



## **NÄTVERKET JÄMFÖRA**

### **Handikappomsorg**

En jämförelse av kommunens handikappomsorg  
ur ett medborgarperspektiv

**Nätverket Jämföra • Deltagande kommuner:  
Bollnäs, Hudiksvall, Ljusdal, Nordanstig,  
Sandviken, Söderhamn och Älvdalen**

2009-10-22

Nätverket är en del av Jämförelseprojektet [www.jamforelse.se](http://www.jamforelse.se).  
Ett samarbete mellan SKL, RKA och Finansdepartementet

# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Bakgrund till Jämförelseprojektet.....</b>	<b>4</b>
1.1	Metod och avgränsning .....	5
1.2	Arbetsgrupp .....	5
<b>2</b>	<b>Sammanfattning .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Grupp- och servicebostad .....</b>	<b>8</b>
3.1	Utgångspunkt och beskrivning .....	8
3.2	Resultat .....	8
3.2.1	<i>Brukartidsmätning .....</i>	<i>8</i>
3.2.2	<i>Brukarundersökning .....</i>	<i>9</i>
3.2.3	<i>Grupp- och servicebostadsindex .....</i>	<i>16</i>
3.2.4	<i>Personalens utbildning .....</i>	<i>18</i>
3.2.5	<i>Kostnader relaterad till kvalitetsbild.....</i>	<i>18</i>
3.3	Kommentarer .....	18
<b>4</b>	<b>Daglig verksamhet .....</b>	<b>19</b>
4.1	Utgångspunkt och beskrivning .....	20
4.2	Resultat .....	20
4.2.1	<i>Brukarundersökning .....</i>	<i>20</i>
4.2.1	<i>Daglig verksamhetsindex.....</i>	<i>26</i>
4.2.3	<i>Personalens utbildning .....</i>	<i>28</i>
4.2.4	<i>Kostnader relaterade till kvalitetsbild.....</i>	<i>28</i>
4.3	Kommentar .....	28
<b>5</b>	<b>Personlig assistans .....</b>	<b>29</b>
5.1	Utgångspunkt och beskrivning .....	30
5.2	Resultat .....	30
5.2.1	<i>Personalkontinuitetsmätning .....</i>	<i>30</i>
5.2.2	<i>Andel brukare inom personlig assistans som väljer annan utförare än kommunen.....</i>	<i>30</i>
5.2.3	<i>Personalens utbildning .....</i>	<i>31</i>
5.3	Kommentar .....	31
<b>6</b>	<b>Myndighetsutövning.....</b>	<b>32</b>
6.1	Utgångspunkt och beskrivning .....	32
6.2	Resultat .....	32
6.2.1	<i>Utredningstid och verkställighetstid.....</i>	<i>32</i>
6.2.2	<i>Antalet utredningar per handläggare och kostnad per utredning.....</i>	<i>33</i>
6.2.3	<i>Antal beslut som överklagats och ändrats av länsrätten.....</i>	<i>34</i>
6.2.4	<i>Typfall.....</i>	<i>34</i>
6.3	Kommentar .....	36

<b>7. Barn-och ungdom 0-22 år .....</b>	<b>37</b>
7.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	37
7.2 Resultat .....	37
7.2.1 Barn och unga som har LSS-insats .....	37
7.2.2 Avgifter .....	38
7.2.3 Bostadsanpassning .....	39
7.3 Kommentar .....	40
<b>8. Informationsgivning .....</b>	<b>41</b>
8.1 Utgångspunkt och beskrivning .....	41
8.2 Resultat .....	42
8.3 Kommentar .....	43
<b>9. Kommunernas förutsättningar LSS-insatser.....</b>	<b>45</b>

# 1 Bakgrund till Jämförelseprojektet

Nätverket Jämföra är ett av cirka tjugoåtta nätverk som ingår i det treåriga nationella jämförelseprojektet. De kommuner som deltar i nätverket är Bollnäs, Hudiksvall, Ljusdal, Nordanstig, Ovanåker, Sandviken, Söderhamn och Älvdalen. I nätverkets tre tidigare rapporter har jämförelser gjorts kring kommunernas information, tillgänglighet och kommunikation med medborgarna, kommunernas äldreomsorg samt grundskola.

Tillsammans bor över 173 000 invånare i nätverkets kommuner. Nätverket Jämföra har i sin fjärde rapport haft uppdraget från sin styrgrupp att jämföra kommunernas handikappomsorg. I denna undersökning deltar inte Ovanåker.

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 rapporterna i Jämförelseprojektet 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 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.

## 1.1 Metod och avgränsning

Nätverket har avgränsat arbetet i denna rapport till att omfatta verksamhet inom Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Insatser enligt socialtjänstlagen ingår inte.

Följande insatser kan beviljas enligt LSS § 9:

- Rådgivning och annat personligt stöd (landstingets ansvar)
- Personlig assistans eller ersättning för personlig assistent
- Ledsagarservice
- Kontaktperson
- Avlösarservice i hemmet barn och vuxna
- Korttidsvistelse utanför hemmet
- Korttidsutlysning för skolungdom över 12 år
- Familjehem eller bostad med särskild service för barn och ungdomar
- Bostad med särskild service för vuxna eller särskilt anpassad bostad för vuxna
- Daglig verksamhet

Projektgruppen har i sitt arbete hämtat statistik och uppgifter från centrala dataregister där det varit möjligt. I flera fall har kommunerna gjort ett manuellt arbete för att få fram uppgifter. Några av måtten har undersökts lokalt genom att genomföra undersökningar under gemensamma undersökningsveckor.

Brukarnöjdheten har mätts genom intervju med brukarna (samt i enstaka fall via enkät) i daglig verksamhet och grupp-/servicebostad. Nätverket har därefter ställt resultatet från brukarenkät och indexresultat mot kommunens kostnader.

Rapporten består av följande delar:

- Grupp- och servicebostad
- Daglig verksamhet
- Personlig assistans
- Myndighetsutövning
- Barn och ungdomar 0-22 år
- Informationsgivning
- Kommunernas förutsättningar

## 1.2 Arbetsgrupp

Bollnäs Kommun	Ingegärd Kock,
Hudiksvall Kommun	Anette Staby
Ljusdals Kommun	Svetlana Rokkan
Nordanstigs Kommun	Berit Burman,
Sandvikens Kommun	Michael Mattsson, Ulf Gillström
Söderhamns Kommun	Eric Sunnert, Birgitta Lojdström
Älvdalens Kommun	Torbjörn Lentz

## 2 Sammanfattning

Nätverket Jämföra har i sin fjärde rapport haft uppdraget från sin styrgrupp att jämföra kommunernas handikappomsorg ur ett medborgarperspektiv. Nätverket har i huvudsak avgränsat sig till verksamhet som ryms inom LSS lagstiftningen (Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade). Nätverket har använt sig av resultatmått såsom utrednings- och verkställighetstid, ett dagligverksamhetsindex, grupp- och serviceboendeindex, brukarnöjdhet, utredningskostnader samt en fördjupning inom gruppen barn- och ungdom.

I nätverkets kommuner tillbringar personalen på gruppboendena i genomsnitt ca 85 % av tiden direkt eller indirekt med brukaren och ca 15 % av tiden utgörs av administrativ, personalinriktad och övrig tid. Det skiljer 21 % mellan Älvdalen och Sandviken i frågan hur mycket av sin tid som personalen är med brukaren. Brukarundersökningen visar att de allra flesta är nöjda eller mycket nöjda med sitt boende. Resultatet av de frågor som ställts till boendeenheterna visar att samtliga brukare har möjlighet till aktiviteter med personalstöd efter klockan 21 på kvällen, de kan ha vänner som sover över och samtliga har en kontaktperson. Det är stora skillnader mellan kommunerna avseende möjligheten för brukaren att bli sambo med person som saknar biståndsbeslut. Endast ett fåtal har en klausul i hyreskontraktet som berör att sambon avstår besittningsrätt. Kostnaden per brukare och år i LSS boende skiljer mellan ca 560 tkr i Bollnäs och Sandviken till ca 872 tkr i Hudiksvall och Nordanstig. Kommunernas resultat avseende kvalitetsindexfrågor och brukarenkät skiljer sig dock väldigt lite åt.

Inom dagligverksamhet är möjligheten att byta sysselsättning stor i samtliga kommuner, däremot är det stor skillnad avseende brukare som gått till den öppna arbetsmarknaden. Flera av kommunerna stänger helt eller delvis den dagliga verksamheten på sommaren. I Ljusdal och Söderhamn erbjuds samtliga att delta på arbetsplatsträffar, i övrigt varierar det mellan kommunerna. Friskvårdsaktiviteter på arbetstid erbjuds i hög utsträckning. Kostnaden per brukare och år i daglig verksamhet varierar mellan 80 tkr i Älvdalen till 274 tkr i Hudiksvall. Brukarundersökningen visar att brukarna i huvudsak är nöjda eller mycket nöjda.

För insatsen personlig assistans har nätverket gjort två jämförelser. Personalkontinuitetsmätningen under en tvåveckorsperiod visar att den enskilde möter i genomsnitt fyra olika personal i Söderhamn och tio olika i Ljusdal. I Nordanstig och Ljusdal är det 32 % av brukarna som väljer annan utförare än kommunen vid insatsens personlig assistans, i Bollnäs är det 62 %.

Utrednings- och verkställighetstidens längd varierar mellan kommunerna. Den genomsnittliga väntetiden från att ansökan inkommit till att brukaren får ett beslut varierar mellan 14 dagar i Nordanstig till 51 dagar i Sandviken. Vid en genomsnittlig beräkning av antalet timmar handläggarna arbetar med utredningar och beslut har Söderhamn 15 timmar medan Nordanstig har 33 timmar. I beräkningen ingår även andra arbetsuppgifter än ren utredningstid. Den genomsnittliga utredningskostnaden, inkl lokalkostnader, varierar mellan 4 003 kr i Söderhamn till 7 805 i Älvdalen. Av de sammanlagt 1 193 beslut som fattades under 2008, var det helt eller delvis avslag på 168 stycken. 48 av dessa beslut överklagades, och 2 av de besluten ändrades av länsrätten.

Fördjupningsavsnittet i gruppen barn-och unga visar att de flesta beslut om LSS-insatser för barn- och ungdom 0-22 år gäller Korttidsvistelse, Kontaktperson och Bostad med särskild service. Den kommunala avgiften för mat vid Korttidsvistelse tas ut av alla kommuner. Avgiftens storlek varierar från 30 kronor/dygn i Nordanstig till 87 kronor/dygn i Söderhamn. Frågan om kommunerna gör likartade bedömningar vid bostadsanpassningar för barn- och unga har undersökts via typfall. Typfallen med bostadsanpassningsbidrag visar ingen samstämmighet i bedömningen mellan kommunerna.

Slutligen har en granskning av kommunernas information på webben gjorts. Granskningen är en del av den nationella granskning av alla kommuners webbsidor som SKL gjorde i maj-juni 2009. Informationen på kommunernas webbsidor får ett mycket gott resultat. Samtliga kommuner har förbättrat sina resultat sedan den kollegiala granskningen 2007. På Bollnäs och Nordanstigs sidor hittar granskarna svar på alla eller nästintill alla frågor.

## 3. Grupp- och servicebostad

### 3.1 Utgångspunkt och beskrivning

Bostad med särskild service för vuxna är den insats i LSS som kan sägas vara av särskilt stor betydelse för den egna identiteten. Vi har valt att titta på grupp- och servicebostad enligt 9 § 9 LSS, där förutom personlig omvårdnad även fritids- och kulturaktiviteter ingår. Boende i familjehem eller bostad med särskild service för barn eller ungdomar som behöver bo utanför föräldrahemmet ingår inte i jämförelsen.

Inom området Grupp- och servicebostad presenteras resultatet från en brukartidsmätning, en brukarundersökning samt ett grupp- och servicebostadsindex där grupp- och servicebostäderna fått besvara ett antal frågor/påståenden som på olika sätt beskriver kvalitativa värden för den enskilde brukaren. Sist i detta avsnitt finns resultaten sammanställda tillsammans med kommunernas kostnader.

### 3.2 Resultat

#### 3.2.1 Brukartidsmätning

För att undersöka fördelningen av personalens arbetstid uppmanades vårdpersonalen på grupp- och servicebostäderna att utföra en egenstudie. Undersökningen gjordes under två veckor, under sista veckan i maj och första i juni (25 maj-7 juni 2009) och avsåg hur stor andel (uttryckt i %) av personalens arbetstid som används till direkt eller indirekt brukarkontakt resp administrativ, personalinriktad och övrig tid.

Med **direkt tid** avses tid där vårdpersonalen har direkt brukarkontakt vid ex personlig omsorg och hygien, förflyttningar ute och inne, ADL-matlagning, kontaktmanuskap, samtal, ledsagare vid aktivitet, tillsyn.

Med **indirekt tid** avses tid där vårdpersonalen har indirekt brukarkontakt vid ex matlagning, disk, bäddning, städning, medicindelning, anhörigkontakt, service av hjälpmedel, uträttande av ärenden, inköp.

Med **administrativ, personalinriktad och övrig tid** avses all annan tid där vårdpersonalen inte tillbringar direkt eller indirekt hos brukaren, vid ex planering, utbildning, personalmöten, personalredogörelse, vikarieanskaffning.



Gruppbostad (andel tid i %)	Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
Direkt tid	46	55	65	52	41	51	59
Indirekt tid	43	27	24	33	30	38	33
<b>Andel direkt och Indirekt tid:</b>	<b>89</b>	<b>82</b>	<b>89</b>	<b>85</b>	<b>71</b>	<b>89</b>	<b>92</b>
Administrativ tid	6	9	6	10	14	5	6
Personalinriktad tid	3	6	2	5	9	3	1
Övrig tid	2	3	3	0	5	2	1
<b>Andel övrig tid:</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>10</b>	<b>8</b>
<b>TOTAL TID:</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

I nätverkets kommuner tillbringar personalen på gruppbostäderna i genomsnitt ca 85 % av tiden direkt eller indirekt med brukaren och ca 15 % av tiden utgörs av administrativ, personalinriktad och övrig tid. Det skiljer 21 % mellan Älvdalen och Sandviken i frågan hur mycket av sin tid som personalen är med brukaren.

### 3.2.2 Brukarundersökning

Nätverket har valt göra en brukareundersökning för att se om det var möjligt att få fram mått på brukarnöjdhet. Vilken *metod* som skulle användas diskuterades grundligt och med tanke på att målgruppen kan behöva stort stöd för att kunna besvara frågorna valdes intervjun. Nätverket använde en intervjumall som Söderhamns kommun tidigare har använt.

Både Söderhamn och Bollnäs hade sen tidigare erfarenheter av att göra brukarintervjuer med anställd personal som utförare. I Söderhamn användes två personer (samma som för 1,5 år sedan) och i Bollnäs anlätades 11 omvårdnadspersonal (några hade varit med i en tidigare studie för tre år sedan och en personal i en studie för drygt ett år sedan). Personalen intervjuade brukare från verksamheter där de själva inte arbetar. I Söderhamn fick inga anhöriga, gode män eller personal svara i brukarens ställe. Även i Nordanstig användes intervjumetoden. En anställd genomförde intervjuerna och i de flesta fall var en god man närvarande. I Sandviken användes både intervju och enkätmetoder. I Älvdalen användes enkät, i några fall har brukarna svarat på frågorna med hjälp av assistent eller godman. I Hudiksvall användes intervjumetoden. Utvald personal från annan verksamhet/gruppbostad genomförde intervjuerna. En kommentar från Hudiksvall var att ”på ett boende med sex personer var det endast en person som kunde svara själv. Övriga svar är utifrån intervjuarens bedömning”.

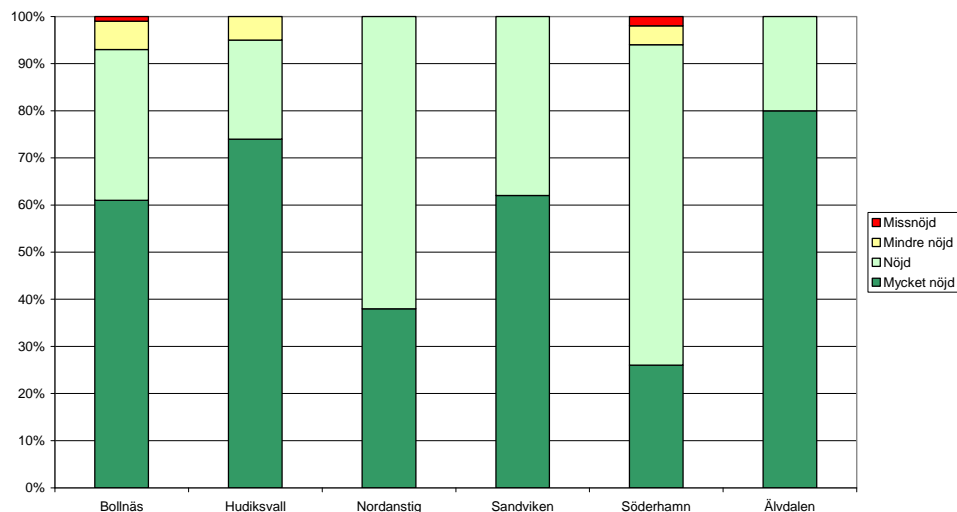
Intervjuerna genomfördes under sommaren 2009.

Totalt tillfrågades 377 brukare om deltagande i undersökningen. Bortfallet var 45 %. Detta har inte analyserats djupare men två faktorer är säkra dels finns flera i målgruppen med kommunikationssvårigheter dels p.g.a. sitt funktionshinder. Huruvida valet av tidsperiod för undersökningen (sommaren) påverkat bortfallet vet vi inte men faktorer som härrör sig från funktionsnedsättningen t.ex. kommunikationssvårigheter är påvisade.

**Fel! Objekt kan inte skapas genom redigering av fältkoder.**

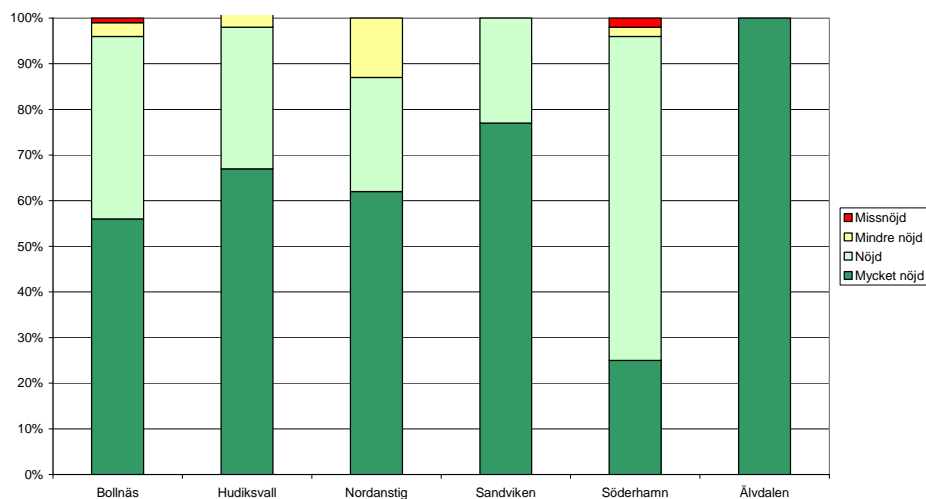
Nedan följer resultatet från undersökningen med några kommentarer från brukarna blandat från kommunerna.

### 1. Får du bestämma hur du vill ha det i din lägenhet?



- Bestämmer allt själv!
- Min syster vill bestämma!
- Prylar försvinner när personalen städar utan mig. Jag hittar inte grejorna.

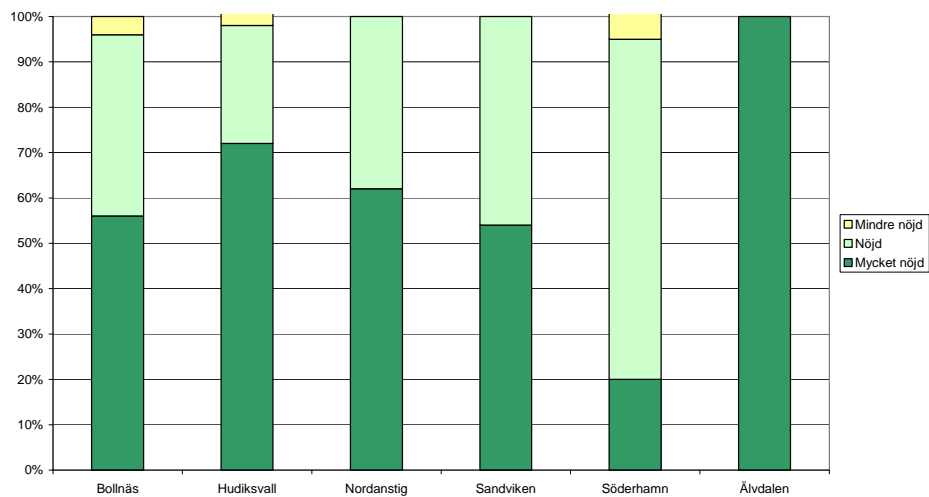
### 2. Får du bra stöd av personalen där du bor?



- Dom är trevliga!
- Vill sköta mig själv och får det.
- Vill att personalen ska ta mig på allvar. Vill ha mer stöd. Har självmordstankar.
- De tror att jag orsakade brandlarm pga matlagning, men det var rökning. De plockar undan kläder jag vill ha. Jag hade möblerat om och trivdes så bra. Sedan

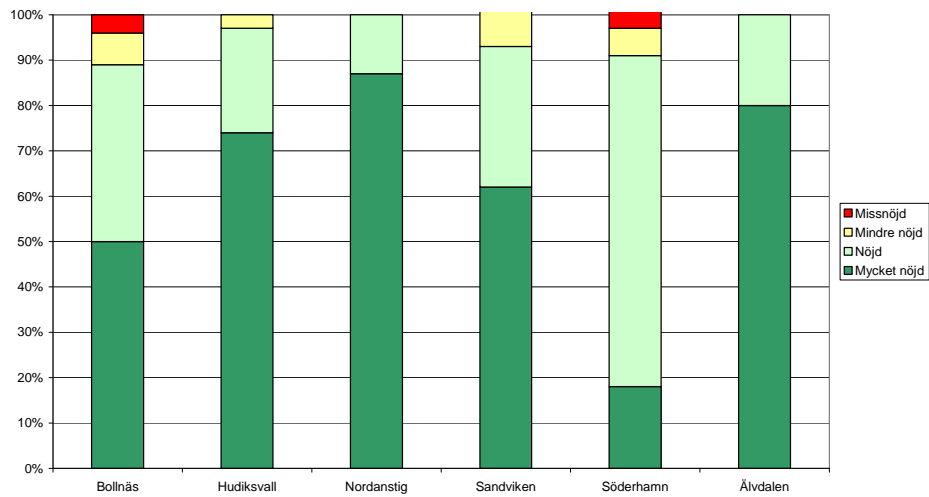
flyttade personalen tillbaka allt och sa att det var dom som bestämde.

### 3. Har personalen där du bor ett bra bemötande mot dig?



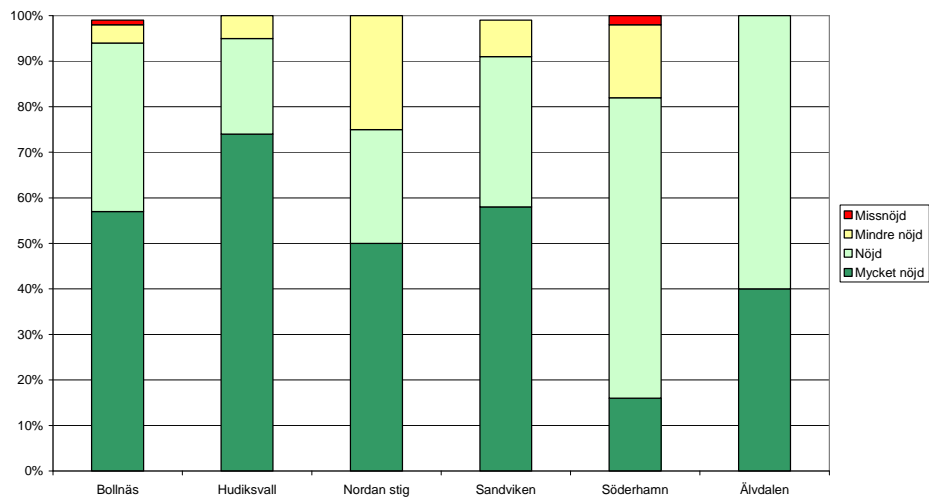
- Några av personalen är mycket bra – flertalet mindre bra
- Ställer alltid upp
- Har svårt att acceptera mitt liv att jag får vara med vem jag vill.

#### 4. Känner du dig trygg där du bor?



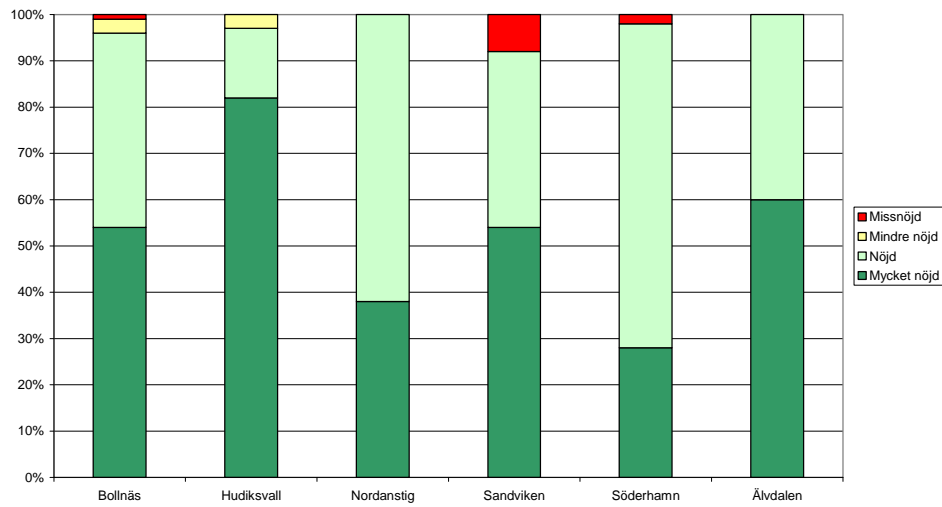
- Mycket bättre och tryggare nu när vi har personal kväll och natt
- Lite mörkrädd
- Trivs väldigt bra
- Ibland orolig p.g.a. festande grannar

#### 5. Får du vara med och bestämma över din matsedel om du vill?



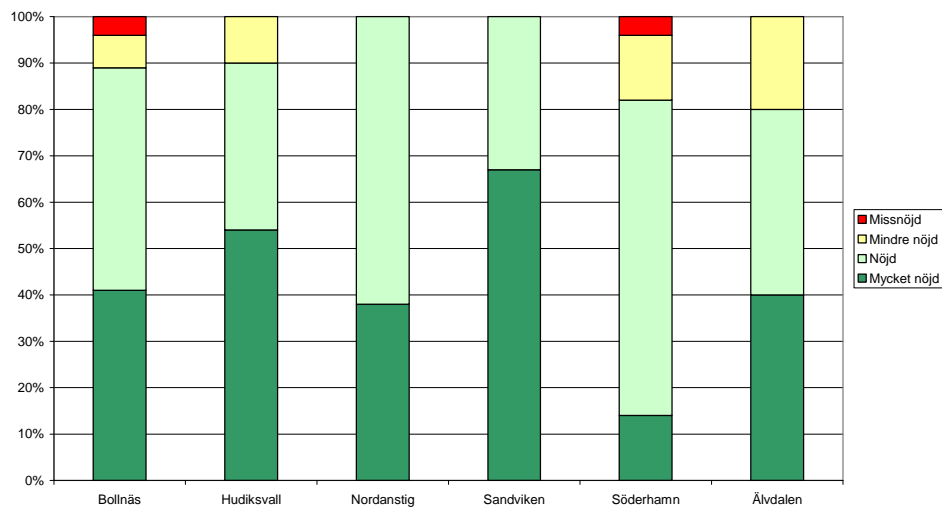
- Väljer och handlar själv
- Jag låter personalen välja vissa basvaror. Annat väljer jag själv
- Skulle vilja få följa och kunna köpa en pizza någon gång ibland, men personalen säger att de inte har tid

### 6. Smakar maten som erbjuds i din bostad bra?



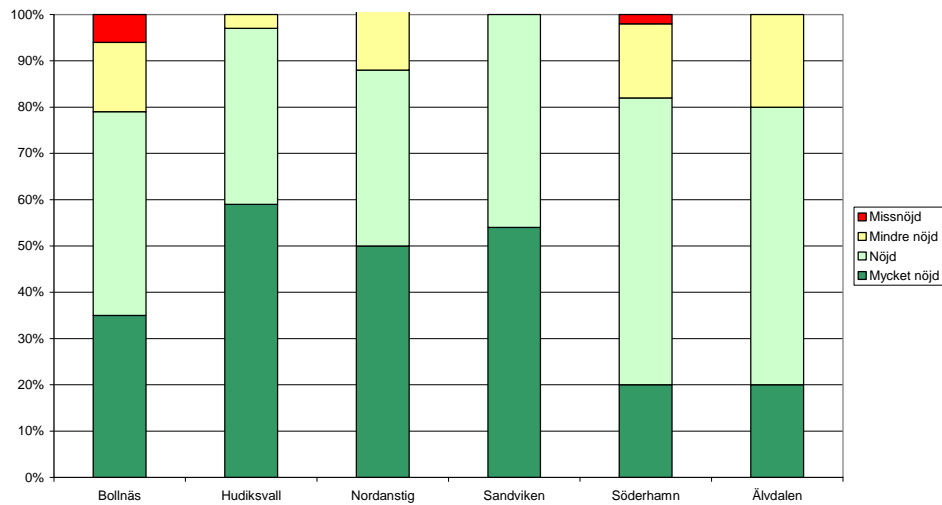
- Jag äter bara nudlar och dricker kaffe där hemma
- Vill ha sällskap av personalen annars äter jag inte
- Lagar maten själv

### 7. Är det trivsamt vid måltiderna?



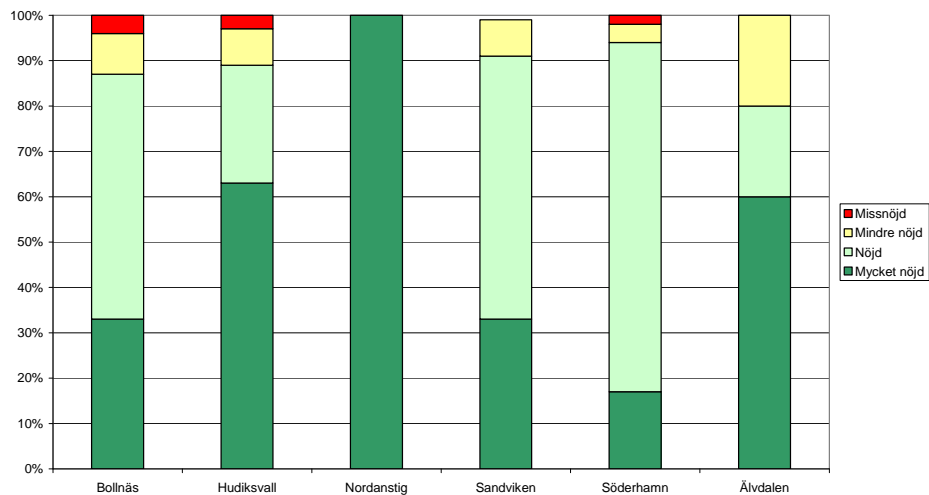
- Trivs med att äta ensam
- Skulle önska att någon satt hos mig när jag äter
- Tråkigt att äta själv

### 8. Får du stöd att göra fritidsaktiviteter om du vill?



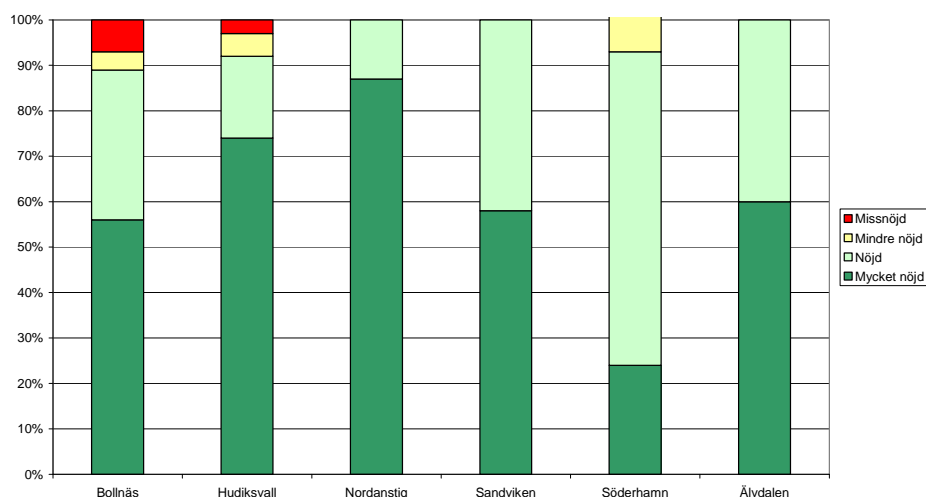
- Känner mig ensam det händer för lite
- Sköter mig själv
- Fiska är bra
- Skulle vilja komma ut mer och inte bara när jag handlar mat
- Jag har frågat om bowling men personalen kan inte lämna stället
- Får sällskap när vi är ute och cyklar

### 9. Trivs du tillsammans med de andra i grupp-/servicebostaden?



- Umgås inte så mycket
- En stjär och jag vill bara härifrån
- Skulle vilja ha ett eget boende utan grannar

### 10. Är du som helhet nöjd med ditt boende?



- Är så glad att jag får bo här
- Känner mig ensam, skulle vilja ha en kompis
- Dyr hyra, inget riktigt kök

Varje intervju avslutades med två öppna frågor

#### 1 Kan du beskriva en händelse du upplevt negativt

Flera nämner störningar i grannskapet som en negativ inverkan i deras liv. Oftast är det grannar som inte bor i grupp- eller serviceboendet. Det blir också mycket tydligt vilken närhet de boende har till varandra och att de drabbas av sorg om någon i boendet dör; "...de tre dödsfallen som varit".

#### 2 Kan du beskriva en händelse som du upplevt positivt

Många beskriver födelsedagsfester och utflykter som exempel på positiva händelser. De som kunnat resa någonstans t.ex. på "hockeyresa" framhåller dessa händelser. Även personliga möten med människor utanför omsorgens verksamhet t.ex. "syskonbarnen", "mamma" eller "pojkvän" har stor betydelse. Men också vardagsnära exempel tas upp så som "...en kvinna från Resursen", "fina gardiner" eller "att det finns personal i närheten".

För att få en samlad bild av brukarnas nöjdhet har vi poängsatt svaren. Andelen positiva svar har omvandlats till poäng och färgskala enligt tabellen nedan.

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

Fråga	Bollnäs	Hudiksvall	Nordanstig	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
1. Får du bestämma hur du vill ha det i din lägenhet?	4	4	4	4	4	4
2. Får du bra stöd av personalen där du bor?	4	4	4	4	4	5
3. Har personalen där du bor ett bra bemötande mot dig?	4	4	4	4	4	5
4. Känner du dig trygg där du bor?	4	4	4	4	4	4
5. Får du vara med och bestämma över din matsedel om du vill?	4	4	4	4	3	4
6. Smakar maten som erbjuds i din bostad bra?	4	4	4	4	4	4
7. Är det trivsamt vid måltiderna?	4	4	4	4	3	4
8. Får du stöd att göra fritidsaktiviteter om du vill?	4	4	4	4	3	3
9. Trivs du att bo tillsammans med de andra i grupp-/servicebostaden?	4	4	5	4	4	4
10. Är du som helhet nöjd med ditt boende?	4	4	4	4	4	4
<b>Summa poäng (totalt 50 p)</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>41</b>	<b>40</b>	<b>37</b>	<b>41</b>
<b>Andel av maxpoäng</b>	<b>80%</b>	<b>80%</b>	<b>82%</b>	<b>80%</b>	<b>74%</b>	<b>82%</b>

Bilden visar ett mycket gott resultat i samtliga kommuner, vill man fördjupa sig behöver man gå in i respektive diagram för att se var utvecklingsmöjligheterna finns.

### 3.2.3 Grupp-och servicebostadsindex

För att söka få en bild av hur kommunerna i nätverket har organiserat verksamheten och vilken kvalitet den kan anses ha, har varje kommun ställt ett antal frågor till ansvarig inom respektive grupp-servicebostad. Uppgifterna nedan baseras på det totala antalet personer i grupp-servicebostäderna i kommunen. Sammantaget resultat har sammanställts till ett Grupp-servicebostadsindex. Kvalitetsbilden kan även ställas till den kostnad som finns för service- och gruppboendet.

Kommunerna i nätverket är olika stora vilket medfört att vissa kommuner gjort en totalundersökning och andra gjort ett slumpmässigt urval av boendeenheter. Sammantaget resultat har sammanställts till ett Grupp- och serviceboendeindex. Andelen JA-svar har omvandlats till poäng och färgskala enligt tabellen nedan.

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



	Bollnäs	Hudiks- vall	Ljusdal	Nordan- stig	Sandvi- ken	Söder- hamn	Älvdal- en
Totalt antal boendeplatser i kommunen	<b>99 st</b>	<b>70 st</b>	<b>62 st</b>	<b>10 st</b>	<b>74 st</b>	<b>111 st</b>	<b>13 st</b>
1. Har alla personer en fullvärdig lägenhet (enligt Boverkets regelverk)?	5	3	4	5	5	4	2
2. Erbjuds alla som önskar en egen, individuellt anpassad, kultur/ fritidsaktivitet, varje vecka?	5	5	3	5	5	5	2
3. Får alla som önskar en individuell semester (där man själv valt vad man vill göra och med vem)?	5	5	5	5	3	5	5
4. Har brukaren inflytande över den mat som lagas och serveras?	5	4	4	5	2	5	5
5. Har brukaren möjlighet att äta i den egna lägenheten eller gemensamt?	3	4	4	5	5	5	5
6. Finns det allmänna kommunikationer (buss, tåg eller liknande) inom 500 meters avstånd från bostaden?	4	4	3	5	5	4	5
7. Förekommer våld eller hot i boendet (gäller de boende)?	3	2	2	5	2	2	0
8. Är det tillåtet att ha ett eget sällskapsdjur i lägenheten?	5	4	3	5	3	5	5
9. Är det möjligt att bli sambo/dela lgh med vän/ syskon etc/med person som saknar biståndsbeslut ?	4	0	0	5	1	5	0
10. Är det möjligt att bli sambo med person som har biståndsbeslut ?	4	5	3	5	3	5	0
10b. Finns klausul i hyreskontraktet som berör att sambon avstår besittningsrätt?	0	1	0	0	2	0	0
11. Om brukaren har barn, har hon/han möjlighet till umgänge till barnet?	5	5	3	5	5	5	5
12. Använder brukaren egen nyckel till sin bostad?	5	4	4	5	1	4	5
13. Får brukaren använda sina egna fickpengar efter eget bestämmande?	5	4	3	5	5	3	5
14. Har brukaren tillgång till egen postlåda?	4	4	3	5	3	1	5
15. Nyttjas läsobud på boendet?	1	4	3	0	4	0	5
16 Bidrar personalen aktivt till att brukaren nyttjar kognitiva hjälpmedel?	4	4	5	5	5	5	5
17. Har alla brukare en genomförandeplan?	5	5	3	5	5	5	5
18: Medverkar brukarna vid framtagandet av planerna?	5	4	4	5	4	5	5
19. Finns sex och samlevnad med som en del i genomförandeplanen?	0	3	0	0	5	0	0
20: Får de boende ta emot gäster efter 21.00 på kvällen?	5	5	4	5	5	5	5
21. Får de boende vara ute på aktiviteter som kräver personalstöd efter 21:00?	5	5	5	5	5	5	5
22. Får kompisar sova över?	5	5	5	5	5	5	5
23. Finns kontaktman för de boende inom gruppboenden/serviceboenden?	5	5	5	5	5	5	5
24. Finns information för de boende hur de ska kunna framföra synpunkter och klagomål?	0	4	3	5	2	5	5
<b>Max 125 p</b>	<b>97</b>	<b>98</b>	<b>82</b>	<b>110</b>	<b>98</b>	<b>98</b>	<b>94</b>
Andel av maxpoäng %	<b>78 %</b>	<b>78 %</b>	<b>66 %</b>	<b>88 %</b>	<b>78 %</b>	<b>78 %</b>	<b>75 %</b>

Nätverket har även bett sina kommuner svara på om det finns en uttalad ambition/mål att stimulera flyttning till ett ordinärt boende samt om det finns en handlingsplan för jämställdhetsfrågor för brukarna. Hudiksvall har en dokumenterad ambition att stimulera till ordinärt boende övriga kommuner svarar nej på de två frågor-

na, Söderhamn framhåller dock att mål finns på individnivå för flytt till ordinärt boende.

Fem av kommunerna; Bollnäs, Hudiksvall, Ljusdal, Sandviken och Söderhamn kan erbjuda gruppboendestäder med speciell inriktning, framförallt till äldre utvecklingsstörda.

### 3.2.4 Personalens utbildning

Arbetsgivarens krav på utbildning för grupp-/servicebostad dels andelen personal som har den efterfrågade utbildningen.

Krav på utbildning	Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
Grupp-/servicebostad	Omvårdnadsutbildning*	Omvårdnadsutbildning*	Omvårdnadsutbildning*	Omvårdnadsutbildning*	Omvårdnadsutbildning*	Omvårdnadsutbildning*	Omvårdnadsutbildning*
Andel med relevant utbildning %	94	89	67	100	i.u	84	70

\*Eller motsvarande äldre utbildning

### 3.2.5 Kostnader relaterade till kvalitetsbild

*Nyckeltal grupp- och servicebostads verksamhet*

	Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
Kostnad per brukare, kr	560 845	872 219	605 494	872 769	560 891	657 105	695 250
Kvalitetspoäng, brukarenkät	40	40	Deltar inte	41	40	37	41
Kostnad per nöjd hetspoäng, kr	14 021	21 805	-	21 287	14 022	17 760	16 957
Kvalitetspoäng, grupp- och servicebostadsindex	97	98	82	110	98	98	94
Kostnad per kvalitetspoäng, kr	5 781	8 900	7 384	7 934	5 723	6 705	7 396

”Kvalitetspoängen gällande grupp- och servicebostadsindex är i stort ganska hög i alla kommuner. Ett spann finns dock mellan Ljusdal med 82p och Nordanstig som har 110p”

## 3.3 Kommentarer

I nätverkets kommuner tillbringar vårdpersonalen i genomsnitt ca 85 % av tiden direkt eller indirekt med brukaren och ca 15 % av tiden utgörs av administrativ, personalinriktad och övrig tid. Älvdalen är den kommun där vårdpersonalen tillbringar

mest tid med brukaren (92 % av tiden) medan Sandviken är den kommun där vårdpersonalen tillbringar minst tid med brukaren (71 % av tiden).

Vid analys av enbart den direkta tiden så tillbringar vårdpersonalen i nätverkets kommuner i genomsnitt ca 53 % av tiden direkt med brukaren. Ljusdal är den kommun som har högst andel direkt tid (65 %). Trots att de som bor i grupp- eller servicebostäder i Sandviken och får *minst* andel direkt personaltid (41 %) jämfört med övriga kommuner, är brukarna ändå nöjda med sitt boende.

När det gäller andelen utbildad personal ser resultaten ganska olika ut. Nordanstig har den högsta andelen personal med relevant utbildning, i detta fall omvårdnadsutbildning.

Brucarundersökningen visar att de allra flesta i samtliga kommuner är nöjda eller mycket nöjda med sitt boende. Några undantag finns i Bollnäs, Hudiksvall och Söderhamn. I både Bollnäs och Söderhamn känner runt 10 % sig otrygga i boendet. En viktig fråga är trivseln med de andra i boendet och här är det endast i Nordanstig som alla är mycket nöjda.

Personalfrågor är alltid av stort intresse i brukarundersökningar. Här har vi funnit att alla i Älvdalen är mycket nöjda med stödet och bemötandet från personalen. När det gäller stöd att göra fritidsaktiviteter är det Sandviken och Hudiksvall som når bäst resultat. Så vi frågar "vad gör Sandviken och Hudiksvall som inte de andra gör?" För de boende är också matfrågan av stor vikt. Här finner vi att 20 % av brukarna både i Älvdalen och Söderhamn och 10 % i Bollnäs och Hudiksvall inte tycker det är trivsamt vid måltiderna. I Sandviken tycker nästan 10 % att maten inte smakar bra medan trivseln vid måltiderna är stor både i Sandviken och Nordanstig.

I Söderhamn och Bollnäs har brukarundersökningar genomförts tidigare och det har förts diskussioner i nätverket om det påverkat svaren i undersökningen. Är brukarna mer vana vid att bli intervjuade i dessa kommuner? Känner brukarna sig trygga i att deras synpunkter tas tillvara? Att intervjun är något positivt och inget "farligt"? Detta kan vara en delförklaring till att dessa kommuner har en något större spridning i svaren avseende nöjdhet. Nätverket uppmärksammar även att Bollnäs har en större andel yngre brukare, elva stycken i åldern 15-24 år jämfört med sju i Hudiksvall och färre eller inga alls i de andra kommunerna. Vågar de yngre tala mer fritt och är de mer informerade än de äldre i målgruppen?

Kostnaderna per brukare skiljer stort. I Bollnäs och Sandviken är kostnaden ca 560 tkr/brukare medan kostnaden i Hudiksvall är 872 tkr. Några samband mellan kvaliteten i verksamheten och kommunernas kostnader kan vi dock inte se.

## 4. Daglig verksamhet

### 4.1 Utgångspunkt och beskrivning

Daglig verksamhet är den LSS-insats som är vanligast förekommande i kommunerna. Förutsättningen för att få daglig verksamhet är att personen är i yrkesverksam ålder, saknar förvärvsarbete och inte går på någon utbildning. Verksamheten som erbjuds ska upplevas som meningsfull, stimulerande, utvecklande och erbjuda gemenskap allt utifrån individuella önskemål och behov. Ett generellt mål bör vara att utveckla den enskildes möjligheter till ett förvärvsarbete även om det 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.

Kommunerna har olika driftformer för LSS verksamheten. I Sandviken pågår en upphandling inom daglig verksamhet och i Ljusdal är nio brukare kooperatörer inom hantverkskooperativet Unitis.

Inom området Daglig verksamhet presenteras dels resultatet från en brukarundersökning nätverket har genomfört inom kommunernas dagliga verksamhet dels presenteras ett dagligverksamhetsindex där de dagliga verksamheterna fått besvara ett antal frågor/påståenden som på olika sätt beskriver kvalitativa värden för den enskilde brukaren. Sist i detta avsnitt finns resultaten sammanställda tillsammans med kommunernas kostnader.

### 4.2 Resultat

#### 4.2.1 Brukarundersökning

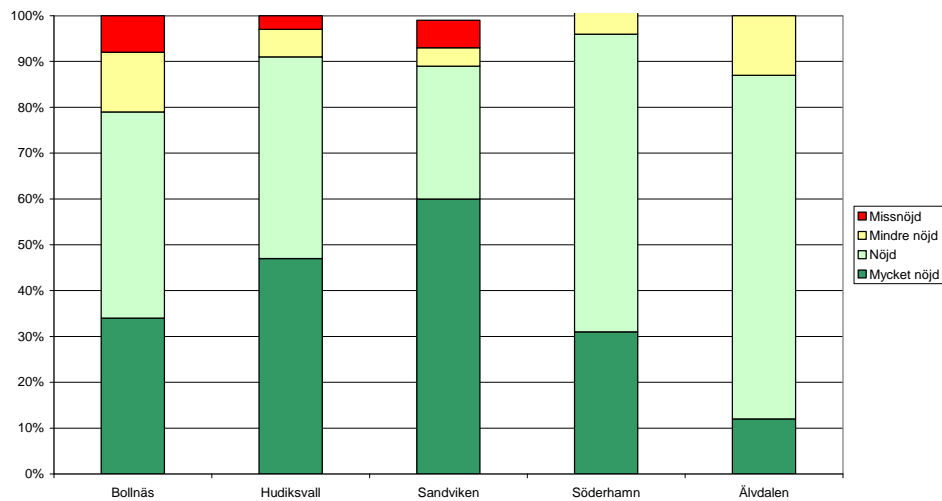
Metod m.m. se 3.2.2

I nätverket var det fem kommuner som genomförde undersökningen. Ljusdal deltog ej. Totalt har 450 brukare inom daglig verksamhet haft möjlighet att svara men 49 % har tackat nej. Bortfallet är ej analyserat men tiden för undersökningen (sommaren) påverkade troligen då t.ex. vissa verksamheter var stängda och brukarna lediga i 5-7 veckor.

**Fel! Objekt kan inte skapas genom redigering av fältkoder.**

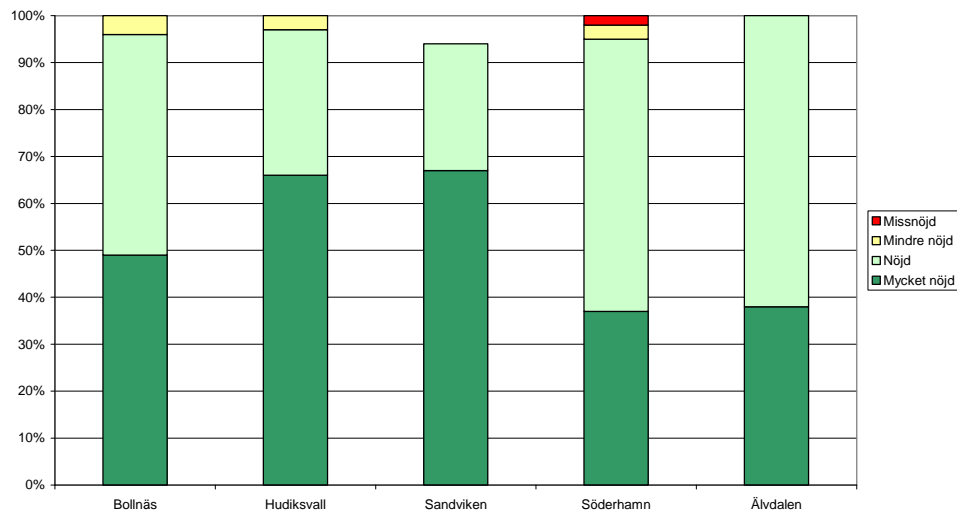
Nedan följer resultaten kompletterade med en del kommentarer blandat från de olika kommunerna. Resultaten finns separerade för dem som bor i ordinärt boende och för dem som bor i grupp- och serviceboende – men i följande redovisning är de sammanslagna.

### 1. Kan du välja vilka arbetsuppgifter du vill delta i?



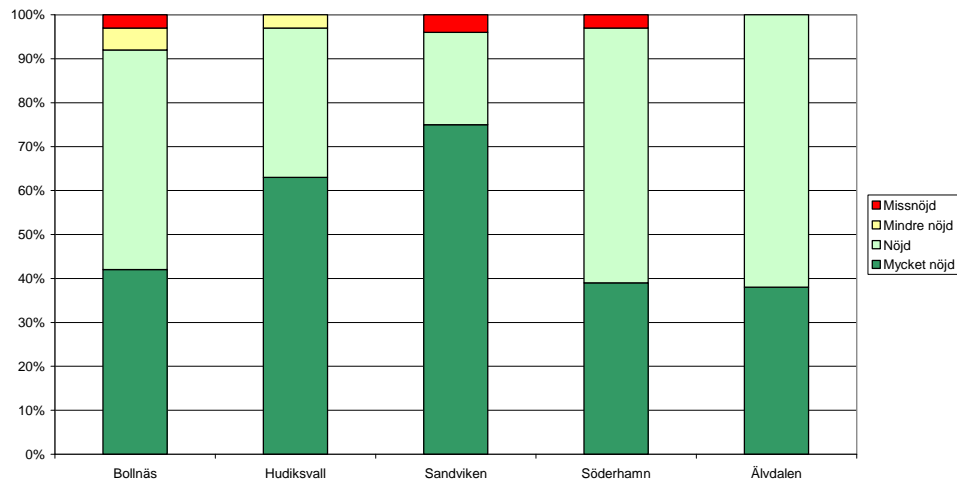
- Önskar bättre betalt
- Vill hellre hålla på med teater
- Är väldigt mycket trött på ved
- Jag får inte välja men de jag får är mycket bra
- Gå ut med hundarna är kul

### 2. Får du bra stöd av handledarna?



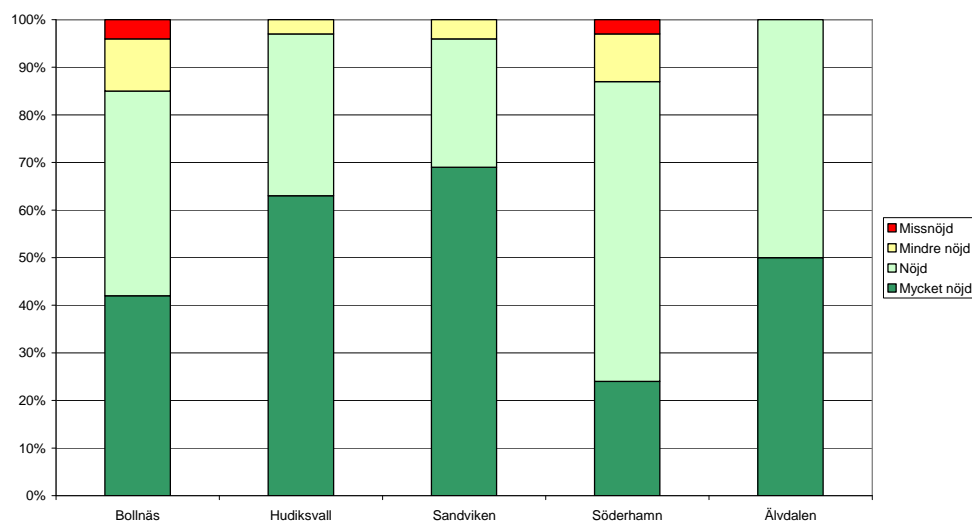
- Bör finnas fler handledare
- Bra personal
- Har olika syn på hur arbetet ska utföras

### 3. Har personalen i den dagliga verksamheten ett bra bemötande mot dig?



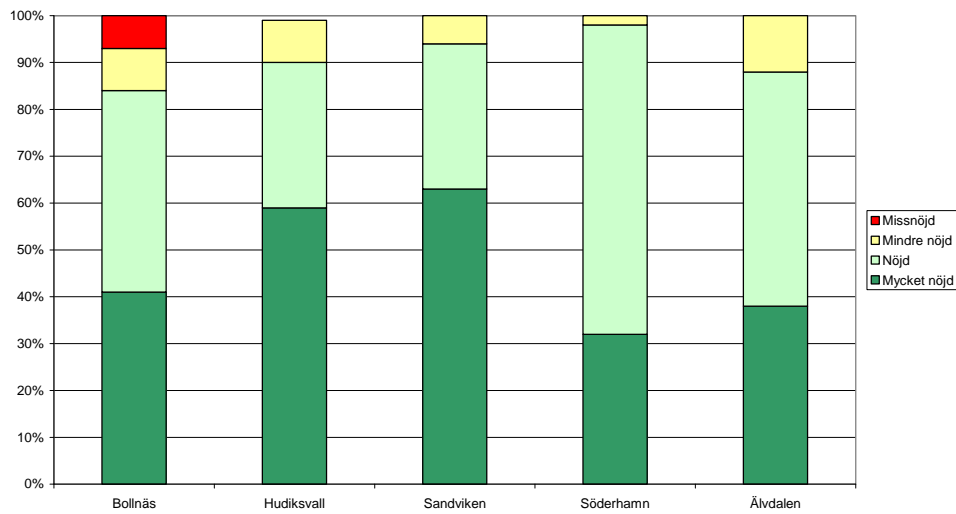
- Glömde en tvättid, personalen tjuvar om det fortfarande
- Vissa av personalen var sur
- Här är snällare personal än på ...

### 4. Känner du dig trygg när du är i daglig verksamhet?



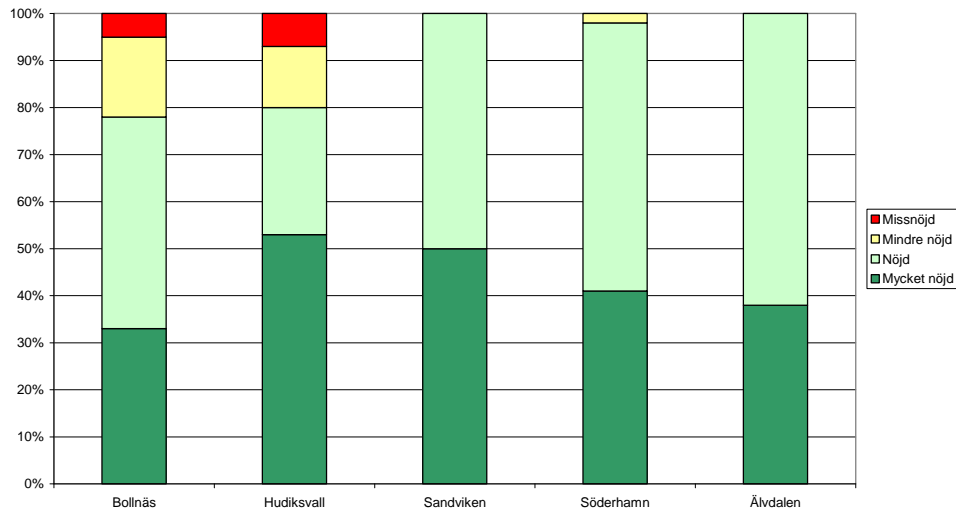
- Skrikigt och rörigt här
- Respekt mot varandra, golfspelare och personal
- Kan vara mig själv

### 5. Trivs du med dina arbetskamrater?



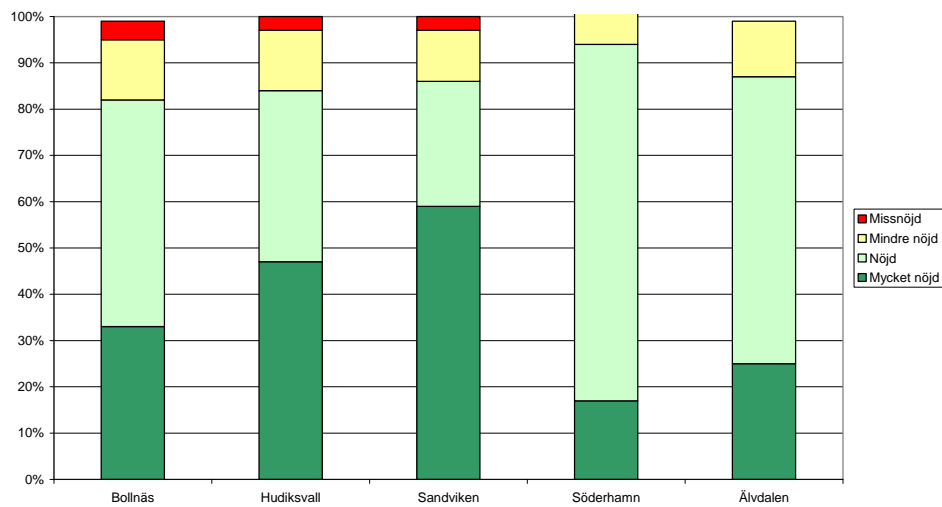
- När min bästis inte är där är det tråkigt
- Arbetskamrater som säger dumma saker
- Det är inte trevligt på .... och .....(namn på två olika verksamheter)

### 6. Smakar maten som serveras i den dagliga verksamheten bra?



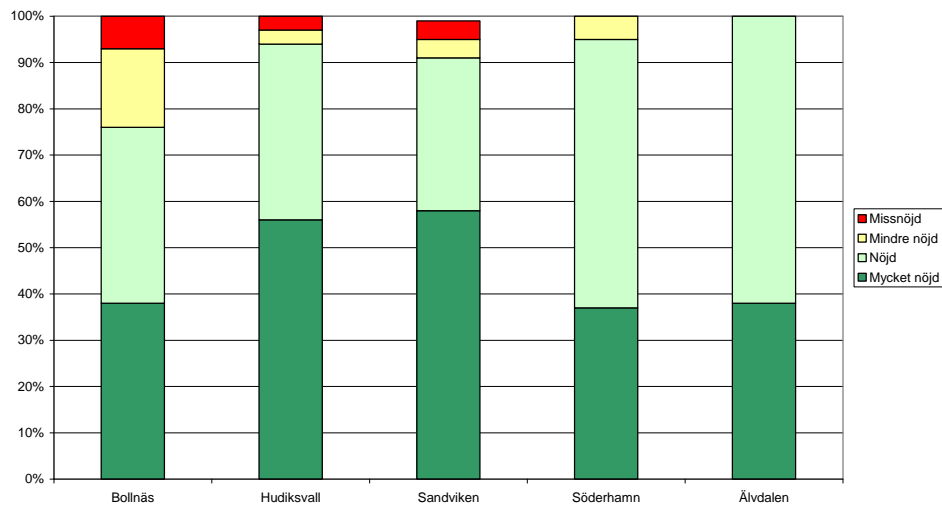
- Egen mat med
- För små portioner
- Bra med mycket fisk
- Ofta samma mat. Tycker inte man blir mätt när man får pannkaka och soppa

### 7. Är det trivsamt vid måltiderna?



- Har roligt tillsammans
- Skrikigt och rörigt vid måltiderna
- Nöjd om det är lugnt under måltiderna. Vissa kunder upplevs störande

### 8. Är du som helhet nöjd med din dagliga verksamhet/ditt arbete?



- Har gått 4-årig trädgårdsutbildning, vill gärna jobba med blommor
- Lite stressigt ibland
- Personalen säger olika saker
- Vill byta jobb
- Känner mig ensam, ingen likasinnad här



Varje intervju avslutades med två öppna frågor

**1 Kan du beskriva en händelse du upplevt negativ  
några exempel**

- ”En brukare på mitt jobb som psykar mig”
- ”Enahanda arbetsuppgifter. Hög ljudnivå”
- ”Byte av chefer”
- ”När folk slåss och använder fula ord”
- ”Ja, att cheferna sa att jag var nära få sparken”

**2 Kan du beskriva en händelse som du upplevt positivt  
några exempel**

- ”Att mjölka kor och slåtta”
- ”...till Boden för att träffa min släkt”
- ”Var och fiskade och fick stora gäddor och abborrar”
- ”fylla år”
- ”När jag fick se teatern”
- ”Spika fågelholkar och träpallar, för det är jag duktig på”

För att få en samlad bild av brukarnas nöjdhet har vi poängsatt svaren. Andelen positiva svar har omvandlats till poäng och färgskala enligt tabellen nedan.

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

Fråga	Bollnäs	Hudiksvall	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
1. Kan du välja vilka arbetsuppgifter du vill delta i?	4	4	4	4	3
2. Får du bra stöd av handledarna?	4	4	4	4	4
3. Har personalen i den dagliga verksamheten ett bra bemötande mot dig?	4	4	4	4	4
4. Känner du dig trygg när du är i dagliga verksamheten?	4	4	4	4	4
5. Trivs du med din arbetskamrater?	4	4	4	4	4
6. Smakar maten som serveras i dagliga verksamheten bra?	4	4	4	4	4
7. Är det trivsamt vid måltiderna?	4	4	4	4	4
8. Är du som helhet nöjd med din dagliga verksamhet/arbete?	4	4	4	4	4
<b>Summa poäng (totalt 40 p)</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>31</b>
<b>Andel av maxpoäng</b>	<b>80%</b>	<b>80%</b>	<b>80%</b>	<b>80%</b>	<b>78%</b>

Bilden visar ett mycket gott resultat i samtliga kommuner, vill man fördjupa sig behöver man gå in i respektive diagram för att se var utvecklingsmöjligheterna finns.

#### 4.2.2 Daglig verksamhetsindex

För att söka få en bild av hur kommunerna i nätverket har organiserat verksamheten och vilken kvalitet den kan anses ha, har varje kommun ställt ett antal frågor till ansvarig inom respektive daglig verksamhet. Uppgifterna nedan baseras på det totala antalet personer i daglig verksamhet i kommunen. Sammantaget resultat har sammanställts till ett Dagligverksamhetsindex. Andelen JA-svar har omvandlats till poäng och färgskala enligt tabellen nedan.

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

Procent brukare, Ja svar	Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
Totalt antal personer i daglig verksamhet i kommunen	128	105	72	33	72	128	17
1. Har brukaren möjlighet att byta sysselsättning inom ramen för kommunens dagliga verksamhet?	5	4	5	5	4	5	5
2. Är verksamheten öppen året runt?	4	1	5	0	2	5	0
3. Får den som vill vara kvar i sin dagliga verksamhet efter 65 års ålder?	5	5	5	5	5	0	0
4. Förekommer våld eller hot om våld (avser brukarna)?	4	2	0	5	5	5	0
5. Erbjuds brukarna friskvårdsaktiviteter på arbetstid?	5	4	5	5	5	5	5
6. Har brukaren möjlighet att delta på gemensamma arbetsplatsträffar?	0	2	5	0	2	5	0
7. Finns det brukare som gått från daglig verksamhet till den öppna arbetsmarknaden?	5	0	0	2	2	5	0
8. Nyttjas läsombud inom den dagliga verksamheten?	0	0	5	0	2	0	5
9. Bidrar personalen aktivt till att brukaren nyttjar kognitiva hjälpmedel?	5	4	5	5	3	5	5
10. Har alla brukare en genomförandeplan?	5	4	5	5	3	5	5
11. Har brukaren inflytande över den mat som serveras?	5	4	5	5	5	0	5
<b>Max poäng 55</b>	<b>43</b>	<b>30</b>	<b>45</b>	<b>37</b>	<b>38</b>	<b>40</b>	<b>30</b>
<b>Andel av maxpoäng %</b>	<b>78 %</b>	<b>55 %</b>	<b>82 %</b>	<b>67 %</b>	<b>69 %</b>	<b>73 %</b>	<b>55 %</b>

### Habiliteringsersättning

Brukaren har i många kommuner en ersättning, habiliteringsersättning, som i många brukares ögon uppfattas som en lön för det man utför på daglig verksamhet. Kommunerna avgör själva hur stor denna ersättning är. I exempelvis Hudiksvall baseras habiliteringsersättningen på 0,1 % av basbeloppet. Nätverket har gjort en jämförelse även av denna ersättning.

	Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
<b>Hur stor är habiliteringsersättningen per dag</b>	<b>37 kr</b>	<b>41 kr</b>	<b>0 kr</b>	<b>30 kr</b>	<b>0 kr</b>	<b>38 kr</b>	<b>0 kr</b>

En viss skillnad finns mellan de kommuner som har en habiliteringsersättning. Tre kommuner ger ingen "lön" alls till brukaren.

### 4.2.3 Personalens utbildning

Arbetsgivarens krav på utbildning för daglig verksamhet dels andelen personal som har den efterfrågade utbildningen.

Krav på utbildning	Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
Daglig verksamhet	Omvårdnadsutbildning*	Omvårdnadsutbildning*	Omvårdnadsutbildning*	Omvårdnadsutbildning*	Omvårdnadsutbildning*	Adekvat hantverkskompetens, ex snickare	Omvårdnadsutbildning*
Andel med relevant utbildning %	89	87	90	90	i.u	100	100

\* Eller motsvarande äldre utbildning

Inom daglig verksamhet anger kommunerna att de gärna ser att personalen har en dubbelkompetens.

### 4.2.4 Kostnader relaterade till kvalitetsbild

*Nyckeltal daglig verksamhet*

	Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
Kostnad per brukare, kr	132 608	274 032	193 215	216 517	124 231	191 628	80 143
Kvalitetspoäng, brukarundersökning	32	32	Deltar inte	Deltar inte	32	32	31
Kostnad per nöjdhetspoäng	4 144	8 563	-	-	3 882	5 988	2585
Kvalitetspoäng, daglig verksamhetsindex	<b>43</b>	<b>30</b>	<b>45</b>	<b>37</b>	<b>38</b>	<b>40</b>	<b>30</b>
Kostnad per kvalitetspoäng, kr	3 084	9 134	4 293	5 852	3 269	4 791	2 671

## 4.3 Kommentarer

Den sammantagna bilden av brukarnöjdheten är mycket god. Om man tittar på varje enskild fråga kan man dock se att det finns synpunkter från brukarna kring vissa frågor. I Bollnäs är 20 % missnöjda med valet av arbetsuppgifter och 15 % känner otrygghet i verksamheten i Bollnäs och Söderhamn. På frågan om det förekommer hot och våld inom den dagliga verksamheten svarar verksamheten i Söderhamn att det inte gör det och endast i liten omfattning i Bollnäs. 20 % är mindre nöjd eller missnöjda med maten och trivsamenheten vid måltiderna i Bollnäs- och Hudiksvall, däremot anger verksamheten att brukarna har inflytande över maten i hög grad.

Bollnäs där brukarna är mer missnöjda än i de andra kommunerna har många unga brukare -påverkar det utfallet på brukarenkäten?

Resultatet av daglig verksamhetsindexet visar på en viss skillnad mellan kommunerna. Ljusdal har högsta resultatet med 82 % av maximal poäng, medan Hudiksvall och Älvdalen har lägst resultat med 55 % av maximal poäng.

De frågeställningar som nätverket sammantaget har fått högst poäng för gäller om brukarna har möjlighet att byta sysselsättning samt om friskvårdsaktiviteter erbjuds på arbetstid.

De frågeställningar som nätverket sammantaget har fått lägst poäng för gäller om läsombud nyttjas, om det finns möjlighet att delta på gemensamma arbetsplatsträffar samt om det finns brukare som gått från daglig verksamhet över till den öppna arbetsmarknaden. Läsombud som fenomen är kanske överspelat i den nya IT tiden?

Vad gäller habiliteringsersättning ("lön") vid daglig verksamhet så betalar fyra kommuner (Bollnäs, Hudiksvall, Nordanstig och Söderhamn) habiliteringsersättning medan tre kommuner (Ljusdal, Sandviken och Älvdalen) inte ger någon ersättning. De kommuner som utbetalar s k lön har en ersättningsnivå mellan 30 – 41 kronor per dag.

Personalens utbildning har undersökts inom den dagliga verksamheten, där i huvudsak omvårdnadsutbildning är kravet. Andelen personal med relevant utbildning varierar mellan 87 % - 100 %, där all personal i Söderhamn och Älvdalen har relevant utbildning. Lägst andel har Hudiksvall med 87 %.

Kostnaden per brukare och år i daglig verksamhet varierar mellan 80 tkr i Älvdalen till 274 tkr i Hudiksvall. Om man sätter kostnad per brukare i relation till kvalitetspoängen i brukarundersökningen och i dagligverksamhetsindexet så har Hudiksvall högst kostnad och Älvdalen lägst kostnad per kvalitetspoäng. För brukarundersökningen har Hudiksvall 8 563 kronor/nöjdhetspoäng med Älvdalen har 2 585 kronor/nöjdhetspoäng. För daglig verksamhetsindexet har Hudiksvall 9 134 kronor/nöjdhetspoäng medan Älvdalen har 2 671 kronor/nöjdhetspoäng.

## 5. Personlig assistans

### 5.1 Utgångspunkt och beskrivning

Nätverket har vad gäller insatsen personlig assistans gjort två jämförelser. Dels har en personalkontinuitetsmätning genomförts dels har varje kommun fått undersöka hur många av brukarna med insatsen personlig assistans som väljer en annan utförare än kommunen. Nätverket har också jämfört utbildningskravet i respektive kommun och hur stor andel av de anställda som uppfyller utbildningskravet.

### 5.2 Resultat

#### 5.2.1 Personalkontinuitetsmätning

Kontinuitet bedöms vara ett viktigt kvalitetskriterium inom vård och omsorgs verksamhet. Att som brukare få möta samma personal från dag till dag kan ses som en viktig kvalitetsfaktor. När nätverket jobbade med äldreomsorg gjordes en personalkontinuitetsmätning inom hemtjänsten. Vid diskussioner kring tänkbara mått inom handikappomsorgen kom personalkontinuitetsmättet upp även här.

Under två veckor under våren 2009 **27 maj -7 juni** genomfördes en kartläggning av antalet olika anställda personer som besökte brukarna från morgonen 07.00 till klockan 22.00 på kvällen. ("Dag- och kvällspersonal"). Mätningen avser alla personer över 15 år.

#### Genomsnittligt antal personal en brukare med insatsen personlig assistans möter under en tvåveckors period

Personalkontinuitet	Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
Genomsnittligt antal personal	Deltar ej	9	10	5,78	Deltar ej	4	5,2

#### 5.2.2 Andel brukare inom personlig assistans som väljer annan utförare än kommunen

Med denna redovisning vill visa i hur stor utsträckning som brukare väljer kommunal utförare eller annan utförare. Om "annan utförare" väljs kan insatsen ske i flera organisationsformer.

Personlig assistans	Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
Andel brukare som valt annan utförare än kommunal	62 %	49 %	32 %	32%	43%	44 %	40 %

### 5.2.3 Personalens utbildning

Arbetsgivarens krav på utbildning för personliga assistenter dels andelen personal som har den efterfrågade utbildningen.

Personlig assistans	Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Sandviken	Söderhamn	Älvda-len
Krav på utbildning	Omvårdnadsutbildning	Omvårdnadsutbildning	Omvårdnadsutbildning	Omvårdnadsutbildning	Omvårdnadsutbildning	Omvårdnadsutbildning	Omvårdnadsutbildning
Andel med relevant utbildning %	83	82	57	98	i.u	52	78

Som redovisats ovan är det en relativt stor andel brukare som väljer en annan utförare än kommunen vilket även innebär att brukaren själv väljer utifrån andra kriterier än formell utbildning. När det gäller PAN anställda personliga assistenter, vilket framförallt är när man anställer anhöriga efter brukarens önskemål är det inte samma krav på utbildning som för övriga anställda.

### 5.3 Kommentar

Personalkontinuitetsmätningen visar en skillnad mellan fyra olika personal som brukaren möter i Söderhamn under en tvåveckorsperiod och tio olika i Ljusdal. Personalkontinuitet anses ofta vara ett viktigt kvalitetsmått och nätverket har ställt sig frågan varför det inte följs löpande?

Möjligheten att välja utförare fritt har funnits sedan 1994. Personlig assistans är den tjänst där brukaren kan välja privat utförare. Det är viktigt för brukaren att ”personkemin” är den rätta. Utifrån detta är det inte märkligt att andelen ”annan utförare än kommunen” är så hög.

Skillnaden i andel utbildning skiljer åt mellan kommunerna. Söderhamn har från att tidigare inte haft några krav alls på utbildning för personliga assistenter numer krav på omvårdnadsutbildning vid nyrekrytering.

## 6. Myndighetsutövning

### 6.1 Utgångspunkt och beskrivning

Nätverket har valt att belysa myndighetsutövningen i kommunen med tre olika jämförelser det är utredningstid och verkställighetstid, antal utredningar per handläggare och kostnad för handläggning samt antal beslut som överklagats och ändrats av länsrätten. Två typfall med ansökan om insats har tagits fram där kommunernas LSS-handläggare har fått ge bifall eller avslag till önskade insatser.

Tiden är en viktig kvalitetsfaktor för den enskilde. Att inte behöva vänta för länge på kontakt och insats när man befinner sig i en utsatt situation har stor betydelse. Enligt Förvaltningslagen ska detta ske skyndsamt. Vi har därför valt att mäta denna kvalitetsaspekt genom att kartlägga och visa på den faktiska tidsåtgången och vilka skillnader och likheter som går att observera. Syftet är att synliggöra eventuella förbättringsområden som kan minska väntetiden för den enskilde. Resultaten av utredningstiden blir mer intressanta om vi kan ställa dessa i förhållande till de resurser vi har lagt på utredningarna i kommunen. Dessa uppgifter kan inte tas ur någon offentlig statistik utan resultaten har hämtats och sammanställts av respektive kommun.

Hur många LSS-beslut som överklagas under ett år och hur många av dessa som ändras i högre instans kan vara ett tecken på rättsäkerheten i bedömningarna. Nätverket har tagit fram uppgifter för 2008 och jämfört hur det ser ut kommunerna emellan.

### 6.2 Resultat

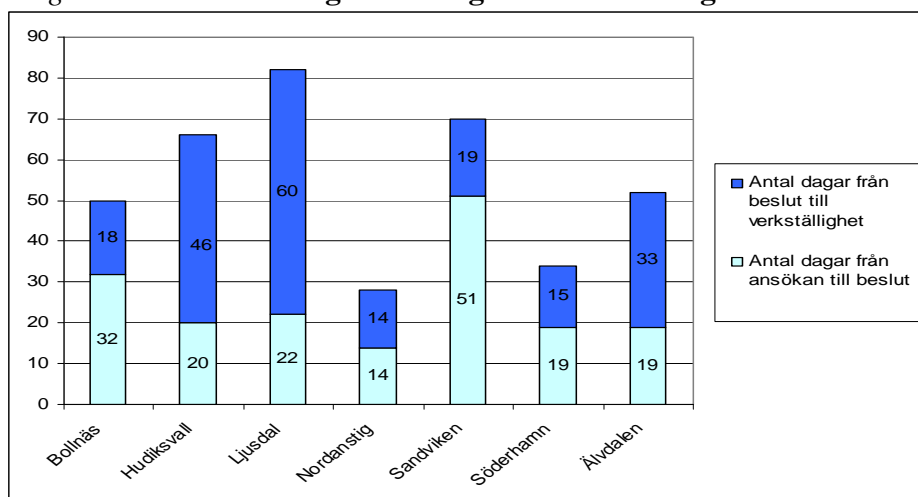
#### 6.2.1 Utredningstid och verkställighetstid

Tidsaspekten kan mätas och delas upp på flera olika sätt. Vi har valt att titta på detta i tre delar; den första delen är utredningstiden, från ansökan till beslut, den andra redovisar tiden från beslut till verkställighet och den tredje visar den totala väntetiden från det att en ansökan kommit in till det att insatsen verkställs. Vid mätningen har kommunerna ombetts att ange vilket datum brukaren önskar att insatsen verkställs om hon/han framfört sådant önskemål.

Mätningen avser samtliga LSS- insatser. För att mäta tidsåtgången har nätverket tittat på samtliga beslut, bifall och avslag §9.2 - §9.10 samt alla omprövningar som gjorts under tidsperioden 08 01 01 – 08 12 31. Beslut och omprövningar som inte kräver en utredning ingår inte i mätningen.



Diagram x **Genomsnittlig utrednings- och verkställighetstid**



Kommunerna är skyldiga att rapportera till Länsstyrelsen antal icke verkställda beslut inom 90 dagar. Länsstyrelsen tar ingen hänsyn till om brukaren önskat ett senare verkställighetsdatum, utan utgår från beslutsdatum, dvs. den mörkblå stapeln ovan.

#### Antal inrapporterade ej verkställda beslut till Länsstyrelsen 2008

	Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
Antal beslut ej verkställda inom 90 dagar	8	13	0	0	17	6	0

#### 6.2.2 Antalet utredningar per handläggare och kostnad per utredning

Modellen som använts för att få fram antalet utredningar per handläggare samt kostnaden har prövats i flera andra nätverk som studerat myndighetsutövning. I Nätverket Jämföras jämförelse har handläggarnas totala arbetstid räknats, inte bara själva utredningsarbetet. Här har även lokalkostnader inkluderats i kostnadsdelen, då enskilda handläggares löner gav den ursprungliga mätningen (enbart beräknat på lön+po) ett missvisande resultat. För att belysa resursfördelningen ur ett annat perspektiv har även antal timmar/utredning räknats fram.

	Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
Antal beslut/ utredningar	176	257	171	85	224	281	32
Antal årsarbetare som handlägger LSS utredningar i kommunen	2,0	3,8	2,0	1,5	2,9	2,2	0,5
Antal LSS utredningar per handläggare i kommunen	88	68	86	57	78	128	64
Antal timmar/ utredning	21	28	22	33	24	15	29
Total kostnad för handläggare inkl. hyra	1014 tkr	1 600 tkr	873 tkr	610 tkr	1 364 tkr	1 125 tkr	250 tkr
Genomsnittlig kostnad för en utredning	5 760 kr	6 225 kr	5 105 kr	7 176 kr	6 089 kr	4 003 kr	7 805 kr

### 6.2.3 Antal beslut som överklagats och ändrats av länsrätten

I en kommun fattas ett stort antal myndighetsbeslut under ett år. Dessa beslut kan överklagas till länsrätt, kammarrätt och i även till Regeringsrätt. Vi har därför tagit fram det totala antalet beslut som överklagats och eventuellt ändrats.

LSS-beslut	Bollnäs	Hudiks-vall	Ljusdal	Nordanstig	Sandvi-ken	Söder-hamn	Älvdalen
Totala antalet beslut kalenderåret 2008	176	257	171	85	224	281	32
varav avslag	19	71	42	36*	10	14	0
varav delvis avslag	-	3	0	1	4	1	
Totalt antal överklagade beslut år 2008	4	10	17	1	6	10	0
Antal beslut som ändrats av Länsrätten*	1	0	0	0	0	1 (till kammarrätten)	0

Beslutet som ändrades i Länsrätten i Bollnäs avsåg ”Beslut om särskild service, b o u, enligt 9§8p LSS” och ärendet i Söderhamn som gått vidare till kammarrätten avser sjuklön.

I Nordanstig avsåg 33 av de 36 avslagen sjuklön. Och i Hudiksvall avsåg 42 av de 71 avslagna besluten sjuklöner.

### 6.2.4 Typfall

I detta område har vi valt att belysa likheter och skillnader för den brukaren utifrån ansökan om insatser. Vilken insats beviljas? Är det någon skillnad beroende på i vilken kommun brukaren söker insats?

Vid mätningen har två typfall använts och respektive kommun har utifrån beskrivningen gjort en bedömning och fattat beslut om insats. Samtliga kommuner har uppgett att de upplevt att det är svårt att fatta beslut då man inte haft möjlighet att träffa den sökande.

Ansökningarna finns i sin helhet i bilaga.

#### Typfall Per

Ansökan avser; boende med särskild service enligt 9:8§ Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Bollnäs	Hudiks-vall	Ljusdal	Nordanstig	Sandvi-ken	Söder-hamn	Älvdalen
Avslag	Avslag	Avslag	Avslag	Beviljas	Avslag	Beviljas

Nordanstig, Bollnäs, Hudiksvall, Ljusdal och Söderhamn har angett samma skäl till sitt ställningstagande. Per omfattas av personkretsen enligt LSS.

Ansökan om boende enligt 9:8 LSS avslås med motivering; Pers hjälpbehov är ej av den karaktären, alltså ett så omfattande omvårdnadsbehov som beskrivs i prop. 1992/93:159.

Bollnäs har skrivit att den sökta insatsen inte motsvarar Pers speciella typ av behov och det kan ej tillgodoses inom ramen för LSS. Hudiksvall, Ljusdal och Nordanstig har angett att Pers behov torde kunna tillgodoses genom socialtjänstlagen.

### Kommentar

Typfall Per är ett autentiskt ärende och som även avgjorts i länsrätten där domen blev följande;

**”Länsrätten gör följande bedömning.**

**.....tillhör ostridigt personkretsen 1 enligt 1§ LSS. Länsrätten finner emellertid inte visat att han behöver bostad med särskild service för att få möjlighet att leva som andra. Överklagan skall därför avslås.”**

Således har ett avslag hållit även i en rättslig prövning .

Uppenbart blir det påtagligt att skillnader i bedömningar som gäller så ”omfattande” insatser som boende, kan innebära skillnad för den sökande i vilken kommun han/hon bor i om handläggningen spretar som detta exempel visar.

### Typfall Nils

Ansökan avser; insatsen ledsagarservice, 20 tim/mån enligt 9: 3§ LSS samt korttidsvistelse enligt 9:6§ LSS. En önskan framförs även om verkställigheten.

Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
Ledsagar service 20 tim/mån	Ledsagar service 10 tim/mån	Ledsagar service 20 tim/mån, under 1 år	Ledsagar service 20 tim/mån	*Ingen uppgift	Ledsagar service 20 tim/mån, under 1 år	
Korttids vistelse 3 dygn/mån	Korttids vistelse 1 helg/mån	Korttids vistelse 24 dygn/år, under 1 år	Korttids vistelse 8 dygn/mån			Korttids vistelse 1 ggr /mån (3 dygn)

\*Sandvikens kommun anser att det inte är tillräckligt underlag för att fatta beslut i typfall 2.

Samtliga kommuner som tagit ställning, bedömer att Nils skall få delar av sin ansökan beviljad, mest samstämmighet råder i bedömningen gällande ledsagarservice, fem av åtta kommuner beviljar ledsagarservice 20 timmar i månaden och en kommun beviljar 10 timmar i månaden.

Ansökan gällande korttidsvistelse har även den en samstämmig bedömning. Fyra kommuner beviljar 1 helg i månaden, en kommun beviljar 2 helger i månaden och en kommun har inte uppgett omfattning på sin beviljade insats. En kommun beviljar ingen korttidsvistelse alls.

Samtliga kommuner uppger att frågan om verkställighet inte går att ansöka om utan det är en verksamhetsfråga vem som skall verkställa beslutet.

Det kan ha betydelse i hur man arbetar i en kommun t.ex. med hur mycket handläggarna samtalar med varandra vid bedömningen av t.ex. lite ”svårare” ärenden där man är osäker. Även nätverk, användning av granskningsnycklar eller andra instrument i beslutsprocessen kan vara avgörande för hur besluten blir.

### **6.2.5 LSS-beslut, tidsbestämda eller tillsvidarebeslut?**

Sex av sju kommuner har tillsvidarebeslut på insatsen boende. Fyra kommuner av sju har tillsvidarebeslut på insatsen daglig verksamhet.

Beslut gällande personlig assistent, ledsagarservice, kontaktperson, avlösarservice i hemmet, korttidsvistelse och korttidstillsyn är i samtliga kommuner utom en alltid tidsbestämda, med omprövning efter ett eller max två år. Älvdalen är den kommun som skiljer sig från de andra, då de har de flesta beslut som tillsvidarebeslut med omprövningsförbehåll.

### **6.3 Kommentar**

Av mätningresultatet framgår att Nordanstig har den snabbaste vägen från ansökan till beslut, 14 dagar. Att inte behöva vänta länge på att få veta hur det har gått med ens ansökan är en viktig faktor för den enskilde. Även tiden från ansökan till verkställighet är kortast i Nordanstig med 28 dagar.

Men vad innebär det för den enskilde att tiden från ansökan till verkställighet ligger på så många som 82 dagar i Ljusdal eller 70 dagar i Sandviken? När kan man säga att handläggningen sker ”skyndsamt” som det står i Förvaltningslagen? Inom LSS ansöker brukaren ibland om insats långt innan han/hon vill ha den verkställd, ex ledsagare till sommarsemestern. Här kan vi titta på vilket datum brukaren önskar att insatsen verkställs. I Ljusdal t ex kan ansökan ha inlämnats upp till åtta månader innan det önskade datumet för verkställigheten. I sådana fall blir det intressant att mäta tid från önskad verkställighet till faktisk verkställighet. I Ljusdals fall bör det tilläggas att alla har fått insats på önskat verkställighetsdatum. I Nordanstig var det tre sökande som angivit önskat verkställighetsdatum vilket har tillgodosetts av kommunen.

Vi ser inga samband mellan utredningstid och kostnader. Däremot finns ett samband mellan antal utredningar per handläggare och år, och kostnad per utredning. Men även här finns det undantag, vad kan det bero på? En annan orsak till kostnadsskillnaden kan vara att arbetsuppgifterna varierar mycket för handläggarna i nätverkets kommuner, tex. i Älvdalen är handläggaren också verksamhetschef. Det är viktigt att notera att samtliga handläggare har andra arbetsuppgifter som inte är utredning, och dessa arbetsuppgifter kan vara vitt skilda i nätverkets kommuner.

Av de sammanlagt 1 193 beslut som fattades under 2008, var det helt eller delvis avslag på 168 stycken. 48 av dessa beslut överklagades, och 2 av de besluten ändrades av länsrätten. Det innebär att andel avslag var 14 %, beslut som överklagades 4 % och beslut som ändrades av länsrätten 0,2%. Av de beslut som överklagades ändrade länsrätten på 4,1 %. Hudiksvall visar en hög rättsäkerhet, de har en förhållandevis hög andel avslag 71 stycken, 10 överklagade men inget beslut som ändrat i Länsrätten! Kan det faktum att de har flest antal LSS-handläggare påverka beslutsunderlagen? Av det sammantagna kan man dra slutsatsen att kommunerna i regel fattar rätt beslut. Eller kan det finnas andra orsaker som att sökande blir informerade om att det är ingen idé att överklaga, eller att information om hur man överklagar är bristfällig?

## 7. Barn-och ungdom 0-22 år

### 7.1 Utgångspunkt och beskrivning

Nätverket har valt att göra en fördjupning i gruppen barn - och ungdomar 0-22 år. Inledningsvis redovisas vilka LSS-insatser som barn - och unga erbjuds i kommunerna samt fördelningen på respektive insats. Alla insatser inom LSS är kostnadsfria men kommunerna har möjlighet att ta ut avgift för t.ex mat. Nätverket har valt att jämföra om, och vilka avgifter, kommunerna tar ut i samband med de olika insatserna riktat till barn och unga.

Samhällets stöd till barn och ungdomar med funktionshinder förändras i viss mån när de blir vuxna. Nätverket har här valt att beskriva hur kommunen arbetar för att överföra information mellan olika aktörer för att säkra den enskildes rättigheter.

Bostadsanpassningar är ett viktigt redskap för att möjliggöra att personer med funktionssvårigheter ska tillförsäkras jämlika levnadsvillkor. I detta avsnitt redovisas en jämförelse över kommunernas totala kostnad för bostadsanpassning. Ansvariga handläggare i nätverkets kommuner har därutöver fått fyra typfall att bedöma.

### 7.2 Resultat

#### 7.2.1 Barn och unga som har LSS-insats

**Barn som har LSS – insats** (födda 1987-2009) *Källa: Kommunernas egna uppgifter*

Insatser	Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Sandviken	Söderhamn	Älvda len	Totalt
Personlig assistans	4	5	1	2	7	8	3	30
Ledsagarservice	0	2	1	0	1	2	3	9
Kontaktperson	23	24	2	6	19	17	3	94
Avlösarservice	2	7	4	1	3	3	-	20
Korttidsvistelse	26	23	5	7	33	22	8	124
Korttidstillsyn för skolungdom över 12 år	8	15	5	1	9	8	2	48
Boende i familjehem	1	0	0	1	0	-	-	2
Bostad med särskild service	0	6	22	0	19	8	7	62
Daglig verksamhet	10	8	2	0	2	0	-	22

Korttidsvistelse är en LSS-insats med största frekvensen i alla undersökta kommuner, 124 beslut, därefter följer insatsen Kontaktperson 94 beslut och Bostad med särskild service 62 beslut. Boende i familjehem förekommer bara i Bollnäs och Nordanstig med ett beslut var.

## 7.2.2 Avgifter

### Avgift den enskilde har för mat kopplat till insatsen

Nätverket har även tittat på om kommunernas tar ut någon avgift för resor och mat som är kopplat till LSS-insatserna för barn-och unga. I tabellen nedan redovisas endast de insatser där avgift tas ut för mat av någon eller flera kommuner. Avgift fastställs av kommunfullmäktige. I flera fall finns ingen avgift fastställd utan den enskilde betalar ett självkostnadspris. Det förekommer även att maten är gratis (0 kr)

*Källa: Kommunernas egna uppgifter*

Avgift för mat per dygn	Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Sandviken	Söderhamn	Älvda-len
Korttidsvistelse	70 kr	65 kr	48 kr	30 kr	80 kr	87 kr	80 kr
Korttidstillsyn för skolungdom över 12 år	Självkostnad	16 kr	0 kr	0 kr	Självkostnad	Självkostnad	30 kr
Boende i familjehem	Självkostnad	Självkostnad	48 kr	Självkostnad	0 kr	Självkostnad	Självkostnad
Bostad med särskild service**	Självkostnad	Självkostnad	Självkostnad	Självkostnad	Självkostnad	Självkostnad	Självkostnad
Daglig verksamhet	Självkostnad	Självkostnad	35 kr	30 kr	0 kr	38 kr	Självkostnad

\* I Ljusdal och Nordanstig bjuder man på maten vid korttidstillsyn

\*\* Alla som bor i gruppboende eller bostad med särskild service bekostar själv sin mat. Maten lagas separat i varje persons lägenhet eller kollektivt, beroende på hur boendet är utformat.

### Avgift den enskilde har för resor kopplat till insatsen

*Källa: Kommunernas egna uppgifter*

Avgift för resa	Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Sandviken	Söderhamn	Älvda-len
Daglig verksamhet	Buss taxa	0	Buss taxa	0	Busstaxa	Busstaxa	0

### 7.2.3 Bostadsanpassning

Tabellen nedan avser kommunens hela kommunens kostnad för bostadsanpassning oavsett ålder.

Källa: Kommunerna egna uppgifter

	Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Sandviken	Söderhamn	Älvda len
Totalt antal bostadsanpassningar under 2008	162	366	102	78	259	243	0
Varav för barn- och ungdomar 0-22 år	1	12	12	0	13	5	0
Kostnad 2008, Mkr*	1,7 Mkr	8,2 Mkr	4,9 Mkr	1,6 Mkr	3,8 Mkr	3,9 Mkr	-
Kostnad i genomsnitt per bostadsanpassningsärende	10 493kr	22 404 kr	48 039kr	20 512kr	14 671kr	16 049kr	-

\*Avser utbetalt bostadsanpassningsbidrag 2008 (exklusive alla andra eventuella kostnader som hör verksamheten till).

#### Typfall bostadsanpassning för barn-unga.

De fyra ansökningarna som kommunernas handläggare fått ta ställning till avser:

<b>1</b>	Nybyggt hus, merkostnad för stort garage, vattenslang samt värmeslingor i groventré och i barnets rum, merkostnad för extra utrymme i badrum, hårdgöring av marken, plattor på framsidan och runt huset.
<b>2</b>	Staket runt hustomten
<b>3</b>	Byte av fönsterglas till pansarglas samt lås för nyckel på fönster i barnets rum och i arbetsrum, högt placerad spärr på ytterdörr och duschrum, tittöga i dörr till barnets rum, högre och tätare sort på staket/stängsel mot tre sidor av hustomten, säkrare grindar med låsanordning mot gatan, erforderligt efterarbete.
<b>4</b>	Lämplig lösning av hiss till entrédörr och övervåning, borttagning av trösklar, breddning av badrumsdörr, byte av handfat, ramp till badrum och altan, ev. anpassning av sovrumsdörr för taklift

## Resultat

Älvdalen deltar inte i denna jämförelse.

Typfall	Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Sandviken	Söderhamn
1	Delvis	Ingen uppgift	Delvis	Delvis	Avslag	Ingen uppgift
2	Ingen uppgift	Ingen uppgift	Avslag	Avslag	Avslag	Avslag
3	Beviljas	Delvis	Delvis	Delvis	Beviljas	Ingen uppgift
4	Avslag	Ingen uppgift	Beviljas	Beviljas	Beviljas	Ingen uppgift

### 7.3 Kommentar

De flesta beslut om LSS-insatser för barn- och ungdom 0-22 år gäller Korttidsvistelse, Kontaktperson och Bostad med särskild service. Boende i familjehem förekommer bara i två kommuner med totalt två beslut. Korttidstillsyn för skolungdom med totalt 48 beslut, sker i de flesta fall på fritids även om andra lösningar förekommer.

För resor kopplade till insatser utgår ingen kommunal avgift för den enskilde. I fyra kommuner betalar den enskilde sin bussresa till och från Daglig verksamhet.

Den kommunala avgiften för mat vid Korttidsvistelse tas ut av alla kommuner. Avgiftens storlek varierar från 30 kronor/dygn i Nordanstig till 87 kronor/dygn i Söderhamn. I Sandviken behöver familjerna inte betala för maten när deras barn är placerade i familjehem.

I Ljusdal och Nordanstig tas ingen avgift vid Korttidstillsyn. I alla de andra kommunerna belastas brukarna med en kostnad för mat i form av en avgift eller som en självkostnad.

Typfallen med bostadsanpassningsbidrag visar en något spretig bedömning kommunerna emellan. Handläggarna bedömningar varierar mellan kommunerna och mellan de olika typfallen. I Söderhamn och Hudiksvall hade handläggarna svårt att ta beslut i tre av fallen. Därav ”ingen uppgift” i dessa rutor.



## 8. Informationsgivning

### 8.1 Utgångspunkt och beskrivning

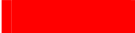


Kommunernas webbsidor har fått och kommer även i framtiden få en allt större betydelse som informationsgivare till medborgarna. Genom webben kan information snabbt förmedlas och uppdateras på ett enkelt och kostnadseffektivt sätt. I takt med denna utveckling ökar ständigt kraven och förväntningarna på webbsidorna från medborgare, press, organisationer etc. Den information som igår sällan kunde hittas finns idag på de flesta webbsidorna.

För att få en bild av våra webbsidors styrkor och svagheter har vi sammanställt ett antal frågor utifrån ett medborgarperspektiv. Målgruppen i denna rapport har mycket skiftande behov och anpassningen/tillgängligheten av webbsidorna är av stor betydelse. Frågorna är att betrakta som vanliga frågor och bygger på ett flertal tidigare genomförda nätverksundersökningar i andra nätverk. Det är viktigt att se undersökningen som en ögonblicksbild och en färskvara eftersom förändringstakten är stor.

Därtill bör undersökningen även fånga de eventuella brister som finns samtidigt som den kan peka på utmaningarna för framtiden. Valet av frågor blir därmed styrande för resultaten. En helt annan uppsättning av frågor skulle därmed ge ett annat resultat. Valet av frågor och svar har utgått från att de ska vara vanliga medborgarfrågor som exempelvis ställs till kommunen via telefonsamtal. Vi har även tagit intryck av den diskussion som finns kring förväntningar om att via webben presentera verksamheternas resultat.

Granskning gjordes på försommaren 2009 och är en del av den nationella webbgranskningsrapporten som presenterades i september 2009. Undersökningen har genomförts av SKL. Varje fråga har getts **två minuter** för att finna ett svar. Om svar inte hittats har det noterats som att svaret inte finns.

Varje fråga och svar presenteras separat med hjälp av färger där grön färg betyder att svaret på frågan finns. Gul färg om det delvis finns och röd om svaret saknas. Vi har haft en mycket generös tolkning på delvis – finns något nämnt så får man ett gult svar. Varje områdes svar summeras utifrån att grönt ger tre poäng och gult ett poäng. Rött ger inget poäng. Därefter ges en procentuell andel svar på frågorna.

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

## 8.2 Resultat

Längst ned i tabellen visas resultatet från Nätverket Jämföras första rapport.

Handikappomsorg	Bollnäs	Huddiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
Det finns information om hur man gör för att få hjälp. (bistånd, personlig assistans)							
Det finns information om vilka olika insatser/ bistånd/hjälp man kan få.							
Det finns en samlad och beskrivande information om kommunens alla verksamheter med kontaktppgifter till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner							
Det finns information om olika avgifter och dess storlek.							
Det finns information om hur man överklagar ett beslut.							
Det finns information om sekretessregler							
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.							
Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten							
Det finns information om servicedeklaration/ motsvarande för verksamheten							
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras							
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter							
Det finns information om olika handikapporganisationer och handikappråd							
<b>Summa (max = 36p)</b>	<b>33</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>36</b>	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>13</b>
<b>Andel (%) av maxpoäng</b>	<b>92 %</b>	<b>58 %</b>	<b>67 %</b>	<b>100 %</b>	<b>58 %</b>	<b>75 %</b>	<b>36 %</b>
<b>Resultat 2007(max 33p)</b>	<b>45 %</b>	<b>45 %</b>	<b>33 %</b>	<b>64 %</b>	<b>55 %</b>	<b>36 %</b>	<b>24 %</b>

I webbgranskningen som genomförts har även några övergripande tillgänglighetsfrågor avseende lättläst, förstora text, kontrastjustering, teckenspråk samt om det går att lyssna på lyssna på information undersökts. Vi redovisar även svaren på om kommunfullmäktiges sammanträden går att följa via radio, webb eller tv samt om kommunens budget presenteras i förenklad form. Dessa frågor berörde inte handikapps-

formationen primärt utan kommunens information generellt. Området som dessa frågor ingår i benämns ”öppenhet och påverkan” i undersökningen och omfattar totalt 35 frågor som på olika sätt berör medborgarnas möjlighet till att få information om kommunen, de förtroendevalda samt insyn och delaktighet i den demokratiska processen.

Anpassad information	Bollnäs	Hudiks vall	Ljusdal	Nordanstig	Sandviken	Söderhamn	Älvda-len
<b>Kommunens information är ..</b>							
1. anpassat enligt lättläst							
2. ger möjlighet att lyssna på informationen							
3. anpassad för synskadad.							
4. har information på teckenspråk							
<b>Kommunfullmäktiges sammanträden</b>							
5 sänds via webb							
6. sänds via lokal tv							
7. sänds via lokal radio							
8. Kommunens budget presenteras i en förenklad form anpassad för medborgare och målgrupper.							
<b>SUMMA totalt poäng 24</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>7</b>
<b>Procent</b>	<b>25 %</b>	<b>13 %</b>	<b>63 %</b>	<b>4 %</b>	<b>50 %</b>	<b>79 %</b>	<b>29 %</b>

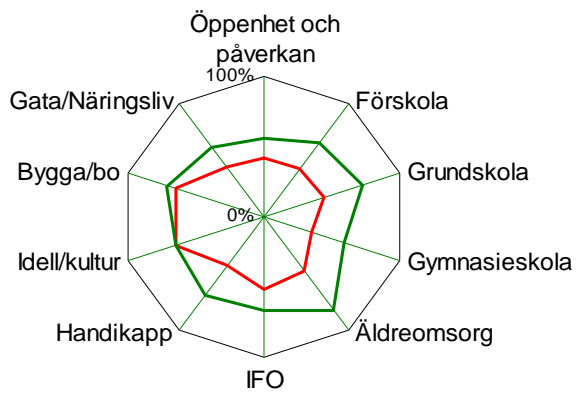
### 8.3 Kommentar

Informationen på kommunernas webbsidor får ett gott resultat. Samtliga kommuner har förbättrat sina resultat sedan 2007. På Bollnäs och Nordanstigs sidor hittar granskarna svar på alla eller nästintill alla frågor.

För de utdragna frågorna från den nationella webbgranskningen som på olika sätt berör anpassning och tillgänglighet är det stora skillnader mellan kommunerna. Söderhamn når upp till 79 % medan Nordanstig före sommaren låg på 4 %. Även för Nordanstigs har en stor satsning på hemsidan skett under sommaren 2009. En student från Umeå har gjort ett examensarbete kring Lättläst vilket lett till att det nu finns 60 sidor lättlästinformation på webbsidan

Lite utanför denna rapport vill nätverket även visa den förbättring som skett av nätverkets webbsidor gentemot granskningen som gjordes i Jämföras första rapport 2007. Det åskådliggör nedan i ett spindeldiagram där den röda linjen visar 2007 års resultat och den gröna linjen visar 2009 års resultat.

### Nätverket Jämföra 2007-2009



— 2007 — 2009

## 9. Kommunernas förutsättningar LSS-insatser

	Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
Befolkning 081231	26 189	36 905	19 133	9 736	36 879	25 987	7 287
Andel av befolkningen med insats enl LSS	0,96%	0,75%	0,75%	0,58%	0,88%	1,04%	0,78%
Antal personer	252	278	143	56	323	271	57
Kostnad för handikappoms, totalt. Kr/inv 0-64 år	7 821	9 093	8 278	9 304	7 352	10 133	6 666
- exkl ersättning fr försäkr.kassan	6 507	7 322	6 770	5 887	5 265	8 367	4 969
Boende,LSS kr/inv. 0-64 år	2 660	2 732	3 044	1 397	1 414	4 220	1 989
Daglig verksamhet, kr/inv.0-64 år	771	1 157	849	806	457	1 195	304
Personlig assistent LSS/LASS kr/inv	1260	1406	871	2349	1324	901	1550

Källa: Vad kostar verksamheten i din kommun 2008.