



## Resultatrapport Kommunens Kvalitet i Korthet

DIN KOMMUN

TRYGGHETSASPE

DIN DELAKTIGHET OCH KOMMUN

DIN KOM

DIN KOMMUN SOM SA



## Handbok för Kommunens Kvalitet i Korthet

Information

Dialog

Analys

Verksamhetsutveckling

2012



## Verktygslåda Kommunens Kvalitet i Korthet

DIN KOMMUNS TILLGÄNGLIGHET **1**

TRYGGHETSASPEKTER I DIN KOMMUN **2**

DIN DELAKTIGHET OCH KOMMUNENS INFORMATION **3**

DIN KOMMUNS EFEKTIVITET **4**

DIN KOMMUN SOM SAMHÄLLSUTVECKLARE **5**

2013

# Kommunens Kvalitet i Korthet - 10 år

## VÄLKOMNA



Swedish Association  
of Local Authorities  
and Regions

## **10.00 Inledning och välkommande**

### **10.05 - 12.00 Vad har vi kommit fram till?**

Presentation och genomgång av resultaten för 2016. Som vanligt ger vi reflektioner och kommentarer kring de kommuner som har de bästa resultaten och de som har gjort de största förbättringarna. Vi ger konkreta tips om förbättringsarbete, framgångsfaktorer med mera kopplat till respektive mått.

### **12.00 Lunch**

### **12.45 - 13.15 Sveriges bästa Hemtjänst**

Områdeschef Ann-Sofi Holm Danielsson presenterar viktiga lärdomar kring förbättringsarbete i Vännäs kommuns hemtjänst. Exempel ges från SVT:s programserie.

### **13.25–13.45 En fenomenal kontaktservice**

Kontaktcenterchef Soraya Kabelele-Senya från Helsingborg redogör för ett framgångsrikt förbättringsarbete med att förbättra servicen för medborgarna.

### **13.45–14.05 Hur förbättrar man kontakten och klimatet med företagen?**

Helena Aronsson, Kommunservice och Fredrik Forsberg, Näringslivsdirektör i Örebro kommun presenterar sina erfarenheter av flera års kontinuerliga förbättringar med företagsklimatet.

### ***Bensträckare***

### **14.20- 14.35 Resultatet från höstens webbundersökning kring kommunernas arbete med Resultatstyrning**

### **14.35–14.50 Prisutdelning. ”Årets bästa resultatpresentation på webben”**

**14.50 Avslutning Vad händer med KKiK 2017?** Vilka förändringar kommer vi att göra? Hur förbättrar vi det lokala stödet? Nytt stödmaterial för det lokala förbättringsarbetet? Viktiga datum.

**Kaffe med mingel**

# Resultaten 2016

## 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.
- Nya mått bland de "Kompletterande måtten". Strävar mot mera mått som hjälp vid analysen.
- Använd andra kommuners kunskap och fånga in goda idéer.



# E-postsvar inom två dagar (mått 1)

- De flesta som har bra resultat 2015 ligger kvar i topp. Tyder på stabilitet och ändrad kultur.

## I topp

▪ Burlöv	100%		Nybro	100%
▪ Danderyd	100%		Oxelösund	100%
▪ Hammarö	100%		Tranemo	100%
▪ Helsingborg	100%		Upplands Väsby	100%
▪ Järfälla	100%	även 2015	Ängelholm	100%, även 2015
▪ Jönköping	100%	även 2015		
▪ Klippan	100%			
▪ Lerum	100%			
▪ Lindesberg	100%			

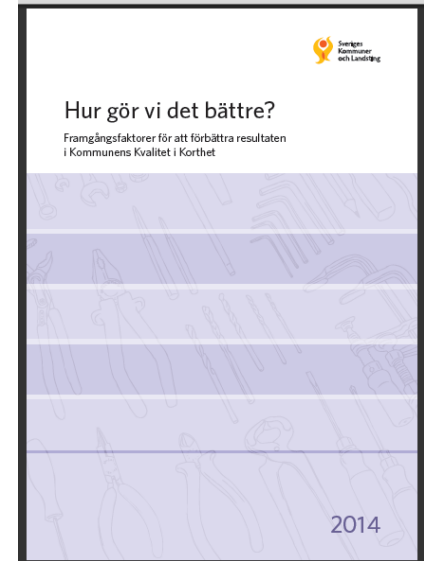
## Förbättringar

▪ Höör	2016: 93%	2015: 65%
▪ Krokoms	2016: 88%	2015: 61%
▪ Hultsfred	2016: 98%	2015: 76%
▪ Staffanstorps	2016: 81%	2015: 61%

**Medelvärde**    **86% 2016**        **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

▪ Helsingborg	90%	2015: 19%
▪ Kramfors	89%	2015: 65%
▪ Tanum	88%	2015: 69%
▪ Häbo	85%	2015: 50%
▪ Dals-Ed	83%	2015: 57%
▪ Knivsta	81%	2015: 72%
▪ Kävlinge	81%	2015: 79%
▪ Kumla	80%	2015: 31%

**Medel 2016 är 52%**      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. Viktigt för analysen.
- Ytterligare 6% svar i snitt i den 2 minuten. Samma snittvärde 2015 och 2014.
- För 30-talet av kommuner så är det över 10% svar. Dvs. relativt litet antal kommuner.
- Max är 31% i den 2:a minuten för en kommun. 2015 var det 44%
- Slutsats: Svarar vi inte i den första minuten så blir det inget svar!

Resultaten i excelfilen: Mått 2B

# Framgångsfaktorer – mått 2

- Skriften ”**Hur gör vi det bättre?**”. Flera konkreta idéer.
- 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)

- Detta mått har förändrats. Därmed inte jämförbart med tidigare år
- Fyrgradigskala för att få fram de allra främsta
- Den tidigare modellen var inte så "vass"

## I topp

▪ Helsingborg	90%	<i>Dubbel</i>
▪ Alingsås	89%	
▪ Ängelholm	89%	
▪ Arboga	88%	
▪ Nordmaling	88%	
▪ Berg	87%	
▪ Burlöv	87%	
▪ Knivsta	87%	<i>Dubbel</i>
▪ Lerum	87%	
▪ Skellefteå	87%	
▪ Upplands Väsby	87%	

Medel för 2016 är 78 %



# 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 jämföras med sig själv över tid = huvudsyfte
- 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

- 19 kommuner 100% - 2015 var det 28 kommuner

## Förbättringar

▪ Heby	2016: 93%	2015: 42%
▪ Kungälv	2016: 76%	2015: 27%
▪ Götene	2016: 86%	2015: 45%
▪ Åre	2016: 82%	2015: 44%
▪ Motala	2016: 58%	2015: 16%
▪ Ängelholm	2016: 70%	2015: 34%
▪ Lilla Edet	2016: 54%	2015: 21%
▪ Uppsala	2016: 79%	2015: 48%

**Medel för 2016 är 64%** 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: Hammarö 63 % 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

- Arjeplog 5 dagar
- Vänersborg 8 dagar
- Gullspång 10 dagar
- Säffle 10 dagar
- Hylte 11 dagar
- Lidköping 11 dagar

## Förbättringar

- |              |                |                 |
|--------------|----------------|-----------------|
| ▪ Österåker  | 2016: 32 dagar | 2015: 144 dagar |
| ▪ Kungälv    | 2016: 78 dagar | 2015: 174 dagar |
| ▪ Mörbylånga | 2016: 17 dagar | 2015: 106 dagar |
| ▪ Gullspång  | 2016: 10 dagar | 2015: 94 dagar  |
| ▪ Forshaga   | 2016: 60 dagar | 2015: 128 dagar |
| ▪ Habo       | 2016: 33 dagar | 2015: 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%. (Likt 2015)
- Vilket innebär att
  - Var femte äldre har väntat längre än 90 dagar från sin ansökan
  - 39 kommuner har 0% ytterfall (2015: 34st)
  - Dryga 20-talet kommuner har över hälften av sina äldre som ytterfall
  - 2 kommuner har alla äldre som ytterfall
- Resultaten av andelen ytterfall (mätt 7B) finns i excelfilen.

# Väntetid – ekonomiskt bistånd (mått 8)

Vi skärpte definitionerna under 2015. Bilden i stort den samma

## I topp

- Ydre 1 dag
- Älvdalen 1 dag även 2015
- Haparanda 3 dagar
- Hedemora 3 dagar
- Gotland, Grästorp, Norsjö, Osby, Sotenäs Vansbro 4 dagar

## Förbättringar

- Leksand 2016: 5 dagar 2015: 14 dagar
- Sala 2016: 16 dagar 2015: 37 dagar
- Ljungby 2016: 12 dagar 2015: 27 dagar
- Upplands Väsby 2016: 17 dagar 2015: 27 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

- Sorsele 7 st.
- Emmaboda 8 st. 7 st. 2015
- Upplands Väsby 8 st. Även 2015
- Piteå 9 st.
- Svenljunga 9 st.
- Söderköping 9 st.

## Förbättringar

- Piteå 2016: 9 st. 2015: 15 st.
- Motala 2016: 12 st. 2015: 18 st.
- Mora 2016: 14 st. 2015: 18 st.
- Heby 2016: 17 st. 2015: 22 st.

Medelvärde för 2016 är 15 st.

2015 är 15 st.

2014: 15 st.



# Stöd för analysen

- Vi har i år även undersök andelen ytterfall (personer som träffar mer än 20 olika personer under 14 dagar).
- 27 kommuner, dvs 12%, har inga ytterfall (8% 2015)
- Variationen är 0-94% ytterfall. Snittet i landet för alla är 16%
- 7 (4st -2015) kommuner har hälften eller mer av sina äldre som ytterfall
- Högt antal olika vårdare = stort antal ytterfall
- Resultaten av andelen ytterfall (mätt 10B) finns i excelfilen.

# 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.
- Lär av Vännäs i eftermiddag!



# Antal barn/personal i förskola (mått 11)

- Vi har bara tagit med den planerade kostnaden, dvs personaltätheten
- Den faktiska har tagits bort av två skäl:
  - Den var alltför tidskrävande för att ta fram
  - Den var inte påverkbar eftersom den påverkades mest av barnens sjukdomsnivåer
- Erfarenheter pekar på att barns frånvaron genomsnittligt över tid är 20-25 %

# Webbinformation (mått 13)

- En ny undersökningsmodell har tagits fram. Den bygger på självskattning och inte extern undersökning. Egen inrapportering.
  - I stort sett samma frågor
  - Bra samstämmighet med tidigare undersökningar

## I topp

- |   |     |
|---|-----|
| ▪ Ljusdal                               | 96% |
| ▪ Mariestad                             | 96% |
| ▪ Västerås                              | 96% |
| ▪ Gullspång                             | 95% |
| ▪ Forshaga                              | 94% |
| ▪ Helsingborg, Karlstad, Lidingö, Piteå | 93% |





# Framgångsfaktorer – mått 13

- Ladda ned skriften "Information till alla" och tillhörande excel-fil
- En tilläggsundersökning. Finns namn och kontaktuppgifter till kommunalråd, kommunchef, skolchef, etc.? Nio centrala funktioner. Jämför den egna sökmotorn med Google
- Använd resultatet fråga för fråga och titta/låna svar från andra kommuner
- Se över sökfunktionen. Kolla den gentemot undersökningsfrågorna
- Det behövs en samordnande "iller" som skapar tryck i organisationen och bistår förvaltningar/verksamheter
- Glöm inte att webben är ett av kommunens viktigaste ansikte utåt.

# Godkänd betyg i årskurs 6 (mått 17a)

Vi har lämnat de nationella proven och använder istället betygen.

Andelen elever som godkänt i alla ämnen i åk 6

- **I topp**
- Danderyd 97%
- Nykvarn 96%
- Lomma 95%
- Hammarö 94%
- Åsele 93%
- Vaxholm 92%
- Piteå, Bollebygd, Lidingö, Grästorp 91%

**Medel för 2016:78%**



# Nationella proven i årskurs 3 (mått 17B)

## I topp

▪ Arjeplog	98 %	2015: 100%
▪ Malå	94%	
▪ Ljusnarsberg	93%	
▪ Aneby	90%	
▪ Hörby	90%	
▪ Tingsryd	90%	

## Förbättringar

▪ Kalmar	2016: 87%	2015: 74%
▪ Perstorp	2016: 75%	2015: 35%
▪ Ljusnarsberg	2016: 93%	2015: 50%
▪ Storuman	2016: 70%	2015: 51%
▪ Nybro	2016: 75%	2015: 55%
▪ Laxå	2016: 78%	2015: 57%

**Medelvärdet för 2016 är 71%**    2015 är 70%    2014: 68%    2013: 70%



# Andel behöriga till gymnasiet (mått 18)

## I topp

▪ Danderyd	99%	98% 2015
▪ Hammarö	98%	
▪ Nykvarn	98%	
▪ Rättvik	98%	
▪ Lomma	98%	96% 2015

## Förbättringar

▪ Munkfors	2016: 92%	2015: 77%
▪ Sjöbo	2016: 90%	2015: 75%
▪ Robertsfors	2016: 89%	2015: 75%
▪ Dals-Ed	2016: 92%	2015: 73%
▪ Norsjö	2016: 91%	2015: 73%
▪ Arjeplog	2016: 89%	2015: 68%

Medelvärde för 2016 är 86 %

2015 är 85%

2014: 86%



# 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

- |                |     |           |
|----------------|-----|-----------|
| ▪ Storfors     | 96% |           |
| ▪ Ljusnarsberg | 90% |           |
| ▪ Sävsjö       | 90% |           |
| ▪ Ragunda      | 89% | 2015: 88% |
| ▪ Båstad       | 88% |           |
| ▪ Malung-Sälen | 87% |           |
| ▪ Mellerud     | 87% |           |

**Medelvärdet för 2016 är 75%**      2015: 75%      2014: 76%

# Särskilt boende (mått 23)

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

- 36 kommuner har grön markering (76-100 %) 29 st. under 2015

## Dagligen erbjuder egen tid efter önskemål (grönt)

- 124 kommuner har grön marker. 119 kommuner under 2015

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

- 54 kommuner har grön markering. 41 kommuner under 2015

## Sammanboende (grönt)

- 101 kommuner har grön markering 2016. 124 kommuner 2015.  
123 kommuner 2014, 79 kommuner 2013, 63 kommuner 2012

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

- 86 kommuner har grön markering. 81 kommuner 2015



# Särskilt boende (mått 23)

## Möjligheten att påverka vilka TV-kanaler utöver basutbudet i lägenheten

- 141 kommuner har grön marker. 111 kommuner 2015

## Möjlighet till utökade TV-kanaler utöver basutbud i gemensamhetslokal

- 31 kommuner har grön markering. 27 kommuner 2015

## Boendes möjlighet att tala sitt modersmål med kontaktman

- 203 kommuner har grön markering. Varav 52 (2015:40) kommuner hade 100%. 195 kommuner 2015 hade grönt

## HELGRÖNA STAPLAR

- Ingen. Haninge och Kävlinge alla grön utom 1 som är gul

# 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 flera gånger under året!
- Använd filmen som finns KKiK:s webb i diskussionen hur det ska se ut i den egna kommunen
- 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
- 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

- Alvesta, Haparanda, Hjo, Ludvika, Luleå, Sala, Simrishamn, Skara, Torsås, Trosa, Värnamo
- 11 kommuner 2016, 12 kommuner 2015, 12 kommuner 2014, 16 kommuner 2013, 21 kommuner 2012 och 15 kommuner 2011

## GRÖNGUL STAPEL

- 45 kommuner 2016, 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 flera gånger under året.
- Lär av vad de kommuner gjort som har de bästa resultaten



## Viktig information i de kompletterande måtten

- Utredningstid i dagar LSS-insats (alla insatser)
- Verkställighetstid i antal dagar från beslut till insats avseende boende enl. LSS
- Verkställighetstid i antal dagar från beslut till insats avseende kontaktperson enl. LSS

## Andel ungdomar som inte återkommer (mått 30)

### I topp

- Aneby 100%
- Borgholm 100%
- Forshaga 100%
- Nykvarn 100%
- Åre 100%
- Övertorneå 100%
- Munkedal 98%
- Falkenberg 97%
- Båstad 96%
- Kinda 96%
- Alvesta 95%
- Strömstad 95%

Medelvärdet är 77% för 2016    78% för 2015    78% för 2014

# Återvunnet material av hushållsavfall (mått 36)

## I topp

- Orust 66%
- Bjuv 65%
- Olofström 63%
- Staffanstorp 60%
- Sölvesborg 60%
- Lomma, Piteå, Trollhättan 59%

**Medelvärdet för 2016 är 39%**

**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 79%
- Botkyrka 73%
- Karlstad 72%
- Trollhättan 71%
- Grästorp 70%
- Falkenberg, Eslöv, Varberg, Eskilstuna 69%

**Medelvärdet** för 2016 är 33%



# Andelen inköpta ekologiska livsmedel (mått 38)

## I topp

▪ Lund	63%	2015: 56%
▪ Örebro	62%	2015: 50%
▪ Södertälje	57%	2015: 55%
▪ Motala	54%	
▪ Eskilstuna	52%	2015: 47%
▪ Nyköping	50%	
▪ Emmaboda	49%	2015: 46%

**Medelvärde för 2016 är 26%**      2015: 25%    2014: 20%    2013: 16%

