

SVENSKT KVALITETSINDEX

Kommun och landsting 2016

SKL



Vid frågor eller för ytterligare information:

Johan Parmler
0731-51 75 98
Johan.Parmler@kvalitetsindex.se

SVENSKT KVALITETSINDEX

Förord

Svenskt Kvalitetsindex (SKI) visar vad som driver kunder att bli och förbli kunder. Informationen som förmedlas via SKIs sammanställningar och presentationer visar hur era kunder uppfattar er, utifrån egna upplevelser och från verkliga kontakter. SKIs forskningsbaserade metod, vilken utformats på Handelshögskolan i Stockholm, utgör en grund för opartiska och trovärdiga undersökningar. Denna metod är densamma för samtliga SKIs branschstudier, vilket möjliggör jämförelser- över tid, mellan branschaktörer, branscher och länder.

Detta är en resultatsammanställning av studien kring verksamheter på kommun- och landstingsnivå under hösten 2016. EVRY har genomfört datainsamlingen som gjorts via telefonintervjuer. Inga omfattande kommentarer avseende resultaten har inkluderats. Underlag och analys presenteras i samband med genomgång av resultaten.

För frågor, ytterligare sammanställningar och kompletterande information, tag kontakt med SKI på 08 – 31 53 00.

Innehållsförteckning

.....	2
Förord	3
Introduktion	5
Nöjdhet – Hur kommer SKI fram till det?	5
Förklaringar till statistiska begrepp	6
Huvudresultat	9
Nöjdhet	9
Image	11
Förväntningar	12
Upplevd kvalitet	13
Prisvärdhet	15
Lojalitet/Förtroende.....	16
Sjukvård	17

Introduktion

SKIs modell har en vetenskaplig grund. Det som för mer än 20 år sedan startade som ett forskningsprojekt på Handelshögskolan i Stockholm är idag en väl beprövad modell för att visa vad som skapar största möjliga nöjdhet och förtroende.

Detta är en sammanställning av de resultat som framkommit i SKIs studie om invånares upplevelser av verksamheter inom kommun och landsting. EVRY har genomfört datainsamlingen som gjorts via telefonintervjuer.

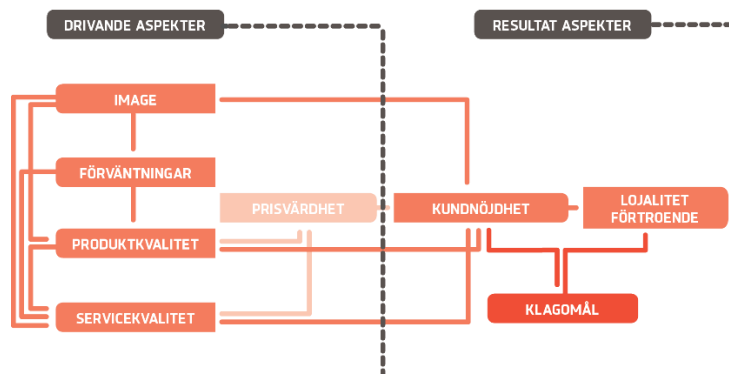
Studiens upplägg och genomförande är detsamma som för övriga branschmätningar inom SKI och EPSI Rating (Extended Performance Satisfaction Index) och det är således möjligt att jämföra resultaten med andra branscher och länder.

Nöjdhet – Hur kommer SKI fram till det?

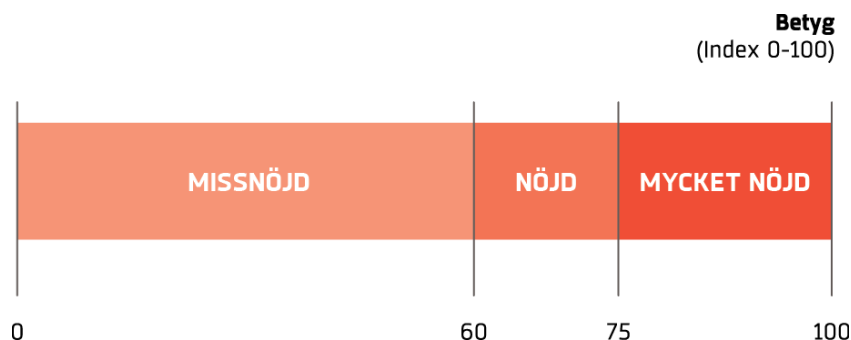
Genom att ställa frågor om hur kunder eller andra intressenter upplever sin leverantör och dess tjänster visar SKI vad som får kunder att förbli kunder.

Nöjdhet och kundlojalitet är nyckelindikatorer för företag och organisationer. Utöver att mäta dessa undersöks i SKI-modellen även fem andra områden (aspekter) för att förklara vad som gör kunder nöjda och lojala.

Varje aspekt består av ett antal underliggande frågor. Figuren nedan visar de aspekter som SKI-modellen bygger på.



Betygen för respektive aspekt presenteras på en 0:100-skala. Ju högre betyg desto bättre omdöme har verksamheten fått. Generellt sett har branscher och aktörer som erhåller betyg under 60 i Nöjdhet stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos dem, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan organisation och kund. Sammanfattningsvis kan alltså följande indelning användas.



Förklaringar till statistiska begrepp

Medelvärde	<p>Ett medelvärde är i våra undersökningar det genomsnittliga betyget för en fråga eller aspekt (frågeområde) hos ett företag eller bransch.</p> <p><i>Ett exempel på medelvärde kan vara hur nöjda kunderna är i genomsnitt, säg 71,2 på en 0 – 100 skala.</i></p>
Standardavvikelse	<p>Standardavvikelsen är ett mått på den genomsnittliga spridningen kring medelvärdet och ger information om svarsfördelningens spridning. En stor standardavvikelse betyder således att det är en stor variation i hur kunderna svarar.</p> <p><i>Standardavvikelsen för medelvärdet ovan motsvarar alltså hur kundernas nöjdhet varierar kring medelbetyget 71,2. Om vi antar att standardavvikelsen i detta exempel är ca 1,5 enheter innebär detta att den genomsnittliga avvikelsen från 71,2 är +/- 1,5 enheter.</i></p>
Spridning	<p>Spridningen i denna sammanställning avser att visa hur stor procentuell andel av kunderna som gett mycket bra/bra/dåliga betyg. Ett betyg under 60 anses vara ett underbetyg, medan ett betyg över 75 anses vara mycket bra.</p>
Felmarginal	<p>Felmarginalen är en funktion av standardavvikelsen, och bildar tillsammans med medelvärdet ett konfidensintervall som med en viss sannolikhet täcker det sanna värdet man vill uppskatta i en population. SKI använder som standard 95 % sannolikhet.</p> <p><i>Exempelvis kan vi säga att 95 % av kundernas nöjdhet är mellan 71,2 +/- 3 enheter, där 3 enheter motsvarar felmarginalen).</i></p>
Förklaringsnivå	<p>Förklaringsnivån (eller förklaringsgraden) anger hur mycket av den totala variationen i den beroende variabeln (i detta fall antingen nöjdhet eller lojalitet) som kan förklaras av modellen.</p> <p><i>En förklaringsgrad på 0,72 innebär att 72 % av variationen i nöjdhet kan förklaras av image, förväntningar, upplevd kvalitet och prisvärdhet.</i></p>

Målpopulation	<p>Målpopulationen i en undersökning är den grupp man är intresserad av att undersöka.</p> <p><i>I en undersökning rörande exempelvis gymnasieskolor i Sverige består målpopulationen av gymnasieelever i Sverige.</i></p>
Urvalsram	<p>Urvalsramen i en undersökning består av en förteckning över de individer som ingår i målpopulationen.</p> <p><i>En urvalsram för målpopulationen i exemplet ovan kan bestå av ett register eller någon annan typ av förteckning över svenska folket.</i></p>
Stickprov	<p>Ett stickprov är den grupp av individer som dras från urvalsramen och faktiskt undersöks i en undersökning. De representerar alltså målpopulationen med avseende på det man vill undersöka.</p> <p><i>Ett exempel på stickprov är det obundna slumpmässiga sådana (OSU), vilket innebär att ett på förhand bestämt antal individer dras helt slumpmässigt från urvalsramen. En annan typ av urval är det stratifierade, där man delar in målpopulationen i ömsesidigt uteslutande grupper (t.ex. kön) och sedan drar ett OSU från respektive grupp. Ett sådant urval görs om man vet att den stratifierande variabeln är viktig för undersökningen.</i></p>

Studerade verksamheter, metod och datainsamling

Följande verksamheter undersöks:

- > Fritidsverksamhet
- > Företagsklimat
- > Förskola
- > Grundskola
- > Gymnasieskola
- > Hemtjänst
- > Individ- och familjeomsorg
- > Information
- > Kollektivtrafik
- > Kultur och Fritid
- > Miljö och Klimat
- > Sjukvård
- > Sopor och avfall
- > Tandvård (genomförs våren 2017)
- > Trygghet
- > Vatten och avlopp
- > Väghållning
- > Äldreboende

Målpopulationen i denna undersökning utgörs av personer mellan 16 och 85 år som är bosatta i Sverige och har tagit del av verksamhet från kommun eller landsting under de senaste 12 månaderna. Som urvalsram har registret PAR Konsument, en databas med samtliga telefonabonnenter i Sverige¹ använts. Stickprovet, ett obundet slumpmässigt urval (OSU), har dragits från registret.

Datainsamlingen har genomförts av EVRY² via telefonintervjuer. Frågeformuläret omfattar ett drygt 30-tal modellfrågor samt ett 15-tal bakgrundsfrågor. Svaren på merparten av frågorna ges på skalan 1 – 10. Varje intervju tar 12-13 minuter och de utvalda respondenterna kontaktas upp till fem gånger för att maximera möjligheten att knyta kontakt.

Totalt har 2200 respondenter deltagit i studien, som genomfördes under perioden oktober-november 2016.

¹ www.bisnode.se

² www.evry.se

Huvudresultat

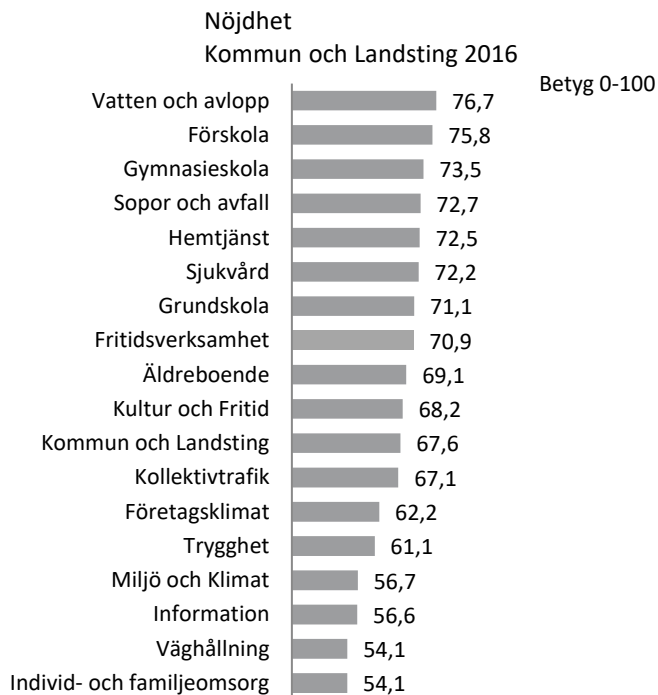
I följande avsnitt redovisas resultat för varje aspekt inom SKIs modell. Resultatredovisningen inleds med Nöjdhet och därefter presenteras image, förväntningar, upplevd kvalitet (service- och produkt), prisvärdhet samt lojalitet.

Nöjdhet

Nöjdhet undersöks med följande tre frågor:

- Tänk på all erfarenhet du har av verksamheten. Hur nöjd är du med verksamheten?
- I vilken mån anser du att verksamheten uppfyller dina förväntningar?
- Tänk dig en motsvarande verksamhet som är perfekt i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån en sådan perfekt verksamhet upplever du att verksamheten är?

Betyget för nöjdheten är ett viktat medelvärde av de tre frågorna ovan och det sammanvägda betyget framgår nedan.



Utvecklingen av verksamheternas Nöjdhet framgår i tabellen nedan.

NÖJDHET										
Kommunal Service	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Differens	Felmarginal
Företagsklimat	54,7	51,9	56,3	53,9	56,5	65,0	59,2	62,2	3,0	3,2
Fritidsverksamhet							71,5	70,9	-0,6	3,4
Förskola	76,4	76,1	75,5	75,6	78,9	76,8	77,8	75,8	-2,0	2,2
Grundskola	70,0	71,3	68,7	69,5	71,3	68,1	72,5	71,1	-1,4	2,1
Gymnasieskola	69,8	69,3	67,9	69,1	69,9	73,3	67,9	73,5	5,6	2,8
Hemtjänst	67,5	67,5	65,7	69,1	66,5	68,7	68,2	72,5	4,3	4,4
Individ- och familjeomsorg	50,8	52,3	52,0	49,4	52,9	51,5	52,7	54,1	1,4	5,0
Information	57,6	58,2	58,2	59,1	58,7	57,4	58,6	56,6	-2,0	3,2
Kollektivtrafik	62,4	61,3	59,8	60,4	63,9	61,4	64,6	67,1	2,5	3,5
Kultur och Fritid	60,6	61,6	63,0	65,7	64,8	62,7	73,3	68,2	-5,1	2,9
Miljö och Klimat	58,8	60,4	62,8	59,6	60,2	60,0	59,0	56,7	-2,3	3,0
Sjukvård	70,5	71,6	71,6	73,3	70,6	69,2	73,3	72,2	-1,1	3,5
Sopor och avfall	71,0	71,8	73,8	71,9	74,3	71,8	75,7	72,7	-3,0	2,9
Tandvård	79,4	82,7	81,9	81,7	81,2	81,4	82,4			
Trygghet	65,5	65,0	70,0	68,3	69,5	68,5	65,5	61,1	-4,5	3,2
Vatten och avlopp	76,4	76,3	78,5	78,2	77,3	75,1	81,2	76,7	-4,5	3,2
Väghållning	58,2	58,4	56,0	56,7	56,1	57,7	59,2	54,1	-5,0	3,5
Äldreboende	67,9	67,0	64,3	71,1	67,4	67,6	71,3	69,1	-2,2	4,3
Kommun och Landsting	65,7	66,0	66,2	66,6	67,1	66,8	68,6	67,6	-1,0	

Image

Med aspekten Image vill SKI fånga upp hur respektive verksamhets varumärke uppfattas. Kunden anger hur väl de instämmer med ett antal påståenden, ju mer kunden instämmer med påståendet desto högre betyg. Resultat kring denna aspekt framgår i nedanstående tabell.

IMAGE										
Kommunal Service	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Differens	Felmarginal
Företagsklimat	51,6	56,7	59,0	55,5	58,9	68,7	61,6	63,2	1,6	3,5
Fritidsverksamhet							78,0	76,2	-1,8	3,3
Förskola	77,0	76,2	75,5	76,6	76,5	76,9	83,2	80,8	-2,4	2,1
Grundskola	71,4	70,8	70,1	70,4	72,3	69,1	76,3	73,9	-2,4	2,2
Gymnasieskola	75,1	73,7	72,0	74,1	74,8	71,4	73,6	76,8	3,2	2,5
Hemtjänst	67,8	70,3	68,2	69,5	65,3	68,4	70,1	74,5	4,4	4,4
Individ- och familjeomsorg	50,1	52,0	49,9	49,3	49,8	47,4	53,0	57,2	4,2	5,5
Information	57,9	57,4	59,1	59,6	58,2	57,8	60,7	59,9	-0,8	3,6
Kollektivtrafik	63,0	62,8	57,4	61,5	57,1	57,8	60,8	61,6	0,8	3,3
Kultur och Fritid	65,3	64,5	66,4	68,4	64,1	63,1	73,4	72,0	-1,4	3,3
Miljö och Klimat	67,5	67,6	69,2	68,4	68,8	67,8	53,9	52,1	-1,8	3,8
Sjukvård	71,7	69,5	71,2	71,4	67,3	65,5	74,3	72,7	-1,6	2,9
Sopor och avfall	76,9	77,3	77,5	77,8	75,3	73,8	79,0	76,1	-2,9	2,5
Tandvård	80,7	82,0	81,8	80,6	80,2	79,0	82,2			
Trygghet	68,2	67,7	71,7	68,4	68,3	69,6	57,3	56,1	-1,2	3,9
Vatten och avlopp	76,4	74,3	77,1	78,6	78,1	73,5	80,4	79,9	-0,5	3,2
Väghållning	61,5	60,7	57,2	58,9	58,9	59,0	63,4	60,5	-2,9	3,7
Äldreboende	69,6	69,9	67,9	72,6	65,8	67,3	73,9	73,5	-0,4	3,8
Kommun och Landsting	67,7	67,8	67,7	68,3	67,0	66,8	69,8	69,4	-0,4	

Förväntningar

En vanlig missuppfattning är att man ska hålla förväntningarna så låga som möjligt för att sedan kunna överträffa dessa. SKIs studier visar att höga förväntningar inte bara är ett tecken på att kunderna kräver mycket, det är också en indikation på att kunderna är engagerade. Av alla aktörer som SKI mäter är det tydligt att de som har lägst nöjdhet eller svårast att förbättra sin nöjdhet är just de aktörer vars kunder har låga förväntningar på den tjänst de nyttjar.

Nedan presenteras resultat kring kundernas förväntningar.

FÖRVÄNTNINGAR										
Kommunal Service	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Differens	Felmarginal
Företagsklimat	56,7	67,1	70,4	70,2	78,2	82,5	69,9	71,3	1,4	3,4
Fritidsverksamhet							80,2	77,3	-2,9	3,7
Förskola	82,7	84,5	81,0	80,7	86,2	85,6	86,0	85,7	-0,3	1,8
Grundskola	80,9	84,4	83,3	84,7	85,8	84,9	84,0	83,8	-0,2	2,3
Gymnasieskola	74,1	76,4	71,7	77,1	75,3	76,2	75,4	76,3	0,9	2,2
Hemtjänst	75,7	76,7	74,7	75,6	75,0	73,9	78,1	82,4	4,3	3,6
Individ- och familjeomsorg	66,3	69,3	64,9	67,6	66,6	65,5	60,1	63,6	3,5	6,3
Information	68,4	68,9	67,3	68,4	66,6	65,8	67,9	65,3	-2,6	4,2
Kollektivtrafik	70,1	71,8	71,1	73,8	71,3	70,2	71,3	75,9	4,6	3,7
Kultur och Fritid	71,4	73,1	70,0	73,5	71,2	72,5	75,1	73,6	-1,5	2,7
Miljö och Klimat	81,3	80,9	81,4	80,2	80,7	80,5	72,6	71,6	-1,0	3,3
Sjukvård	83,6	80,3	81,3	81,6	80,3	80,1	81,1	78,7	-2,4	2,8
Sopor och avfall	84,3	84,9	82,0	82,8	81,9	82,4	79,6	79,5	-0,1	2,5
Tandvård	86,5	90,1	88,4	88,7	89,2	88,6	88,3			
Trygghet	77,9	78,8	81,6	78,7	77,6	79,0	78,7	76,9	-1,8	3,3
Vatten och avlopp	83,7	84,8	85,2	87,0	87,2	81,6	84,3	82,1	-2,2	3,3
Väghållning	72,9	73,7	74,1	75,2	71,8	70,5	69,2	68,8	-0,4	4,2
Äldreboende	77,9	78,3	74,9	79,6	78,3	77,9	77,3	77,2	-0,1	3,7
Kommun och Landsting	76,1	77,9	76,7	78,0	77,8	77,5	76,6	76,6	0,0	

Upplevd kvalitet

Alla verksamheter bygger upp en förväntansbild hos sina kunder, med hjälp av bland annat kommunikation och marknadsföring. Det som ibland glöms bort är vikten av att leverera en upplevelse av produkter och service som motsvarar de löften som givits. Med aspekten upplevd produktkvalitet mäts kärnverksamheten inom produkter och tjänster medan service rör frågor kring bemötande, information och tillgänglighet.

Betygen på aspekterna produktkvalitet och service över tid redovisas i nedanstående tabeller.

PRODUKTKVALITET										
Kommunal Service	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Differens	Felmarginal
Företagsklimat	67,4	55,8	55,7	53,0	56,1	68,7	58,7	62,8	4,1	3,3
Fritidsverksamhet							70,8	70,6	-0,2	3,8
Förskola	81,1	80,3	78,2	78,7	81,8	78,1	78,9	76,0	-2,9	2,1
Grundskola	72,3	72,7	69,2	71,9	72,7	70,1	72,6	71,4	-1,2	2,2
Gymnasieskola	74,2	71,3	69,9	71,2	70,6	69,5	69,1	72,7	3,6	2,7
Hemtjänst	70,5	71,6	70,7	71,3	70,3	72,1	75,1	79,9	4,8	4,6
Individ- och familjeomsorg	54,2	55,6	55,1	51,8	54,1	54,5	55,3	57,8	2,5	5,4
Information	58,9	59,7	58,8	59,8	56,3	57,7	56,0	55,5	-0,5	3,9
Kollektivtrafik	64,9	65,2	62,8	64,5	67,1	65,2	66,0	69,8	3,8	3,3
Kultur och Fritid	66,2	65,5	67,1	67,5	66,8	65,1	74,4	73,9	-0,5	2,7
Miljö och Klimat	67,5	68,3	69,2	68,6	71,3	71,0	66,3	65,9	-0,4	3,3
Sjukvård	76,6	74,9	76,9	77,5	74,3	74,8	76,3	73,6	-2,7	3,5
Sopor och avfall	76,8	75,5	76,2	76,4	78,8	78,3	76,8	74,8	-2,0	3,1
Tandvård	85,6	88,0	87,3	86,9	87,4	87,4	87,8			
Trygghet	69,4	69,9	74,7	70,4	71,9	75,3	71,7	69,0	-2,7	3,2
Vatten och avlopp	84,4	85,4	84,6	87,4	88,1	83,5	93,1	90,9	-2,2	1,8
Väghållning	61,3	61,0	59,0	61,0	57,9	58,9	60,6	59,0	-1,6	3,5
Äldreboende	70,0	70,6	66,6	74,5	69,2	70,2	73,6	72,7	-0,9	4,2
Kommun och Landsting	70,7	70,1	69,5	70,1	70,3	70,6	71,3	71,3	0,0	

SERVICE										
Kommunal Service	2009	2010	###	2012	2013	2014	2015	2016	Differens	Felmarginal
Företagsklimat	54,8	54,9	###	57,0	59,4	71,3	61,0	61,4	0,4	3,5
Fritidsverksamhet							68,5	66,7	-1,7	3,1
Förskola	80,6	77,4	###	77,5	79,8	79,4	81,2	79,6	-1,6	1,8
Grundskola	72,9	72,9	###	72,9	74,0	71,0	72,0	70,9	-1,1	2,3
Gymnasieskola	74,9	73,6	###	74,2	74,9	72,4	73,9	78,1	4,2	2,5
Hemtjänst	67,0	68,3	###	67,3	66,8	67,7	71,1	74,0	2,9	4,4
Individ- och familjeomsorg	57,6	58,2	###	55,7	60,3	58,4	58,7	62,6	3,9	5,5
Information	61,4	62,6	###	63,1	61,0	57,7	58,7	56,4	-2,2	4,2
Kollektivtrafik	63,0	62,1	###	62,2	62,5	61,8	64,6	69,2	4,6	4,8
Kultur och Fritid	66,3	66,1	###	70,1	71,5	70,7	75,6	74,8	-0,8	3,2
Miljö och Klimat	68,7	68,8	###	68,0	68,6	71,1	61,4	59,7	-1,7	3,7
Sjukvård	74,9	74,0	###	75,9	74,3	73,1	75,6	74,0	-1,5	3,2
Sopor och avfall	78,5	79,2	###	80,3	80,8	80,6	80,3	79,2	-1,2	2,9
Tandvård	84,5	86,9	###	86,4	86,2	87,0	86,6			
Trygghet	60,5	60,7	###	63,2	63,2	64,6	61,2	59,4	-1,8	4,0
Vatten och avlopp	74,0	71,6	###	76,4	78,0	72,3	74,6	73,5	-1,1	4,1
Väghållning	62,3	62,3	###	62,8	58,8	59,7	57,4	56,0	-1,3	4,0
Äldreboende	69,5	70,4	###	74,2	69,7	71,9	77,3	75,8	-1,5	3,6
Kommun och Landsting	68,9	68,8	###	69,8	70,0	70,0	70,0	69,9	-0,1	

Prisvärdhet

Prisvärdhet mäts endast för de verksamheter där användaren betalar en avgift för att nyttja tjänsten. Denna aspekt sätter invånarnas upplevda kvalitet kring produkter/tjänster och service i relation till de avgifter som de betalar. Sedam 2015 undersöks endast prisvärde på de delar som är relevanta.

Betyg på prisvärhet över tid för de olika verksamheterna redovisas i nedanstående tabell.

PRISVÄRDHET										
Kommunal Service	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Differens	Felmarginal
Företagsklimat	55,9	54,8	53,4	55,9	56,6	61,6				
Fritidsverksamhet										
Förskola	79,5	81,9	78,0	80,4	84,7	85,6	86,1	83,8	-2,2	2,4
Grundskola	70,7	72,2	70,2	73,0	74,0	69,0	69,6	67,7	-1,9	2,4
Gymnasieskola	72,0	71,6	64,8	70,0	73,5	68,2	67,3	70,2	2,8	2,5
Hemtjänst	64,1	66,8	64,4	65,5	65,0	67,0	68,3	71,1	2,8	4,4
Individ- och familjeomsorg	54,4	55,5	55,1	54,7	57,8	54,7				
Information	57,6	58,6	56,2	61,8	52,9	50,9				
Kollektivtrafik	61,6	61,1	58,9	59,8	61,0	60,5	63,7	66,5	2,8	3,1
Kultur och Fritid	65,5	66,4	64,5	68,3	69,4	67,5	73,4	71,3	-2,1	3,7
Miljö och Klimat	63,7	63,2	65,9	65,0	66,5	60,8				
Sjukvård	76,3	75,2	76,9	77,5	76,5	76,0	74,2	71,6	-2,6	3,4
Sopor och avfall	67,7	68,1	68,6	69,4	70,2	70,1				
Tandvård	72,9	75,6	76,6	76,9	76,7	79,0	78,2			
Trygghet	63,3	63,7	66,0	65,6	64,3	67,4				
Vatten och avlopp	73,7	75,1	75,5	76,8	80,2	71,1				
Väghållning	58,1	58,8	56,9	59,0	53,5	57,2				
Äldreboende	64,0	65,5	61,3	67,0	62,7	64,4	69,7			3,9
Kommun och Landsting	65,9	66,7	65,5	67,4	67,4	66,5	72,3	72,5	0,3	

Lojalitet/Förtroende

Lika viktigt som att ha nöjda invånare är det att ha lojala invånare som vill stanna i kommunen och som känner förtroende för den verksamhet som bedrivs. Relationen mellan nöjdhet och lojalitet/förtroende är mycket starkt.

Det övergripande betyget för aspekten lojalitet/förtroende framgår nedan.

FÖRTROENDE										
Kommunal Service	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Differens	Felmarginal
Företagsklimat	57,7	57,6	58,8	57,3	59,3	68,1	61,3	61,6	0,3	3,6
Fritidsverksamhet							75,1	72,4	-2,7	4,1
Förskola	86,0	83,5	81,7	83,9	85,3	84,1	83,4	80,5	-2,9	2,5
Grundskola	78,3	79,6	75,5	78,2	77,8	75,2	77,8	76,6	-1,2	2,6
Gymnasieskola	78,9	74,6	72,0	75,2	73,7	71,0	72,8	73,1	0,3	3,2
Hemtjänst	71,0	70,5	67,9	71,7	69,4	69,4	70,1	74,4	4,3	4,2
Individ- och familjeomsorg	52,8	56,9	55,6	52,9	56,9	55,7	58,2	62,5	4,3	5,3
Information	55,9	57,7	57,4	59,8	59,2	58,9	61,1	58,7	-2,4	3,5
Kollektivtrafik	69,0	69,0	67,3	69,3	64,2	62,4	67,8	70,7	2,9	3,8
Kultur och Fritid	71,2	74,3	72,5	73,5	76,5	73,9	78,8	78,1	-0,7	2,9
Miljö och Klimat	70,5	71,6	73,2	71,4	63,5	62,5	57,7	55,6	-2,1	3,9
Sjukvård	77,5	76,2	77,0	77,7	77,4	76,5	79,2	78,2	-1,0	3,6
Sopor och avfall	70,3	71,1	73,2	71,2	73,8	71,4	79,2	77,4	-1,8	3,3
Tandvård	84,9	87,5	86,4	85,4	84,1	84,9	86,7			
Trygghet	74,5	73,8	76,6	75,5	77,2	77,0	76,6	74,4	-2,2	3,5
Vatten och avlopp	74,1	76,0	76,6	74,1	78,7	74,5	82,4	82,0	-0,4	3,1
Väghållning	58,9	58,1	57,3	56,3	56,1	58,3	61,8	59,4	-2,4	3,4
Äldreboende	72,6	74,1	68,7	76,3	74,1	74,0	78,8	78,2	-0,6	4,4
Kommun och Landsting	70,8	71,3	70,5	71,2	71,0	70,5	72,7	72,3	-0,4	

Sjukvård

Nedan presenteras resultat kring sjukvård för privat respektive offentlig regi.

NÖJDHET								
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Sjukvård - Offentlig	69,5	70,7	70,1	73,0	69,5	68,6	72,0	70,9
Sjukvård - Privat	73,7	74,4	76,2	74,3	74,3	71,0	77,4	75,9
Sjukvård	70,5	71,6	71,6	73,3	70,6	69,2	73,3	72,2