

Resultaten 2015

Reflektioner och tankar

Glöm inte att lära av de som har de bästa resultaten. Hur gör dom? Hur har de kommit dit?

Inledande reflektion

- Se resultaten som indikatorer. Dvs. små skillnader mellan åren kan vara tillfälligheter.
- Skapa gärna trender av de egna resultaten för att underlätta analyser och åtgärder. Använd excel-filen eller Kolada som hjälp.
- De genomsnittliga värdena är i stort sett lika. Det är mellan kommunerna som variationerna finns.
 - Några mått visar på kontinuerliga genomsnittliga förbättringar: tillgänglighet, webbinformation, de tre miljömåtten
 - Några oroande negativa trender är: plats på förskola på önskat datum, antal olika vårdare inom hemtjänst
- Nya mått bland de ”Kompletterande måtten”. Strävar mot mera mått som hjälp vid analysen.
- Använd andra kommuners kunskap och fånga in goda idéer.



E-postsvvar inom två dagar (mått 1)

- De flesta som har bra resultat 2014 ligger kvar i topp. Tyder på stabilitet och ändrad kultur.

I topp

▪ Håbo	100%	
▪ Järfälla	100%	
▪ Jönköping	100%	
▪ Knivsta	100%	
▪ Kramfors	100%	även 2014
▪ Lomma	100%	även 2014
▪ Sölvesborg	100%	
▪ Ängelholm	100%	

Förbättringar

▪ Sunne	2015: 96%	2014: 76%
▪ Simrishamn	2015: 95%	2014: 74%
▪ Lund	2015: 90%	2014: 50%
▪ Gävle	2015: 91%	Ny!

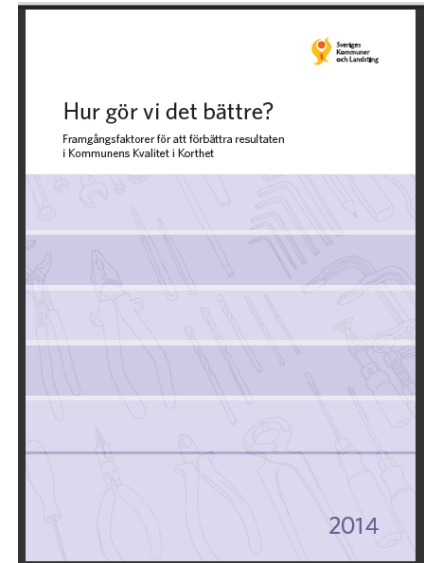
Medelvärde

84% 2015 83% 2014 79% 2013



Framgångsfaktorer – mått 1

- Läs skriften: Hur gör vi det bättre. Många bra tips exempelvis:
- Kommungemensamma riktlinjer om hur e-post ska hanteras såsom svarstider, kopior, namn, kontaktuppgifter, länkar etc.
- Tydliga och förankrade instruktioner kopplade till mailprogrammet (Outlook) hur det ska ställas in.
- Ge konkreta exempel på hur bra svar i e-posten ska se ut
- Vanliga frågor återkommer: Gör en svarsbank med bra svar kopplad till de vanligaste frågorna
- Håll rutinerna aktuella. Påminn!!



Svar på fråga via telefon (mått 2)

- Stark förbättringstrender inom detta område.

I topp

- Kävlinge 79%
- Lomma 77% 2014: 74%
- Hammarö 74% 2014: 73%
- Knivsta 72%

Förbättringar

- Kävlinge 2015: 79% 2014: 45%
- Burlöv 2015: 69% 2014: 44%
- Tanum 2015: 69% 2014: 47%
- Kungälv 2015: 67% 2014: 44%
- Säter 2015: 53% 2014: 36%

Medel

2015 är 46%

2014 är 49%

2013 är 44%



Stöd för analysen

- Vi har i år även mätt tiden efter 60 sekunders regeln. Ytterligare 60 sekunder. Betydelse för åtgärderna.
- Ytterligare 6% svar i snitt i den 2 minuten. I stort sett samma resultat som för 2015.
- För 30-talet kommuner så är det över 10% svar. Dvs. relativt litet antal kommuner.
- Max är 44% i den 2:a minuten för en kommun.

Resultaten i excelfilen: Mått 2B

Framgångsfaktorer – mått 2

- Skriften ”**Hur gör vi det bättre?**”. Flera konkreta idéer.
- Ny skrift som hjälp för analys av tillgänglighet
- Framtagen i samarbete med JSM och Profitel.
- Se filmerna från på webben med erfarenheter från de duktigaste kommunerna



Gott bemötande i telefon (mått 3)

Stora förbättringar inom detta område. Företagen vill bland annat förklara det med en ökad medvetenhet och fler kundcentra.

I topp- med 100% gott bemötande

- 75 kommuner
- 35 kommuner mellan 99% och 97 %

Medel för 2015 är 94%

2014 86%

2013 86%



Framgångsfaktorer – mått 3

- Kommungemensamma riktlinjer på hur telefonsamtal ska hanteras med exempelvis hur man svarar och avslutar.
- Genomför interna utbildningar kring bemötande i telefon med utgångspunkt i praktisk träning - ”Inget ramlar från himlen”
- Uppmuntra och lyft fram goda exempel från den egna verksamheten. Personer, arbetsgrupper eller enheter som utmärkt sig med ett gott bemötande.
- **Kom ihåg:** ett första trevlig intryck tar man med sig och man tror att alla är lika trevliga i hela kommunen



Tillgänglighet: bibliotek, återvinningsstation och simhall (mått 4)

- Ett försök att grafiskt få en bild av tre komponenter
- Kan inte jämföras med andra kommuner i det sammanlagda men i de enskilda områdena.
- Kan även jämföras med sig själv över tid
- Finns uppdelade med exakta värden i excelfilens kompletterande mått
- Tendenser: Större städer mer öppetid för återvinning, för bibliotekets öppetider finns ingen sådan relation
- Välj egna regionala jämförelsekluster



Plats på önskat datum i förskola (mått 5-6)

- Goda resultat tenderar att vara stabila år från år

I topp

- 28 kommuner 100% - 2014 var det 25 kommuner

Förbättringar

▪ Alingsås	2015: 100%	2014: 76%
▪ Aneby	2015: 100%	2014: 79%
▪ Bengtsfors	2015: 100%	2013: 35%
▪ Tanum	2015: 100%	2014: 60%
▪ Fagersta	2015: 98%	2014: 57%
▪ Strömstad	2015: 68%	2014: 15%
▪ Östra Göinge	2015: 67%	2014: 24%

Medel för 2015 är 65%, för 2014 67%, för 2013 69%



Framgångsfaktorer – mått 5-6

- Från skriften ”Hur gör vi det bättre?”:
- Gå igenom rutiner för att hitta felkällor – ibland kan teknik ställa till det
- Fokusera på brukardialog och personliga kontakter i planeringen – sådant undviker problem och missförstånd
- Skapa så tidigt som möjligt underlag för framtida planering – uppmana föräldrar att söka tidigt.
- Mått 5 ska ses i förhållande till tiden i mått 6!
Exempelvis: Nynäshamn 83 % och 7 dagar



Väntetid till särskilt boende (mått 7)

- Goda resultat tenderar att vara stabila år från år
- Variationer kan se relativt stora ut mellan åren men de kan vara naturliga. Viktiga är var man ligger i förhållande till medel.

I topp

- Trosa 4 dagar
- Kinda 9 dagar
- Söderköping 10 dagar
- Ljusnarsberg 11 dagar

Förbättringar

- | | | |
|----------------|----------------|-----------------|
| ▪ Berg | 2015: 59 dagar | 2014: 184 dagar |
| ▪ Orsa | 2015: 34 dagar | 2014: 118 dagar |
| ▪ Hammarö | 2015: 31 dagar | 2014: 104 dagar |
| ▪ Upplands Bro | 2015: 54 dagar | 2014: 100 dagar |
| ▪ Eksjö | 2015: 40 dagar | 2014: 89 dagar |



Stöd för analysen

- I år har vi även undersökt andelen ytterfall (väntat längre än 90 dagar från sin ansökan)
- Variationen är mellan 0 till 100% med ett medel på 21%.
- Vilket innebär att
 - Var femte äldre har väntat längre än 90 dagar från sin ansökan
 - 34 kommuner har 0% ytterfall
 - Ett 20-tal kommuner har över hälften av sina äldre som ytterfall
- Resultaten av andelen ytterfall (mått 7B) finns i excelfilen.

Väntetid – ekonomiskt bistånd (mått 8)

Vi skärpte definitionerna under 2015. Bilden i stort den samma

I topp

- Älvdalen 1 dagar
- Malå 2 dagar
- Haparanda 3 dagar 4 dagar 2014
- Storuman, Svenljunga, Sölvesborg 3 dagar

Förbättringar

- Östhammar 2015: 10 dagar 2014: 26 dagar
- Klippan 2015: 13 dagar 2014: 25 dagar
- Staffanstorps 2015: 8 dagar 2014: 22 dagar
- Karlskrona 2015: 7 dagar 2014: 22 dagar



Framgångsfaktorer – mått 8

Exempel från skriften: ”Hur gör vi det bättre?”:

- Se över rutiner och organisationen när det gäller gruppen som söker försörjningsstöd första gången
- Notera första kontakt i registret
- Avdela ansvar för nybesök till en eller två personer
- Se över och förbättra informationen till klient avseende information som ska lämnas till myndigheten när man söker
- En hög tillgänglighet och snabb handläggning innebär inte högre utgifter för kommunen!!
- Egentligen: Vill vi vara tillgängliga?



Antal olika vårdare inom hemtjänsten (mått 10)

Relativt små förändringar från föregående år.

I topp

- Emmaboda 7 st. 2014: 7 st.
- Täby 7 st. 2014: 7 st.
- Krokoms 8 st.
- Nynäshamn 8 st. 2014: 6 st.
- Upplands Väsby 8 st.
- Örnsköldsvik 8 st.

Förbättringar

- Haninge 2015: 10 st. 2014: 18 st.
- Sotenäs 2015: 11 st. 2014: 18 st.
- Säter 2015: 12 st. 2013: 18 st.
- Eksjö och Kramfors 2015: 15 st. 2014: 19 st.

Medelvärde för 2015 är 15 st.

2014: 15 st.



Stöd för analysen

- Vi har i år även undersökt andelen ytterfall (personer som träffar mer än 20 olika personer).
- 25 kommuner, dvs 8%, har inga ytterfall
- Variationen är 0-76% ytterfall.
- 4 kommuner har hälften eller mer av sina äldre som ytterfall

Framgångsfaktorer – mått 10

- Se över organisationen. Mindre arbetsgrupper inom ett område med begränsat antal äldre ger ofta goda resultat. Behöver inte stå i motsättning till en större organisation
- Sätt etappmål och följ upp flera gånger under året.
- Ta fram resultaten för de olika hemtjänstgrupperna i kommunen och använd det i förbättringsarbetet.
- Effektiv arbetstidsplanering, kontaktmannaskap och införande av datoriserade system för insatsplanering är andra faktorer som kan påverka.



Webbinformation (mått 13)

Undersökningen är troligen den sista i dess nuvarande form. Ny undersökningsmodell tas fram under 2016

I topp

- Helsingborg 96%
- Uddevalla 95%
- Karlstad 94%
- Trollhättan 94%
- Lidingö 93%
- Västerås 93%



Framgångsfaktorer – mått 13

- Ladda ned skriften ”Information till alla” och tillhörande excel-fil
- Använd resultatet fråga för fråga och titta/låna svar från andra kommuner
- Det behövs en samordnande ”iller” som skapar tryck i organisationen och bistår förvaltningar/verksamheter
- Se över sökfunktionen. Kolla den gentemot undersökningsfrågorna
- Sätt mål för förbättringar enligt SKL:s undersökningar – följ upp flera gånger under året – fokusera på det vi inte har svar på webben
- Glöm inte att webben är ett av kommunens viktigaste ansikte utåt.



Nationella proven i årskurs 6 (mått 17a)

Resultat i svenska, engelska och matematik. Minst betyg E i resp. ämne.

- **I topp**
- Grästorp 100%
- Sorsele 100%
- Övertorneå 100%
- Danderyd, Hammarö, Lekeberg, Lidingö, Lomma, Täby, Vaxholm och Åsele 99%

Medel för 2015: 93% 2014: 92% 2013: 93%



Nationella proven i årskurs 3 (mått 17B)

I topp

- Arjeplog 100%
- Sotenäs 93%
- Aneby 91%
- Sävsjö 89%
- Essunga 88%

Förbättringar

- Hallsberg 2015: 71% 2014: 51%
- Burlöv 2015: 72% 2014: 51%
- Båstad 2015: 84% 2014: 56%
- Mark 2015: 75% 2014: 59%
- Nykvarn 2015: 78% 2014: 60%
- Åstorp 2015: 77% 2014: 60%

Medelvärde för 2015 är 70% 2014: 68% 2013: 70%



Andel behöriga till gymnasiet (mått 18)

I topp

▪ Danderyd	97,7%
▪ Överkalix	96,8%
▪ Lidingö	96,5%
▪ Täby	96,1%
▪ Lomma	95,7%

Förbättringar

▪ Gullspång	2015: 86,6%	2014: 74,1%
▪ Pajala	2015: 89,1 %	2014: 74,5%
▪ Älvdalen	2015: 86,8%	2014: 80,7%
▪ Osby	2015: 87,8%	2014: 81,3%
▪ Storfors	2015: 91,2%	2014: 82,2%

Medelvärde för 2015 är 85,2% 2014: 86,4%



Elevers syn på skolan - mått 19

- SKL:s elevundersökning där elever ur årskurs 8 givit svar. Måttet är sammanvägt av flera delfrågor. Cirka 200 kommuner deltog.
- Resultat från årskurs 5 finns som kompletterande mått

I topp

- | | |
|------------|-----|
| ▪ Sävsjö | 92% |
| ▪ Laxå | 89% |
| ▪ Ragunda | 88% |
| ▪ Eda | 87% |
| ▪ Grästorp | 87% |
| ▪ Munkfors | 87% |

Medelvärdet för 2015 är 75% 2014: 76%



Särskilt boende (mått 23)

Aktiviteter på vardag och helg (grönt på båda)

- 29 kommuner har grön markering (76-100 %) 29 st. under 2014

Dagligen erbjuder egen tid efter önskemål (grönt)

- 119 kommuner har grön marker. 103 kommuner under 2014

Möjlighet till internet på det egna rummet (wifi i huset)

- 41 kommuner har grön markering. 32 kommuner under 2014

Sammanboende (grönt)

- 124 kommuner har grön markering 2014. 123 kommuner 2014, 79 kommuner 2013, 63 kommuner 2012

Möjligheten att välja alternativ rätt vid huvudmålet (grönt)

- 81 kommuner har grön markering. 70 kommuner 2014



Särskilt boende (mått 23)

Möjligheten att påverka vilka TV-kanaler utöver basutbudet i lägenheten

- 111 kommuner har grön marker. 109 kommuner 2014

Möjlighet till utökade TV-kanaler utöver basutbud i gemensamhetslokal

- 27 kommuner har grön markering. 26 kommuner 2014

Boendes möjlighet att tala sitt modersmål med kontaktman

- 195 kommuner har grön markering. Varav 40 kommuner hade 100%. 184 kommuner 2014 hade grönt

HELGRÖNA STAPLAR

- Ingen

Framgångsfaktorer – mått 23

- Ta en övergripande diskussion politiker/tjänstemän om hur det ska se ut på kommuns särskilda boenden. Lägga fast miniminivåer utifrån indikatorerna och sätt mål för de olika indikatorerna. Se det som kvalitetsnivåer som kommunen inte vill understiga. Sätt mål och tidsplaner. Följ upp, följ upp!
- Ta stöd från frivilligkrafter, både enskilda personer och organisationer, för att utveckla en meningsfull och stimulerande vardag för de äldre.
- Vad har de kommuner som har bästa resultaten gjort för att nå dit? Ring
- Finns ingen relation mellan kostnader och resultat.
- Vi samlar in resultaten på enhetsnivå. En bra hjälp i det lokala förbättringsarbetet. Finns en hjälpfil på webben.



LSS-grupp och serviceboende (mått 29)

HELGRÖNA STAPLAR

- Berg, Båstad, Degerfors, Falun, Habo, Haninge, Heby, Kalix, Krokom, Sölvesborg, Trosa, Älvkarleby.
- 12 kommuner 2015, 12 kommuner 2014, 16 kommuner 2013, 21 kommuner 2012 och 15 kommuner 2011

GRÖNGUL STAPEL

- 34 kommuner 2015, 32 kommuner 2014, 40 kommuner 2013, 37 kommuner 2012 och 26 kommuner 2011



Framgångsfaktorer – mått 29

- Utvecklingsområden är: upplevelse av hot och våld, avsaknad av individuellt anpassade aktiviteter, möjligheten att ha egen Internetkoppling i det egna rummet, tillgång till egen brevlåda.
- Diskutera gemensamt politiker och tjänstemän och anta övergripande riktlinjer för de kvalitetsnivåer (indikatorer) som är lämpliga för kommunen. Dvs. Vad är acceptabelt hos oss? Formulera konkreta mål för indikatorerna. Följ upp, följ upp!
- Lär av vad de kommuner gjort som har de bästa resultaten



Andel ungdomar som inte återkommer (mått 30)

I topp

▪ Aneby	100%
▪ Arjeplog	100%
▪ Berg	100%
▪ Degerfors	100%
▪ Gnosjö	100%
▪ Kinda	100%
▪ Kristinehamn	100%
▪ Pajala	100%
▪ Strömstad	100%
▪ Vansbro	100%
▪ Överkalix	100%

Medelvärdet är 78% för 2015 2014: 78%



Viktig information i de kompletterande måtten

Utredningstid i dagar LSS-insats (alla insatser), median

- Median är 30 dagar. Variationen är 0 till 100 dagar

Verkställighetstid i antal dagar från beslut till insats avseende boende enl. LSS § 9.9, median

- Median är 104 dagar, Variationen är 0 till 699 dagar

Verkställighetstid i antal dagar från beslut till insats avseende kontaktperson enl. LSS, median

- Median är 29 dagar, Variationen är 0 till 164 dagar

Återvunnet material av hushållsavfall (mått 36)

I topp

- Uddevalla 74%
- Höör 67%
- Alingsås 60%
- Sölvesborg 60%
- Trollhättan 60%
- Bjuv, Eslöv, Hässleholm, Piteå, Åstorp 59%

Medelvärdet för 2015 är 39% 2014: 36%



Andel miljöbilar (mått 37)

Dessa resultat kommer från Miljöfordon syd och är preliminära. Variationer kan förekomma där kommunen har flera hyrda/operationellt leasade fordon.

I topp

- Helsingborg 81%
- Botkyrka 75%
- Grästorp 74%
- Eskilstuna 72%
- Karlstad 71%
- Eslöv 69%
- Trollhättan 68%

Medelvärdet för 2015 är 33%



Andelen inköpta ekologiska livsmedel (mått 38)

I topp

- Lund 56%
- Södertälje 55%
- Örebro 50%
- Borlänge 49%
- Eskilstuna 47%
- Motala 47%
- Emmaboda 46%

Medelvärdet för 2015 är 25% 2014: 20% 2013: 16%



Viktiga datum 2016-17

- 19 april – Projektledarträff
- 13 september – Introduktion för nya kommuner
- 14 september – KKiK uppstartsträff
- 19 januari 2017 – Resultatredovisning i KKiK

Exempel på önskemål från enkäten

- Ändrade eller nya mått, t.ex. utökad servicemätning, miljömått som mäter klimatpåverkan, ta bort Medborgarenkäten, mått inom kultur, fritid och integration, m.m.

Tas upp på projektledarträff 19 april

- Utbildning för politiker, tips på hur vi kan få politiken mer intresserad

Har skett politikerutbildningar vid tre tillfällen inom ramen för Nätverken. Fler regionala utbildningar planeras.



- Stöd för att göra systematiska analyser, nästa steg är att på bättre sätt koppla förbättringsåtgärder till respektive måttetal, analys, återkoppling, åtgärd, att måtten används i målarbetet
- **Pågår ett arbete inom Nätverken – Analys – sök orsaker – föreslå åtgärder. Flera skrifter, t.ex. Analys av hemtjänst, Hur gör vi det bättre+, Analys av tillgänglighet. Planerar ev. projekt – resultatstyrning i budgetprocessen.**
- Könsuppdelad statistik.
Finns idag i stort antal i excel-filen. Mer finns i Kolada.



Att fundera på

- Förbättra resultatpresentationen med grafisk presentation typ Gap Minder, sammanställning av aggregerade resultat för ALLA mått och alla kommuner
- Lägg fler utbildningsträffar (både inom KKiK och resultatstyrningsnätverket) i Göteborg eller Malmö. Det blir stort projekt av att behöva ta sig till Sthlm varje gång. Kvalitetsnätverk som är mer lokala.

