



FoU Valfärd
Region Gävleborg

Arbetsrapport 2014:3

Regional rapport Öppna Jämförelser av ekonomiskt bistånd 2013

Tord Fredriksen

**Regional rapport
Öppna Jämförelser av ekonomiskt
bistånd 2013**

Tord Fredriksen

Arbetsrapport 2014:3
FoU Välfärd – Region Gävleborg
Layout: Gunilla Bloom Lundqvist

Innehållsförteckning

INNEHÅLLSFÖRTECKNING.....	3
INLEDNING.....	4
EKONOMISKT BISTÅND.....	5
Indikatorer och datakällor.....	5
RESULTAT AV ÖPPNA JÄMFÖRELSE FÖR KOMMUNER I GÄVLEBORGS LÄN.....	6
Tabellöversikt – Frågeställningar sorterade efter antal ja-svar bland kommuner i Gävleborgs län.....	7
Registerdata.....	8
Information till alla? Resultat från SKL:s granskning av kommunernas information till medborgarna på hemsidan.....	9
Bollnäs.....	10
Gävle.....	11
Hofors.....	12
Hudiksvall.....	13
Ljusdal.....	14
Nordanstig.....	15
Ockelbo.....	16
Ovanåker.....	17
Sandviken.....	18
Söderhamn.....	19
BILAGA 1. BESKRIVNING AV ENKÄTFRÅGOR 2013.....	20
Helhetssyn och samordning.....	20
Intern samordning i enskilda ärenden.....	20
Extern samverkan i enskilda ärenden.....	20
Utredning av den enskildes hela livssituation.....	21
Kunskapsbaserad verksamhet.....	22
Socialsekreterarnas utbildning och erfarenhet.....	22
Kompetensutveckling.....	22
Tillgänglig och stödjande arbetsledning.....	23
Evidensbaserad praktik i verksamheten.....	24
Kunskap om den egna verksamheten.....	24
Undersökning av enskildas uppfattning om verksamheten.....	24
Självbestämmande och integritet.....	24
Genomförandeplan.....	25
Tillgänglighet.....	25
Väntetid för nybesök.....	25
Arbetsfrämjande insatser för unga vuxna.....	25
Hushållsekonomisk rådgivning.....	26
Trygg och säker.....	26
Rutin när barn misstänks fara illa.....	26
Rutin vid våld i nära relationer.....	26
Rutin för skyddade personuppgifter.....	27
Rutin för att förebygga avhysningar av barnfamiljer.....	27
Enskildas klagomål.....	27
Överklagade ärenden.....	27
Följsamhet till lagstiftning.....	28
Avslutande fråga.....	28

Inledning

Sveriges kommuner och landsting (SKL) och Socialstyrelsen samarbetar sedan 2009 om öppna jämförelser inom socialtjänsten. Syftet med jämförelserna är att bidra till att utveckla och förbättra kvalitet och effektivitet i socialtjänstens verksamheter, att göra den gemensamt finansierade vården och omsorgen öppen för insyn, att ge underlag för den offentliga debatten samt att stimulera till ett ökat lärande och verksamhetsutveckling (Öppna jämförelser av ekonomiskt bistånd 2013, Socialstyrelsen 2013). De områden som berörs är:

- Vård och omsorg om äldre;
- Barn och Unga;
- Missbruk och beroende;
- Personer med funktionsnedsättning;
- Ekonomiskt bistånd;
- Brottsoffer – våldsutsatta kvinnor och barn som bevittnat våld;
- Hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden.

Denna länsrapport utgår från de öppna jämförelser inom området ekonomiskt bistånd som offentliggjordes den 29 oktober 2013. Det är tredje gången som öppna jämförelser redovisar statistik över området ekonomiskt bistånd. Ambitionen är att lyfta fram och sammanställa den offentliga statistiken på ett sätt så att det blir hanterligt och ändamålsenligt för länets kommuner och berörda delar av hälso- och sjukvården, i arbetet med att förbättra verksamheten och dess resultat.

Öppna jämförelser inom ekonomiskt bistånd utgår än så länge framför allt från struktur- och processmått i socialtjänstens myndighetsutövning. Fokus är alltså på förutsättningarna för att möta utsatta personers behov och inte mått på kvalitet som utgår från resultat. Vi hoppas att sammanställningen i denna länsrapport ska kunna skapa underlag för reflektioner, analys- och förbättringsarbete. Vi tar gärna emot synpunkter på rapporten!

SKL genomför just nu ett samlat arbete för att förbättra samverkan inom välfärdsområdet och för att öka möjligheterna för kommunerna att beskriva varför personer har ekonomiskt bistånd. Bland annat har SKL tagit fram skriften ”Att bryta mönster – om sex kommuners framgångsrika arbete med ekonomiskt bistånd” (SKL 2013). Skriften beskriver faktorer som är betydelsefulla för att minska antalet bidragstagare. Syftet med skriften är att fördjupa diskussionen om hur man kan agera för att förhindra att människor blir kvar i ett biståndsbehov. SKL har även gjort en kartläggning med syfte att ge en bild över vilka utvecklingsbehov som finns inom verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd (Kartläggning av utvecklingsbehov inom verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd, SKL 2013). Socialstyrelsen har också uppdaterat sin handbok (Ekonomiskt bistånd – Handbok för socialtjänsten, Socialstyrelsen 2013) vars syfte är att förtydliga socialtjänstlagen och underlätta den praktiska tillämpningen av lagen när det gäller ekonomiskt bistånd.

Vi hoppas att länsrapporterna skapar bättre förutsättningar för analyser av de egna verksamheterna och därmed underlättar prioritering av förbättringsarbeten. Kontakta gärna utvecklingsledare Tord Fredriksen som sammanställt rapporten för synpunkter och frågeställningar: tord.fredriksen@regiongavleborg.se mobil: 072-205 67 36.

Ekonomiskt bistånd

För tredje året genomför SKL och Socialstyrelsen öppna jämförelser gällande ekonomiskt bistånd. År 2011 var första gången det presenterades öppna jämförelser inom området.

Resultatet från årets undersökning för samtliga kommuner med kommentarer från Socialstyrelsen finns på hemsidan www.socialstyrelsen.se. Det är också möjligt att se resultat från de öppna jämförelserna i Kommun- och landstingsdatabasen Kolada, www.kolada.se.

Kortfattat kan nämnas att Socialstyrelsen gett följande kommentarer kring resultatet ur ett nationellt perspektiv.

Under 2012 fick 225 000 hushåll, totalt 400 000 personer, ekonomiskt bistånd. Av dessa var 268 000 vuxna, varav 131 000 kvinnor och 137 000 män, och 132 000 var barn. De vanligaste orsakerna till ekonomiskt bistånd är att de vuxna saknar arbete, är sjuka eller är ensamstående föräldrar och inte klarar familjens försörjning på egen hand. I vissa fall förekommer andra sociala problem.

- Mer än hälften av landets kommuner saknar juridiskt stöd vid handläggningen av ekonomiskt bistånd. I små kommuner, med upp till 15 000 invånare, saknar 84 procent av kommunerna detta stöd.
- Den totala andelen biståndsmottagare i landet var 4,3 procent, det är en minskning med 0,1 jämfört med förra året. Dock har andelen vuxna biståndsmottagare med långvarigt bistånd (10–12 månader under 2012) ökat med 2,8 procentenheter till 37,1 procent. Andelen barn i familjer med ekonomiskt bistånd var oförändrat 7 procent.
- Socialtjänstens formaliserade samverkan har ökat jämfört med 2012. Den största ökningen har skett för överenskommelser om samverkan med öppenspsykiatri där andelen ökat från 12 till 32 procent. Med Arbetsförmedlingen har 34 procent av landets kommuner nu en aktuell överenskommelse och motsvarande värden för Försäkringskassan är 20 procent och för primärvården 27 procent.

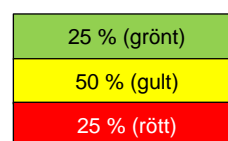
Indikatorer och datakällor

Underlag till de 44 indikatorerna som mäter kommunernas förutsättningar för god kvalitet har samlats in genom en enkätundersökning. Därutöver redovisas sju indikatorer som belyser omfattningen av biståndsmottagandet mot bakgrund av de socioekonomiska förutsättningarna i respektive kommun och stadsdel. För indikatorer där det är möjligt att ange ett önskvärt värde har dessa markerats med grönt i tabellen. Värden som indikerar ett utvecklingsområde i kommunen har markerats med rött. Gråmarkerade fällt markerar att frågan inte varit relevant vid ett Nej i frågan dessförinnan. Läs mer om måtten i [öppna jämförelser av ekonomiskt bistånd 2013 – resultat och metoder](#).

Färgläggning av enkätdata



Färgläggning av registerdata



Resultat av Öppna Jämförelser för kommuner i Gävleborgs län

Då förutsättningarna för arbetet med ekonomiskt bistånd kan skilja sig avsevärt beroende på invånarantalet i kommunen har en ny variabel som delar in kommuner efter befolkningsstorlek skapats. Syftet med variabeln är att det med dess hjälp ska vara lättare att hitta kommuner med jämförbar storlek. Indelningen är gjord utifrån en bedömning av kommunernas organisatoriska skillnader med utgångspunkt i invånarantalet. Skillnaderna mellan kommuner inom respektive grupp kan naturligtvis vara stor. Möjligheten att hitta eventuella liknande omständigheter som beror på befolkningsstorleken bedöms dock öka.

Grupperingen är gjord på följande sätt:	Antal kommuner i Sverige:
1 = invånarantal upp till 15 tusen	139
2 = invånarantal från 15 till 30 tusen	70
3 = invånarantal från 30 till 70 tusen	52
4 = invånarantal från 70 till 200 tusen	25
5 = invånarantal från 200 tusen eller mer	4

Den regionala rapporten är ett försök att sammanställa resultaten ur ett lokalt perspektiv. Varje område redovisas utifrån de indikatorer som ingår. Den färgkodning som anges i ÖJ redovisas i respektive kommuns tabell. O = värdet är noll, .. = Uppgift saknas, x = sekretesskryssning, det totala antalet understiger fyra st, *Kursivering* = Indikerar att andelstalet är osäkert då det bygger på små tal, dvs. det totala antalet understiger 20 st och därför ska tolkas med försiktighet,

Integrerad = betecknar kommuner/stadsdelar där samverkansrutiner mellan vissa områden inte är relevanta eftersom verksamheterna bedrivs av samma chef och personal. Det redovisas även om ”verksamhet saknas” och ”ingen nyanställning” där det förekommer.

I samband med utveckling av verksamheten för stöd till personer med ekonomiskt bistånd är det klokt att söka efter goda exempel på lösningar i jämförbara kommuner. Den regionala rapporten ger exempel på snarlika kommuner som har svarat ja på frågorna. I första hand hänvisas till kommuner i Gävleborgs län och Mellansverige. Den egna kommunens resultat redovisas i en tabell med varje indikator för sig, tillsammans med en liknande kommun som löst frågan. Exempelen kommer från excelfilen där resultatet för öppna jämförelser presenteras. Genom att själv göra urval hittas fler kommuner som kan kontaktas.

Rapporten avslutas med en närmare beskrivning av de indikatorer som ingår i årets undersökning och sammanställning.

Registerdata

	Indikatorer							Bakgrundsmått										Kostnadsmått				
	Långvarigt ekonomiskt bistånd	Mycket långvarigt ekonomiskt bistånd	Biståndsmottagare i befolkningen	Barn i familjer med ekonomiskt bistånd	Barn i familjer med långvarigt ekonomiskt bistånd	Unga vuxna med ekonomiskt bistånd	Kostnad per invånare för utbetalt EB, kr	Låg inkomst	Arbetslösa	Arbetslösa utan ersättning	Låg utbildningsnivå	Utrikes födda - vistelse 0-5 år	Utrikes födda - vistelse -6-10 år	Unga vuxna 18-24 år	Försörjningshinder på grund av arbetslöshet	Försörjningshinder på grund av ohälsa	Försörjningshinder på grund av sociala skäl	Det ekonomiska biståndets andel av kommunens kostnad	Kostnad per biståndsmånad för handläggning av EB, kr	Andel personalkostnad av handläggningskostnad, procent	Personalkostnad per biståndsmånad för ekonomiskt bistånd, kronor	Kostnad för arbetsfrämjande insatser per vuxen biståndsmottagare, kronor
	%	%	%	%	%	%	kr	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	kr	%	kr	kr
Min-Max	21-39,6	3,8-21,7	4,4-7,0	7,8-12,2	1,4-5,2	10,2-22,4	799-1573	17,8-23,9	10,8-17,6	3,1-4,8	9,4-13,5	2,0-4,6	1,1-2,8	14,5-17,0	45,3-63,1	6,1-15,6	0,0-8,1	1,9-3,3	1186-2560	49,4-82,8	917-2020	20782-80019
Riket	37,1	..	4,3	7,0		8,0	1123	20,3	11,2	4,2	8,5	5,0	3,2	15,8	46,9	13,8	11,5	2,6	2 092	73,0	1 532	30 049
Gävleborg	31,8	16,2	5,6	10,2	3,8	12,4	1122	20,2	14,3	4,3	10,2	3,8	2,2	15,9	55,2	10,8	3,9	2,7	2 103	62,1	1 306	36 740
Bollnäs	26,7	12,4	4,9	8,5	2,6	11,6	890	21,2	15,3	4,3	10,2	3,6	1,5	15,3	58,7	7,0	8,1	2,0	1 654	78,3	1 295	41 364
Gävle	39,6	21,7	5,6	10,2	5,1	10,2	1206	19,7	14,4	4,3	9,4	4,3	2,7	17,0	54,5	10,8	4,2	3,3	2 560	49,4	1 263	23 862
Hofors	26,8	11,6	7,0	12,2	5,2	22,4	1573	17,8	10,8	3,1	13,5	3,1	2,7	15,6	63,1	6,1	0,0	3,2	2 240	53,9	1 208	40 448
Hudiksvall	27,7	13,1	6,4	11,7	3,8	15,0	1196	20,3	14,4	4,6	9,6	2,9	1,8	15,0	57,9	15,6	3,0	2,6	1 641	69,4	1 138	34 319
Ljusdal	22,3	11,9	5,7	11,6	2,8	12,2	1053	22,8	17,6	4,8	11,0	4,1	2,2	14,7	46,4	11,6	0,0	2,2	1 994	77,3	1 541	43 484
Nordanstig	21,7	3,8	5,4	9,8	2,5	12,5	849	23,9	15,4	4,1	10,8	3,4	1,7	15,1	48,0	11,0	1,6	2,1	2 525	80,0	2 020	45 829
Ockelbo	22,4	10,5	6,1	11,2	3,5	14,5	1233	20,3	13,3	4,0	10,6	4,6	1,3	15,1	45,3	8,9	2,2	2,7	1 533	76,0	1 165	31 833
Ovanåker	30,1	14,1	4,4	7,8	2,3	13,1	896	19,7	12,1	3,7	10,9	2,0	1,1	14,5	58,1	9,4	0,9	2,0	1 186	77,3	917	20 782
Sandviken	36,7	19,2	5,8	9,8	3,7	14,1	1255	19,2	12,7	4,6	10,6	4,5	2,8	15,7	53,1	8,1	7,7	2,9	1 725	73,1	1 262	43 540
Söderhamn	21,0	10,7	4,7	9,2	1,4	12,2	799	20,4	14,9	3,6	11,3	3,3	1,6	15,9	59,7	13,5	1,5	1,9	2 179	82,8	1 805	80 019

Färgläggning av registerdata - relativa jämförelser med gröna, gula och röda resultat. Grönt betyder att kommunens värde för indikatorer respektive bakgrundsmått hör till de 25 procent av landets kommuner med lägst värden i förhållande till de andra kommunerna. Rött får 25 procent av landets kommuner med högst värden och gult gäller de 50 procent av kommunerna som ligger mitt emellan. .. = Information saknas (bortfall)

Information till alla? Resultat från SKL:s granskning av kommunernas information till medborgarna på hemsidan

	Finns information om hur man kan överklaga ett beslut?	Finns information om hur man kan framföra synpunkter/klagomål?	Finns information om att man alltid har rätt att få ett skriftligt beslut om man får avslag på något i sin ansökan?	Finns information om att försörjningsstöd påverkas av hela hushållets tillgångar och inkomster?	Finns information om bistånd till livsföringen i övrigt (som t.ex. kostnader för tandvård, glasögon, medicinkostnad)	Finns länk till Arbetsförmedlingen?	Finns länk till Försäkringskassan?	Finns länk till Pensionsmyndigheten?
Bollnäs	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Gävle	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Hofors	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja	Nej	Nej	Nej
Hudiksvall	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej
Ljusdal	Ja	Ja	Nej	Nej	Ja	Nej	Nej	Nej
Nordanstig	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja	Nej	Nej	Nej
Ockelbo	Ja	Nej	Ja	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej
Ovanåker	Ja	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej	Ja	Nej
Sandviken	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja
Söderhamn	Ja	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja

Bollnäs*Kommunstorlek 2 invånarantal 15-30 000*

Indikatorer 2013	Jämförbar kommun med ja-svar
Samverkansrutin med barn och ungdom	Ludvika
Samverkansrutin med vuxenvården	Hedemora
Samverkansrutin med arbetsmarknadsverksamhet för biståndsmottagare	Söderhamn
Samverkansrutin med AF	Söderhamn
Samverkansrutin med FK	Avesta
Samverkansrutin med primärvården	Ljusdal
Samverkansrutin med öppenpsykiatri	Ljusdal
Samverkansrutin med KFM	-
Använder strukturerad utredningsmall	
Socialekreterare med socionomexamen	75
Socialekreterare som arbetat mer än två år	62,5
Strukturerad inskolningsperiod	
Samlad plan för personalens kompetensutveckling	
Individuell kompetensutvecklingsplan	Ludvika
Handläggarnas tillgång till stöd i arbetet	0,7
Standardiserade bedömningsmetoder	Ludvika
Uppföljning av resultat för den enskilde	Ljusdal/Söderhamn
Uppföljning av verksamheten	Söderhamn
IT-system som stödjer verksamhetsuppföljning	
Klientundersökning	Söderhamn
GP upprättas inom tre månader	Hedemora
GP undertecknas av den enskilde	Avesta
GP följs upp minst var tredje månad	
Väntetid för nybesök	8-14 dgr
Arbetsfrämjande insatser för unga vuxna	Ljusdal/Söderhamn
Arbetsfrämjande insatser till personer över 24 år	Ljusdal/Söderhamn
Hushållsekonomisk rådgivning	
Rutin när barn misstänks fara illa	Ludvika
Rutin vid våld i nära relationer	Ljusdal
Rutin vid skyddade personuppgifter	Ljusdal
Rutin för att förebygga avhysningar av barnfamiljer	
Klagomålshantering	Söderhamn
Rättsdatabas	
Information om nya rättsfall	
Juridisk kompetens i kommunen	Hedemora
Överklagade beslut	26,3

Gävle*Kommunstorlek 4 invånarantal 70-200 000*

Indikatorer 2013	Jämförbar kommun med ja-svar
Samverkansrutin med barn och ungdom	
Samverkansrutin med vuxenvården	
Samverkansrutin med arbetsmarknadsverk-samhet för biståndsmottagare	
Samverkansrutin med AF	
Samverkansrutin med FK	Örebro
Samverkansrutin med primärvården	
Samverkansrutin med öppenpsykiatri	
Samverkansrutin med KFM	-
Använder strukturerad utredningsmall	
Socialekreterare med socionomexamen	70,6
Socialekreterare som arbetat mer än två år	70,6
Strukturerad inskolningsperiod	
Samlad plan för personalens kompetensutveckling	
Individuell kompetensutvecklingsplan	Örebro
Handläggarnas tillgång till stöd i arbetet	1
Standardiserade bedömningsmetoder	
Uppföljning av resultat för den enskilde	
Uppföljning av verksamheten	
IT-system som stödjer verksamhetsuppföljning	
Klientundersökning	
GP upprättas inom tre månader	
GP undertecknas av den enskilde	Örebro
GP följs upp minst var tredje månad	-
Väntetid för nybesök	15- dgr
Arbetsfrämjande insatser för unga vuxna	
Arbetsfrämjande insatser till personer över 24 år	
Hushållsekonomisk rådgivning	
Rutin när barn misstänks fara illa	
Rutin vid våld i nära relationer	
Rutin vid skyddade personuppgifter	Örebro
Rutin för att förebygga avhysningar av barnfamiljer	
Klagomålshantering	Örebro
Rättsdatabas	
Information om nya rättsfall	
Juridisk kompetens i kommunen	
Överklagade beslut	3,7

Hofors*Kommunstorlek 1 invånarantal 0-15 000*

Indikatorer 2013	Jämförbar kommun med ja-svar
Samverkansrutin med barn och ungdom	Nordanstig
Samverkansrutin med vuxenvården	
Samverkansrutin med arbetsmarknadsverksamhet för biståndsmottagare	Nordanstig
Samverkansrutin med AF	Nordanstig
Samverkansrutin med FK	Rättvik
Samverkansrutin med primärvården	Rättvik
Samverkansrutin med öppenpsykiatri	Rättvik
Samverkansrutin med KFM	-
Använder strukturerad utredningsmall	
Socialekreterare med socionomexamen	80
Socialekreterare som arbetat mer än två år	40
Strukturerad inskolningsperiod	
Samlad plan för personalens kompetensutveckling	Ockelbo
Individuell kompetensutvecklingsplan	Ockelbo
Handläggarnas tillgång till stöd i arbetet	1,3
Standardiserade bedömningsmetoder	Rättvik
Uppföljning av resultat för den enskilde	Ockelbo
Uppföljning av verksamheten	Ockelbo
IT-system som stödjer verksamhetsuppföljning	
Klientundersökning	Smedjebacken
GP upprättas inom tre månader	Ockelbo
GP undertecknas av den enskilde	Smedjebacken
GP följs upp minst var tredje månad	Säter
Väntetid för nybesök	8-14 dgr
Arbetsfrämjande insatser för unga vuxna	
Arbetsfrämjande insatser till personer över 24 år	
Hushållsekonomisk rådgivning	
Rutin när barn misstänks fara illa	Nordanstig
Rutin vid våld i nära relationer	Nordanstig
Rutin vid skyddade personuppgifter	Nordanstig
Rutin för att förebygga avhysningar av barnfamiljer	Gagnef
Klagomålshantering	Vansbro
Rättsdatabas	
Information om nya rättsfall	Säter
Juridisk kompetens i kommunen	Rättvik
Överklagade beslut	Vet ej

Hudiksvall

Kommunstorlek 3 invånarantal 30-70 000

Indikatorer 2013	Jämförbar kommun med ja-svar
Samverkansrutin med barn och ungdom	Nyköping
Samverkansrutin med vuxenvården	Falun
Samverkansrutin med arbetsmarknadsverk-samhet för biståndsmottagare	
Samverkansrutin med AF	Borlänge
Samverkansrutin med FK	Borlänge
Samverkansrutin med primärvården	Borlänge
Samverkansrutin med öppenpsykiatri	Falun
Samverkansrutin med KFM	-
Använder strukturerad utredningsmall	
Socialekreterare medsocionomexamen	57,1
Socialekreterare som arbetat mer än två år	78,6
Strukturerad inskolningsperiod	
Samlad plan för personalens kompetensutveckling	
Individuell kompetensutvecklingsplan	
Handläggarnas tillgång till stöd i arbetet	1,4
Standardiserade bedömningsmetoder	Borlänge
Uppföljning av resultat för den enskilde	
Uppföljning av verksamheten	Sandviken
IT-system som stödjer verksamhetsuppföljning	Sandviken
Klientundersökning	Sandviken
GP upprättas inom tre månader	Borlänge
GP undertecknas av den enskilde	Sandviken
GP följs upp minst var tredje månad	Falun
Väntetid för nybesök	0-7 dgr
Arbetsfrämjande insatser för unga vuxna	
Arbetsfrämjande insatser till personer över 24 år	
Hushållsekonomisk rådgivning	
Rutin när barn misstänks fara illa	Sandviken
Rutin vid våld i nära relationer	Falun
Rutin vid skyddade personuppgifter	Sandviken
Rutin för att förebygga avhysningar av barnfamiljer	Borlänge
Klagomålshantering	
Rättsdatabas	
Information om nya rättsfall	
Juridisk kompetens i kommunen	
Överklagade beslut	10

Ljusdal*Kommunstorlek 2 invånarantal 15-30 000*

Indikatorer 2013	Jämförbar kommun med ja-svar
Samverkansrutin med barn och ungdom	Ludvika
Samverkansrutin med vuxenvården	Hedemora
Samverkansrutin med arbetsmarknadsverk-samhet för biståndsmottagare	Söderhamn
Samverkansrutin med AF	Söderhamn
Samverkansrutinmed FK	Leksand
Samverkansrutin med primärvården	
Samverkansrutin med öppenpsykiatri	
Samverkansrutin med KFM	-
Använder strukturerad utredningsmall	Bollnäs
Socialekreterare med socionomexamen	75
Socialekreterare som arbetat mer än två år	75
Strukturerad inskolningsperiod	
Samlad plan för personalens kompetensutveckling	Bollnäs
Individuell kompetensutvecklingsplan	Leksand
Handläggarnas tillgång till stöd i arbetet	2,4
Standardiserade bedömningsmetoder	Mora
Uppföljning av resultat för den enskilde	
Uppföljning av verksamheten	Söderhamn
IT-system som stödjer verksamhetsuppföljning	
Klientundersökning	Söderhamn
GP upprättas inom tre månader	Mora
GP undertecknas av den enskilde	Leksand
GP följs upp minst var tredje månad	Bollnäs
Väntetid för nybesök	0-7 dgr
Arbetsfrämjande insatser för unga vuxna	
Arbetsfrämjande insatser till personer över 24 år	
Hushållsekonomisk rådgivning	Bollnäs
Rutin när barn misstänks fara illa	Ludvika
Rutin vid våld i nära relationer	
Rutin vid skyddade personuppgifter	
Rutin för att förebygga avhysningar av barnfamiljer	Bollnäs
Klagomålshantering	Söderhamn
Rättsdatabas	
Information om nya rättsfall	
Juridisk kompetens i kommunen	Mora
Överklagade beslut	6,7

Nordanstig*Kommunstorlek 1 invånarantal 0-15 000*

Indikatorer 2013	Jämförbar kommun med ja-svar
Samverkansrutin med barn och ungdom	
Samverkansrutin med vuxenvården	
Samverkansrutin med arbetsmarknadsverk-samhet för biståndsmottagare	
Samverkansrutin med AF	Ockelbo
Samverkansrutin med FK	Rättvik
Samverkansrutin med primärvården	Rättvik
Samverkansrutin med öppenpsykiatri	
Samverkansrutin med KFM	-
Använder strukturerad utredningsmall	
Socialekreterare med socionomexamen	50
Socialekreterare som arbetat mer än två år	50
Strukturerad inskolningsperiod	
Samlad plan för personalens kompetensutveckling	Ockelbo
Individuell kompetensutvecklingsplan	Ockelbo
Handläggarnas tillgång till stöd i arbetet	2,1
Standardiserade bedömningsmetoder	Rättvik
Uppföljning av resultat för den enskilde	Ovanåker
Uppföljning av verksamheten	Ockelbo
IT-system som stödjer verksamhetsuppföljning	Ovanåker
Klientundersökning	Smedjebacken
GP upprättas inom tre månader	Ockelbo
GP undertecknas av den enskilde	Rättvik
GP följs upp minst var tredje månad	Rättvik
Väntetid för nybesök	0-7 dgr
Arbetsfrämjande insatser för unga vuxna	
Arbetsfrämjande insatser till personer över 24 år	
Hushållsekonomisk rådgivning	
Rutin när barn misstänks fara illa	
Rutin vid våld i nära relationer	
Rutin vid skyddade personuppgifter	
Rutin för att förebygga avhysningar av barnfamiljer	Gagnef
Klagomålshantering	Vansbro
Rättsdatabas	
Information om nya rättsfall	Säter
Juridisk kompetens i kommunen	Rättvik
Överklagade beslut	40

Ockelbo*Kommunstorlek 1 invånarantal 0-15 000*

Indikatorer 2013	Jämförbar kommun med ja-svar
Samverkansrutin med barn och ungdom	
Samverkansrutin med vuxenvården	
Samverkansrutin med arbetsmarknadsverksamhet för biståndsmottagare	Nordanstig
Samverkansrutin med AF	
Samverkansrutin med FK	Rättvik
Samverkansrutin med primärvården	Rättvik
Samverkansrutin med öppenspsykiatri	Nordanstig
Samverkansrutin med KFM	-
Använder strukturerad utredningsmall	Hofors
Socialekreterare med socionomexamen	60
Socialekreterare som arbetat mer än två år	60
Strukturerad inskolningsperiod	
Samlad plan för personalens kompetensutveckling	
Individuell kompetensutvecklingsplan	
Handläggarnas tillgång till stöd i arbetet	0,6
Standardiserade bedömningsmetoder	Rättvik
Uppföljning av resultat för den enskilde	
Uppföljning av verksamheten	
IT-system som stödjer verksamhetsuppföljning	Hofors
Klientundersökning	Smedjebacken
GP upprättas inom tre månader	
GP undertecknas av den enskilde	Rättvik
GP följs upp minst var tredje månad	Säter
Väntetid för nybesök	8-14 dgr
Arbetsfrämjande insatser för unga vuxna	Hofors
Arbetsfrämjande insatser till personer över 24 år	
Hushållsekonomisk rådgivning	
Rutin när barn misstänks fara illa	
Rutin vid våld i nära relationer	Nordanstig
Rutin vid skyddade personuppgifter	Nordanstig
Rutin för att förebygga avhysningar av barnfamiljer	Malung
Klagomålshantering	Gagnef
Rättsdatabas	
Information om nya rättsfall	Säter
Juridisk kompetens i kommunen	Rättvik
Överklagade beslut	11,1

Ovanåker

Kommunstorlek 1 invånarantal 0-15 000

Indikatorer 2013	Jämförbar kommun med ja-svar
Samverkansrutin med barn och ungdom	Nordanstig
Samverkansrutin med vuxenvården	Hofors/Ockelbo
Samverkansrutin med arbetsmarknadsverksamhet för biståndsmottagare	Nordanstig
Samverkansrutin med AF	Ockelbo
Samverkansrutin med FK	Rättvik
Samverkansrutin med primärvården	Rättvik
Samverkansrutin med öppenpsykiatri	Rättvik
Samverkansrutin med KFM	-
Använder strukturerad utredningsmall	
Socialekreterare med socionomexamen	33,3
Socialekreterare som arbetat mer än två år	100
Strukturerad inskolningsperiod	Nordanstig
Samlad plan för personalens kompetensutveckling	Ockelbo
Individuell kompetensutvecklingsplan	Ockelbo
Handläggarnas tillgång till stöd i arbetet	0,5
Standardiserade bedömningsmetoder	Rättvik
Uppföljning av resultat för den enskilde	
Uppföljning av verksamheten	Ockelbo
IT-system som stödjer verksamhetsuppföljning	
Klientundersökning	Smedjebacken
GP upprättas inom tre månader	Ockelbo
GP undertecknas av den enskilde	Rättvik
GP följs upp minst var tredje månad	Rättvik
Väntetid för nybesök	0-7 dgr
Arbetsfrämjande insatser för unga vuxna	Nordanstig
Arbetsfrämjande insatser till personer över 24 år	
Hushållsekonomisk rådgivning	
Rutin när barn misstänks fara illa	Nordanstig
Rutin vid våld i nära relationer	Nordanstig
Rutin vid skyddade personuppgifter	Nordanstig
Rutin för att förebygga avhysningar av barnfamiljer	Gagnef
Klagomålshantering	Malung
Rättsdatabas	
Information om nya rättsfall	Malung
Juridisk kompetens i kommunen	Rättvik
Överklagade beslut	Vet ej

Sandviken*Kommunstorlek 3 invånarantal 30-70 000*

Indikatorer 2013	Jämförbar kommun med ja-svar
Samverkansrutin med barn och ungdom	Nyköping
Samverkansrutin med vuxenvården	Falun
Samverkansrutin med arbetsmarknadsverksamhet för biståndsmottagare	Hudiksvall
Samverkansrutin med AF	Borlänge
Samverkansrutin med FK	Borlänge
Samverkansrutin med primärvården	Falun
Samverkansrutin med öppenpsykiatri	Falun
Samverkansrutin med KFM	-
Använder strukturerad utredningsmall	Hudiksvall
Socialekreterare med socionomexamen	100
Socialekreterare som arbetat mer än två år	15,4
Strukturerad inskolningsperiod	
Samlad plan för personalens kompetensutveckling	
Individuell kompetensutvecklingsplan	Hudiksvall
Handläggarnas tillgång till stöd i arbetet	4,4
Standardiserade bedömningsmetoder	Borlänge
Uppföljning av resultat för den enskilde	
Uppföljning av verksamheten	
IT-system som stödjer verksamhetsuppföljning	
Klientundersökning	
GP upprättas inom tre månader	Borlänge
GP undertecknas av den enskilde	
GP följs upp minst var tredje månad	Falun
Väntetid för nybesök	15- dgr
Arbetsfrämjande insatser för unga vuxna	
Arbetsfrämjande insatser till personer över 24 år	
Hushållsekonomisk rådgivning	
Rutin när barn misstänks fara illa	
Rutin vid våld i nära relationer	Hudiksvall
Rutin vid skyddade personuppgifter	
Rutin för att förebygga avhysningar av barnfamiljer	Borlänge
Klagomålshantering	
Rättsdatabas	
Information om nya rättsfall	Hudiksvall
Juridisk kompetens i kommunen	
Överklagade beslut	14,6

Söderhamn

Kommunstorlek 2 invånarantal 15-30 000

Indikatorer 2013	Jämförbar kommun med ja-svar
Samverkansrutin med barn och ungdom	Ludvika
Samverkansrutin med vuxenvården	Hedemora
Samverkansrutin med arbetsmarknadsverksamhet för biståndsmottagare	
Samverkansrutin med AF	
Samverkansrutin med FK	Leksand
Samverkansrutin med primärvården	Ljusdal
Samverkansrutin med öppenspsykiatri	Ljusdal
Samverkansrutin med KFM	-
Använder strukturerad utredningsmall	
Socialekreterare med socionomexamen	100
Socialekreterare som arbetat mer än två år	44,4
Strukturerad inskolningsperiod	
Samlad plan för personalens kompetensutveckling	Bollnäs
Individuell kompetensutvecklingsplan	Leksand
Handläggarnas tillgång till stöd i arbetet	3,5
Standardiserade bedömningsmetoder	Mora
Uppföljning av resultat för den enskilde	
Uppföljning av verksamheten	
IT-system som stödjer verksamhetsuppföljning	
Klientundersökning	
GP upprättas inom tre månader	Hedemora
GP undertecknas av den enskilde	Leksand
GP följs upp minst var tredje månad	Bollnäs
Väntetid för nybesök	15- dgr
Arbetsfrämjande insatser för unga vuxna	
Arbetsfrämjande insatser till personer över 24 år	
Hushållsekonomisk rådgivning	
Rutin när barn misstänks fara illa	Ludvika
Rutin vid våld i nära relationer	Ljusdal
Rutin vid skyddade personuppgifter	Ljusdal
Rutin för att förebygga avhysningar av barnfamiljer	
Klagomålshantering	
Rättsdatabas	
Information om nya rättsfall	
Juridisk kompetens i kommunen	Hedemora
Överklagade beslut	9,1

Bilaga 1. Beskrivning av enkätfrågor 2013

Helhetssyn och samordning

Följande frågor ska göra det möjligt att jämföra förutsättningar för helhetssyn och samordning i enskilda ärenden.

Intern samordning i enskilda ärenden

1. Hade ni den 1 april 2013 skriftliga rutiner för hur samordning i enskilda ärenden ska ske med nedanstående verksamhetsområden inom socialtjänsten?
Rutinen ska beskriva ett bestämt tillvägagångssätt för hur aktiviteter ska genomföras samt ange ansvarsfördelningen. Rutinen ska vara känd och användas av ansvariga handläggare. Rutinen ska vara beslutad av den nivå inom organisationen som har mandat att besluta om gemensamma rutiner.
 - Barn- och ungdomsvård
 - Vuxenvård (missbruk, socialpsykiatri etc.)
 - Kommunalt finansierad verksamhet med arbetsfrämjande insatser
 - 1a. Har ni under perioden 1 april 2012–1 april 2013 upprättat eller följt upp rutinen för samordning med barn- och ungdomsvården?
Med uppföljning menas att parterna tillsammans har gått igenom att rutinen används och fungerar på avsett sätt samt vid behov omarbetat denna.
 - 1b. Har ni under perioden 1 april 2012–1 april 2013 upprättat eller följt upp rutinen för samordning med vuxenvården?
Med uppföljning menas att parterna tillsammans har gått igenom att rutinen används och fungerar på avsett sätt samt vid behov omarbetat denna.
 - 1c. Har ni under perioden 1 april 2012–1 april 2013 upprättat eller följt upp rutinen för samordning med den kommunalt finansierade verksamheten med arbetsfrämjande insatser?
Med uppföljning menas att parterna tillsammans har gått igenom att rutinen används och fungerar på avsett sätt samt vid behov omarbetat denna.

Extern samverkan i enskilda ärenden

2. Hade ni den 1 april 2013 skriftliga och på ledningsnivå beslutade överenskommelser för hur samverkan i enskilda ärenden ska ske med nedanstående aktörer?
Med ledningsnivå, avses den nivå i organisationerna som har mandat att besluta om överenskommelser med andra aktörer. Överenskommelsen ska dels beskriva ett bestämt tillvägagångssätt för hur samverkan ska genomföras dels ange ansvarsfördelningen med eller utan ekonomiska åtaganden. Om en motsvarande överenskommelse rörande biståndsmottagare har upprättats av annan enhet eller motsvarande i kommunen (t.ex. arbetsmarknadsenhet) räknas denna. För stadsdelar/kommundelar: Om stadsdelen/kommundelen omfattas av en motsvarande kommunövergripande överenskommelse räknas denna. Att kommunen ingår i finansiell samordning inom rehabiliteringsområdet (FINSAM) innebär inte per automatik att förutsättningarna för generell samverkan enligt ovan är uppfylld.
 - Arbetsförmedlingen
 - Försäkringskassan

- Landstingsfinansierad primärvård
- Landstingsfinansierad öppenspsykiatri
- Kronofogdemyndigheten

2a. Har ni under perioden 1 april 2012–1 april 2013 upprättat eller följt upp överenskommelsen för samverkan med Arbetsförmedlingen?

Med uppföljning menas att parterna tillsammans har gått igenom att överenskommelsen används och fungerar på avsett sätt samt vid behov omarbetat denna. För stadsdelar/kommundelar: Om stadsdelen/kommundelen omfattas av en motsvarande kommunövergripande uppföljning räknas denna.

2b. Har ni under perioden 1 april 2012–1 april 2013 upprättat eller följt upp överenskommelsen för samverkan med Försäkringskassan?

Med uppföljning menas att parterna tillsammans har gått igenom att överenskommelsen används och fungerar på avsett sätt samt vid behov omarbetat denna. För stadsdelar/kommundelar: Om stadsdelen/kommundelen omfattas av en motsvarande kommunövergripande uppföljning räknas denna.

2c. Har ni under perioden 1 april 2012–1 april 2013 upprättat eller följt upp överenskommelsen för samverkan med landstingsfinansierad primärvård?

Med uppföljning menas att parterna tillsammans har gått igenom att överenskommelsen används och fungerar på avsett sätt samt vid behov omarbetat denna. För stadsdelar/kommundelar: Om stadsdelen/kommundelen omfattas av en motsvarande kommunövergripande uppföljning räknas denna.

2d. Har ni under perioden 1 april 2012–1 april 2013 upprättat eller följt upp överenskommelsen för samverkan med landstingsfinansierad öppenspsykiatri?

Med uppföljning menas att parterna tillsammans har gått igenom att överenskommelsen används och fungerar på avsett sätt samt vid behov omarbetat denna. För stadsdelar/kommundelar: Om stadsdelen/kommundelen omfattas av en motsvarande kommunövergripande uppföljning räknas denna.

2e. Har ni under perioden 1 april 2012–1 april 2013 upprättat eller följt upp överenskommelsen för samverkan med Kronofogdemyndigheten?

Med uppföljning menas att parterna tillsammans har gått igenom att överenskommelsen används och fungerar på avsett sätt samt vid behov omarbetat denna. För stadsdelar/kommundelar: Om stadsdelen/kommundelen omfattas av en motsvarande kommunövergripande uppföljning räknas denna.

Utredning av den enskildes hela livssituation

3. Använde ni under perioden 15 januari 2013–15 april 2013 alltid någon form av strukturerad utredningsmall som stöd vid utredningen av den enskildes problem, resurser och behov av insatser?

Utredningsmallen ska vara gemensam för alla handläggare och användas för samtliga sökande av försörjningsstöd där behovet inte endast är av engångskaraktär. Utredningsmallen ska ringa in olika livsområden som kan vara relevanta i den enskildes fall. Utredningen ska ingå som dokumentation i ärendet samt förvaras i personakten.

3 a. Omfattar er utredningsmall följande områden? (i bokstavsordning)

- Arbetsliv och utbildning
- Barns situation och sysselsättning
- Bostadssituation
- Ekonomisk situation (utöver aktuell ansökan)
- Familjesituation
- Hälsa

- Intressen och nätverk
- Den enskildes egna försök att lösa aktuell problematik
- Den enskildes mål och framtidsplaner
- Social situation (t.ex. beroendeproblematik, kriminalitet)

Kunskapsbaserad verksamhet

Följande frågor ska göra det möjligt att jämföra olika aspekter av kunskap och kompetens i verksamheten.

Socialsekreterarnas utbildning och erfarenhet

4. Hur många personer hade ni anställda den 1 april 2013 som arbetade som socialsekreterare med ekonomiskt bistånd på hel- eller deltid?

Med socialsekreterare menas personal som arbetar med att ge hjälp och stöd till personer och familjer som har problem av olika slag. Arbetet innefattar såväl samtalsstöd för att bryta mönster och hitta lösningar som myndighetsutövning och beslut om insatser. Med socialsekreterare avses inte personal som endast utför administrativ handläggning av biståndsansökningar enligt givna ramar, s.k. softhandläggare/bidragshandläggare/ekonomihandläggare/utredningsassistenter etc. Personer som är anställda men har ersatts med vikarie, t.ex. föräldralediga eller långtidssjuka, ska inte räknas med, utan då räknas vikarien. Observera att frågan endast gäller socialsekreterare och att det som efterfrågas är antalet personer (i heltal) oavsett tjänstgöringsgrad.

4a. Hur många av personerna som redovisas i fråga 4. har socionomexamen?

4b. Hur många av personerna som redovisas i fråga 4. har arbetat mer än två år i yrket?

Med i yrket menas den tid personen har arbetat med ekonomiskt bistånd på hel eller deltid.

Kompetensutveckling

5. Har alla handläggare ni nyanställt efter den 1 april 2012 som arbetar med ekonomiskt bistånd fått en strukturerad inskolningsperiod i samband med anställningens början?

Med handläggare menas all personal som på hel eller deltid har ansvar för ärendehandläggning inom myndighetsutövningen. Handläggare kan både vara socialsekreterare eller den yrkeskategori som inom ekonomiskt bistånd exempelvis benämns softhandläggare/bidragshandläggare/ekonomihandläggare/utredningsassistenter etc. Med inskolning menas vägledning in i arbetsuppgifterna, inte en allmänintroduktion på arbetsplatsen. Med strukturerad menas att inskolningen innehåller moment som är nödvändiga för att den nyanställda utifrån sina förutsättningar och tidigare erfarenheter ska kunna utföra arbetsuppgifterna på ett riktigt sätt.

5 a. Innehåller inskolningen följande moment?

- ”Gå bredvid” en erfaren person utifrån individuellt behov
- Avstämning och vid behov genomgång av central lagstiftning som socialtjänstlagen, förvaltningslagen, offentlighets- och sekretesslagen etc.
- Genomgång av kommunens riktlinjer för handläggning av ekonomiskt bistånd
- Genomgång av gällande rutiner och arbetssätt inom verksamheten

- Genomgång av IT-systemen och hur registreringar ska ske
- Genomgång av de ”pågående” enskilda ärenden den nyanställda ska få ansvar för
- Annat, ange vad:

6. Hade ni den 1 april 2013 en samlad plan för personalens kompetensutveckling utifrån verksamhetens uppdrag?

Med personal åsyftas här samtliga handläggare som arbetar med myndighetsutövning inom ekonomiskt bistånd. Med samlad plan avses en verksamhetsgemensam plan för personalens fortbildning och/eller vidareutbildning som bygger på verksamhetens behov av kompetens hos de enskilda medarbetarna. Planen ska bygga på kartläggning och analys av personalens individuella kompetens. I planen kan också ingå att man ska tillföra annan kompetens än befintlig. Kompetensutveckling innebär här att personalen utvecklas i sin yrkesroll genom exempelvis utbildning, kurser eller handledning utifrån er verksamhets uppdrag.

6a. Har planen upprättats eller följts upp och vid behov reviderats efter den 1 april 2011?

7. Har alla handläggare som arbetar med ekonomiskt bistånd och som anställdes innan den 1 april 2012 en aktuell individuell kompetensutvecklingsplan?

Tillgänglig och stödjande arbetsledning

8. I tabellen nedan fyller ni i hur många timmar samtliga personer medarbetsledande/stödjande funktion inom myndighetsutövningen avsätter för direkt handläggarstöd rörande ekonomiskt bistånd under en genomsnittsvecka under perioden 15 januari 2013–15 april 2013:

Med myndighetsutövning menas handläggning av utredning och beslut om insatser i ärenden som rör ekonomiskt bistånd. Med arbetsledande/stödjande funktion menas personal som på hel eller deltid har ansvar för handläggarstöd som exempelvis enhetschef, biträdande enhetschef, gruppledare, 1: e socialsekreterare, samordnare etc. Med direkt handläggarstöd avses ärendehandledning och uppföljning av handläggarnas arbete i enskilda ärenden inom ekonomiskt bistånd, enskilt eller i grupp. Tid som avsätts för exempelvis budget-, personal och verksamhetsutveckling, för annan verksamhet eller för handläggning av egna ärenden ska inte räknas in. Fyll i antal timmar för så många personer med arbetsledande/stödjande funktion som ni har och lämna övriga rader tomma. Om ni har fler än 16 personer med arbetsledande/stödjande funktion, lämna motsvarande uppgifter för dessa i kommentarsrutan nedan. Antal timmar med direkt handläggarstöd inom ekonomiskt bistånd en genomsnittsvecka

9. Hur många handläggare som arbetar med ekonomiskt bistånd, omräknat till heltid (40 tim. i veckan), hade ni anställda inom myndighetsutövningen den 1 april 2013?

Med handläggare menas här personal som på hel eller deltid har ansvar för ärendehandläggning inom myndighetsutövningen, dvs. som utreder och fattar beslut alt. förbereder förslag till beslut om ekonomiskt bistånd och andra insatser. Handläggare kan både vara socialsekreterare eller den yrkeskategori som inom ekonomiskt bistånd exempelvis benämns soffhandläggare/bidragshandläggare/ekonomihandläggare/utredningsassistenter etc. Eventuell administrativ personal med servicefunktion ska inte räknas med.

Personal som är anställd men har ersatts med vikarie, t.ex. föräldralediga eller långtids-sjuka, ska inte räknas med, utan då räknas vikarien. Exempel: Kommun A har sju handläggare. Tre arbetar 100 %, tre arbetar 75 % och en arbetar 4 dagar i veckan med handläggning av ekonomiskt bistånd, dvs. $3 \times 1,0 + 3 \times 0,75 + 1 \times 0,80 = 3 + 2,25 + 0,80 = 6,05$ heltid.

Evidensbaserad praktik i verksamheten

10. Använde ni under perioden 15 januari 2013–15 april 2013 standardiserade bedömningsmetoder för att bedöma enskilda personers situation och behov av insatser inom verksamheten med ekonomiskt bistånd?

Med standardiserade bedömningsmetoder avses här ett formulär med i förväg fastställda frågor och svarsalternativ och en manual som beskriver hur det ska användas. Bedömningsmetoden är vetenskapligt prövad och används för att bedöma en situation, funktion eller behov.

- 10a. Använde ni följande standardiserade bedömningsmetoder?

- AUDIT (Alcohol Use Disorders Identification Test)
- DUDIT (Drug Use Disorders Identification Test)
- FREDA-kortfrågor (Stöd att våga fråga om våld i enskilda ärenden)
- Annan standardiserad bedömningsmetod, ange vilken:

Kunskap om den egna verksamheten

11. Har ni under perioden 1 april 2012–1 april 2013 följt upp resultatet av de insatser ni erbjuder enskilda biståndsmottagare?

Med resultat avses resultatet för den enskilde. Har exempelvis insatsen lett till arbete eller inte, har insatsen motiverat till studier eller har insatsen lett till att behov av annan insats uppmärksammas? Med insatser avses exempelvis ekonomiskt bistånd till livsföringen i övrigt, arbetsfrämjande insatser, stöd- och motivationssamtal, rådgivning etc.

- 11a. Har ni under perioden 1 april 2012–1 april 2013 sammanställt och analyserat individdata i syfte att utveckla verksamheten?

12. Har ni ett IT-system som stödjer verksamhetuppföljning?

Här menas att IT-systemet inte enbart kan hantera handlägningsprocessen inom myndighetsutövningen såsom beräkningar och beslut om utbetalningar av pengar, utan IT-systemet är även anpassat för att kunna registrera relevanta uppgifter som kan tas ut som statistik och användas i verksamhetsutvecklingen.

Undersökning av enskildas uppfattning om verksamheten

13. Har ni under perioden 1 april 2011–1 april 2013 genomfört minst en undersökning av den enskildes uppfattning om verksamheten med ekonomiskt bistånd?

Undersökningen kan vara i form av enkäter, strukturerade intervjuer eller brukarrevisioner. Däremot avses inte klagomålshantering, uppföljningar av genomförandeplan eller av individuell plan.

- 13a. Har ni sammanställt och analyserat resultatet för att utveckla verksamheten?

Självbestämmande och integritet

Följande frågor ska göra det möjligt att jämföra förutsättningar för den enskilde att vara delaktig.

Genomförandeplan

14. Har ni under perioden 15 oktober 2012–15 april 2013 alltid upprättat en genomförandeplan tillsammans med den enskilde inom tre månader från första kontakt?
Frågan gäller de sökande som har pågående ärenden rörande försörjningsstöd, som inte endast är av engångskaraktär, under mätperioden. Med genomförandeplan menas en dokumenterad planering för hur den enskilde ska uppnå självförsörjning. Genomförandeplan är det som inom ekonomiskt bistånd ofta benämns som "arbetsplan" eller "handlingsplan".
15. Har alla genomförandeplaner som upprättades under perioden 15 oktober 2012–15 april 2013 undertecknats av den enskilde?
16. Har ni under perioden 15 oktober 2012–15 april 2013 följt upp alla genomförandeplaner minst var tredje månad tillsammans med den enskilde?
Med uppföljning menas att handläggaren och den enskilde tillsammans går igenom att genomförandeplanen fungerar som planerat och vid behov omarbetar denna. Uppföljningen ska vara dokumenterad.

Tillgänglighet

Följande frågor ska göra det möjligt att jämföra några aspekter på tillgång till tjänster för personer med försörjningsproblem.

Väntetid för nybesök

17. När sker i genomsnitt ett första personligt besök (nybesök) efter att en enskild tagit kontakt med socialtjänsten för att ansöka om ekonomiskt bistånd som inte är av akut karaktär (nödprövning)? (Utgå från förhållandena perioden 15 januari 2013–15 april 2013)
Den första kontakten kan ha tagits per telefon eller vid besök i receptionen etc. Dagar beräknas inkl. helgdagar dvs. 7 dagar = 1 vecka.

Arbetsfrämjande insatser för unga vuxna

18. Kan ni inom en månad från nybesöket tillhandahålla någon kommunalt finansierad arbetsfrämjande insats till samtliga unga vuxna (18-24 år) som ansöker om försörjningsstöd på grund av arbetslöshet?
Med att tillhandahålla menas att den unge vuxne kan påbörja insatsen inom en månad. Med att den unge vuxne ansöker om försörjningsstöd på grund av arbetslöshet menas att denne inte har andra betydande hinder att komma tillrätta med innan arbete kan bli aktuellt. Insatserna kan antingen utföras inom kommunal arbetsmarknadsverksamhet eller hos privata utförare som upphandlats av kommunen.
19. Har ni följande arbetsfrämjande insatser i utbudet för unga vuxna?
- Jobbsökaraktivitet (Konkret stöd i hur man söker arbete, upprättar CV etc. inkl. coaching)
 - Studie- och yrkesvägledning (Information och motivation med syfte att ge underlag för studie- och arbetsval)

- Praktikplats (På öppna arbetsmarknaden, hos privat eller offentlig arbetsgivare)
- Kurs (Här avses t.ex. datakurs, körkortsteori etc. men ej studiemedelsberättigad utbildning)

20. Kan ni erbjuda någon kommunalt finansierad arbetsfrämjande insats till personer över 24 år som ansöker om försörjningsstöd på grund av arbetslöshet?

Hushållsekonomisk rådgivning

21. Kan ni inom ramen för verksamheten med ekonomiskt bistånd erbjuda biståndshushåll enklare hushållsekonomisk rådgivning när ett hushåll behöver det?
Med enklare hushållsekonomisk rådgivning menas här en insats som ges av socialsekreteraren och vänder sig till hushåll som har svårt att få vardagsekonomin att gå ihop och som innebär hjälp med att upprätta en budget samt med planering av ekonomin. I detta sammanhang menas inte kvalificerad budget- och skuldrådgivning eller skuldsanering enligt skuldsaneringslagen.

Trygg och säker

Följande frågor ska göra det möjligt att jämföra några aspekter på förutsättningar för trygghet och rättsäkerhet vid handläggning av enskilda ärenden.

Rutin när barn misstänks fara illa

22. Hade ni den 1 april 2013 en skriftlig rutin för hur handläggare inom ekonomiskt bistånd ska gå tillväga för att initiera en särskild utredning, s.k. barnavårdsutredning, enligt 11 kap. 1 och 2 §§ SoL vid barn- och ungdomsvården om det uppstår misstanke om att enskilda barn far illa?

Rutinen ska säkra att barnet får den hjälp det behöver och ska beskriva ett bestämt tillvägagångssätt för hur aktiviteter ska genomföras samt ange ansvarsfördelningen. Rutinen ska vara beslutad på den nivå inom organisationen som har mandat att besluta om gemensamma rutiner. Rutinen ska vara känd och användas av ansvariga handläggare.

22a. Har rutinen upprättats eller följts upp och vid behov reviderats efter den 1 april 2012?

Med uppföljning menas att på ett systematiskt sätt kontrollera att den rutin som finns används och fungerar på avsett sätt.

Rutin vid våld i nära relationer

23. Hade ni den 1 april 2013 en skriftlig rutin för hur ärenden som rör våld i nära relationer ska hanteras inom verksamheten med ekonomiskt bistånd?

Rutinen ska säkra, att den som utsatts för eller bevittnat våld får den hjälp den behöver och ska beskriva ett bestämt tillvägagångssätt för hur aktiviteter ska genomföras. Rutinen ska även ange ansvarsfördelningen om flera enheter är berörda. Rutinen ska vara beslutad på den nivå inom organisationen som har mandat att besluta om gemensamma rutiner. Rutinen ska vara känd och användas av ansvariga handläggare.

23a. Har rutinen upprättats eller följts upp och vid behov reviderats efter den 1 april 2012?

Med uppföljning menas att på ett systematiskt sätt kontrollera att den rutin som finns används och fungerar på avsett sätt.

Rutin för skyddade personuppgifter

24. Hade ni den 1 april 2013 en skriftlig rutin för hur ärenden med skyddade personuppgifter ska hanteras både vid handläggning och vid genomförande av insatser för att säkerställa att skyddade uppgifter inte ska röjas av misstag?

Med skyddade personuppgifter avses sekretessmarkering eller kvarskrivning. Rutinen ska beskriva ett bestämt tillvägagångssätt för hur hanteringen ska utföras. Rutinen ska vara känd och användas av alla handläggare.

24a. Har rutinen upprättats eller följts upp och vid behov reviderats efter den 1 april 2012?

Med uppföljning menas att på ett systematiskt sätt kontrollera att den rutin som finns används och fungerar på avsett sätt.

Rutin för att förebygga avhysningar av barnfamiljer

25. Hade ni den 1 april 2013 en skriftlig rutin som anger att barnfamiljer aktivt ska sökas upp och även följas upp när ni får kännedom om att det uppstått en hyresskuld, oavsett om föräldrarna söker stöd eller inte?

Med att aktivt söka upp, menas här att verksamheten inte nöjer sig med att exempelvis skicka ett brev med information eller erbjudande om en tid till föräldrarna. Ärendet avslutas inte utan att verksamheten följer upp om hyresskulden har reglerats eller ej och även uppmärksammar barnens situation i övrigt. Rutinen ska beskriva ett bestämt tillvägagångssätt för hur hanteringen ska utföras. Rutinen ska vara känd och användas av alla handläggare.

25a. Har rutinen upprättats eller följts upp och vid behov reviderats efter den 1 april 2012?

Med uppföljning menas att på ett systematiskt sätt kontrollera att den rutin som finns används och fungerar på avsett sätt.

Enskildas klagomål

26. Har ni under perioden 1 april 2012–1 april 2013 använt sammanställningar av synpunkter/klagomål från enskilda för att analysera och utveckla verksamheten med ekonomiskt bistånd?

Överklagade ärenden

27. Hur många domar gällande beslut om ekonomiskt bistånd inkom till er från förvaltningsrätten under hela 2012?

27a. I hur många av dessa domar ändrade förvaltningsrätten helt eller delvis ert beslut?

Till ändrade domar räknas även ärenden som återförvisats till socialtjänsten för förnyad handläggning.

28. Hur har svaren på fråga 27 och 27a tagits fram?

- Från statistik som hämtats ur verksamhetssystemet
- Från manuell listföring

Följsamhet till lagstiftning

29. Har ni inom verksamheten med ekonomiskt bistånd tillgång till någon rättsdatabas som följer juridiken (lagändringar, rättsfall, JO-beslut, etc.) inom socialtjänstens område?

Exempel på rättsdatabaser: JP Socialnet, Norstedts Juridik, Infosoc etc.

30. Har ni löpande genomgångar av nya rättsfall och JO-beslut med samtliga handläggare?

31. Har ni inom kommunen tillgång till juridisk kompetens som i den dagliga verksamheten kan bistå er i frågor som rör regeltillämpning kring ekonomiskt bistånd?

Avslutande fråga

Avslutningsvis ställer vi en fråga som syftar till att utveckla öppna jämförelser i framtiden. Svaren på denna fråga kommer inte att publiceras som öppna jämförelser 2013

32. Har ni genom att analysera resultatet i de öppna jämförelser av ekonomiskt bistånd som publicerades i oktober 2012 påbörjat eller genomfört förändringar i syfte att förbättra verksamheten med ekonomiskt bistånd?

Regional rapport

Öppna Jämförelser av ekonomiskt bistånd 2013

Beställ arbetsrapporten från:
gunilla.blom.lundqvist@regiongavleborg.se
FoU Vårld – Region Gävleborg
Box 834
801 30 Gävle
Tel: 026-65 02 68
Hemsida: www.regiongavleborg.se/fou-valfard