

# **Kommunens Kvalitet i Korthet**

## **Resultatredovisning 2017**

Stockholm 2018-01-24

# Resultat 2017

**258 kommuner deltog 2017**

# Lite allmänt om resultaten

- Se resultaten som indikatorer. Dvs. små skillnader mellan åren kan vara tillfälligheter.
- De genomsnittliga värdena är i stort sett lika. Det är *mellan* kommunerna som variationerna finns.
- Medborgarundersökningen flyttad till de ”kompletterande måtten”.
- Vissa mått mäter resultat i verksamheten, andra ger oss information om förutsättningarna – det får vi hålla isär!
- Skapa gärna trender av de egna resultaten för att underlätta analyser och åtgärder. Använd Kolada som hjälp.
- Använd andra kommuners kunskap och fånga in goda idéer.

# E-postsvar inom två dagar (mått 1)

## 10 kommuner har 100%

Burlöv, även 2016

Håbo

Klippan, även 2016

Sollentuna

Ängelholm, även 2016

Helsingborg, även 2016

Jönköping, även 2016

Kumla, även 2016

Tanum

Östhammar

11 kommuner med värde  
mellan 72 och 76 fallit bort ☹️  
– rättas i slutlig version och  
finns i Kolada/Excel

## Enorm förbättring över tid

Skara 2017 84% 2012 39%

Medelvärde 2017 86% 86% 2016 84% 2105 79% 2013

Spridning 100% till 56%

# E-postsvar inom 24 timmar (kompl.)

I topp – med 100% även för 24 timmar

- Helsingborg
- Håbo
- Jönköping
- Klippan
- Tanum

Medelvärde 2017 79%

Spridning 100% till 39%

# Svar på fråga via telefon (mått 2)

## I topp

– Helsingborg	94%	2016: 90%
– Tanum	92%	2016: 88%
– Kramfors	89%	2016: 89%
– Ängelholm	83%	2016: 72%
– Ale	80%	2016: 58%

Medelvärde 2017 51%      2016 52%      2015 46%      2014 49%

Ytterligare 60 sekunder – ytterligare endast 7% svar i snitt i den 2 minuten

Spridning 94% till 9 %, 10 kommuner under 30%

# Gott bemötande i telefon (mått 3)

## I topp

– Upplands Väsby	96%	2016: 87%
– Kävlinge	94%	2016: 76% !
– Helsingborg	92%	2016: 90%
– Kramfors	92%	2016: 83%
– Ängelholm	92%	2016: 89%

Medelvärde 2017 81%      2016 78 %

Spridning 96% till 64%

# Framgångsfaktorer

- Skriften ”Hur gör vi det bättre?”
- Skrift som hjälp för analys av tillgänglighet
- Skrift om Koll på hemtjänsten
- Se filmerna från på webben med andras erfarenheter



Exempel, se hur andra kommuner gör

SKL vill sprida kännedom om framgångsrika arbeten och erfarenheter som finns i Sveriges kommuner. Här kan du ta del av inspelade filmer med kommuners erfarenheter och exempel på utvecklingsarbeten inom KKIK.

Sök bland alla exempel

Använd sökord som till exempel: skola, e-post, miljö, mat, förskola, hemtjänst med mera.

Ange sökord

Fem kunskapsområden

kvalitet, styra, röja upp, utveckla	▼
Kommunens Kvalitet i Korthet	▼
Det här är KKIK	
<b>Exempel, se hur andra gör</b>	
Inför mätning, arbetsmaterial	▶
KKIK 2017: resultatredovisning	▶
Nätverk för resultat	
Resultat och analys	▶
Kvalitet, effektivitet	▶
Planeringsförutsättningar, omvärldsbevakning	▶
Styra mot resultat	▶
Uppföljning och analys	▶
Utvecklingsprojekt	▶



# Framgångsfaktorer

- Få in i ordinarie styrning
- Presentera, analysera, diskutera bland politiker, på högsta nivå i organisationen, ställ frågor ner till verksamheterna och efterfråga resultat, diskutera i verksamheterna, involvera medarbetarna
- Men också, presentera för invånarna – lyssna in vad de säger
- Prioritera i förbättringsinsatser och gör!
- Återkoppla vad ni gjort och hur det gått

Det är idag ert jobb börjar!



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

## I topp

- 14 kommuner 100% - 2015 var det 28 kommuner

## Exempel på förbättringar

– Falkenberg	2017: 100%	2016: 20%
– Ydre	2017: 100%	2016: 77%
– Södertälje	2017: 91%	2016: 14%
– Mora	2017: 66%	2016: 16%
– Robertsfors	2017: 52%	2016: 6%

Mått 5 ska ses i förhållande till tiden i mått 6!  
Exempelvis: Knivsta 78 %  
och 7 dagar

Medelvärde 2017 60%      2016 64%      2013 69%

# Väntetid till särskilt boende (mått 7)

## I topp

– Ljusnarsberg	1 dag
– Lilla Edet	5 dagar
– Trollhättan	12 dagar
– Orsa	15 dagar
– Vingåker	15 dagar

Glöm inte att titta på ytterfall,  
dvs över 90 dagar.

I snitt är 20% av de äldre  
ytterfall. Variationen dock från  
95%-0%. 52 kommuner har 0  
ytterfall.

## Förbättringar

– Tomelilla	2017: 17 dagar	2016: 104 dagar
– Ljusdal	2017: 55 dagar	2016: 210 dagar
– Fagersta	2017: 61 dagar	2016: 160 dagar

Medelvärde 2017 57 dagar

2016 57 dagar

# Väntetid – ekonomiskt bistånd (mått 8)

## I topp

- Munkedal 1 dagar
- Storuman 2 dagar
- Haparanda, Mariestad, Sorsele 3 dagar
- Gotland, Mörbylånga, Orsa, Skövde, Svedala, Ydre 4 dagar
- 

## Exempel på förbättringar

- |             |                |                |
|-------------|----------------|----------------|
| – Mariestad | 2016: 3 dagar  | 2016: 18 dagar |
| – Skara     | 2017: 9 dagar  | 2016: 27 dagar |
| – Nacka     | 2017: 11 dagar | 2015: 36 dagar |

41% av nybesöken  
får vänta fler än 14  
dagar, vilket i  
kompletterande  
mått avser  
ytterfall

Medelvärde 2017 16 dagar

2016 16 dagar

# Trygghet i skolan (mått 9)

- Andelen som känner sig trygga i skolan
- Nytt mått, ersätter mått från Medborgarundersökningen
- Källa Skolinspektionens elevenkät (ersatt SKLs elevenkät), åk 9

## I topp

- |            |     |
|------------|-----|
| - Öckerö   | 98% |
| - Grästorp | 95% |
| - Eda      | 95% |
| - Storfors | 94% |
| - Pajala   | 93% |

Medelvärde 2017 83%  
Spridning 98% till 55%

# Antal olika vårdare inom hemtjänsten (mått 10)

## I topp

- Sorsele 6 st
- Emmaboda, Sundbyberg, Upplands Bro, Vaxholm 7 st
- Ljusnarsberg, Piteå 9 st

## Förbättringar

Klippan 2017: 15 st      2015: 23 st

Medelvärde 2017 15 st      2016 15 st      2014 15 st

Ytterfall I snitt  
16% träffar fler än  
20 personer  
under 14 dagar

# Antal barn/personal i förskola (mått 11)

## I topp

- Arvidsjaur 3,5
- Bjurholm 4,0
- Vilhelmina 4,1
- Avesta 4,2
- Strömsund 4, 2

Medel 5,2  
Spridning 3,5 till 7,0

- Erfarenheter pekar på att barns frånvaron genomsnittligt över tid är 20-25 %

# Webbinformation (mått 13)

## I topp

– Hammarö	98%	2016: 79%
– Forshaga	97%	2016: 94%
– Ljusdal	97%	2016: 96%
– Gullspång	96%	2016: 95%
– Helsingborg	96%	2016: 93%
– Mariestad	96%	2016: 96%

**Medelvärde 2017 79%**      2016 76%

**Spridning 98% till 40%**



# Insyn och inflytande (mått 14)

– Inte redovisats på flera år. Mått med små förändringar.

## I topp

- |                  |                |
|------------------|----------------|
| – Uddevalla      | 93%, även 2016 |
| – Markaryd       | 91%            |
| – Upplands Väsby | 89%            |
| – Kalmar         | 87%            |
| – Piteå          | 87%            |

Spridning mellan 93% och 22%

# Utbildningsmått – visas i Kolada

- Kostnaden per inskrivet barn i fsk (mått 15)
- Resultat i årskurs 6 (mått 16A)
- Resultat i åk 3 i den nationella proven (mått 16B)
- Andel behöriga elever till något nationellt program på gymnasiet (mått 17)
- Elever syn på undervisningen, åk 9 (mått 18, ny källa)
- Kostnad per betygspoäng (mått 19)
- Andelen elever som tagit examen i gymnasiet och bor i kommunen (20)
- Kostnad per elev i ett gymnasieprogram (mått 21)

# Särskilt boende (mått 22)

## Aktiviteter på vardag och helg (grönt på båda)

- 49 kommuner har grön markering (76-100 %) 36 st. 2016

## Dagligen erbjuder egen tid efter önskemål (grönt)

- 142 kommuner har grön marker. 124 st. 2016

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

- 73 kommuner har grön markering. 54 st. 2016

## Sammanboende (grönt)

- 107 kommuner har grön markering. 101 st. 2016

## Möjligheten att välja alternativ rätt vid huvudmålet (grönt)

- 79 kommuner har grön markering. 86 st. 2016

## Boendes möjlighet att tala sitt modersmål med kontaktman

- 212 kommuner har grön markering. 203 st. 2016

Själv välja tid för  
uppstigning – alla  
grönt utom 3 som har  
gult

Kävlinge helgrön!  
Grästorps och  
Hallstahammar en gul,  
i övrigt grönt

# LSS gruppboende och serviceboende (mått 28)

## Dagligen möjlighet till individuellt anpassad aktivitet utanför hemmet (grönt)

- 113 kommuner har grön markering (76-100 %) . Ej helt jämförbart med 2016.

## Aktivitet efter kl 21 en gång/ månad (grönt på båda)

- 197 kommuner har grön markering

## Möjlighet till internet på det egna rummet (grönt)

- 125 kommuner har grön markering

## Tillgång till egen brevlåda som posten levererar till (grönt)

- 164 kommuner har grön markering

## Möjligheten att planera matsedel, handla mm (grönt)

- 181 kommuner har grön markering

## Sammanboende (grönt)

- 165 kommuner har grön markering

Besök efter kl 21.00 –  
grönt för alla utom 3  
kommuner

17 helgröna  
kommuner

# Andel ungdomar som inte återkommer (mått 29)

## I topp

– Borgholm, Forshaga, Laxå, Orust, Oxelösund, Strömstad, Tjörn, Årjäng	100%
– Malung- Sälen	99%
– Alvesta	97%
– Kramfors, Strömsund, Örebro	96%
– Borås, Kumla, Salem, Trosa, Vaxholm	95%

Medelvärde **78% 2017**    77% 2016    78% för 2015    78% för 2014

**Spridning** ner till 14%, men endast fyra kommuner under 50%

# Företagarnas omdöme om kommunen (mått 33)

- NKI-mått, sammanslagning av tre frågor
- Fler göra Insikten!? Endast 129 KKiK-kommuner deltar

## I topp

- Bromölla 82
- Sunne 82
- Hörby 81
- Lekeberg 81
- Osby 81

Medelvärde 2017 72  
Spridning 82 - 58

# Återvunnet material av hushållsavfall (mått 35)

- Snarlikt resultat 2017 som 2016

## I topp

- Sölvesborg 68%
- Bjuv 66%, näst bäst även 2016
- Olofström 62%, trea även 2016
- Klippan 60%
- Båstad 55%

**Spridning** ner till 14%

**Medelvärde 2017 39%**

**2016: 29%**

2015: 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%, bäst även 2016
- Karlstad 73%, 72% 2016
- Varberg 71%, 69% 2016
- Trollhättan 71%, samma 2016
- Botkyrka 70%, i topp även 2016

**Spridning** ner till noll, 7 kommuner har ingen andel miljöbilar. 29 kommuner uppger 10% eller mindre.

**Medelvärde 2017 34%**      2016 33%



# Andelen inköpta ekologiska livsmedel (mått 38)

## I topp

– Lund	63%	2016: 63%
– Örebro	63%	2016: 62%
– Södertälje	57%	2016: 57%
– Eskilstuna	53%	2016: 52%
– Motala	53%	2016: 54%

**Medelvärdet för 2017 28%** 2016 är 26% 2013: 16%

**Spridning** ner till 2%. Bara 6 kommuner har över 50%, 45 kommuner uppger 20% eller mindre

# Slutligen..

- Resultaten finns i Kolada, på skl.se i Excelfil, axeldiagram och rapporten
- Eventuella felaktigheter anmäles till mig eller RKA senast 31 januari.
- Excelfilen uppdateras löpande, rapporten färdigställs efter datumet ovan