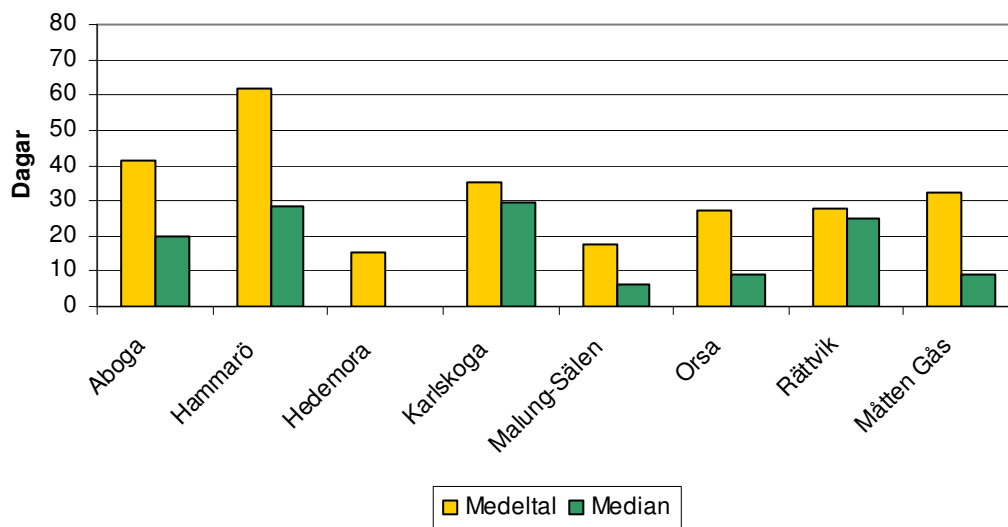
Kommunerna är skyldiga att rapportera till socialstyrelsen hur många ärenden man har där tiden mellan beslut och verkställighet överstiger 3 månader.

## Resultat

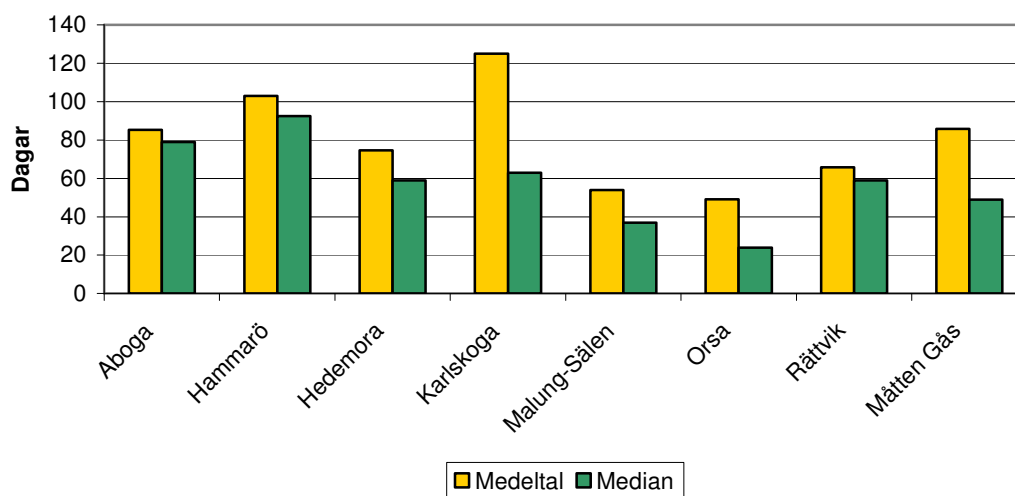
Diagram 1. Antal dagar från ansökan till beslut.



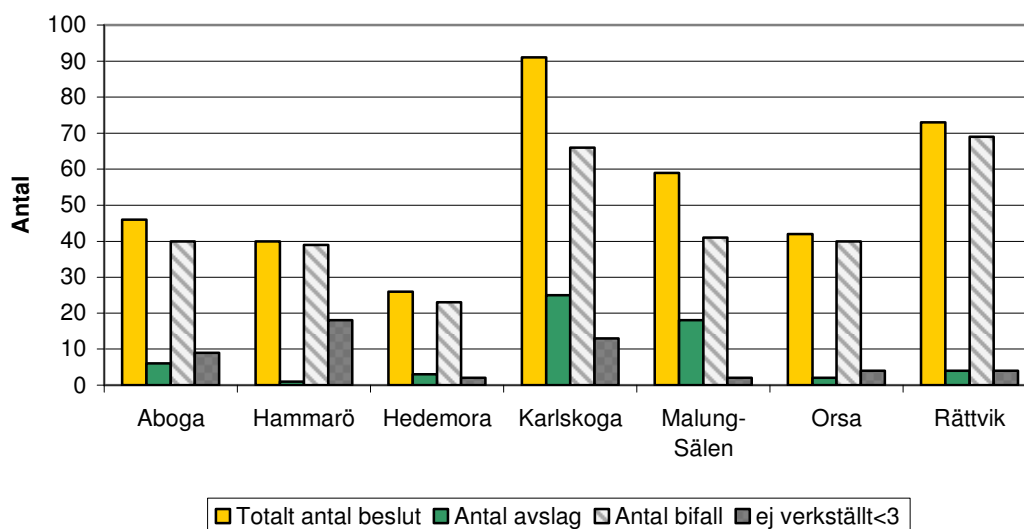
**Diagram 2. Antal dagar från beslut till verkställighet**



**Diagram 3. Antal dagar från ansökan till verkställighet**



**Diagram 4. Antal beslut – avslag, bifall och ej verkställda inom 3 månader**



## Kommentar

Om man studerar diagram 1, avseende tiden mellan ansökan och beslut, så kan man se att många kommuner har en median som avviker en del från medelvärdet. Detta beror på att någon/några ansökningar har haft en betydligt längre handläggningstid än andra ärenden vilket har ”dragit upp” medelvärdet. Medianen visar det mittersta värdet av handläggningstiderna för alla de undersökta besluten.

För Karlskoga och Arboga är skillnaden mellan medelvärde och median anmärkningsvärt stor. Karlskoga har sex ärenden rörande boende som är på över 550 dagar, alla andra ärenden är under 155 dagar. I dessa sex ärenden har man väntat på att ett nytt boende skulle färdigställas. Man valde att vänta med att ta beslut tills man visste säkert att boendet skulle bli färdigställt. Arboga har ett ärende som avviker mer från de andra rörande personlig assistans på 376 dagar. Dessa ärenden är ofta komplicerade och sker i regel i samarbete med försäkringskassan.

Hedemora är den av kommunerna som har störst samstämmighet mellan medelvärde och median. Medelvärdet varierar kraftigt mellan kommunerna, mellan 22-73 dagar medan medianen är betydligt jämnare, mellan 18-30 dagar om man bortser från Hedemora som avviker kraftigt med sina 66 dagar.

Diagram 2 visar tiden mellan beslut och verkställighet. Här är det Arboga och Hammarö som har den största avvikelserna mellan medelvärde och median. Arboga har många ärenden som verkställts samma dag som beslutet tagits samt åtta ärenden (av 39) på över 100 dagar. Hammarö har ett ärende rörande kontaktperson på 443 dagar som drar upp medelvärdet, övriga ärenden är under 175 dagar. Hedemora har en median på noll dagar. I 19 fall (av 23) har man verkställt samma dag som beslutet tagits.

Diagram 3 handlar om den för brukarna kanske intressantaste måttet, tiden mellan ansökan och verkställt beslut.

Medelvärdet för nätverket Måtten gås är 86 dagar. Trots att Arboga och Karlskoga ”drar upp” medelvärdet (se kommentar diagram 1) så ligger medelvärdet under tre månader för hela nätverket. Medianen för nätverket är 49 dagar.

Diagram 4 visar hur många beslut som tagits i respektive kommun under mätperioden, hur många av dessa beslut som resulterat i ett avslag respektive bifall samt hur många av bifallsbesluten som tagit mer än tre månader att verkställa.

Hedemora har det lägsta antalet beslut, 27 st, och Karlskoga flest med 91 st.

Malung-Sälen har med sina 18 avslag, den största andelen avslag, 31 % närmast följd av Karlskoga, 25 avslag och 27 %. Övriga kommuner varierar mellan 3-13% avslag.

Av de bifall som gjorts så är det endast en liten andel som överstiger tre månader för verkställighet. Hedemora, Karlskoga, Malung-Sälen, Orsa och Rättvik har en andel på 3-14% ej verkställda beslut inom tre månader. Arboga har motsvarande andel på 20 % och Hammarö 45 %.

# Antal utredningar per handläggare och utredningskostnad

---

## Utgångspunkt och beskrivning

Då kommunernas begränsade resurser ska räcka till många tjänster och insatser ställs krav på effektivitet. Det kan därför vara intressant att undersöka om den genomsnittliga kostnaden varierar mellan kommunerna vilket skulle kunna tyda på skillnader i arbetsmetoder.

Uppgifterna i undersökningen kan inte tas från någon offentlig statistik utan har hämtats och sammanställts av respektive kommun. I undersökningen ingår samtliga beslut/utredningar, inklusive omprövningar, som genomförts under perioden 2009-07-01 till 2010-06-30. Modellen som använts har även prövats i flera andra nätverk som studerat myndighetsutövning.

## Resultat

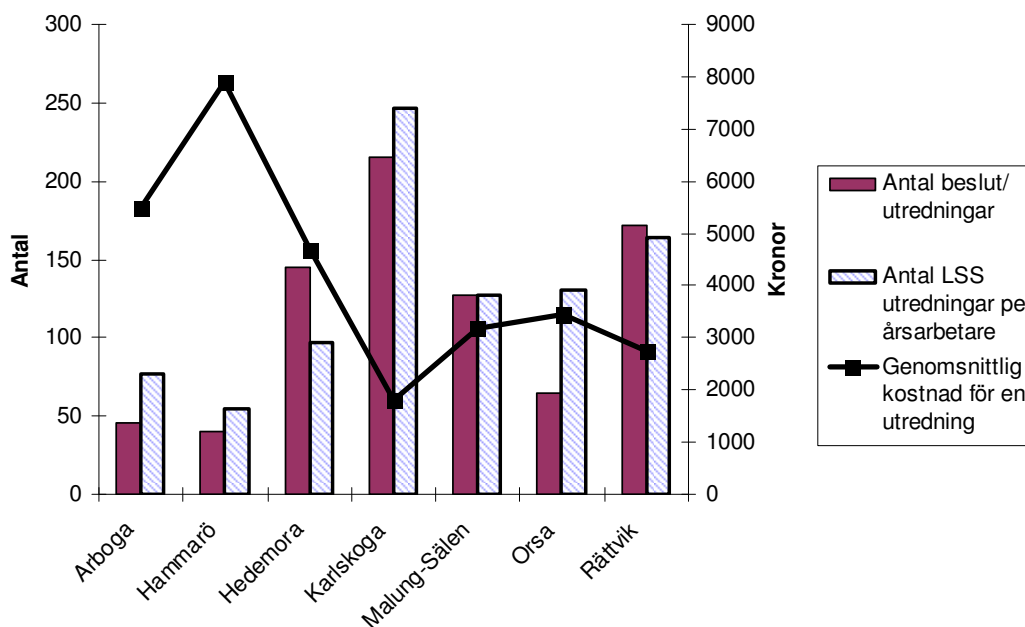
Nedan jämförs kommunernas genomsnittliga kostnad för att ta fram ett beslut. Den kostnad som avses är personalkostnaden (lön plus PO) för den tid som har använts till utredningar (uppskattad tid) dividerat med antalet gjorda beslut/utredningar (inklusive omprövningar) under perioden.

**Tabell 2. Antal beslut/utredningar, totalt och per årsarbetare samt genomsnittlig utredningskostnad**

	Arboga	Hammarö	Hedemora	Karlskoga	Malung-Sälen	Orsa	Rättvik
Antal beslut/utredningar	46	40	145	215	127	65	172
Antal LSS utredningar per årsarbetare	77	55	97	246	127	130	164
Genomsnittlig kostnad för en utredning	5 500	7 880	4 690	1 791	3 167	3 460	2 734

*Blå färg anger högsta värde och gul färg anger lägsta värde*

Diagram 5. Omfattning av utredningar och dess kostnader



## Kommentar

Kostnaderna per utredning/beslut varierar mellan 1 791 kr i Karlskoga och 7 880 kr i Hammarö. Kostnaden för en utredning i Hammarö är drygt 4 gånger högre än i Karlskoga.

Detta resultat har varit under diskussion i nätverket då resultatet mellan kommunerna varierat kraftigt. Det kan vara svårt att få ett rättvisande resultat då uppskattningar av nedlagd tid har gjorts. I några kommuner arbetar handläggarna mot olika målgrupper och även med verkställighet, vilket medfört att de uppskattat sin utredningstid för varje arbetsområde, Nätverket har inte undersökt vilka insatser som avses i de ingående besluten. Vissa insatser kan vara mer komplexa och därmed tidskrävande att utreda.

De stora skillnaderna i kostnader per utredning borde vara intressanta att undersöka närmare.

# Rättssäkerhet

---

## Utgångspunkt och beskrivning

Syftet med måttet är att ge en bild av i vilken utsträckning kommunerna följer lagar och förordningar i sin myndighetsutövning. Ur rättssäkerhetssynpunkt är detta viktigt för såväl den enskilde som för medborgaren. Den som är missnöjd med ett myndighetsbeslut som fattats enligt LSS har rätt att överklaga beslutet till Förvaltningsrätten. När den enskilde underrättas om beslutet är kommunen skyldig att informera om hur beslutet kan överklagas. I undersökningen ingår samtliga beslut tagna under kalenderåret 2009.

## Resultat

**Tabell 3. Antal LSS beslut 2009**

LSS beslut	Arboga	Hammarö	Hedemora	Karlskoga	Malung-Sälen	Orsa	Rättvik
Antalet beslut tagna under kalenderåret 2009	55	46	129	250	120	52	108
Antal avslag år 2009	7	4	4	44	11	0	6
Antalet överklagade beslut under 2009	0	0	2	11	4	0	3
Antal beslut som ändrats av Förvaltningsrätten	0	0	1	1	1	0	0
Ännu ej behandlat i Förvaltningsrätten	0	0	0	1	0	0	2

I nätverket har totalt 760 beslut om insats tagits under kalenderåret 2009. Av dessa har totalt 76 beslut avslagits. Andelen avslag varierar mellan 0-18 procent. Högst andel avslag har Karlskoga (18 %). Orsa redovisar inga avslag.

Under perioden har totalt 20 beslut (3 %) överklagats till Förvaltningsrätten. Andelen överklagade beslut i förhållande till antal avslag ligger i intervallet 0-25 procent. Högsta andelen överklaganden har Karlskoga (25 %). Två av kommunerna, Arboga och Hammarö saknar helt överklaganden.

Av de 20 överklagade besluten har 3 (varav ett delvis) ändrats i Förvaltningsrätten. Tre överklaganden har ännu inte behandlats.

## Kommentar

Av resultatet framgår att kommunerna har få överklaganden i förhållande till antalet fattade beslut. De överklagade besluten leder relativt sällan till en förändring i Förvaltningsrätten.

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

Kommunerna tar relativt sällan ett beslut som innebär avslag. Karlskoga och Arboga avviker här från de övriga nätverkskommunerna genom att drygt 17 respektive 13 procent av samtliga beslut utgörs av avslag. Övriga kommuner ligger i intervallet 0 – 9 procent. Varför andelen avslag är relativt låg är en fråga som skulle kunna vara intressant att diskutera vidare. Är det så att kommunerna är alltför generösa i sina beslut? Eller är informationen och lagstiftningen så tydlig om vilka möjligheterna till bistånd är så att den sökande avstår från att ansöka om insatser.

# 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 webbsidors styrkor och svagheter har SKL 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 inte betyda att svaret inte finns utan bara att det legat så väl ”dolt” att det tar mer än två minuter att finna det.

**Tabell 4. Information som granskades på alla sju kommuners webbplatser**

Information På Kommunernas Webbplatser	Antal kommuner som har informationen
1. Det finns information om hur man gör för att få hjälp (bistånd, personlig assistans m.m.) .	7 (samtliga)
2. Det finns information om vilka olika insatser/bistånd/hjälp man kan få.	7 (samtliga)
3. Det finns en samlad och beskrivande information om kommunens alla verksamheter med kontaktuppgifter till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner.	6
4. Det finns information om olika avgifter och dess storlek.	3 (varav 1 delvis)
5. Det finns information om hur man överklagar ett beslut.	4
6. Det finns information om sekretessregler	4 (varav 1 delvis)
7. Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.	7 (samtliga)
8. Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten	5 (varav 1 delvis)
9. Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten	4
10. Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras	0
11. Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter	0
12. Det finns information om olika handikapporganisationer och handikappråd	5 (varav 1 delvis)

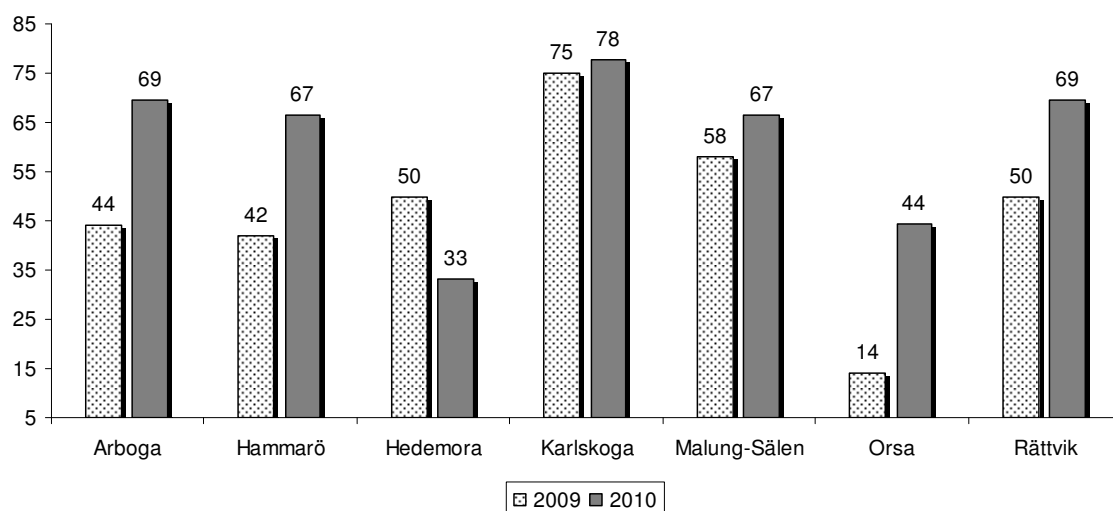
Frågorna poängsattes enligt följande system:

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

Max antal poäng: 36

Resultaten av granskningar av kommunernas webbsidor åren 2009 och 2010, är redovisade i andel max poäng (se diagram 6.).

**Diagram 6. Andel av maxpoäng 2009 och 2010**



**Tabell 5. Information på talsyntes och lättläst**

Tilläggsfrågor– 2010		Arboga	Hammarö	Hedemora	Karlskoga	Malung-Sälen	Orsa	Rättvik
1.	Information på lättläst finns.	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej
2.	Informationen via talsyntes finns.	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej	Ja	Ja

## Kommentar

Samtliga kommuner, undantagsvis Hedemora, har förbättrat informationen på webbplatserna mellan 2009 och 2010. Största förbättringen har skett på Orsa kommuns webbplats. Hedemoras informationsgivning har däremot försämrats. Samtliga kommuner bör i framtiden publicera kvalitetsredovisningar och resultat från brukarenkäter mm för medborgarna. Avsaknaden av denna information försvårar bland annat jämförelser med andra verksamheter och kommuner.

Tilläggsfrågorna om webbplatserna har information på talsyntes och lättläst ingår inte de tidsbestämda granskningarna under 2009 och 2010. Varje kommun har enbart uppgett om funktionen finns eller inte, oavsett omfattning eller teknik under år 2010 (se tabell 5). Trots att Rättvik har funktionen lättläst på bibliotekets hemsida har man redovisat att funktionen saknas eftersom man bedömer att det inte är tillräckligt för att nå ut med väsentlig samhällsinformation.

# Tillgänglighet

---

## Utgångspunkt och beskrivning

### Bakgrund

Nätverket Måtten Gås kommuner har mätt den nuvarande servicenivån via telefonservice och e-posthantering inom området LSS-verksamhet. Ett externt företag har genomfört mätningen för nätverket och redovisar här resultatet.

### Syfte

Syftet med mätningen har varit att få en bild av den kommunala servicen vad gäller telefon och e-post. 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. Företaget har via telefon och e-post ställt nio frågor till kommunen. Alla frågorna bedöms vara relativt vanliga att kommuninvånare ställer till kommunen. Undersökningsföretaget har ringt till kommunens växel och skickat e-post till kommunens officiella e-postadress.

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.

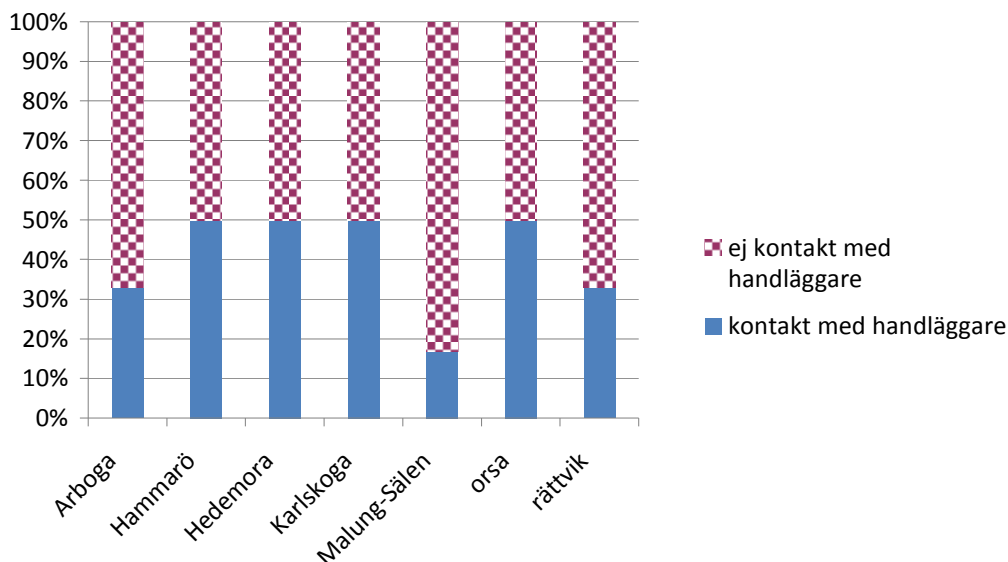
### Följande frågor ställdes till kommunerna:

- 1. Jag har en släkting som bitt mig fråga om hur det går till att få personlig assistans.*
- 2. Hur gör man för att ansöka om färdtjänst?*
- 3. Hur är det, är det bara pensionärer som får trygghetslarm? Min bror har en trafikskada (någon form av huvudskada) som gjort att han nog skulle behöva ett larm.*
- 4. Min systers äldsta son är 7 år har svår autism. Hon har det ganska kämpigt med honom. Kan hon få någon form av avlastning med honom?*
- 5. Min bror är 19 år och har ett begåvningshandikapp. Om drygt ett år går han ur gymnasiesärskolan. Har han någon möjlighet att få hjälp med sysselsättning efter att han är klar med skolan?*
- 6. Jag undrar vilken hjälp min moster kan få? Hon är 50 år och har ett begåvningshandikapp. Hon bor hemma hos min mamma, men nu har mamma blivit allvarligt sjuk och kommer att vistas på sjukhus en längre tid. Nu bor min moster hemma hos mig. Det går t o m nästa vecka, då börjar jag arbeta. Jag veckopendlar till mitt jobb.*
- 7. Min pappa har en synskada, som har förvärrats de sista två åren. I dag har han väldigt svårt att klara sig ensam utomhus. Han skulle vilja ha någon form av ledsagare när han vistas utomhus. Går det att ordna?*
- 8. Min pappa har fått diagnosen Alzheimers sjukdom. Har han möjlighet att få någon hjälp av LSS?*
- 9. Min blivande sambo bor i Solna och planerar att flytta hit. Hennes son har en funktionsnedsättning i form av ryggmärgsbrock (han är rullstolsbunden). Han bor på ett boende enligt LSS. Min sambo skulle vilja ha ett LSS-boende här i kommunen för sin son i samband med att hon flyttar hit. Hur ska hon göra?*

# Resultat telefon

## Tillgänglighet

**Diagram 7. Andel lyckade kontaktförsök med handläggare**

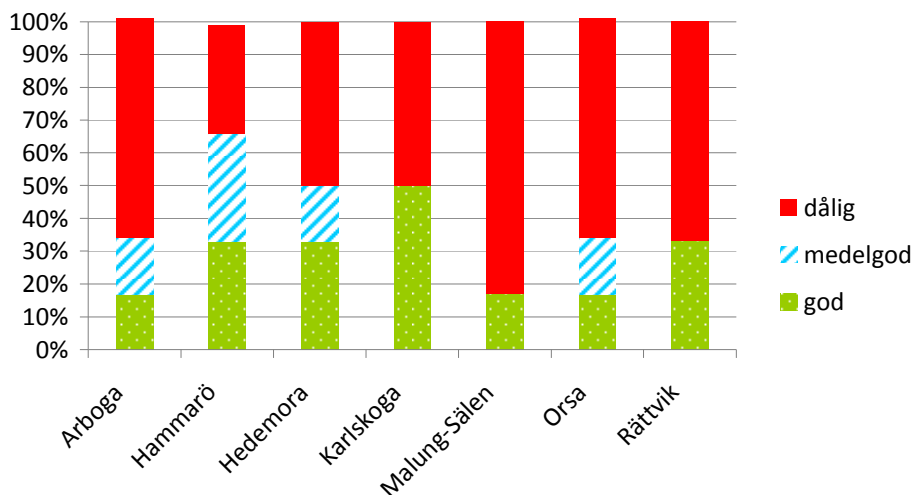


Undersökningsföretagets tidigare erfarenhet av tillgängligheten hos kommuner totalt är att man som uppringare får svar drygt var tredje gång när man i växeln sökt en specifik person inom kommunen. I denna typ av mätning har uppringaren sökt en funktion och inte en person. Det undersökande företaget bedömer då att man också borde få svar oftare.

## Svar på frågan

Sammanställningen nedan visar om man fått svar på frågan, oavsett om svaret kommit från en handläggare eller av annan till exempel i växeln.

**Diagram 8. Andel samtal där man fick svar på sin fråga**

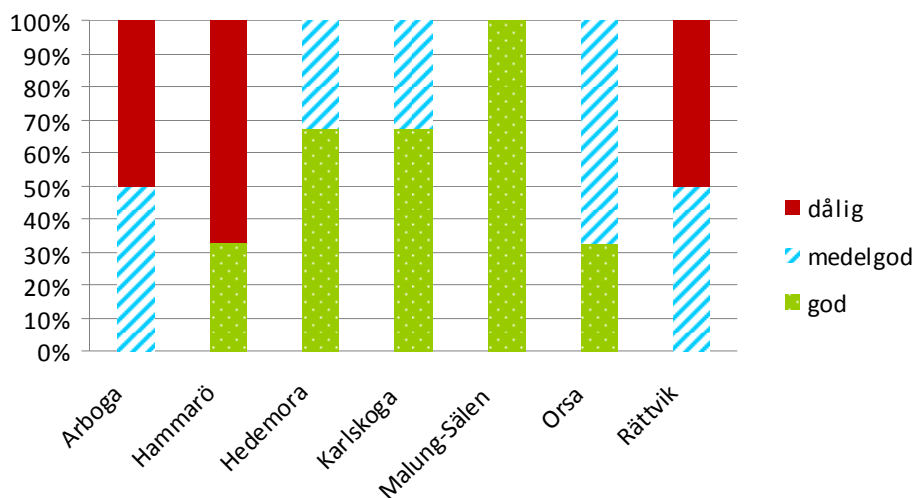


Den höga andel ”dåligt” som svar på frågan, beror främst på att det inte gick att få kontakt med någon handläggare. Jämför ovan med andelen ”bra” som svar på frågan om andelen ”tillgänglighet”. Andra orsaker till ”dåligt” som svar på frågan är att studenten fått kontakt med handläggare, men som inte hade det ansvarsområde som frågan gällde.

## Information

Diagrammet nedan visar den gradering undersökningsföretaget gjort av informationen i handläggarnas svar.

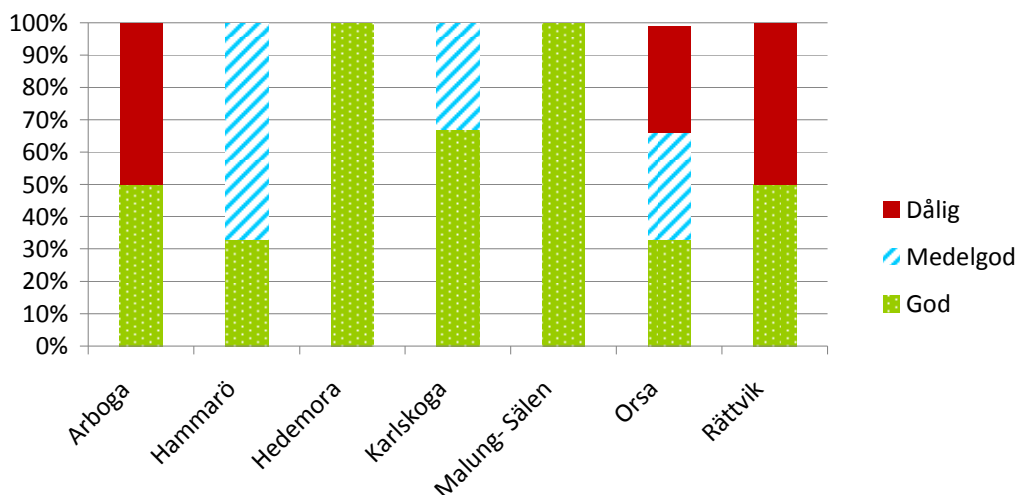
**Diagram 9. Svarens informationsvärde**



## Intresse och engagemang

Intervjuaren har, efter varje samtal, graderat i vilken grad handläggarna visat intresse och engagemang för deras frågeställningar.

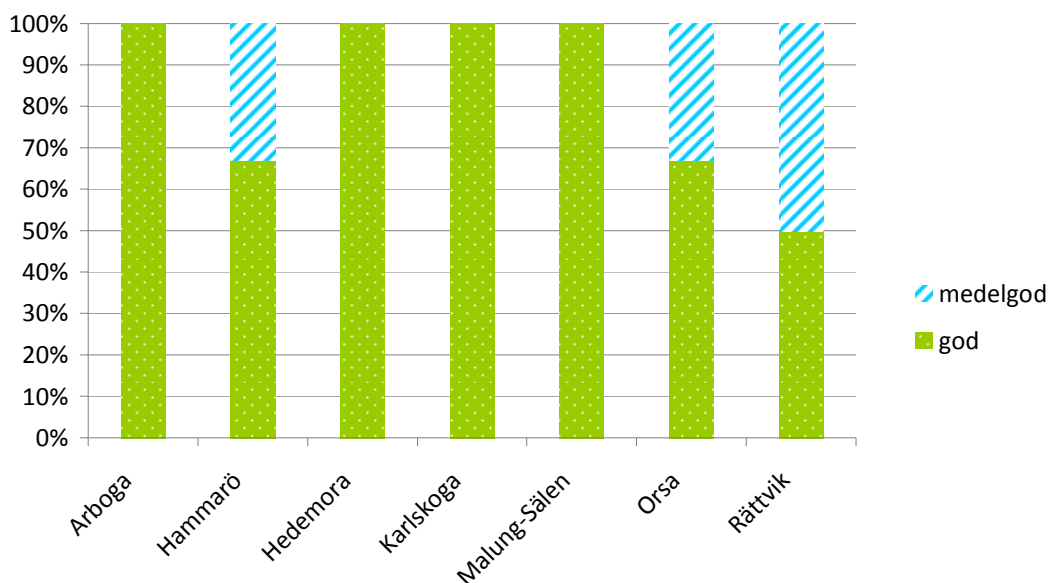
**Diagram 10. Personalens visade intresse och engagemang**



## Bemötande

Intervjuaren har, efter varje samtal, graderat hur de tycker de blivit bemötta av handläggarna.

**Diagram 11. Bemötande**



I bedömningen av de bemötanden som företagets intervjuare upplevt att de fått har ingen kommun fått omdömet dåligt. Fyra av sju kommuner har till hundra procent fått bedömningen gott bemötande, tre kommuner har i trettio till femtio procent fått bedömningen medelgod.

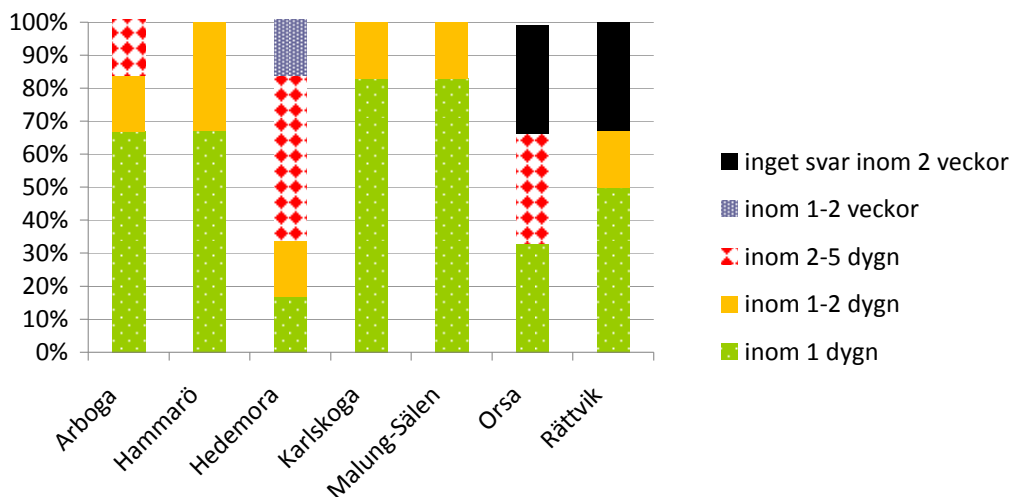
Även om bedömningen medelgod kan ses som godkänt kan resultatet förbättras.

## Resultat för svarstid på e-post

Diagrammet nedan anger svarstiden från skickandet av e-post till svar av kommunen. Tidsangivelsen är under arbetstid.

Undersökningsföretaget brukar rekommendera kommunerna i tillgänglighetsmätningarna att till 90 procent kunna svara på den här typen av frågor inom två dygn.

**Diagram 12. Svarstider**



## Kommentar

I knappt hälften av försöken fick företaget kontakt med handläggare. Innehåll och servicekvalitet på svaren var också mycket varierande mellan kommunerna. Här finns förbättringsmöjligheter. Däremot kännetecknas kommunerna av att de ger ett gott bemötande.

När det gäller skickade frågor per e-post så har två kommuner inte svarat inom två veckor på ca trettio procent av frågorna. Det får också ses som ett område att förbättra.

Mätningarna kan vara intressant att följa över tid. Erfarenheterna säger att kommunernas resultat ofta förbättras vid regelbunden uppföljning.

# Kvalitetsbild av grupp- och serviceboende

---

## Utgångspunkt och beskrivning

Bostad med särskild service för vuxna är en insats enligt LSS som är av stor betydelse för den egna identiteten. Begreppet ”bostad med särskild service” rymmer både servicebostad och gruppboende.

Med servicebostad menas sådan som ger tillgång till gemensam service i form av måltider, personlig service eller omvårdnad. Serviceboende kan för vissa personer med funktionshinder vara en lämplig mellanform av bostad, mellan ett helt självständigt boende i egen lägenhet och en gruppboende.

Med gruppboende avses bostäder med gemensamhetsutrymmen och där service och vård kan ges alla tider på dygnet. Gruppboende ska vara ett bostadsalternativ för funktionshindrade, som har ett så omfattande tillsynsbehov och omvårdnadsbehov att det behövs tillgång till personal hela dygnet.

Nätverket har undersökt gruppboende och servicebostad, där förutom personlig omvårdnad fritids- och kulturella aktiviteter ingår.

I många offentliga tjänster är det möjligt att få fram ett resultat som har kvalitativa värden för den som använder tjänsten. Ett resultatfokuserat förhållningssätt är dock svårt att överföra och tillämpa inom LSS verksamheten. Många har svårt att förhålla sig till och uttrycka sig om det stöd man får. Mot denna bakgrund är det därför nödvändigt att fånga kvalitativa aspekter utifrån en annan och anpassad synvinkel. En framkomlig väg kan vara att sätta upp och undersöka viktiga kvalitativa aspekter på de tjänster som erbjuds inom service- och gruppboenden ur ett brukarperspektiv. Det kan ge en bild av förhållandena och vad som erbjuds de boende och även lyfta starka sidor och förbättringsområden på såväl enhetsnivå som samlat i kommunen.

Kvalitetsbilden kompletteras med resultat från brukarenkäter som genomförts med boende. Kvalitetsbilden kan även ställas till den kostnad som finns för service- och gruppboenden vilket i sin tur ger ett effektivitetsmått som kan vara värdefullt i ett förbättringsarbete. Genom att relatera kommunens kostnader för service- och gruppboende till resultatet av brukarundersökningen med de boende kan man få fram ett mått som visar kostnader per nöjdhetspoäng.

## Grupp- och servicebostadsindex

Vi har använt ett index för att försöka belysa kvaliteten i verksamheten för den enskilde. Svårigheten har varit att formulera frågor så att de har tolkats lika. Detta är ett utvecklingsområde.

## Intervju med chefer

Intervjufrågor som berör kvalitetsnivåer har ställts i varje kommun till respektive ansvarig chef/ledare för verksamheterna. De olika områdena avser service, social gemenskap och delaktighet. Svaren har omräknats till en gemensam procentsats per kommun och fråga. Poängen ger en färg enligt skalan nedan. Det samlade resultatet har sammanställts till ett grupp-servicebostadsindex för respektive kommun.

	0 %	0 Poäng
	1-25 %	1 Poäng
	26-50 %	2 Poäng
	51-75 %	3 Poäng
	76-99 %	4 Poäng
	100 %	5 Poäng

## Resultat

**Tabell 6. Kvalitetsbild av grupp- och serviceboende, intervju med chef (andel ja-svar,%)**

		Arboga	Hammarö	Hedemora	Karlskoga	Malung-Sälén	Orsa	Rättvik
	Antal boendeenheter inom kommunen	6	6	12	10	5	2	5
	Varav antal platser i servicebostad	9	0	16	0	4	0	0
	Totalt antal boendeplatser inom kommunen 1 okt 2010	33	31	60	59	19	11	25
<b>SERVICE</b>	1. Andel boende som har en fullvärdig lägenhet.	91	100	100	100	100	100	100
	2. Andel boendeplatser som har allmänna kommunikationer inom 500 m avstånd från bostaden.	100	100	100	100	79	0	87
	3. Andel boendeplatser där det finns riktlinjer för att bli sambo med person som har biståndsbeslut	0	0	0	0	0	0	0
	4. Andel boendeplatser där boende har tillgång till egen brevlåda.	100	10	91	63	63	100	52
<b>SOCIAL GEMENSKAP</b>	5. Andel boendeplatser där det inte förekommit våld eller hot inom de sex senaste	100	100	83	30	100	50	61

	månaderna.							
<b>DEL- AKTIGHET</b>	6. Andel boendeplatser där boende erbjuds en individuellt anpassad aktivitet utanför bostaden varje vecka.	100	87	60	100	100	100	100
	7. Andel boendeplatser där boende får en egen semester om de så önskar.	100	100	91	100	100	100	100
	8. Andel boendeplatser där boende har dagligt inflytande över den huvudmåltid som lagas och serveras.	100	83	90	88	100	100	100
	9. Andel boendeplatser där boende har möjlighet att välja att äta i den egna lägenheten eller gemensamt.	91	87	100	100	100	100	52
	10. Andel boendeplatser där det är tillåtet att ha ett sällskapsdjur i lägenheten.	33	100	0	100	100	0	0
	11. Andel boendeplatser där boende som kan och vill använder egen nyckel till bostaden.	100	100	100	100	100	100	100
	12. Andel boende/företrädare som erbjuds medverka vid framtagandet av genomförandeplan.	100	100	100	100	100	100	100
	13. Andel boendeplatser där boende får vara ute på aktiviteter som kräver personalstöd efter kl. 21.	100	100	100	100	100	100	100

	14. Andel boendeplatser där boende får ta emot gäster alla kvällar efter kl. 21.	100	100	100	100	100	100	100
	15. Andel boendeplatser där det finns information för de boende/företrädare hur de ska kunna framföra synpunkter.	100	100	100	100	100	100	26
	<b>SUMMA (Max = 75 poäng)</b>	<b>65</b>	<b>63</b>	<b>59</b>	<b>64</b>	<b>67</b>	<b>57</b>	<b>55</b>
	<b>Andel (%) av maxpoäng</b>	<b>87</b>	<b>84</b>	<b>79</b>	<b>85</b>	<b>89</b>	<b>76</b>	<b>73</b>

Tabellen visar att i samtliga kommuner får de boende vara ute på aktiviteter som kräver personalstöd efter klockan nio på kvällen, får ta emot gäster alla kvällar efter klockan nio samt de som kan och vill använda egen nyckel till sin lägenhet. I alla kommuner erbjuds brukarna/företrädarna medverka när genomförandeplaner tas fram. Samtliga kommuner förutom Arboga kan erbjuda alla brukare en fullvärdig lägenhet. Andel boende som kan få en egen semester om de så önskar är hög. I tre kommuner, Hammarö, Karlskoga och Malung-Sälen, tillåter man sällskapsdjur i lägenheten även om den boende inte helt självständigt kan ta hand om sitt sällskapsdjur.

Riktlinjer för att bli sambo med person som har biståndsbeslut finns inte i någon av nätverkets kommuner. Det är en fråga som kommer att bli allt mer aktuell varför den bör tas upp till diskussion i nätverkets kommuner.

Malung-Sälen har högst kvalitetsindex (89 % av maxpoäng) medan Rättvik är den kommun som har lägst (73 % av maxpoäng).

### Brukarundersökning

Nätverket har valt att göra en brukarundersökning för att se om det är möjligt att få fram mått på brukarnöjdhet. Nätverket har tidigare genomfört brukarundersökningar inom äldreomsorg, individ- och familjeomsorg samt inom förskolan. Vilken metod som skulle användas diskuterades med tanke på att målgruppen kan behöva stort stöd för att kunna besvara frågorna. Vi använde en intervjumall som tagits fram av nätverket Luppen. Några kommuner i nätverket kompletterade med tre avslutande frågor för att kunna beräkna nöjd-kund-index (NKI) enligt Statistiska centralbyråns mall. Dessa kommuner var Arboga, Hammarö och Karlskoga. Övriga kommuner har valt att inte ta med de tre avslutande frågorna eftersom brukarna haft olika förmåga att besvara dem.






### Intervju med brukare

Intervjufrågorna som ställdes till brukarna berörde till viss del samma kvalitetsområden som till cheferna. Vilket stöd och vem/vilka som genomfört intervjuerna varierar mellan kommunerna. Gemensamt var att utvald personal från annan verksamhet/gruppbostad stod för genomförandet. Personer som bedömts inte

kunna svara på frågorna har tagits bort i urvalet förutom i Karlskoga där samtliga brukare intervjuats.

Frågorna besvarades med glad, neutral eller ledsen gubbe. I tabellen nedan motsvaras de av grön, gul respektive röd färg. Svaren från brukarna omräknas till en gemensam procentsats per kommun och fråga. Poängen ger en färg enligt skalan nedan.

För några brukare har det passat bättre att svara med tummen upp respektive ned. Intervjuaren har då gjort en bedömning och anpassat svaret efter skalan nedan.

	0 %	0 Poäng		
	1-25 %	1 Poäng	Alternativt	
	26-50 %	2 Poäng	Varken eller	
	51-75 %	3 Poäng		
	76-99 %	4 Poäng	Alternativt	
	100 %	5 Poäng		

**Tabell 7. Kvalitetsbild av grupp- och serviceboende, intervju med brukare (andel ja-svar, %)**

	Arboga	Hammarö	Hedemora	Karlskoga	Malung-Sälén	Orsa	Rättvik
Antal brukare som blivit intervjuade	18	10	10	52	0 <sup>2)</sup>	8	16
1. Tycker du om din lägenhet?	89	80	90	86	-	100	81
2. Är det du som bestämt att du ska bo i den här lägenheten?	67	70	70	67	-	75	13
3. Får du gå till gemensamhetsutrymmet eller dagrummet när du vill?	94	90	80	60	-	50	71
4. Bestämmer du själv vilken mat du ska äta hemma?	100	80	80	75	-	50	80
5. Bestämmer du själv vilka kläder du ska ha på dig?	100	90	80	87	-	87	75
6. Säger du till om något är dåligt hemma?	72	80	70	67	-	63	77
7. Bestämmer du själv när du vill göra roliga saker efter jobbet?	56	90	100	85	-	50	62
8. Bestämmer du själv vilka roliga saker du ska göra efter jobbet?	83	70	90	75	-	50	31
9. Är du nöjd med hjälpen du får?	83	80	80	77	-	87	64
<b>SUMMA (Max = 45 poäng)</b>	<b>35</b>	<b>34</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	-	<b>27</b>	<b>27</b>
<b>Andel (%) av maxpoäng</b>	<b>78</b>	<b>76</b>	<b>78</b>	<b>69</b>	-	<b>60</b>	<b>60</b>

<sup>2</sup> Malung-Säléns kommun genomförde en brukarundersökning under våren 2010. Man ville därför inte göra en ny med så kort mellanrum. Frågorna som ställdes i undersökningen var inte utformade på ett sådant sätt att jämförelser kan göras med nätverkets brukarundersökning.

Tabellen visar att Arboga och Hedemora har högst nöjdhetspoäng (35). Orsa och Rättvik har de lägsta (27). Antal brukare som intervjuats varierar mellan 8 i Orsa och 52 i Karlskoga.

### Nöjd-Kund-Index (NKI)

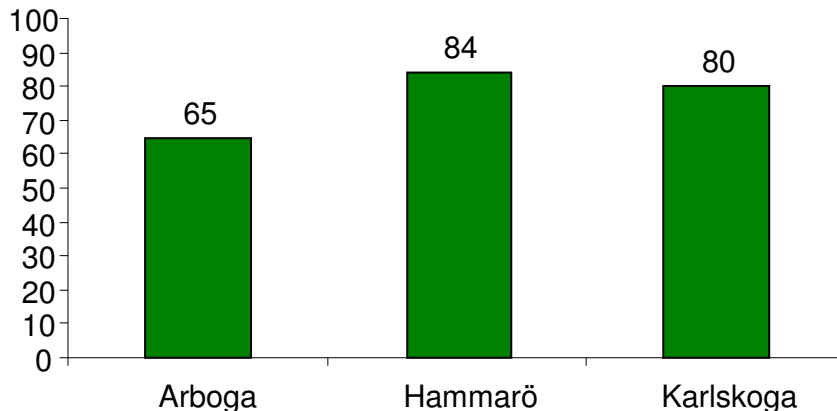
Nöjd-Kund-Index-frågan består av tre delfrågor och ger en helhetsbild av den efterfrågade verksamheten. Resultatet på delfrågorna har sammanställts till ett index med 100 som högsta värde. Det erhållna indexvärdet kan sedan jämföras med andra brukargrupperns nöjdhetspoäng med verksamheten som helhet. I nätverket har Arboga, Hammarö och Karlskoga undersökt NKI för grupp- och serviceboende.

De tre frågorna som ingår lyder:

- Hur nöjd är du med hjälpen du får?
- Är hjälpen så bra som du väntade dig?
- Tänk på den hjälp som du skulle vilja ha. Hur stämmer det med den hjälp du har nu?

Frågorna har besvarats av brukarna med hjälp av glad gubbe/tumme upp, neutral gubbe eller ledsen gubbe/tumme ner. Svaret har sedan omtolkats av intervjuaren till den 10-gradiga NKI-skalan.

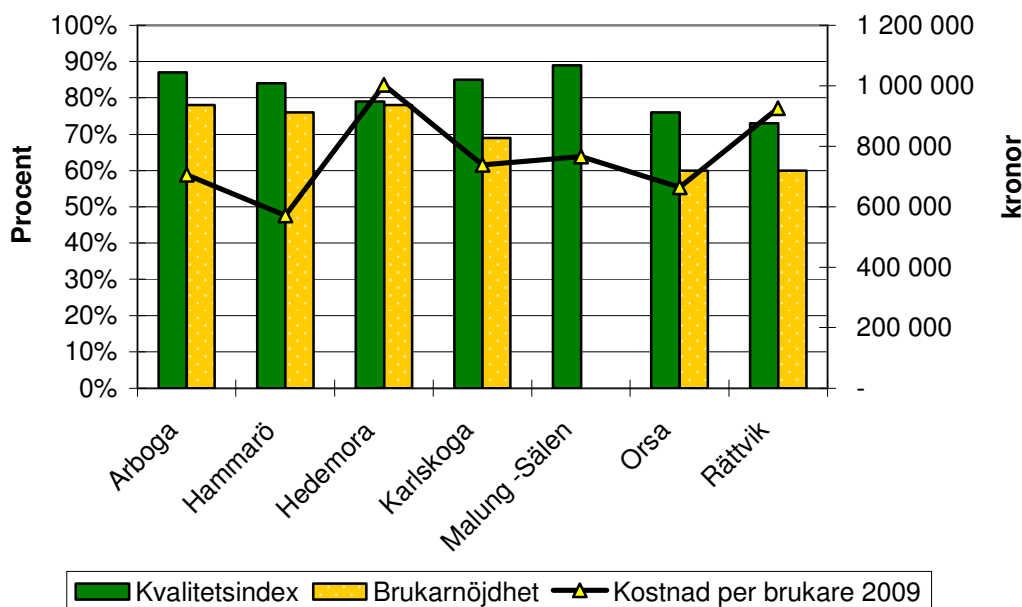
**Diagram 13. Resultat Nöjd-Kund-Index**



Av de intervjuade brukarna i Arboga och Hammarö var det cirka hälften som bedömdes kunna svara på de tre NKI-frågorna medan i Karlskoga kunde så gott som alla brukare svara på frågorna.

## Effektivitet

**Diagram 14. Kostnad per brukare i särskilt boende i förhållande till kvalitetspoäng och brukarnöjdhet**



Källa: Kommun- och Landstingsdatabasen (KOLADA) och egen undersökning

## Kommentar

Bilden visar på ett gott resultat i flera kommuner avseende kvalitetsindex och nöjdhet. När det gäller kvalitetsindex är indikatorerna för service och social gemenskap en liten del av totala antalet indikatorer. Majoriteten finns inom området delaktighet.

Enligt brukarundersökningen finns utvecklingsmöjligheter för samtliga kommuner när det gäller de boendes delaktighet, medbestämmande och inflytande. Antalet brukare som intervjuats varierar mellan kommunerna. Vid en djupare analys av respektive kommuns resultat bör hänsyn tas till detta.

Vi hittar inget samband mellan kvalitet och kostnader i den här undersökningen. Genom att ställa kvalitetsutbud och brukarnas nöjdhet mot kostnader får vi ett mått på effektivitet – det visar vad man får för pengarna. Inom LSS verksamheten är det dock inte så enkelt eftersom brukarna har så olika behov och är så olika vårdkrävande och därmed kostnadsdrivande. Vi har inte gjort någon jämförelse av vårdtyngd i denna rapport, men det skulle kunna vara intressant att mäta i framtiden.

# Kvalitetsbild av daglig verksamhet

---

## Utgångspunkt och beskrivning

Daglig verksamhet är den LSS-insats som är vanligast förekommande i kommunerna enligt statistik från socialstyrelsen för år 2009. Förutsättningen för att få daglig verksamhet som insats är att personen är i yrkesverksam ålder, saknar förvärvsarbete och inte deltar i någon utbildning. Rätten till daglig verksamhet gäller primärt endast personer som tillhör personkrets 1 och 2<sup>3</sup>. Verksamheten som erbjuds ska upplevas som meningsfull, stimulerande, utvecklande och erbjuda gemenskap utifrån individuella önskemål och behov.

Ett generellt mål för insatsen daglig verksamhet är att utveckla den enskildes möjligheter till ett förvärvsarbete även om målet för vissa är på mycket lång sikt eller är orealistiskt. Samverkan bör finnas med arbetsgivare på den reguljära arbetsmarknaden och bör även etableras med till exempel arbetsförmedling, försäkringskassa och handikapporganisationerna.







Inom området daglig verksamhet presenteras dels ett kvalitetsindex för dagligverksamhet där enhetschefen eller motsvarande har besvarat ett antal frågor/påståenden som på olika sätt beskriver kvalitativa värden för den enskilde brukaren dels resultatet från en brukarundersökning.

## Resultat

### Kvalitetsindex för daglig verksamhet

Kvalitetsindex för daglig verksamhet är en sammanvägning av ett antal indikatorer som belyser vilken kvalitet som kommunen erbjuder brukarna inom daglig verksamhet. Indexet innehåller indikatorer som rör delaktighet, social gemenskap och utveckling.

Kvalitetsindex för daglig verksamhet har tagits fram genom att varje kommun har ställt ett antal frågor till respektive enhetschef eller motsvarande. Andelen Ja-svar har omvandlats till poäng enligt nedanstående tabell.

	0 %	0 poäng
	1-25 %	1 poäng
	26-50 %	2 poäng
	51-75 %	3 poäng
	76-99 %	4 poäng
	100 %	5 poäng

---

<sup>3</sup> Personkrets 1 omfattar personer med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd. Personkrets 2 omfattar personer med betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom.

**Tabell 8. Kvalitetsindex daglig verksamhet**

	Arboga	Hammarö	Hedemora	Karlskoga	Malung-Sälen	Orsa	Rättvik
Antal enheter i kommunen	5	5	7	13	2	1	6
Totalt antal personer i daglig verksamhet, 1 okt 2010	32	48	86	111	28	10	54
<b>DELAKTIGHET</b>							
1. Andel brukare som har möjlighet att byta sysselsättning inom ramen för kommunens dagliga verksamhet.	100	86	100	100	100	100	37
2. Andel brukare som får vara kvar i sin dagliga verksamhet efter 65 års ålder.	100	100	76	100	100	100	100
3. Andel brukare som erbjuds friskvårdsaktiviteter på arbetstid.	100	100	76	80	100	100	82
4. Erbjuds alla brukare att delta på arbetsplatsträffar eller liknande?	100	86	37	100	48	100	65
5. Andel brukare/företrädare som erbjuds medverka vid framtagandet av genomförandeplaner.	100	100	100	100	100	100	100
6. Andel brukare som har möjlighet att påverka vilken mat som serveras.	100	35	100	100	100	100	100
<b>SOCIAL GEMENSKAP</b>							
7. Andel brukare som erbjuds daglig verksamhet året runt.	0	57	100	100	0	100	100
8. Andel brukare som inte utsatts för våld eller hot inom de senaste sex månaderna.	100	100	80	85	100	100	87
<b>UTVECKLING</b>							
9. Andel brukare som gått från daglig verksamhet till öppen arbetsmarknad under 2009?	0	0	0	0	0	0	2
<b>Summa</b> (Max = 45 poäng)	35	33	34	38	32	40	34
<b>Andel (%) av maxpoäng</b>	78	73	76	84	71	89	76

## Habiliteringsersättning

I många kommuner får brukaren ersättning – habiliteringsersättning – för sitt deltagande i den dagliga verksamheten. Habiliteringsersättningen uppfattas av många brukare som lön för det arbete som man utför inom den dagliga verksamheten.

Kommunen avgör själv storleken på ersättningen. I exempelvis Karlskoga är habiliteringsersättningen kopplad till basbeloppet. En jämförelse av habiliteringsersättningen mellan nätverkskommunerna redovisas i nedanstående tabell.

**Tabell 9. Habiliteringsersättning 2010 (kronor)**






	Arboga	Hammarö	Hedemora	Karlskoga	Malung-Sälén	Orsa	Rättvik
Heldag	48	40	25	43	- <sup>4</sup>	-	25
Halvdag	35	30	17	25	-	-	17
Per timme	-	-	-	7	-	-	-

### Vad tycker brukarna?

Brukarundersökningen genomfördes genom individuella intervjuer och frågorna besvarades med glad, neutral eller ledsen gubbe alternativt ”tumme upp” eller ”tumme ner”. Intervjuaren har sedan gjort en bedömning av svaren och omtolkat svaren till en femgradig skala.

Samtliga kommuner har genomfört brukarundersökningen utom Malung-Sälén. Antalet brukare som har intervjuats varierar mycket – från åtta som lägst (Orsa) till 84 som högst (Karlskoga). Karlskoga, Orsa och Rättvik har intervjuat en större andel av sina brukare inom daglig verksamhet (mellan 76 och 85 procent) än de övriga kommunerna. De övriga kommunerna har intervjuat mellan 12 och 56 procent av brukarna. Att andelen som har intervjuats varierar beror på att personer som bedömts inte kunna svara på frågorna har tagits bort. Resultatet av undersökningen ska därför ses som en temperaturmätare.

Kommunernas resultat är omräknat i procent och poängsatt enligt nedanstående poängskala.

	Procent av brukarna som omfattas	Poäng	
	0	0	Alternativt 
	1-25	1	
	26-50	2	Varken eller
	51-75	3	
	76-99	4	Alternativt 
	100	5	

<sup>4</sup> ” - ” innebär att ingen ersättning utgår.

**Tabell 10. Resultat av brukarundersökning**

	Arboga	Hammarö	Hedemora	Karlskoga	Orsa	Rättvik
Antal brukare som har intervjuats	18	13	10	84	8	46
1. Vet du vad du ska göra på din arbetsplats?	89	100	100	90	38	83
2. Trivs du med dina arbetsuppgifter?	89	92	100	88	63	83
3. Tycker du att du har viktiga arbetsuppgifter?	61	100	100	81	63	78
4. Får du hjälp och stöd av personalen när du behöver det?	67	100	100	85	63	80
5. Förstår du vad personalen menar när de talar med dig?	83	85	100	83	75	87
6. Trivs du här?	78	85	100	85	75	93
7. Trivs du med dina arbetskamrater?	72	100	100	75	75	87
8. Trivs du med personalen?	78	85	100	90	75	91
9. Trivs du när du äter din mat?	83	92	100	86	75	-
10. Vet du att du kan prova någon annan daglig verksamhet?	83	46	70	79	25	35
11. Får du vara med och bestämma någon arbetsuppgift under dagen?	56	46	60	50	38	46
12. Får du vara med och bestämma vilken mat du ska äta?	83	54	70	87	38	57
13. Får du vara med och diskutera viktiga saker i din dagliga verksamhet?	44	54	80	63	38	36
Summa (max = 65 poäng)	46	50	58	48	33	41 av 60
Andel (%) av maxpoäng	71	77	89	74	51	68

Rättviks resultat är inte helt jämförbart med övriga kommuners, då resultat saknas för fråga 9. För Rättvik uppgår maxpoängen till 60 jämfört med 65 för övriga kommuner.

### Nöjd-Kund-Index (NKI)

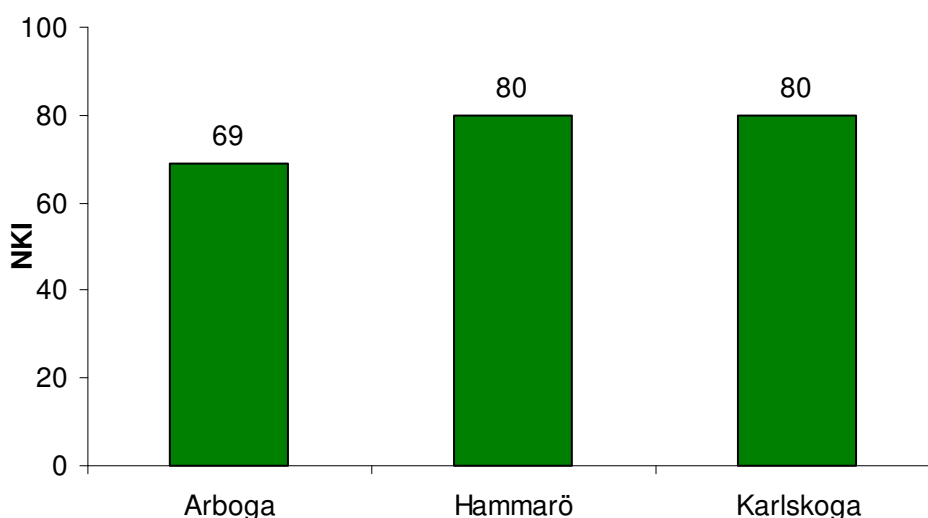
Den så kallade Nöjd-Kund-Index-frågan består av tre delfrågor och ska ge en helhetsbild av den efterfrågade verksamheten. Resultatet på delfrågorna sammanställs till ett index med 100 som högsta värde. Det erhållna indexvärdet kan sedan jämföras med andra brukargrupperns nöjdhet med verksamheten som helhet. I nätverket har Arboga, Hammarö och Karlskoga undersökt NKI för daglig verksamhet.

De tre frågorna som ingår i Nöjd-Kund-Index har formulerats om till enklare svenska för att passa brukargruppen och har besvarats av brukaren med hjälp av glad gubbe/tumme upp, neutral gubbe eller ledsen gubbe/tumme ner. Svaret har sedan omtolkats av intervjuaren till den 10-gradiga NKI-skalan.

De tre frågorna som ingår i NKI-värdet för daglig verksamhet är

- Hur nöjd är du med ditt jobb?
- Är ditt jobb så bra som du väntade dig?
- Tänk på det jobb som du skulle vilja ha. Hur stämmer det med ditt jobb?

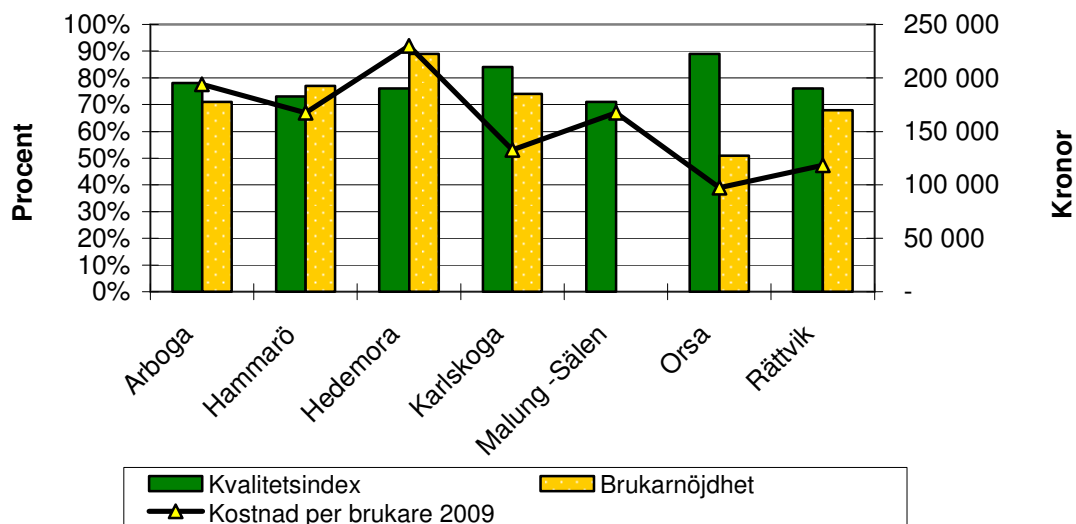
**Diagram 15. Resultat Nöjd-Kund-Index**



De intervjuade brukarna inom daglig verksamhet har haft olika förmåga att besvara de tre delfrågorna. Flera kommuner valde därför att inte undersöka NKI. I Hammarö har ungefär hälften av de tillfrågade kunnat svara på samtliga delfrågor. I Arboga har alla tillfrågade kunnat svara på första delfrågan och ungefär hälften på de övriga delfrågorna. I Karlskoga kunde ungefär två tredjedelar besvara samtliga delfrågor, medan den första delfrågan kunde besvaras av drygt 80 procent. Slutsatsen är dock att betydligt fler brukare kunde svara på frågorna än vad nätverket trodde var möjligt.

## Effektivitet

**Diagram 16. Kostnad per brukare i daglig verksamhet i förhållande till kvalitetspoäng och brukarnöjdhet**



Källa: Kommun- och landstingsdatabasen KOLADA och egen undersökning

## Kommentar

Ingen av kommunerna hade tidigare gjort någon brukarundersökning av det här slaget. Brukarundersökningen visar på ett relativt gott resultat i de kommuner som gjort undersökningen. Orsa avviker något från de övriga. Samtidigt ska man vara medveten om att resultatet kan innehålla felkällor. Nätverket rekommenderar därför att kommunerna gör om undersökningen efter en tid och då jämför de två resultaten med varandra.

Kvaliteten inom daglig verksamhet enligt kvalitetsindex visar på ett gott resultat för samtliga kommuner. Nätverkskommunerna ligger inom intervallet 71 till 89 procent av maxpoäng.

Målet om att daglig verksamhet ska utveckla den enskildes möjligheter till att få ett förvärvsarbete klarar inte någon av kommunerna. Det är endast Rättvik som har en mindre andel brukare som har gått från daglig verksamhet till den öppna arbetsmarknaden under 2009.

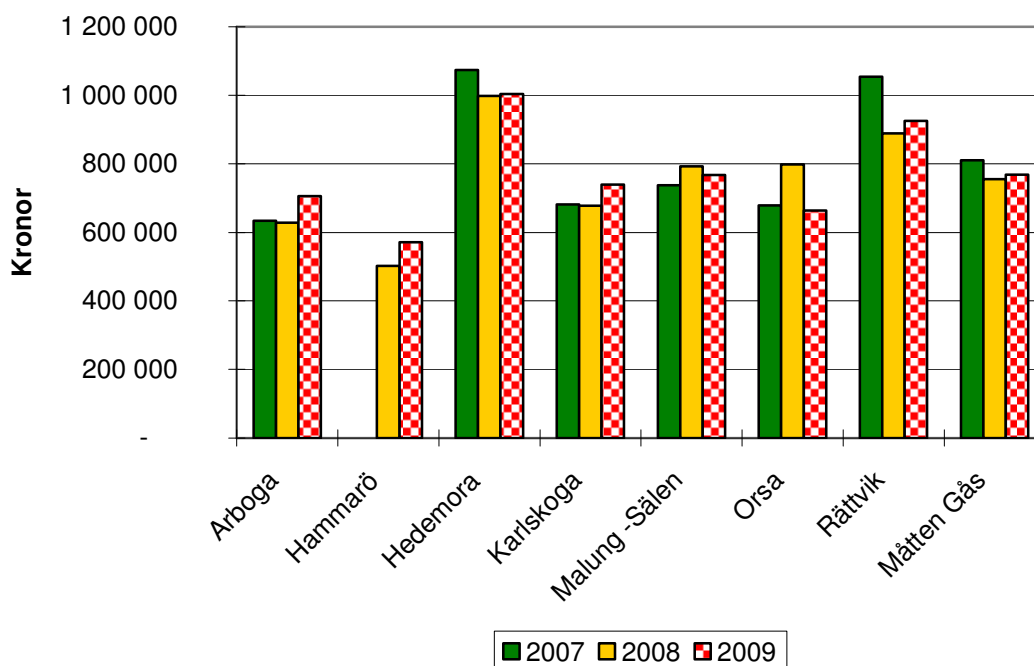
Det finns inget konsekvent samband mellan kostnader, kvalitetsutbud och nöjdhet, även om Hedemora har de nöjdaste brukarna och den högsta kostnaden. Karlskoga har också mycket nöjda brukare men inte så höga kostnader.

I kapitlet: Kvalitetsbild av grupp- och serviceboende samt kostnad, beskrevs svårigheten i att mäta effektivitet genom förhållandet mellan kostnader, kvalitetsutbud och nöjdhet hos brukarna inom LSS-verksamheten. Detsamma gäller inom daglig verksamhet.

# Kommunens insatser och kostnader

## Kostnader för LSS-insatser

Diagram 17. Snittkostnad per brukare i boende med särskild service 2007- 2009



Källa: Kommun- och landstingsdatabasen KOLADA

## Kommentar

Kostnaden per brukare i LSS-boende varierar mellan kommunerna. Kanske mest på grund av skillnader i vårdtyngd, även om politiska prioriteringar och effektivitet också spelar roll. Hedemora har den högsta kostnaden per brukare i Måtten Gås. Hammarö utmärker sig för sin låga kostnad. Malung-Sälen, Orsa och Hedemora har många barn i bostad med särskild service. Arboga är den enda kommun som inte har några barn alls i boende med särskild service.

I utjämningsystemet för LSS är vårdtyngd en viktig parameter för att fastställa kommunernas standardkostnad<sup>5</sup>.

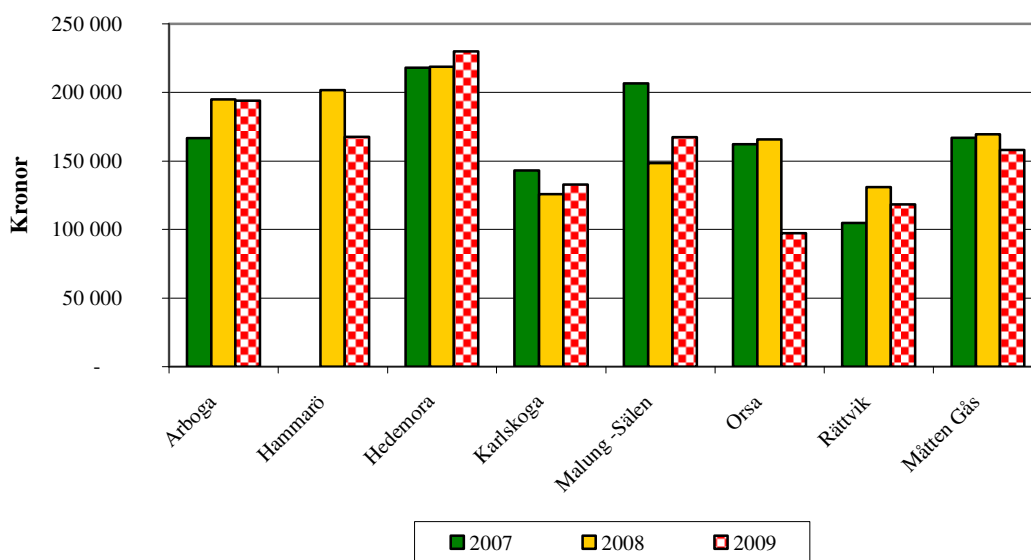
Inom Måtten Gås har Hedemora den högsta standardkostnaden per invånare, vilket alltså betyder att de får det högsta bidraget per invånare i nätverket för att genomföra sina beslut om LSS-insatser. De har också den högsta negativa avvikelser mellan nettokostnader och standardkostnader. Det vill säga att de överskred det bidrag de fått i utjämningsystemet.

<sup>5</sup> Se Bilaga 1,2 Utjämningsystemet för LSS, Avvikelser std.kostnader 2010 & prel. 2011

Orsa har den lägsta standardkostnaden i nätverket och är den kommun som har den överlägset största positiva avvikelser mellan nettokostnader och standardkostnader i Måtten Gås. De underskred sin standardkostnad med 13 procent år 2010 och trenden är densamma för år 2011.

Om detta beror på brister i utjämningsystemet och/eller på skillnader i effektivitet mellan kommunerna, kan vi inte svara på i denna rapport. Vid en rangordning av kommunernas standardkostnader från lägst till högst, och rangordning av kommunernas avvikelse mot standardkostnader, från högst överskott till högst underskott, blir ordningen exakt densamma. Det vill säga att den kommun som har den högsta standardkostnaden också överskrider sin standardkostnad mest osv.

**Diagram 18. Snittkostnad per brukare i daglig verksamhet 2007- 2009**

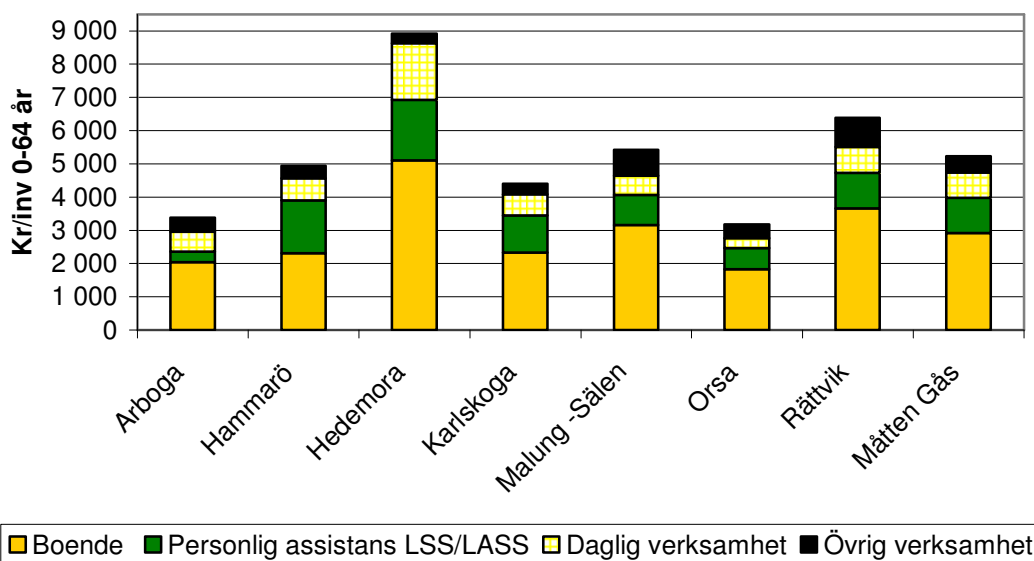


Källa: Kommun- och landstingsdatabasen KOLADA

## Kommentar

Hedemora har den högsta kostnaden per brukare i daglig verksamhet alla tre år, tre kommuner har sänkt sina kostnader för daglig verksamhet 2009 mot tidigare år. Att Hedemora har den högsta kostnaden per brukare både för LSS-boende och daglig verksamhet, stödjer tanken att de har många brukare med stor vårdtyngd. Det är ju många gånger samma personer i de båda verksamheterna förutom barn som går i förskola och skola och pensionärer som inte längre deltar i daglig verksamhet. Rättvik har höga kostnader inom LSS-boende men inte inom daglig verksamhet. Lägst kostnad per brukare har Orsa som också har det lägsta antalet brukare inom daglig verksamhet.

Diagram 19. Kostnader för LSS och LASS i kronor per invånare 0-64 år 2009



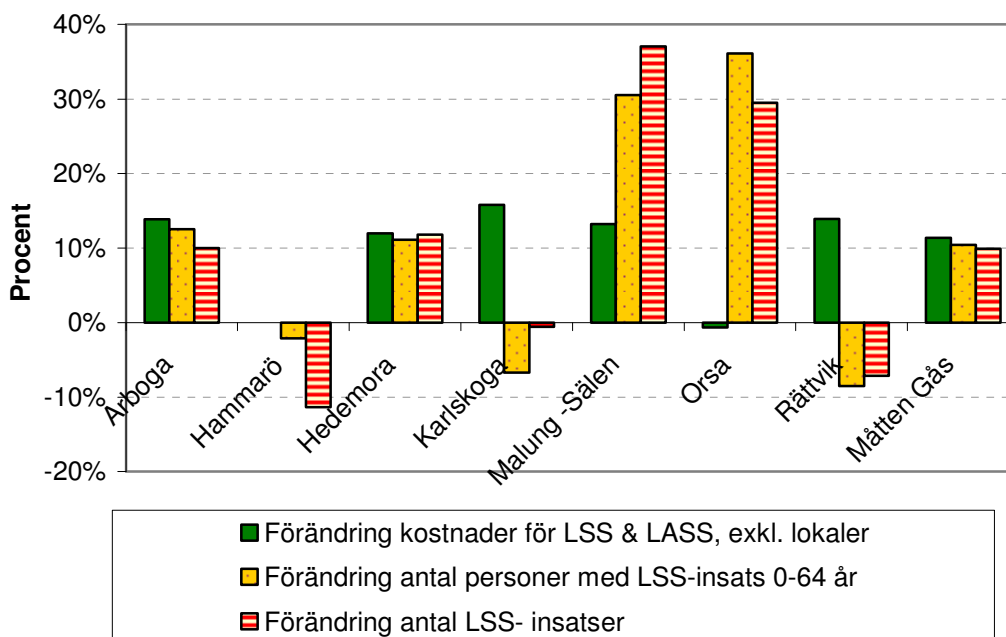
Källa: Vad kostar verksamheten i din kommun, 2009

## Kommentar

Fördelning av kostnaderna för olika LSS-insatser uttryckt i procent, genomsnitt för Måtten Gås: Boende: 56 %, Personlig assistans LSS & LASS: 20 %, Daglig verksamhet, 15 % och Övrig verksamhet: 9 %

Det kan vara intressant att se hur fördelningen av kostnaderna ser ut inom de olika kommunerna. Behoven är olika och därmed fördelas kostnaderna olika. Hedemora har högre kostnader för LSS-boende per invånare än Arboga, Hammarö, Karlskoga och Orsa har för hela sina LSS-verksamheter, uttryckt i kronor per invånare. Gemensamt för alla kommuner i nätverket är att LSS-boende står för den största kostnaden. Hammarö har förhållandevis stor andel av kostnaden för personlig assistans LSS och LASS. Rättvik och Malung-Sälen har relativt höga kostnader för övrig verksamhet såsom kontaktperson, korttidsvistelse, korttidsstillsyn mm.

**Diagram 20. Förändring av kostnader, antal personer med LSS-insats och antal insatser mellan 2007 och 2009**



Källa: Vad kostar verksamheten i din kommun, Kommun- och landstingsdatabasen KOLADA, SCB - kapitel Offentlig ekonomi.

## Kommentar

Ett sätt att följa hur utvecklingen sett ut inom LSS-verksamheten, och få en uppfattning om hur framtiden kan komma att se ut, är att titta på utvecklingen av kostnader, totala antalet insatser och antal personer som har en eller flera LSS-insatser. Ökar antalet personer med LSS-insatser? Får varje person fler insatser? Har man fler/färre vårdtunga brukare? Är kostnadsökningar/minskningar rimliga givet den brukarstruktur som finns i kommunen?

I snittet för Måtten Gås ligger utvecklingen av kostnader, insatser och personer ganska nära varandra, däremot finns det variationer mellan kommunerna. I Karlskoga och Rättvik har man haft en kostnadsökning samtidigt som antalet insatser och personer minskat. I Malung-Sälen har kostnaderna inte alls ökat i samma takt som antalet insatser och personer. I Orsa har kostnaderna till och med minskat något medan antalet insatser och personer ökat kraftigt. För Hammarö saknas uppgift om kostnad 2007, men mellan 2008 och 2009 minskade kostnaden med 2,4 procent.

Det kan finnas flera olika förklaringar till varför utvecklingen sett ut som den gjort. I små kommuner kan enskilda brukare få stort genomslag på kostnaderna. Synen på vilka personer som ska beviljas insatser kan förändras, likaså vilka insatser brukarna har rätt till, politiska prioriteringar och effektiviseringar för att nämna några.

## Utjämningsystemet för LSS

År 2004 infördes ett nationellt kostnadsutjämningsystem för kommunernas LSS-kostnader. Som motiv för ett utjämningsystem angavs att det finns stora kostnadsskillnader mellan kommunerna samt att det behövs en utjämning för att ge alla kommuner likvärdiga ekonomiska förutsättningar att bedriva verksamhet enligt LSS. År 2010 omsluter systemet ca: 3 miljarder kronor. Precis som i det ordinarie kostnadsutjämningsystemet beräknas en standardkostnad, kronor per invånare, för varje kommun.

Standardkostnaden ett givet år baserar sig på antalet verkställda LSS-beslut två år tidigare. Ett riksgenomsnittligt pris per insats räknas fram. För varje kommun justeras sedan priset efter hur vårdtunga brukarna är, det vill säga hur höga personalkostnader man haft för att verkställa insatserna.

Beroende på hur kommunens beräknade standardkostnad avviker från genomsnittliga standardkostnaden i landet får kommunen antingen ett bidrag eller betala en avgift i systemet.

**Tabell 11. Rangordning av kommunernas standardkostnad, antal LSS-insatser i boende samt kostnad per brukare i LSS-boende**

	Arboga	Hammarö	Hedemora	Karlskoga	Malung-Sälen	Orsa	Rättvik
Andel personer i LSS-boende av totalbefolkningen	1	5	7	2	6	3	4
Kostnad per brukare LSS-boende	3	1	7	4	5	2	6
Preliminär standardkostnad 2011	2	4	7	3	5	1	6

*Blå färg anger högsta värde och gul färg anger lägsta värde*

Källa: Kommun- och landstingsdatabasen KOLADA, SCB Offentlig ekonomi.

I tabellen ovan illustreras sambandet mellan antal insatser, kostnad per brukare och standardkostnad. Här har vi jämfört insatsen boende med särskild service, eftersom det är den insats som utgör den största kostnaden inom LSS, kommunerna är rangordnade så att 1 genomgående är lägst värde och 7 högst. Syftet med tabellen är endast att belysa på vilket sätt antal insatser och kostnad per insats ger upphov till kommunens standardkostnad. För mer detaljer, se bilaga 1 och 2 LSS utjämningsystemet och standardkostnader.

# Hur många väljer annan utförare än kommunen för personlig assistans

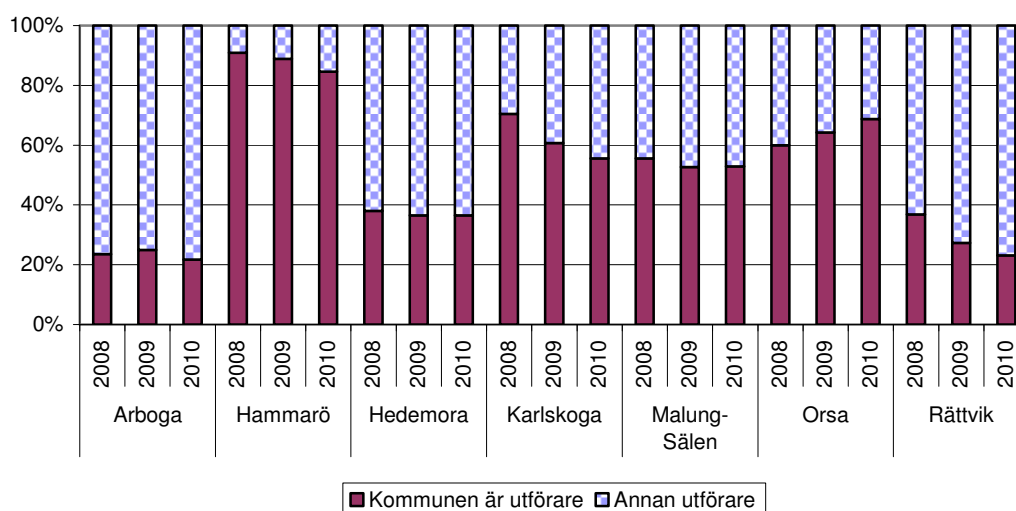
## Utgångspunkt och beskrivning

Kommunen har det grundläggande ansvaret men lagen ger den enskilde personen möjlighet att själv välja sitt alternativ av assistans. Personlig assistans kan man få tills man fyller 65 år. Efter man fyllt 65 år kan man inte få personlig assistans men man får behålla den assistans man blivit beviljad före 65 års ålder.

Diagrammet visar fördelningen mellan kommunal respektive privat utförare.

## Resultat

**Diagram 21. Personlig assistans – val av utförare 2008-2010**



Källa: egna mätningar

## Kommentar

Andelen brukare som valt annan utförare än kommunen varierar kraftigt mellan kommunerna. Arboga har högst andel med omkring 75 procent och Hammarö har lägst andel med 10-15 procent.

Sett över tiden är förändringarna små mellan åren för Arboga, Hedemora och Malung-Sälen. För Hammarö, Karlskoga och Rättvik ökar andelen brukare som valt annan utförare än kommunen medan utvecklingen är den motsatta för Orsa.

# Barn och ungdom 0-22 år

---

## Utgångspunkt och beskrivning

Stöd till barn och ungdomar med funktionsnedsättning kan ges genom personlig assistans, ledsagarservice, kontaktperson, avlösarservice, korttidsboende, korttidstillsyn för skolungdom över 12 år, boende i familjehem, bostad i särskild service och daglig verksamhet. En person kan ha flera insatser

Ledsagarservice är en insats som ges till de barn och ungdomar som är i en ålder då man normalt kan utföra aktiviteter och transportera sig själv utan föräldrarnas stöd. Det kan vara exempelvis för att gå på länsdans men även för längre lägervistelser.

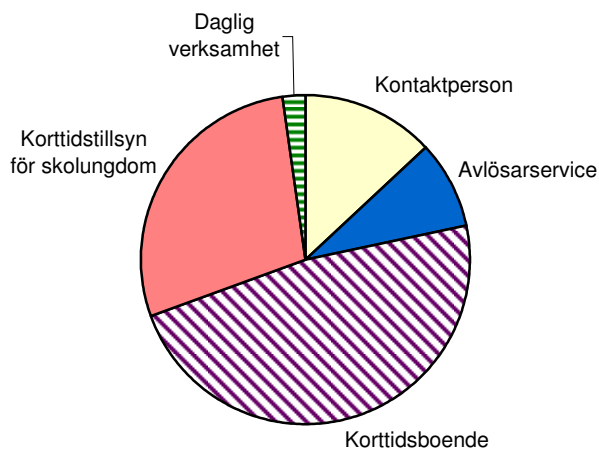
Kontaktperson avser främst ungdomar som saknar en kompiskontakt och riskerar att bli socialt isolerade. Avlösarservice ges för att ge föräldrarna avlösning i sitt omvårdnadsansvar i hemmet för att exempelvis uträtta ärenden, kunna åka bort en helg eller ägna sig åt aktiviteter med syskonen till barnet eller ungdomen med en funktionsnedsättning.

Korttidsboende är för barn och ungdomar ett miljöombyte och en möjlighet till rekreation och att träffa andra barn och ungdomar och föräldrarna avlastas i sitt omvårdnadsansvar. Daglig verksamhet är en meningsfull sysselsättning för den ungdom som inte tillhör den ordinarie arbetsmarknaden, ej för barn som är skolpliktiga.

Antal barn o unga som har någon form av LSS-insats har mätts 1 oktober 2008, 2009 och 2010. Med barn och unga avses personer som ännu inte fyllt 22 år. Diagrammen nedan visar fördelningen mellan insatserna 2010.

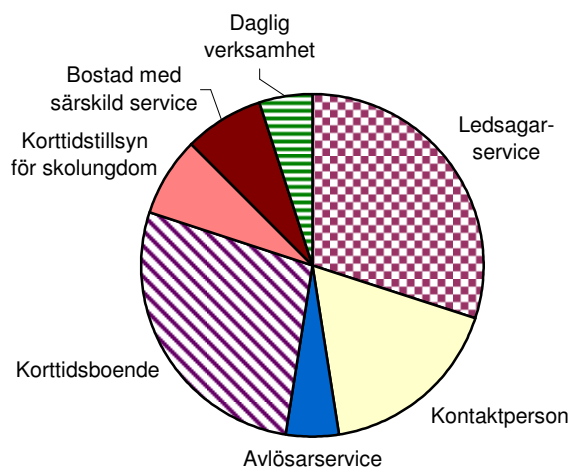
## Resultat

Diagram 22. Arboga 2010



I Arboga dominerar korttidsboende och korttidstillsyn. Daglig verksamhet finns i mycket blygsam omfattning. Övriga insatser är kontaktperson och avlösarservice. Personlig assistans, familjehem, ledsagarservice och bostad med särskild service förekommer inte i Arboga. Korttidsboende har ökat under perioden.

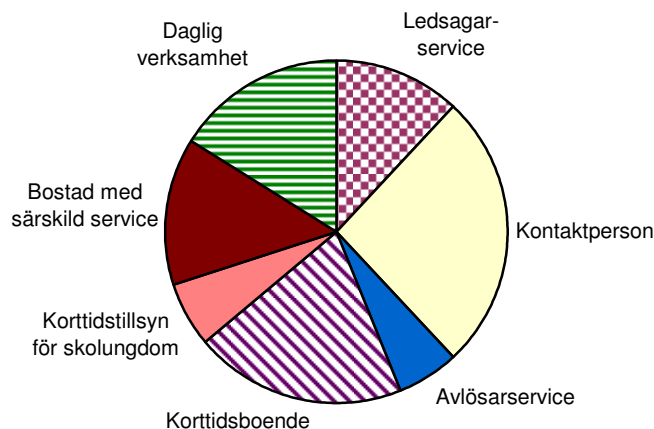
Diagram 23. Hammarö 2010



Ledsagarservice och korttidsboende är de vanligaste insatserna i Hammarö.

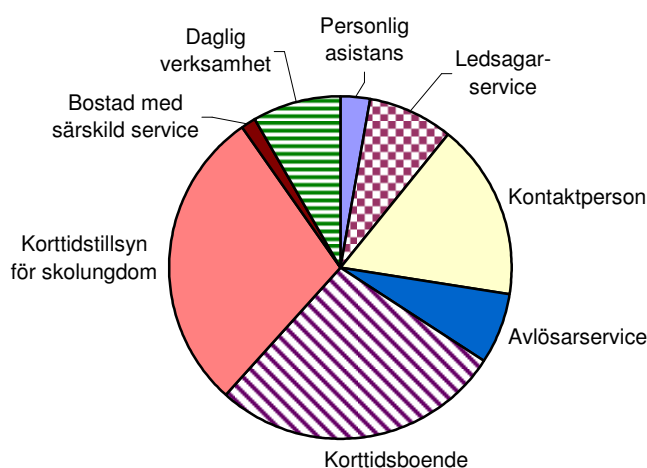
Kontaktperson och daglig verksamhet har ökat i omfattning medan avlösarservice och ledsagarservice har minskat. Inga barn och unga i kommunen har insatserna personlig assistans och familjehem.

**Diagram 24. Hedemora 2010**



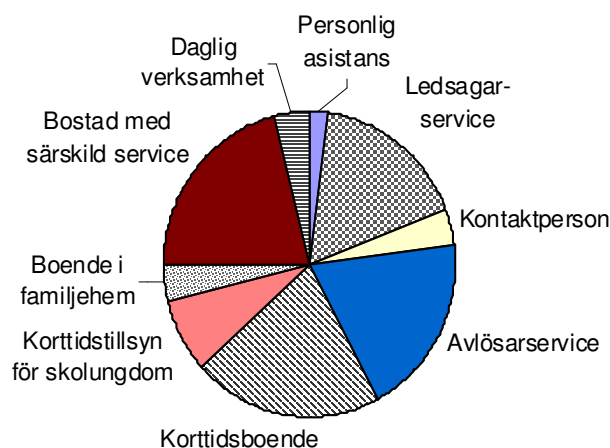
Boende i familjehem hade relativt stor omfattning 2008 och 2009 men 2010 finns inga personer med den insatsen i Hedemora. Bostad med särskild service ökade däremot det året. Förutom detta är personlig assistans för barn och unga är den enda insatsen som inte förekommer. Hedemora har ovanligt hög andel unga i daglig verksamhet. Kontaktperson är den vanligaste formen av insats.

**Diagram 25. Karlskoga 2010**



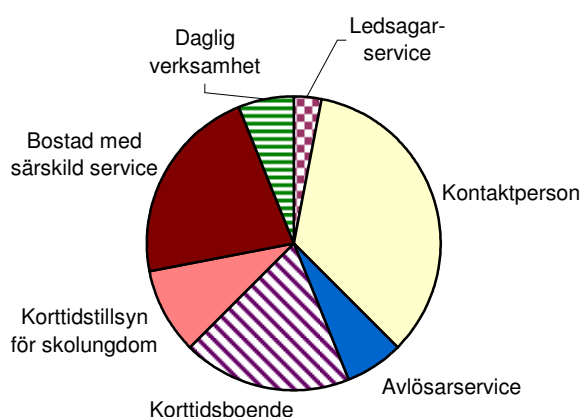
I Karlskoga finns relativt många unga i daglig verksamhet. Korttidsboende och korttidstillsyn är de vanligaste insatserna men även kontaktperson utgör en stor del av insatserna. Denna insats har dock minskat i omfattning. Minskning har skett även för ledsagarservice. Ingen person har insatsen boende i familjehem.

**Diagram 26. Malung-Sälen 2010**



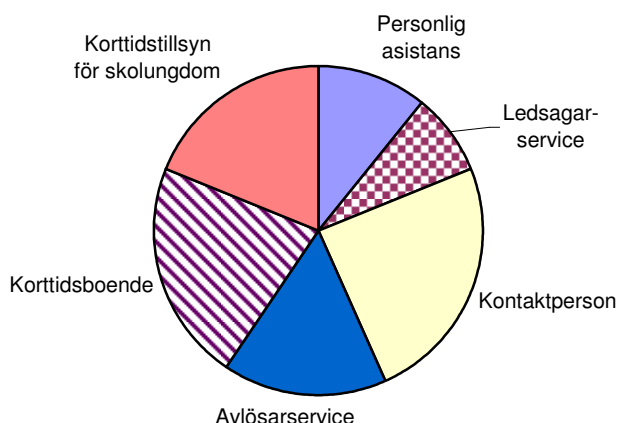
Malung-Sälen har ovanligt hög andel bostad med särskild service beroende på att de har många barn som går särgymnasium på annan ort. Även andelen avlösarservice är ovanligt hög vilket beror på att det finns många multihandikappade barn. Ledsagarservice har haft den största ökningen under perioden. Alla former av insatser för barn och unga förekommer i kommunen.

**Diagram 27. Orsa 2010**



För Orsas del är den dominerande insatsen kontaktperson men liksom i Malung-Sälen finns en ovanligt hög andel bostad med särskild service. Familjehem och personlig assistans har funnits som insats tidigare år medan daglig verksamhet och ledsagarservice tillkommit. Den största ökningen under perioden har kontaktperson haft.

**Diagram 28. Rättvik 2010**



Rättvik har inte något barn eller någon ungdom med insatserna familjehem, bostad med särskild service eller daglig verksamhet. Personlig assistans har tillkommit under 2010. Ledsagarservice har ökat i omfattning medan korttidsboende har minskat.

## Kommentar

Variationen mellan kommunerna är stor när det gäller hur insatserna för barn och ungdom fördelar sig. I många kommuner har det dessutom skett förändringar över tiden både i andel för respektive insats och i antal barn och unga totalt. Största förändringarna har Arboga, Malung-Sälen och Orsa med ökat antal och Karlskoga med minskat antal barn och unga.

Personlig assistans har bara enstaka personer 0-22 år i några av kommunerna. När det gäller ledsagarservice är det en ovanlig insats i Arboga, Orsa och Rättvik medan den är mycket vanlig i Hammarö. I Malung-Sälen har insatsen ökat kraftigt under tidsperioden. Kontaktperson är vanligt förekommande i alla kommuner utom Malung-Sälen som har den lägsta andelen. Högst andel har Orsa.

Avlösarservice finns i alla kommuner, där Rättvik och Malung-Sälen har högst andel. Även korttidsboende är en insats som alla kommuner bedriver. I Arboga utgörs nästan hälften av insatserna av korttidsboende. I Malung-Sälen och Rättvik har insatsen minskat i omfattning under mätperioden. Korttidstillsyn för skolungdom över 12 år är omfattande i Arboga, Karlskoga och Rättvik.

Insatsen boende i familjehem förekommer bara i Hedemora, Malung-Sälen och Orsa men den har varierat under mätperioden. Boende med särskild service förekommer inte i Rättvik eller Arboga och insatsen har mycket låg andel i Karlskoga. Malung-Sälen och Orsa har de högsta andelarna.

# Fördelning mellan personkretsar

## Utgångspunkt och beskrivning

För att bli beviljad en insats enligt LSS måste man tillhöra någon av lagens tre personkretsar:

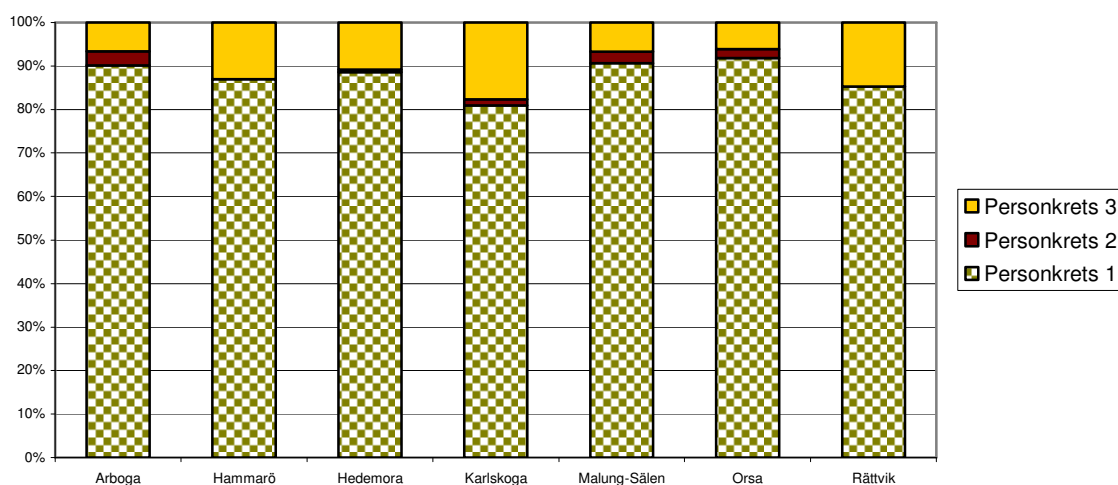
1. Personer med utvecklingsstörning och personer med autism eller autismliknande tillstånd.
2. Personer med betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom.
3. Personer med andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder, som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd och service.

Antal personer i respektive personkrets har mätts 1 oktober 2008, 2009 och 2010. Andelen barn och unga, det vill säga de som ännu inte fyllt 22 år, redovisas även separat.

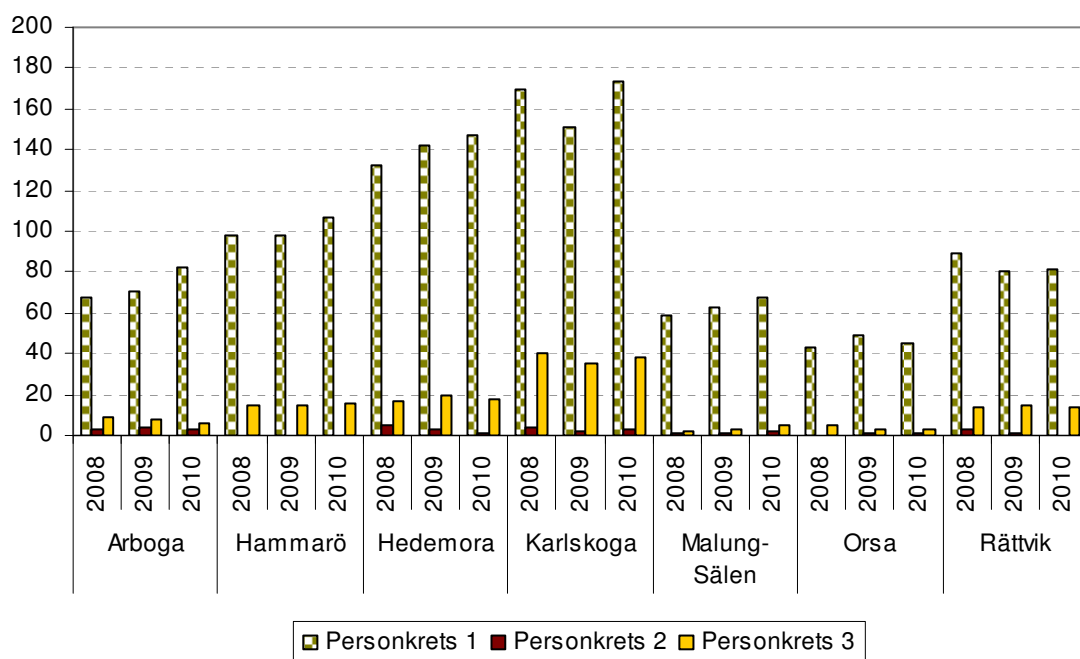
Måttet kan användas för att belysa vilka funktionshinder och därmed vilka behov som brukarna har. Det kan vara till hjälp i planeringen när kommunerna ska utforma de tjänster som erbjuds.

## Resultat

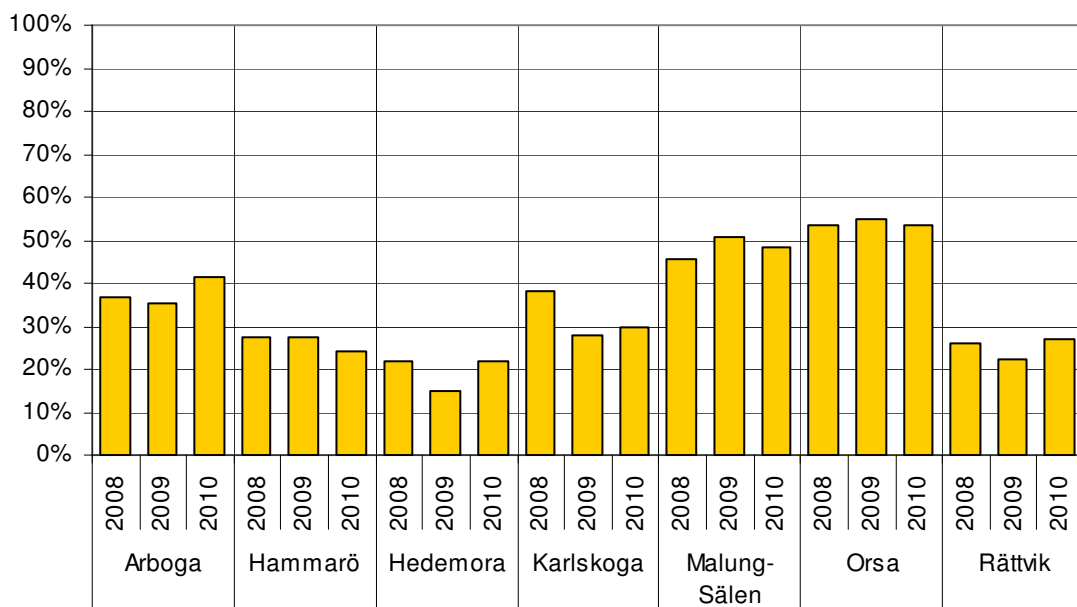
Diagram 29. Fördelning mellan personkretsar 2010 (alla åldrar)



**Diagram 30. Antal personer i respektive personkrets 2008-2010 (alla åldrar)**



**Diagram 31. Andel barn och unga i personkrets 1 2008-2010**



## Kommentar

### Fördelning mellan personkretsar

Personkrets 1 dominerar med 80-95 procent av det totala antalet personer med någon form av LSS-insats. Högst andel återfinns i Malung-Sälen och Orsa medan Karlskoga och Rättvik har lägst andel. Personkrets 2 utgörs av endast en handfull personer i respektive kommun och andelen uppgår till maximalt 5 procent där Arboga avviker något från de övriga kommunerna. Högst andel i personkrets 3 har Karlskoga med knappt 20 procent och lägst andel har Malung-Sälen med omkring 5 procent.

Andelen i respektive personkrets har inte förändrats i någon större utsträckning under tidsperioden i flertalet kommuner. Störst förändringar i Arboga där andelen ökat i personkrets 1 och minskat i personkrets 3 samt i Malung-Sälen med minskad andel i personkrets 1 och i Orsa med minskad andel i personkrets 3.

### Antal personer

Ser man istället till antalet personer så har det skett en ökning i personkrets 1 i Arboga, Hammarö, Hedemora och Malung-Sälen. Karlskoga, Orsa och Rättvik har haft en blandad utveckling. För personkrets 2 och 3 är förändringarna i antal marginella.

### Barn och unga

När det gäller andelen barn och unga i respektive personkrets kan man först konstatera att inga barn och unga finns i personkrets 2 per definition. Andelen barn och unga i personkrets 1 varierar mellan 15 och 55 procent. Högst andel återfinns i Malung-Sälen och i Orsa medan Hedemora, Hammarö och Rättvik har lägst andel.

Utvecklingen av antalet barn i personkrets 1 under tidsperioden varierar mellan kommunerna. Arboga och Malung-Sälen har en uppåtgående trend. Övriga kommuner har oförändrat antal eller uppvisar en blandad utveckling. Antalet barn i personkrets 3 är maximalt fyra varför eventuella förändringar är mycket små.

# Bilagor

---

1. Bilaga 1 Utjämningsystemet
2. Bilaga 2 Nettokostnad, standardkostnad och avvikelse för kommunerna i Måtten Gås
3. Bilaga 3 LSS personkrets
4. Bilaga 4 LSS insatser

## Utjämningsystemet

Vid ingången av år 1994 trädde lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och lagen om assistentersättning (LASS) i kraft. År 2004 infördes ett nationellt kostnadsutjämningsystem för kommunernas LSS-kostnader.

Som motiv för ett utjämningsystem angavs att det finns stora kostnadsskillnader mellan kommunerna samt att det behövs en utjämnning för att ge alla kommuner likvärdiga ekonomiska förutsättningar att bedriva verksamhet enligt LSS. År 2010 omsluter systemet cirka 3 miljarder. Precis som i det ordinarie kostnadsutjämningsystemet beräknas en standardkostnad, kronor per invånare, för varje kommun. Denna standardkostnad är baserad på antalet verkställda beslut för tio olika LSS-insatser som viktas med en riksgenomsnittlig kostnad per insats. Dessutom beaktas skillnader i vårdtyngd med hjälp av ett personalkostnadsindex (PK-IX). Från och med utjämningsåret 2009 görs däremot ingen justering längre med koncentrationsindex (K-IX) för kostnadsskillnader på grund av stordriftsfördelar/nackdelar i verksamheternas koncentration till vissa kommuner.

Beroende på hur kommunens beräknade standardkostnad avviker från genomsnittliga standardkostnaden i landet får kommunen antingen ett bidrag eller betala en avgift. Skatteverket beslutar utifrån beräkningar från SCB om de bidrag och avgifter som kommunsektorn ska få respektive betala till utjämningsystemet. Underlag för SCB:s beräkningar lämnas av Socialstyrelsen samt hämtas från Försäkringskassan och kommunernas räkenskapssammandrag (RS).

### Standardkostnad

Socialstyrelsen är statistikansvarig myndighet för verksamhetsstatistik på området. De lämnar uppgift om antalet LSS-insatser per kommun med fördelning efter typ av insats två år före utjämningsåret. Som underlag för beräkningarna avseende utjämningsåret 2010 används statistiken om beslutade och verkställda LSS-insatser per den 1 oktober 2008. Kommunvisa uppgifter om antalet beslut om personlig assistans enligt LASS hämtas från Försäkringskassan och avser samma tidpunkt. Underlag för uppgifter om genomsnittskostnader hämtas från räkenskapssammandraget (RS) för år 2008. De för kommunerna beräknade standardkostnaderna räknas om till 2010 års nivå med hjälp av en prognostiserad förändring av nettoprisindex (NPI).

### Personalkostnadsindex (PK-IX)

Som mått på kostnadsskillnader på grund av skillnader i behov av stöd och service används ett personalkostnadsindex (PK-IX). PK-IX mäter omsorgsbehovet hos de personer som har insatser enligt LSS. Beräkningen av indextalet baseras på uppgifter för enskilda kommuner ur det kommunala räkenskapssammandraget (RS). PK-IX motsvarar 70 procent av skillnaden mellan en kommuns egna redovisade personalkostnader och de personalkostnader som ingår i den grundläggande standardkostnaden enligt ovan. Motivet till att endast kompensera till 70 procent av skillnaden är att minska risken för att kompensation utgår för skillnader i effektivitet och politiska ambitioner. De värden på PK-IX som ska användas i beräkningarna för utjämningsåret 2010 är baserade på 2008 års förhållanden.

### Beräkning av bidrag/avgift

Standardkostnaden för en viss kommun, efter justering med PK-IX och uttryckt i kronor per invånare, jämförs med motsvarande riksgenomsnittliga standardkostnad. Kommuner som har en standardkostnad som överstiger riksmedelvärdet får ett

utjämningsbidrag, övriga betalar en utjämningsavgift. Bidraget/avgiften i kronor erhålls genom att bidraget/avgiften i kronor per invånare multipliceras med kommunens folkmängd den 1 november året före utjämningsåret.

#### Beräkningsfrekvens och tidpunkter

Beräkningar för ett visst utjämningsår görs i september och december under året före utjämningsåret. Septemberberäkningen görs för att kommunerna ska få ett underlag för sitt budgetarbete för det kommande året. Resultatet av decemberberäkningen utgör underlag för Skatteverkets preliminära beslut om bidrag och avgifter. Om en kommun påtalar brister och oriktiga uppgifter i underlaget för beslutet kan beräkningarna utföras en tredje gång för samma utjämningsår (reviderat utfall).

Källa: Nätverket Femklövern, Lag om Stöd och Service till vissa funktionshindrade (LSS), 2010-06-14

## Nettokostnad, standardkostnad och avvikelse för kommunerna i Måtten Gås 2010 och 2011

Avvikelsen mot standardkostnad för LSS och LASS redovisas för första gången i ”Vad kostar verksamheten i din kommun” (Vkv) i 2009 års utgåva. Avvikelsen mot standardkostnad i boken anger skillnad mellan kostnader 2009 och preliminär standardkostnad 2011.

Den preliminära LSS utjämnings för 2011 har justerats sedan (Vkv) publicerades. På sidan 6 i rapporten anges preliminär standardkostnad efter justering för folkmängd. Den faktiska standardkostnaden för 2011 skickas ut till kommunerna i december 2010. Även om standardkostnaden justerats är rangordningen densamma inom nätverket.

### Standardkostnad, nettokostnad och avvikelser i Måtten Gås

2008/2010	Arboga	Hammarö	Hedemora	Karlskoga	Malung - sälen.	Orsa	Rättvik	Riket
Nettokostnad 2008 kr/inv.	2572	4280	7075	3188	4315	2575	4646	
Standardkostn ad 2010 kr/inv.	2803	4337	6677	3463	4147	2959	4622	3478
Avvikelse kr/inv.	231	57	- 398	275	- 168	384	- 24	
Avvikelse i %	- 8,2 %	- 1,3 %	6,0%	- 7,9 %	4,1%	- 13,0%	0,5%	

2009/2011	Arboga	Hammarö	Hedemora	Karlskoga	Malung - Sälen	Orsa	Rättvik	Riket
Nettokostnad 2009 kr/inv.	2689	4195	7254	3421	4378	2498	4672	
Standardkostn ad 2011 kr/inv.	2952	4124	6804	3573	4304	2844	4544	3594
Avvikelse kr/inv.	264	- 71	- 450	152	- 74	346	- 128	
Avvikelse i %	- 8,9 %	1,7%	6,6%	- 4,3 %	1,7%	- 12,2%	2,8%	

Källa: SKL, Peter Sjöqvist

## **LSS personkrets**

För att bli beviljad en insats enligt LSS måste man tillhöra någon av lagens tre personkretsar:

1. Personer med utvecklingsstörning och personer med autism eller autismliknande tillstånd.
2. Personer med betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom.
3. Personer med andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder, som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd och service.

## LSS insatser

I lagen finns tio definierade insatser. Personkretsen i LSS har rätt till de insatser som definieras i lagen om de behöver sådant stöd i sin livsföring och om deras behov inte tillgodoses på annat sätt. För insatsen daglig verksamhet gäller dock rätten endast personkretsgrupp 1 och 2. Verksamhet enligt LSS ska främja jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet. Målet är att den enskilde får möjlighet att leva som andra. Insatserna ska vara varaktiga och samordnade och anpassas till mottagarens individuella behov. Insatserna ska utformas så att de är lätt tillgängliga för de personer som behöver dem och stärka förmågan att leva ett självständigt liv.

### **Rådgivning och annat personligt stöd (§ 9:1)**

En rätt till kvalificerat expertstöd av personer som förutom sin yrkeskunskap har särskild kunskap om hur det är att leva med omfattande funktionshinder. Stödet kan till exempel ges av kurator, psykolog, sjukgymnast, förskolekonsulent, logoped, arbetsterapeut och dietist. Råd och stöd ska vara ett komplement till och inte en ersättning för t.ex. habilitering, rehabilitering och socialtjänst.

### **Personlig assistans (§ 9:2)**

Personlig assistans är ett personligt utformat stöd som ges till personer som har omfattande funktionshinder. Assistenterna är knutna till en person och inte till en viss verksamhet. Den som före fyllda 65 år har haft personlig assistans eller assistansersättning får behålla insatsen och ersättningen efter 65 årsdagen. Insatsen får dock inte utökas.

Man kan antingen få assistans genom kommunen eller få ekonomiskt stöd och själv vara arbetsgivare eller anlita t.ex. ett kooperativ eller annan utförare. För den som behöver assistans mindre än 20 timmar per vecka har kommunen hela det ekonomiska ansvaret.

Om man har behov av personlig assistans för sitt dagliga liv mer än 20 timmar per vecka har man rätt att få assistansersättning. Rätten till denna ersättning framgår av Lag (1993:389) om assistansersättning, LASS. Försäkringskassan beslutar om assistansersättningen. Även vid dessa beslut har kommunen ekonomiskt ansvar för de 20 första timmarna.

### **Ledsagarservice (§ 9:3)**

Ledsagarservice hjälper funktionshindrade att komma utanför hemmet, t.ex. för att delta i fritidsaktiviteter och kulturliv, besöka vänner etc. Syftet är att bryta isolering. Ledsagning bör präglas av personlig service och anpassas efter individuella behov.

### **Kontaktperson (§ 9:4)**

En kontaktperson är en medmänniska som kan komplettera eller ersätta kontakt med anhöriga och vänner. Kontaktpersonen ska medverka till att bryta isolering genom samvaro och fritidsaktiviteter. Kontaktpersonen kan också ge råd eller vara ett informellt stöd i olika situationer.

**Avlösarservice i hemmet (§ 9:5)**

Avlösarservice i hemmet är framför allt en insats för anhöriga, de ska få vila och få tid för annat.

Insatserna kan ges både regelbundet och i akuta situationer.

**Korttidsvistelse utanför det egna hemmet (§ 9:6)**

Korttidsvistelse är dels till för att ge den enskilde möjlighet till rekreation och miljöombyte dels till att anhöriga ska få tillfälle till avlösning. Korttidsvistelse kan ordnas i korttidshem, i en annan familj eller på något annat sätt t.ex. läger- eller kolonivistelse.

**Korttidstillsyn för skolungdom över 12 år (§ 9:7)**

Skolungdom över 12 år ska kunna få tillsyn före och efter skoldagen samt under skolloven.

**Boende i familjehem eller i bostad med särskild service för barn och ungdom (§ 9:8)**

Barn och ungdomar som inte kan bo hos sina föräldrar kan ha rätt att bo i en annan familj eller i en bostad med särskild service. Detta ska vara ett komplement till föräldrahemmet både för barn som kan bo hos föräldrarna en del av tiden och för dem som inte kan bo hemma alls.

**Boende med särskild service för vuxna eller annan särskild anpassad bostad (§ 9:9)**

Boendet kan utformas på olika sätt, men de vanligaste formerna är gruppboende och serviceboende. Den enskilde kan också ha rätt att få en särskild anpassad bostad anvisad av kommunen.

**Daglig verksamhet (§ 9:10)**

Personer i yrkesverksam ålder, som saknar förvärvsarbete och inte utbildar sig, har rätt till daglig verksamhet om de ingår i personkrets 1 och 2 enligt LSS.

**Omvårdnad, fritid och kultur**

Insatserna avlösarservice, korttidstillsyn, korttidsvistelse, bostad i familjehem eller bostad med särskild service omfattar också omvårdnad. Omvårdnad innebär att man får det stöd och den hjälp man behöver i det dagliga livet och här ingår även att få känna trygghet och säkerhet. I insatserna bostad med särskild service för barn, ungdom och vuxna ingår också fritidsverksamhet och kulturella aktiviteter.

**Lagar och förordningar**

- Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) (1993:387)
- Lagen om assistansersättning (LASS) (1993:389)
- Förordning om assistansersättning (1993:1 091)

*Lagarna finns publicerade i Regeringskansliets rättsdatabaser*