

Öppna jämförelser 2016

Hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden

Guide för att tolka resultaten

Denna publikation skyddas av upphovsrättslagen. Vid citat ska källan uppges. För att återge bilder, fotografier och illustrationer krävs upphovsmannens tillstånd.

Publikationen finns som pdf på Socialstyrelsens webbplats. Publikationen kan också tas fram i alternativt format på begäran. Frågor om alternativa format skickas till alternativaformat@socialstyrelsen.se

Publicerad www.socialstyrelsen.se, juni 2016

Innehåll

Inledning.....	4
Hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden	4
Öppna jämförelser för att stimulera utveckling	6
Indikatorer för att följa upp verksamheter.....	6
Hur indikatorerna tagits fram.....	7
Så här kan resultaten tolkas och analyseras lokalt	8
Guide i fyra steg	8
Stöd för tolkning av Excelfilerna	10
Referenser	15
Bilaga 1. Indikatorbeskrivningar	16
Bilaga 2. Metodbeskrivning	38

Inledning

Socialstyrelsen samlar årligen in och publicerar öppna jämförelser inom socialtjänsten och kommunal hälso- och sjukvård. I öppna jämförelser har indikatorer tagits fram för att följa utvecklingen i verksamheter på kommun-, läns- och riksnivå. De belyser olika förhållanden och kan användas för att mäta och följa upp kvaliteten i verksamheter.

Årets insamling har genomförts genom en samlad webbenkät för våld i nära relationer, ekonomiskt bistånd, hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden, missbruks och beroendevården, social barn- och ungdomsvård, socialtjänstens krisberedskap, stöd till personer med funktionsnedsättning (LSS och socialpsykiatri) och äldreområdet. Syftet har varit att göra insamlingen mer effektiv för kommunerna.

En gemensam insamling, med samma frågor gör det möjligt att jämföra resultaten mellan olika verksamhetsområden för ett urval indikatorer. Årets resultat kan inte jämföras med tidigare år eftersom insamlings sättet, flera indikatorer och frågor har ändrats. I likhet med tidigare års öppna jämförelser ligger tyngdpunkten på förutsättningar för god kvalitet inom socialtjänstens olika verksamheter.

Denna guide är avsedd som ett stöd för att tolka resultaten i Excelfilen. Den innehåller en beskrivning av öppna jämförelser och datainsamlingen, ett analysstöd till kommunerna, en metodbilaga samt en beskrivning av alla indikatorer som publiceras inom *hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden*.

Hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden

Socialstyrelsens öppna jämförelser inom området *hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden* publiceras nu för tredje gången. Jämförelser inom detta område publiceras vartannat år. På Socialstyrelsens webbplats, under rubriken Öppna jämförelser hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden redovisas resultatet av årets jämförelser i form av

- en Excelfil som kan laddas ner för egen bearbetning ("Resultat för samtliga kommuner 2016"). Resultat redovisas på kommun-, läns- och riksnivå.
- en powerpoint-presentation med ett urval resultat inom området hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden samt ett urval resultat för indikatorer som kan jämföras mellan olika verksamhetsområden inom socialtjänsten.

Hemlöshet och bostadsbrist

Människor som befinner sig i hemlöshet eller som är utestängda från bostadsmarknaden är en heterogen grupp. En person kan befinna sig i en hemlöshetssituation under en kortare eller längre period [1]. Förekomsten av hemlöshet och bostadsbrist varierar kraftigt i landet. Bostadsbristen är främst koncentrerad till landets tre storstadsregioner, d.v.s. Stockholm, Göteborg och Malmö, där finns också flest antal hemlösa personer [1-3]. Bostadsbristen har dock ökat. I början av 2016 bedömde 240 av landets 290 kommuner att det råder underskott på bostäder, enligt Boverkets bostadsmarknadsenkät [8]. Både orsaker och åtgärder för att motverka hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden påverkas av såväl individuella som strukturella faktorer.

Kommunernas ansvar

På ett strukturellt plan är framför allt bostadspolitiken viktig för att motverka hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden. Det är kommunens högsta beslutsfattande organ som har det yttersta ansvaret för planeringen av bostadsförsörjningen för kommunens invånare.

De allmännyttiga bostadsbolagen är ett viktigt verktyg för kommunernas arbete med bostadsförsörjningen, eftersom dessa bostadsbolag helt eller huvudsakligen ägs av kommuner. Bolagen ska sedan 2011 drivas enligt affärsmässiga principer, enligt lagen (2010:879) om allmännyttiga kommunala bostadsaktiebolag. Ägardirektiv till de allmännyttiga bostadsbolagen ger kommunerna möjlighet att påverka hur bolagen bidrar till kommunens bostadsförsörjningsansvar, exempelvis genom att få fram bostäder för de som står utanför bostadsmarknaden. Tjugo kommuner uppger att de helt saknar ett allmännyttigt bostadsbolag 2016, enligt Boverket [9].

Socialtjänstens ansvar

Kommunerna har det yttersta ansvaret för att enskilda får det stöd och den hjälp som de behöver, 2 kap. 1 § socialtjänstlagen (2001:453), (SoL). Däremot anges det inte uttryckligen i lag att den enskilde har rätt till egen bostad. Socialtjänsten kan bistå med olika former av mer eller mindre tillfälliga boendeinsatser till exempel organiserade enligt trappstegsmodellen, bostad först, skyddat boende och kategoribostäder. Majoriteten av de personer som saknar en egen bostad bor i relativt långsiktiga boendelösningar, som försökslägenheter, träningslägenheter och bostäder med sociala kontrakt [1].

I socialtjänstens uppdrag ingår att förebygga att invånare i kommunerna blir avhysta. Värkningsförebyggande insatser är till exempel hyresrådgivning till hushåll med boendeproblem [4]. Budget- och skuldrådgivning, boendestöd och missbruksbehandling är exempel på insatser som kan ha en indirekt värkningsförebyggande effekt. Ett effektivt värkningsförebyggande arbete förutsätter att det finns olika typer av insatser tillgängliga.

För att motverka hemlöshet och avhysningar behöver socialtjänsten även samverka med andra kommunala förvaltningar, hälso- och sjukvården, Kronofogden, bostadsföretag, frivilligorganisationer med flera. Denna samverkan underlättas av att det finns angivna mål, att det finns mandat och tydlig ledning samt att parternas roller är klargjorda [4].

Öppna jämförelser för att stimulera utveckling

Öppna jämförelser är ett verktyg för att analysera, följa och utveckla socialtjänstens verksamheter på lokal, regional och nationell nivå. Den främsta målgruppen är därför beslutsfattare och utförare på dessa nivåer. Syftet med öppna jämförelser är att det ska stimulera till kunskapsutveckling för att främja en jämlik socialtjänst och hemsjukvård med god kvalitet. Målet är att de verksamhetsförbättringar som öppna jämförelser ska stimulera till kommer brukaren till gagn, att den enskilde får rätt insatser utifrån dennes behov.

I öppna jämförelser kan verksamheter jämföras på kommunal nivå utifrån indikatorer, bakgrundsmått och bakgrundsuppgifter. Jämförelser kan även göras med resultat för läns- och riksnivå. Analyser av resultaten kan också ge en uppfattning av vad som kan behöva utvecklas för att stärka kvaliteten i verksamheten.

Uppgifterna som presenteras i öppna jämförelser är ett av flera sätt att belysa förutsättningar för god kvalitet inom socialtjänsten. Det är därför viktigt att resultaten bedöms och analyseras såväl lokalt som regionalt. Positiva resultat är ingen garanti för god kvalitet i det enskilda fallet och vice versa. Jämförelserna behöver kompletteras med andra underlag för att få en mer heltäckande bild av de faktiska förhållandena.

I nästa avsnitt presenteras en översiktlig guide i fyra steg för hur resultaten från öppna jämförelser kan tolkas och analyseras lokalt

Indikatorer för att följa upp verksamheter

En indikator är ett mått som påvisar (indikerar) ett underliggande förhållande eller en utveckling. Indikatorer belyser olika förhållanden och kan användas för att mäta och följa upp kvaliteten i verksamheter. En indikator anger en riktning för ett önskvärt resultat. Indikatorerna ska kunna påverkas av huvudmannen eller utföraren, det ska med andra ord vara möjligt att förändra sina resultat över tid [5]. En indikator anger en riktning för ett önskvärt resultat. Resultaten ger även en bild över vad som kan behöva utvecklas på nationell nivå.

Det finns behov av indikatorer som mäter såväl strukturer som processer och resultat för att stimulera till ett systematiskt förbättringsarbete. Det är också viktigt att indikatorerna upplevs som meningsfulla för berörda huvudmän och utförare och bidrar till kunskap om samband mellan insatser och resultat [6].

Struktur- och processindikatorer speglar förutsättningar för god kvalitet och att uppnå resultat. *Strukturindikatorer* belyser de resurser en verksamhet har, till exempel kompetens, rutiner och överenskommelser. *Processindikatorer* kan belysa både att och hur aktiviteter genomförs, till exempel olika insatser. Därmed kan även processresultat för en verksamhet mätas.

Resultatindikatorer speglar de resultat som uppnåtts för enskilda individer, det vill säga om insatser lett till avsedda mål.

Hur indikatorerna tagits fram

Indikatorerna i öppna jämförelser baseras på aktuell forskning, beprövad erfarenhet, lagstiftning och utgår från ett brukarperspektiv.

Kvalitetsindikatorer tas fram i enlighet med en modell som ställer krav på tillgång till ett evidensbaserat kunskapsunderlag [5,7]. I de fall då evidensbaserad kunskap saknas bygger indikatorerna på en dialog med brukarorganisationer, professionella yrkesgrupper från kommuner, privata och idéburna utförare samt med forskare.

En viktig utgångspunkt i modellen är de sex kvalitetsområden som tagits fram gemensamt av Socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) för öppna jämförelser inom socialtjänstens områden. Kvalitetsbegreppet inom SoL och lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, innefattar följande aspekter:

- tillgänglighet
- helhetssyn och samordning
- kunskapsbaserad verksamhet
- självbestämmande och integritet
- trygghet och säkerhet
- effektivitet.

Dessa områden är inte ömsesidigt uteslutande, vilket innebär att en indikator kan referera till två eller fler kvalitetsområden samtidigt. Kvalitetsområdena är framtagna för att underlätta tolkningen av resultatet för indikatorn och förtydligar för huvudmännen och utförarna vilka aspekter på kvalitet som indikatorn refererar till utifrån lagstiftningen.

Så här kan resultaten tolkas och analyseras lokalt

Socialstyrelsens indikatorbaserade öppna jämförelser kan användas som ett underlag i förbättringsarbetet. För att gå vidare i utvecklingsarbetet kan kommuner och verksamheter bearbeta och analysera resultaten utifrån sina lokala förutsättningar. Detta kan göras utifrån fyra steg. Dessa steg beskrivs kort nedan. Steg tre som handlar om att lära av utvecklingen över tid är dock inte helt tillämplig för årets jämförelser eftersom insamlings sättet, flera indikatorer och frågor har ändrats. I de fall jämförelser görs måste eventuella likheter och skillnader i resultaten tolkas med viss försiktighet

Guide i fyra steg

1. Identifiera förbättringsområden

Genomgång av kommunens resultat i öppna jämförelser.

- Finns det resultat som ni bedömer är viktiga att förändra i er kommun? Till exempel en övergripande plan, förebyggande arbete och överenskommer med externa aktörer.
- Hur skiljer sig kommunens resultat för de olika indikatorerna från resultat för andra kommuner, kommungrupper, länet och riket? Sortera kommunerna med den sorteringsfunktion som finns i vänstermarginalen för att jämföra resultaten med likvärdiga kommuner storleksmässigt. Resultaten kan till exempel sorteras utifrån
 - *Kommungrupper med invånarantal under/över 10 000*
 - *Kommungruppering utifrån antalet invånare (5 grupper)*
 - *SKL:s kommungruppsindelning (10 grupper)*
 - *Kommunernas bostadssituation (överskott, balans eller underskott på bostäder)*
- Indikatorer/indikatorområden: Finns det något som behöver utvecklas?
- Resultat i Socialstyrelsens andra öppna jämförelser inom socialtjänsten: Finns det indikatorer inom flera av socialtjänstens verksamhetsområden som kan behöva utvecklas samtidigt?
- Välj område att arbeta vidare med.

2. Komplettera med annan information

Ta fram annan relevant information för det område ni valt att arbeta vidare med för att få en mer nyanserad och heltäckande bild av förhållandena.

Komplettera med uppgifter från exempelvis:

- Uppgifter om avhysningar per kommun och i riket (se Excel-filen)

- Andra öppna jämförelser inom individ och familjeomsorgen (IFO).
- Befolkningsstatistik, SCB

3. Vad kan man lära av utvecklingen över tid?

Jämför årets resultat med tidigare års öppna jämförelser

- För indikatorer som är direkt jämförbara (den Excelfil som innehåller indikatorer med jämförelser över tid och som vanligtvis publiceras på Socialstyrelsens webbplats, utgår 2016)
- Med utvecklingen över tid och med utvecklingen i andra kommuner, kommungrupper, länet och riket.

Kartlägg vilka förändringar som kan ha påverkat utvecklingen

Exempel på förändringar:

- Ändrade förutsättningar i kommunen, organisationsstruktur, personalförändringar, nya metoder, förändringar i samhället i stort (lagändringar, policy, m.m.).
- Vad har förändrats, när skedde förändringarna och hur?

4. Slutsatser, mål och genomförande

Beskriv vad ni vill utveckla och förbättra i verksamheten

Utgå från resultaten från öppna jämförelser och annan inhämtad information.

Sätt upp mål.

Vad kan/ska ni göra för att uppnå målet/målen?

- Vilka aktiviteter ska genomföras för att uppnå dessa mål?
- Vilka personer/aktörer ska göra vad och när?
- Finns det förväntade kostnadsförändringar?
- När ska målen vara uppnådda?

Beskriv när och hur en uppföljning/avstämning av målen ska genomföras.

Stöd för tolkning av Excelfilerna

Öppna jämförelser av kommunernas arbete för att motverka hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden ger en överblick över resultaten för den egna verksamheten och möjlighet att jämföra sig med andra kommuner. Eftersom hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden framför allt förekommer i storstäderna och i större städer publiceras resultat för kommunerna sorterade utifrån invånarantal. Kommuner med högst antal invånare redovisas först. Storstädernas stadsdelar redovisas var för sig i bokstavsordning, samlat under respektive kommun/stad. Socialstyrelsen publicerar jämförelserna i en Excelfil på myndighetens webbplats www.socialstyrelsen.se/oppnajokforelser:

- *Resultat för samtliga kommuner 2016*

Denna Excelfil kan laddas ner för egen bearbetning.

Färgläggning indikerar utvecklingsområden

I Excelfilerna redovisas resultatet för indikatorerna färglagda med grön, gul och röd bakgrund, där det är möjligt att ange ett önskvärt värde. Bakgrundsuppgifterna från Boverket om kommunernas bostadssituation är också färglagda i rött och grönt. Syftet är att visuellt skilja de kommuner som har balans eller överskott på bostäder. Det bör observeras att detta inte är en indikator. Färgerna indikerar:

- grönt – önskvärt resultat
- gult – delvis önskvärt resultat
- rött – ett utvecklingsområde.

Kvalitetsområden

I Excelfilen redovisas resultatet för indikatorerna uppdelade i kvalitetsområden och indikatorområden. Dessa är framtagna för att underlätta vid tolkningen av resultatet för indikatorn. De aktuella kvalitetsområdena redovisas nedan.

Tillgänglighet

Tillgänglig innebär att det är lätt att få kontakt med socialtjänsten och vid behov få del av tjänsterna inom rimlig tid. Information och kommunikation är begriplig och anpassad efter olika gruppers och individers behov. Kommunikationen mellan den enskilde och professionen präglas av ömsesidighet och dialog. Verksamheterna är fysiskt tillgängliga.

Helhetssyn och samordning

Helhetssyn utgår från den enskildes samlade livssituation. Då den enskilde har behov av tjänster som bedrivs inom olika verksamheter eller av olika utförare/professioner är dessa samordnade. Det finns en tydlig ansvarsfördelning. Tjänsterna präglas av kontinuitet.

Kunskapsbaserad verksamhet

Kunskapsbaserad innebär att tjänsterna utförs i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Den enskildes erfarenheter tas till vara.

Självbestämmande och integritet

Självbestämmande och integritet innebär att den enskilde är delaktig, har inflytande och ges möjlighet till egna val.

Trygghet och säkerhet

Trygg och säker innebär att tjänsterna utförs enligt gällande regelverk. Tjänsterna är transparanta vilket innebär förutsägbarhet och möjlighet till insyn. Risk för kränkning, försummelse, fysisk eller psykisk skada förhindras genom förebyggande arbete.

Effektivitet

Effektivitet innebär att resurserna utnyttjas på bästa sätt för att uppnå uppsatta mål för verksamheten

Indelning och sortering

Resultatet i Excelfilerna kan sorteras enligt följande:

- Län
- Kommungrupper utifrån antal invånare, 5 grupper (se tabell 1 nedan)
- Kommungrupper med invånarantal under/över 10 000
- Sveriges Kommuner och Landstings (SKL:s) kommungruppsindelning, 10 grupper (se listan nedan)

Kommungruppering utifrån antal invånare

Då förutsättningarna för kommunernas arbete för att motverka hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden kan variera med storleken på kommunen, har Socialstyrelsen delat in kommunerna i fem grupper utifrån antalet kommuninvånare (se tabell 1). Syftet med denna indelning är att den ska underlätta för kommunen att hitta jämförbara kommuner. Indelningen är gjord utifrån en bedömning av kommunernas organisatoriska skillnader med utgångspunkt från invånarantalet.

Tabell 1. Indelning utifrån antal invånare i kommuner, grupp 1-5.

Kommun-grupp:	Antal invånare:	Kommuner:
Grupp 1 137 kommuner	1–14 999	Nykvarn, Vaxholm, Älvkarleby, Heby, Vingåker, Gnesta, Oxelösund, Trosa, Ödeshög, Ydre, Kinda, Boxholm, Åtvidaberg, Valdemarsvik, Söderköping, Vadstena, Aneby, Gnosjö, Mulsjö, Habo, Vaggeryd, Sävsjö, Uppvidinge, Lessebo, Tingsryd, Markaryd, Högsby, Torsås, Mörbylånga, Hultsfred, Mönsterås, Emmaboda, Borgholm, Olofström, Svalöv, Östra Göinge, Örkelljunga, Bjuv, Skurup, Hörby, Tomelilla, Bromölla, Osby, Perstorp, Åstorp, Båstad, Hylte, Öckerö, Tjörn, Sotenäs, Munkedal, Tanum, Dals-Ed, Färgelanda, Vårgårda, Bollebygd, Grästorp, Essunga, Karlsborg, Gullspång, Tranemo, Bengtsfors, Mellerud, Lilla Edet, Svenljunga, Herrljunga, Götene, Tibro, Töreboda, Lysekil, Strömstad, Åmål, Hjo, Tidaholm, Kil, Eda, Torsby, Storfors, Munkfors, Forshaga, Grums, Årjäng, Sunne, Filipstad, Hagfors, Lekeberg, Laxå, Degerfors, Hällefors, Ljusnarsberg, Askersund, Nora, Skinnskatteberg, Surahammar, Kungsör, Norberg, Fagersta, Arboga, Vansbro, Malung-Sälen, Gagnef, Rättvik, Orsa, Älvdalen, Smedjebacken, Säter, Ockelbo, Hofors, Ovanåker, Nordang, Ånge, Ragunda, Bräcke, Krokom, Strömsund, Åre, Berg, Härjedalen, Nordmaling, Bjurholm, Vindeln, Robertsfors, Norsjö,

Kommun-grupp:	Antal invånare:	Kommuner:
		Malå, Storuman, Sorsele, Dorotea, Vännäs, Vilhelmina, Åsele, Lycksele, Arvidsjaur, Arjeplog, Jokkmokk, Övertorneå, Pajala, Älvsbyn, Haparanda
Grupp 2 forts.	15 000–29 999	Ekerö, Salem, Upplands-Bro, Nynäshamn, Håbo, Knivsta, Tierp, Östhammar, Flen, Finspång, Mjölby, Gislaved, Nässjö, Vetlanda, Eksjö, Tranås, Alvesta, Älmhult, Ljungby, Nybro, Oskarshamn, Vimmerby, Ronneby, Sölvesborg, Staffanstorp, Burlöv, Kävlinge, Lomma, Svedala, Sjöbo, Höör, Klippan, Höganäs, Ystad, Simrishamn, Laholm, Stenungsund, Orust, Ale, Vara, Ulricehamn, Mariestad, Skara, Hammarö, Kristinehamn, Arvika, Säffle, Hallsberg, Kumla, Karlskoga, Lindesberg, Hallstahammar, Sala, Köping, Leksand, Mora, Hedemora, Avesta, Ludvika, Ljusdal, Söderhamn, Bollnäs, Timrå, Härnösand, Kramfors, Sollefteå, Kalix, Gällivare, Boden, Kiruna
Grupp 3 52 kommuner	30 000–69 999	Upplands Väsby, Vallentuna, Österåker, Värmdö, Järfälla, Tyresö, Täby, Danderyd, Sollentuna, Sundbyberg, Lidingö, Norrtälje, Sigtuna, Enköpings, Nyköping, Katrineholm, Strängnäs, Motala, Värnamo, Kalmar, Västervik, Gotland, Karlskrona, Karlshamn, Vellinge, Landskrona, Eslöv, Trelleborg, Ängelholm, Hässleholm, Falkenberg, Varberg, Hälaryda, Partille, Lerum, Mark, Mölndal, Kungälv, Uddevalla, Vänersborg, Trollhättan, Alingsås, Lidköping, Skövde, Falköping, Falun, Borlänge, Sandviken, Hudiksvall, Örnsköldsvik, Östersund, Piteå
Grupp 4 25 kommuner	70 000–199 999	Huddinge, Botkyrka, Haninge, Södertälje, Nacka, Solna, Eskilstuna, Linköping, Norrköping, Jönköping, Växjö, Lund, Helsingborg, Kristianstad, Halmstad, Kungsbacka, Borås, Karlstad, Örebro, Västerås, Gävle, Sundsvall, Umeå, Skellefteå, Luleå
Grupp 5 4 städer	200 000 -	Stockholm, Malmö, Göteborg, inklusive stadsdelar/stadsområden samt Uppsala.

SKL:s kommungruppsindelning

Sveriges Kommuner och Landstings kommungruppsindelning gäller från den 1 januari 2011. Grupperingen är tänkt att användas vid analyser, jämförelser och redovisning. Här nedan redovisas de tio grupperna som ingår i indelningen 2011 med antal kommuner som ingår i respektive grupp och en kort beskrivning:

1. Storstäder (3 kommuner)

Kommuner med en folkmängd som överstiger 200 000 invånare.

2. Förortskommuner tillorstäder (38 kommuner)

Kommuner där mer än 50 procent av nattbefolkningen pendlar till arbetet i någon annan kommun. Det vanligaste utpendlingsmålet ska vara någon avorstäderna.

3. Större städer (31kommuner)

Kommuner med 50 000–200 000 invånare samt en tätortsgrad överstigande 70 procent.

4. Förortskommuner till större städer (22 kommuner)

Kommuner där mer än 50 procent av nattbefolkningen pendlar till arbetet i en annan kommun. Det vanligaste utpendlingsmålet ska vara någon av de större städerna i grupp 3.

5. Pendlingskommuner (51 kommuner)

Kommuner där mer än 40 procent av nattbefolkningen pendlar till en annan kommun.

6. Turism- och besöksnäringsskommuner (20 kommuner)

Kommuner där antalet gästnätter på hotell, vandrarhem och campingar överstiger 21 per invånare eller där antalet fritidshus överstiger 0,20 per invånare.

7. Varuproducerande kommuner (54 kommuner)

Kommun där 34 procent eller mer av nattbefolkningen mellan 16 och 64 år är sysselsatta inom tillverkning och utvinning, energi och miljö samt byggverksamhet (SNI2007).

8. Glesbygdskommuner (20 kommuner)

Kommun med en tätortsgrad understigande 70 procent och mindre än åtta invånare per kvadratkilometer.

9. Kommuner i tätbefolkad region (35 kommuner)

Kommun med mer än 300 000 personer inom en radie på 112,5 kilometer.

10. Kommuner i glesbefolkad region (16 kommuner)

Kommun med mindre än 300 000 personer inom en radie på 112,5 km.

För ytterligare information se Sveriges Kommuner och Landsting

<http://skl.se/tjanster/kommunerlandsting/faktakommunerochlandsting/kommungruppsindelning.2051.html>

Bakgrundsfaktorer

I Excel-filen publicerar Socialstyrelsen också fem bakgrundsfaktorer som stöd för kommunernas analys om hemlöshet och bostadsbrist. Följande uppgifter redovisas

Bakgrundsuppgifter:

- **Bostadsmarknadsläget i kommunen 2016.** Kommunernas bedömning av överskott, balans eller underskott på bostäder, Källa: Boverket [9]
- Förekomst av **allmännyttigt bostadsbolag** i kommunen. Källa: Boverket [9]
- **Antal registrerade ansökningar 2015.** Anmälda avhysningar, redovisat per kommun och i riket. Vid färre än tio publiceras inte antalet avhysningar i kommunen, markeras med X i cellen. Källa: Kronofogdens verksamhetsstatistik
- **Antal verkställda avhysningar 2015.** Verkställda avhysningar, redovisat per kommun och i riket. Vid färre än tio publiceras inte antalet avhysningar i kommunen, markeras med X i cellen. Källa: Kronofogdens verksamhetsstatistik

Bakgrundsmått:

- **Andel genomförda avhysningar av anmälda avhysningar.** Antalet hushåll där avhysningar verkställts år 2015 dividerat med antalet hushåll

för vilka ansökningar om avhysning registrerats. Redovisat på riks- och storstadsnivå. Källa: Kronofogdens verksamhetsstatistik.

- **Andel barn i genomförda avhysningar av anmälda avhysningar.**
Antalet barn som berörts av verkställda avhysningar år 2015 dividerat med antalet barn i registrerade ansökningar om avhysning. Redovisat på riks- och storstadsnivå. Källa: Kronofogdens verksamhetsstatistik.

Med barn avses en person som inte fyllt 18 år och som bor tillsammans med ensamstående eller sammanboende föräldrar. Här ingår även barn som bor växelvis hos föräldrarna, samt umgängesbarn som bor med sin förälder minst 30 dagar per år. (Definitionen grundar sig på utredningen "Vräkning och hemlöshet - drabbar också barn (SOU 2005:88)").

Referenser

1. Hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden 2011. Omfattning och karaktär. Socialstyrelsen; 2012.
2. Låst läge på bostadsmarknaden. Marknadsrapport. Karlskrona: Boverket; 2014.
3. Hemlöshet bland utrikesfödda personer utan permanent uppehållstillstånd i Sverige. Stockholm: Socialstyrelsen; 2013.
4. Vräkningsförebyggande arbete – stöd till socialtjänsten och andra aktörer. Socialstyrelsen; 2008.
5. Handbok för utveckling av indikatorer. För god vård och omsorg. Stockholm: Socialstyrelsen; 2014.
6. Anell, A. Styrning i vården genom uppföljning av indikatorer på kvalitet och effektivitet. Lund: Institutet för ekonomisk forskning, Lunds universitet; 2014.
7. Modell för utveckling av kvalitetsindikatorer i socialtjänsten. Stockholm: Socialstyrelsen & Sveriges kommuner och landsting, SKL; 2007.
8. Bostadsmarknadsenkäten, Boverket; 2016
<http://www.boverket.se/sv/samhallsplanering/bostadsplanering/bostadsmarknaden/bostadsmarknadsenkaten-i-korthet/>
9. Allmännyttan, Bostadsmarknadsenkäten, Boverket; 2016
www.boverket.se/sv/samhallsplanering/bostadsplanering/kommunernas-verktyg/allmannyttan

Bilaga 1. Indikatorbeskrivningar

I denna bilaga beskrivs samtliga indikatorer som publiceras i öppna jämförelser av kommunernas arbete för att motverka hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden juni 2016. Indikatorerna presenteras indelade i dimensioner för god vård och omsorg, kvalitetsområde och indikatorområden.

För alla beskrivningar gäller att med ordet kommunen avses kommuner och stadsdelar i Stockholm och Göteborg och stadsområden i Malmö. Med mätdatum avses förhållanden som gällde i kommunen den 1 februari 2016, om inget annat anges. I varje beskrivning anges vilken fråga i enkäten som indikatorn baseras på (om enkäten utgör datakällan). Hela enkäten finns på Socialstyrelsens webbplats för öppna jämförelser.

Kvalitetsområden och dimensioner

Nedan finns definitioner för de kvalitetsområden som öppna jämförelser av socialtjänsten utgått ifrån vid framtagande av indikatorer, i tabell 1. Socialstyrelsen tog under 2013 fram dimensioner för god vård och omsorg. Definitioner av dessa dimensioner och hur de överensstämmer med kvalitetsområdena framgår också i tabell 1.

Tabell 1. Dimensioner för god vård och omsorg i jämförelser med kvalitetsområden.

Dimension	Definition	Kvalitetsområde	Definition
Kunskapsbaserad	Vården och omsorgen ska baseras på bästa tillgängliga kunskap och bygga på både vetenskap och beprövad erfarenhet.	Kunskapsbaserad verksamhet	Kunskapsbaserad innebär att tjänsterna utförs i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Den enskildes erfarenheter tas till vara.
Individanpassad	Vården och omsorgen ska ges med respekt för individens specifika behov, förväntningar och integritet. Individen ska ges möjlighet att vara delaktig.	Självbestämmande och integritet	Självbestämmande och integritet innebär att den enskilde är delaktig, har inflytande och ges möjlighet till egna val.
		Helhetssyn och samordning	Helhetssyn utgår från den enskildes samlade livssituation. Då den enskilde har behov av tjänster som bedrivs inom olika verksamheter eller av olika utförare/professioner är dessa samordnade. Det finns en tydlig ansvarsfördelning. Tjänsterna präglas av kontinuitet.
Säker	Vården och omsorgen ska vara säker. Riskförebyggande verksamhet ska förhindra skador. Verksamheten ska också präglas av rättssäkerhet.	Trygghet och säkerhet	Trygg och säker innebär att tjänsterna utförs enligt gällande regelverk. Tjänsterna är transparenta vilket innebär förutsägbarhet och möjlighet till insyn. Risk för kränkning, försummelse, fysisk eller psykisk skada förhindras genom

Dimension	Definition	Kvalitets- område	Definition
			förebyggande arbete.
Tillgänglig	Vården och omsorgen ska vara tillgänglig och ges i rimlig tid och ingen ska behöva vänta oskälig tid på vård eller omsorg.	Tillgänglighet	Tillgänglig innebär att det är lätt att få kontakt med socialtjänsten och vid behov få del av tjänsterna inom rimlig tid. Information och kommunikation är begriplig och anpassad efter olika gruppers och individers behov. Kommunikationen mellan den enskilde och professionen präglas av ömsesidighet och dialog. Verksamheterna är fysiskt tillgängliga.
Effektiv	Vården och omsorgen ska utnyttja tillgängliga resurser på bästa sätt för att uppnå uppsatta mål.	Effektivitet	Effektivitet innebär att resurserna utnyttjas på bästa sätt för att uppnå uppsatta mål för verksamheten.
Jämlik	Vården och omsorgen ska tillhandahållas och fördelas på lika villkor för alla.		

Tillgänglighet

Information på kommunens webbplats (2 indikatorer)	
Indikatornamn	Information på kommunens webbplats finns tillgänglig som lättläst och talad information
Indikatorns kortnamn (i Excel-filen)	1. Lättläst svenska 2. Talad information
Indikator/Mått	Information på kommunens webbplats finns tillgänglig som 1. Lättläst svenska(LL) (G1 B) 2. Talad information (Lyssna) (G1C) för socialtjänstens område: A. Ekonomiskt bistånd B. Missbruk C. Socialpsykiatri D. Våld i nära relationer – barn E. Våld i nära relationer – vuxna F. Barn och unga G. LSS - barn H. Äldre I. Hemlöshet
Kvalitetsdimension	Tillgänglig vård och omsorg
Kvalitetsområde	Tillgänglighet
Indikatorområde	Information på kommunens webbplats
Syfte	Information på webbplatsen möjliggör för enskilda att få adekvat information om kommunens skyldigheter, individens rättigheter samt tillgängligt utbud av verksamheter och insatser för enskilda. För att alla människor oberoende av funktionsförmåga, ålder och språkkunskaper ska kunna ta del av informationen krävs att denna är målgruppsanpassad, tillgänglig och begriplig. Till socialnämndens

Information på kommunens webbplats (2 indikatorer)	
	uppgifter hör att informera om socialtjänsten i kommunen eller stadsdelen (3 kap. 1 § SoL).
Målvärde	Kommunen har information på kommunens webbplats tillgänglig som lättläst och talad information.
Typ av indikator	Struktur
Status	Indikator med befintlig data
Teknisk beskrivning	Indikatorn bygger på följande enkätfråga: (G)1. I vilka av angivna format finns informationen tillgänglig på er webbplats för nedanstående områden inom socialtjänsten den 1 februari 2016? Översatt (G1 A) Lättläst (G 1 B) Lyssna (talad information)(G1 C) Gäller information inom nedanstående områden inom socialtjänsten: A) Ekonomiskt bistånd B) Missbruk C) Socialpsykiatri D) Våld i nära relationer – barn E) Våld i nära relationer – vuxna F) Barn och unga G) Stöd till personer med funktionsnedsättning, LSS - barn H) Äldre I) Hemlöshet Definitioner: Med information avses här information om vad kommunen erbjuder för stöd och hjälp inom nedanstående områden inom socialtjänsten. Med översatt avses att informationen översatts till de språk som är vanligast förekommande (förutom svenska) bland invånarna i kommunen/stadsdelen. Med lättläst  avses att texten omarbetats till ett förenklat språk anpassat till målgruppen. Vissa lättlästa texter har även ett förenklat innehåll, t.ex. när målgruppen är barn eller personer med utvecklingsstörning. Med lyssna  avses så kallad talad information, lyssna-funktionen innebär att texten går att få uppläst. Svarsalternativ: För respektive verksamhetsområde: Översatt (ja)/Lättläst (ja)/Lyssna (ja)/Informationen finns inte tillgänglig i något av de angivna formaten/Ej aktuellt, området finns ej i vår socialtjänst Redovisas som Ja/Nej/Ej aktuellt för indikatorerna: 1. Lättläst svenska 2. Talad information Beräkning: För att uppnå målvärdet krävs att kommunen svarat Ja på frågorna: G1 B (Lättläst) G1 C (Talad information) för respektive verksamhetsområde (A- I). För län och riket redovisas andelen svaranden som uppfyller målvärdet, dvs. Ja. Täljaren: antal ja, nämnare: antal ja och nej. De som svarat Ej aktuellt ingår inte i beräkningen. Redovisningsnivåer: Stadsdelar/stadsområden i Stockholm, Göteborg och Malmö, kommuner, storstadsnivå, län och riket Mätdatum/mätperiod: 1 februari 2016 Datatäckning: Svarefrekvens: 91 procent Kommunenheten öppna jämförelser socialtjänst 2016 I samband med datainsamlingen kan olika fel uppstå. Felen kan bl.a. bero på mätinstrumentets utformning, hur frågorna är ställda och hur respondenterna tolkat frågorna samt på databearbetning-
Datakällor	
Felkällor	

Information på kommunens webbplats (2 indikatorer)	
en.	
Tillgänglighet utanför kontorstid	
Indikatornamn	Social jourverksamhet
Indikatorns kortnamn (i Excelfilen)	Socialjour
Indikator/mått	Kommunen har en social jourverksamhet bemannad med socionomutbildad personal all tid utanför kontorstid året runt. Jouren bedrivs i kommunens egen regi eller genom avtal med annan kommun.
Kvalitetsdimension	Tillgänglig vård och omsorg
Kvalitetsområde	Tillgänglighet
Indikatorområde	Tillgänglighet utanför kontorstid
Syfte	För personer i akut kris bör det finnas en socialjour tillgänglig dygnet runt med socionomutbildad personal, för ett professionellt bemötande vid olika former av krissituationer. Jourens personal bör kunna bemöta och hantera situationer för alla enskilda oavsett deras ålder och behov. Enligt 3 kap. 6 § SoL bör alla kommuner ha en socialjour.
Målvärde	Kommunen har en socialjour med socionomutbildad personal all tid utanför kontorstid året runt.
Typ av indikator	Struktur
Status	Indikator med befintlig data
Teknisk beskrivning	Indikatorn bygger på följande enkätfrågor: G2. Har ni den 1 februari 2016 jourverksamhet med personal som har socionomexamen all tid utanför kontorstid året runt? Svarsalternativ: Ja/Nej Definitioner: Med jourverksamhet menas att vara beredd på kommande händelseutveckling och där man omedelbart kan nås per telefon, ge råd och stöd, göra en professionell bedömning och där man vid behov kan vara på plats exempelvis hos en familj inom högst 2 timmar. Med all tid avses bemanning dygnet runt vardagar, lördagar, söndagar och helgdagar. G2 a. Har ni någon jourverksamhet utanför kontorstid? Svarsalternativ Ja/Nej G2 b. Vilka tider har ni jourverksamhet utanför kontorstid? (ange tid) G2 c. Hur bemannas jourverksamheten utanför kontorstid? Svarsalternativ (ett eller flera): Personal med socionomutbildning /Socialchef/Annan, ange vem. Beräkning: För att uppnå målvärdet krävs Ja på fråga G2, har jourverksamhet med socionomutbildad personal all tid utanför kontorstid året runt. Redovisas som: Ja/Nej. Redovisningsnivåer: Stadsdelar/stadsområden i Stockholm, Göteborg och Malmö, kommun, storstadsnivå, län och riket Mätdatum: 1 februari 2016. Datatäckning: Svarefrekvens: 91 procent
Datakällor	Kommunenkat öppna jämförelser socialtjänst 2016
Felkällor	I samband med datainsamlingen kan olika fel uppstå. Felen kan bl.a. bero på mätinstrumentets utformning, hur frågorna är ställda och hur respondenterna tolkat frågorna samt på databearbetningen. För att förhindra detta har bearbetningsprogram kontrollerats och resultaten har kontrollerats med avseende på rimlighet.

Uppsökande verksamhet	
Indikatornamn	Uppsökande verksamhet riktad till akut hemlösa
Indikatorns kortnamn (i Excel-filen)	Uppsökande verksamhet – akut hemlösa
Mått	Kommunen har uppsökande verksamhet för personer som är akut hemlösa, den 1 februari 2016.
Kvalitetsdimension	Tillgänglig
Kvalitetsområde	Tillgänglighet
Indikatorsområde	Uppsökande verksamhet
Syfte	Den uppsökande verksamheten syftar till att säkerställa att personer utan bostad upptäcks och att de erbjuds, för dem, adekvat stöd från socialtjänsten. Uppsökande verksamhet bidrar till att brukarna får kännedom om sina rättigheter och det stöd de kan få. I socialtjänstlagen anges att verksamheten ska bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet (1 kap. 1 § SoL). Den uppsökande verksamheten bör svara för upplysningar och dialog, förmedla olika slag av bistånd och ge kunskap för planering. Genom att aktivt och positivt informera om möjligheter till stöd och hjälp, kan socialtjänsten få kontakt med enskilda eller grupper som av olika skäl inte själva söker upp socialtjänsten. (Proposition 1979/80:1 om socialtjänsten)
Målvärde	Kommunen bedriver uppsökande verksamhet riktad till personer i akut hemlöshet
Typ av indikator	Process
Status	Indikator med befintlig data
Teknisk beskrivning	Indikatorn bygger på följande enkätfråga: G23. Har ni den 1 februari 2016 uppsökande verksamhet för personer som är <u>akut hemlösa</u> ? Svarsalternativ: Ja/Nej Definitioner: Med uppsökande verksamhet avses här en tydlig funktion som har till uppgift att bedriva ett utåtriktat och aktivt arbete för att söka upp personer utan bostad i behov av socialtjänstens insatser och erbjuda dem ett adekvat stöd. I funktionen ingår även att stödja individen till en adekvat kontakt med vård- och stödsystemet. Med akut hemlös avses att den enskilde inte har någonstans att bo och sova, personen vistas t.ex. på härbärgen, akutboende, offentliga platser och liknande. Beräkning: För att uppnå målvärdet krävs svaret Ja på fråga G23. Redovisningsnivå: Stadsdelar/stadsområden i Stockholm, Göteborg och Malmö, kommun, kommungrupper, län och riket Mätdatum: 1 februari 2016 Datatäckning: Svarsfrekvens 91 procent.
Datakällor	Kommunenkat öppna jämförelser socialtjänst 2016
Felkällor	I samband med datainsamlingen kan olika fel uppstå. Felen kan bl.a. bero på mätinstrumentets utformning, hur frågorna är ställda och hur respondenterna tolkat frågorna samt på databearbetningen.
Uppsökande verksamhet	
Indikatornamn	Uppsökande verksamhet riktad till de som riskerar förlora sitt boende
Indikatorns kortnamn (i Excel-filen)	Uppsökande verksamhet – de som riskerar förlora sitt boende
Mått	Kommunen har uppsökande verksamhet riktad till personer som riskerar att förlora sitt boende, den 1 februari 2016.
Kvalitetsdimension	Tillgänglig
Kvalitetsområde	Tillgänglighet

Indikatorsområde	Uppsökande verksamhet
Syfte	Uppsökande verksamheten syftar till att säkerställa att de enskildas behov tillgodoses samt att de får rätt stöd och insatser som förebygger att de förlorar sitt boende. Den uppsökande verksamheten bör svara för upplysningar och dialog, förmedla olika slag av bistånd och ge kunskap för planering. Genom att aktivt och positivt informera om möjligheter till stöd och hjälp, kan socialtjänsten få kontakt med enskilda eller grupper som av olika skäl inte själva söker upp socialtjänsten. (Proposition 1979/80:1 om socialtjänsten). Förebyggande arbete i form av uppsökande team och att söka upp personer som riskerar att avhysas är exempel på sådan verksamhet (se t.ex. <i>Vräkningsförebyggande arbete – stöd till socialtjänsten och andra aktörer</i> , Socialstyrelsen, 2008).
Målvärde	Kommunen bedriver uppsökande verksamhet riktad till personer som riskerar att förlora sitt boende.
Typ av indikator	Struktur
Status	Indikator med befintlig data
Teknisk beskrivning	Indikatorn bygger på följande enkätfråga: G24. Har ni den 1 februari 2016 uppsökande verksamhet för personer som <u>riskerar att förlora sitt boende (bostad)</u> ? Definitioner: Med uppsökande verksamhet avses här en tydlig funktion som har till uppgift att bedriva ett utåtriktat och aktivt arbete för att söka upp och stödja personer som av olika skäl riskerar att förlora sitt nuvarande boende (– oavsett boendeform). Här ingår olika typer av vräkningsförebyggande insatser . Svarsalternativ: Ja/Nej Beräkning: För att uppnå målvärdet krävs Ja på fråga G24. Redovisas som Ja/Nej Redovisningsnivå: Stadsdelar/stadsområden i Stockholm, Göteborg och Malmö, kommun, kommungrupper, län och riket Mätdatum: 1 februari 2016. Datatäckning: Svarefrekvens 91 procent.
Datakällor	Kommunenät öppna jämförelser socialtjänst 2016
Felkällor	I samband med datainsamlingen kan olika fel uppstå. Felen kan bl.a. bero på mätinstrumentets utformning, hur frågorna är ställda och hur respondenterna tolkat frågorna samt på databearbetningen.

Motverka hemlöshet

Indikatornamn	Aktuell övergripande plan mot hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden
Indikatorns kortnamn (i Excel-filen)	Aktuell övergripande plan
Indikator/Mått	Kommunen har en aktuell skriftlig och på ledningsnivå beslutad plan på övergripande kommunal nivå för att motverka hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden. Planen är upprättad eller uppföljd 1 februari 2014 – 31 januari 2016 (24 mån).
God omsorg	Säker
Kvalitetsområde	Trygghet och säkerhet
Indikatorsområde	Motverka hemlöshet
Syfte	En plan stärker förutsättningarna för att säkerställa att kommunen tar ett övergripande ansvar för att motverka hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden. I planen bör framgå vilken roll och vilket ansvar olika nämnder och aktörer i kommunen har samt gemensamma mål och hur målen ska uppnås. Att fastställa långsiktiga mål och konkreta åtgärder för hur målen ska uppnås underlättar även kommunens arbete för att motverka vräkning och hemlöshet (<i>Vräkningsförebyggande arbete – stöd till socialtjänsten och andra aktörer</i> , Socialstyrelsen, 2008). För att säkerställa att planens innehåll är aktuellt, används och fungerar på avsett sätt är det viktigt att den följs upp.

Målvärde	Kommunen har en plan på övergripande kommunal nivå för att motverka hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden.
Typ av indikator	Struktur
Status	Indikator med befintlig data
Teknisk beskrivning	Indikatorn bygger på följande enkätfråga: G 21. Har ni den 1 februari 2016 en skriftlig och på ledningsnivå beslutad plan på övergripande kommunal nivå för att motverka hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden? Svarsalternativ: Ja/Nej Definitioner: Med ledningsnivå avses den nivå inom organisationen som har mandat att besluta om gemensamma planer. Planen kan beskriva konkreta insatser utifrån övergripande mål. I planen bör framgå vilken roll och vilket ansvar olika aktörer i kommunen har. Det kan t.ex. handla om nybyggnation, att stärka det förebyggande arbetet genom budget- och skuldrådgivning eller att utveckla boendestödet. Med övergripande kommunal nivå avses den politiska ledningen eller förvaltningschefsnivån. För stadsdelarna i Stockholm och Göteborg samt stadsområdena i Malmö: Om stadsdelen/stadsområdet omfattas av en motsvarande kommunövergripande överenskommelse räknas även denna. G21 a. Har ni någon gång under perioden 1 februari 2014 – 31 januari 2016 (24 mån) följt upp den övergripande planen för att motverka hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden? Definition: Med följt upp avses att ni har kontrollerat att planen används och fungerar på avsett sätt samt att den vid behov har reviderats. Uppföljningen ska vara dokumenterad. Svarsalternativ: Ja/Nej/Ej aktuellt, då planen upprättades nyligen, d.v.s. efter den 1 februari 2014 (24 mån). Beräkning: För att uppnå målvärdet krävs Ja på fråga 21 och Ja <i>eller</i> Ej aktuellt, då planen upprättades nyligen, d.v.s. efter den 1 februari 2014 (24 mån) på fråga 21 a. För länen och riket redovisas andelen svarande kommuner som uppnått målvärdet. Redovisas som Ja/Nej. Redovisningsnivå: Stadsdelar/stadsområden i Stockholm, Göteborg och Malmö, kommun, kommungrupper, län och riket. Mätperiod: 1 februari 2014 – 31 januari 2016 Datatäckning: Svarefrekvens 91 procent

Helhetssyn och samordning

Intern samordning i enskilda ärenden (7 indikatorer)

Indikatornamn	Aktuell rutin för samordning mellan verksamheten för hemlöshet och: 1. Ekonomiskt bistånd 2. Missbruk 3. Socialpsykiatri 4. Våld i nära relationer 5. Barn och unga 6. LSS 7. Äldre
Indikatorns kortnamn (i Excel-filen)	Aktuell rutin för samordning med (respektive verksamhetsområde)
Indikator/Mått	Kommunen har en aktuell, skriftlig och på ledningsnivå beslutad rutin för samordning i enskilda ärenden mellan verksamheten för hemlöshet och andra verksamheter inom socialtjänsten.
Kvalitetsdimension	Individanpassad
Kvalitetsområde	Helhetssyn och samordning
Indikatorområde	Intern samordning i enskilda ärenden
Syfte	Personer med behov av olika insatser inom socialtjänsten ska få sina insatser samordnade. En formaliserad och strukturerad samordning i

	form av gemensamma skriftliga rutiner för handläggningen i enskilda ärenden bidrar till stabilitet, förutsägbarhet och kontinuitet. Rutiner som beskriver ansvarsfördelningen och ett bestämt tillvägagångssätt kan minska risken för godtycke och utgöra ett stöd för handläggarna, till nytta för den enskilde. Indikatorn utgår från 3 kap 5 § socialtjänstlagen (2001:453) och 4 kap. 5 § Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9). För att säkra att rutinerna är aktuella och stödjer insatserna till den enskilde är det viktigt att de regelbundet följs upp.
Målvärde	Kommunen har en aktuell, skriftlig och på ledningsnivå beslutad rutin för samordning i enskilda ärenden mellan olika delverksamheter inom socialtjänsten.
Typ av indikator	Strukturmått
Teknisk beskrivning	Indikatorn bygger på följande enkätfråga: G3. Har ni den 1 februari 2016 skriftliga och på ledningsnivå beslutade rutiner för hur samordning i enskilda ärenden ska ske mellan nedanstående områden inom socialtjänsten? 1. Ekonomiskt bistånd 2. Missbruk 3. Socialpsykiatri 4. Våld i nära relationer 5. Barn och unga 6. LSS 7. Äldre Svarsalternativ för varje verksamhetsområde inom socialtjänsten: Ja/Nej/Nej, behövs inte, samordning sker genom att verksamheten har samma personal och/eller ansvarig chef/ Ej aktuellt, området/ena finns inte i vår socialtjänst. G3 a. Har ni någon gång under perioden 1 februari 2015 – 31 januari 2016 (12 mån) följt upp dessa rutiner för samordning mellan nedanstående områden inom socialtjänsten? Svarsalternativ för varje verksamhetsområde inom socialtjänsten: Ja/Nej/Ej aktuellt, då rutinen upprättades nyligen, dvs. efter den 1 feb 2015. Definitioner: Med ledningsnivå avses den nivå inom organisationen som har mandat att besluta om gemensamma rutiner som avser flera delverksamheter/målgrupper. Med rutin avses ett bestämt tillvägagångssätt för hur aktiviteter ska genomföras kring enskilda som har sammansatta behov samt ange ansvarsfördelningen när verksamheten är uppdelad i olika delverksamheter/målgrupper. Rutinen ska vara känd och användas av ansvariga handläggare. Med samordning i enskilda ärenden avses koordination av resurser och arbetsinsatser mellan olika områden inom socialtjänsten för att få högre kvalitet och större effektivitet. Med följt upp avses att berörda aktörer tillsammans på ett systematiskt sätt kontrollerat att den rutin som finns för intern samordning <u>används och fungerar</u> på avsett sätt samt att den vid behov har reviderats. Uppföljningen ska vara dokumenterad. Beräkning: För att uppnå målvärdet krävs att kommunen för respektive indikator svarat: "Ja" på fråga G3 och "Ja" eller "ej aktuellt" på fråga G3a, alternativt "nej, behövs inte" på fråga G3. Redovisningsnivåer: Riket, län, kommun, stadsdelar. För länen och riket redovisas andelen svarande kommuner som uppnått målvärdet, dvs. JA. Mätperiod: 1 februari 2015 – 31 januari 2016 Datatäckning: Svarsfrekvens 91 procent
Datakällor	Kommunenkäten öppna jämförelser socialtjänst 2016 till landets kommuner och stadsdelarna i Stockholm, Göteborg och Malmö
Felkällor	I samband med datainsamlingen kan olika fel uppstå. Felen kan bl.a. bero på mätinstrumentets utformning, hur frågorna är ställda och hur respondenterna tolkat frågorna samt på databearbetningen.

Extern samverkan i enskilda ärenden	
Indikatornamn	Aktuell överenskommelse om samverkan mellan Hemlöshet och Frivilligorganisationer
Indikatorns kortnamn (i Excel-filen)	Aktuell överenskommelse om samverkan med frivilligorganisationer
Indikator/Mått	Kommunen har en aktuell, skriftlig och på ledningsnivå beslutad överenskommelse om samverkan i enskilda ärenden mellan delverksamheten hemlöshet inom socialtjänsten och frivilligorganisationer.
Kvalitetsdimension	Individanpassad
Kvalitetsområde	Helhetssyn och samordning
Indikatorområde	Extern samverkan i enskilda ärenden
Syfte	Enskilda kan ha behov av insatser från flera myndigheter och organisationer. För att säkerställa att enskildas behov och möjlighet att få stöd och hjälp tillgodoses kan överenskommelse med frivilligorganisation som arbetar med personer som är hemlösa upprättas. Socialnämndens insatser ska vid behov genomföras i samverkan med andra samhällsaktörer och med organisationer och andra föreningar (3 kap. 5 § SoL). Socialnämnden ska samverka externt med andra verksamheter, myndigheter och organisationer för att skapa förutsättningar för att samordna insatserna från de olika aktörerna så att de inte motverkar varandra (3 kap. 10 § SOSFS 2014:4). Skriftliga överenskommelser beslutade av ledningen där ansvarsfördelningen tydligt framgår är en framgångsfaktor för fungerande samverkan (Strategi för samverkan – kring barn och unga som far illa eller riskerar att fara illa. Socialstyrelsen 2007). En formaliserad och strukturerad samverkan i form av en gemensam skriftlig överenskommelse för hur samverkan i enskilda ärenden ska ske är ett sätt att stärka stabilitet, förutsägbarhet och kontinuitet. Överenskommelser som beskriver ansvarsfördelningen och ett bestämt tillvägagångssätt ökar förutsättningarna för en gemensam planering och ett samfällt agerande mellan aktörerna till gagn för den enskilde. Starka motiv för extern samverkan är: Det etiska motivet – samverkan kan hindra att den enskilde faller mellan stolarna. Verksamhetsmotivet – en enskild aktör (myndighet eller organisation) kan inte ensamt svara mot den enskildes samlade behov. Effektivitetsmotivet – med samverkan kan brukaren uppnå en högre livskvalitet till en lägre samhällskostnad. Kunskapsmotivet – samverkan kan bredda och fördjupa kunskapen hos professionerna om varandras områden. Samverkan förstärker specialistkompetensen samtidigt som den integrerar den i en större helhet. (Samverkan i re/habitering. En vägledning. Socialstyrelsen; 2008). För att säkra att överenskommelsen är aktuell och stödjer insatserna till den enskilde är det viktigt att den regelbundet följs upp.
Målvärde	I kommuner där det finns frivilligorganisation/-er som arbetar med målgruppen hemlösa eller personer som är utestängda från den ordinarie bostadsmarknaden finns aktuell skriftlig och på ledningsnivå beslutad överenskommelse om samverkan av insatser till enskilda.
Typ av indikator	Strukturmått
Teknisk beskrivning	Indikatorn bygger på följande enkätfråga: G4. Har ni den 1 februari 2016 skriftliga och på ledningsnivå beslutade överenskommelser för hur samverkan i enskilda ärenden ska ske mellan nedanstående områden inom socialtjänsten och externa aktörer? Svarsalternativ för varje kombination av verksamhetsområde inom socialtjänsten och extern aktör: Ja/Nej/Ej aktuellt, området finns inte i vår socialtjänst. G4 a. Har ni någon gång under perioden 1 februari 2015 – 31 januari 2016 (12 mån) följt upp dessa överenskommelser för samverkan mellan nedanstående områden inom socialtjänsten och externa aktörer? Hemlöshet – Frivilligorganisationer.

	Svarsalternativ: Ja/Nej/Ej aktuellt, då överenskommelsen upprättades nyligen, dvs. efter den 1 feb 2015. Definitioner: Med ledningsnivå avses den nivå inom organisationen som har mandat att besluta om överenskommelser med externa aktörer. Överenskommelsen ska dels beskriva ett bestämt tillvägagångssätt för hur samverkan ska genomföras och dels ange ansvarsfördelningen. Med samverkan i enskilda ärenden avses övergripande gemensamt handlande på organisatoriskt plan för visst syfte. Någon eller några tillför sina specifika resurser, kompetenser och/eller kunskaper till en uppgift som man gemensamt har att genomföra för den enskilde individen. Med följt upp avses att berörda aktörer tillsammans på ett systematiskt sätt kontrollerat att den överenskommelse som finns för extern samverkan används och fungerar på avsett sätt samt att den vid behov har reviderats. Uppföljningen ska vara dokumenterad. Beräkning: För att uppnå målvärdet krävs att kommunen svarat: "Ja" på fråga G4 och "Ja" på fråga G4 a; eller "nej, behövs inte" eller "Ja" på fråga G4 och "ej aktuellt" på fråga G4a. Redovisningsnivåer: Riket, län, kommun, stadsdelar. För länen och riket redovisas andelen svarande kommuner som uppnått målvärdet, dvs. JA. Mätperiod: 1 februari 2015 – 31 januari 2016 Datatäckning: Svarefrekvens 91 procent
Datakällor	Kommunenköten öppna jämförelser socialtjänst 2016 till landets kommuner och stadsdelarna i Stockholm, Göteborg och Malmö
Felkällor	I samband med datainsamlingen kan olika fel uppstå. Felen kan bl.a. bero på mätinstrumentets utformning, hur frågorna är ställda och hur respondenterna tolkat frågorna samt på databearbetningen.

Extern samverkan	
Indikatornamn	Aktuell överenskommelse om samverkan med bostadsföretag/hyresvärdar på övergripande nivå
Indikatorns kortnamn (i Excel-filen)	Aktuell överenskommelse - övergripande nivå med bostadsföretag/hyresvärdar
Indikator /Mått	Kommunen har en aktuell skriftlig och på ledningsnivå beslutad överenskommelse för hur samverkan på övergripande nivå ska bedrivas med bostadsföretag/hyresvärdar i kommunen Överenskommelsen har upprättats eller följts upp under perioden 1 februari 2014- 1 februari 2016 (24 månader).
Kvalitetsdimension	Individanpassad
Kvalitetsområde	Helhetssyn och samordning
Indikatorsområde	Extern samverkan
Syfte	Syftet är att säkerställa att kommunens invånare får tillgång till bostäder genom formaliserad samverkan i form av en överenskommelse med bostadsföretag/hyresvärdar.
Målvärde	Kommunen har aktuell överenskommelse för hur samverkan på övergripande nivå ska bedrivas med bostadsföretag/hyresvärdar i kommunen. Överenskommelsen har upprättats eller följts upp under perioden 1 februari 2014 - 1 februari 2016 (24 månader).
Typ av indikator	Struktur
Status	Indikator med befintlig data
Teknisk beskrivning	Indikatorn bygger på följande enkätfrågor: G6. Har ni den 1 februari 2016 en skriftlig och på ledningsnivå beslutad överenskommelse för hur samverkan på <u>övergripande</u> nivå ska bedrivas med bostadsföretag/hyresvärdar i kommunen? Svarsalternativ: Ja, med samtliga bostadsföretag/hyresvärdar/Ja, med vissa bostadsföretag/hyresvärdar/Nej Definitioner: Med ledningsnivå avses den nivå inom organisationen som har

mandat att besluta om överenskommelser med bostadsföretag/hyresvärdar.

Med **övergripande nivå** avses den politiska ledningen eller förvaltningschefsnivån.

Överenskommelsen för samverkan ska dels beskriva ett bestämt tillvägagångssätt för hur samverkan ska genomföras och dels ange ansvarsfördelningen. Överenskommelsen avser samverkan om tillgång till bostäder för personer som inte kommer in på den ordinarie bostadsmarknaden.

Här avses **både allmännyttiga bostadsbolag och privata fastighetsägare** som hyr ut bostäder/lägenheter.

För stadsdelarna i Stockholm och Göteborg samt stadsområdena i Malmö: Om stadsdelen/stadsområdet omfattas av en motsvarande kommunövergripande överenskommelse räknas även denna.

G6 a. Har ni någon gång under perioden 1 februari 2014 – 31 januari 2016 (24 mån) följt upp överenskommelsen för samverkan på övergripande nivå med bostadsföretagen/hyresvärdarna?

Definition:

Med **följt upp** avses att berörda aktörer tillsammans på ett systematiskt sätt kontrollerat att den överenskommelse som finns för extern samverkan används och fungerar på avsett sätt samt att den vid behov har reviderats. Uppföljningen ska vara dokumenterad.

Svarsalternativ: Ja/Nej/Ej aktuell, då överenskommelsen upprättades nyligen, d.v.s. efter 1 feb 2014

Beräkning: För att uppnå målvärdet krävs svaren Ja, med samtliga bostadsföretag/hyresvärdar på G6 och Ja eller Ej aktuell, då överenskommelsen upprättades nyligen, d.v.s. efter 1 feb 2014 på fråga G6 a (Ja, med samtliga)

eller Ja, med vissa bostadsföretag på fråga G6 och Ja eller Ej aktuell, då överenskommelsen upprättades nyligen, d.v.s. efter 1 feb 2014 (Ja, med vissa).

Redovisas som: Ja, samtliga/Ja, vissa/Nej

Redovisningsnivå: Stadsdelar/stadsområden i Stockholm, Göteborg och Malmö, kommun, kommungrupper, län och riket

Mätperiod: 1 februari 2014 - 1 februari 2016

Datatäckning: Svarefrekvens 91 procent.

Datakällor

Kommunenkört öppna jämförelser socialtjänst 2016

Felkällor

I samband med datainsamlingen kan olika fel uppstå. Felen kan bl.a. bero på mätinstrumentets utformning, hur frågorna är ställda och hur respondenterna tolkat frågorna samt på databearbetningen.

Extern samverkan i enskilda ärenden

Indikatornamn	Aktuell överenskommelse för samverkan i enskilda ärenden med bostadsföretag/hyresvärdar för de som riskerar att bli eller är utan bostad
Indikatorns kortnamn (i Excel-filen)	Aktuell överenskommelse – i enskilda ärenden med bostadsföretag/hyresvärdar
Indikator/Mått	Kommunen har aktuella skriftliga och på ledningsnivå beslutad överenskommelse för hur samverkan i enskilda ärenden ska bedrivas med bostadsföretag/hyresvärdar för personer som riskerar att bli eller är utan bostad. Överenskommelsen gäller den 1 februari 2016 och har upprättats alternativt följts upp efter den 1 februari 2015 (senaste 12 månaderna).
Kvalitetsdimension	Individanpassad
Kvalitetsområde	Helhetssyn och samordning
Indikatorsområde	Extern samverkan i enskilda ärenden
Syfte	Att kommunen har en aktuell överenskommelse syftar till att säkerställa att enskilda som av olika skäl riskerar att bli, eller redan är, utan bostad får det stöd de behöver genom en formaliserad samverkan med bostadsföretag/hyresvärdar. Samverkan, en tydlig struktur för ansvarsfördelningen och en gemensam syn är viktigt i det vråknings-

Målvärde	förebyggande arbetet (<i>Vräkningsförebyggande arbete – stöd till socialtjänsten och andra aktörer</i> , Socialstyrelsen, 2008).
Typ av indikator	Kommunen har överenskommelse för hur samverkan ska bedrivas i enskilda ärenden med bostadsföretag/hyresvärdar i kommunen.
Status	Process
Teknisk beskrivning	Indikator med befintlig data
	Indikatorn bygger på följande enkätfrågor: G7. Har ni den 1 februari 2016 en skriftlig och på ledningsnivå beslutad överenskommelse för hur samverkan i <u>enskilda ärenden</u> ska bedrivas med bostadsföretag/hyresvärdar i kommunen för personer som riskerar att bli eller är utan bostad? Svarsalternativ: Ja, med samtliga bostadsföretag/hyresvärdar/Ja, med vissa bostadsföretag/hyresvärdar/Nej Definitioner: Med ledningsnivå avses den nivå inom organisationen som har mandat att besluta om överenskommelser med bostadsföretag/hyresvärdar. Överenskommelsen ska dels beskriva ett bestämt tillvägagångssätt för hur samverkan ska genomföras och dels ange ansvarsfördelningen. Överenskommelsen kan t.ex. innehålla samverkan och tillvägagångssätt för att förebygga avhysning (vräkning). Här avses både allmännyttiga bostadsbolag och privata fastighetsägare som hyr ut bostäder/lägenheter. Med samverkan i enskilda ärenden avses övergripande gemensamt handlande på organisatoriskt plan för visst syfte. Någon eller några tillför sina specifika resurser, kompetenser och/eller kunskaper till en uppgift som man gemensamt har att genomföra för den enskilde individen. Exempelvis förebyggande arbete tillsammans med bovärd eller störningsjour. G7 a. Har ni någon gång under perioden 1 februari 2015 – 31 januari 2016 (12 mån) följt upp överenskommelsen för samverkan i enskilda ärenden med bostadsföretagen/hyresvärdarna? Svarsalternativ: Ja/Nej/ Ej aktuellt, då överenskommelsen upprättades nyligen, dvs. efter den 1 feb 2015 Definitioner: Med följt upp avses att berörda aktörer tillsammans på ett systematiskt sätt kontrollerat att den överenskommelse som finns för extern samverkan används och fungerar på avsett sätt samt att den vid behov har reviderats. Uppföljningen ska vara dokumenterad. Beräkning: För att uppnå målvärdet krävs svaren Ja, med samtliga bostadsföretag/hyresvärdar <i>eller</i> Ja, med vissa bostadsföretag på fråga G7 och Ja <i>eller</i> Ej aktuellt, då överenskommelsen upprättades nyligen, dvs. efter den 1 feb 2015 på fråga G7 a. För kommungrupper, län och riket redovisas andelen svarande kommuner som uppnått målvärdet. Redovisas som: Ja, samtliga/Ja, vissa/Nej Redovisningsnivå: Stadsdelar/stadsområden i Stockholm, Göteborg och Malmö, kommun, kommungrupper, län och riket Mätperiod: 1 februari 2015 – 31 januari 2016 Datatäckning: Svarsfrekvens 91 procent.
Datakällor	Kommunenkät öppna jämförelser socialtjänst 2016
Felkällor	I samband med datainsamlingen kan olika fel uppstå. Felen kan bl.a. bero på mätinstrumentets utformning, hur frågorna är ställda och hur respondenterna tolkat frågorna samt på databearbetningen.

Kunskapsbaserad verksamhet

Personalens kompetensutveckling	
Indikatornamn	Aktuell samlad plan för personalens kompetensutveckling
Indikatorns kortnamn (i Excelfilen)	Aktuell samlad plan

Indikator/Mått	Kommunen har den 1 februari 2016 en aktuell, samlad plan för personalens kompetensutveckling som bygger på verksamhetens mål, kartläggning och analys av personalens individuella kompetens. Planen används och fungerar på avsett sätt inom följande områden 1. Ekonomiskt bistånd 2. Missbruk 3. Socialpsykiatri 4. Våld i nära relationer 5. Barn och unga 6. Familjerätt 7. LSS - barn 8. LSS - vuxen 9. Äldre 10. Hemlöshet.
Kvalitetsdimension	Kunskapsbaserad
Kvalitetsområde	Kunskapsbaserad verksamhet
Indikatorområde	Personalens kompetensutveckling
Syfte	Med rätt kompetens ökar förutsättningarna för att personalen ska bidra till insatser av god kvalitet. En viktig uppgift för arbetsgivare är att skapa förutsättningar för kompetensutveckling. En samlad plan för handläggarnas kompetensutveckling bör innehålla en planering för deras fortbildning eller vidareutbildning, som bygger på verksamhetens mål och nämndens kartläggning och analys av handläggarnas individuella kompetens. Handledning kan ha en stödjande funktion för personalen, bidra till den professionella utvecklingen och fungera som en kvalitetssäkring av verksamheten. Ledningen för socialtjänsten ska säkerställa och fortlöpande kontrollera att personalen har den kompetens som krävs för att utföra arbetsuppgifterna (<i>Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete</i>, SOSFS 2011:9).
Målvärde	Kommunen har en aktuell, samlad plan för personalens kompetensutveckling som bygger på verksamhetens mål och kartläggning och analys av personalens individuella kompetens inom socialtjänstens olika verksamhetsområden (se indikatorn).
Typ av indikator	Struktur
Teknisk beskrivning	Indikatorn bygger på följande enkätfrågor: G8: Har ni den 1 februari 2016 en samlad plan för personalens kompetensutveckling, i nedanstående områden inom socialtjänsten? För respektive område enligt indikatorbeskrivningen. Svarsalternativ: ja/nej/ej aktuellt, området finns inte i vår socialtjänst. G8a: Vilka former av kompetensutveckling innehåller den samlade planen, i nedanstående områden inom socialtjänsten? Svarsalternativ: A. Kontinuerlig handledning, B. Fortbildning, C. Vidareutbildning på högskolenivå, D. Annan form av kompetensutveckling. För respektive område enligt indikatorbeskrivningen. G8 b: Har ni någon gång under perioden 1 februari 2015 – 31 januari 2016 (12 mån) följt upp den samlade planen för personalens kompetensutveckling, i nedanstående områden inom socialtjänsten? Svarsalternativ: Ja/nej/ej aktuellt då planen upprättades nyligen, dvs. efter den 1 februari 2015. Definitioner: Med samlad plan avses en verksamhetsgemensam plan för personalens kompetensutveckling som bygger på verksamhetens mål och kartläggning och analys av personalens individuella kompetens. Med personal inom angivna områden avses handläggare som inom nämndens verksamhet svarar för utredningar och/eller planering, uppföljning enligt SoL, LVU, LSS och LVM, dock ej enhetschefer/motsvarande med verksamhets-, personal- och budgetansvar. En

	person i personalen kan vara handläggare inom flera områden och denne kan behöva kompetensutveckling inom alla dessa områden. Med kontinuerlig handledning avses handledning av utbildad handledare, i grupp eller enskilt. Handledningen ska vara regelbundet återkommande under en längre tidsperiod, dvs. ges minst en gång varannan vecka under vår- och höstterminen. Med fortbildning avses utbildning i syfte att upprätthålla och utveckla den kompetensnivå som krävs för att kunna utföra arbetsuppgifterna. Med vidareutbildning på högskolenivå avses att personalen genom utbildning på högskolenivå successivt och planerat fördjupar sina kunskaper om området om det finns tillgång till det inom området. Med följt upp avses att ni har kontrollerat att den samlade planen för personalens kompetensutveckling används och fungerar på avsett sätt samt att den vid behov har reviderats. Uppföljningen ska vara dokumenterad. Beräkning: För att uppnå målvärdet krävs svar på fråga 8, 8a och 8b för respektive område enligt nedan: Fråga G8: Ja Fråga G8a: Ja på svarsalternativet <u>Kontinuerlig handledning</u> (minst). Fråga G8b: Ja <i>eller</i> ej aktuellt, då planen upprättades nyligen, dvs. efter den 1 feb 2015. Redovisas som: Ja/Nej. I beräkning på läns- och riksnivå ingår de som uppnått målvärdet. Redovisningsnivå: Stadsdelar/stadsområden i Stockholm, Göteborg och Malmö, kommun, storstad, län och riket Mätperiod: 1 februari 2015 – 31 januari 2016 Datatäckning: Svarefrekvens 91 procent.
Datakällor	Kommunenköten öppna jämförelser socialtjänst 2016
Felkällor	I samband med datainsamlingen kan olika fel uppstå. Felen kan bl.a. bero på mätinstrumentets utformning, hur frågorna är ställda och hur respondenterna tolkat frågorna samt på databearbetningen.

Personalens agerande vid indikation på våld	
Indikatornamn	Aktuell rutin vid indikation på att en vuxen utsatts för våld inom 1. Ekonomiskt bistånd 2. Missbruk 3. Socialpsykiatri 4. Våld i nära relationer 5. Barn och unga 6. Familjerätt 7. LSS - barn 8. LSS - vuxen 9. Äldre 10. Hemlöshet.
Indikatorns kortnamn (i Excel-filen)	Aktuell rutin vid indikation på att en vuxen utsatts för våld inom Hemlöshet
Indikator/Mått	Kommunen har en aktuell, skriftlig och på ledningsnivå beslutad rutin för hur handläggare ska gå tillväga vid indikation på att en vuxen person utsatts för våld inom socialtjänstens delverksamheter.
Kvalitetsdimension	Kunskapsbaserad
Kvalitetsområde	Kunskapsbaserad verksamhet
Indikatorområde	Personalens agerande vid indikation på våld
Syfte	Socialnämnden har ansvar för att vid behov ge stöd och hjälp till den som utsatts för brott och dennes närstående (5 kap. 11 § SoL). Socialnämnden bör avgöra när och hur personal ska ställa frågor om våldsutsatthet i nämndens verksamheter för att kunna identifiera våldsutsatta och barn som bevittnat våld som behöver stöd och hjälp (allmänna råd i 3 kap. SOSFS 2014:4). Skriftliga rutiner för hur personalen ska fråga och agera kan vara ett stöd för personalen. Det är också ett sätt att säkra verksamhetens kvalitet i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om

	ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. För att säkra att rutinerna är aktuella och stödjer insatserna till den enskilde är det viktigt att de regelbundet följs upp.
Målvärde	Kommunen har en aktuell, skriftlig och på ledningsnivå beslutad rutin för hur handläggare ska gå tillväga vid indikation på att en vuxen person utsatts för våld inom socialtjänstens delverksamheter.
Typ av indikator	Strukturmått
Teknisk beskrivning	Indikatorn bygger på följande enkätfråga: G11. Har ni den 1 februari 2016 skriftliga och på ledningsnivå beslutade rutiner för hur handläggare ska gå tillväga vid indikation på att en vuxen person utsatts för våld eller andra övergrepp av närstående, i nedanstående områden inom socialtjänsten? Svarsalternativ för varje verksamhetsområde inom socialtjänsten: Ja/Nej/Ej aktuellt, området finns inte i vår socialtjänst. G11 a. Har ni under perioden 1 februari 2015 – 31 januari 2016 (12 mån) följt upp rutinerna, i nedanstående områden inom socialtjänsten? Svarsalternativ för varje verksamhetsområde inom socialtjänsten: Ja/Nej/Ej aktuellt, då rutinen upprättades nyligen, dvs. efter den 1 feb 2015. Definitioner: Med ledningsnivå avses den nivå inom organisationen som har mandat att fastställa gemensamma rutiner. Rutinen ska beskriva ett i förväg bestämt tillvägagångssätt för dels – hur handläggaren ska fråga den enskilde om utsatthet för våld, dels – hur handläggaren ska gå tillväga om det framkommer att personen utsatts för våld. Se Socialstyrelsens webbplats Våld - Handbok om socialtjänstens och hälso- och sjukvårdens arbete med våld i nära relationer. Med indikation avses någon form av tecken på att en person utsatts för våld eller andra övergrepp. Med våld eller andra övergrepp avses primärt brotten i 3, 4 och 6 kap. brottsbalken. Våldet kan ta sig olika uttryck. Det kan handla om psykiskt våld, fysiskt våld (t.ex. slag, sparkar, hot, tvång, kränkningar) eller sexualbrott. Med följt upp avses att ni har kontrollerat att rutinen <u>används och fungerar</u> på avsett sätt samt att den vid behov har reviderats. Uppföljningen ska vara dokumenterad. Beräkning: För att uppnå målvärdet krävs att kommunen för respektive indikator svarat: "Ja" på fråga G11 och "Ja" eller "Ej aktuellt" på fråga G11a. Redovisningsnivåer: Riket, län, kommun, stadsdelar. För länen och riket redovisas andelen svarande kommuner som uppnått målvärdet, dvs. JA. Mätperiod: 1 februari 2015 – 31 januari 2016 Datatäckning: Svarsfrekvens 91 procent
Datakällor	Kommunenkäten öppna jämförelser socialtjänst 2016 till landets kommuner och stadsdelarna i Stockholm, Göteborg och Malmö
Felkällor	I samband med datainsamlingen kan olika fel uppstå. Felen kan bl.a. bero på mätinstrumentets utformning, hur frågorna är ställda och hur respondenterna tolkat frågorna samt på databearbetningen.

Rekommenderas i Nationella riktlinjer – Boendeinsats

Indikatornamn	Bostad först
Indikatorns kortnamn (i Excel-filen)	Erbjuder Bostad först
Indikator/Mått	Kommunen kan erbjuda <i>Bostad först</i> till hemlösa personer med missbruk eller beroende och/eller psykisk sjukdom, den 1 februari 2016.
Kvalitetsdimension	Kunskapsbaserad
Kvalitetsområde	Kunskapsbaserad verksamhet

Indikatorsområde Syfte	Rekommenderat i Nationella riktlinjer – Boendeinsats G10 Att erbjuda boende utan krav på behandlingsföljksamhet eller annan meritering enligt bostad först avhjälp hemlöshet i större utsträckning än om erbjudandet om boende följs av sådana krav. Socialtjänsten bör erbjuda en varaktig boendelösning till hemlösa personer med psykisk funktionsnedsättning och missbruk utan krav på behandlingsföljksamhet eller annan meritering. Modellen rekommenderas i Socialstyrelsens riktlinjer (<i>Nationella riktlinjer för psykosociala insatser vid schizofreni eller schizofreniliknande tillstånd</i>. Socialstyrelsen; 2011 och <i>Vård och stöd vid missbruk och beroende. Stöd för styrning och ledning</i>. Socialstyrelsen 2015). Bostad först kan även sägas ge stöd för brukarmedverkan och inflytande på individnivå (<i>Att ge ordet och lämna plats – vägledning om brukarinflytande inom socialtjänst, psykiatri och missbruks- och beroendevård</i>, Socialstyrelsen 2013).
Målvärde	Kommunen erbjuder <i>Bostad först</i> till hemlösa personer med missbruk eller beroende och/eller psykisk sjukdom.
Typ av indikator	Process
Status	Indikator med befintlig data
Teknisk beskrivning	Indikatorn bygger på följande enkätfråga: G10 1. Erbjuder ni den 1 februari 2016 `Boendeinsatsen Bostad först` till personer med missbruk eller beroende, psykisk sjukdom eller hemlösa? Svarsalternativ: Ja/Nej Definitioner: Med Bostad först avses att den hemlöse uppmuntras att själv definiera sina behov och mål. Personen erbjuds sedan, om denne så önskar, omedelbart en varaktig bostadslösning. Erbjudandet ges utan några krav på att personen först har genomgått behandling eller uppvisat nykterhet och drogfrihet. Fokus är att uppnå boendestabilitet och i andra hand erbjuda stöd till den enskilde. Boendelösningen är utan krav på behandlingsföljksamhet eller annan meritering, t.ex. nykterhet. Beräkning: För att uppnå målvärdet krävs att kommunen svarat Ja på frågan G10 1. För länen och riket redovisas andelen svarande kommuner som uppnått målvärdet. Redovisas som Ja/Nej. Redovisningsnivå: Stadsdelar/stadsområden i Stockholm, Göteborg och Malmö, kommun, storstad, län och riket Mätdatum: 1 februari 2016 Datatäckning: Svarsfrekvens 91 procent.
Datakällor	Kommunenkat öppna jämförelser socialtjänst 2016
Felkällor	I samband med datainsamlingen kan olika fel uppstå. Felen kan bl.a. bero på mätinstrumentets utformning, hur frågorna är ställda och hur respondenterna tolkat frågorna samt på databearbetningen.

Rekommenderat i Nationella riktlinjer – Boendeinsats	
Indikatornamn	Vårdkedja
Indikatorns kortnamn (i Excel-filen)	Erbjuder Vårdkedja
Indikator/Mått	Kommunen kan erbjuda boendeinsatsen Vårdkedja till personer med missbruk eller beroende, psykisk sjukdom eller hemlösa, den 1 februari 2016.
Kvalitetsdimension	Kunskapsbaserad
Kvalitetsområde	Kunskapsbaserad verksamhet
Indikatorsområde	Rekommenderat i Nationella riktlinjer – Boendeinsats
Syfte	Vårdkedja är en modell som syftar till att hemlösa personer ska få ett stabilt boende. Detta sker genom att behandla bakomliggande problematik och därefter erbjuda en egen bostad, i olika steg. Stöd- och vårdinsatser till den enskilde fokuseras i denna modell. Boendeinsatsen rekommenderas i Socialstyrelsens nationella riktlinjer (<i>Nationella riktlinjer för psykosociala insatser vid schizofreni eller schizofreniliknande tillstånd</i> . Socialstyrelsen; 2011 och <i>Vård och stöd vid missbruk och beroende. Stöd för styrning och ledning</i> . Socialstyrelsen 2015).
Målvärde	Kommunen erbjuder hemlösa personer med missbruk och psykisk funktionsnedsättning boendeinsatsen "vårdkedja".
Typ av indikator	Struktur
Status	Indikator med befintlig data
Teknisk beskrivning	Indikatorn bygger på följande enkätfråga: G10 2. Erbjuder ni den 1 februari 2016 "boendeinsatsen Vårdkedja" till personer med missbruk eller beroende, psykisk sjukdom eller hemlösa? Svarsalternativ: Ja/Nej Definitioner: Med <i>Vårdkedja</i> avses en modell som syftar till att hjälpa hemlösa tillbaka till ett stabilt boende. Först behandlas bakomliggande problematik och därefter erbjuds egen bostad. Modellen fokuserar på stöd- och vårdinsatser. Under behandlingen erbjuds olika boendeinsatser i en viss ordningsföljd. Uppflyttning i vårdkedjans boendeformer är villkorade och bygger på att den enskilde följer uppställda regler. Beräkning: För att uppnå målvärdet krävs att kommunen svarat Ja på frågan G10 2. För länen och riket redovisas andelen svarande kommuner som uppnått målvärdet. Redovisas som Ja/Nej. Redovisningsnivå: Stadsdelar/stadsområden i Stockholm, Göteborg och Malmö, kommun, storstad, län och riket Mätdatum: 1 februari 2016 Datatäckning: Svarefrekvens 91 procent
Datakällor	Kommunenät öppna jämförelser socialtjänst 2016
Felkällor	I samband med datainsamlingen kan olika fel uppstå. Felen kan bl.a. bero på mätinstrumentets utformning, hur frågorna är ställda och hur respondenterna tolkat frågorna samt på databearbetningen.

Standardiserade bedömningsmetoder AUDIT/DUDIT	
Indikatornamn	Standardiserade bedömningsmetoder för att identifiera alkohol- och narkotikaproblem
Indikatorns kortnamn (i Excel-filen)	Använder AUDIT och DUDIT för att identifiera alkohol- och narkotikaproblem
Indikator/Mått	Socialtjänsten använder de standardiserade bedömningsmetoderna AUDIT för att identifiera riskfylld eller skadlig alkoholkonsumtion och DUDIT för att identifiera konsumtionsmönster eller drogrelaterade problem hos vuxna inom följande verksamhetsområden: 1. Ekonomiskt bistånd 2. Socialpsykiatri 3. Våld i nära relationer 4. LSS 5. Äldreomsorg 6. Hemlöshet.
Kvalitetsdimension	Kunskapsbaserad
Kvalitetsområde	Kunskapsbaserad verksamhet
Indikatorsområde	Standardiserade bedömningsmetoder (för att identifiera alkohol- och narkotikaproblem)

Syfte	Att använda standardiserade bedömningsmetoder är ett sätt att säkerställa att den enskildes <i>samtliga</i> behov framkommer samt att alla får rätt till en likvärdig bedömning av de enskilda behoven. Kvalitetssäkrade och standardiserade metoder innebär också att bedömningen blir likartad oberoende av var den enskilde söker hjälp. Att använda systematiska bedömningsmetoder utgör en grund till att de enskilda får rätt insatser och är en utgångspunkt i det systematiska uppföljningsarbetet. Socialtjänsten bör använda AUDIT och DUDIT för att identifiera riskfylld eller skadlig alkoholkonsumtion och DUDIT för att identifiera narkotikaproblem, enligt Socialstyrelsens riktlinjer. AUDIT (Alcohol Use disorders Identification Test) och DUDIT (Drug Use Disorders Identification test) kan användas som intervju- och skattningsformulär och för att återkoppla resultatet till den enskilde. Det svarar mot kravet att informera klienterna och kan i sig skapa motivation till förändring. AUDIT har fått högsta prioritet (prioritet 1) och DUDIT prioritet 3 av 10 (<i>Vård och stöd vid missbruk och beroende. Stöd för styrning och ledning</i>. Socialstyrelsen 2015).
Målvärde	Kommunen använder de standardiserade bedömningsmetoderna AUDIT och DUDIT för att identifiera alkohol- och narkotikaproblem.
Typ av indikator	Struktur, process
Status	Indikator med befintlig data
Teknisk beskrivning	Indikatorn bygger på följande enkätfråga: G9. Använde ni den 1 februari 2016 någon av nedanstående standardiserade bedömningsmetoder för att <u>identifiera</u> riskfylld eller skadlig alkoholkonsumtion eller <u>identifiera</u> konsumtionsmönster och drogrelaterade problem hos enskilda vuxna? Definitioner: Med standardiserade bedömningsmetoder avses ett formulär med i förväg fastställda frågor och en manual som beskriver hur det ska användas. Frågorna bygger på forskning och beprövad erfarenhet. Bedömningsmetoden används för att bedöma en situation, funktion och/eller behov och är vetenskapligt prövad. Exempel på standardiserade bedömningsmetoder här är AUDIT och DUDIT. Den standardiserade bedömningsmetoden ska användas för alla med undantaget om den enskildes tillstånd/situation inte möjliggör det. Med AUDIT (Alcohol Use Disorders Identification Test) avses ett manualbaserat frågeformulär (självskattningstest) för att identifiera riskfylld eller skadlig alkoholkonsumtion. Med DUDIT (Drug Use Disorders Identification Test) avses ett manualbaserat frågeformulär för att identifiera konsumtionsmönster och drogrelaterade problem. Med droger avses Cannabis, Hallucinogener, Amfetamin, Opiater, Lösningssmedel samt GHB och övriga preparat. Även läkemedel som inte förskrivits och används enligt läkares ordination ingår. Mätdatum: Här avses att den standardiserade bedömningsmetoden finns tillgänglig att användas vid angivet datum för handläggarna. Svarsalternativ: Ja, AUDIT/Ja, DUDIT/Nej Beräkning: För att uppnå målvärdet krävs att kommunen svarat både Ja, AUDIT och Ja, DUDIT. Redovisas som: Ja/Delvis/Nej. Delvis = Ja, AUDIT eller Ja, DUDIT. För länen och riket redovisas andelen svarande kommuner som uppnått målvärdet. Redovisningsnivå: Stadsdelar/stadsområden i Stockholm, Göteborg och Malmö, kommun, storstad, län och riket Mätdatum: 1 februari 2016 Datatäckning: Svarefrekvens: 91 procent
Datakällor	Kommunenkat öppna jämförelser socialtjänst 2016
Felkällor	I samband med datainsamlingen kan olika fel uppstå. Felen kan bl.a. bero på mätinstrumentets utformning, hur frågorna är ställda och hur respondenterna tolkat frågorna samt på databearbetningen.

Trygghet och säkerhet

Personalens agerande för att förebygga vräkning	
Indikatornamn	Aktuell rutin om att aktivt söka upp och följa upp barnfamiljer i samband med en hyresskuld för att förhindra vräkning
Indikatorns kortnamn (i Excel-filen)	Aktuell rutin för att förhindra att barnfamiljer vräks
Indikator/Mått	Kommunen har en aktuell, skriftlig och på ledningsnivå beslutad rutin som anger att barnfamiljer aktivt ska sökas upp och även följas upp i samband med en hyresskuld, oavsett om föräldrarna söker ekonomiskt bistånd eller inte.
Kvalitetsdimension	Säker
Kvalitetsområde	Trygghet och säkerhet
Indikatorområde	Personalens agerande för att förebygga vräkning
Syfte	Kommunernas socialtjänst har ett tydligt ansvar för att skydda barn som far illa eller riskerar att fara illa, vilket innebär att utreda, bedöma och tillgodose barnets behov av skydd och insatser på kort och lång sikt. Grundläggande är att ett barn alltid behöver en bostad. När det gäller tillgång till bostad innebär "barnets bästa" bland annat att undvika ofrivilliga flyttningar och en osäker boendesituation. När socialtjänsten får kännedom om att det uppstått en hyresskuld i en barnfamilj hamnar informationen oftast inom verksamheten för ekonomiskt bistånd. Utifrån barnets bästa, 1 kap. 2 § socialtjänstlagen (2001:453) är det viktigt att socialtjänsten agerar genom att aktivt söka upp familjen oavsett om föräldrarna söker stöd eller inte. Ett ärende bör inte avslutas utan att verksamheten följer upp om hyresskulden har reglerats eller ej, och barnens situation i övrigt har uppmärksammats. Indikatorn avser att belysa en av flera förutsättningar för en trygg och säker hantering av ärenden som rör utsatta grupper med behov av skydd och stöd. Tydliga och kända arbetsrutiner som anger ett aktivt arbetssätt från socialtjänstens sida kan medverka till att förebygga avhysningar av barnfamiljer. För att säkra att rutinerna är aktuella och stödjer insatserna till den enskilde är det viktigt att de regelbundet följs upp.
Målvärde	Kommunen har en aktuell, skriftlig och på ledningsnivå beslutad rutin som anger att barnfamiljer aktivt ska sökas upp och följas upp i samband med en hyresskuld för att förhindra att barnfamiljer vräks.
Typ av indikator	Strukturmått
Teknisk beskrivning	Indikatorn bygger på följande enkätfråga: G22. Har ni den 1 februari 2016 en skriftlig och på ledningsnivå beslutad rutin för hur ni ska gå tillväga för att förhindra att barnfamiljer vräks? Svarsalternativ: Ja; Nej. G22 a. Innehåller rutinen nedanstående delar: • Att ni aktivt söker upp alla barnfamiljer med hyresskuld, oavsett om föräldrarna själva söker ekonomiskt bistånd eller inte? • Att ni följer upp om hyresskulder har reglerats, oavsett om föräldrarna sökt ekonomiskt bistånd eller inte? Svarsalternativ för varje del: Ja; Nej. (G)22 b. Har ni någon gång under perioden 1 februari 2015 – 31 januari 2016 (12 mån) följt upp rutinen? Svarsalternativ: Ja/Nej/Ej aktuellt, då rutinen upprättades nyligen, dvs. efter den 1 feb 2015. Definitioner: Med ledningsnivå avses den nivå inom organisationen som har mandat att besluta om gemensamma rutiner. Med rutin avses ett bestämt tillvägagångssätt för hur aktiviteter ska genomföras samt ange ansvarsfördelningen för enskilda barnfamiljer. Rutinen ska vara känd och användas av ansvariga handläggare. Med att aktivt söka upp avses att socialtjänsten muntligen kontakter barnfamiljer vid kännedom om att hyresskuld föreligger. Med att följa upp (fråga 22a) avses här att socialtjänsten har

	ansvaret att upprätthålla kontakten med barnfamiljen till dess att hyresskulden är reglerad. Med följt upp (fråga 22 b) avses att ni har kontrollerat att rutinen <u>används och fungerar</u> på avsett sätt samt att den vid behov har reviderats. Uppföljningen ska vara dokumenterad. Beräkning: För att uppnå målvärdet krävs att kommunen svarat: "Ja" på fråga G22, "Ja" på fråga G22a på <u>båda</u> delarna, och svarat "Ja" eller "Ej aktuellt" på fråga G22b. Redovisningsnivåer: Riket, län, kommun, stadsdelar. För länen och riket redovisas andelen svarande kommuner som uppnått målvärdet, dvs. JA. Mätperiod: 1 februari 2015 – 31 januari 2016
Datakällor	Kommunen sköter öppna jämförelser socialtjänst 2016 till landets kommuner och stadsdelarna i Stockholm, Göteborg och Malmö
Felkällor	I samband med datainsamlingen kan olika fel uppstå. Felen kan bl.a. bero på mätinstrumentets utformning, hur frågorna är ställda och hur respondenterna tolkat frågorna samt på databearbetningen.

Information till enskilda (2 indikatorer)	
Indikatornamn	Rutin för att delge information till enskilda om 1. en samordnad individuell plan (SIP) 2. ta ut kopia på sin journal/akt
Indikatorns kortnamn (i Excel-filen)	1. Rutin för info om samordnad individuell plan 2. Rutin för info om kopia på journal/akt
Indikator/Mått	Kommunen har den 1 februari 2016 en skriftlig rutin om att informera enskilda om deras möjligheter att få: 1. en samordnad individuell plan (SIP) 2. ta ut kopia på sin journal/akt Rutinen gäller för nedanstående områden inom socialtjänsten: A) Ekonomiskt bistånd B) Missbruk C) Socialpsykiatri D) Våld i nära relationer – vuxna E) Barn och unga F) Stöd till personer med funktionsnedsättning, LSS - barn G) Stöd till personer med funktionsnedsättning, LSS - vuxna H) Äldre I) Hemlöshet
God omsorg	Säker vård och omsorg
Kvalitetsområde	Trygghet och säkerhet
Indikatorsområde	Information till enskilda
Syfte	I socialtjänstlagen anges att verksamheten ska bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet, 1 kap. 1 § SoL. Rutiner för att delge enskilda information om att de vid behov kan få en samordnad individuell plan (SIP) och få kopia på sin journal/akt är ett sätt att säkerställa att de enskilda får kännedom om dessa möjligheter (och socialtjänstens långtgående skyldigheter). Att delges information av detta slag har efterfrågats av brukarrepresentanter och kan öka de enskildas inflytande. Personer som har behov av både hälso- och sjukvård och stöd från socialtjänsten kan få en plan för att säkerställa att deras olika behov tillgodoses. Lagregeln om individuell plan finns både i 2 kap. 7 § socialtjänstlagen (2001:453), SoL, och i 3 f § hälso- och sjukvårdslagen (1982:763), HSL.)
Målvärde	Kommunen har en skriftlig rutin för att informera den enskilde om dess möjligheter att få: 1. en samordnad individuell plan (SIP) 2. ta ut kopia på sin journal/akt
Typ av indikator	inom socialtjänstens alla verksamhetsområden.
Status	Struktur
	Indikator med befintlig data

Teknisk beskrivning

Indikatorn bygger på följande enkätfråga:

G27. Har ni den 1 februari 2016 skriftliga och på ledningsnivå beslutade rutiner om att den enskilde ska informeras om sina rättigheter till SIP och om att få en kopia av sin journal, i nedanstående områden inom socialtjänsten?

I) Hemlöshet

Definitioner:

Med **rutin** avses ett bestämt tillvägagångssätt för hur aktiviteter ska genomföras samt ange ansvarsfördelningen. Rutinen ska vara känd och användas av ansvariga handläggare.

Med **journal** avses den del av en personakt där anteckningar av betydelse för handläggning av ett ärende och genomförande av insatser görs kontinuerligt och i kronologisk ordning. Den enskilde ska informeras om att denne har rätt till att få en skriftlig kopia av sin journal.

Med **samordnad individuell plan (SIP)** avses en vård- och omsorgsplan som beskriver insatser som den enskilde har behov av från både hälso- och sjukvård och socialtjänst och som tagits fram genom samordnad vård- och omsorgsplanering. 2 kap. 7 § SoL och 3 f § HSL.

Information om SIP gäller för de personer där denna är relevant.

Information till den enskilde kan vara både **muntligen och/eller skriftligen**.

Svarsalternativ: Ja, SIP/Ja, Journal/Nej/

Ej aktuellt, verksamhetsområdet finns inte inom vår socialtjänst

Redovisas som: Ja/Nej/Ej aktuellt

Beräkning: I beräkning på riks- läns och storstadnivå: Ja

Redovisningsnivåer: Stadsdelar/stadsområden i Stockholm, Göteborg och Malmö, kommuner, storstadnivå, län och riket

Mätdatum: 1 februari 2016

Kommunenheten öppna jämförelser socialtjänst 2016

Datakällor

Felkällor

I samband med datainsamlingen kan olika fel uppstå. Felen kan bl.a. bero på mätinstrumentets utformning, hur frågorna är ställda och hur respondenterna tolkat frågorna samt på databearbetningen.

Personalens hantering vid skyddade personuppgifter

Indikatornamn	Aktuell rutin för hantering av skyddade personuppgifter vid handläggning och genomförande av insatser inom 1) Ekonomiskt bistånd 2) Missbruk 3) Socialpsykiatri 4) Våld i nära relationer 5) Barn och unga 6) LSS - barn 7) LSS - vuxen 8) Äldre 9) Hemlöshet.
Indikatorns kortnamn (i Excel-filen)	Aktuell rutin för att inte röja skyddade personuppgifter
Indikator/Mått	Kommunen har en aktuell, skriftlig och på ledningsnivå beslutad 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.
Kvalitetsdimension	Säker
Kvalitetsområde	Trygghet och säkerhet
Indikatorområde	Personalens hantering vid skyddade personuppgifter
Syfte	Kommunernas socialtjänst har ett tydligt ansvar för att skydda barn som far illa eller riskerar att fara illa, vilket innebär att utreda, bedöma och tillgodose barnets behov av skydd och insatser på kort och lång sikt. Socialtjänsten ska även särskilt beakta att våldsutsatta kvinnor och barn som bevittnat våld kan behöva stöd och hjälp

	(5 kap. 11 § SoL). De flesta som har skyddade personuppgifter i form av sekretessmarkering eller kvarskrivning är kvinnor som lever under hot från en f.d. make eller sambo. Många av dessa kvinnor har barn. Men även andra kan vara utsatta för hot och våld. Det är viktigt att socialtjänsten har beredskap för hur ärenden med skyddade personuppgifter ska hanteras både vid handläggning och vid genomförande av insatser. Indikatorn avser att belysa en av flera förutsättningar för en trygg och säker hantering av ärenden som rör utsatta grupper med behov av skydd och stöd. Tydliga och kända arbetsrutiner kan medverka till att säkerställa att skyddade uppgifter inte röjs av misstag. För att säkra att rutinerna är aktuella och stödjer insatserna till den enskilde är det viktigt att de regelbundet följs upp.
Målvärde	Kommunen har en aktuell, skriftlig och på ledningsnivå beslutad 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.
Typ av indikator	Strukturmått
Teknisk beskrivning	Indikatorn bygger på följande enkätfråga: G28. Har ni den 1 februari 2016 en skriftlig och på ledningsnivå beslutad rutin för hur ärenden med skyddade personuppgifter ska hanteras <u>både</u> vid handläggning och vid genomförande av insatser för att säkerställa att skyddade uppgifter inte ska röjas av misstag, i nedanstående områden inom socialtjänsten? Svarsalternativ för varje verksamhetsområde inom socialtjänsten: Ja/Nej/Ej aktuellt, området finns inte i vår socialtjänst. G28 a. Har ni någon gång under perioden 1 februari 2015 – 31 januari 2016 (12 mån) följt upp rutinen, i nedanstående områden inom socialtjänsten? 9. Hemlöshet Svarsalternativ för varje verksamhetsområde inom socialtjänsten: Ja/Nej/Ej aktuellt, då rutinen upprättades nyligen, dvs. efter den 1 feb 2015. Definitioner: Med ledningsnivå avses den nivå inom organisationen som har mandat att besluta om gemensamma rutiner. Med rutin avses ett bestämt tillvägagångssätt för hur aktiviteter ska genomföras samt ange ansvarsfördelningen. Rutinen ska vara känd och användas av ansvariga handläggare. Med skyddade personuppgifter avses sekretessmarkering eller kvarskrivning. Med följt upp avses att ni har kontrollerat att rutinen <u>används och fungerar</u> på avsett sätt samt att den vid behov har reviderats. Uppföljningen ska vara dokumenterad. Beräkning: För att uppnå målvärdet krävs att kommunen för respektive indikator svarat: "Ja" på fråga G28 <i>och</i> "Ja" <i>eller</i> "Ej aktuellt" på fråga G28a. Redovisningsnivåer: Riket, län, kommun, stadsdelar. För länen och riket redovisas andelen svarande kommuner som uppnått målvärdet, dvs. JA. Mätperiod: 1 februari 2015 – 31 januari 2016
Datakällor	Kommunenheten öppna jämförelser socialtjänst 2016 till landets kommuner och stadsdelarna i Stockholm, Göteborg och Malmö
Felkällor	I samband med datainsamlingen kan olika fel uppstå. Felen kan bl.a. bero på mätinstrumentets utformning, hur frågorna är ställda och hur respondenterna tolkat frågorna samt på databearbetningen.

Bilaga 2. Metodbeskrivning

I denna bilaga redovisas vilka datakällor som använts, enkätundersökningen och databearbetningen som ligger till grund för öppna jämförelser inom socialtjänsten och hemsjukvården 2016.

Kvalitetsdeklaration av resultatet från enkätundersökningen

Förändrat insamlingssätt 2016

Enligt handlingsplanen öppna jämförelser inom socialtjänsten och hemsjukvården 2015-2018, som är en överenskommelse mellan regeringen, Socialstyrelsen, Sveriges kommuner och landsting (SKL), Vårdföretagarna och Famna, skulle Socialstyrelsen under 2015 göra en översyn av hur insamlingen av uppgifter till öppna jämförelser kan effektiviseras.

Förslag till förändrat insamlingssätt

Under våren 2015 tog Socialstyrelsen fram ett förslag till nytt insamlingssätt för öppna jämförelser. Utgångspunkten för förslaget var att underlätta uppgiftslämnarbördan för kommunerna och förbättra förutsättningarna för kvalitetsutveckling inom kommunerna. Följande förändringar föreslogs:

- Uppgiftsinsamlingen för de nio verksamhetsområdena inom socialtjänsten sker vid en och samma tidpunkt. (Tidigare år har uppgifter för olika verksamhetsområden inhämtats i separata enkäter och vid olika tidpunkter under året.)
- Uppgifterna inhämtas med hjälp av en (1) gemensam webbenkät för de olika verksamhetsområdena inom socialtjänsten. Kommunerna och stadsdelarna får ett e-postbrev med länk till webbenkäten. Påminnelsehanteringen är kopplad till en webbenkät.
- Webbenkäten skickas till en kontaktperson på övergripande nivå inom kommunen och stadsdelen som får i uppgift att samordna insamlingen internt i kommunen och besvara webbenkäten. På detta sätt får personer på övergripande nivå i organisationen kännedom om de uppgifter som lämnas för de olika verksamhetsområdena inom ramen för öppna jämförelser.
- Insamlingsperioden pågår i totalt sju veckor med anledning av att insamlingen omfattar nio verksamhetsområden inom socialtjänsten.
- Support ges till kommunerna och stadsdelarna i olika former under hela insamlingsperioden. Kontaktpersonen på kommunen och stadsdelen har möjlighet att skicka frågor via e-post till en funktionsbrevlåda om/när det uppstår såväl tekniska som innehållsmässiga frågor om insamlingen. Kontaktpersonen har också möjlighet att ringa supporten under några timmar dagligen. Det finns även möjlighet för grupper i kommuner och stadsdelar att i realtid chatta med supporten då de samlas för att diskutera frågorna i enkäten.

- Information om uppgiftsinsamlingen kommer att finnas på Socialstyrelsens webbplats.
- Resultatet från undersökningen publiceras under vecka 24 på Socialstyrelsens webbplats.

Test av förslaget till nytt insamlingssätt

Förslaget testades under våren 2015. Ett urval med 25 kommuner och stadsdelar tillfrågades att ingå i testet. Urvalet gjordes utifrån en kommungruppsindelning i fem kommungrupper som är skapad utifrån invånarantalet. I urvalet har man även tagit hänsyn till den geografiska spridningen i landet.

Nio kommuner och stadsdelar deltog i testet och lämnade synpunkter, dessa var; *Danderyd, Kalmar, Kävlinge, Lund, Malmö Innerstaden, Mullsjö, Skellefteå, Stockholm Södermalm* och *Upplands Väsby*. Testkommunerna och stadsdelarna fick ta ställning till förslagets olika delar med svarsalternativen *Bra förslag, Ganska bra förslag* och *Dåligt förslag*. Om kommunen eller stadsdelen svarat *Ganska bra förslag* eller *Dåligt förslag* ombads de att lämna kommentarer. Samtliga kommuner och stadsdelar som deltog i testet svarade antingen *Bra förslag* eller *Ganska bra förslag* för alla delarna i förslaget. Ingen av kommunerna eller stadsdelarna lämnade svaret *Dåligt förslag*. Nedan redovisas synpunkter för två delar i förslaget där det framkom olika kommentarer.

När det gäller förslaget att utse en kontaktperson inom kommunen och stadsdelen som ansvarar för att samordna insamlingen internt och besvara webbenkäten svarade sju av nio kommuner och stadsdelar *Bra förslag* och två av nio *Ganska bra förslag*. En kommun kommenterade att de redan arbetade enligt det föreslagna arbetssättet och att det fungerat bra men att de har haft en kontaktperson per förvaltning. De tror att de kommer kunna koordinera svaren från de olika förvaltningarna förutsatt att det går att gå in i enkäten och fylla i och ändra uppgifter vid flera tillfällen samt att det går att backa och ändra i enkäten.

När det gäller förslaget att uppgiftsinsamlingen genomförs med hjälp av en webbenkät svarade sex av nio *Bra förslag* och tre av nio *Ganska bra förslag*.

En kommun och stadsdel kommenterade att det kan vara bra att få svaren samlade i ett dokument. Två kommuner och stadsdelar kommenterade att de kan bli svårt att hitta en person på övergripande nivå som kan besvara enkäten då socialtjänsten är uppdelade på olika förvaltningar, äldreomsorg och övrigt. En annan kommun och stadsdel kommenterade att förslaget var bra förutsatt att det går att gå in i enkäten vid flera tillfällen och besvara enkäten.

Insamlingssättet har även samrått med SKL. De godkände förslaget med ett förbehåll om att frågorna för de olika verksamhetsområdena ska ligga i separata webbenkäter. Detta för att underlätta besvarandet av frågorna då det totalt sett är många frågor att besvara.

Utifrån att merparten av kommunerna och stadsdelarna ansett att förslaget till det nya insamlingssättet för öppna jämförelser 2016 överlag var bra beslutades att insamlingen skulle utföras enligt förslaget.

Vid revideringen av det nya insamlingssättet har synpunkter från kommunerna och stadsdelarna samt SKL:s beaktats. För att underlätta insamlingen har ifyllningsbara Wordfiler tagits fram som kontaktpersonen på övergri-

pande nivå i kommunen och stadsdelen kan använda för att samla in uppgifter internt i socialtjänsten innan denne besvarar webbenkäten. Dessutom har en samlad punktlista med en konkret beskrivning av hur insamlingen ska gå till tagits fram till stöd för kontaktpersonen. Insamlingsperioden har även förlängts jämfört med tidigare år på grund av det förändrade insamlingssättet och att det är många frågor att besvara vid ett och samma tillfälle. I webbenkäten finns det möjlighet att gå in i enkäten vid flera tillfällen samt backa och ändra i enkäten.

Efter utförd uppgiftsinsamling kommer en uppföljning av insamlingen att göras med de kontaktpersoner som besvarat enkäten för att kunna göra ytterligare förbättringar till nästa insamlingstillfälle.

Datainsamlingen

Datainsamlingen har genomförts via en webbenkät mellan 9 februari och 29 mars 2016 och gäller förhållanden den 1 februari 2016. Ett informationsbrev med länk till enkäten skickades via e-post till kommunernas respektive stadsdelarnas registratorer. I e-posten bifogades även en beskrivning av det nya insamlingssättet för att underlätta ifyllning av enkäten samt enkäten i Word format för respektive del (verksamhetsområde) som kunde användas som stöd vid insamling av uppgifter internt i kommunerna och stadsdelarna. En första påminnelse att besvara enkäten skickades 7 mars 2016 till de kommuner och stadsdelar som inte svarat. Ytterligare en påminnelse skickades den 14 mars 2016.

Statistikens innehåll

Population

Den population som undersökningen avser omfattar Sveriges kommuner och stadsdelarna i storstäderna Göteborg, Malmö och Stockholm under år 2016. Totalt utgörs populationen av 316 objekt.

Statistiska mått och redovisningsgrupper

Resultaten i öppna jämförelser redovisas som indikatorer. Uppgifterna till en indikator kan baseras på svaren från en enskild fråga eller på svar från flera frågor som bearbetats till ett resultat.

På kommunnivå och stadsdelsnivå redovisas indikatorn i Excel-filerna som: *Ja/Nej, Ja/Nej/Ej aktuellt, Ja/Delvis/Nej/Ej aktuellt, Ja/Nej/Kan inte svara*. Hur beräkningen gjorts och vad resultatet betyder för respektive indikator framgår i indikatorbeskrivningarna i bilaga 1.

På riksnivå, länsnivå och stadsnivå för Göteborg, Stockholm och Malmö redovisas andelen kommuner och stadsdelar med resultatet Ja för respektive indikator.

På riksnivå, länsnivå och stadsnivå för Göteborg, Stockholm och Malmö redovisas *inte* resultat för indikatorer om andelen kommuner som svarat *Ej aktuellt* eller inte svarat alls (bortfall) överstiger 20 procent.

Tillförlitlighet

Urval

Inget urval har gjorts, detta är en totalundersökning.

Ramtäckning

Ramtäckning vad gäller kommuner och stadsdelar är komplett. Stockholm, Göteborg och Malmö har ombetts att lämna uppgifter på stadsdelsnivå. Övriga kommuner har ombetts att lämna uppgifter på kommunnivå.

Mätfel

I årets insamling har en stor del av frågorna helt eller delvis omarbetats (frågeformulering, definition och/eller referensperiod) till följd av den synkronisering av indikatorer som gjorts för socialtjänstens olika verksamhetsområden. Synkroniseringen har gjorts för att resultaten på ett bättre sätt ska kunna jämföras mellan verksamhetsområdena. Detta innebär att årets resultat inte kan jämföras med tidigare år. Från och med nästa år kommer jämförelse mellan mätningarna att bli möjlig.

För att reducera mätfelen har frågor, enkät och missiv konstruerats av ämneskunniga, enkätfrågekonstruktör och statistiker. Enkäten har testats av nio kommuner, samma kommuner som testade det nya insamlingssättet för 2016, vilka har lämnat värdefulla synpunkter.

De flesta frågorna i enkäten var obligatoriska att besvara. Logiska kontroller har lagts in i enkäten när det har varit möjligt. Det gäller bl.a. frågorna om antal handläggare (omräknat till årsarbetare) inom verksamhetsområdet *Ekonomiskt bistånd* och *Äldreomsorgen*. Till varje fråga i enkäten har det varit möjligt att skriva kommentarer. Kommentarna har varit ett viktigt underlag för bedömningen av mätfel. De inrapporterade svaren granskades på olika sätt. De kommentarer som uppgiftslämnarna skrivit i samband med respektive fråga gicks igenom för att upptäcka om uppgiftslämnarna verkar ha uppfattat frågorna olika eller om det varit andra problem med frågorna. Denna granskning, ihop med fel i enkäten, har medfört att X indikatorer inte ingår i årets redovisningar. Se tabell 1.

Indikatorerna kan även ha kvalitetsbrister som inte upptäckts i granskningen. Flera av frågorna är sådana att kommunerna och stadsdelarna ska bedöma om den egna verksamheten uppfyller den nivå som beskrivs i frågan. Resultaten bygger på de svarandes tolkning av frågan och deras bedömning.

Tabell 1. Indikatorer som inte redovisas

Område	Indikator	Orsak
Samtliga områden	Information i olika format på kommunens webbplats: Information finns översatt (G1)	Kommunerna har i mycket hög utsträckning haft olika uppfattningar om huruvida automatiska översättningsverktyg, som finns tillgängliga på webben, tillgodoser översättningen av information på ett tillförlitligt sätt. Kommuner har svarat både ja och nej utifrån denna bedömning. Socialstyrelsen har i kontakt med kommuner som hört av sig under insamlingen förmedlat bedömningen att dessa verktyg inte motsvarar frågans syfte.
Äldreomsorgen och kommunal hälso- och sjukvård	Aktuell rutin om enkel fotundersökning varje år för personer med diabetes i ordinärt boende (G12 + G12b)	Av kommunernas kommentarer framkommer att kommunerna tolkar sitt ansvar enligt HSL på olika sätt. En del kommuner har också ingått avtal med landstinget om att dessa övertar det praktiska ansvaret för kommunal hälso- och sjukvård. Olika svarsalternativ har angetts med utgångs-

		punkt från detta vilket innebär att svaren inte är tillförlitliga. Några kommuner anger också nej, men beskriver att de säkrar att detta genomförs för angivna patientgrupper på annat sätt än genom rutin.
	Aktuell rutin om enkel fotundersökning varje år för personer med diabetes i permanent särskilt boende enligt Sol (G12 + G12b)	Samma som ovan
Stöd och service till personer med funktionsnedsättning, LSS	Information om insatser och hur man ansöker om insatser enligt LSS finns: – Översatt – på lättläst svenska – på teckenspråk – som talad information – som textfil (L1)	Av kommunernas kommentarer framkom att de besvarat frågan felaktigt för att komma vidare då svarsalternativet Nej saknades i enkät en.
Missbruks- och beroendevården	Använder standardiserade bedömningsmetoder för alla samt har samlad dokumenterad kunskap om behov där standardiserad bedömningsmetod inte kunnat använda (M5)	Av kommunernas kommentarer framkommer att frågan var otydlig och att de tolkat frågan och svarsalternativen på olika sätt.
Ekonomiskt bistånd	Genomförandeplanen har upprättats tillsammans med den enskilde för alla, Genomförandeplanen har undertecknats av den enskilde för alla, Genomförandeplanen har upprättats inom tre månader för alla, Genomförandeplanen har följts upp minst var tredje månad för alla (E9)	I enkätfrågan står det fel referensperiod. Datumangivelsen visar tre månader när det ska vara 12 månader (vilket står inom parentes). Då det inte går att veta vilken referensperiod kommunerna har svarat utifrån, publiceras inte resultat för indikatorn.
Våld i nära relationer	Erbjuder skyddat boende med biståndsbeslut till män med missbruks- och beroendeproblem som utsatts för våld av närstående (V7)	Bedömningen av svaren är att resultatet inte motsvarar det indikatorn avser att belysa, varför resultatet inte publiceras.
Krisberedskap	Rutin att krisberedskap ingår i kravspecifikationen vid upphandling av - Elevhem för barn med funktionsnedsättning och med behov av stöd och service (G29)	Socialtjänsten har inte ansvar för Elevhem för barn med funktionsnedsättning och med behov av stöd och service.
	Plan för evakuering - Elevhem för barn med funktionsnedsättning och med behov av stöd och service (G30)	Samma som ovan
	Plan för höga temperaturer - Elevhem för barn med funktionsnedsättning och med behov av stöd och service. (G31)	Samma som ovan

Svarsfrekvens

Av 316 kommuner och stadsdelar är det 289 som har besvarat enkäten. Det motsvarar en svarsfrekvens på 91 procent (se tabell 2).

Då webbenkäten bestod av flera (del-)enkäter för respektive verksamhetsområde fanns en initial fråga per enkät del om de kunde besvara frågorna inom verksamhetsområdet. Detta medför att antalet kommuner och stadsdelar som svarat per område skiljer från totala antal svarande på undersökningen. Högst svarsandel har verksamhetsområdena *Hemlöshet* samt *Socialtjänstens krisberedskap*. Detta beror på att indikatorerna för dessa verksamhetsområden baseras på frågor som ligger i den gemensamma delen där alla frågor var obligatoriska att fylla i. För övriga verksamhetsområden, där de kunde välja att inte besvara ett visst verksamhetsområde är svarsfrekvensen mellan 88 procent för verksamhetsområdet *Våld i nära relationer* och 90 procent för verksamhetsområdena *Stöd till personer med psykisk funktionsnedsättning* och *Stöd och service till personer med funktionsnedsättning (LSS)*.

Tabell 2. Antal och andel svarande per verksamhetsområde

Område	Antal svarande	Andel svarande (procent)
Ekonomiskt bistånd	281	89
Hemlöshet	289	91
Socialtjänstens krisberedskap	289	91
Missbruks- och beroendevården	282	89
Sociala barn- och ungdomsvården	282	89
Stöd till personer med psykisk funktionsnedsättning (Socialpsykiatri)	283	90
Stöd och service till personer med funktionsnedsättning (LSS)	283	90
Våld i nära relationer (tidigare Stöd till brottsoffer)	277	88
Äldreomsorgen	282	89
Totalt	289	91

Bortfall

Det är 27 kommuner och stadsdelar som inte har besvarat enkäten. Det motsvarar 9 procent av populationen (se tabell 3). Då socialtjänsten i Sverige är utsatt för ett starkt tryck på grund av flyktingkrisen gavs möjlighet att via länk avanmäla sig från att delta. Det var fyra kommuner och stadsdelar som svarade att de inte ville delta vilket motsvarar 1 procent. För kommuner och stadsdelar som har bortfall redovisas inte några uppgifter för respektive indikator.

Tabell 3. Beskrivning av bortfall

	Antal	Andel (procent)
Ej besvarade enkäter	23	8
Avanmällda	4	1
Totalt ej besvarade enkäter	27	9

Beräkningen av andel på storstadskommun-, läns och riksnivå har gjorts som om kommunerna och stadsdelarna med bortfall skulle ha svarat som de

kommuner och stadsdelar som har svarat i den redovisningsgruppen. Om kommuner och stadsdelar med bortfall avviker från övriga i redovisningsgruppen ger denna metod ett fel. För att inte riskera att felet blir för stort redovisas inte andelen för redovisningsgrupper där bortfallet överstiger 20 procent.

Bearbetning

Fel kan också uppstå vid bearbetningen av materialet. För att förhindra detta har bearbetningsprogram använts och resultaten har kontrollerats med avseende på rimlighet.

Register som uppgifter till indikatorer har inhämtats från

De övriga datakällor som använts som underlag för indikatorerna är:

- *Registret över socialtjänstinsatser till äldre och personer med funktionsnedsättning, Socialstyrelsen*¹
- *Registret över totalbefolkningen (RTB), Statistiska centralbyrån*²
- *Data om ordinarie licens för Barns behov i centrum (BBIC) har hämtats från Socialstyrelsens förteckning över vilka kommuner som har licens för BBIC.*

Jämförbarhet

Socialstyrelsens har publicerat öppna jämförelser inom socialtjänsten sedan 2007. Enkätfrågorna har omarbetats helt eller delvis sedan de föregående mätningarna avseende referensperiod, mätdatum, definitioner samt frågeformuleringar. Detta medför att jämförelser med tidigare publicerade resultat inte är möjlig.

Det nya insamlingssättet medför däremot att jämförelser kan göras mellan de olika verksamhetsområdena avseende vissa indikatorer. Vilka indikatorer som går att göra jämförelser med mellan verksamhetsområdena framgår av tabell 4.

¹http://www.socialstyrelsen.se/register/socialtjanstregister/socialtjanstinsatser_till_aldre_och_personer_med_funktionsnedsattning

² <http://www.scb.se/sv/Vara-tjanster/Bestalla-mikrodata/Vilka-mikrodata-finns/Registret-over-totalbefolkningen-RTB/>

Tabell 4. Jämförbarhet mellan verksamhetsområden inom socialtjänsten

Indikatorer som är jämförbara mellan flera verksamhetsområden i öppna jämförelser 2016

Namn på indikatorer som är jämförbara mellan områden	Ekonomiskt bistånd	Missbruk	Socialpsykiatri	Vård - vuxna	Vård - barn	Barn- och unga	Familjerätt	LSS - vuxna	LSS - barn	Äldre	Hemlöshet
Information i olika format på kommunens webbplats – lättläst svenska	x	x	x	x	x	x			x	x	x
Information i olika format på kommunens webbplats – talad information	x	x	x	x	x	x			x	x	x
Aktuell samlad plan för personalens kompetensutveckling	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x
Standardiserade bedömningsmetoder: identifiera missbruk	x		x	x				x		x	x
Rutin indikationer på våldsutsatthet av närstående -vuxna	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x
Brukarstyrd brukarrevision har genomförts		x	x								
Resultat från brukarstyrd brukarrevision har använts för att utveckla verksamheten		x	x								
Rutin om att ge information om SIP	x	x	x	x		x		x	x	x	x
Rutin om information att få kopia av journal	x	x	x	x		x		x	x	x	x
Aktuell rutin för hantering av skyddade personuppgifter	x	x	x	x		x		x	x	x	x
Använt resultat från systematisk uppföljning för att utveckla verksamheten	x		x	x		x		x	x	x	
Genomfört systematisk uppföljning med ett könsperspektiv	x	x	x	x		x		x	x	x	
Använt resultat från systematisk uppföljning med ett könsperspektiv för att utveckla verksamheten	x	x	x	x		x		x	x	x	
Aktuell överenskommelse om samverkan - vuxenpsykiatri	x			x				x			
Aktuell överenskommelse om samverkan barn- och ungdomspsykiatri						x			x		

