



# Lag om Stöd och Service till vissa funktionshindrade (LSS)

En jämförelse av kommunens  
handikappomsorg ur ett  
medborgarperspektiv

**Nätverk Rolf • Deltagande kommuner:**  
Bollebygd, Götene, Kinda, Skara, Tibro, Vadstena och Vara

2009-12-02

# Innehåll

<b>Innehåll .....</b>	<b>1</b>
1.1 Bakgrund.....	2
1.2 Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade .....	3
1.3 Begrepp.....	4
1.4 Metod och avgränsning.....	4
<b>2 Sammanfattning .....</b>	<b>5</b>
<b>3 Insatser och kostnader .....</b>	<b>6</b>
3.1 Utjämningsystemet mellan kommuner för LSS-kostnader .....	6
3.2 Resultat .....	7
<b>4 Utredningstid .....</b>	<b>11</b>
4.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	11
4.2 Resultat .....	11
4.3 Kommentar .....	12
<b>5 Grupp- och serviceboendeindex - vuxna.....</b>	<b>14</b>
5.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	14
5.2 Resultat .....	15
5.3 Sammantaget resultat .....	20
5.4 Kommentar .....	21
<b>6 Daglig verksamhetsindex.....</b>	<b>23</b>
6.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	23
6.2 Resultat .....	23
6.4 Kommentar .....	29
6.5 Effektivitetsmått.....	30
<b>7 Brukarundersökningar .....</b>	<b>31</b>
7.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	31
7.2 Resultat .....	31
7.3 Kommentar .....	34
<b>8 Informationsgivning.....</b>	<b>35</b>
8.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	35
8.2 Resultat webbundersökning.....	36
8.3 Resultat kompletterande webbundersökning .....	37
<b>9 Tillgänglighet .....</b>	<b>38</b>
9.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	38
9.2 Resultat .....	39
 <i>Projektledare för kommunerna i nätverket Rolf .....</i>	 42

Bil 1 Nyckeltal

Bil 2 Personer med LSS-beslut efter insats

Bil 3 Tillgänglighetsrapport

## 1.1 Bakgrund

Nätverket Rolf är ett av tjugosju nätverk som ingår i det treåriga nationella jämförelseprojektet. De kommuner som deltar i nätverket är Bollebygd, Götene, Kinda, Skara, Tibro, Vadstena och Vara.

Tillsammans finns det över 80 000 invånare i dessa kommuner. Nätverket Rolf har tidigare publicerat rapporterna ”Särskilt boende – en jämförelse av äldreomsorgen ur ett medborgarperspektiv” 2008-02-07, ”Hemtjänst – en jämförelse av äldreomsorgen ur ett medborgarperspektiv” 2008-09-11 och ”Barnomsorg – en jämförelse av kommunens förskola och familjedaghem ur ett medborgarperspektiv” 2008-04-01. I denna fjärde rapport har projektgruppen haft uppdraget från sin styrgrupp att jämföra LSS-verksamheten mellan kommunerna ur ett medborgarperspektiv.

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

Syftet med rapporten är att ur ett brukar- och medborgarperspektiv ge underlag och tips för att förbättra kvaliteten i de deltagande kommunernas verksamheter. I samband med detta ska man kunna bedöma kvaliteten på arbetet i den egna kommunen i förhållande till insatta medel, och kunna jämföra vad som görs i andra kommuner. Goda exempel ska lyftas fram och vara en inspirationskälla för andra kommuner.

För att lyckas har ett par riktlinjer för det genomförda arbetet varit vägledande:

- Vi ska undvika att ta fram en ny sifferskog. Ett par enkla och mer eller mindre ”givna” mått ska ges uppmärksamhet.
- Vi ska ta fram kvalitetsmått utifrån i första hand ett kommunlednings- eller brukar-/medborgarperspektiv. Inte professionens perspektiv.
- Fokus ska vara att hitta de goda exemplen. Dessa exempel ska lyftas fram och andra kommuner ska ges tillfälle att plocka idéer till den egna verksamheten.
- Sambandet mellan kostnader/resurser och kvalitet ska belysas. Syftet är att se om det finns ett direkt samband mellan höga kostnader och hög kvalitet.
- Förklaringar till skillnader 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.

## 1.2 Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade

Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) trädde i kraft 1 januari 1994. I samband med att lagen trädde i kraft övergick ansvaret och kostnaderna för stöd och service till personer med funktionsnedsättning från landstingen till kommunerna.

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.

Personer som tillhör någon av ovanstående tre personkretsar har rätt till stöd och service om de behöver sådan hjälp i sin livsföring och om detta behov inte kan tillgodoses på annat sätt. Insatser enligt LSS kan endast ges till personer som har rätt till dem och som begär det. Insatserna är kostnadsfria för den enskilde.

I lagen finns tio definierade insatser:

1. Rådgivning och annat personligt stöd som ställer krav på särskild kunskap om problem och livsbetingelser för människor med stora varaktiga funktionsnedsättningar (Landsting/regioners ansvar).
2. Biträde av personlig assistent eller ekonomiskt stöd till skäliga kostnader för sådan assistans, till den del behovet av ekonomiskt stöd inte täcks av assistansersättningen enligt lagen om assistansersättning (LASS).
3. Ledsagarservice.
4. Biträde av kontaktperson.
5. Avlösarservice i hemmet.
6. Korttidsvistelse utanför det egna hemmet.
7. Korttidstillsyn för skolungdom över 12 år utanför det egna hemmet i anslutning till skoldagen samt under lov.
8. Boende i familjehem eller i bostad med särskild service för barn och ungdomar som behöver bo utanför föräldrahemmet.
9. Bostad med särskild service för vuxna eller annan särskilt anpassad bostad för vuxna
10. Daglig verksamhet för personer i yrkesverksam ålder som saknar förvärvsarbete och inte utbildar sig.

Endast personkrets 1 och 2 har rätt till insatsen daglig verksamhet. 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.

LSS är ett komplement till annan lagstiftning och begränsar inte en persons möjligheter att få insatser enligt andra lagar, exempelvis socialtjänstlagen. 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.

### **1.3 Begrepp**

För ett tag sedan kom en rekommendation från socialstyrelsen kring begreppet handikapp, där man uppmanade kommuner och landsting att använda begreppen funktionshinder och funktionsnedsatta istället. Sommaren 2009 upphävdes dessa rekommendationer med anledning av att man från nationellt håll ser över området.

Många kommuner har valt att överge begreppet handikappomsorg och använder begreppen omsorg om personer med funktionsnedsättning. Vi har i rapporten valt att använda begreppet handikappomsorg.

### **1.4 Metod och avgränsning**

Projektgruppen har i sitt arbete hämtat statistik och uppgifter från centrala dataregister där det visat sig möjligt. Dessa uppgifter avser år 2008 och är i huvudsak hämtade ur Jämförelsetal för Socialtjänsten 2008 och ur Kommundata.se som drivs av RKA, Rådet för främjande av Kommunala Analyser. Skriften innehåller ett urval av finansiella nyckeltal och nyckeltal avseende olika verksamheter som bygger på det räkenskapsammandrag som kommunerna lämnat in till SCB.

Merparten av måtten har dock fått undersökas lokalt genom undersökningar under gemensamma undersökningsveckor. Dessa uppgifter avser 2009. Nätverket Rolf har valt att titta på LSS-verksamheten ur sju olika delar.

Rapporten består av följande delar:

- Insatser och kostnader
- Utredningstid
- Grupp- och serviceboendeindex - vuxna
- Daglig verksamhetsindex
- Brukarundersökning
- Informationsgivning
- Tillgänglighet

## 2 Sammanfattning

Nätverket Rolf är ett av tjugosju nätverk som ingår i det treåriga nationella jämförelseprojektet. De kommuner som deltar i nätverket är Bollebygd, Götene, Kinda, Skara, Tibro, Vadstena och Vara. Tillsammans finns det över 80 000 invånare i dessa kommuner. Denna rapport är nätverkets fjärde och avser LSS-verksamheten ur ett medborgarperspektiv. Bollebygd, Götene, Tibro, Vadstena och Vara kommer att fortsätta sitt jämförelsearbete inom projektet även 2010.

Vara är enda kommunen i nätverket som har högre standardkostnad än rikets genomsnitt och som därmed får bidrag i utjämningssystemet. Andel personer 0-64 år med LSS-insats skiljer stort mellan kommunerna. Bollebygd och Vadstena har lägre andel än riksgenomsnittet. Variationen är också stor mellan kommunerna avseende kostnaden per person i bostad med särskild service och daglig verksamhet.

Hur lång tid får brukaren vänta på beslut och att insatsen genomförs? Nätverket har jämfört utrednings- och verkställighetstiden för LSS-beslut och det är stora skillnader mellan kommunerna både avseende resultat och hur dokumentation sker.

Kommunerna har jämfört kvalitetsbilden i bostad med särskild service för vuxna och resultaten skiljer inte mycket. I Kinda och Bollebygd får samtliga brukare tillgång till hela det undersökta utbudet. Det skiljer mer mellan kommunerna vad gäller utbud inom daglig verksamhet. Här är Skara ett gott exempel där 87 procent av frågorna erbjuds. Ställer vi kvalitetsbilden i daglig verksamhet i relation till kostnaden uppvisar Skara även en låg kostnad. I denna undersökning har vi inte funnit någon samvariation mellan kostnader och de kvalitetsmått som vi jämfört.

Nätverket har inte genomfört någon gemensam brukarundersökning vilket hade varit intressant. Speciellt att jämföra hur brukarna själva värderar kvalitetsmåten som jämförts. Flera kommuner har gjort och planerar egna enkätundersökningar.

Information till kommunens invånare är en viktig kvalitetsfråga. Kan man ta del och finna svar på viktiga frågor? Kommunernas webbsidor har granskats utifrån 12 vanliga medborgarfrågor inom handikappområdet liksom webbsidornas anpassningsförmåga så att alla kan förstå och ta del av informationen. Resultatet varierar stort mellan kommunerna och Kinna utgör ett gott exempel där svar ges på 92 procent av frågorna. Ingen kommun erbjuder anpassningar utöver färdiga standardlösningar i webbläsare och webbpubliceringsverktyg.

Kommunernas servicenivå via telefon och e-post har undersökts av ett externt företag. Telefontillgängligheten varierar stort mellan kommunerna liksom svarstiderna på e-post. Skara uppvisar bäst tillgänglighet på telefon och Bollebygd när det gäller svarstider på e-post. Anmärkningsvärt är att samtliga kommuner utom Bollebygd hade e-post som inte besvarats inom två veckor.

## 3 Insatser och kostnader

### 3.1 Utjämningsystemet mellan kommuner för LSS-kostnader

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 utjämning 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 kompensation utgår från

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.

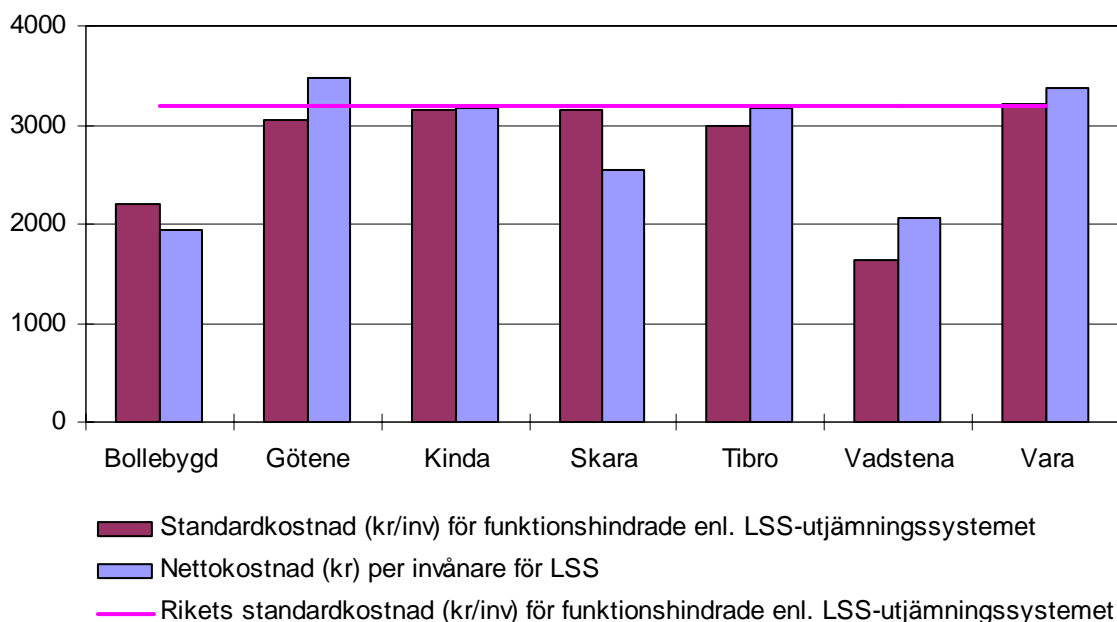
### **Beräkningsfrekvens och tidpunkter**

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).

## **3.2 Resultat**

Diagrammet nedan visar standardkostnad respektive nettokostnad för LSS år 2008. Standardkostnaden baseras på antalet insatser av olika slag enligt LSS, antalet LASS-beslut, riksgenomsnittliga kostnader per insats samt kommunens ersättning till Försäkringskassan enligt LASS. Standardkostnaden i diagrammet är inklusive koncentrationsindex (K-IX) och personalkostnadsindex (PK-IX). Nettokostnaden är bruttokostnad minus interna och externa intäkter för kommuners kostnader för LSS-insatser och motsvarar kommunens faktiska kostnad.

## Standardkostnad respektive nettokostnad för LSS år 2008



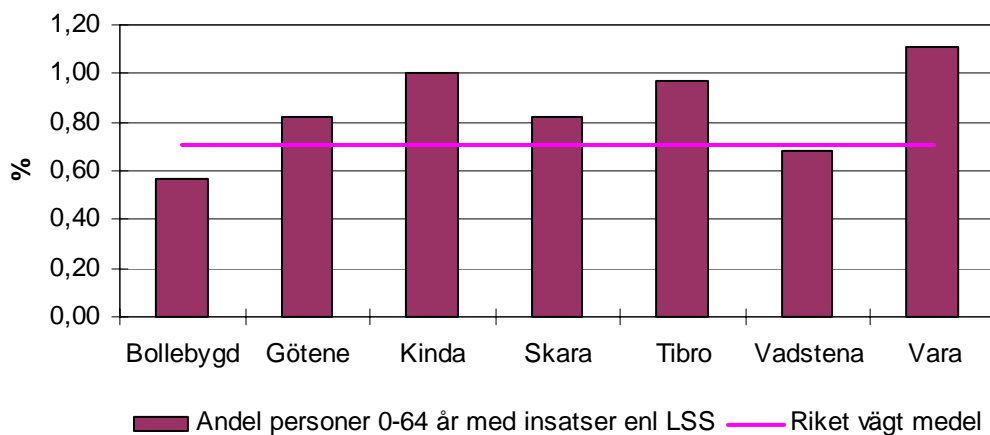
Källa: Kommundatabas

### Kommentar

Vara är enda kommunen i gruppen som har en standardkostnad som är högre än rikets genomsnitt och som därmed får LSS-bidrag.

I Bollebygd och Skara är nettokostnaden för LSS per invånare lägre än standardkostnaden enligt LSS-utjämningsystemet per invånare. För övriga kommuner i gruppen gäller det omvända förhållandet.

## Andel personer 0-64 år med insatser enligt LSS år 2008

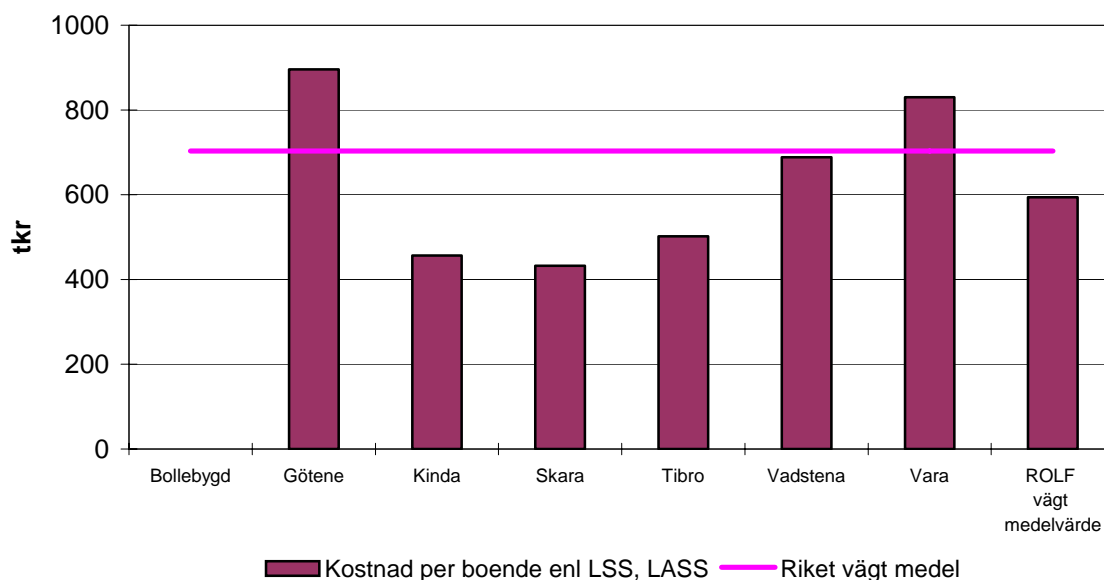


Källa: Jämförelsetal för Socialtjänsten 2008

## Kommentar

Bollebygd och Vadstena har en lägre andel invånare med insatser enligt LSS i åldern 0-64 år än riksgenomsnittet. Övriga kommuner har en högre andel.

### Kostnad per boende enl LSS år 2008



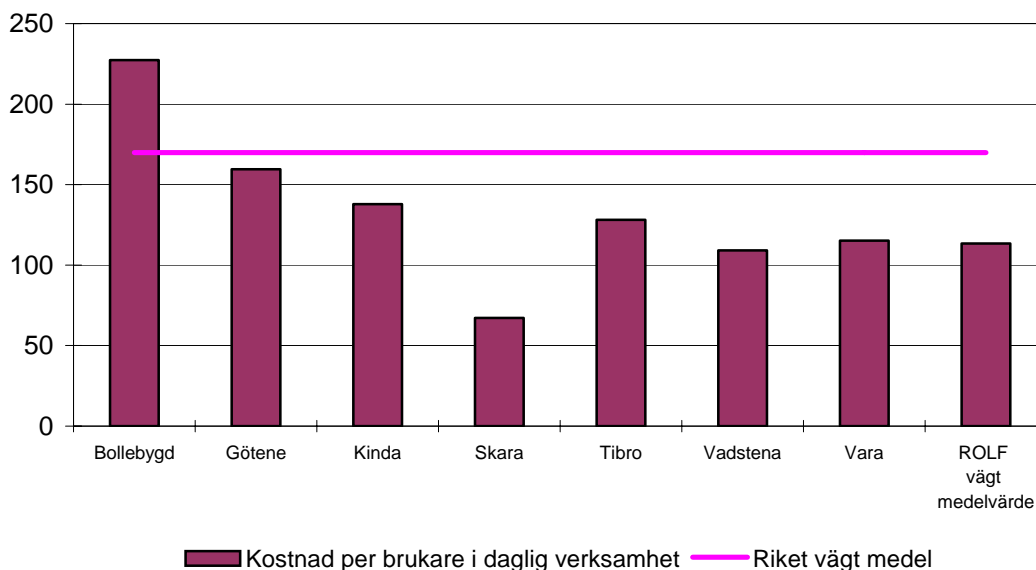
Källa: Jämförelsetal för Socialtjänsten 2008

Diagrammet ovan visar kostnaden för boende i familjehem eller i bostad med särskild service för barn och ungdom enligt 9 § punkt 8 LSS samt kostnaden för bostad med särskild service för vuxna eller annan särskilt anpassad bostad för vuxna enligt 9 § punkt 9 LSS har dividerat med antal boende den 1 oktober 2008.

## Kommentar

Götene och Vara har högre kostnader per boende enligt LSS/LASS än riksgenomsnittet. Övriga kommuner har lägre. Skara, Kinda och Tibro har mycket lägre kostnader än riksgenomsnittet. I Götene kostar en plats dubbelt så mycket som i Skara. Bollebygd hade år 2008 för få personer i boende med särskild service för att kostnaden per boende ska redovisas i nationell statistik.

## Kostnad per brukare i daglig verksamhet år 2008



Källa: Jämförelsetal för Socialtjänsten 2008

### Kommentar

Bollebygd har högre kostnader per brukare i daglig verksamhet än riksgenomsnittet. Övriga kommuner har lägre kostnader. Skaras kostnad per brukare är mindre än hälften av riksgenomsnittet. Bollebygds kostnad per brukare är ungefär 3 gånger så hög som Skaras.

### 3.3 Frågeställningar

Varför har Vara till exempel dubbelt så hög standardkostnad än Vadstena?

Hur kan det komma sig att kommunerna har så olika andel funktionshindrade?  
Befolkningen borde väl se ungefär likadan ut?  
Är det bedömningarna som skiljer sig åt?

Det skulle vara intressant att se om förhållandet mellan andelarna i befolkningen med SoL-beslut respektive LSS-beslut skiljer sig åt mellan kommunerna.

I bilaga 1 ”Personer med LSS-/LASS beslut efter insats” kan man se att det skiljer mellan hur stora andelar de olika insatserna utgör av totalsumman. Beror skillnaderna på individerna och deras behov eller på skillnader hos kommunerna och deras bedömningar? (Se till exempel personlig assistans LASS jämfört med LSS)

## 4 Utredningstid

### 4.1 Utgångspunkt och beskrivning

I ett försök att mäta kvalitet har vi valt att mäta hur lång tid som behövs från brukarens ansökan till verkställighet. Detta utifrån att tiden är en viktig faktor för den enskilde.

När brukaren ansökt om LSS kontaktas sökande för att boka tid för en träff. Vid träffen diskuteras behov och situation. Handläggaren samlar in eventuella utlåtande/intyg från läkare, sjukgymnast, arbetsterapeut, psykolog med mera. Utredning, där beslut framgår, meddelas muntligen och skriftligen. Avslag skickas alltid skriftligen tillsammans med en besvärshänvisning, det vill säga information om hur en överklagan går till. Enligt lag är kommunen skyldig att hjälpa till vid en överklagan.

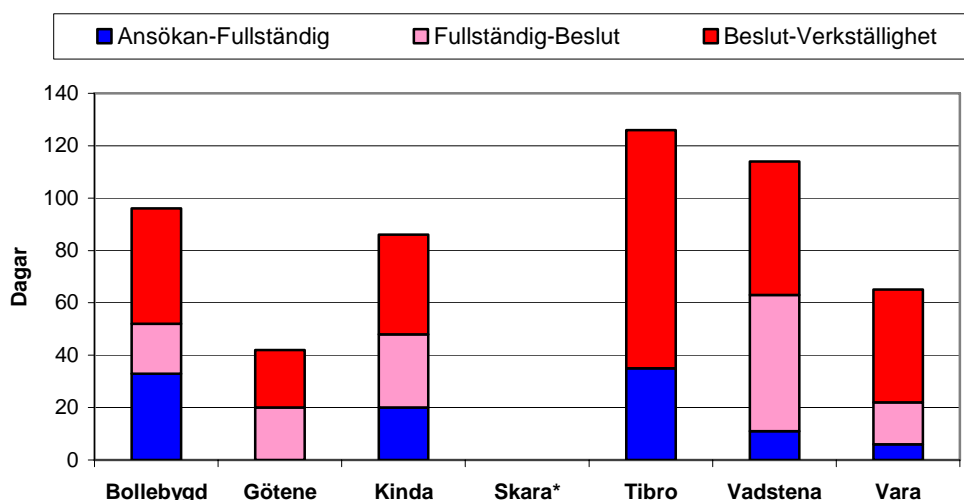
Mätningen omfattar tiden från ansökan till den är komplett, till beslut och till verkställighet. Här avses tiden från:



I mätningen avseende tid togs alla LSS-beslut fram som fattades under 2008 avseende såväl nyansökningar för nya brukare som ansökningar kring ny insats för personer som redan har en insats. Omprövningar ingår således ej. Därefter identifierades datum när personen ansökte om insats, när ansökan var komplett, när beslut fattades och när insatsen verkställdes. Redovisningen avser antal dagar mellan ansökan, komplett ansökan, beslut och verkställighet. Framtagandet av uppgifter om ansökan till verkställighet har till stor del gjorts manuellt.

### 4.2 Resultat

Genomsnittlig tid från ansökan till verkställighet



- Skara har inte kunnat få fram uppgifterna

	Bollebygd	Götene	Kinda	Skara	Tibro	Vadstena	Vara
<b>Ansökan - Fullständig</b>							
Snitt antal dagar	33	0	20	-	35	11	6
Medianvärde	0	0	0	-	22	0	0
<b>Fullständig - Beslut</b>							
Snitt antal dagar	19	20	28	-	0	52	16
Medianvärde	13	1	26	-	0	26	9
<b>Beslut - Verkställighet</b>							
Snitt antal dagar	44	22	38	-	91	51	43
Medianvärde	19	11	33	-	29	27	28

### Fördelning av LSS-beslut fördelade per insats. Avser nya brukare och insatser.

Antal beslut per LSS – insats 2008	Bollebygd	Götene*	Kinda	Skara	Tibro	Vadstena	Vara*
Personlig assistans	5	4	4	-	2	5	5
Ledsagarservice	3	6	2	2	7	3	8
Kontaktperson	4	3	9	1	5	4	3
Avlösarservice	-	1	1	2	1	-	1
Korttidsvistelse	6	1	4	3	4	8	6
Korttidstillsyn	-	-	-	-	1	4	-
Boende barn	-	1	-	-	2	-	1
Boende vuxna	2	1	-	-	4	-	-
Daglig verksamhet	5	1	-	3	7	-	-
<b>Summa</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>33</b>	<b>24</b>	<b>24</b>

\* Götene och Vara har gjort slumpmässigt urval av totala antalet beslut medan övriga kommuner redovisar totalt antal

### 4.3 Kommentar

Vi ser stora skillnader mellan kommunernas genomsnittliga handläggningstid från ansökan till verkställighet. Det underlag som vi har fått fram tyder på att kommunerna inte dokumenterar på samma sätt, vilket gör att en jämförelse inte ger en rättvisande bild. Götene till exempel verkar få in sina ansökningar fullständiga från början, vilket kan ifrågasättas. Tibros siffror visar att så fort ansökan är fullständig tas ett beslut, vilket ger korta handläggningstider.

Kortast handläggningstid har Tibro följt av Vara och Bollebygd. Dock är det inte så stor skillnad mellan kommunerna, men Vadstena sticker ut med 52 dagar. Även tiden från beslut till verkställighet skiljer kommunerna åt. Snabbast är Götene med 22 dagar och längst tid tar det för Tibro som har 91 dagar. Det finns inga relevanta uppgifter om antal dagar från ansökan till verkställighet i Skara kommun. Det pågår ett arbete om dokumentation och verkställighet i kommunen.

Medianvärdet är ett värde som inte påverkas av extremvärden. Det kan ses som ett komplement till medelvärdet. Det skiljer mellan median och medelvärde hos kommunerna, hos Kinda lägst och högst hos Tibro.

#### 4.4 Frågeställningar

- I resultatet kan man inte se om en sökande har sökt i god tid och vill ha en insats vid ett specifikt senare datum. Tex kan en brukare söka ledsagarservice vid studenten och planerar i god tid och ansöker redan i februari. Detta ger en lång handläggningstid men insatsen utförs då brukaren så önskar. Det vore intressant att undersöka vid ett annat tillfälle, då det kan ha påverkat resultatet mellan beslut och verkställighet, medan det inte påverkar brukarens kvalitetsupplevelse negativt.
- Beror skillnaderna i handläggningstid på att kommunerna handlägger på olika sätt eller om de dokumenterar på olika sätt?
- Kan det höga värdet hos Tibro förklaras med att de har ett fåtal beslut som har tagit lång tid att verkställa?

## 5 Grupp- och serviceboendeindex - vuxna

### 5.1 Utgångspunkt och beskrivning

I många offentliga tjänster är det möjligt att fånga ett resultat som har kvalitativa värden för den som nyttjar tjänsten. Utgångspunkten för detta har varit att man har kunnat formulera mål som är utvärderingsbara. Exempelvis att man blir frisk efter operationen eller att man har uppnått en viss kunskapsnivå inom skolan. Detta resultatfokuserade förhållningssätt är dock svårt att överföra och tillämpa inom boende med särskild service. Många kan ha svårt att förhålla sig till och uttrycka sig om det stöd man får. Mot denna bakgrund är det därför nödvändigt att även fånga de kvalitativa aspekterna utifrån en annan och anpassad synvinkel.



En framkomlig väg kan vara att sätta upp och fånga ett antal viktiga kvalitativa aspekter på de tjänster som erbjuds inom grupp- och serviceboende med utgångspunkt från brukarens perspektiv. Tillsammans kan aspekterna ge en samlad bild av förhållandena och vad som erbjuds och även lyfta starka sidor och förbättringsområden på såväl enhetsnivå som samlat i kommunen. Kvalitetsaspekternas innehåll bygger på flera andra projekt och nätverks arbete för att ta fram en samlad kvalitetsbild. Bilden innehåller delvis resultatdimensioner men även den inriktning och de erbjudanden som kommunen ger för att möta den enskildes behov med fokus på kvalitet.

Rolfs nätverk har utifrån diskussioner enats om 15 olika kvalitetsmått som undersökts i respektive kommun. Personal i respektive boende har fått svara på frågorna och varje kommun har därefter sammanställt kommunens resultat. Här nedan presenteras resultaten utifrån varje kvalitetsmått och kommun. Därefter har varje kommuns resultat sammanvägts till ett sammantaget kvalitetsvärde.

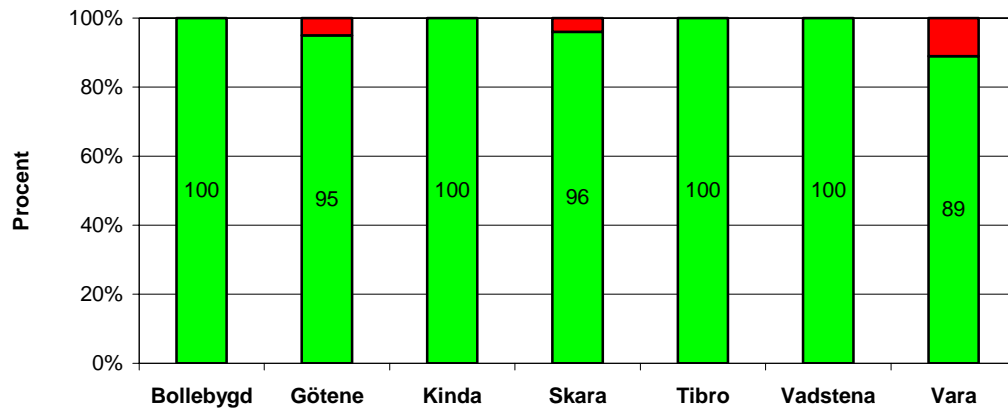
	Bollebygd	Götene	Kinda	Skara	Tibro	Vadstena	Vara
Antal boende totalt	2	21	23	23	31	10	45
I gruppboende	2	14	23	23	31	10	22
I serviceboende	0	7	0	0	0	0	23
Andel i gruppboende	100 %	67 %	100 %	100 %	100 %	100 %	49 %
Antal boende i egen regi	1	21	23	23	31	8	43
Antal boende - köpta platser	1	0	0	0	0	2	2

## 5.2 Resultat

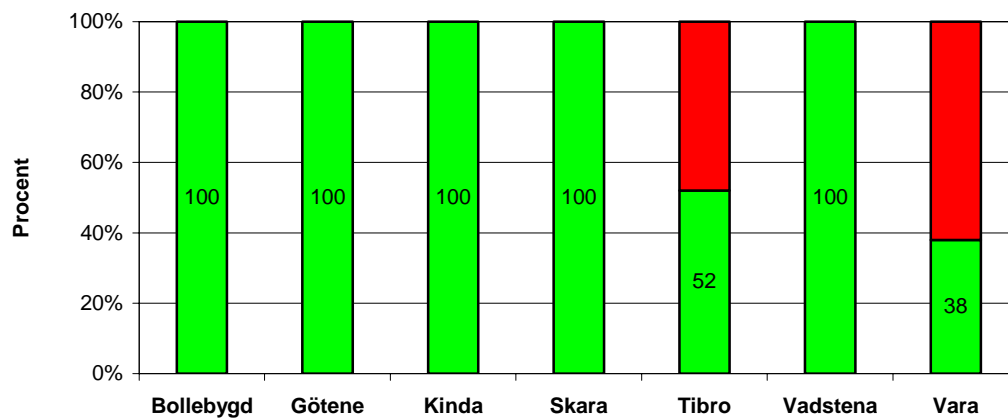
Uppgifterna nedan baseras på det totala antalet personer i grupp- och serviceboende i kommunen.

 = andel boende som erbjuds  
 = andel boende som ej erbjuds

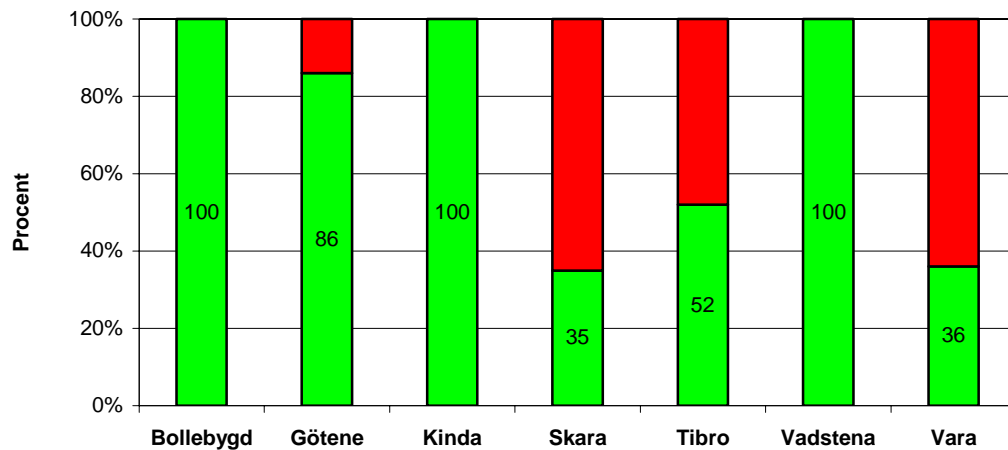
### 1. Har alla boende en fullvärdig lägenhet? (Boverkets definition)



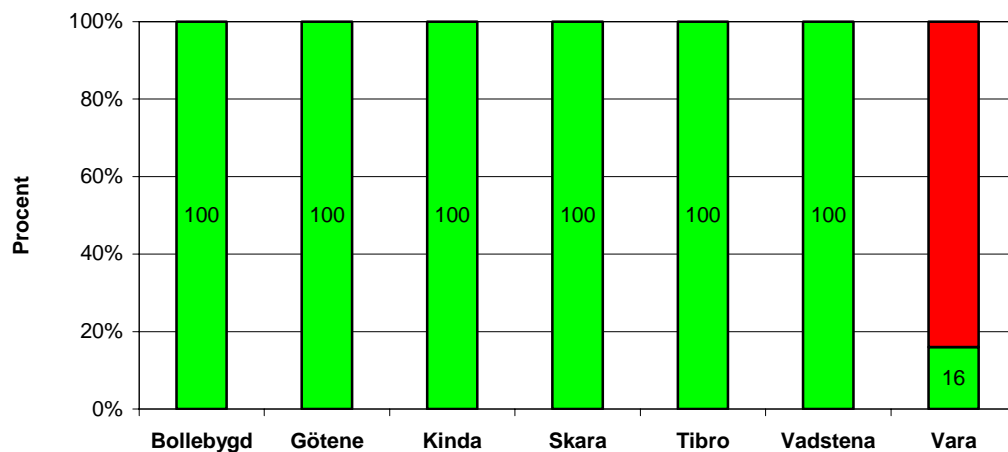
### 2a. Får de som vill en egen, individuellt anpassad, kultur-/fritidsaktivitet, varje vecka?



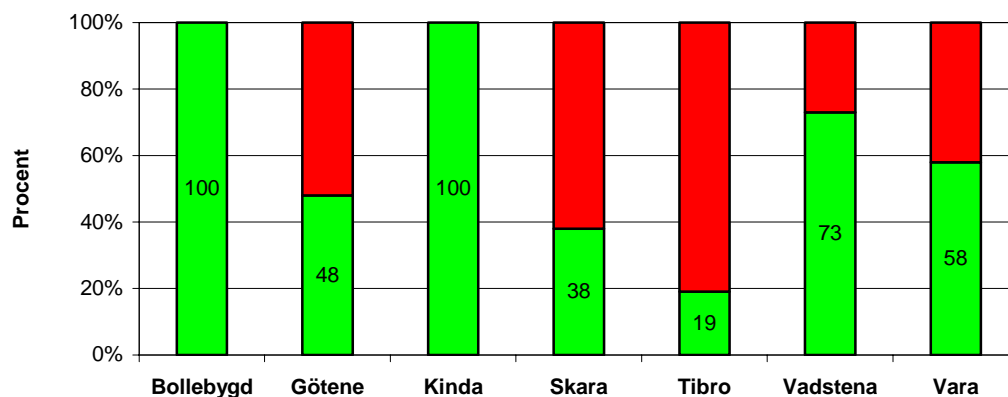
**2b. Hur många av de boende har haft en egen, individuellt anpassad, kultur-/fritidsaktivitet varje vecka den senaste månaden?**



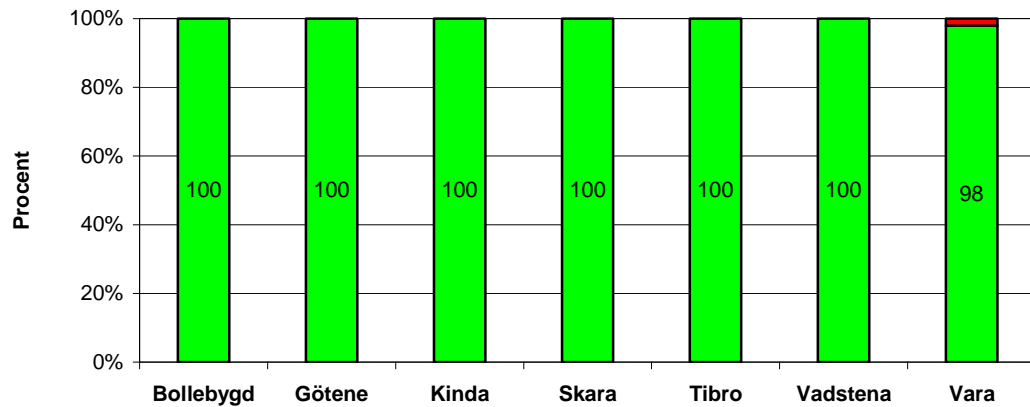
**3a. Får de som vill en individuell semester?**



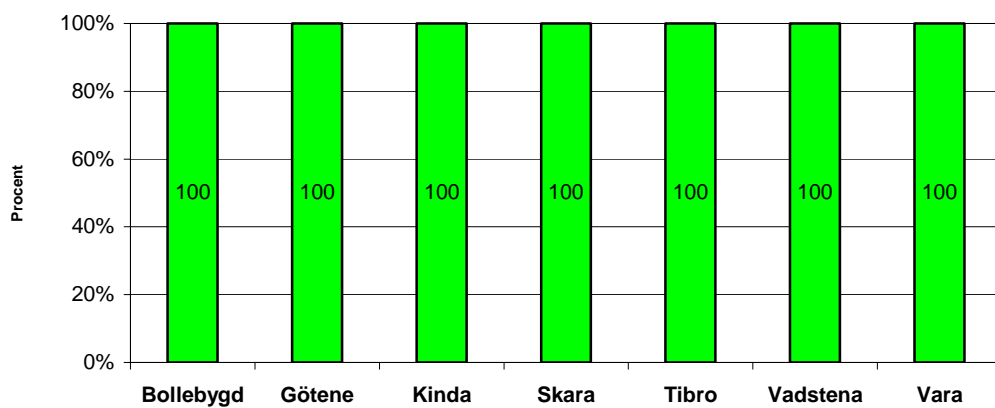
**3b. Hur många av de boende har haft en individuell semester det senaste året?**



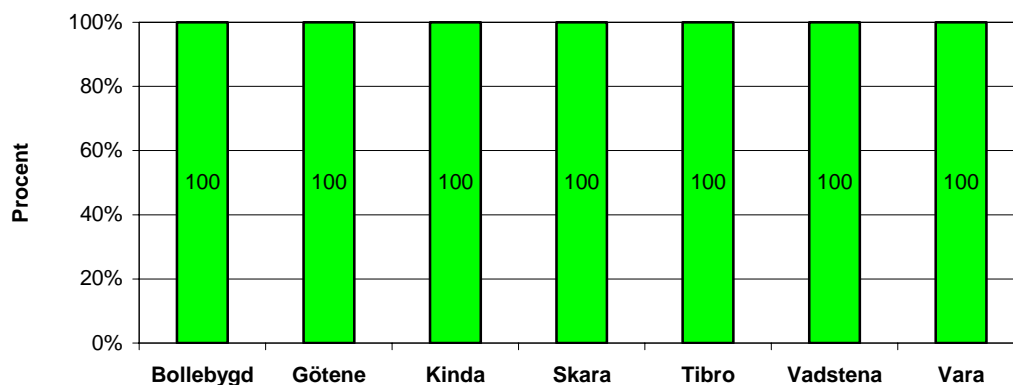
**4. Erbjuds de som vill aktiviteter under semester och efter ”pension” från daglig verksamhet?**



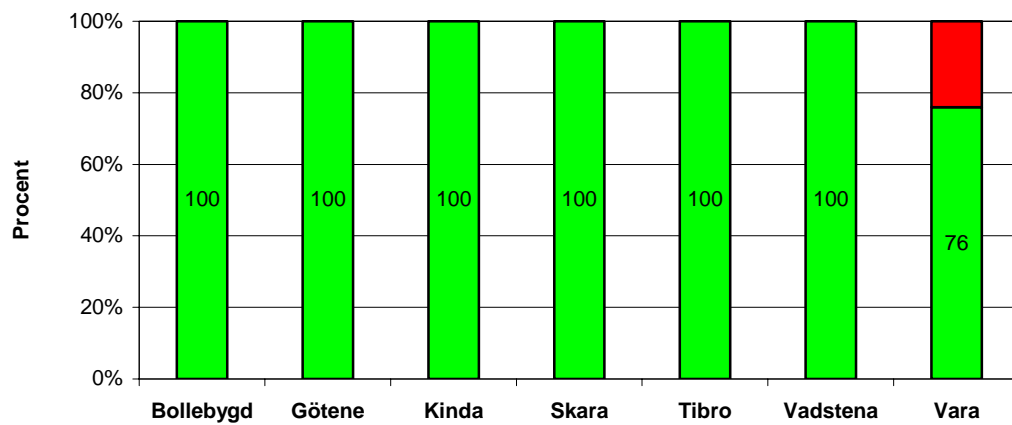
**5. Får den som vill och kan, själv bestämma vilken mat han/hon vill äta?**



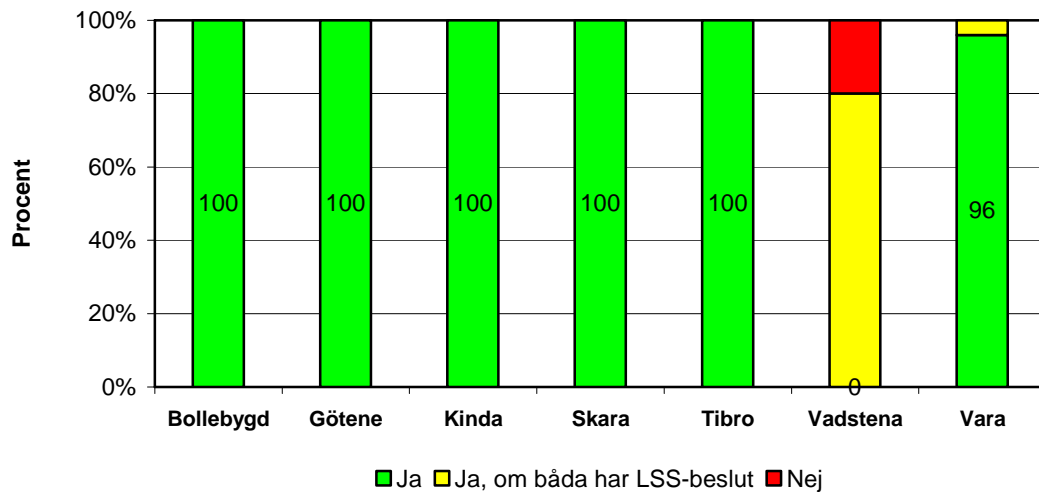
**6. Får den som vill och kan, äta sin mat i den egna lägenheten?**



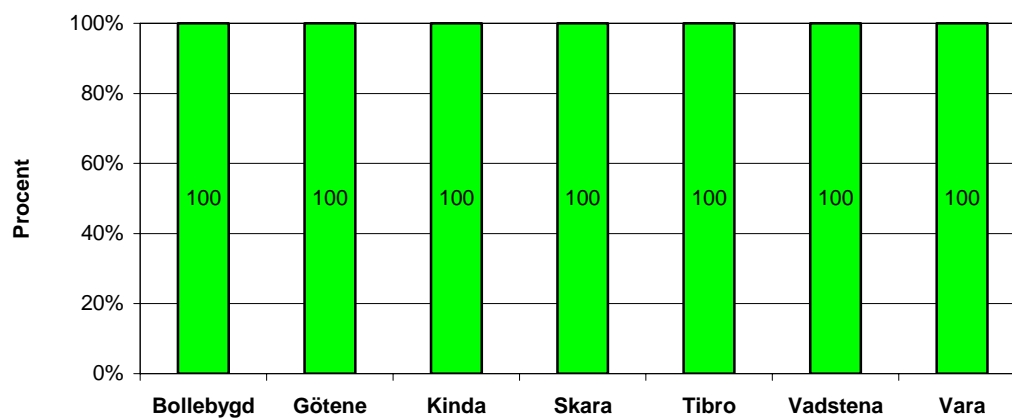
### 7. Är det tillåtet att ha ett eget husdjur?



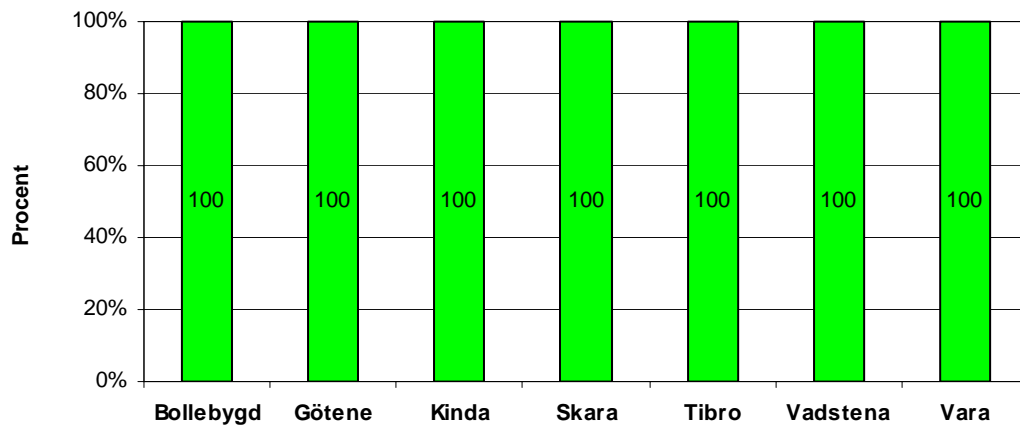
### 8. Är det tillåtet att vara sambo?



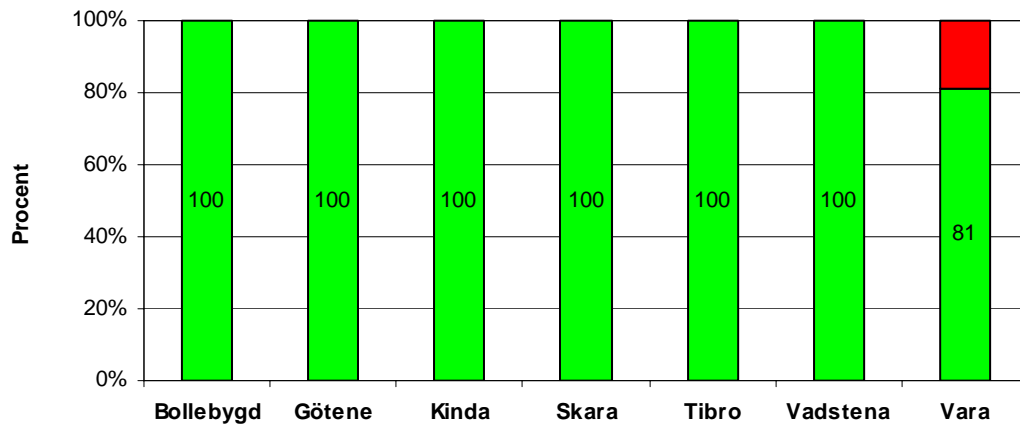
### 9. Får de som vill och kan, ha egen nyckel till sin bostad?



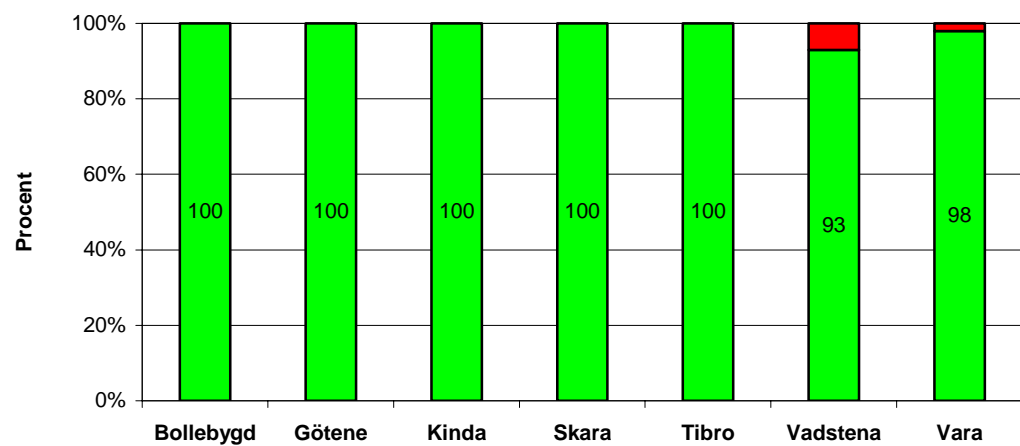
### 10. Får de som vill och kan, ansvara för sina egna fickpengar?



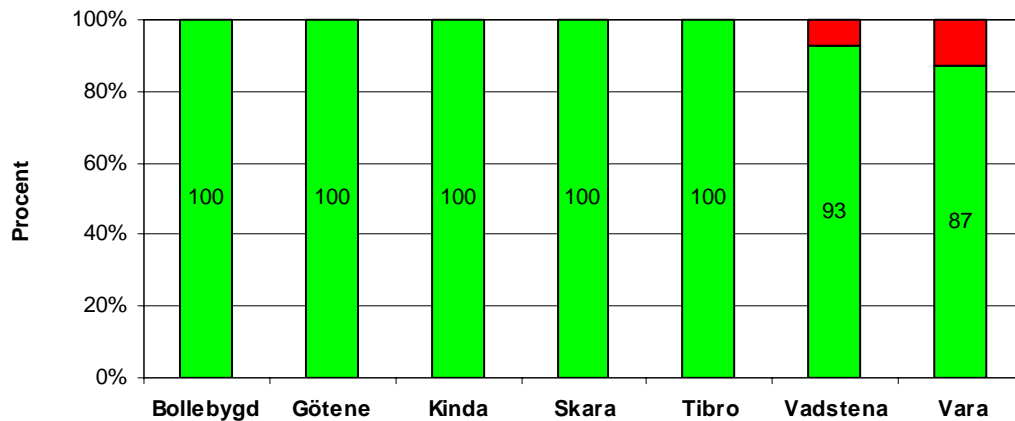
### 11. Får de som vill och kan, tillgång till sin egen postlåda?



### 12. Finns tillgång till läsobud eller liknande på boendet?



### 13. Finns kognitiva hjälpmedel att tillgå på boendet?






### 5.3 Sammantaget resultat

Nätverket har enats om 15 olika kvalitetsmått som undersökts av respektive kommun. Boendeenheterna har fått svara på frågorna och varje kommun har därefter sammanställt kommunens resultat. Här nedan presenteras resultaten utifrån varje kvalitetsmått och kommun. Varje kommuns resultat har sammanvägts till ett sammantaget kvalitetsvärde. Poängen har indelats i följande värden:

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

En färgskala har även använts för ytterligare tydliggöra resultaten. Denna fördelning är:

-  = 1 poäng
-  = 2-3 poäng
-  = 4-5 poäng

Kvalitetsmått	Bollebygd	Götene	Kinda	Skara	Tibro	Vadstena	Vara
1 Har alla boende en fullvärdig lägenhet?	5	4	5	4	5	5	4
2a Får de som vill en egen, individuellt anpassad, kultur-/fritidsaktivitet, varje vecka?	5	5	5	5	3	5	2
2b Hur många av de boende har haft en egen, individuellt anpassad, kultur-/fritidsaktivitet varje vecka den senaste månaden?	5	4	5	2	3	5	2
3a Får de som vill en individuell semester?	5	5	5	5	5	5	1
3b Hur många av de boende har haft en individuell semester det senaste året?	5	2	5	2	1	3	3
4 Erbjuds de som vill aktiviteter under semester och efter ”pension” från daglig verksamhet?	5	5	5	5	5	5	4
5 Får den som vill och kan, själv bestämma vilken mat han/hon vill äta?	5	5	5	5	5	5	5
6 Får den som vill och kan, äta sin mat i den egna lägenheten?	5	5	5	5	5	5	5
7 Är det tillåtet att ha ett eget husdjur?	5	5	5	5	5	5	4
8 Är det tillåtet att vara sambo?	5	5	5	5	5	4	4
9 Får de som vill och kan, ha egen nyckel till sin bostad?	5	5	5	5	5	5	5
10 Får de som vill och kan, ansvara för sina egna fickpengar?	5	5	5	5	5	5	5
11 Får de som vill och kan, tillgång till sin egen postlåda?	5	5	5	5	5	5	4
12 Finns tillgång till läsombud eller liknande på boendet?	5	5	5	5	5	4	4
13 Finns kognitiva hjälpmedel att tillgå på boendet?	5	5	5	5	5	4	4
<b>SUMMA AV MAX 75 POÄNG</b>	<b>75</b>	<b>70</b>	<b>75</b>	<b>68</b>	<b>67</b>	<b>70</b>	<b>56</b>
<b>ANDEL AV MAX</b>	<b>100 %</b>	<b>93 %</b>	<b>100 %</b>	<b>91 %</b>	<b>89 %</b>	<b>93 %</b>	<b>75 %</b>
<b>RANKNING AV NÄTVERKETS KOMMUNER</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>7</b>

## 5.4 Kommentrar

Alla kommuner visar goda värden. I Kinda och Bollebygd får samtliga brukare tillgång till hela det undersökta utbudet.

På frågan om boendes individuella semester skiljer sig Vara från de övriga. I Vara har 16 procent av de boende möjlighet till en individuell semester jämfört med övriga kommuner där alla som vill får individuell semester. I Vara har 58 procent faktiskt haft individuell semester det senaste året. En förklaring kan vara att Vara försöker tillgodose önskemålet om individuell semester om det är möjligt, men har en restriktiv hållning. I Tibro får alla som vill ha en individuell semester men endast 19 procent har haft individuell semester det senaste året.

Det förekommer begränsningar vad gäller möjligheterna att ha husdjur, allergier och förmåga att ta hand om sitt djur är exempel på sådana förbehåll.

Fler boende har möjlighet till en egen individuellt anpassad kultur-/fritidsaktivitet än som utnyttjar det.

Kostnader per boende i gruppboende redovisas i nationell statistik gemensamt för vuxna och barn. Indexet i detta kapitel gäller endast vuxna och därför redovisas ingen jämförelse mellan kostnader och index.

## 5.5 Frågeställningar

- På vilket sätt skulle vi ha kunnat "vässat" kvalitetsmåttet för att få ett mer differentierat resultat mellan kommunerna?
- Vad kommer att vara viktigt för framtidens brukare?

## 6 Daglig verksamhetsindex

### 6.1 Utgångspunkt och beskrivning

Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, innehåller tio insatser. Daglig verksamhet är en av insatserna. De personer som omfattas av rätt att få insatsen, är personer som tillhör personkrets 1 och 2. Det innebär att det är personer med utvecklingsstörning och autism samt personer som i vuxen ålder har fått en hjärnskada.

Förutsättningarna, förutom personkretstillhörighet, för att få insatsen är att personen är i yrkesverksam ålder, saknar förvärvsarbete och inte går någon utbildning.


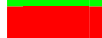
Målsättningen med daglig verksamhet är att den enskilde med en individuellt anpassad sysselsättning ska få förutsättningar att utvecklas optimalt utifrån sin funktionsnedsättning och sina förutsättningar.

I tabellen nedan redovisas antalet deltagare i daglig verksamhet för respektive kommun samt hur många av dessa som är integrerade. En integrerad plats innebär att den är placerad på en arbetsplats; privat företag, förening eller offentlig verksamhet.

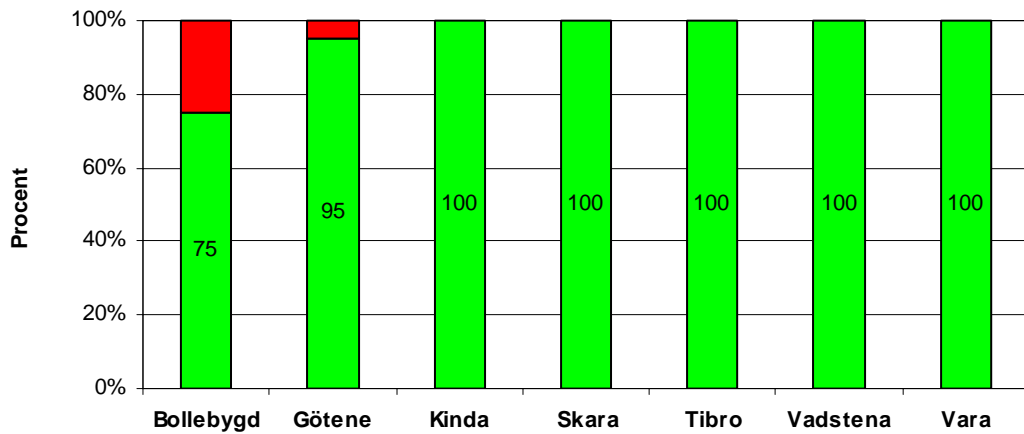
	Bollebygd	Götene	Kinda	Skara	Tibro	Vadstena	Vara
Antal deltagare i egen regi	4	38	38	82	35	19	70
Varav integrerade platser	0	5	0	20	12	1	27
Antal köpta platser	8	0	0	0	1	0	0
Antal deltagare totalt	12	38	38	82	36	19	70

### 6.2 Resultat

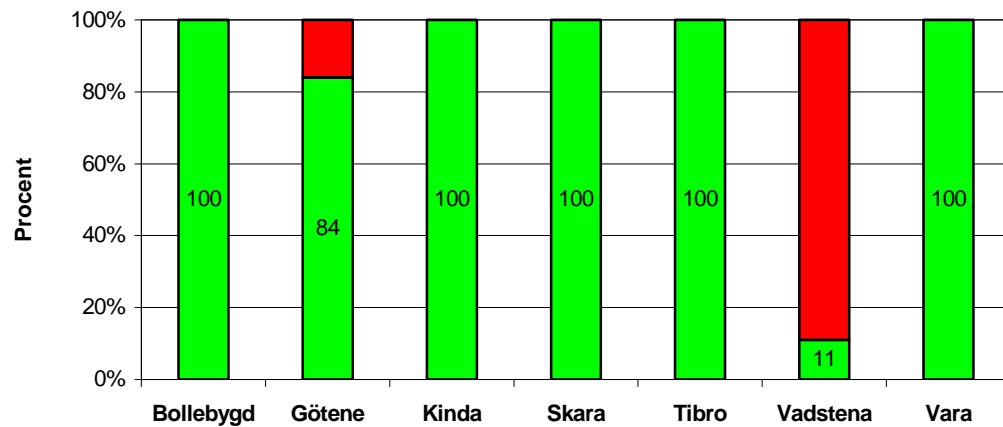
Uppgifterna nedan baseras på det totala antalet personer i daglig verksamhet i kommunen.

 = andel boende som erbjuds  
 = andel boende som ej erbjuds

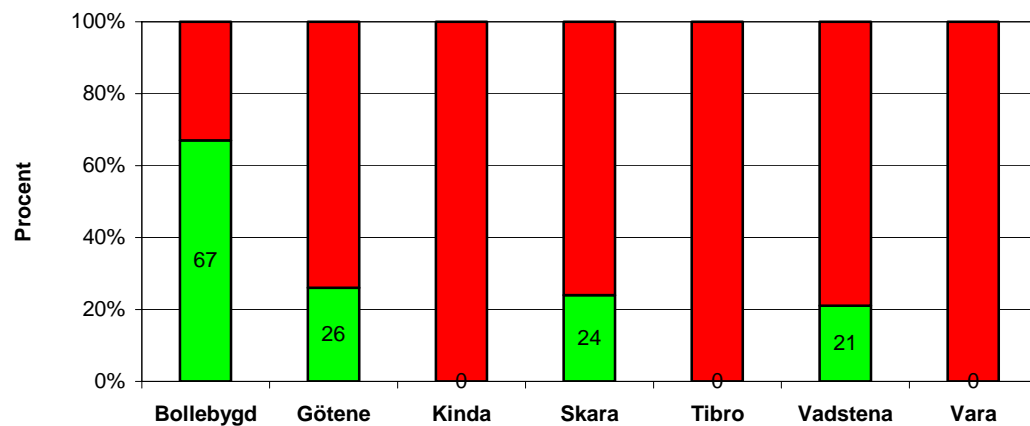
### 1. Har brukaren möjlighet att pröva/byta till andra arbetsuppgifter?



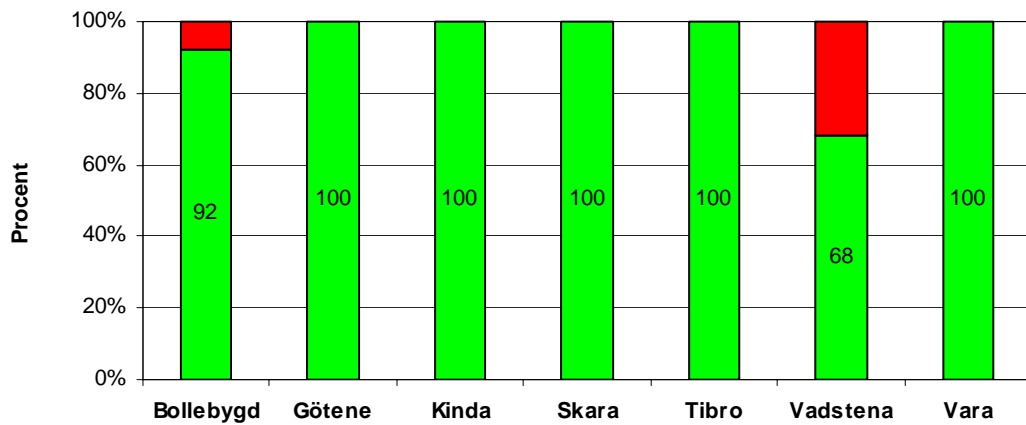
### 2. Har brukaren möjlighet att pröva/byta till annan verksamhet?



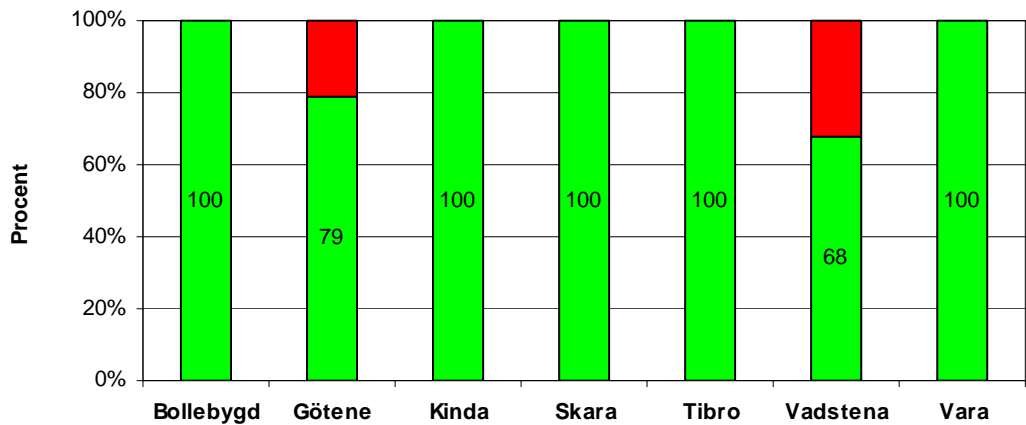
### 3. Erbjuds meningsfull sysselsättning under den tid verksamheten stänger?



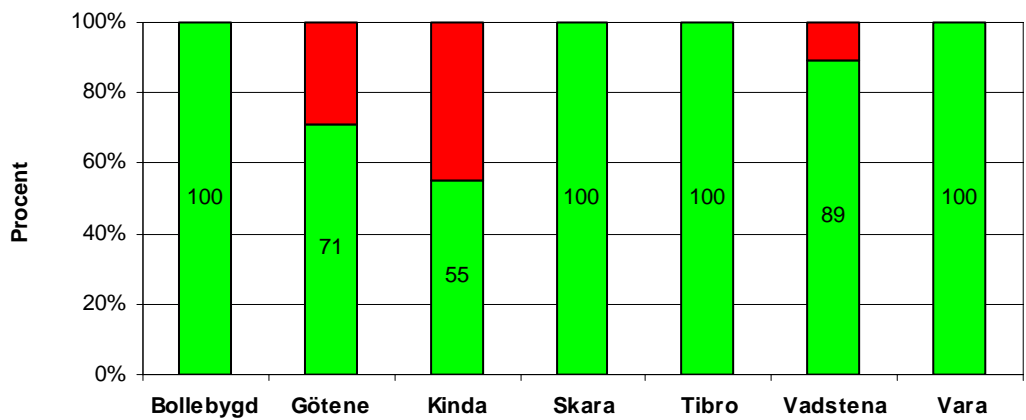
#### 4. Får den som vill vara kvar i sin dagliga verksamhet efter 67 års ålder?



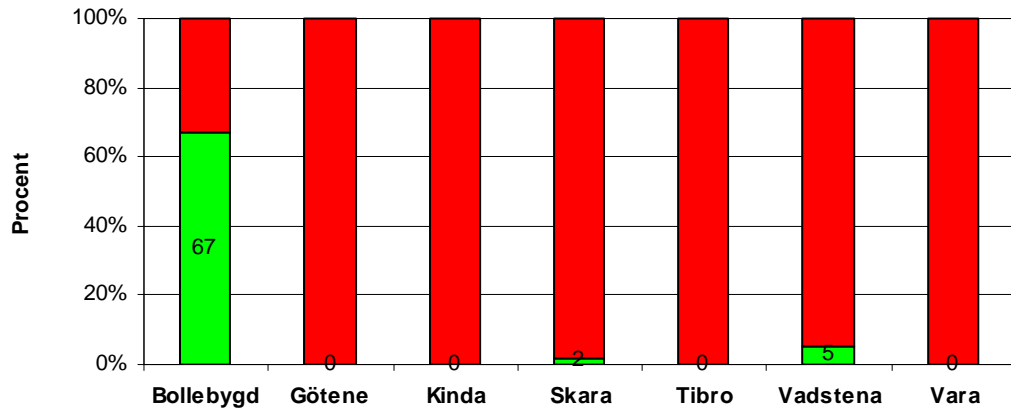
#### 5. Erbjuds friskvårdsaktiviteter på arbetstid?



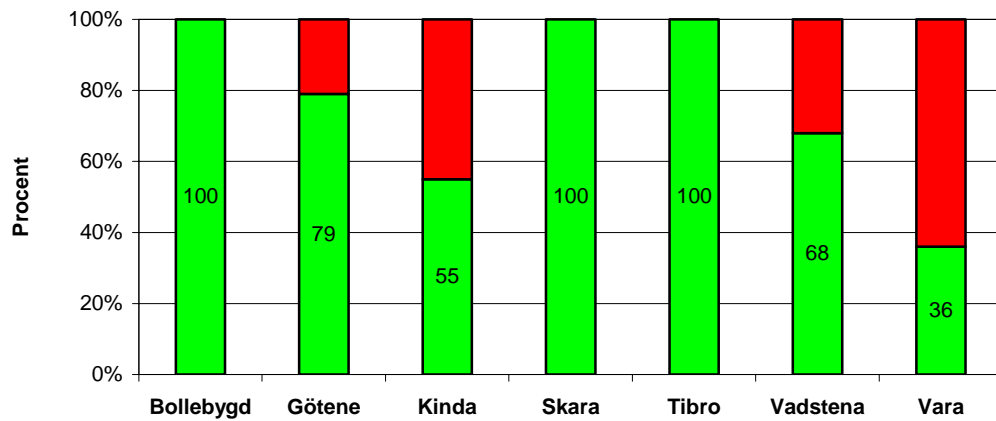
#### 6. Erbjuds individuella företagsplaceringar?(Utanför den traditionella verksamheten)



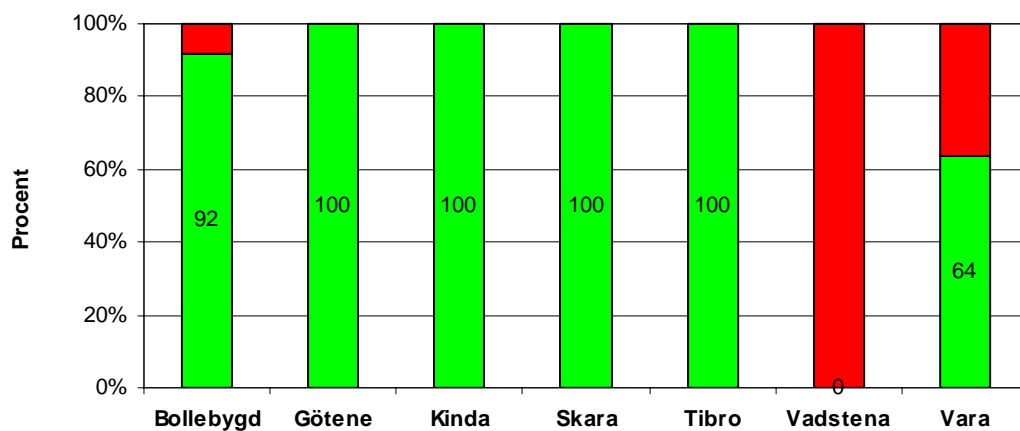
**7. Finns det brukare som gått från daglig verksamhet till den öppna arbetsmarknaden? (med eller utan lönebidrag)**



**8. Har brukaren möjlighet att delta på arbetsplatsträffar?**



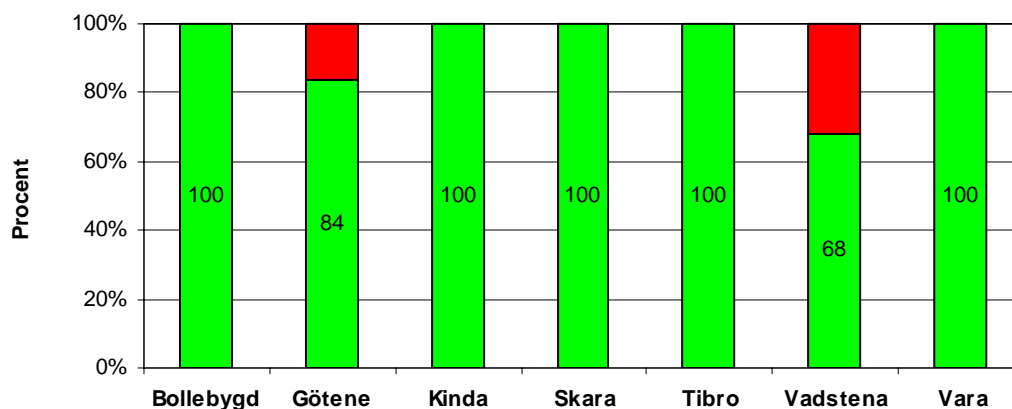
**9. Får brukaren ersättning?**



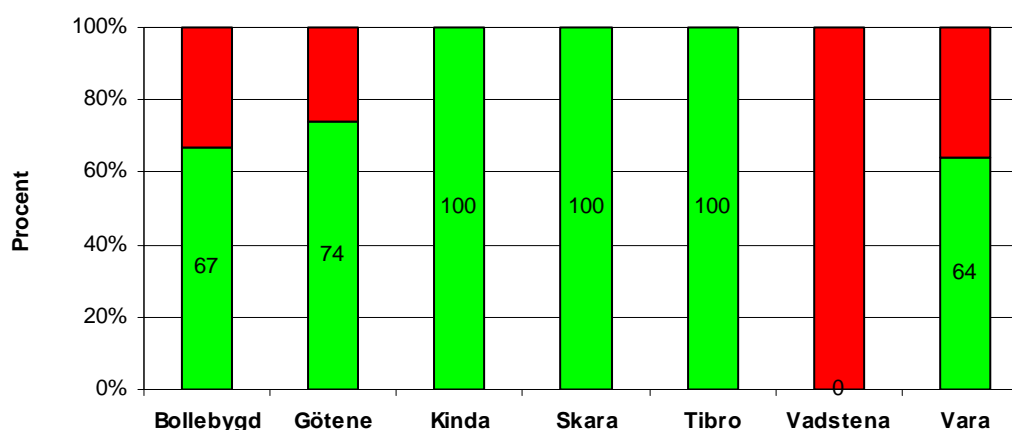
**9a. Om ja, vilken typ av ersättning och hur mycket per dag?**

	Bollebygd	Götene	Kinda	Skara	Tibro	Vadstena	Vara
<b>Habiliterings- ersättning</b>	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja
<b>Ersättning heldag</b>	38 - 50:-	37:-	40:-	35:-	36:-	-	45:-
<b>Ersättning halvdag</b>	19 - 36:-	25:-	25:-	25:-	25:-	-	25:-
<b>Lunch</b>	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej

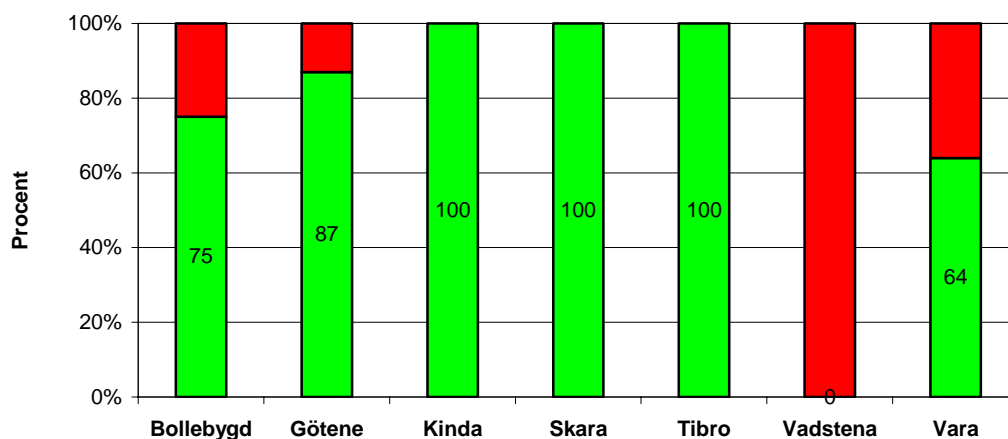
**10. Påverkas den dagliga verksamhetens utbud utifrån brukarens önskemål?**



**11. Finns tillgång till läsombud eller liknande på den dagliga verksamheten?**



## 12. Finns kognitiva hjälpmedel att tillgå på den dagliga verksamheten?






### 6.3 Sammantaget resultat

Nätverket har enats om 12 olika mått som undersökts av respektive i respektive kommun. Daglig verksamheterna har fått svara på frågorna och varje kommun har därefter sammanställt kommunens resultat. Här nedan presenteras resultaten utifrån varje kvalitetsområde och kommun. Varje kommuns resultat har sammanvägts till ett sammantaget kvalitetsvärde. Poängen har indelats i följande värden:

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

En färgskala har även använts för ytterligare tydliggöra resultaten. Denna fördelning är:

-  = 1 poäng
-  = 2-3 poäng
-  = 4-5 poäng

Kvalitetsmått	Bollebygd	Götene	Kinda	Skara	Tibro	Vadstena	Vara
1. Möjlighet att pröva/byta till andra arbetsuppgifter?	3	4	5	5	5	5	5
2. Möjlighet att pröva/byta till annan verksamhet?	5	4	5	5	5	1	5
3. Sysselsättning under tid verksamheten stänger?	3	2	0	1	0	1	0
4. Får vara kvar efter 67 års ålder?	4	5	5	5	5	3	5
5. Friskvårdsaktiviteter på arbetstid?	5	4	5	5	5	3	5
6. Erbjuds individuella företagsplaceringar?	5	3	3	5	5	4	5
7. Brukare som gått till den öppna arbetsmarknaden?	3	0	0	1	0	1	0
8. Möjlighet att delta på arbetsplatsträffar?	5	4	3	5	5	3	2
9. Får brukaren ersättning?	4	5	5	5	5	0	3
10. Påverkas utbud utifrån brukarens önskemål?	5	4	5	5	5	3	5
11. Finns tillgång till läsombud eller liknande?	3	3	5	5	5	0	3
12. Finns kognitiva hjälpmedel att tillgå?	3	4	5	5	5	0	3
<b>SUMMA AV MAX 60 POÄNG</b>	<b>48</b>	<b>42</b>	<b>46</b>	<b>52</b>	<b>50</b>	<b>24</b>	<b>41</b>
<b>ANDEL AV MAX</b>	<b>80 %</b>	<b>70 %</b>	<b>77 %</b>	<b>87 %</b>	<b>83 %</b>	<b>40 %</b>	<b>68 %</b>
<b>RANKNING AV NÄTVERKETS KOMMUNER</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>6</b>

## 6.4 Kommentarer

Det skiljer mer mellan de olika kommunerna vad gäller kvalitetsmåttin inom daglig verksamhet. Skara är ett gott exempel med 52 poäng.

Av de personer som finns i den dagliga verksamheten är det få som går till den öppna arbetsmarknaden. Bollebygd har högst andel brukare som gått till den öppna arbetsmarknaden.

Habiliteringsersättning är en ersättning utöver stadigvarande sjukersättning som en person får som stimulans för att han/hon deltar i daglig verksamhet. Ersättningen är inte lagligt förskrivna utan varje kommun kan ta eget beslut. Vadstena är den enda kommunen i nätverket som inte ger någon habiliteringsersättning.

När det gäller deltagarnas möjlighet att få vara kvar i verksamheten efter 67 års ålder är skillnaden mellan kommunerna liten. Här skulle normaliseringsprincipen kunna hävdas, det vill säga en likvärdighet mellan personer med funktionsnedsättning och personer utan funktionsnedsättning. Deltagare i daglig verksamhet kan vara i behov av fortsatt deltagande. Deltagandet innebär att det finns möjlighet att upprätthålla en struktur på dagen, möjlighet att få känna delaktighet genom att vara i ett sammanhang med andra människor. Personer som deltar i daglig verksamhet kan ha svårigheter med att ta del av föreningsliv och andra sociala aktiviteter, på grund av sin funktionsnedsättning. Utan delaktighet i ett socialt sammanhang kan det finnas risk för isolering och utanförskap.

## 6.5 Effektivitetsmått

Kvalitetsmått	Bollebygd	Götene	Kinda	Skara	Tibro	Vadstena	Vara
Kostnad per person i daglig verksamhet	222 429	159 500	137 923	67 122	128 125	109 111	115 310
Poäng	48	42	46	52	50	24	41
Kostnad per person/poäng	4 738	3 797	2 998	1 291	2 562	4 546	2 812
Rankning	7	5	4	1	2	6	3

Vid en jämförelse mellan kostnad per brukare i daglig verksamhet och antal uppnådda poäng går det att utläsa att Bollebygd med 48 poäng har högst kostnad per poäng. Skara har högst poäng och lägst kostnad.

I denna undersökning går det inte att se någon samvariation mellan kostnader och de kvalitetsmått som vi har jämfört.

## 6.6 Frågeställning

- Hur kan det komma sig att Skara har både högst poäng och lägst kostnader?

## **7 Brukarundersökningar**

### **7.1 Utgångspunkt och beskrivning**

Sedan 15-20 år tillbaka gör alla kommuner olika brukarundersökningar inom stort sett alla områden. Ofta är tekniken en enkät som skickas till brukarna. I de flesta kommuner sker detta med regelbundenhet och man kan därför få långa serier som visar på den egna utvecklingen, men inte alltid med resultat som är jämförbart nationellt sett. Det har under flera år diskuterats huruvida det skulle vara möjligt att genomföra nationella enkäter inom de kommunala verksamheterna för att kunna göra jämförelser och hitta goda exempel.

Kommunerna har inte genomfört någon gemensam brukarundersökning under perioden inom nätverket. Vi har valt att beskriva hur respektive kommun arbetar med brukarundersökningar.

### **7.2 Resultat**

#### **Bollebygd**

Bollebygds kommun har inte genomfört någon brukarenkät i handikappomsorgen.

#### **Götene**

År 2008 och 2009 har Götene kommun genomfört brukarundersökning för gruppbostad, psykiatri, personlig assistans, korttidsvistelse och korttidstillsyn. Undersökningarna har skett i enkätform och ska bli årligt återkommande. Indexfrågor för Nöjd-brukar-index ingår i enkäterna. Svarefrekvensen var 63 % år 2009.

Hösten 2009 har även brukarundersökning för dagligverksamhet genomförts.

Mätningen är en källa för att identifiera förbättringsområden och fastställa kvalitetsnivåer. Förbättringsområdena ligger till grund vid framtagandet av utvecklingsplaner, både på sektors- och enhetsnivå. Även vid prioriteringar i budgetprocessen tas hänsyn till dessa förbättringsområden, till exempel när kompetensutveckling för personalen planeras.

Resultaten från brukarundersökningen presenteras för kommunstyrelsen, individnämnden och vuxenberedningen. Vid framtagning av verksamhetsplaner (vuxenberedningens ansvar) tar man hänsyn till de förbättringsområden som framkommit genom brukarundersökningen.

På tjänstemannanivå presenteras resultaten i vård- och omsorgs ledningsgrupper. Cheferna får därefter i uppdrag att vidareförmedla informationen till sina medarbetare och arbeta med de förbättringsområden som framkommit.

I sektorssamverkan sker också en information, samt i Rådet för funktionshindrade och i Pensionärsrådet. Lokala tidningarna, NLT och SkLT, skrev varsin artikel om resultaten 2008.

## **Kinda**

Kinda har tidigare haft brukarundersökningar inom LSS varje år, men enligt beslut genomförs brukarundersökningar fortsättningsvis vartannat år. Senast undersökningen genomfördes 2008 och nästa undersökning är planerad till 2010. Metoden som används är enkät och den besvaras av brukaren själv så långt det är möjligt, ibland med hjälp av personal som hjälper till och förklarar. I de fallen är det personal som arbetar inom LSS-området men inte den personal som arbetar närmast brukaren. I de fall som brukaren själv inte kan svara på enkäten besvaras den av god man.

## **Skara**

I Skara kommun har man genomfört enkäter om nöjdheten inom LSS-verksamheten. Respondenterna har varit brukare, närstående och personal. Enkäterna har genomförts vid ett par gånger sedan 90-talet men inte kontinuerligt. En utvärdering av en korttidsverksamhet för funktionshindrade barn och ungdomar resulterade i en forskning och utvecklingsrapport från Skaraborgs kommunalförbund (FoU rapport 2007:2). Utvärderingen bestod bland annat av intervjuer och enkäter.

Ett annat resultat av uppföljningar är att Skara kommun sedan år 2001 arbetat aktivt med kommunikation anpassat utifrån person. Det innebär bland annat att kommunen arbetar med tecken och bilder. Samtalsmattan är ett exempel på hjälpmedel som används för att nå brukare som har kommunikationssvårigheter. Syftet har varit att få kunskap om den enskildes önskemål och val och därmed påverka på vardagen genom bilder. Samtalsmattan kan användas vid brukarenkäter och det pågår utbildning i metoden för brukare och personal.

## **Tibro**

Socialtjänsten i Tibro kommun ingick under 2005 i en forsknings och utvärderingscirkel genom Skaraborgssamverkan. Uppdraget från Socialnämnden i Tibro var att göra en utvärdering av kommunens dagliga verksamhet enligt LSS. Syftet var att undersöka om den dagliga verksamheten var individanpassad till brukarens behov, resurser och önskemål. Utvärderingen skulle utgå från ett brukarperspektiv.

Undersökningen gjordes med hjälp av fokusgruppmetoden, det vill säga systematiserade gruppintervjuer. Metoden valdes då den var enkel att använda och resultaten var lätt att snabbt sammanställa och redovisa. Då flertalet brukare hade kognitiva svårigheter samt att alla inte uttrycka sig i skrift var det en fördel att jobba med fokusgrupper.

Tre fokusgrupper genomfördes (max 5 personer i varje grupp):

1. Med brukare som kunde uttrycka sig verbalt.
2. Med personliga assistenter för brukare med daglig verksamhet.
3. Med personal som hade sitt arbete vid basverksamheten.

Frågeställningen till deltagarna i fokusgrupperna var:

1. Vad är viktigt för att du ska trivas på jobbet?
2. Vad tror ni är viktigt för att brukaren ska trivas på jobbet?

De påståenden som framkom under intervjuerna viktades av deltagarna samt betygsattes utifrån hur brukarna/personalen trodde att brukarna upplevde den egna arbetsplatsen. Påståenden som betygsattes utifrån den egna arbetsplatsen sorterades sedan in i kvalitetsområden utifrån ett instrument som Socialstyrelsen utarbetat.

<i>Kvalitetsområde</i>	<i>Frågeområde</i>
Jämlikhet i levnadsvillkor	Kommunikation/Tillgänglighet
Förutsättningar för att verka inom den dagliga verksamheten	Gemenskap/Trygghet/Uppskattning
Stimulans och utveckling	Kompetens/Kompetensutveckling
Delaktighet i samhället	Sociala kontakter
Respekt för den enskildes integritet	Integritet
Inflytande, medbestämmande, självbestämmande	Medverkan/Delaktighet/Information

Resultaten gav sedan en grov skattning av hur brukaren upplevde kvaliteten i den dagliga verksamheten.

### **Vadstena**

Efter genomförd upphandling kommer brukarundersökningar att genomföras av extern utförare, från och med hösten 2009. Undersökningarna kommer att ske i enkätform spridda över en fyraårsperiod. Enkätundersökningarna syftar till att mäta brukarnas upplevelse av mötet med den kommunala verksamheten och dess företrädare.

Åtta undersökningsområden ska genomföras under fyraårsperioden och respektive område ska undersökas vart annat år:

- Personer inom äldreomsorg och omsorg om funktionshindrade som under senaste året haft registrerad kontakt med biståndskontoret.
- Personer som har kontakt med boendestöd för psykiskt funktionshindrade.
- Personer med personlig assistans.
- Boende psykiskt funktionshindrade.
- Äldreomsorg, personer i särskilt boende.
- Personer med hemtjänst.
- Personer inom äldreomsorg som besöker dagverksamhet.
- Daglig verksamhet för funktionshindrade.

Resultatet av de olika undersökningarna kommer att vara en viktig del i socialförvaltningens fortsatta kvalitetsarbete.

### **Vara**

Vara kommun har sedan början av 2000-talet en plan för kontinuerlig uppföljning av brukarnas upplevelse av de tjänster som kommunen tillhandahåller. Uppföljningen sker genom enkäter till samtliga brukare inom respektive verksamhet som berörs och sker vart annat år. Undersökningen görs av utomstående konsult och resultatet redovisas av densamme till Kommunstyrelsen

samt berörd nämnd inkl förvaltningschef. Lokalpressen bjuds in till redovisningstillfället, vilket innebär att en separat presskonferens inte hålls. Resultatet i form av konsultens rapport finns tillgänglig på hemsidan, under knappen för kvalitetsjämförelser (vänsterspalten). Resultatet överlämnas av förvaltningschef till respektive enhetschef som redovisar resultatet för medarbetarna och arbetar fram handlingsplaner för de av nämnden prioriterade områdena.

När det gäller mätning av brukarnöjdhet inom handikappomsorgen har den inte följt tidplanen fullt ut. Senaste mätningen genomfördes 2005 och följs upp i höst; 2009. 2005 års undersökning berörde 57 personer inom tre målgrupper:

- eget boende/boendestöd
- hemtjänst yngre
- personlig assistent

Svarsfrekvensen uppgick till 62 %. Enkäten var då indelad i områden:

- Aktiviteter
- Vardag
- Kommunal hälso och sjukvård
- Fritidsaktiviteter
- Maten och måltiden
- Personalen
- Trygghet
- Tjänstegarantiernas uppfyllnad

Att genomföra brukarundersökningar på traditionell väg inom detta område upplevs som svår. Vi har inte lyckats att hitta ett sätt att formulera oss på som är tillfredsställande för att få svar på de frågor som vi har till våra brukare inom omsorgen för personer med funktionsnedsättning. Enkäten som genomförs under hösten 2009 har arbetats igenom ytterligare men en vidare utveckling av metod behövs.

### **7.3 Kommentar**

Det skulle vara intressant att se hur brukarna själva värderar kvalitetsmåten som återfinns i kapitel 5 och 6, boende- och dagligverksamhetsindex.

## 8 Informationsgivning

### 8.1 Utgångspunkt och beskrivning

Kommunernas hemsidor får en allt större betydelse som informationsgivare till medborgarna. Genom internet kan information snabbt förmedlas och uppdateras på ett enkelt och kostnadseffektivt sätt. I takt med denna utveckling ökar ständigt kraven och förväntningarna på hemsidorna från medborgare, press och organisationer. Den information som igår sällan kunde hittas finns idag på flertalet hemsidor. Detta medför att kommunerna ständigt måste utveckla och hålla detta medium ajour med förväntningar och innehåll.

För att få en bild av kommunernas hemsidors styrkor och svagheter har SKL sammanställt ett antal frågor utifrån ett medborgarperspektiv. Valet av frågor har utgått från att de ska vara vanliga medborgarfrågor som exempelvis ställs till kommunen via telefonsamtal. Frågorna bygger också på ett antal tidigare gjorda enkäter. Intryck har även tagits av den diskussion som finns kring förväntningar om att via internet presentera verksamheternas resultat.

Eftersom förändringstakten är hög är det viktigt att se undersökningen som en ögonblicksbild och en färskvara. Undersökningen ska fånga eventuella brister samtidigt som den kan peka på utmaningarna för framtiden. Valet av frågor blir därmed styrande för resultatet. En helt annan uppsättning av frågor skulle kunna ge ett annat resultat.

Frågorna kring informationen på kommunernas webbplats avseende handikappomsorg omfattar 12 frågor och de handlar exempelvis om information kring hur man söker hjälp, vilka insatser kommunen erbjuder, kontaktuppgifter, resultatredovisningar samt om det finns information om handikapporganisationer och handikappråd.




I september 2009 publicerade Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) den första nationella medborgarinriktade kartläggningen av kommuners webbplatser<sup>1</sup>. Samtliga av Sveriges 290 kommuners webbplatser har under maj och juni månad 2009 undersökts av ett externt team av studenter. För varje fråga har två minuter ägnats åt att finna ett svar. Om svar inte hittats inom två minuter har det noterats som att svaret inte finns tillgängligt.

Undersökningen omfattar tolv olika verksamhetsområden där handikappomsorg är en av dem. Tolv vanliga medborgarfrågor inom området handikappomsorg undersöktes. Resultatet av granskningen har sammanställts i nedanstående matris. I matrisen betyder rött att inget svar hittats på frågan, gult att svar delvis hittats och grönt att svaret på frågan finns i materialet. Bedömningen *delvis* innebär att frågeställningen berörts med att något tydligt svar inte presenterats, således en generös tolkning. Antalet möjliga poäng och respektive kommuns resultat i poäng och i procent anges sist i tabellen.

---

<sup>1</sup> Sveriges Kommuner och Landsting, 2009, Information till alla? – en granskning av kommunernas information till medborgarna

## 8.2 Resultat webbundersökning

-  = Inget svar, ger 0 poäng  
 = Delvis svar, ger 1 poäng  
 = Svar på frågan, ger 3 poäng

Webbundersökning – Handikappomsorg	Bollebygd	Götene	Kinda	Skara	Tibro	Vadstena	Vara
Det finns information om hur man gör för att få hjälp. (bistånd, personlig assistans med mera.)	Green	Yellow	Green	Green	Yellow	Yellow	Green
Det finns information om vilka olika insatser/bistånd/ hjälp man kan få.	Green	Green	Green	Green	Yellow	Yellow	Green
Det finns en samlad och beskrivande information om kommunens alla verksamheter med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner	Green	Green	Green	Yellow	Green	Red	Green
Det finns information om olika avgifter och dess storlek.	Green	Red	Green	Red	Red	Red	Green
Det finns information om hur man överklagar ett beslut.	Green	Red	Green	Red	Red	Red	Green
Det finns information om sekretessregler	Green	Green	Green	Green	Red	Red	Red
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.	Green	Green	Green	Green	Red	Green	Red
Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten	Green	Green	Green	Green	Red	Red	Green
Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten	Green	Red	Green	Green	Red	Red	Green
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras	Red	Red	Green	Red	Green	Red	Green
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
Det finns information om olika handikapporganisationer och handikappråd	Green	Red	Green	Red	Red	Red	Red
<b>SUMMA AV MAX 36 POÄNG</b>	<b>30</b>	<b>16</b>	<b>33</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>24</b>
<b>ANDEL AV MAX</b>	<b>83 %</b>	<b>44 %</b>	<b>92 %</b>	<b>53 %</b>	<b>22 %</b>	<b>14 %</b>	<b>67 %</b>
<b>RANKNING AV NÄT- VERKETS KOMMUNER</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>3</b>

## 8.2.1 Kommentar

I den nationella undersökningen var medelvärdet för landets kommuner är 53 procent för området handikapp. Av landets 290 kommuner har åtta kommuner nått 100 procent, på hedersam 14:e plats återfinns vi Kinda.

Det är stor skillnad mellan kommunernas resultat i nätverket. Inte på någon fråga ges fullständigt svar från alla nätverkets kommuner.

Frågan: ”Det finns information om vilka olika insatser/bistånd/hjälp man kan få” ger bäst resultat av samtliga kommuner medan ”Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter” inte ger godkänt till någon kommun.

## 8.3 Resultat kompletterande webbundersökning

I denna rapport kring Handikappomsorgen har Rolfs sju kommuner valt att lyfta in fyra ytterligare delar avseende webbens utformning som berör tillgängligheten för läsare med funktionsnedsättning. För dessa områden har varje kommun själv besvarat om respektive del finns eller inte finns på hemsidan.

Webbundersökning – Handikappomsorg	Bollebygd	Götene	Kinda	Skara	Tibro	Vadstena	Vara
- information på lättläst svenska finns särskilt utmärkt							
- möjlighet att uppförstora texten på hemsidan finns							
- möjlighet till teckenspråk finns							
- möjligheten att lyssna på informationen finns							
- möjlighet att öka kontrasten på hemsidan finns							
<b>SUMMA AV MAX 15 POÄNG</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>ANDEL AV MAX</b>	<b>40 %</b>	<b>40 %</b>	<b>40 %</b>	<b>40 %</b>	<b>40 %</b>	<b>40 %</b>	<b>40 %</b>

### 8.3.1 Kommentar

Här är värdena generellt sämre än i föregående tabell.

Kommunerna i nätverket är jämbördiga i de kompletterande delarna kring delar som påverkar tillgängligheten för läsare med funktionsnedsättning. Kommunerna har fått godkänt där det finns färdiga standardlösningar i webbläsare och webbpubliceringsverktyg.

## 9 Tillgänglighet

### 9.1 Utgångspunkt och beskrivning

Tillgängligheten visar på servicenivån i kommunen. Hur tillgänglig kommunen är för medborgaren kan mätas och beskrivas på flera sätt. Vi har i den här rapporten undersökt två olika delar:

- Kommunens tillgänglighet via telefon
- Kommunens tillgänglighet via e-post

Mätningen av tillgänglighet har skett genom att ett anlitat företag, som är van att genomföra liknande undersökningar, ringt till kommunens växel samt att e-post skickats till kommunens officiella e-post adress. Företaget har ringt varje kommun en gång per fråga, totalt har nio sökningar via telefon genomförts under en tvåveckorsperiod. Vid telefonkontakt har dokumentation skett av tillgängligheten men även kvaliteten på svaret där faktorer som engagemang och bemötande har bedömts.

E-postfrågor har skickats i samma omfattning och med samma fördelning som telefonsamtalen. För e-postfrågor har svarstider beräknats men även kvaliteten på svaren har bedömts.

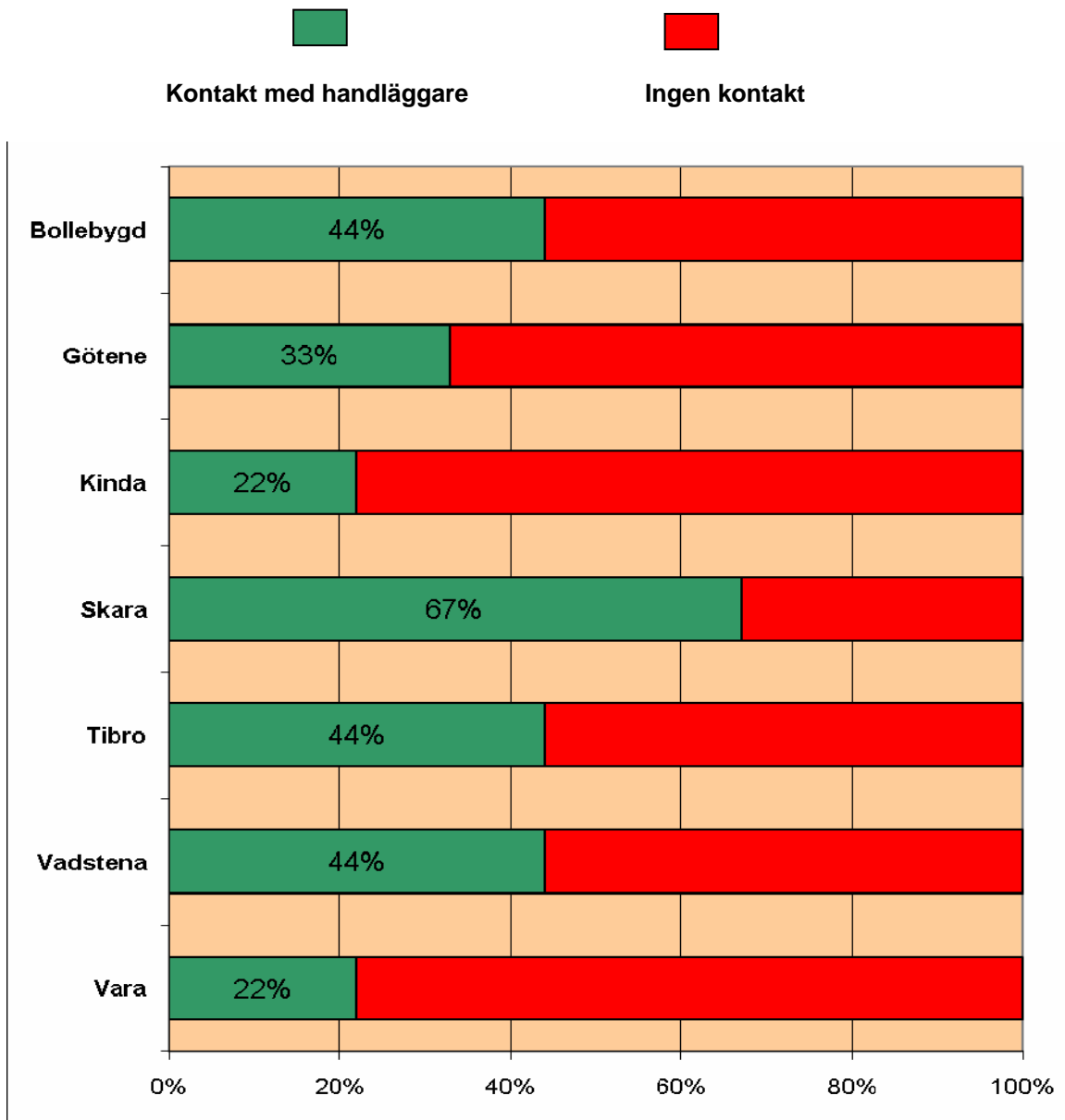
Resultatet av mätningen kan inte generaliseras alltför mycket med tanke på att antalet kontakter är begränsat men det indikerar att det finns möjlighet till förbättring. Mätningen ska därför ses som ett arbetsinstrument för upprättande eller uppföljning av policys och riktlinjer. I detta kapitel redovisas enbart tillgänglighetsresultatet för telefon och e-post. Hela materialet där även kvaliteten på svaren bedömts finns som bilaga till rapporten. Följande frågor har ställts 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. Kan man få ett trygghetslarm även om man inte är pensionär? Min bror har en trafikskada som gjort att han nog skulle behöva det.
4. Vi är en familj med två vuxna och två barn. Vår äldsta son 7 år har svår autism. Kan vi få någon form av avlastning i vårt arbete med honom?
5. Min son är 19 år och har ett begåvningshandikapp. Om drygt ett år går han ur gymnasiesärskolan. Har han någon möjlighet att få hjälp med sysselsättning?
6. Min syster är 50 år. Hon har ett begåvningshandikapp. Min syster bor hemma hos vår mamma som är 80 år. Mamma har blivit allvarligt sjuk och vistas på sjukhus. Det är osäkert om hon kan bo hemma i fortsättningen. För närvarande bor min syster hemma hos mig. Det går t o m nästa vecka. Då börjar jag arbeta. Jag veckopendlar till mitt jobb. Vad kan min syster få för hjälp?
7. Jag har en synskada, som har förvärrats de sista två åren. I dag har jag väldigt svårt att klara mig ensam utomhus. Jag skulle vilja ha någon form av ledsagare när jag vistas utomhus. Går det att ordna?
8. Min man har fått diagnosen Alzheimers sjukdom. Har han möjlighet att få någon insats enligt LSS?

9. Jag bor i Stockholm och planerar att flytta till er kommun. Min son har funktionsnedsättning i form av ryggmärgsbrock. Han bor på ett boende enligt LSS. Jag skulle vilja ha ett LSS-boende i er kommun för min son i samband med att jag flyttar till er kommun. Hur går jag till väga?

## 9.2 Resultat

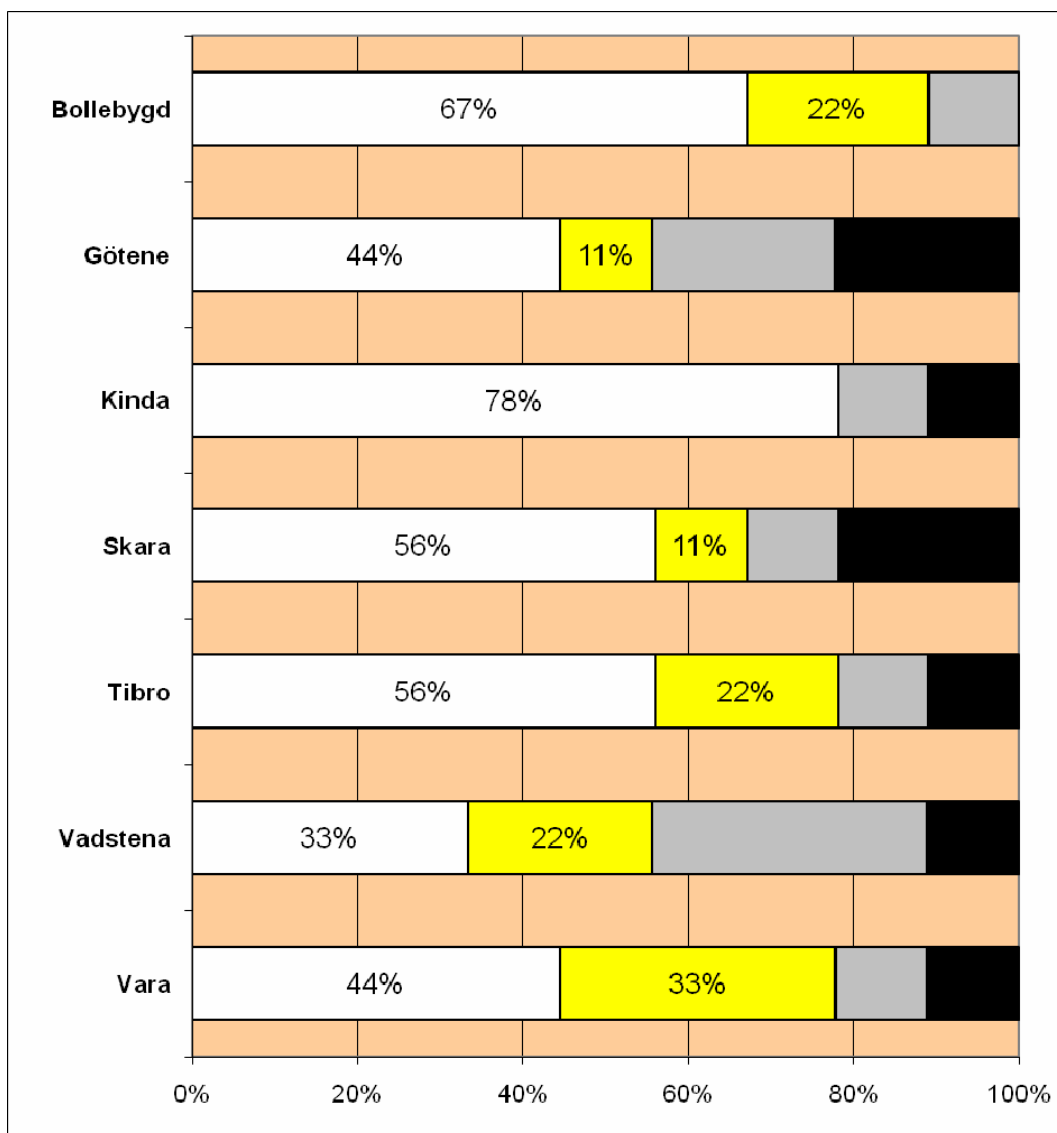
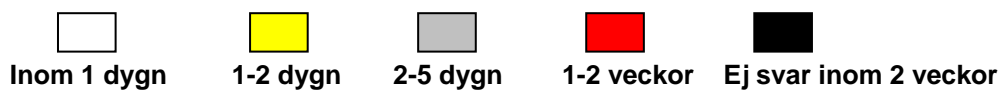
### 9.2.1 Tillgänglighet telefon



## 9.2.2 Kommentar

Skara uppvisar bäst resultat. Där har uppringaren fått kontakt med en handläggare vid sex av nio tillfällen. I Vara och Kinda har uppringaren fått kontakt med en handläggare vid två av nio tillfällen. Företaget som gjort undersökningen har från tidigare undersökningar erfarenheten att uppringaren får kontakt var tredje gång när man sökt en specifik person inom en kommun. I denna undersökning har uppringaren sökt en funktion och borde därför ha fått kontakt med handläggare oftare.

## 9.2.3 Resultat e-post



#### **9.2.4 Kommentar**

Undersökningen uppvisar stora skillnader mellan kommunerna. I Vadstena har 33 procent av breven besvarats inom ett dygn, motsvarande siffra för Kinda är 78 procent. Företaget som genomfört undersökningen rekommenderar kommunerna att svaren på den typ av frågor som ställts borde till minst 90 procent komma inom två dygn. Bollebygd besvarade 89 procent inom två dygn och har heller inga brev som inte besvarats.

## **Projektledare för kommunerna i nätverket Rolf**

Maria Rangefil

Bollebygd

Maria Törnblad

Götene

Malin Gustafsson

Kinda

Jaklina Strand

Skara

Håcan Lundqvist

Tibro

Leif Gustavsson

Vadstena

Maria Viidas

Vara

Torkel Wadman

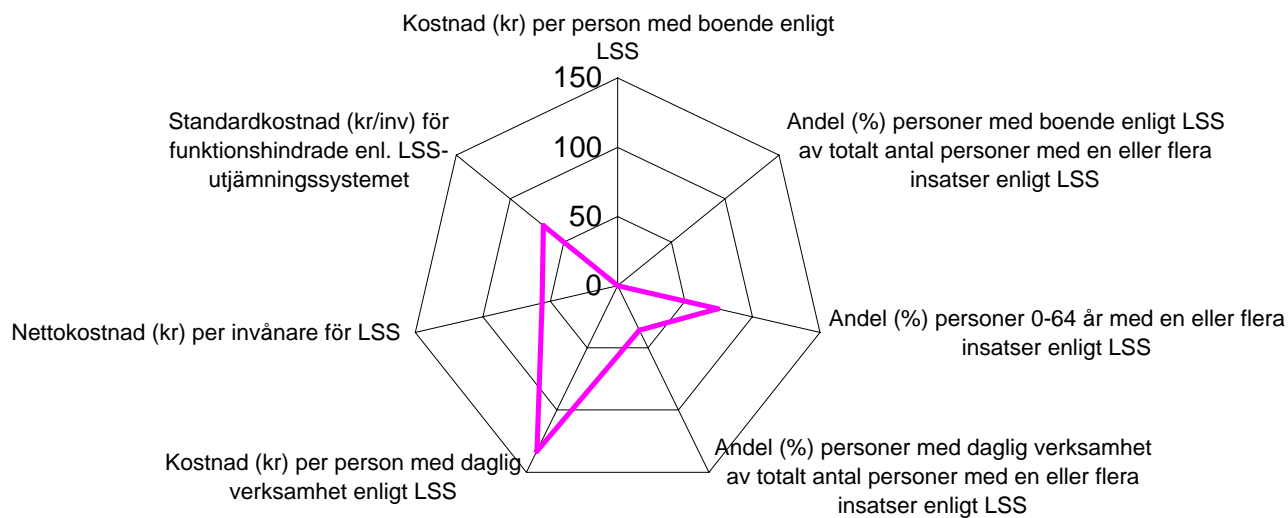
Sveriges Kommuner och Landsting

## Bilaga 1

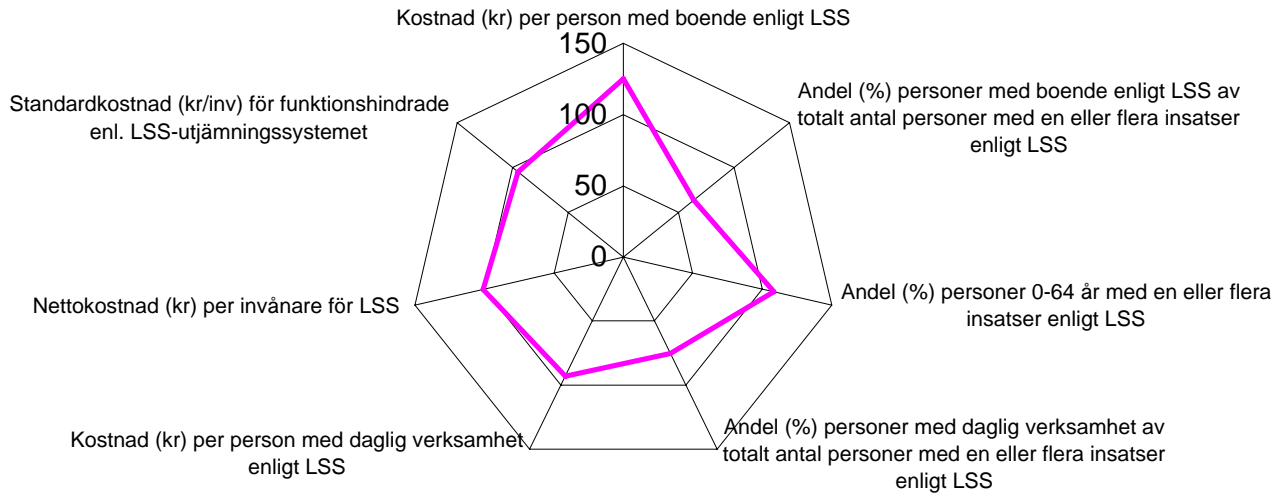
Nyckeltal år 2008	Bollebygd	Götene	Kinda	Skara	Tibro	Vadstena	Vara
Kostnad (kr) per person med boende enligt LSS	-	125	64	60	70	96	116
Andel (%) personer med boende enligt LSS av totalt antal personer med en eller flera insatser enligt LSS	..	63,5	83,6	85,6	102,7	46,1	47
Andel (%) personer 0-64 år med en eller flera insatser enligt LSS	74,295	108,199	131,611	107,652	126,955	89,089	145,855
Andel (%) personer med daglig verksamhet av totalt antal personer med en eller flera insatser enligt LSS	35,8	75,2	97,3	133,3	80,8	99	87,6
Kostnad (kr) per person med daglig verksamhet enligt LSS	133	93	80	39	75	64	67
Nettokostnad (kr) per invånare för LSS	56	101	92	74	91	59	97
Standardkostnad (kr/inv) för funktionshindrade enl. LSS-utjämningsystemet	69	95	98	98	93	51	100

Tabellen visar respektive kommuns värde i förhållande till riksnittet 100.

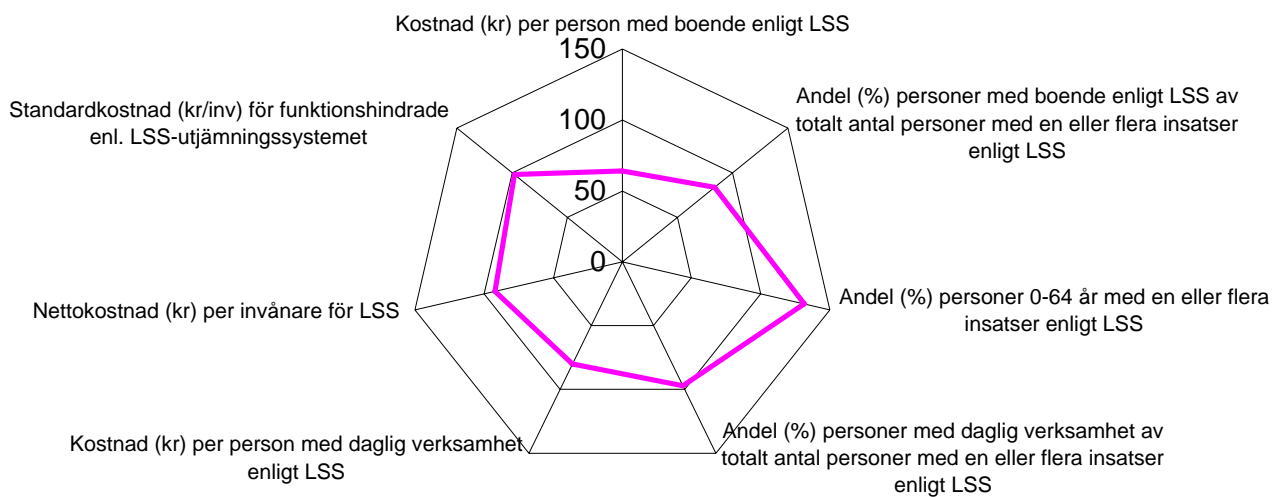
### Bollebygd



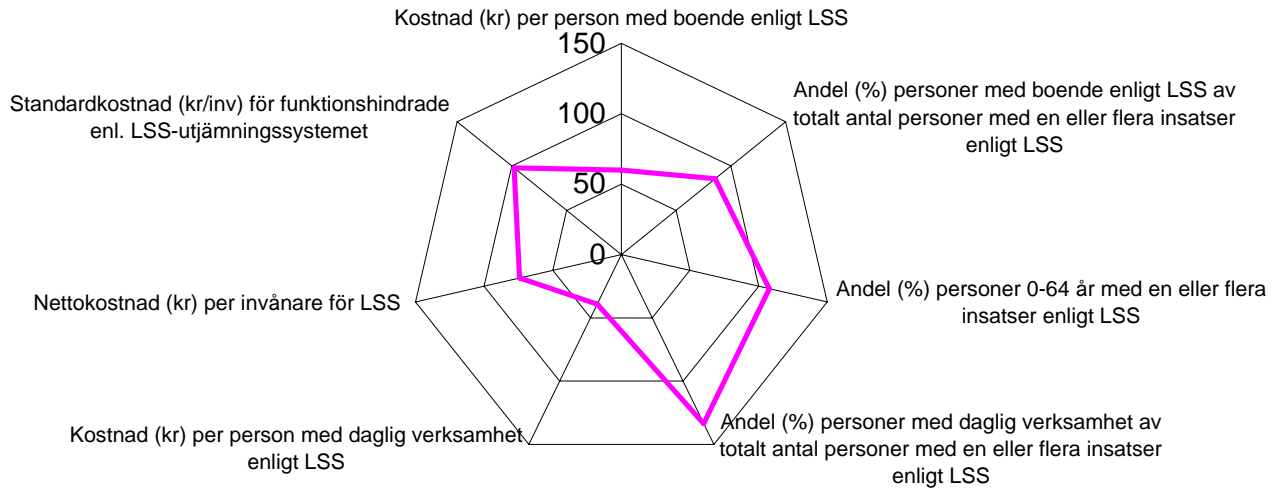
## Götene



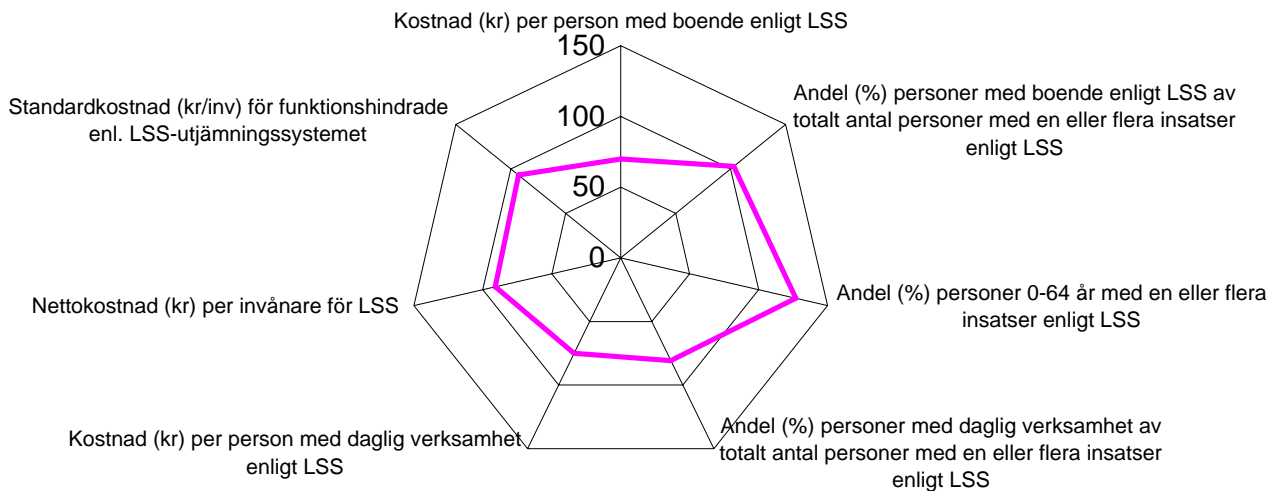
## Kinda



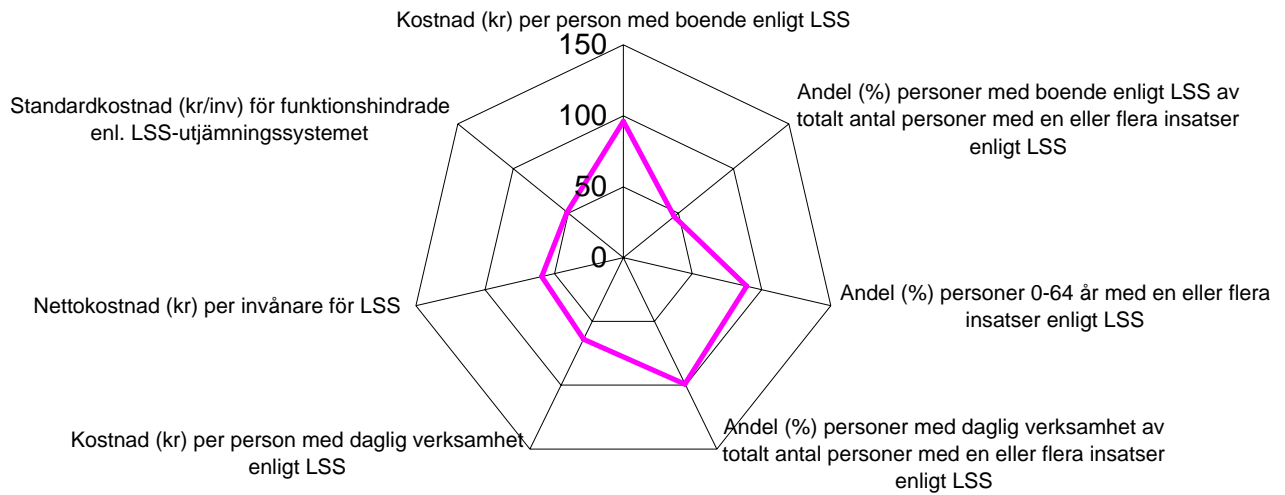
## Skara



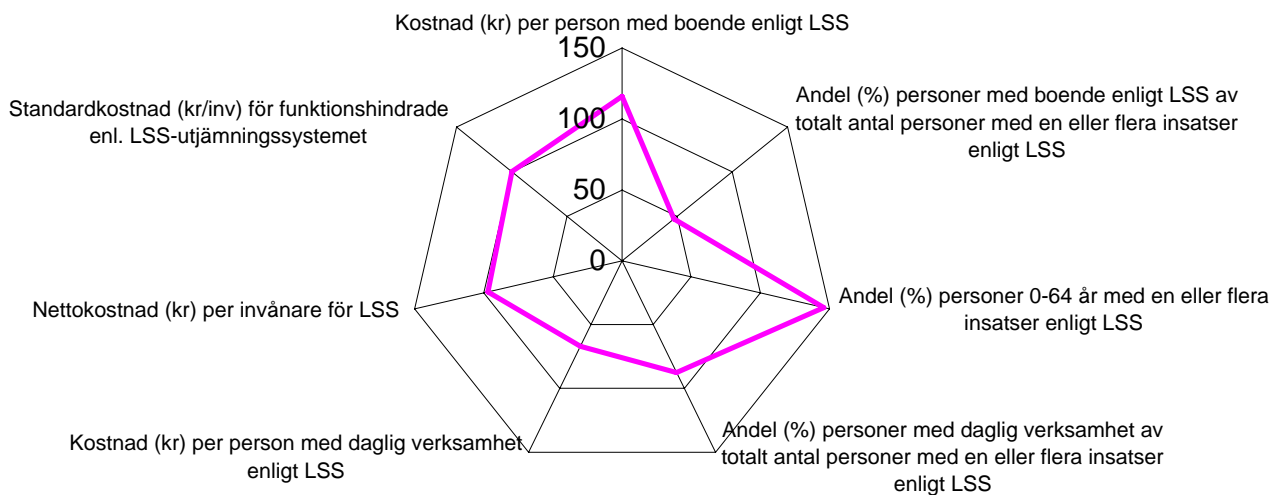
## Tibro



## Vadstena

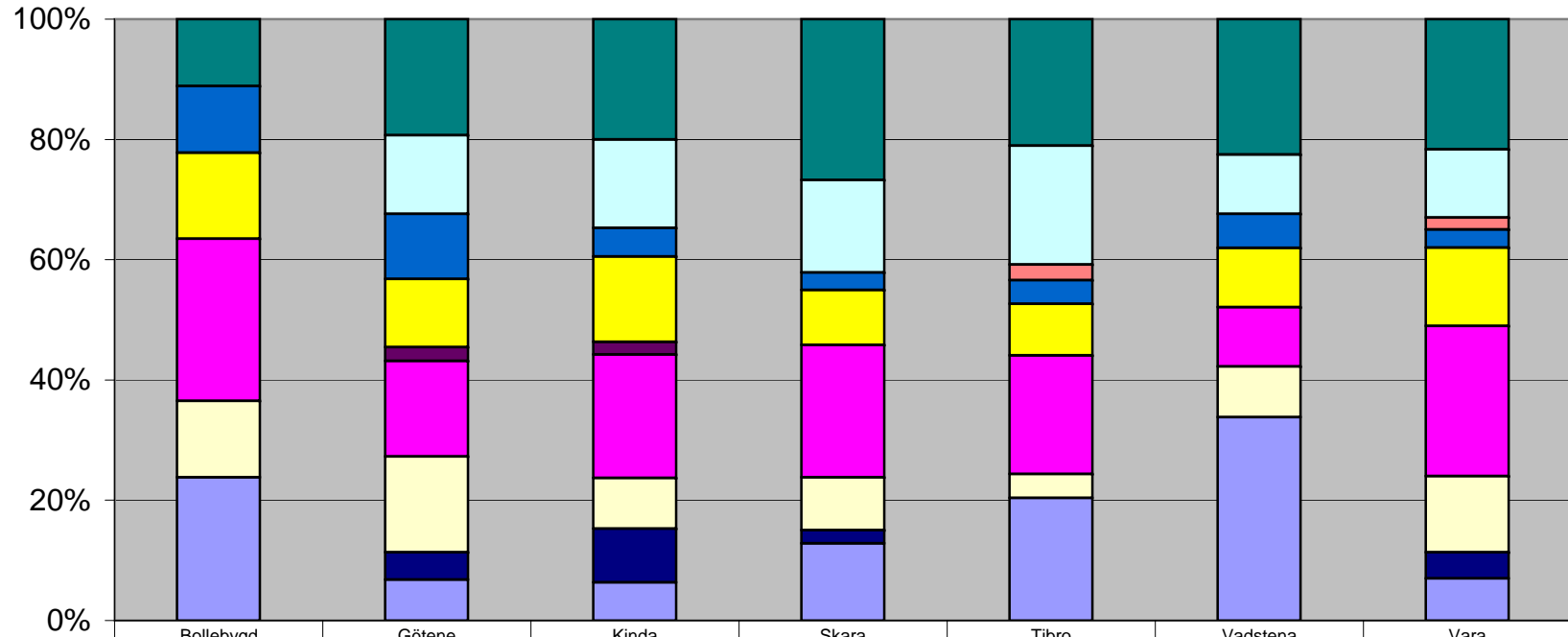


## Vara



Antal personer med beslut enligt LSS/LASS efter insats, 1 oktober 2008

Bilaga 2



	Bollebygd	Götene	Kinda	Skara	Tibro	Vadstena	Vara
Daglig verksamhet, personkrets 1 och 2	7	34	38	73	32	16	65
Vuxna i bostad med särskild service	0	23	28	42	30	7	34
Barn i familjehem	0	0	0	0	0	0	0
Barn i bostad med särskild service	0	0	0	0	4	0	6
Korttidsstillsyn	7	19	9	8	6	4	9
Korttidsvistelse	9	20	27	25	13	7	39
Avlösarservice	0	4	4	0	0	0	0
Kontaktperson	17	28	39	60	30	7	75
Ledsagarservice	8	28	16	24	6	6	38
Personlig assistans, LSS	0	8	17	6	0	0	13
LASS-beslut	15	12	12	35	31	24	21



RAPPORT

## **Servicemätning via telefon och e-post**

# **Rolf**

Handikappomsorg

September 2009

BOX 55650 102 14 STOCKHOLM  
TEL 08 783 82 90 E-MAIL [hq@jsm-telefront.se](mailto:hq@jsm-telefront.se)  
BESÖKSADRESS: NÄRINGSLIVETS HUS, STORGATAN 19  
[www.jsm-telefront.se](http://www.jsm-telefront.se)

**INNEHÅLLSFÖRTECKNING**

	Sida
Bakgrund, syfte, metod och genomförande	3
Resultat; telefon	
Tillgänglighet	4
Svar på frågan	5
Information	6
Intresse och engagemang	7
Bemötande	8
Resultat; e-post	
Svarstider	9-10
Avsändare	11
Svarskvalitet	12
Ej besvarade brev	13-14

## BAKGRUND

Nätverket Rolf kommuner ville erhålla mått på den nuvarande servicenivån i teleservice och e-posthantering inom området Handikappomsorg.

## SYFTE

Syftet med mätningen har varit att skapa ett antal 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 arbetsinstrument för målsättning, policy, riktlinjer, etc. Rapporten är utformad så att den kan användas även till egna rapporter och presentationer.

## METOD

Mätningen, som har utarbetats i samarbete med SKL, har skett genom uppringning och skickande av e-post till kommunerna inom Rolf.

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 Handikappomsorg. 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.

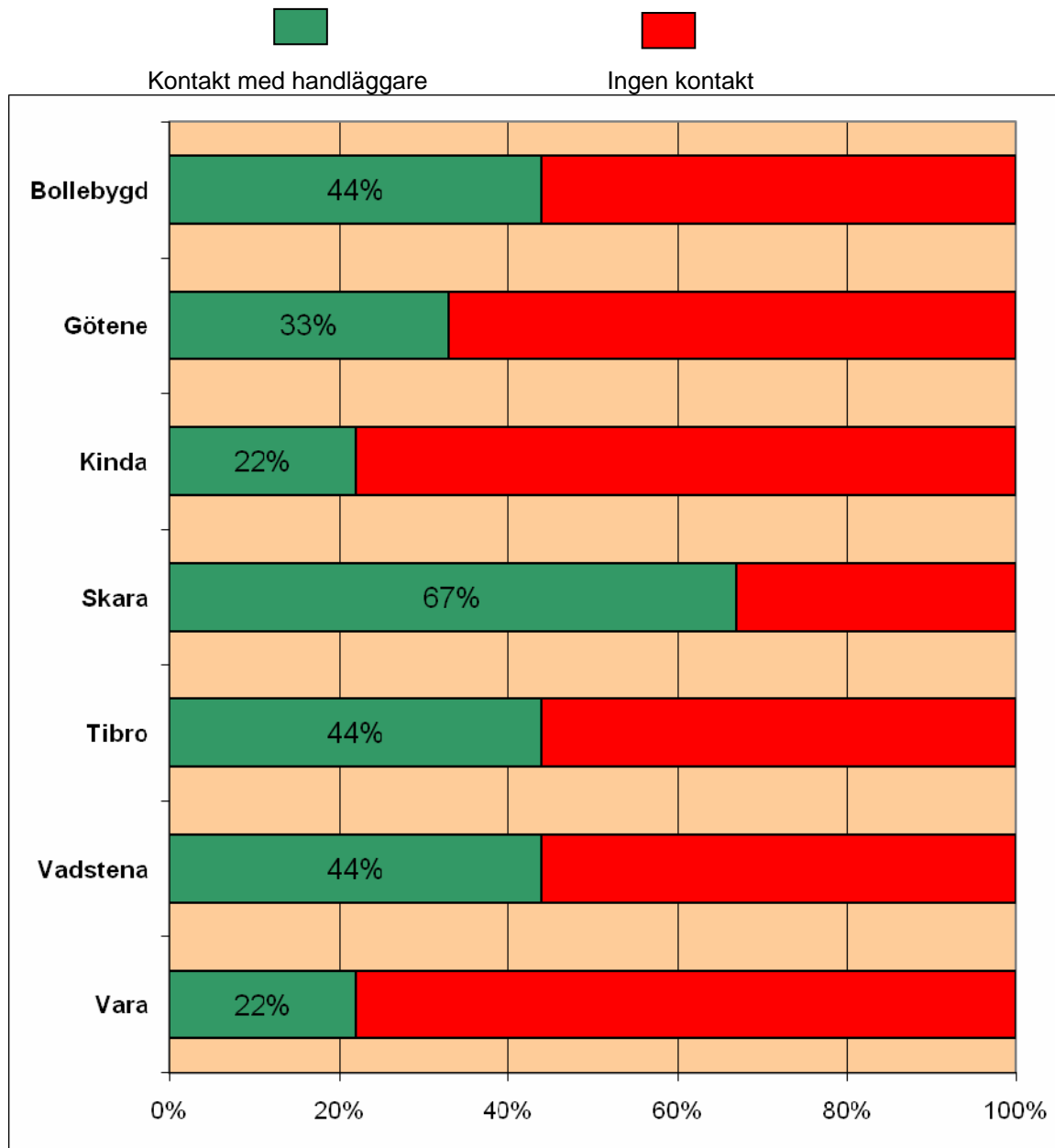
## GENOMFÖRANDE

Mätperioden var under veckorna 34 och 35.

## Resultat telefon

**TILLGÄNGLIGHET**

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



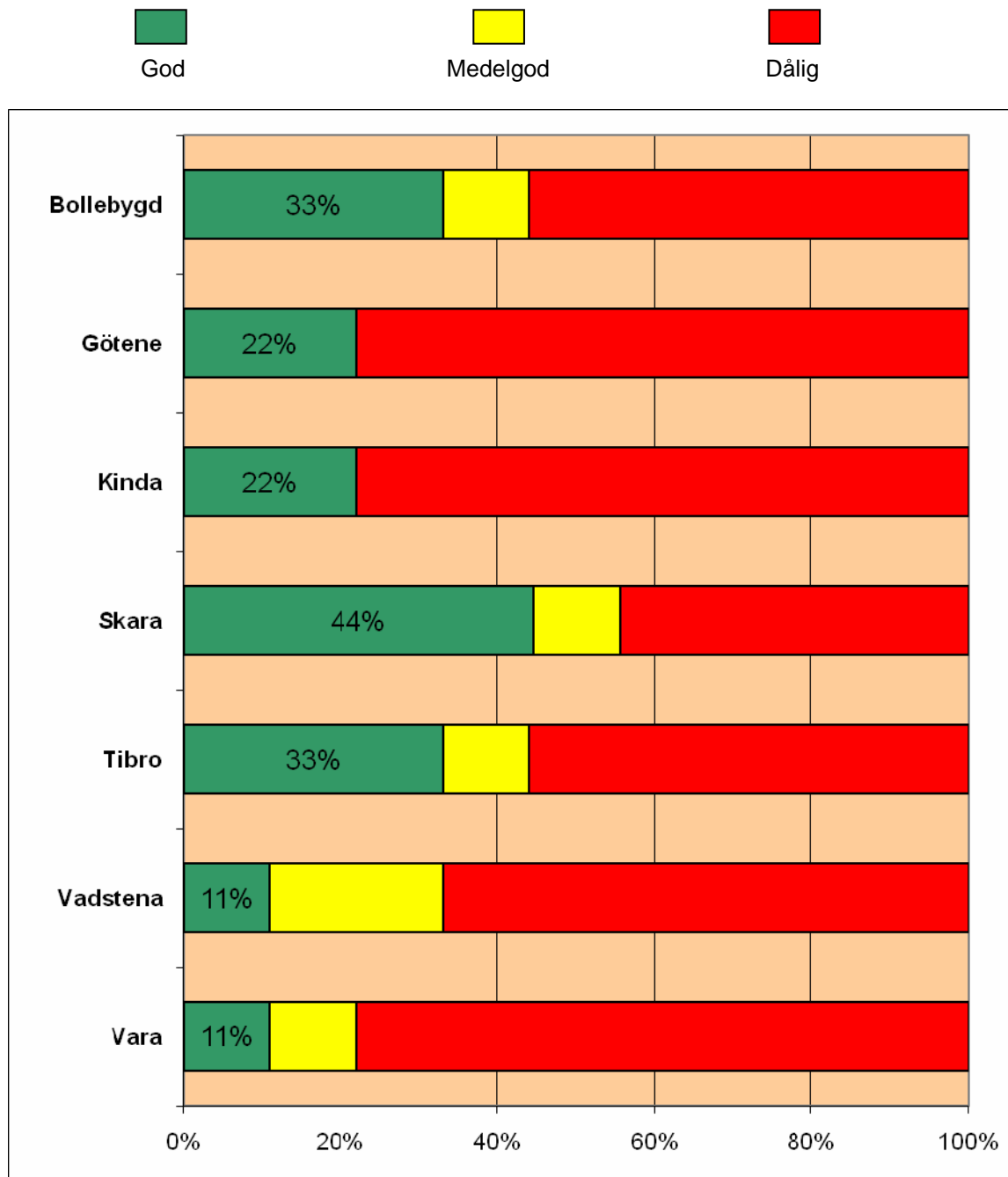
Andelen kontakt med en handläggare var 67 % för Skara, de andra kommunerna i Rolf hade en lägre andel i varierande grad.

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.



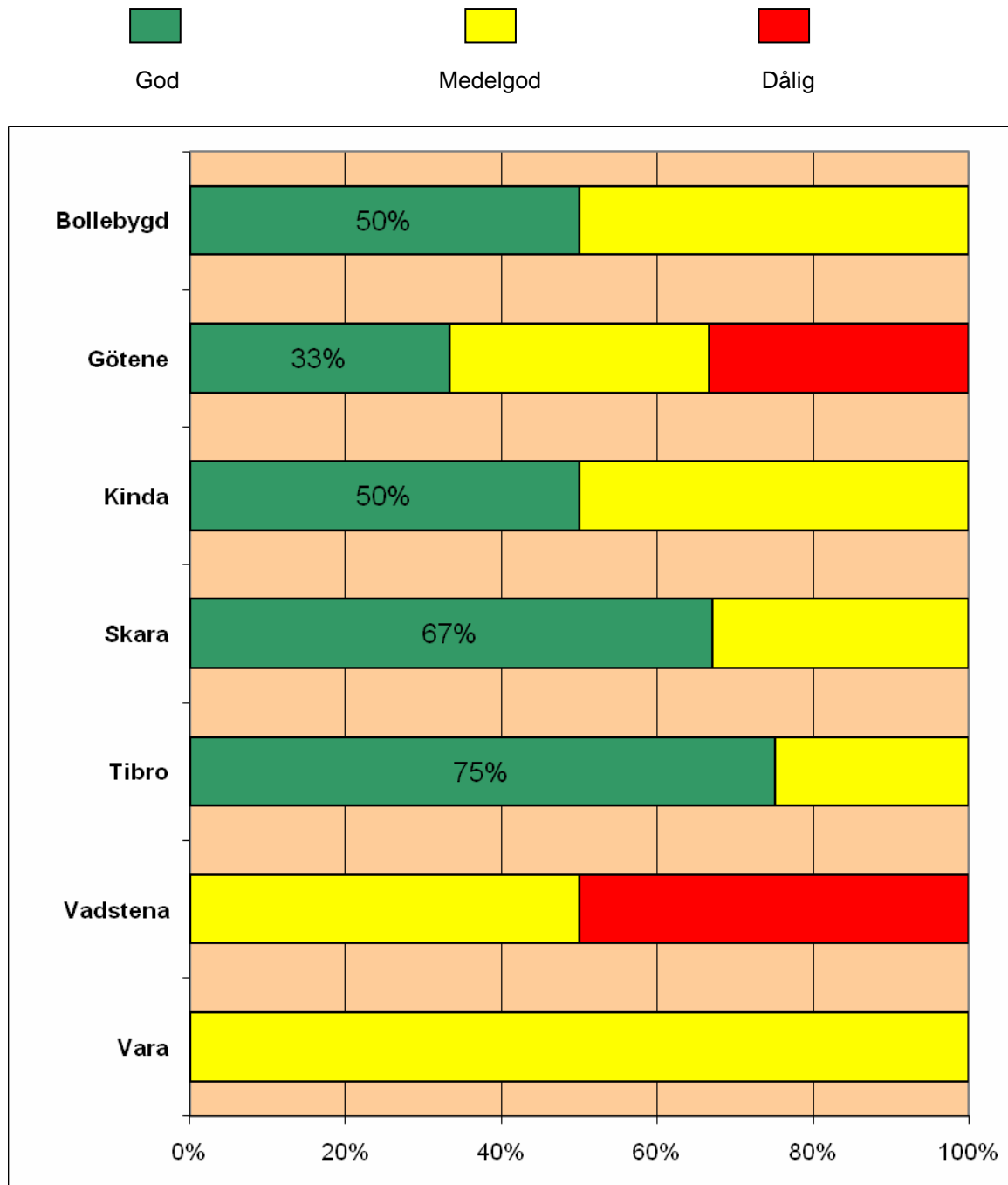
Den höga andelen Dåligt svar på frågan, beror främst på att vi inte fick kontakt med någon handläggare, tex pga telefontider. Jämför andelen Goda svar på frågan med andelen Kontakt på föregående sida.

Andra orsaker till Dåligt svar på frågan är 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.

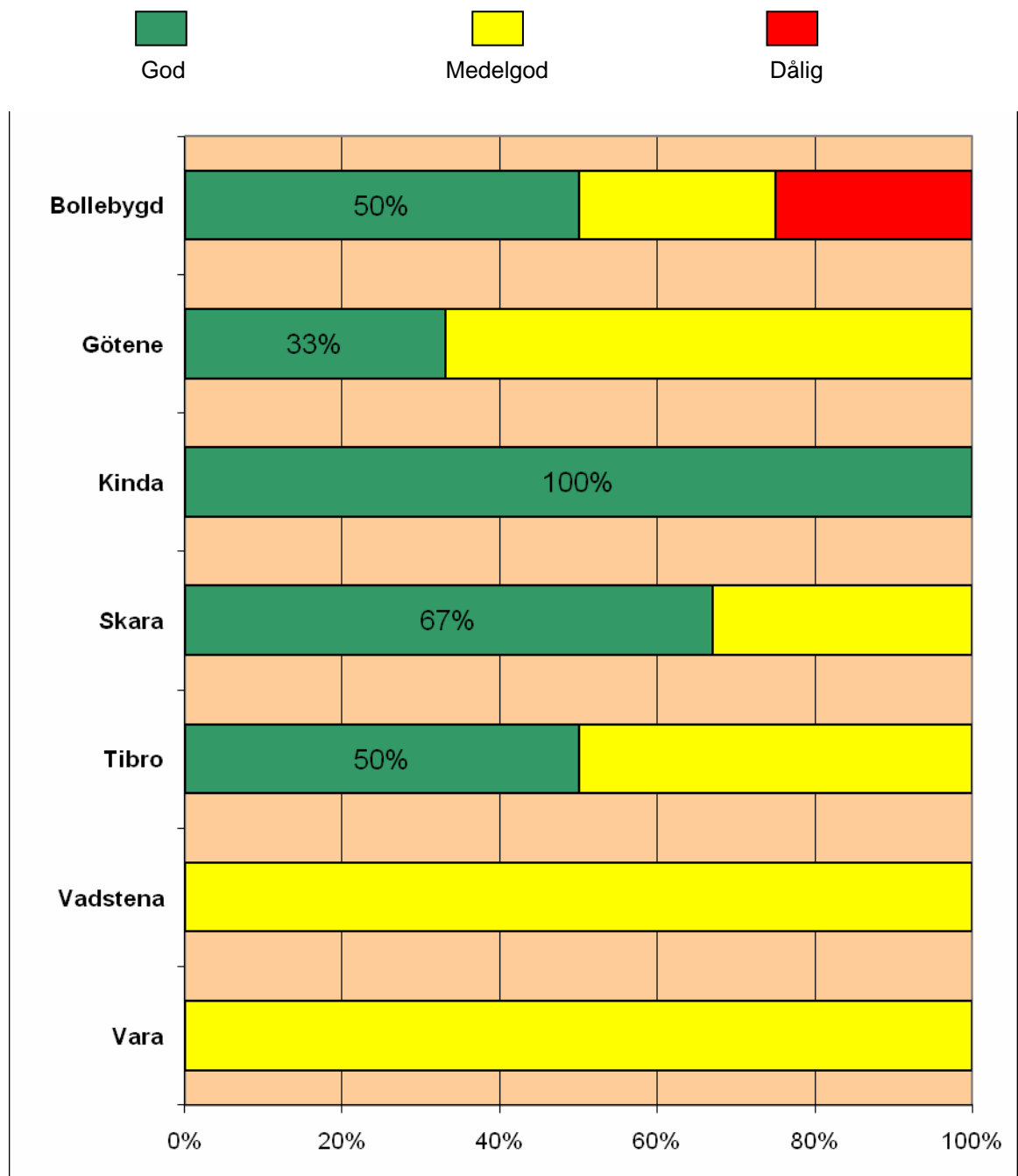


Informationen uppfattades oftast som God i kontakterna med Tibro.

**Kommentar:** Informationen vi fått uppfattas oftast som God och/eller Medelgod, trots att svaren ibland tvingades bli allmänt hållna.

## INTRESSE OCH ENGAGEMANG

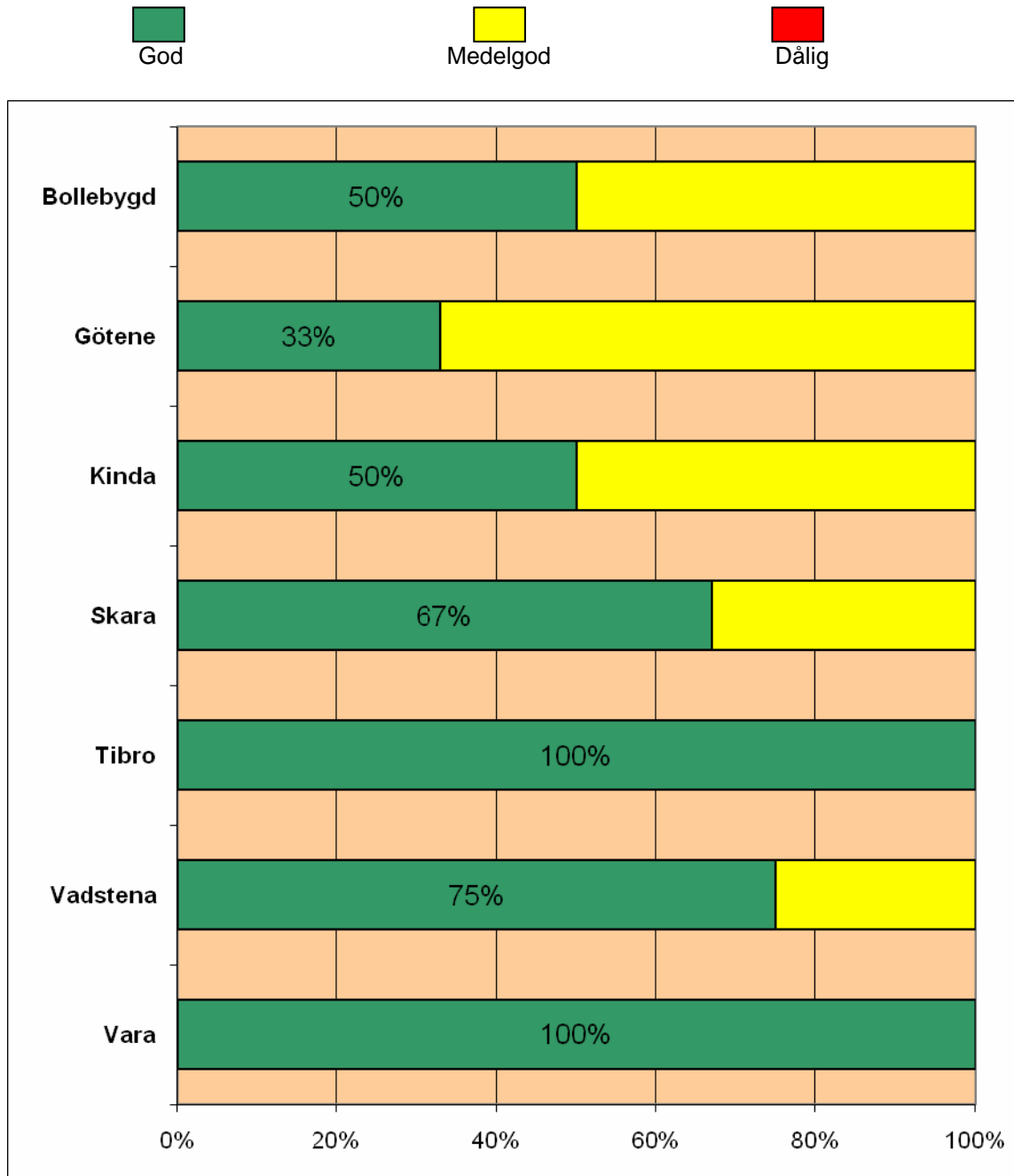
Intresse och engagemang i svaren från de handläggare vi talat med.



Intresset och Engagemanget för oss och våra frågor uppfattades alltid som God när vi ringde Kinda. Hos Vadstena och Vara som Medelgod. Utfallet varierade mest hos Bollebygd.

## BEMÖTANDE

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



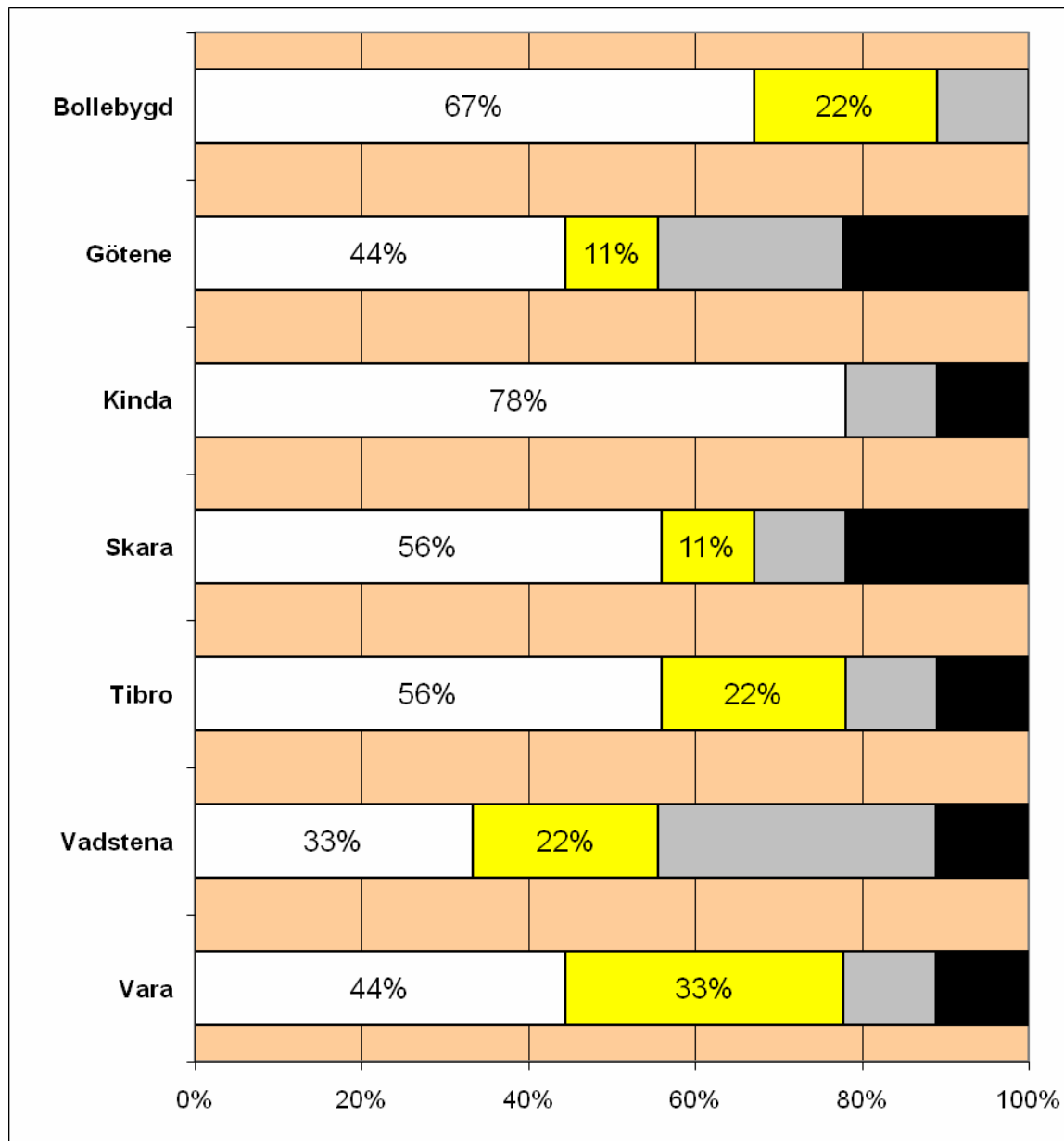
Bemötandet hos handläggarna har av intervjuarna alltid bedömts som God hos Tibro och Vara. Inte i någon kommun blev vi Dåligt bemötta.

## 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

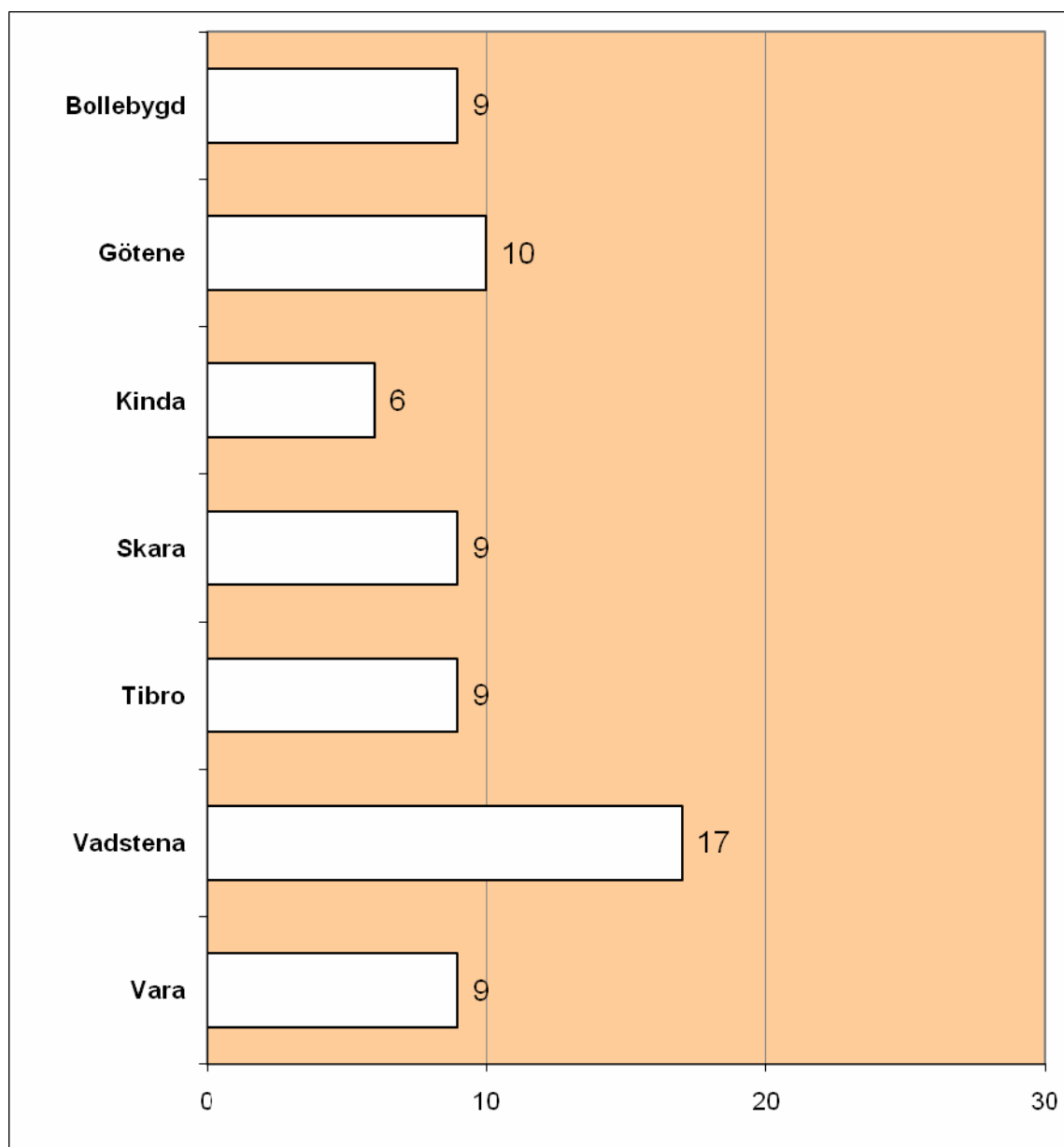


Diagrammet visar svarstiderna för kommunerna. Bollebygd besvarade flest brev inom två dygn (89 %).

Samtliga kommuner, utom Bollebygd, hade en andel obesvarade brev inom 2 veckor och de breven har ännu inte besvarats vid rapportskrivandet (se sid. 13-14).

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

## SVARSTIDER forts



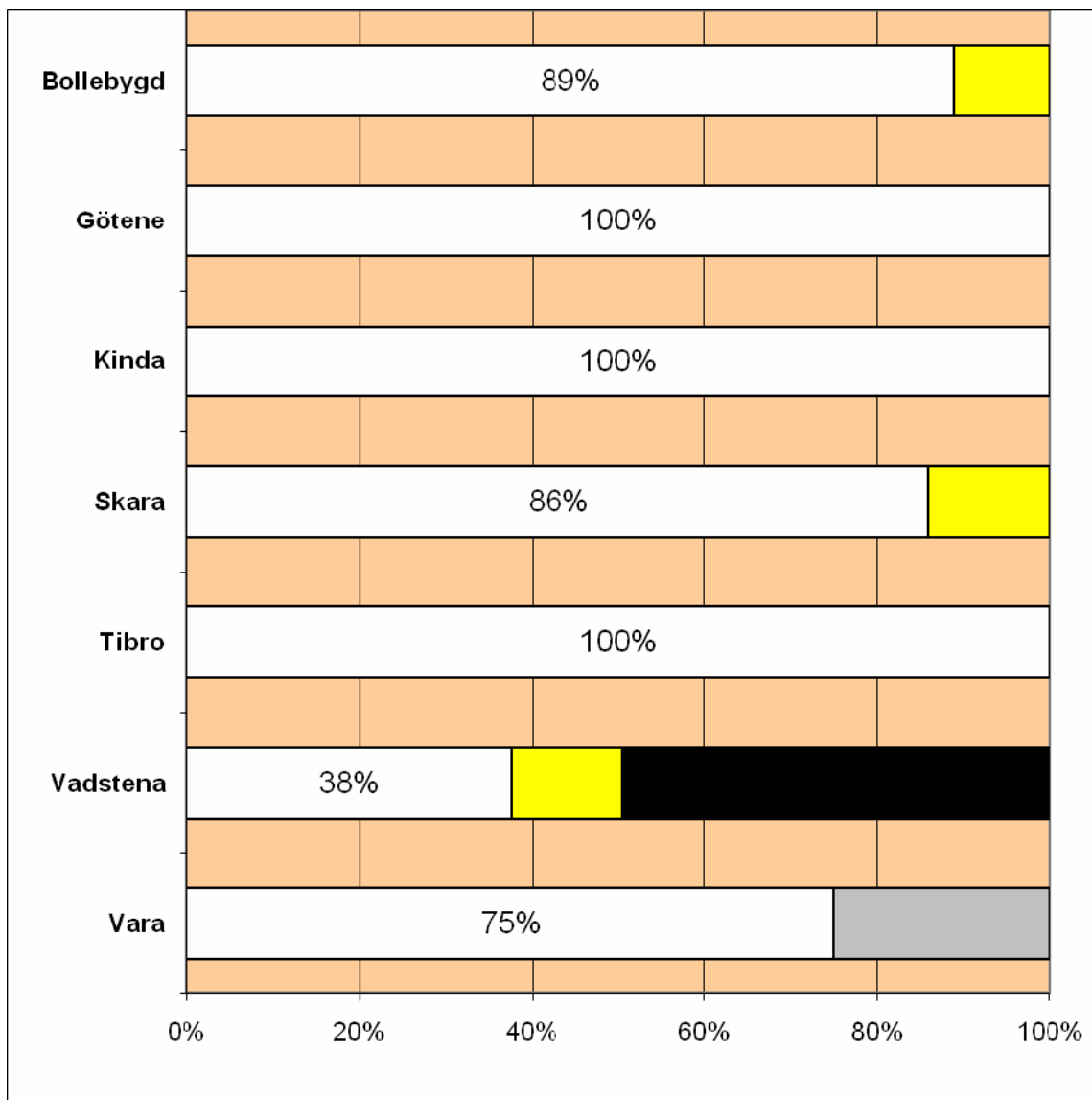
Diagrammet visar genomsnittliga svarstiden på besvarade brev. Tidsangivelsen är i arbetstimmar (8-17).

Relativt likvärdigt utfall mellan kommunerna. Vadstena sticker dock ut lite. Kortast svarstid har Kinda – 6 timmar.

**AVSÄNDARE**

Avsändaruppgifter i e-postbrev vi fått från kommunen.

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



Götene, Kinda och Tibro svarade alltid med fullständiga avsändaruppgifter. Bra!

Exempel i Övrigt är enbart för- o efternamn.

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

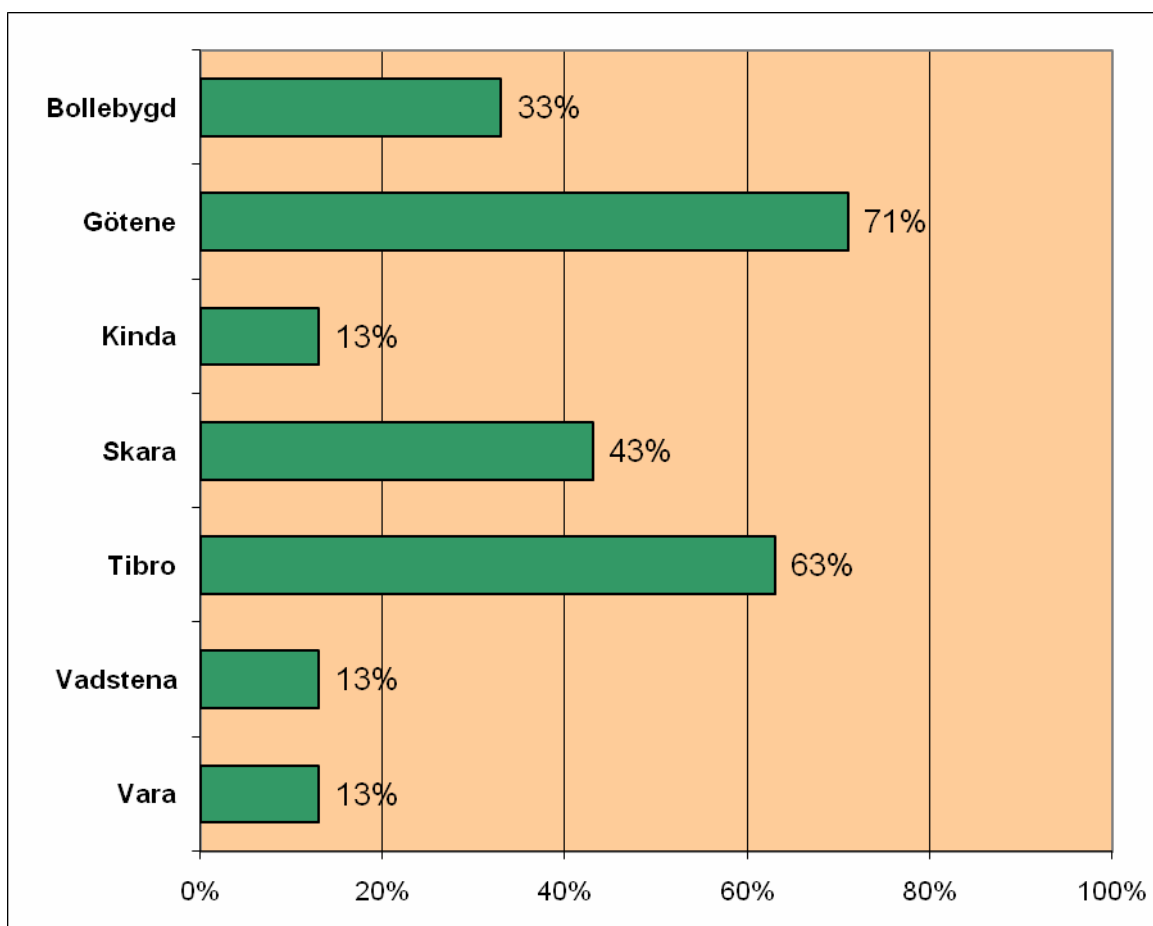
## SVARSKVALITET

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 samt ev teletider, bifogande av länk eller tips och idéer om något som inte direkt efterfrågats.

### Exempel

Fråga: Hur gör man för att ansöka om färdtjänst? Min mamma är gammal och har problem med sina ben.

Svar: Hej Ullis!  
 ... här sidan [http://www.gotene.se/socialomsorghalsa/vardomsorg/...](http://www.gotene.se/socialomsorghalsa/vardomsorg/) kan du läsa om färdtjänst. Där hittar du också ansökningsblanketter. De personer som handlägger färdtjänst är Annika Svensson, 0511 - 38 61 18, [annika.svensson@gotene.se](mailto:annika.svensson@gotene.se) och Birgitta Westlin, 0511 - 38 68 04, [birgitta.westlin@gotene.se](mailto:birgitta.westlin@gotene.se) Kontakta någon av handläggarna som kan ge ytterligare svar på vad som står i lagen om färdtjänst... Hälsningar, Medborgarkontoret Linnéa  
 Med vänlig hälsning, mk- medborgarkontor, Götene kommun, 0511 - 38 60 01  
[mk@gotene.se](mailto:mk@gotene.se) [www.gotene.se](http://www.gotene.se) ( <http://www.gotene.se/> )



Götene och Tibro har en relativt hög andel brev med merinformation, 71% resp 63%.

**Kommentar:** Exemplet ovan är ett bra svar från Götene och är av utrymmesskäl förkortat. Ett tips är att när man hänvisar till kommunens hemsida har med en mer detaljerad hänvisning, eller en länk som ovan, eftersom det inte alltid är lätt att hitta på en kommunal hemsida.

**Obesvarade brev**

Ibland fick 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.

**Till: Götene**

**Fråga:** Hur är det, är det bara pensionärer som får trygghetslarm? Min bror har en trafikskada som gjort att han nog skulle behöva ett larm.

**Skickat:** tors 27/8 11:05

**Fråga:** Jag har en synskada, som har förvärrats de sista två åren. I dag har jag väldigt svårt att klara mig ensam utomhus. Jag skulle vilja ha någon form av ledsagare när jag vistas utomhus. Går det att ordna?

**Skickat:** ons 26/8 9:40

**Till: Kinda**

**Fråga:** Min syster är 50 år. Hon har ett begåvningshandikapp. Min syster bor hemma hos vår mamma som är 80 år. Mamma har blivit allvarligt sjuk och vistas på sjukhus. Det är osäkert om hon kan bo hemma i fortsättningen. För närvarande bor min syster hemma hos mig. Det går t o m nästa vecka. Då börjar jag arbeta. Jag veckopendlar till mitt jobb. Vad kan min syster få för hjälp?

**Skickat:** Tis 18/8 10:30

**Till: Skara**

**Fråga:** Hur gör man för att ansöka om färdtjänst?

**Skickat:** Tis 25/8 13:20

**Fråga:** Min systems äldsta son är 7 år har svår autism. Hon har det ganska kämpigt med honom. Kan hon få någon form av avlastning med honom?

**Skickat:** Ons 19/8 14:20

**Till: Tibro**

**Fråga:** 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?

**Skickat:** Sön 23/8 20:50

**Till:** Vadstena

**Fråga:** Hur är det, är det bara pensionärer som får trygghetslarm? Min bror har en trafikskada som gjort att han nog skulle behöva ett larm.

**Skickat:** Tors 27/8 11:05

**Till:** Vara

**Fråga:** Min syster är 50 år. Hon har ett begåvningshandikapp. Min syster bor hemma hos vår mamma som är 80 år. Mamma har blivit allvarligt sjuk och vistas på sjukhus. Det är osäkert om hon kan bo hemma i fortsättningen. För närvarande bor min syster hemma hos mig. Det går t o m nästa vecka. Då börjar jag arbeta. Jag veckopendlar till mitt jobb. Vad kan min syster få för hjälp?

**Skickat:** Tis 18/8 10:30