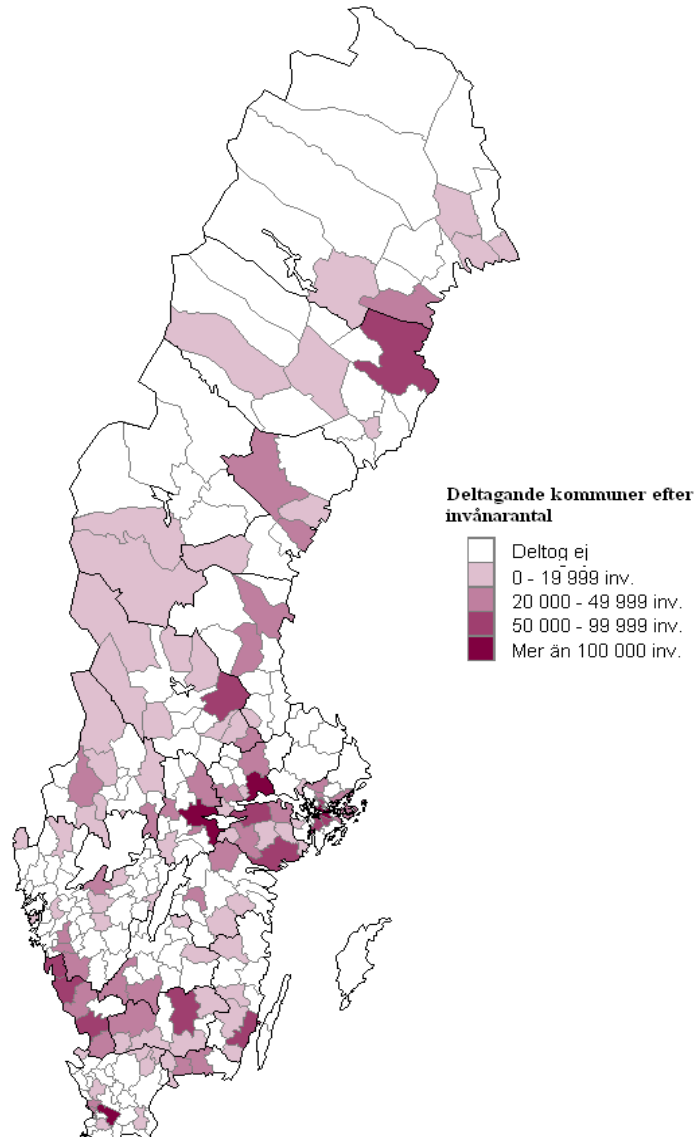




Rådet för främjande
av kommunala analyser



KVALITETSNYCKELTAL FÖR INDIVID- OCH FAMILJEOMSORG 2008-2010

Resultat för brukarnära indikatorer inom försörjningsstöd,
barn och unga samt vuxna med missbruksproblem

Förord

Denna rapport är en sammanställning av de resultat avseende individ- och familjeomsorg som 116 svenska kommuner redovisat i Kommun och landstingsdatabasen (Kolada) under hösten 2010 och tidiga 2011. Nyckeltalen samlas under benämningen *Kvalitet i individ- och familjeomsorg*. Syftet med undersökningen är att ge landets kommuner möjlighet att jämföra sin verksamhet med andras. Resultaten kompletterar den bild av verksamhetens kvalitet som erhålls från övriga utvecklingsprojekt som rör kvalitetsmätning inom individ- och familjeomsorgen, t.ex. inom ramen för Socialstyrelsens och SKL:s *Öppna jämförelser inom socialtjänsten*.

Nyckeltalen utgår ifrån det utvecklingsarbete som bedrevs av ett stort antal kommuner inom ramen för det nationella Jämförelseprojektet 2007-2010. De har alltså föreslagits, diskuterats och definierats av verksamhetsansvariga kommunerna.

I denna rapport presenteras genomsnittliga resultat för alla deltagande kommuner. Kommunernas enskilda resultat redovisas inte i rapporten men finns tillgängliga online i Kolada. Ett särskilt tack riktas till Arboga och Karlskoga kommun vars resultat vi fått medgivande att lyfta fram i exempel på hur man kan redovisa nyckeltalen i den enskilda kommunen.

Rapporten är sammanställd av Johan Gjersvold på RKA:s kansli.

Stockholm, maj 2011

Anders Norrlid

Rådet för främjande av kommunala analyser

Innehållsförteckning

Förord	2
Sammanfattning	4
1 Inledning.....	5
2 Mått- och metodbeskrivning	7
3 Kvalitetsnyckeltal för individ- och familjeomsorgen.....	8
3.1 Försörjningsstöd.....	9
3.2 Barn och unga	11
3.3 Vuxna med missbruksproblem	13
4 Exempel på resultatredovisning för enskilda kommuner	15
4.1 Arboga.....	15
4.2 Karlskoga	17
Bilaga 1: Lista över samtliga nyckeltal i mätningen	19
Bilaga 2: Deltagande kommuner	20

Sammanfattning

Resultaten för individ- och familjeomsorgen redovisas på tre områden: försörjningsstöd, barn och unga samt vuxna med missbruksproblem. Nyckeltalen handlar med ett undantag om utredningstider och kostnader per utredning för de tre delverksamheterna. Endast för barn och unga finns ett resultatmått. Behovet av ytterligare nyckeltal, med fokus på verksamhetens kvalitet och resultat, är därför stort.

Den genomsnittliga utredningstiden varierar stort inom alla tre delverksamheter som ingår i undersökningen:

	Kortast	Medel	Längst
Försörjningsstöd	1	16	50
Barn och unga	61	102	168
Missbruksvård	5	61	158

Utredningstid, antal dagar

Utredningskostnaderna varierar mycket kraftigt mellan kommunerna.

Andelen ej återaktualiserade ett år efter avslutad insats inom barn och unga är över 70 % i många av de deltagande kommunerna, men i två kommuner är den 0 %. För de andra delverksamheterna saknas helt resultatmått.

1 Inledning

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA) bjöd under juni månad 2010 in landets samtliga kommuner att för ta fram och redovisa kvalitetsnyckeltal för individ- och familjeomsorgen i Kommun- och landstingsdatabasen (Kolada) på www.kolada.se. Nyckeltalen bygger vidare på det utvecklingsarbete som bedrivits av ett stort antal kommuner inom ramen för det nationella Jämförelseprojektet (se www.jamforelse.se för mer information).

Målsättningen har varit att fånga in brukarnära kvalitetsindikatorer som kan komplettera andra kvalitetsmätningar inom individ- och familjeomsorgen som Socialstyrelsens och SKL:s *Öppna jämförelser inom socialtjänsten*. Kommunerna har själva och på frivillig basis samlat in statistiken och publicerat den i Kolada, via databasens inmatningsfunktion.

Av tabell 1 nedan kan vi utläsa att de 116 kommuner som har publicerat resultat inte skiljer sig nämnvärt i fråga om utvalda strukturella nyckeltal - genomsnittligt antal invånare och skattekraft - gentemot riket. Stockholms stad har genomfört mätningen och ligger bakom hela skillnaden i genomsnittligt antal invånare i gruppen deltagande kommuner, jämfört med riket. Tar man bort Stockholm så ligger snittet bland deltagande kommuner något lägre än för samtliga kommuner. Kommunerna är väl spridda geografiskt över landet som vi ser i kartan på rapportens framsida. Det är således en förhållandevis representativ grupp av landets totalt 290 kommuner vars resultat ligger till grund för resultatredovisningen som följer i kommande avsnitt.

Bakgrundsfakta	Kommuner som publicerat	Alla kommuner i riket
Antal kommuner	116	290
Totalt antal invånare	3 958 232	9 415 570
Genomsnittligt antal invånare	34 123	32 467
Skattekraft, kr/inv	163 335	162 909

Tabell 1: Bakgrundsfakta om kommuner som publicerat samt alla kommuner.

I denna rapport beskrivs resultaten för de 116 kommuner som publicerat sina resultat under hösten 2010 och tidiga 2011. I kapitel två ges en översiktlig mått- och metodbeskrivning. I kapitel tre redovisas de deltagande kommunernas aggregerade resultat inom försörjningsstöd, barn och unga samt insatser för vuxna med missbruksproblem. I kapitel fyra presenteras exempel på hur man i den enskilda kommunen kan sammanställa och jämföra sina resultat.

Samtliga resultat i undersökningen som denna rapport bygger på är framtagna och publicerade i Kolada av kommunerna själva utan kvalitetsgranskning från RKA. Kommunerna har själva gjort bedömningen att resultaten håller tillräckligt god kvalitet för publicering. I rapporten görs inga tabeller eller listor av resultaten på kommunnivå. Resultaten för samtliga deltagande kommuner hittar du i Kolada, via *Färdiga presentationer* eller *Särskilda nyckeltalssamlingar – kommun* i databasens frisök-funktion.

Måtten är framtagna med enhetliga, men nya, definitioner och verktyg. Se därför detta som delresultat i ett utvecklingsarbete.

2 Mått- och metodbeskrivning

Den primära perioden för framtagande och publicering av resultat i Kolada var september till november månad 2010, men någon exakt deadline för kommunerna att publicera sina resultat har inte satts. Successiv publicering av resultat är och har varit möjlig, vilket innebär att nya data kan ha kommit in, och gamla ha uppdaterats, efter det att vi tagit fram resultaten i denna rapport. Resultat som redovisas i rapporten gäller verksamhetsåren 2008-2010.

För vart och ett av områdena försörjningsstöd, barn och unga samt vuxna med missbruksproblem redovisas genomsnittlig utredningstid i antal dagar för en utredning. Resultaten redovisas i form av ett medelvärde, och på www.kolada.se kan även medianvärdena hämtas. Start- och slutpunkten för utredningstiden skiljer sig något mellan de tre områdena. Utredningstiden för försörjningsstöd mäts som antal dagar från första kontakten med socialtjänsten till dess att beslut om försörjningsstöd har fattats. Inom barn och unga och vuxna med missbruksproblem sker mätningen från det att utredningen påbörjats av socialtjänsten till dess att beslut om insats har fattats.

Inom barn- och unga har man utöver utredningstiderna undersökt hur stor andel av de unga 13-20 år som fått insats av socialtjänsten, som inte återkommit till socialtjänsten inom ett år efter avslutad insats. Nyckeltalet ska ses som en indikation på insatsernas förmåga att åstadkomma varaktiga förbättringar.

För vart och ett av de tre områdena har man dessutom beräknat vad kostnaden per utredning är. Måttet räknas fram genom att den totala lönekostnaden för de personer som jobbar med en viss typ av utredningar divideras med totalt antal utredningar under året.

3 **Kvalitetsnyckeltal för individ- och familjeomsorgen**

En grundregel i allt nyckeltalsarbete är att nyckeltalen ska ha en tydlig koppling till verksamhetens uppdrag. För de av individ- och familjeomsorgens delverksamheter som ingår i denna undersökning, beskrivs uppdraget så här i Socialtjänstlagen:

Socialtjänstlag (2001:453)

4 kap. Rätten till bistånd

*1 § Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt. [...] Den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en *skälig levnadsnivå*. Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att *leva ett självständigt liv*.*

5 kap. Särskilda bestämmelser för olika grupper

Barn och unga

1 § Socialnämnden skall

- verka för att barn och ungdom växer upp under *trygga och goda förhållanden*,
- i nära samarbete med hemmen *främja en allsidig personlighetsutveckling* och en *gynnsam fysisk och social utveckling* hos barn och ungdom (...)

Missbrukare

*9 § Socialnämnden skall aktivt sörja för att den enskilde missbrukaren får den hjälp och vård som han eller hon behöver för att komma ifrån missbruket. Nämnden skall i samförstånd med den enskilde *planera hjälpen och vården och noga bevaka att planen fullföljs**

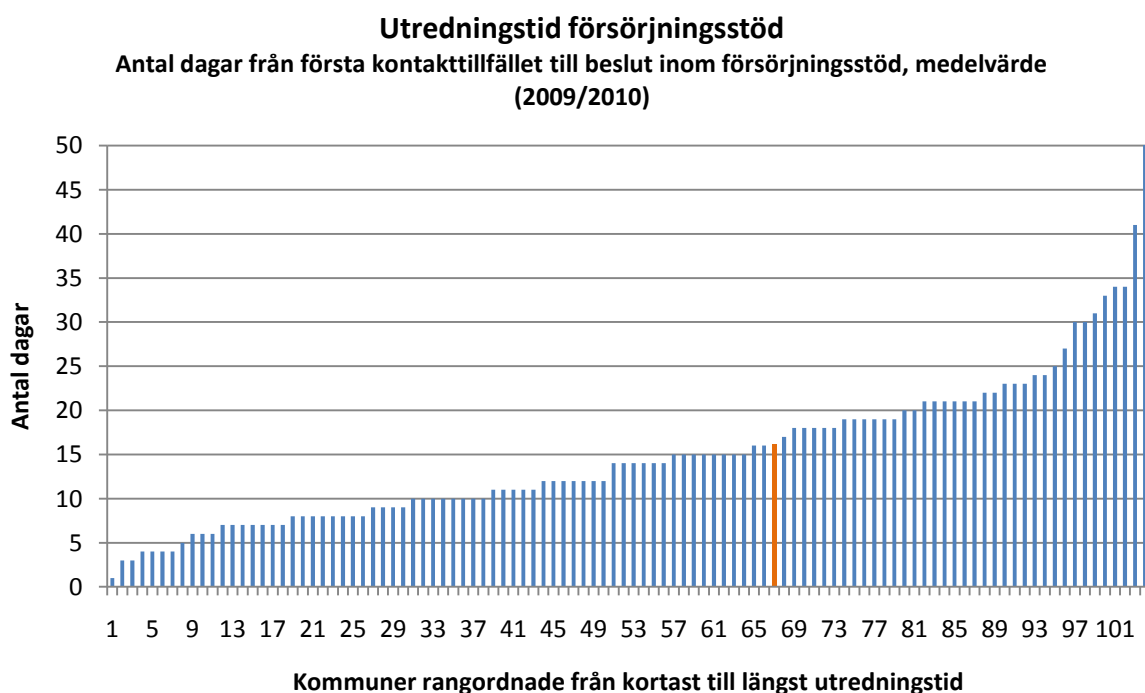
[vår kursivering]

Nyckeltalen i denna undersökning är framförallt fokuserad på tillgänglighet i form av utredningstider för olika insatser, samt resultat i form av andel ungdomar som inte återkommer till socialtjänsten efter avslutad insats. Det är viktiga indikatorer på kvaliteten, men otillräckligt för att ge möjlighet till en god uppföljning i enlighet med verksamhetens uppdrag som det beskrivs i Socialtjänstlagen.

3.1 Försörjningsstöd

Genomsnittlig utredningstid för försörjningsstöd varierar mellan 1 och 50 dagar i de deltagande kommunerna. Kostnaderna per utredning varierar också stort mellan kommunerna.

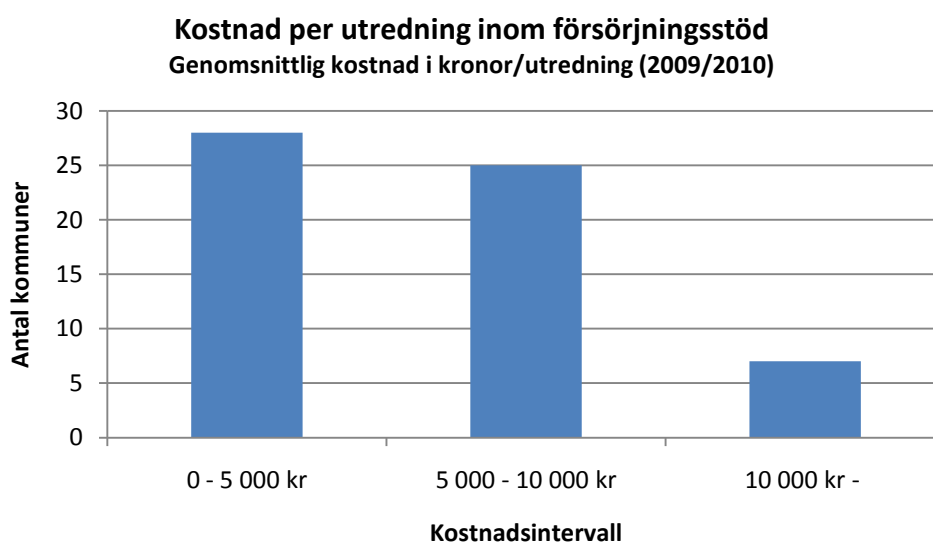
För personer som har svårt att klara ekonomin är behovet att få hjälp snabbt stort. Utredningstiden, alltså tiden från första kontakt till beslut om försörjningsstöd, är därför en ur brukarens synvinkel viktig aspekt. Utredningstiden mäts i antal dagar från att en person kontaktar socialtjänsten till dess att beslut om huruvida personen ska få stöd eller inte har tagits. Själva tiden från beslut till utbetalning brukar i de allra flesta fall vara kort och knappast skilja sig mycket åt mellan kommunerna, så därför ligger fokus i nyckeltalet på utredningstiden.



Figur 1

Över 100 kommuner har gjort en mätning av utredningstid inom försörjningsstöd, för år 2009 eller 2010. Det är medelvärdet, den genomsnittliga utredningstiden i varje kommun, som redovisas i ovanstående diagram. Vi kan se att det är stora skillnader på hur lång tid man får vänta på beslut beroende på vilken kommun man bor i, från 1 dag till den högsta på 50 dagar. I ungefär en tredjedel av kommunerna räcker det att få vänta i cirka 10 dagar medan det i 6 kommuner finns en genomsnittlig utredningstid på över 30 dagar. Medelvärdet bland de deltagande kommunerna var 16 dagar.

Ett annat mått, som tar sikte mer på kommunens interna effektivitet, är hur mycket en utredning om försörjningsstöd kostar i genomsnitt. För brukaren har detta ingen betydelse men det är en viktig resursförbrukningsfråga ur medborgarens perspektiv. Viktigt att tänka på här är att måttet i sig bara säger något om hur mycket en utredning i snitt kostar, inte hur väl genomförd den är.



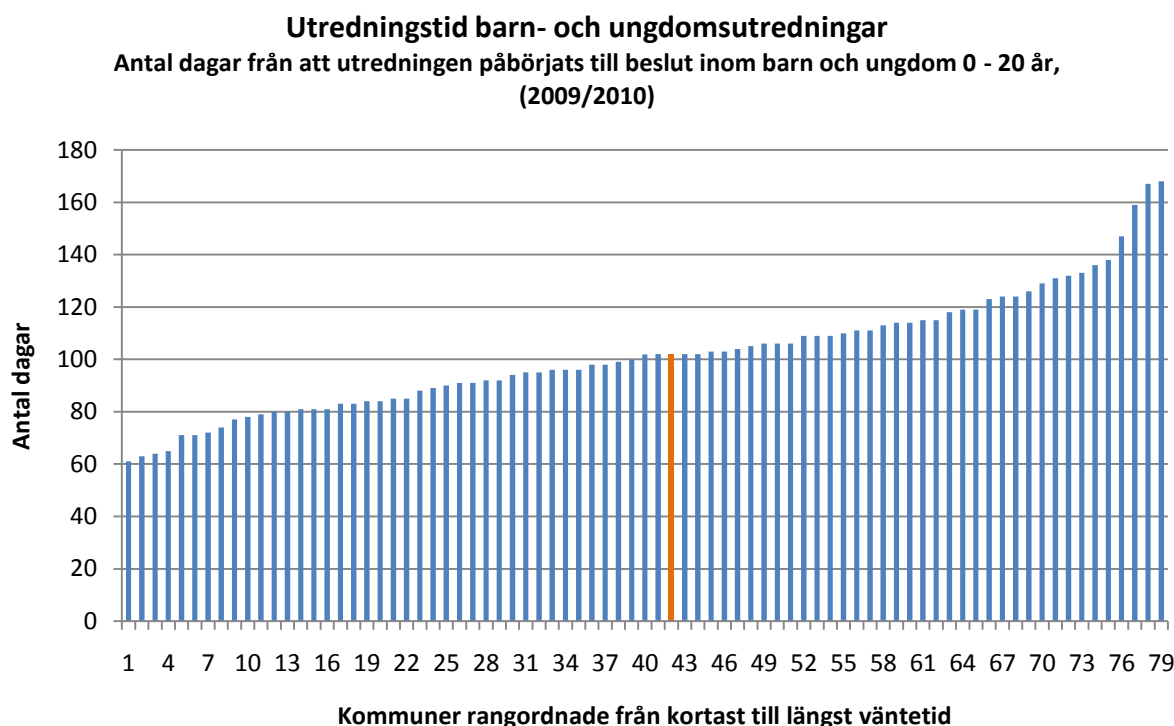
Figur 2

I 28 kommuner är kostnaden per utredning högst 5 000 kr. Nästan lika många ligger i intervallet 5 000-10 000 kr. I 7 kommuner är utredningarna än mer kostsamma med ett snitt på över 10 000 kr per utredning.

3.2 Barn och unga

Den genomsnittliga utredningstiden avseende barn och unga varierar i de deltagande kommunerna mellan 2 och 6 månader, med ett medelvärde på drygt 3 månader. Andelen barn och unga som inte återaktualiseras inom ett år efter avslutad insats är i många kommuner 70 % eller högre, men i två kommuner är andelen 0 % (dvs samtliga barn och unga har återaktualiserats inom ett år). Skillnaderna i genomsnittliga kostnader per utredning är ännu större än vad som gällde för försörjningsstödet.

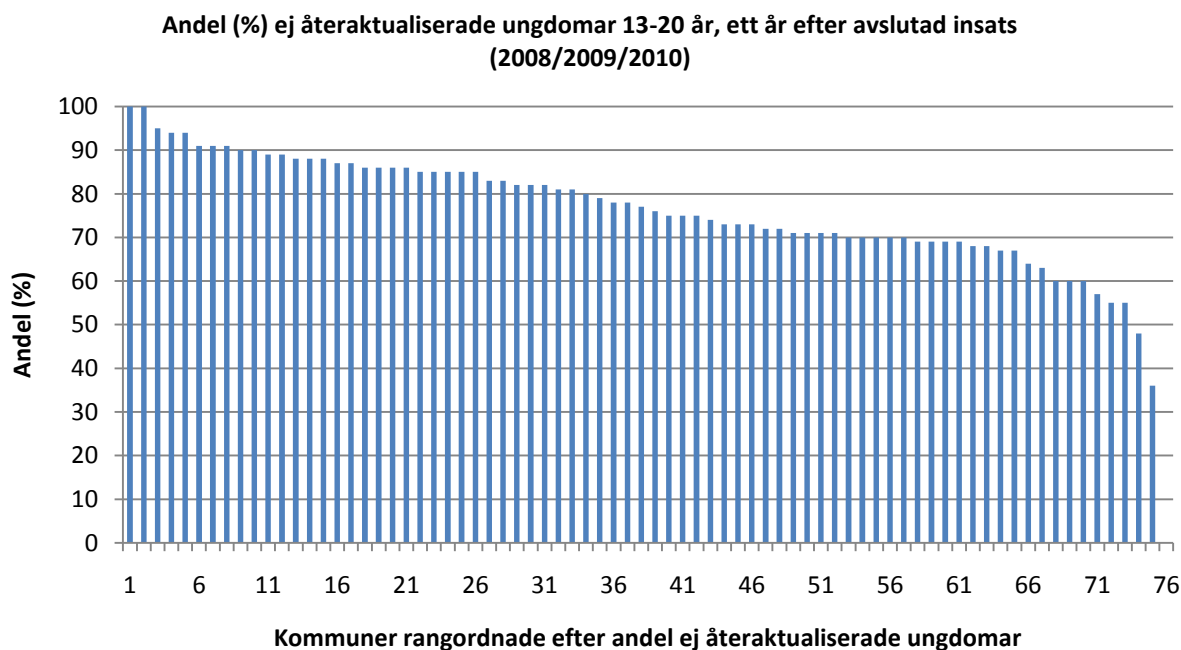
Precis som inom försörjningsstöd är utredningstiden viktig också inom insatser för barn och unga. Ju fortare en insats kan sättas in desto bättre. Utredningstiderna är av naturliga skäl betydligt längre än för försörjningsstöd, men det förekommer även här stora skillnader mellan kommunerna. Nedan illustreras genomsnittlig utredningstid, dvs antal dagar från att utredningen påbörjats till dess att beslut om insats tagits.



Figur 3

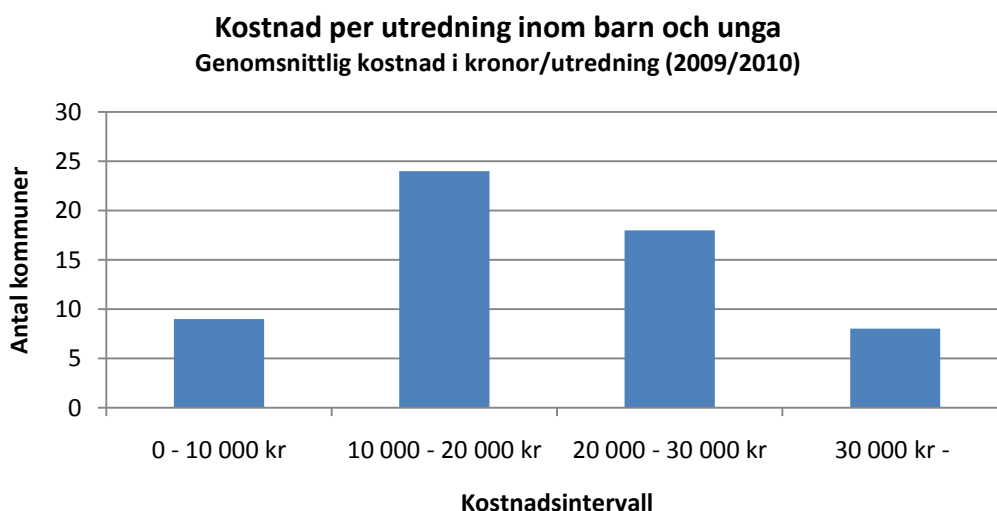
Kommunen med kortast utredningstid på beslut ligger på i genomsnitt 61 dagar, medan man får vänta i genomsnitt 168 dagar i den kommun som har längst utredningstider. I den genomsnittliga kommunen får man räkna med att vänta strax över 100 dagar på beslut.

Ett intressant mått när det gäller barn- och ungdomsinsatser är resultatuppföljningen, dvs. hur många av ungdomarna återkommer inte till socialtjänsten efter avslutad insats? I nyckeltalet ingår ungdomar i åldern 13-20 år som inte återkommit till socialtjänsten inom ett år efter avslutad insats.



Figur 4

I de flesta kommuner återkommer 70 % eller fler av ungdomarna inte inom ett år. En liten grupp kommuner har till och med en andel på över 90 procent. Medelvärde för de deltagande kommunerna ligger på 76 procent.



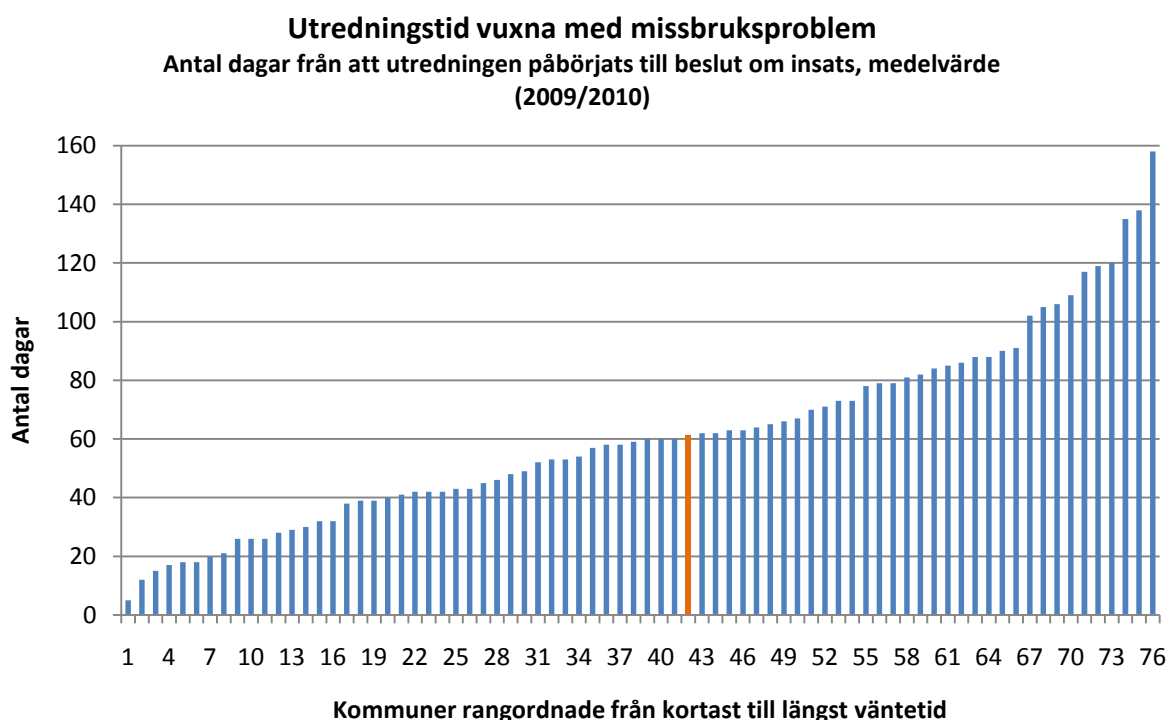
Figur 5

Kostnaden per utredning ligger för barn och unga i de allra flesta fall i intervallet 10 000 – 20 000 kronor. 9 kommuner har lyckats hålla utredningskostnaden så låga som under 10 000 kronor.

3.3 Vuxna med missbruksproblem

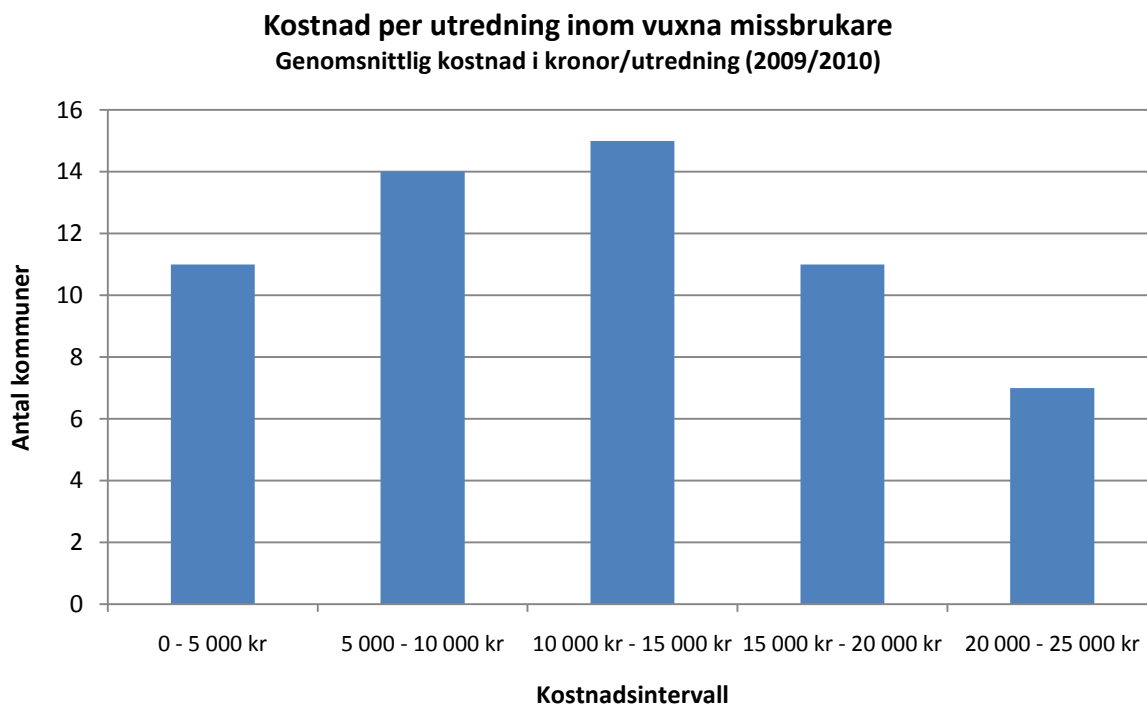
Utredningstiderna för vuxna missbrukare varierar mellan ett fåtal och nästan 160 dagar. I genomsnitt tar det 60 dagar från att utredningen startar till beslut. Även kostnaderna per utredning varierar stort.

Väntetiden för vuxna med missbruksproblem mäts från det datum då utredningen påbörjas till det datum då ett beslut om insats tas.



Figur 6

Utredningstiderna för vuxna missbrukare varierar mellan ett fåtal och nästan 160 dagar. I genomsnitt tar det 61 dagar från att utredningen startar till beslut.



Figur 7

Även kostnaden/utredning varierar stort, vilket framgår av diagrammet.

Utvecklingsbehov

För missbrukarvården borde det vara möjligt att utveckla ett nyckeltal avseende andel personer som ej återaktualiseras inom ett år efter avslutad behandling, enligt samma modell som har prövats för barn och unga.

4 Exempel på resultatredovisning för enskilda kommuner

I denna rapport gör vi ingen redovisning av de enskilda kommunernas resultat. Vi betygsätter inte heller resultaten, och *ett* viktigt skäl är att individ- och familjeomsorgens uppdrag är att uppfylla kommunens mål. Om kommunen inte anser att t.ex. en låg andel ej återaktualiserade ungdomar är prioriterat blir det fel att sätta ”underkänt” för att man har ett lägre resultat än övriga kommuner. Betygsättningen måste alltså utföras av varje kommun själv.

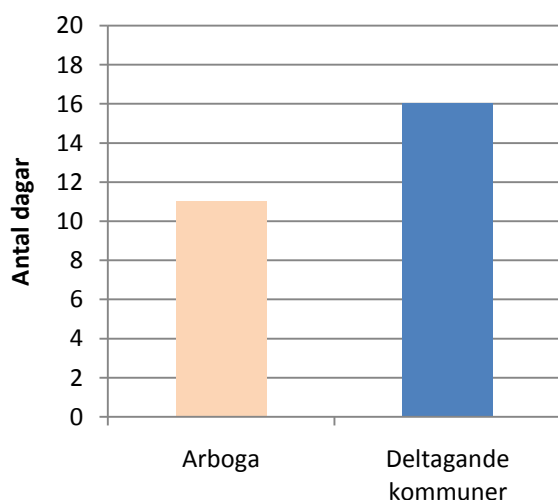
I detta avsnitt presenteras ett antal förslag på diagram som kan åskådliggöra kommunens resultat och hur man ligger till i jämförelse med andra. Dessa förslag ska ses som inspiration för det vidare arbetet med nyckeltalen i kommunen. Samtliga diagram illustrerar jämförelser för kommunerna Arboga och Karlskoga, ställda mot ovägda lägesmått för samtliga deltagande kommuner eller jämförelser av kommunens egna medelvärde och medianvärde.

4.1 Arboga

När det gäller nyckeltalen för individ- och familjeomsorg så lämpar sig det med flera olika typer av diagram för att ge en meningsfull och lättöverskådlig bild av kommunens resultat. I nedanstående exempel illustreras Arbogas resultat i ett antal stapeldiagram. Stapeldiagrammen är särskilt bra att använda när man vill jämföra sig både med någon annan men också se de absoluta talen.

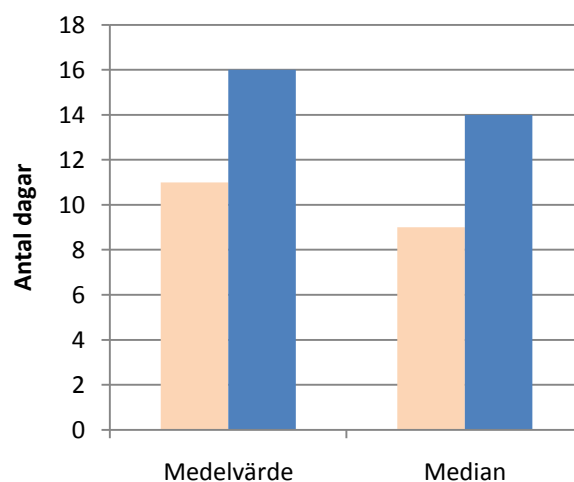
Försörjningsstöd

Jämförelse med andra kommuner
Antal dagars genomsnittlig väntetid inom
försörjningsstöd



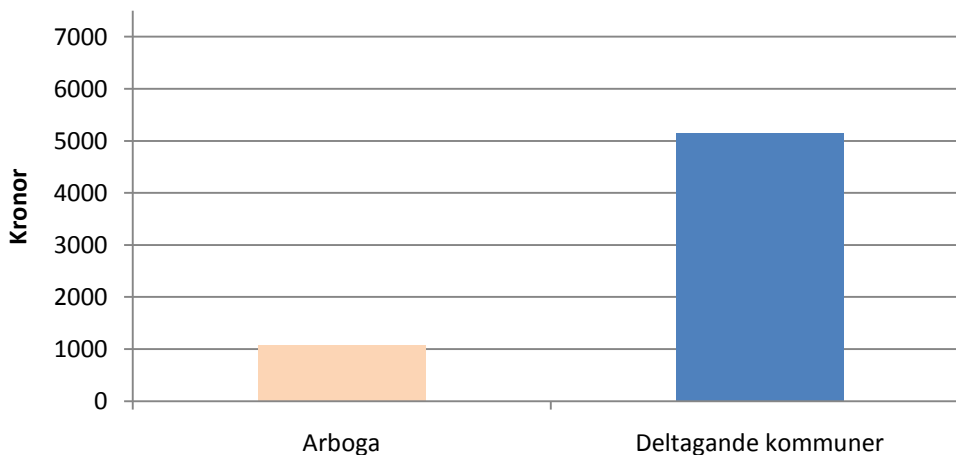
Figur 8

Jämförelse medel och medianvärde
Väntetid inom försörjningsstöd i Arboga



Figur 9

Jämförelse med andra kommuner Kostnad per utredning inom försörjningsstöd

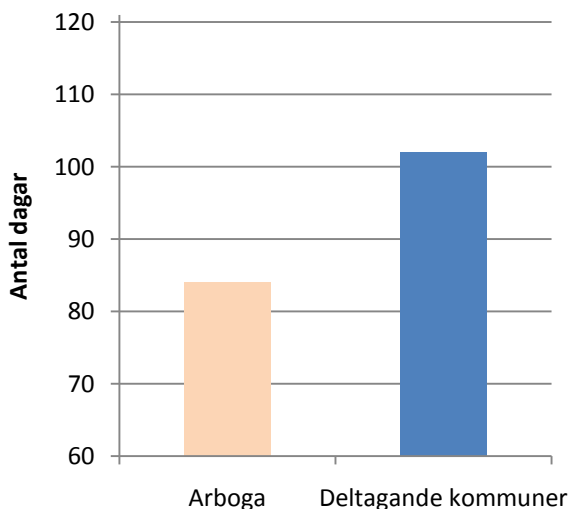


Figur 10

Inom försörjningsstöd är Arbogas väntetid till beslut 11 dagar i genomsnitt, vilket är betydligt kortare än kommungenomsnittet. Medianvärdet är något kortare än medelvärdet vilket skulle kunna indikera ett fåtal riktigt långa utredningar, men som vi ser i jämförelse med snittet i figur 9 så är det en ganska normal fördelning. Även kostnaden per utredning inom detta område är lågt.

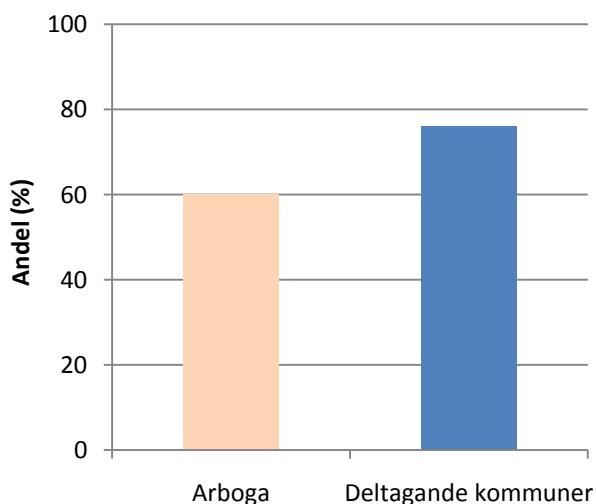
Barn- och unga

Jämförelse med andra kommuner Antal dagars genomsnittlig väntetid inom barn- och unga



Figur 11

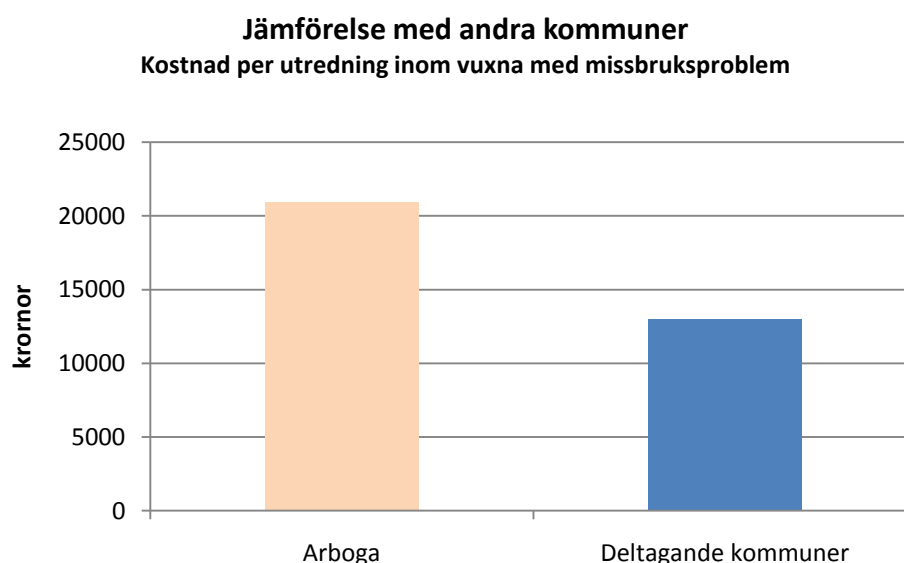
Jämförelser med andra kommuner Andel ej återaktualiserade ungdomar ett år efter avslutad insats



Figur 12

Utredningstiden inom barn- och unga är i genomsnitt 84 dagar i Arboga. Även på detta område är det en kortare utredningstid än medelvärdet i övriga kommuner. Andelen ej återaktualiserade ungdomar är ligger på 60 % och är lägre än medelvärdet 78 %.

Vuxna med missbruksproblem



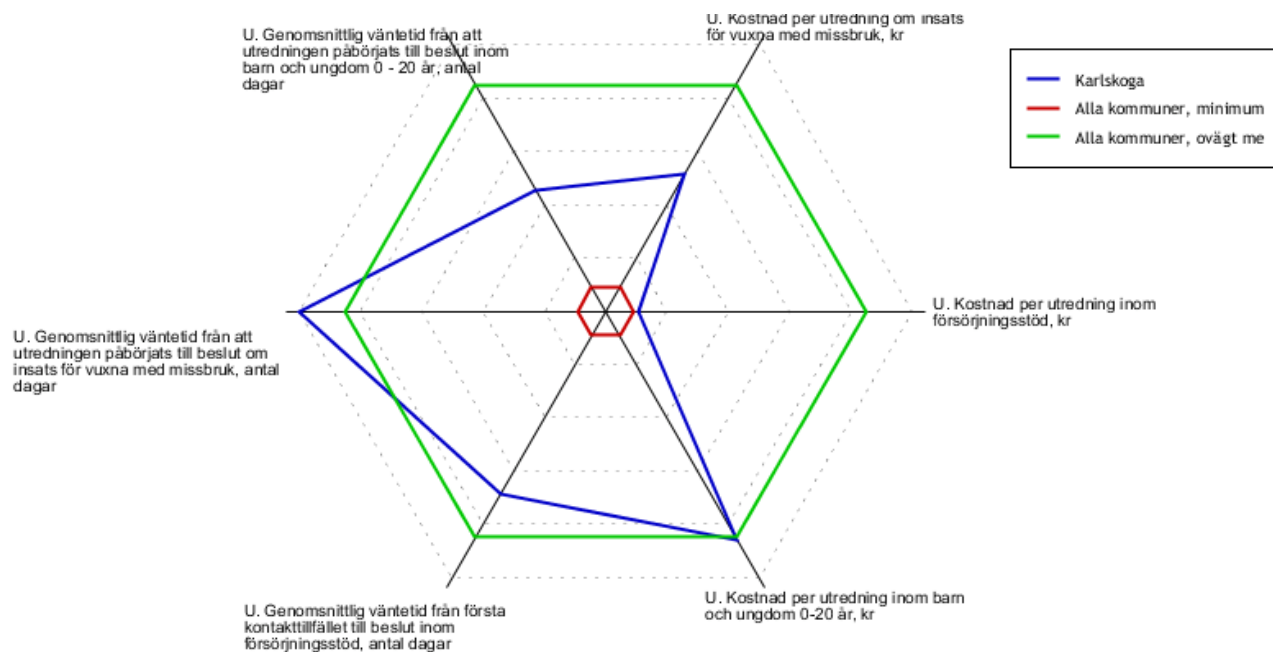
Figur 13

Kostnaden per utredning inom vuxna missbrukare är knappt 21 000 kr vilket är högre än de drygt 13 000 kr som det kostar i en genomsnittlig kommun i mätningen. Tillsammans med återaktualisering inom barn- och unga utgör detta kanske ett utvecklingsområde bland i övrigt gott resultat.

4.2 Karlskoga

Att använda spindeldiagram kan vara ett illustrativt sätt att redovisa resultaten. Spindeldiagrammets främsta egenskap är att det ger en mycket tydlig bild för många nyckeltal på en gång i förhållande till andra kommuners resultat. Spindeldiagram kan enkelt skapas direkt i Kolada och jämför för samtliga valda nyckeltal kommunens värde mot medelvärdet för alla deltagande kommuner. Den blå linjen i spindeldiagrammet (figur 14) visar kommunens värde, i detta fall Karlskoga, och den gröna linjen visar medelvärdet.

Här har vi valt ut de 6 nyckeltalen för väntetider och kostnad per utredning som mäts inom de tre delområdena. Här är det eftersträvaransvärt att ha låga värden ur ett tillgänglighets- och effektivitetsperspektiv. Där den blå linjen ligger innanför den gröna vid ett visst nyckeltal är väntetiden kortare och kostnaden lägre än än medelvärdet i de övriga kommunerna.



Figur 14

Överlag har Karlskoga korta väntetider och låga kostnader. För 5 av 6 nyckeltal ligger man på en nivå under eller lika som medelvärdet. Väntetiden till beslut om insats inom vuxna missbrukare är längre än medelvärdet och kan snabbt identifieras som ett potentiellt förbättringsområde.

Bilaga 1: Lista över samtliga nyckeltal i mätningen

Kortnamn	Definition
Försörjningsstöd	
Genomsnittlig väntetid från första kontakttillfället till beslut inom försörjningsstöd, antal dagar	Genomsnittligt antal dagar från första kontakten med socialtjänsten till dess att beslut om försörjningsstöd har fattats. Källa: Egen undersökning i kommunen
Medianväntetid från första kontakttillfället till beslut inom försörjningsstöd, antal dagar	Medianvärdet av väntetiden i antal dagar från första kontakten med socialtjänsten till dess att beslut om försörjningsstöd har fattats. Källa: Egen undersökning i kommunen
Kostnad per utredning inom försörjningsstöd, kr	Genomsnittlig kostnad per utredning inom försörjningsstöd. Resultatet bygger på den totala lönekostnaden inklusive PO för kommunens handläggare. Källa: Egen undersökning i kommunen.
Barn och unga	
Andel ej återaktualiserade ungdomar 13-20 år ett år efter avslutad insats, (%)	Andel (%) ungdomar 13-20 år som inte återaktualiserats inom ett år efter avslutad insats/insatser. Källa: Egen undersökning i kommunen
Genomsnittlig väntetid från att utredningen påbörjats till beslut inom barn och ungdom 0 - 20 år, antal dagar	Genomsnittligt antal dagar från att utredningen påbörjats av socialtjänsten till dess att beslut om insats för barn och ungdom har fattats. Källa: Egen undersökning i kommunen
Medianväntetid från att utredningen påbörjats till beslut inom barn och ungdom 0 - 20 år, antal dagar	Medianvärdet av väntetiden i antal dagar från att utredningen påbörjats av socialtjänsten till dess att beslut om insats för barn och ungdom har fattats. Källa: Egen undersökning i kommunen
Kostnad per utredning inom barn och ungdom 0-20 år, kr	Genomsnittlig kostnad per utredning inom barn- och ungdom 0-20 år. Resultatet bygger på den totala lönekostnaden inklusive PO för kommunens handläggare. Källa: Egen undersökning i kommunen.
Missbruks- och beroendevård	
Genomsnittlig väntetid från att utredningen påbörjats till beslut om insats för vuxna med missbruk, antal dagar	Genomsnittligt antal dagar från att utredningen påbörjas av socialtjänsten till dess att beslut om insats för vuxna med missbruksproblem har fattats. Källa: Egen undersökning i kommunen
Medianväntetid från att utredningen påbörjats till beslut om insats för vuxna med missbruk, antal dagar	Medianvärdet av väntetiden i antal dagar från att utredningen påbörjats av socialtjänsten till dess att beslut om insats för vuxna med missbruksproblem har fattats. Källa: Egen undersökning i kommunen
Kostnad per utredning om insats för vuxna med missbruk, kr	Genomsnittlig kostnad per utredning om insats för vuxna med missbruksproblem. Resultatet bygger på den totala lönekostnaden inklusive PO för kommunens handläggare. Källa: Egen undersökning i kommunen.

Bilaga 2: Deltagande kommuner

Dessa kommuner hade vid uttagningstillfället publicerat värden på minst ett nyckeltal i undersökningen

Arboga	Heby	Köping	Sala	Vansbro
Arvidsjaur	Hedemora	Laholm	Sigtuna	Vara
Arvika	Herrljunga	Laxå	Skellefteå	Varberg
Avesta	Hjo	Lerum	Sollefteå	Vaxholm
Bengtstors	Hofors	Lidköping	Sollentuna	Vilhelmina
Berg	Huddinge	Lilla Edet	Stockholm	Vimmerby
Bollnäs	Hudiksvall	Lindesberg	Strängnäs	Vingåker
Botkyrka	Håbo	Ljungby	Strömstad	Vännäs
Båstad	Härjedalen	Lomma	Sunne	Värmdö
Eksjö	Härnösand	Lund	Svalöv	Värnamo
Eskilstuna	Härryda	Lycksele	Svedala	Västerås
Falkenberg	Högsby	Malung-Sälen	Säffle	Växjö
Falun	Kalix	Mark	Säter	Ånge
Filipstad	Kalmar	Markaryd	Sölvesborg	Åtvidaberg
Finspång	Karlshamn	Mjölby	Tingsryd	Älmhult
Flen	Karlskoga	Nybro	Tjörn	Älvdalen
Gislaved	Katrineholm	Nykvarn	Tomelilla	Örebro
Gnesta	Kinda	Nyköping	Torsby	Österåker
Grums	Knivsta	Olofström	Torsås	Östra Göinge
Götene	Kramfors	Orsa	Tranås	Överkalix
Hallstahammar	Kristinehamn	Osby	Trosa	
Halmstad	Kumla	Piteå	Tyresö	
Hammarö	Kungsbacka	Ronneby	Upplands Väsby	
Haparanda	Kävlinge	Rättvik	Uppvidinge	