

Verktygslåda

Kommunens Kvalitet i Korthet

DIN KOMMUNS TILLGÄNGLIGHET

1

TRYGGHETSASPEKTER I DIN KOMMUN

2

DIN DELAKTIGHET OCH KOMMUNENS INFORMATION

3

DIN KOMMUNS EFFEKTIVITET

4

DIN KOMMUN SOM SAMHÄLLSUTVECKLARE

5

2017

Verktyslåda till Kommunens Kvalitet i Korthet

Ett dokument som stöder förtroendevalda i dialogen med medborgarna kring frågor som berör kommunens service

I Sverige liksom i många andra länder har gapet mellan förtroendevalda och medborgarna blivit allt större. Färre går med i politiska partier, det är stor ojämlikhet i valdeltagande mellan olika områden och förtroendet för politiker minskar. Medborgarna har också bristfälliga kunskaper om kommunens ansvar och behovet av prioriteringar av resurser. En av de största utmaningarna för kommunerna är därför att utveckla dialogen med medborgarna om kommunens kvalitet i servicen. Det var således de förtroendevaldas behov av att känna till, och ha en övergripande bild av kvaliteten, som skapade Kommunens Kvalitet i Korthet.

Det vanliga är att informationen i årsredovisningar och verksamhetsberättelser formas främst utifrån lagstiftningens och tjänstemännens bedömning av centrala nyckeltal. Denna information har oftast utgått från ett internt perspektiv som framförallt grundat sig på den servicen som producerats till olika brukargrupper, dvs. det uppdrag som har givits från de förtroendevalda. De förtroendevaldas uppdrag som utgår ifrån medborgarperspektivet har således sällan omfattats i de beskrivningar av verksamheten som redovisats av kommunen. Detta samtidigt som det finns ett stort behov från de förtroendevalda att kunna kommunicera med medborgarna om hur effektivt skattemedel används och vilka kvalitativa resultat det leder till för att skapa ett gott samhälle att leva i.

Kommunens kvalitet i korthet består av ett antal viktiga kunskapsområden för kommuninvånarna som beskriver kommunens kvalitet och effektivitet. För att utveckla kunskapsområdena inbjöds under 2006 ett antal Kommunstyrelseordföranden för att ge sin bild av vilka områden som är centrala att ha kunskaper om. För varje område har mått och mätformer tagits fram. Detta prövades och utvecklades under 2007–2010 av ett antal kommuner. Under 2017 arbetar cirka 260 kommuner med verktyget. Verktyslådan ska ses som en översiktlig beskrivning av de mått som ingår i Kommunens kvalitet i korthet. Då resultaten till måtten hämtas från befintlig statistik eller publiceras av kommunen själva i Koladadatabasen ska verktyslådan inte misstas för en lathund för att ta fram resultaten. För anvisningar, definitioner, beräkningsstöd och behörighet att publicera resultat i Kolada, kontakta RKA på inmatning@kolada.se

Lennart Hansson

Sektionschef

Demokrati och styrning

Innehåll

- 4 OMRÅDE 1:
Din kommuns tillgänglighet
- 13 OMRÅDE 2:
Trygghetsaspekter i din kommun
- 16 OMRÅDE 3:
Din delaktighet och kommunens information
- 19 OMRÅDE 4:
Din kommuns effektivitet
- 29 OMRÅDE 5:
Din kommun som samhällsutvecklare
- 33 OMRÅDE 1-5:
Kompletterande mått

Vad är det för mått i Kommunens Kvalitet i Korthet

Måtten i KKiK har olika karaktär och syften. Gemensamt för alla är att de på ett kortfattat och enkelt sätt ger en övergripande bild av var kommunen befinner sig i förhållande till andra kommuner. Den bilden ska vara intressant för kommunledningens politiker och tjänstemän. Samtidigt ska den bilden kunna visas utåt till kommunens medborgare men också användas som en viktig komponent i styrningen, ledningen och förbättringsarbetet.

Alla mått i KKiK är inte knutna till de verksamheter som kommunen är ansvarig för. Det finns flera mått vars huvudsyfte är att ge information om en status som går att följa över tid för att se kunna spåra utvecklingstrender. I en del mått har kommunen liten eller ingen möjlighet att påverka medan man i andra mått har en stor påverkansmöjlighet. I KKiK finns även mått som mäter attityder hos medborgarna och påverkas mer av faktorer som ligger utanför kommunens ansvarsområde och uppdrag exempelvis media. Detta är viktigt att komma ihåg när man integrerar KKiK:s mått i kommuns styrning och ledning. En del mått kan målsättas medan andra inte. Användningsområdena är med andra ord flera.

Flera av KKiK:s mått är vad vi kallar för resultatmått. Medan andra mäter resurser, attityder etc. Med resultat menar vi en förändring (kunskap, beteende, upplevelse) hos personen som fått den hjälp och service som är kopplat till verksamhetens/tjänstens mål och syfte. Exempelvis slutat med sitt missbruk, fått kunskapen inom ett visst område i skolan, kommit i arbete, minskade kötider i olika former, etc. Här finns alltså två viktiga delar för att förstå vad vi menar när vi pratar om resultatmått: dels den enskildes förändring och dels verksamhets syfte. Mer utförligt och med exempel finns begreppet resultat beskrivet i Handboken för KKiK samt i skriften Mål och resultat. Dessa finns på www.skl.se/kkik

Under de dryga 10 år som KKiK funnits har vi samlat på oss mycket erfarenhet kring dessa frågor. För att underlätta en effektiv användning av KKiK:s mått har vi därför i Verktygslådan sammanfattat en del av dessa erfarenheter under varje mått. Vi hoppas att dessa kan vara till hjälp i det lokala arbetet med att integrera resultaten i styrning och ledning och i dialogen med invånarna.



Din kommuns tillgänglighet

MÅTT 1

Hur stor andel av medborgarna som skickar in en enkel fråga via e-post får svar inom två arbetsdagar?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens tillgänglighet vad avser svarstider via e-post.

Utvärdering genomförs under en fastställd tidsperiod och utifrån vanliga medborgarfrågor. Frågorna skickas till kommunens centrala e-postadress. Tiden mäts sedan i arbetsdagar från det att e-postfrågan har inkommit till dess att ett svar skickats. Metoden medger möjlighet till jämförelser i den egna kommunen över tid samt med nätverkskommunerna.

Källa: Undersökning av externt företag. Kontaktuppgifter fås av SKL.

Redovisning av mått

Utifrån den externa mätning redovisas hur många procent av frågor via e-post som besvaras inom två arbetsdagar.

Redovisning i rapporten som kommunen erhåller är dock indelad i flera nivåer.

- inom 1 arbetsdag
(hur stor andel i % av totala antalet e-post som besvarats)
- inom 1–2 arbetsdagar
(hur stor andel i % av totala antalet e-post som besvarats)
- inom 2–5 arbetsdagar
(hur stor andel i % av totala antalet e-post som besvarats)
- inom 2 arbetsveckor
(hur stor andel i % av totala antalet e-post som besvarats)
- ej svar inom 2 arbetsveckor
(hur stor andel i % av totala antalet e-post som inte besvarats)

Följande frågor ställdes

Bygg

1. Finns det planer på att bygga nya hus i kommunen? Var?
2. Hur ansöker jag om rivningslov?
3. Hur gammalt får ett bygglov vara innan man behöver ansöka om ett nytt?
4. Hur överklagar man ett beslut om bygglov?
5. Behöver jag ansöka om bygglov för att bygga ett staket?
6. Behöver jag söka bygglov för ett garage?

Förskola

7. Finns det några lediga tjänster inom barnomsorgen?
8. Kan jag göra en ansökan till förskolan via webben?
9. Finns det någon öppen förskola och hur fungerar den?
10. Kan ni informera mig om hur jag ansöker om barnomsorg?
11. Finns det några föräldrakooperativt dagis i kommunen?
12. Var kan jag hitta en förteckning över vilka olika förskolor som finns i kommunen?

Grundskola

13. Var får jag information om skolhälsovården?
14. Hur är skolbarn försäkrade?
15. Har kommunen någon friskola? Hur söker man i så fall till den?
16. Hur gör jag när jag ska ansöka till vuxenutbildningen?
17. När börjar och slutar läsåret i grundskolan?
18. Jag undrar hur man gör för att få byta skola?

Individ och Familj

19. Vem beslutar om socialbidrag?
20. Måste man sälja sin bil för att få socialbidrag?
21. Kan man få hjälp av kommunen i vårdnadstvister?
22. Jag håller på med en undersökning i skolan. Hur mycket socialbidrag betalar kommunen ut per år?
23. Jag skall hjälpa en person som skulle behöva läsa svenska för invandrare. Vart vänder jag mig?
24. Min man och jag är eventuellt intresserade av att bli ett familjehem. Hur gör man?

Miljö och Hälsa

25. Vad gäller för att installera bergvärme? Särskilda tillstånd?
26. Var hittar jag information om avfallssortering?
27. Är det tillåtet att sälja nygräddade våfflor vid en skolfest?
28. Vad gäller kring rökförbud i kommunen?
29. Jag vill bli av med min gamla soffa och TV. Kan jag få de hämtade?
30. Vad får jag lämna på återvinningscentralen och när är det öppet?

Äldreomsorg

31. Vem kan få färdtjänst? Hur ansöker man?
32. Mamma och pappa vill fortsätta bo tillsammans på ålderns höst på ett äldreboende – kan de få det?
33. Vilka typer av daglig verksamhet för de äldre finns det i kommunen?
34. Hur kan jag få information om vad som erbjuds för hjälp av kommunens hemtjänst?
35. Om man behöver en rullator, var vänder jag mig?
36. Kan kommunen erbjuda hushållsnära tjänster?

Handikappomsorg

37. Vilka regler gäller för att man ska kunna få ett parkeringstillstånd till handikapparkering?
38. Har kommunen någon tillgänglighetsguide (exempelvis på nätet) för att se hur man tar sig fram med olika funktionshinder?
39. Vilka typer av daglig verksamhet för funktionshindrade finns det i kommunen?
40. Var kan man få hjälp med avlastning när man har barn med funktionshinder?
41. Vad kan man få för hjälp med bostadsanpassning när man har en familjemedlem med funktionshinder?
42. Vilka möjligheter finns att låna hjälpmedel för nedsatt hörsel och syn av kommunen?

Kultur o Fritid

43. Vem kan arrangera ett lotteri? Krävs tillstånd?
44. Hur kan jag få tillgång till protokollen från kulturnämndens sammanträde?
45. Finns det någon lokal att hyra till ett seminarie för cirka 50 personer?
46. Var kan jag hitta information om vilka muséer som finns i kommunen och om finns det några aktuella utställningar?
47. Finns det några motionsspår i kommunen med omnejd?
48. Vilka stipendier och fonder kan man söka?

Gator och vägar

49. Hur gör man när man har klagomål på skötseln av gator i kommunen?
50. Jag vill lämna klagomål på gatubelysning. Hur gör jag?
51. Snart är vintern här och jag undrar vilket ansvar jag själv respektive kommunen har för snöröjningen?
52. Vilket ansvar har jag som fastighetsägare när det gäller häckar och annan växtlighet ut mot gatan?
53. Finns det kartor över cykel och gångvägar?
54. Är det förbud för tomgångskörning i kommunen? Gäller det även miljöbil?



Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett resultatmått som är direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Måttet lämpar sig väl för att målsättas. Undersökningen och måttets resultat är kopplat till medborgare som söker finna svar på enkla frågor inom olika kommunala verksamheter. Framgångsfaktorer och hjälp till lokal analys inom området finns i skriften ”Tillgänglighet i telefoni och epost – en hjälprea i analysen”.

MÅTT 2

Hur stor andel av medborgarna som tar kontakt med kommunen via telefon får ett direkt svar på en enkel fråga?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om tillgängligheten på den information som kommunen ger till medborgarna via telefon.

För att bedöma kommunens tillgänglighet via telefon används samma typ av frågor som vid mätning av svarstid via e-post. Under en fastställd period ställs ett antal relevanta frågor av enklare karaktär genom telefonsamtal till kommunen vid ett antal tillfällen. Uppringning sker via kommunens växel.

Källa: Undersökning av externt företag. Kontaktuppgifter fås av SKL.

Redovisning av mått

Utifrån den externa mätningen redovisas hur stor andel av kontakterna där ett direkt svar på frågan erhållits. I rapporten som ges separat till kommunerna redovisas genomsnittligt procent svar per område. Internt kan en högre upplösning per område redovisas.

Områden som omfattas:

- | | | |
|--------------|-----------------------------|---------------------|
| - bygglov | - individ och familjeomsorg | - handikappomsorg |
| - förskola | - gator och vägar | - kultur och fritid |
| - grundskola | - äldreomsorg | - miljö och hälsa |

Måttet redovisas i procent av hur stor andel av dem som ringer till kommunen som får en direkt kontakt. Svarstiden för kommunen är satt till maximalt 60 sekunder. Resultatet redovisas som en sammanräknad procentsats för alla områden delat i antal områden.

Samma frågor som under mått 1 ställs i undersökningen.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett resultatmått som är direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Måttet lämpar sig väl för att målsättas. Undersökningen och måttets resultat är kopplat till medborgare som söker finna svar på enkla frågor inom olika kommunala verksamheter. Framgångsfaktorer och hjälp till lokal analys inom området finns i skriften ”Tillgänglighet i telefoni och epost – en hjälprea i analysen”. Till detta finns även ett kompletterande mått, 2B, som beskriver tiden efter undersökningens 60 sekunders begränsning.



MÅTT 3

Hur stor andel av medborgarna uppfattar att de får ett gott bemötande när de via telefon ställt en enkel fråga till kommunen?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att få kunskap om kvaliteten på bemötande vid telefonkontakt med kommunen.

Den externa mätningen av tillgängligheten kompletteras med en subjektiv värdering av hur frågeställaren uppfattar bemötandet från den som svarat på samtal. Detta mått ger möjlighet till jämförelser inom den egna kommunen över tid och med nätverkskommunerna.

Bedömningen av bemötande utgår från tre värdeord som den som intervjuar ska ta fasta på vilket är om den som tar emot samtalet är tillmötesgående, trevlig och hjälpsam.

Källa: Undersökningen genomförs av ett externt företag i samband med tillgänglighetsmätningen (mått 2). Kontaktuppgifter fås av SKL.

Redovisning av mått

Måttet redovisas i procent utifrån värderingen av den svarandes bemötande av medborgarna vid telefonkontakt med kommunen kring en enkel fråga. Företagets intervjuare har efter varje samtal gjort en bedömning av bemötandet utifrån fyra nivåer: Mycket god – God – Medelgod – Dålig. Bedömningen av varje samtal har sedan lagts samman till en bedömning i procent för varje nivå. I Kommunens kvalitet i korthet redovisas endast procentsats för gott bemötande.

Poäng sätts enligt följande:

Mycket god = 3 p God = 2 p Medelgod = 1 p

Maxpoängen = antal bedömningsmöjligheter (alltså de gånger man får svar på frågan) multiplicerat med poängen ovan.

Exempel: 40 bedömda bemötanden X 3 = max 120 poäng

15 Mycket goda X 3 = 45 20 Goda = 40 5 Medelgoda = 5

Summa: 90 poäng. Detta delas med möjlig total poäng (120) = 75% som rapporteras till Kolada.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett resultatmått som är direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Måttet lämpar sig väl för att målsättas. Undersökningen och måttets resultat är kopplat till medborgare som söker finna svar på enkla frågor via telefon inom olika kommunala verksamheter.



MÅTT 4

Hur många timmar/vecka har biblioteket, simhallen och återvinningscentralen öppet utöver tiden 08-17 på vardagar?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att få kunskap om hur väl kommunen har organiserat sin verksamhet för att kunna nå ut med servicen på biblioteket, simhall och återvinningsstation till en så bred grupp som möjligt. Eftersträvansvärt är att erbjuda öppettider som attraherar den stora grupp medborgare vars arbetstider kolliderar med traditionella öppethållanden.

Metoden innebär att kommunen gör en egen undersökning via en enkel genomgång av öppettider för respektive enhet under en veckas tid vid normal period under året.

Redovisning av mått

Måttet redovisas som det totala antalet timmar öppethållande utöver tiden 08-17 på vardagar samt all tid under lördagar och söndagar under en normalvecka för respektive enhet.

Källa: Egen undersökning i kommunen inlämnad till Kolada. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via inmatning@kolada.se

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett resultatmått som är direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Måttet lämpar sig väl för att målsättas. Undersökningen och måttets resultat är kopplat till tre serviceområden som medborgare nyttjar på sin fritid. Måttet lämpar sig generellt inte för jämförelser mellan kommuner eftersom förutsättningarna är olika. En del kommuner har exempelvis inte simhall. Däremot kan jämförelser göras med ett urval av andra kommuner inom respektive verksamhet. Det viktigaste är dock att kunna göra jämförelser med sig själv över tid.



MÅTT 5

Hur stor andel av de som erbjudits plats inom förskoleverksamheten har fått plats på önskat placeringsdatum?



MÅTT 6

Hur lång är väntetiden (dagar) för dem som inte fått plats för sitt barn inom förskoleverksamheten på önskat placeringsdatum?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att få kunskap om kommunens förmåga att planera tillgång till förskoleplatser i förhållande till behov. Metoden går ut på att kommunen använder intern statistik kring föräldrarnas önskemål om placeringsdatum i förhållande till det faktiska placeringsdatum som erbjuds.

Observera att mätningen avser från önskad dag till erbjuden placeringsdag. Det är inte plats utifrån 4-månadersregeln som efterfrågas utan den reella väntetiden innan kommunen kan erbjuda plats på förskola. Om kommunen internt redovisar veckor eller månader så försvårar det jämförelser.

Källa: Egen undersökning i kommunen inlämnad till Kolada. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via inmatning@kolada.se

Redovisning av mått

Måttet redovisas som andel i procent som har erbjudits plats före eller på önskat placeringsdatum i procent av totala antalet erbjudna placeringar. Om önskat placeringsdatum är lördag, söndag eller helgdag räknas första kommande öppna vardag som önskat placeringsdatum. Mätperiod är årets 6 första månader.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett resultatmått som är direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Måttet lämpar sig väl för att målsättas. Undersökningen och måttets resultat är kopplat till medborgare som söker plats för sitt barn på förskola. Får man plats när så önskas? Mått 5 ska ses ihop med mått 6. Får inte alla plats när så önskas ska väntetiden vara så kort som möjligt. Till dessa två mått finns även ett kompletterande mått, 6B, som anger hur stor andel som har väntat längre än 30 dagar på att få plats på förskolan.

Det här måttet finns även könsuppdelat i samlingen "Könsfördelade mått" i Resultatfilen som är i Excel-format.

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens förmåga att planera tillgång till platser i förhållande till behov. Metoden innebär att kommunen använder intern statistik för föräldrarnas önskemål om placeringsdatum i förhållande till faktiskt placeringsdatum.

Källa: Egen undersökning i kommunen inlämnad till Kolada. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via inmatning@kolada.se

Redovisning av mått

Måttet redovisas som antalet dagar mellan önskat placeringsdatum och faktiskt erbjudet placeringsdatum. Alla placeringar som överskrider önskat placeringsdatum identifieras och det totala antalet överskridande dagar summeras och divideras sedan med antalet överskridande placeringar. Mätperiod är årets 6 första månader.

Måttet redovisas i genomsnittligt antal dagar. Uppgifter om antal dagar kommer även att finnas på de ”ytterfall”, dvs. de som väntat längst, som finns i gruppen.

Erfarenheter och rekommendationer

Se mått 5.

MÅTT 7

Hur lång är väntetiden i snitt (dagar) för att få plats på ett särskilt boende från ansökan till erbjudande om plats?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens förmåga att planera tillgång till platser i förhållande till behov. Det vill säga kunna ge de äldre en plats inom rimlig tid.

Metoden innebär att kommunen genomför en egen undersökning i kommunen av samtliga placeringar som gjorts till särskilt boende under årets sex första månader. Datum noteras för ansökan till särskilt boende i förhållande till datum för när plats i särskilt boende har erbjudits.

Källa: Egen undersökning i kommunen inlämnad till Kolada. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via inmatning@kolada.se

Redovisning av mått

Måttet redovisas som genomsnittlig väntetid i dagar från ansökningsdatum till erbjudet inflyttningsdatum avseende särskilt boende inom äldreomsorg. Med ansökningsdatum avses det datum då ansökan om plats på särskilt boende kommer in till kommunen, oavsett om ansökan görs skriftligt eller muntligt. Med erbjudet inflyttningsdatum avses det datum då den enskilde enligt kommunens erbjudande har möjlighet att flytta in på ett särskilt boende, oavsett om den enskilde sedan väljer att flytta in eller inte.

Uppgifter om antal dagar kommer även att finnas på de ”ytterfall”, dvs. de som väntat längst, som finns i gruppen.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett resultatmått som är direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Måttet lämpar sig väl för att målsättas. Undersökningen och måttets resultat är kopplat till äldre som söker plats på särskilt boende. Till detta mått finns även ett kompletterande mått, 7B, som visar andelen äldre som väntat längre än 90 dagar på ett särskilt boende.

Måttet finns även inom Öppna Jämförelser

Det här måttet finns även könsuppdelat i samlingen ”Könsfördelade mått” i Resultatfilen som är i Excel-format.



MÅTT 8

Hur lång är handläggningstiden i snitt (dagar) för att få ekonomiskt bistånd vid nybesök?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att få en bild av hur tillgänglig kommunen är för en utsatt grupp. Tiden är en viktig kvalitetsfaktor för den enskilde. Problematiken när det gäller försörjningsstöd ligger ofta på väntetiden innan utredning, inte så mycket på själva utredningstiden. Det kan ibland vara långa tider innan man får träffa en handläggare för att lägga fram sitt problem. Fokus skall därför läggas på detta. För att göra detta så ska tiden från första kontakt, ofta på telefon, med förvaltningen undersökas. Vi är medvetna om att det kan vara problem att få fram datum för första kontakt men anser att det är av vikt att undersöka just denna handläggningstid.

Källa: Egen undersökning i kommunen som rapporterats till Kolada. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via inmatning@kolada.se

Redovisning av mått

Måttet redovisas som genomsnittligt antal dagar från första kontakten för ansökan vid nybesök vid socialtjänsten till dess att beslut om försörjningsstöd har fattats. Mätperioden är årets 6 första månader.

Uppgifter om antal dagar kommer även att finnas på de ”ytterfall”, dvs. de som väntat längst, som finns i gruppen.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett resultatmått som är direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Måttet lämpar sig väl för att målsättas. Undersökningen och måttets resultat är kopplat till de personer som söker ekonomiskt bistånd för första gången. Till detta mått finns även ett kompletterande mått, 8B, som visar andelen personer som väntat längre än 14 dagar på ett beslut om ekonomiskt bistånd.

Det här måttet finns även könsuppdelat i samlingen ”Könsfördelade mått” i Resultatfilen som är i Excel-format.





Trygghetsaspekter i din kommun

MÅTT 9

Hur trygga är eleverna
i skolan?



Syfte och metod

Syftet med måttet är att få kunskap om elevernas känsla av trygghet i skolan.

Antal elever som angivit något av alternativen ”stämmer helt och hållet” eller ”stämmer ganska bra” som svar på påståendet ”Jag känner mig trygg i skolan”, dividerat med det totala antalet elever som svarat på enkäten. Uppgifterna kommer från Skolinspektionens ”Skolenkäten” som en gång under två läsår (T-1 och T) tillfrågat skolans elever i årskurs 9. För data på kommunnivå avser uppgifterna enbart elever i kommunala skolor i den aktuella kommunen, medan uppgifterna på enhetsnivå och för riket även inkluderar skolor med annan huvudman.

Källa: Skolinspektionen

MÅTT 10

Hur många olika personer besöker en äldre person med hemtjänst under en 14-dagarsperiod?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att få kunskap om hur väl kommunen säkrar behovet av kontinuitet och trygghet för äldre med behov av omsorg i hemmet.

Källa: Egen undersökning i kommunen som rapporterats till Kolada. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via inmatning@kolada.se

Undersökningen avser antal olika personal som en hemtjänsttagare möter under en 14-dagarsperiod. Gäller de personer, 65 år eller äldre, som har två eller fler hemtjänstbesök varje dag. Mätningen avser tiden 07.00–22.00. Hemsjukvårdspersonal redovisas inte.

Redovisning av mått

Måttet redovisas i antal personal i snitt per hemtjänsttagare med hemtjänst under 14 dagar.

Uppgifter om antal dagar kommer även att finnas på de ”ytterfall”, dvs. de som träffat flest olika personal i gruppen.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett resultatmått som är direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Måttet lämpar sig väl för att målsättas. Undersökningen och måttets resultat är kopplat till de personer som har omfattande omsorgsbehov inom hemtjänsten. Till detta mått finns även ett kompletterande mått, 10B, som visar andelen äldre som haft besök av mer än 20 olika personer under en 14-dagars period. Notera att den reella siffran är högre eftersom nattpersonal och hemsjukvården inte är medräknad.

Måttet finns även inom Öppna Jämförelser

Det här måttet finns även könsuppdelat i samlingen ”Könsfördelade mått” i Resultatfilen som är i Excel-format.



MÅTT 11

Hur många barn per personal är det i kommunens förskolor? (Planerad.)

Syfte och metod

Syftet med måttet är att få en uppfattning om antalet barn i förhållande till antalet personal inom förskolan.

Källa: Skolverket och SCB:s statistik. Förskola/personal/tabell 1. Årsarbetare efter utbildning samt antal barn per årsarbetare i snitt ett visst år. Tabellen beskriver antalet inskrivna barn dividerat med antalet årsarbetare. I antalet årsarbetare har antalet anställda räknats om till heltidstjänster med hjälp av tjänstgöringsgraden. Måttet utgår från den planerade personaltätheten och inte den faktiska tätheten.

Redovisning av mått

Måttet redovisas i antalet barn per årsarbetare. Notera att den planerade siffran eftersläpar ett år.



Erfarenheter och rekommendationer

Detta betraktar vi som ett resursmått och inte ett resultatmått. Måttet lämpar sig därför inte att målsättas eftersom det beskriver hur mycket personal, dvs. den resurs vi har köpt för att förmedla tjänsten. Den visar inte vad vi får för insatsen, dvs. om barnen i förskolan får det som läroplanen uttalar att barnen ska få. Måttet har ofta varit en del i den politiska debatten och ibland framförts det som ett resultatmått.



Din delaktighet och kommunens information

MÅTT 13

Hur god är kommunens webbinformation till medborgarna?

Syfte och metod

Syftet är att kunna visa en samlad bild av starka och svaga sidor av kommunens informationsgivning på kommunens webbplats till medborgarna. SKL:s informationsindex är inte heltäckande utan ska ses som en grundnivå för informationsgivningen till medborgarna. Metoden innebär att en självgranskning sker av kommunens webbsida.

Undersökningen består av över 200 frågor. Svaret på varje fråga ska kunna hittas inom två minuters sökning på kommunens webb. Undersökningen är indelad i 12 verksamhetsområden där varje områdes svar kan ge maximalt 100 %. Varje fråga kan ge tre poäng för helt uppfyllt, 1 poäng för delvis uppfyllt och 0 poäng där information inte har gått att finna.

Källa: SKL:s webbinformationsundersökning.

Redovisning av mått

Undersökningen görs per område där varje områdes svar kan ge maximalt 100 %.

I Kommunens kvalitet i korthet redovisas ett samlat resultat i procent för alla 12 områden där kommunernas resultat per område adderas och delas med 12 för att få fram ett snitt i procent.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta mått är per definition inte ett resultatmått eftersom det endast visar på hur mycket information som finns på kommunens hemsida. Det visar inte hur mycket information medborgarna faktiskt tar till sig. Det vi kan säga är att förutsättningarna är stora för att kunskapen hos medborgarna och brukare ökar, eftersom nödvändig information kan hittas på ett enkelt sätt. Att det är direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver råder inget tvivel om. Måttet lämpar sig väl för att målsättas. Till detta mått finns det mycket information att hämta i den publicerade skriften "Information till alla". En detaljerad profil för kommunen ges i dryga 250 olika undersökningsfrågor kopplade till respektive verksamhetsområde.



MÅTT 14

Hur väl möjliggör kommunen för medborgarna att delta i kommunens utveckling?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att kunna visa en samlad bild av kommunens satsning på att skapa olika former av kommunikation och dialog med medborgarna. För att kunna ge en bild av detta har ett medborgarindex konstruerats med exempel på ett stort antal aktiviteter för medborgarkontakter. Bakom de efterfrågade aktiviteterna ligger givetvis politiska prioritering och beslut och listan ska ses som exempel på befintliga aktiviteter i landets kommuner. Varje enskild aktivitet kan i sin tur fungera olika i respektive kommun och man bör därför även lokalt i genomgången av frågorna värdera hur de enskilda aktiviteterna faller ut.

Metod: Kommunen genomför en självgranskning utifrån mall i Kolada. Kommunen värderar själv de olika aktiviteterna i förhållande till den poängsättning som ställts upp.

Källa: Egen undersökning i kommunen som redovisas till Kolada. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via inmatning@kolada.se

Redovisning av mått

Redovisningen sker i form av kommunens sammanlagda poäng i procent av totalt möjliga poäng som är 54 poäng.

Följande frågor ställs

Tillgänglighet

1. Finns det samlad information på kommunens webbplats som beskriver hur man som kommuninvånare kan vara delaktig och påverka kommunens utveckling?
2. Finns det samlad information på kommunens webbplats om hur man som kommuninvånare kan möta de förtroendevalda i dialog?
3. Finns det information på kommunens webbplats om namn, uppdrag och e-postadress/telefonnummer till samtliga förtroendevalda i kommunen?
4. Har kommunens nämnder eller motsvarande möten som är öppna för kommuninvånarna?
5. Finns avsatt tid för allmänheten att ställa frågor eller lämna synpunkter när kommunfullmäktige sammanträder?
6. Kan kommuninvånarna ställa öppna frågor till de förtroendevalda på kommunens webbsidor?
7. Har kommunen ett system för att inhämta synpunkter och klagomål från kommuninvånarna?
8. Har kommunen presenterat resultaten av inkomna synpunkter på webbsidorna?
9. Har invånarna möjlighet att lämna medborgarförslag eller liknande?

Medborgardialog

10. Har det under innevarande år använts någon form av medborgardialog för att fånga in synpunkter från medborgare i något steg av beslutsprocesserna?
11. Ger kommunen medborgarna möjlighet att återkommande ta del av och påverka utfallet i budgeten? (Ex. kommunen ger medborgarna möjlighet till att påverka prioriteringar i budgeten och delta i budgetprocessen?)
12. Har kommunen beslutade principer eller motsvarande styrdokument för medborgardialog?
13. Följer kommunen regelbundet upp och utvärderar arbetet med medborgar- och brukardialog?
14. Redovisas resultat av medborgardialoger på kommunens webbplats?
15. Har kommunen genomfört en undersökning om vad kommuninvånarna anser kring frågor som inflytande, tillgänglighet etc., under de senaste två åren? (Ex. medborgarundersökning)
16. Redovisas en lättillgänglig information av resultatet av medborgarundersökningen/motsvarande på kommunens webbplats?
17. Har kommunen tjänste-, kvalitets- och servicedeklarationer som tas fram tillsammans med dem vi är till för?
18. Har kommunen etablerat forum för äldre, barn, ungdomar och funktionsnedsatta för att stärka deras möjlighet att påverka utvecklingen i kommunen?

Utvärderingen görs i en tregradig skala.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är inte att betrakta som ett resultatmått utan mer som ett informationsmått. Det påvisar kommunens ambitioner när det gäller att öppna upp sig gentemot medborgarna. Den kan inte påvisa hur eller om man lyckas i sina ambitioner vilket vore att föredra. Måttet bör inte målsättas men kan ha betydelse för kommunen att följa en egen utveckling i ett viktigt demokratiskt område.





Din kommuns effektivitet

MÅTT 15

Vad är kostnaden för ett inskrivet barn i förskolan?



Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens kostnader för förskoleverksamheten.

Källa: SCB och Skolverket.

Redovisning av mått

Kostnad per inskrivet barn: Bruttokostnad minus interna intäkter och försäljning till andra kommuner och landsting för förskola, dividerat med genomsnittligt antal inskrivna barn i förskola vid mätning 15/10 föregående och innevarande år. Avser samtlig regi.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta betraktar vi i huvudsak som ett resursmått och inte ett resultatmått. Måttet lämpar sig därför inte att målsättas eftersom det beskriver kostnaden i förhållande till barnet i förskolan. Den visar inte vad vi får för insatsen, dvs. om barnen i förskolan får det som läroplanen uttalar att barnen ska få.

MÅTT 16 A

Vilket resultat når elever i årskurs 6 i kommunen?



Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om vilket resultat kommunens elever i årskurs 6 når. Resultat som används grundar sig på elevernas betyg. Måttet visar andel elever som har fått godkänt betyg i alla ämnen i åk 6.

Källa: Skolverket och SCB:s statistik beräknat för Kolada.

Redovisning

Resultatet redovisas som andel elever som fått minst betyget E i alla ämnen. Viktigt att notera att elever i årskurs 6 kan läsa olika ämnen beroende på vilken kommun/skola man går i, vilket ska beaktas vid jämförelser. Avser elever folkbokförda i kommunen.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett resultatmått som är direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Måttet lämpar sig väl för att målsättas. Måttets resultat speglar det resultat som den pedagogiska personalen uppnått i sitt arbete med eleverna.

Måttet finns även inom Öppna Jämförelser

Det här måttet finns även könsuppdelat i samlingen "Könsfördelade mått" i Resultatfilen som är i Excel-format.

MÅTT 16 B

Vilket resultat når elever i årskurs 3 i kommunen i de nationella proven?



Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om vilket resultat kommunens elever i årskurs 3 når i ämnena svenska, och matematik. Resultat som används grundar sig på elevernas resultat på de nationella proven i år 3. Måttet visar andelen elever som uppnått Skolverkets fastställda kravnivåer i ämnena.

Källa: Skolverket och SCB:s statistik beräknat för Kolada.

Redovisning

Andel elever som klarat alla delprov i svenska (inkl. svenska som andraspråk) + andel elever som klarat alla delprov i matematik, dividerat med 2. Avser elever folkbokförda i kommunen oavsett var de går i skolan.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett resultatmått som är direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Måttet lämpar sig väl för att målsättas. Måttets resultat är kopplat till de nationella proven och speglar det resultat som den pedagogiska personalen uppnått i sitt arbete med eleverna. Till detta mått finns även ett kompletterande mått, 16 F-G, som visar resultaten uppdelat per ämne.

Måttet finns även inom Öppna Jämförelser

Det här måttet finns även könsuppdelat i samlingen "Könsfördelade mått" i Resultatfilen som är i Excel-format.

MÅTT 17

Andel behöriga elever till något nationellt program på gymnasiet



Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens resultat inom skolan.

Källa: Skolverket och SCB:s statistik beräknat för Kolada

Resultatmått

Dessa mått bygger på en bedömning av skolans resultat. Måtten visar främst hur väl kommunens skolor klarar sitt uppdrag i förhållande till de nationella målen. Måtten har stor betydelse för det egna målarbetet och visar på faktiska förbättringar och försämringar i den egna kommunen över tid.

Redovisning av mått

Resultatet hämtas från Skolverket och redovisas som andel elever behöriga till yrkesprogram (den lägsta behörigheten).

Till detta finns även kompletterande mått.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett resultatmått som är direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Måttet lämpar sig väl för att målsättas. Måttets resultat är kopplat till det nationella målet som syftar till behörighet till gymnasiet. Resultatet speglar hur väl den pedagogiska personalen lyckats i sitt arbete med eleverna.

Måttet finns även inom Öppna Jämförelser

Det här måttet finns även könsuppdelat i samlingen "Könsfördelade mått" i Resultatfilen som är i Excel-format.

MÅTT 18

Elevers syn på skolan och undervisningen i årskurs 9



Syfte och metod

Syftet med måttet är att få en bild av hur elever i årskurs 9 uppfattar skolan och dess undervisning.

Källa: Skolverket

Redovisning av mått

Antal elever som angivit något av alternativen "stämmer helt och hållet" eller "stämmer ganska bra" som svar på påståendet "Jag är nöjd med min skola som helhet", dividerat med det totala antalet elever som svarat på enkäten. Uppgifterna kommer från Skolinspektionens "Skolenkäten" som en gång under två läsår (T-1 och T) tillfrågat skolans elever i årskurs 9. För data på kommunnivå avser uppgifterna enbart elever i kommunala skolor i den aktuella kommunen, medan uppgifterna på enhetsnivå och för riket även inkluderar skolor med annan huvudman

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett resultatmått som är direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Måttet lämpar sig väl för att målsättas. Måttets resultat är kopplat till den nationella elevundersökningen i årskurs 9 kring elevers nöjdhet med skolan. Resultatet speglar hur väl den pedagogiska personalen lyckats i sitt arbete med eleverna.

Måttet finns även inom Öppna Jämförelser

Det här måttet finns även könsuppdelat i samlingen "Könsfördelade mått" i Resultatfilen som är i Excel-format.

MÅTT 19

Kostnad per betygspoäng

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens kostnadseffektivitet inom skolan.

Källa: Skolverket och SCB:s statistik samt Dagens samhälle.

Effektivitetsmått

Detta mått visar främst hur effektivt vi använder våra resurser i skolarbetet det vill säga vad får vi ut av medborgarnas satsade resurser i förhållande till de uppnådda resultaten? Här ställer vi kostnaderna, exklusive lokalkostnader, i förhållande till resultaten. Redovisningen bygger på 2017 års resultat och 2016 års kostnader.

Mått som redovisas:

1. Kostnad per betygspoäng (meritvärde).

Till detta finns även kompletterande mått.

Redovisning av mått

Kostnadsmått och resultat hämtas från Skolverket och redovisas i ett sammanställt relationsmått i förhållande till övriga kommuner.



Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett resultatmått som är direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Måttet lämpar sig väl för att målsättas. Måttets resultat, betygspoäng, är kopplat till kostnaden per elev. Genom att sammanfoga kostnader med resultat får vi vad som skulle kunna kallas ett effektivitetsmått. Resultatet uttrycker en relation mellan de dessa storheter. Det är här viktigt att inse att det inte finns ett direkt samband mellan ökade resurser och bättre resultat. Fler lärare (högre kostnader) behöver inte leda till bättre resultat, mer betygspoäng. Ett mindre men duktigt lärarteam kan ge bättre resultat än andra större team. Resultatet speglar hur väl den pedagogiska personalen lyckats i sitt arbete med eleverna i förhållande till den totala pedagogiska resursen.

MÅTT 20

Andelen elever som tagit examen i gymnasiet och bor i kommunen

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om uppnått resultat i de gymnasieutbildningar som kommunens elever tar del av.

Källa: SCB

Resultatmått

Måttet visar hur väl gymnasieskolorna klarar sitt uppdrag i förhållande till de nationella målen. Följande mått redovisas: Antal folkbokförda elever i kommunen som började på gymnasium för 4 år sedansom med examen inom 4 år, inkl. IM dividerat med antal folkbokförda elever i kommunen som började på gymnasium för 4 år sedan, inkl. IM.

Redovisning av mått

Resultat hämtas från SCB och sammanställs utifrån de mest aktuella siffrorna.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett resultatmått som är direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Måttet lämpar sig väl för att målsättas. Måttets resultat speglar andelen elever som fullföljer sin utbildning.



Måttet finns även inom Öppna Jämförelser

Det här måttet finns även könsuppdelat i samlingen "Könsfördelade mått" i Resultatfilen som är i Excel-format.

MÅTT 21

Kostnad per elev i ett gymnasieprogram



Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kostnaden för varje gymnasieelev.

Källa: Skolverket och SCB:s statistik.

Redovisning av mått

Resultatet hämtas från Skolverket och redovisas som genomsnittlig kostnad i kr per elev. I de fall kommunen inte har ett gymnasium redovisas snittkostnaden för köpta platser.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett resultatmått som är direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Målsättningen är att alla elever fullföljer gymnasieutbildningen. Andelen som inte fullföljer ses som ett misslyckande. Genom att koppla kostnaden per elevplats till denna grupp får vi vad som skulle kunna kallas ett effektivitetsmått eller ett mått på kvalitetsbristkostnaderna. Resultatet uttrycker en relation mellan de dessa storheter. Höga skolkostnader och stort antal avhoppade elever ger indikationer till undersökningar om varför.

MÅTT 22

Vilka kvalitetsaspekter finns inom särskilt boende?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kvalitetsaspekter i kommunen utifrån en uppsättning indikatorer som har stor betydelse för de äldre inom de särskilda boendena.

Källa: Egen undersökning inlämnad till Kolada. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via inmatning@kolada.se. Samt resultat hämtas från Äldreguide och det Palliativa registret.

Redovisning av mått

Varje indikator redovisas var för sig samt kommunens totala poäng i förhållande till det maximalt möjliga poängen. Frågorna ges en procentsats av de boende som erhåller servicen enligt följande modell:

0 procent ger 0 poäng

1–25 procent ger 1 poäng

26–50 procent ger 2 poäng

51–75 procent ger 3 poäng

76–99 procent ger 4 poäng

100 procent ger 5 poäng

Resultat kan även visas på enhetsnivå för de kommuner som skickat in uppgifter om detta.



Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett mått som innehåller 15 olika delar, indikatorer. Sammantaget ger de en resultatbild av styrkor och svagheter i kvaliteten för kommunens särskilda boenden. Varje indikator uttrycker en viktig kvalitetsaspekt ur den äldres perspektiv och är kopplad till förändringar i den äldres livssituation. Exempelvis utevistelser, aktiviteter, mat etc. Resultatet finns även presenterat som en separat Excel-fil där resultatet från varje enskild boende finns presenterat, vilket medger interna jämförelser. Måttets 15 indikatorer är ett utmärkt underlag för kommunens politiker och tjänstemän att diskutera hur den grundläggande kvalitetsnivån för kommunens äldreboenden ska se ut. Måttet lämpar sig väl för att målsättas.



Delar av måttet finns även inom Öppna Jämförelser

MÅTT 23

Vad kostar en plats i kommunens särskilda boende?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens kostnad för särskilt boende.

Källa: SKL:s VKV, tabell 8 b

Redovisning av mått

Redovisas i kr i snitt per boende i särskilt boende.

VARNING:

Dessa uppgifter är mycket osäkra eftersom ingen kvalitetskontroll av antalet äldre som vistats på de särskilda boendena har gjorts av SoS. Vi kan helt enkelt inte lita på att de ger en sann bild av kostnaderna. Vi hoppas att det sker förbättringar på detta inom kort. Tills dess är varningen befogad.



Erfarenheter och rekommendationer

Detta ett resursmått. Måttet lämpar sig därför inte att målsättas. Problemet med detta mått är att kvaliteten på siffrorna är för dåliga för att tas på allvar. En noggrannare ekonomisk analys måste göras för att sedan ligga till grund för ev. prioriteringar och beslut. Vi hoppas framöver kunna bidra med någon form av analyshjälp kring detta viktiga mått.



Måttet finns även inom Öppna Jämförelser

MÅTT 24

Andel brukare som är ganska/mycket nöjda med sitt särskilda boende



Syfte och metod

Syftet med måttet är att ta reda på hur de äldre värderar sitt boende.

Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökning inom Äldreomsorgen

Andelen brukare på äldreboende som svarat ”Mycket nöjd” eller ”Ganska nöjd” på frågan: Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende? De som svarat ”Ingen åsikt” har räknats bort.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett resultatmått som är direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Användbarheten av måttet i förbättringsarbete, är kopplat till att det måste kunna brytas ned på enhetsnivå. Det är den ev. differensen mellan de olika enheterna som kan vara viktiga i ett förbättringsarbete. Det förutsätter att undersökningen är en totalundersökning och att det inte är för få som svarat på respektive enhet. Hänsyn måste tas till bortfall och att andra ev. har svarat på enkäten än den äldre.

Måttet finns även inom Öppna Jämförelser

Det här måttet finns även könsuppdelat i samlingen ”Könsfördelade mått” i Resultatfilen som är i Excel-format.

MÅTT 25

Vilket omsorgs- och serviceutbud har hemtjänst finansierad av kommunen?



Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om omsorgs- och serviceutbud i hemtjänst som är finansierad av kommunen och vilka prioriteringar som gjorts i detta.

Källa: Egen undersökning inlämnad till Kolada. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via inmatning@kolada.se

När man genomför undersökningen utgår man från de lokala riktlinjer för hemtjänsten som finns i kommunen. Utgångspunkten blir med andra ord ”normalfallet” (grundnivå) som blir riktmärket i bedömningen. Det finns givetvis undantag men det är inte dessa som är i fokus för undersökningen.

Redovisning av mått

Varje enskild indikator samt den sammanlagda poängen redovisas. Förutom detta jämförs kommunens resultat utifrån det mest förekommande resultatet, typvärdet.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett mått som beskriver vilka tjänster som den lokala hemtjänsten erbjuder sina medborgare. De 17 indikatorerna ger en sammanlagd bild av hur hemtjänsten ser ut utifrån de riktlinjer som är politiskt framtagna. Den visar därmed de prioriteringar som är gjorda i förhållande till andra kommuner. Främst beskrivs servicedelen inom hemtjänsten, vilket är avgjort merparten av hemtjänsttagarna, medan omsorgsdelen är svårare och mer sällan beskrivna i riktlinjerna. Indikatorerna utgår från ett brukarperspektiv och har givetvis olika värde och betydelse för olika personer. Resultatet lämpar sig utmärkt för en beskrivning för medborgarna om vad som kan förväntas av hemtjänsten i kommunen. Därmed finns det en möjlighet att styra förväntningar hos den enskilde samtidigt som det är underlag för diskussion om det kommunala servicenivåerna.

MÅTT 26

Vad är kostnaden per vårdtagare inom hemtjänsten i kommunen?



Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens kostnad inom hemtjänsten.

Källa: SKL VKV

Redovisning av mått

Redovisas i kr i snitt per vårdtagare.

VARNING:

Dessa uppgifter är mycket osäkra eftersom ingen kvalitetskontroll av antalet äldre som vistats på de särskilda boendena har gjorts av SoS. Vi kan helt enkelt inte lita på att de ger en sann bild av kostnaderna. Vi hoppas att det sker förbättringar på detta inom kort. Tills dess är varningen befogad.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta ett resursmått. Måttet lämpar sig inte att målsättas. Problemet med detta mått är att kvaliteten på siffrorna är för dåliga för att tas på allvar. En noggrannare ekonomisk analys måste göras för att sedan ligga till grund för ev. prioriteringar och beslut. Vi hoppas framöver kunna bidra med någon form av analys-hjälp kring detta viktiga mått.

Måttet finns även inom Öppna Jämförelser

MÅTT 27

Andel brukare som är ganska/mycket nöjda med sin hemtjänst



Syfte och metod

Syftet med måttet är att ta reda på hur de äldre värderar sin hemtjänst.

Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökning inom Äldreomsorgen

Andelen brukare som fått hemtjänst som svarat "Mycket nöjd" eller "Ganska nöjd" på frågan: Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har? De som svarat "Ingen åsikt" har räknats bort.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett resultatmått som är direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Användbarheten i resultatet är kopplat till att det måste kunna brytas ned på enhets/områdesnivå. Det är den ev. differensen mellan de olika enheterna som kan vara viktiga i ett förbättringsarbete. Det förutsätter att undersökningen att undersökningen är en totalundersökning och att det inte är för få som svarat på respektive enhet. Hänsyn måste tas till bortfall och att andra ev. har svarat på enkäten än den äldre.

Måttet finns även inom Öppna Jämförelser

Det här måttet finns även könsuppdelat i samlingen "Könsfördelade mått" i Resultatfilen som är i Excel-format.

MÅTT 28

Vilka kvalitetsaspekter finns inom LSS grupp- och serviceboende?

Syfte och metod

Syftet är att ge en samlad bild av vilka kvalitetsaspekter som finns inom LSS grupp- och serviceboende som är finansierade av kommunen.

Källa: Egen undersökning som rapporteras till Kolada. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via inmatning@kolada.se

Redovisning av mått

Varje indikator redovisas var för sig samt kommunens totala poäng i förhållande till det maximalt möjliga poängen. Frågorna ges en procentsats av de boende som erhåller servicen enligt följande modell:

- 0 procent ger 0 poäng
- 1–25 procent ger 1 poäng
- 26–50 procent ger 2 poäng
- 51–75 procent ger 3 poäng
- 76–99 procent ger 4 poäng
- 100 procent ger 5 poäng



Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett mått som innehåller 10 olika delar, indikatorer. Sammantaget ger de en resultatbild av styrkor och svagheter i kvaliteten för kommunens LSS grupp- och serviceboenden. Varje indikator uttrycker en viktig kvalitetsaspekt ur den funktionshindrades perspektiv och är kopplad till förändringar i dennes livssituation. Exempelvis individuellt anpassade aktiviteter utanför bostad, internetuppkopplingar, möjligheter att ha sambo, förekomst av våld, etc. Måttets 10 indikatorer är ett utmärkt underlag för kommunens politiker och tjänstemän att diskutera hur den grundläggande kvalitetsnivån för kommunens grupp- och serviceboenden ska se ut. Måttet lämpar sig väl för att målsättas till dess 10 olika indikatorer.

MÅTT 29

Andelen ungdomar som inte kommit tillbaka ett år efter avslutad insats/utredning



Syfte och metod

Syftet är att visa en bild av hur effektivt socialtjänstens ungdomsarbete bedrivs i den egna kommunen. Målsättningen är att kommunens utredning och insatser ska leda till att den enskilde ungdomen inte behöver fortsatt stöd från socialtjänsten.

Källa: Egen undersökning som rapporteras till Kolada. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via inmatning@kolada.se

Redovisning av mått

Andel (%) ungdomar i åldern 13–20 år som inte kommit tillbaka inom ett år efter avslutad utredning eller insats/insatser. Gäller ej ekonomiskt bistånd.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett resultatmått som är direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Måttet lämpar sig väl för att målsättas. Resultatet speglar hur pass offensivt eller proaktivt kommunen arbetar med att fånga in ungdomar i riskzonen och med kommuns egna resurser hjälpa ungdomar och deras familjer att få rätsida på situationen. Ett motsatt arbetsätt som är mer avvaktande och väntande leder till att problemen för den enskilde blir så stora att det inte kan lösas med annat än mycket kraftfulla och kostsamma insatser för den enskilde och kommun.

Det här måttet finns även könsuppdelat i samlingen "Könsfördelade mått" i Resultatfilen som är i Excel-format.



Din kommun som samhällsutvecklare

MÅTT 30

Andelen förvärvs-
arbetare i kommunen



Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om hur stor procent av den arbetsföra befolkningen som förvärvsarbetar.

Källa: SCB:s registerbaserade arbetsmarknadsstatistik (RAMS).

Redovisning av mått

Måttet redovisar andelen i % av totalt antal invånare mellan 20 och 64 år som förvärvsarbetar.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett mått som tagits fram för att följa utvecklingen i kommunen. Resultatet är inte direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Kommunen har en relativt liten möjlighet att påverka dess resultat. Det finns många faktorer som påverkar resultatet som inte kommunen styr över. Måttet lämpar sig därför inte för att målsättas men däremot är det ur ett politiskt perspektiv viktigt att följa utvecklingen och vidta ev. åtgärder.

Det här måttet finns även könsuppdelat i samlingen "Könsfördelade mått" i Resultatfilen som är i Excel-format.

MÅTT 31

Hur stor andel av
befolkningen får
försörjningsstöd?



Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens sociala struktur.

Källa: SCB

Antal invånare som någon gång under året erhållit ekonomiskt bistånd inkl. introduktionsersättning, dividerat med antalet invånare den 31/12 multiplicerat med 100.

Redovisning av mått

Redovisning av det totala antalet i förhållande till befolkningsantalet i %.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett mått som tagits fram för att följa utvecklingen i kommunen. Resultatet är inte direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Kommunen har en relativt liten möjlighet att påverka dess resultat. Det finns många faktorer som påverkar resultatet som inte kommunen styr över. Måttet lämpar sig därför inte för att målsättas men däremot är det ur ett politiskt perspektiv viktigt att följa utvecklingen och vidta ev. åtgärder.

MÅTT 32

Hur många nya företag har startats per 1000 invånare i kommunen?



Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om företagsklimatet i kommunen.

Källa: Nyföretagarcentrums Företagsbarometer

Nyföretagarcentrum hämtar uppgifter om antal nyregistrerade företag från Bolagsverket. Redovisas i antalet nyregistrerade företag.

Redovisning av mått

Redovisas som antal nya företag per 1 000 invånare under första halvåret och omräknas som prognos för helåret.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett mått som tagits fram för att följa utvecklingen i kommunen. Resultatet är inte direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Kommunen har en relativt liten möjlighet att påverka dess resultat. Det finns många faktorer som påverkar resultatet som inte kommunen styr över. Måttet lämpar sig därför inte för att målsättas men däremot är det ur ett politiskt perspektiv viktigt att följa utvecklingen och vidta ev. åtgärder.

MÅTT 33

Vad ger företagarna för sammanfattande omdöme om kommunens service för företagen?



Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om attityder hos företag etablerade i kommunen om hur de upplever den kommunala servicen. Resultaten hämtas från SKL:s undersökning Insikten som genomförts av SCB.

Källa: SKL:s undersökning Insikten.

Undersökningen mäter den sammanfattande kvaliteten i den service som kommuner ger företag i fem olika tillståndsärenden. De ärenden som mäts är utskänkningstillstånd, markupplåtelse, bygglov, miljö- och hälsoskyddstillsyn samt brandtillsyn. Vidare mäts företagarnas syn på olika delar av de kommunala förvaltningarnas service. De kvalitetsfaktorer som utvärderats i undersökningen är Information, Tillgänglighet, Bemötande, Kompetens, Rättsäkerhet och Effektivitet.

För varje ärendetyp och kommun sammanfattas företagens omdömen i ett Nöjd-Kund-Index (NKI). NKI och faktorernas betygsindex kan variera mellan 0 och 100. Ett sammanlagt Nöjd-Kund-Index för alla undersökta delar redovisas i denna sammanställning. De separata delarna finns i den kompletterande samlingen av mått.

Redovisning av mått

Redovisas som indextal i förhållande till möjliga 100.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett resultatmått som är direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Måttet lämpar sig väl för att målsättas. Måttets resultat kan brytas ned olika delar för att se var styrkor och förbättringsområden finns.

Måttet finns även inom Öppna Jämförelser

MÅTT 34

Hur högt är sjukpenningtalet bland kommunens invånare?



Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge en bild av befolkningens hälsotillstånd.

Källa: Försäkringskassan.

Redovisning av mått

Sjukpenningtalet redovisas som antal utbetalda dagar med sjukpenning och arbetsskadesjukpenningar per registrerad försäkrad i åldrarna 16–64 år exklusive försäkrade med hel sjukersättning eller aktivitetsersättning. Sjukpenningtalet redovisas för en tolv månadersperiod. Alla dagar är omräknade till "heldagar", till exempel två dagar med en halv ersättning blir EN dag. Dagar med sjuklön från arbetsgivare ingår inte i sjukpenningtalet.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett mått som tagits fram för att följa utvecklingen i kommunen. Resultatet är inte direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Kommunen har en relativt liten möjlighet att påverka dess resultat. Det finns många faktorer som påverkar resultatet som inte kommunen styr över, exempelvis förändringar i försäkringskassans ersättningsystem. Måttet lämpar sig därför inte för att målsättas men däremot är det ur ett politiskt perspektiv viktigt att följa utvecklingen och vidta ev. åtgärder.

Det här måttet finns även könsuppdelat i samlingen "Könsfördelade mått" i Resultatfilen som är i Excel-format.

MÅTT 35

Hur effektiv är kommunens hantering och återvinning av hushållsavfall?



Syfte och metod

Syftet med måttet är att redovisa kommunens arbete för att minska användning av ändliga resurser och öka återvinningsgraden.

Källa: Resultatet hämtas från Avfall Sverige. Förutsätter att kommuner rapporterar in siffror till Avfall Sverige.

Kommunens hantering av hushållsavfall föregående år.

Redovisning av mått

Redovisas som andel hushållsavfall som samlats in för materialåtervinning (inkl. biologisk återvinning) i förhållande till totala mängden insamlat hushållsavfall.

En jämförelse görs med snittet för riket.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett resultatmått som är direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Måttet lämpar sig väl för att målsättas. Måttets resultat kan brytas ned i olika delar utifrån hur och i vilka fraktioner återvinningen görs. Det ökar möjligheten till att identifiera förbättringsområden.

MÅTT 36

Hur stor är kommun-organisationens andel miljöbilar av totala antal bilar?



MÅTT 37

Hur stor är andelen inköpta ekologiska livsmedel?



Syfte och metod

Syftet med måttet är att redovisa kommunens arbete med miljöhänsyn genom användning av alternativa drivmedel och bränslesnåla fordon i den egna organisationen.

Källa: Miljöfordon Syd.

Redovisning av mått

Redovisas som andel miljövänliga bilar i förhållande till totalt antal bilar, redovisad i procent.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett resultatmått som är direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Måttet lämpar sig väl för att målsättas.

Måttet finns även inom Öppna Jämförelser

Syfte och metod:

Syftet med måttet är att redovisa kommunens arbete med miljöhänsyn.

Källa: Egen undersökning i kommunen som rapporteras till Kolada. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via inmatning@kolada.se

Mätperioden är årets 6 första månader.

Redovisning av mått

Redovisas som andel inköpta (kr) miljömärkta livsmedel i förhållande till totalt inköpta livsmedel, redovisat i procent.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett resultatmått som är direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Måttet lämpar sig väl för att målsättas. Måttets resultat kan brytas ned olika delar för att se var styrkor och förbättringsområden finns.

Måttet finns även inom Öppna Jämförelser

Kompletterande mått - mått till hjälp för analys

DIN KOMMUNS TILLGÄNGLIGHET



TRYGGHETSASPEKTER I DIN KOMMUN



DIN DELAKTIGHET OCH KOMMUNENS INFORMATION



DIN KOMMUNS EFFEKTIVITET



DIN KOMMUN SOM SAMHÄLLSUTVECKLARE





Din kommuns tillgänglighet

MÅTT 1B

Andel svar på e-post som erhållits inom 24 timmar

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge ytterligare kunskap om kommunens tillgänglighet vad avser svarstider på e-post.

Av det totala antalet svar som erhålls inom två dygn kan vi se andelen som svarat inom ett dygn. Vi får därmed en bättre kunskap om kommuns utveckling och ev. ställa en högre målsättning.

Källa: Undersökning av externt företag. Kontaktuppgifter fås av SKL.

MÅTT 2B

Andel svar på en enkel fråga inom 61-120 sekunder

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge ytterligare kunskap om kommunens tillgänglighet vad avser svar i telefoni.

Utöver det totala antalet svar som mäts inom 60 sekunder så mäts även ytterligare 60 sekunder. Dvs. totalt två minuter. Vi får därmed en bättre kunskap om kommuns utveckling och kan göra en bättre analys för att vidta korrekta förbättringar.

Källa: Undersökning av externt företag. Kontaktuppgifter fås av SKL.

MÅTT 4B-D

Öppettider utöver vardagar 8-17 på respektive bibliotek, simhall och återvinningscentral

Syfte och metod

Syftet finns angivet i det ordinarie måttet. Det sammantagna resultatet i Mått 4 finns här uppdelat inom de respektive områdena.

MÅTT 4E

Bibliotekets öppet-hållande, exklusive meröppet, utöver 8-17 på vardagar, timmar/vecka

Syfte och metod

För att skapa ett bättre underlag för analys av tillgängligheten så har bibliotekets tider även delats upp i det som kallas meröppet, dvs. obemannade bibliotek med full normal service utom personalstöd.

MÅTT 6B

Väntetid till
förskoleplats, ytterfall

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om hur stor andel som har en lång väntetid, s k ytterfall, till en plats på förskola. Måttet kompletterar det genomsnitt som ges i mått 6.

Källa: Egen undersökning i kommunen. Se mått 6 i Verkttygslådan.

Redovisning av mått:

Väntetid för dem som inte fått plats för sitt barn på förskola, andel som väntat längre än 30 dagar (%)

MÅTT 7B

Väntetid till särskilt
boende, ytterfall

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om hur stor andel som har en lång väntetid, s k ytterfall, till ett särskilt boende. Måttet kompletterar det genomsnitt som ges i mått 7.

Källa: Egen undersökning i kommunen. Se mått 7 i Verkttygslådan.

Redovisning av mått:

Väntetid från ansökningsdatum till erbjudet inflyttningsdatum till särskilt boende, andel som väntat längre än 90 dagar (%)

MÅTT 8B

Väntetid till ekonomiskt
bistånd, ytterfall

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om hur stor andel som har en lång väntetid, s k ytterfall, till ekonomiskt bistånd. Måttet kompletterar det genomsnitt som ges i mått 8.

Källa: Egen undersökning i kommunen. Se mått 8 i Verkttygslådan.

Redovisning av mått:

Väntetid för dem som inte fått ekonomiskt bistånd, andel som väntat längre än 14 dagar (%)

MÅTT K1 - 1A

Utredningstid i antal dagar från ansökan till beslut om LSS-insats (alla insatser), medelvärde

MÅTT K1 - 1B

Utredningstid i antal dagar från ansökan till beslut om LSS-insats (alla insatser), median

MÅTT K1 - 2A

Väntetid i antal dagar från beslut till insats avseende boende enl. LSS § 9.9, medelvärde

MÅTT K1 - 2B

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

MÅTT K1 - 3A

Väntetid i antal dagar från beslut till insats avseende kontaktperson enl. LSS, medelvärde

MÅTT K1 - 3B

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

Syfte och metod

Syftet med dessa två mått är att ge kunskap om hur tillgänglig kommunen är för en utsatt grupp. Tiden är en viktig kvalitetsindikator för den enskilde.

Källa: Egen undersökning i kommunen som rapporteras till Kolada. Anvisningar och definitioner finns i det ifyllnadsformulär som distribueras av RKA via inmatning@kolada.se

Redovisning av mått

Redovisas i antal dagar (genomsnitt och median) från ansökan till beslut avseende LSS-insats.

Syfte och metod

Syftet med dessa två mått är att ge kunskap om hur tillgänglig kommunen är för en utsatt grupp. Tiden är en viktig kvalitetsindikator för den enskilde. En återkommande fråga som ofta väcks i media är den långa väntetiden till ett gruppboende. Måttet ska ses tillsammans med mått 1 A–B för att få en mer komplett bild av väntetiden ur den enskildes perspektiv.

Källa: Egen undersökning i kommunen som rapporteras till Kolada. Anvisningar och definitioner finns i det ifyllnadsformulär som distribueras av RKA via inmatning@kolada.se

Redovisning av mått

Redovisas i antal dagar (genomsnitt och median) från beslut till erbjudet inflyttningsdatum avseende boende enligt LSS § 9.9.

Syfte och metod

Syftet med dessa två mått är att ge kunskap om hur tillgänglig kommunen är för en utsatt grupp. Tiden är en viktig kvalitetsindikator för den enskilde. En återkommande fråga som ofta väcks i media är den långa väntetiden till kontaktperson. Måttet ska ses tillsammans med mått 1 A–B för att få en mer komplett bild av väntetiden ur den enskildes perspektiv.

Källa: Egen undersökning i kommunen som rapporteras till Kolada. Anvisningar och definitioner finns i det ifyllnadsformulär som distribueras av RKA via inmatning@kolada.se

Redovisning av mått

Redovisas i antal dagar (genomsnitt och median) från beslut till erbjuden start med kontaktperson avseende kontaktperson enligt LSS.

MÅTT K1 - 4A

Utredningstid i antal dagar från påbörjad utredning till avslutad utredning för vuxna med missbruksproblem 21+ år, medelvärde

MÅTT K1 - 4B

Utredningstid i antal dagar från påbörjad utredning till avslutad utredning för vuxna med missbruksproblem 21+ år, median

MÅTT K1 - 5A

Utredningstid i antal dagar från påbörjad utredning till avslutad utredning inom barn och ungdom 0-20 år, medelvärde

MÅTT K1 - 5B

Utredningstid i antal dagar från påbörjad utredning till avslutad utredning inom barn och ungdom 0-20 år, median

Syfte och metod

Syftet med dessa två mått är att ge kunskap om hur tillgänglig kommunen är för en utsatt grupp. Tiden är en viktig kvalitetsindikator för den enskilde.

Källa: Egen undersökning i kommunen som rapporteras till Kolada. Anvisningar och definitioner finns i det ifyllnadsformulär som distribueras av RKA via inmatning@kolada.se

Redovisning av mått

Redovisas i antal dagar (genomsnitt och median) från påbörjad till avslutad utredning för vuxna med missbruksproblem 21+ år.

Syfte och metod

Syftet med dessa två mått är att ge kunskap om hur tillgänglig kommunen är för en utsatt grupp. Tiden är en viktig kvalitetsindikator för den enskilde.

Källa: Egen undersökning i kommunen som rapporteras till Kolada. Anvisningar och definitioner finns i det ifyllnadsformulär som distribueras av RKA via inmatning@kolada.se

Redovisning av mått

Redovisas i antal dagar (genomsnitt och median) från påbörjad till avslutad utredning för barn och ungdom 0–20 år.



Trygghetsaspekter i din kommun

MÅTT 10B

Personalkontinuitet,
ytterfall

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om hur stor gruppen är som möter fler än 20 olika personer, s k ytterfall, under 14 dagar. Måttet kompletterar informationen som finns i mått 10 som är ett genomsnitt.

Källa: Egen undersökning i kommunen som rapporteras till Kolada. Se mått 10 Verktygslådan. Anvisningar och definitioner finns i det ifyllnadsformulär som distribueras av RKA via inmatning@kolada.se

Redovisning av mått

Personalkontinuitet, andel hemtjänsttagare som möter fler än 20 olika personal under 14 dagar, (%)

MÅTT K2 - 1

Hur trygga och säkra känner sig medborgarna i kommunen?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att få kunskap om medborgarna uppfattar kommunen som en trygg och säker plats att leva i.

Källa: är SCB:s Medborgarundersökning, del "Trygghet".

Undersökningen innefattar följande frågor.

Hur ser du på ...

- hur tryggt du kan vistas utomhus på kvällar och nätter?
- hur trygg och säker kan du känna dig mot hot, rån och misshandel?
- hur trygg och säker kan du känna dig mot inbrott i hemmet?

Kommuner kan beställa Medborgarundersökningen av SCB till en fastställd kostnad.

Redovisning av mått

Resultatet hämtas från SCB:s Medborgarundersökning del Trygghet och redovisas i antal poäng av 100 möjliga.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett mått som mäter medborgarnas attityder och inte brukarens uppfattning. Det vill säga, resultatet är inte direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Det är förutom kommunen flera viktiga aktörer som samspelar och som kommer till uttryck i resultatet. Måttet lämpar sig därför inte för att målsättas i kommunen men däremot är det ur ett politiskt perspektiv viktigt att följa utvecklingen. Om kommunen omfattas av polisens trygghetsundersökningar bör dessa användas istället i analysen eftersom de är mer detaljerade och ger tydligare svar på vad som bör åtgärdas. Svarsunderlaget är säkrare i dessa i och med att de är mångfald större än medborgarundersökningarna. Erfarenheterna pekar på att resultatet i medborgarundersökningarna till stora delar styrs av press och medias informationsgivning. Det är vad många kallar socialpsykologiska effekter som ligger bakom de olika undersökningarnas resultat.



Din delaktighet och kommunens information

MÅTT 12B

Hur många av kommunens röstberättigade röstade i senaste Europaparlamentsvalet?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om medborgarnas intresse och engagemang att delta i val.

Källa: Valmyndigheten.

Möjlighet till jämförelser med andra kommuner i närområdet eller andra med likartad struktur.

Redovisning av mått:

Summa avgivna röster i Europaparlamentsvalet (giltiga och ogiltiga) i förhållande till antal röstberättigade. Redovisas i procent.

Måttet utgår 2017.

MÅTT K3 - 1

Hur väl upplever medborgarna att de har insyn och inflytande över kommunens verksamhet?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att få kunskap om medborgarnas uppfattning om insyn och inflytande i kommunen.

Källa: SCB:s Medborgarundersökning del Nöjd-Inflytande-Index.

Nöjd-Inflytande-Index är ett helhetsbetyg på hur invånarna upplever sina möjligheter till insyn och inflytande. Helhetsbetyget mäts med tre specifika frågor, som ska spegla den övergripande uppfattningen vad gäller inflytande utifrån Kontakt, Information, Påverkan samt Förtroende. Frågorna finns att finna på SCB:s webbsidor. Indexet visar enkelt uttryckt medborgarnas betyg på sitt inflytande i kommunen. Betygsindexet varierar mellan 0–100. Ju högre värde desto bättre.

Redovisning av mått

Resultatet hämtas från Medborgarundersökningens del som kallas Nöjd-Inflytande-Index och redovisas i antal poäng i förhållande till 100 möjliga.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett mått som mäter medborgarnas attityder och inte brukarens uppfattning. Det vill säga, resultatet är inte direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Måttet lämpar sig därför inte för att målsättas i kommunen men däremot är det ur ett politiskt perspektiv viktigt att följa utvecklingen. Erfarenheterna pekar på att resultatet i medborgarundersökningarna till stora delar styrs av press och medias informationsgivning. Det är vad många kallar socialpsykologiska effekter som ligger bakom de olika undersökningarnas resultat. Givetvis påverkar vad kommunen gör för att öka inflytande och delaktighet men de andra faktorerna påverkar så mycket, så det går här inte att enkelt se vilka orsakssamband som gäller.



Din kommuns effektivitet

MÅTT 16 C-E

Vilket resultat når elever i årskurs 6 i svenska, matematik och engelska?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om vilket resultat elever i årskurs 6 når. Resultat som används grundar sig på elevernas betyg. Måttet visar andelen elever som fått godkänt betyg i Skolverkets fastställda kravnivåer i ämnena svenska, matematik och engelska.

Källa: Skolverket.

Redovisning av mått

Det som redovisas i kommunens kvalitet i korthet är andel elever som fått lägst betyget E (godkänt) i åk 6 i:

- C. Svenska
- D. Engelska
- E. Matematik

Redovisning

Resultatet hämtas från Skolverket och avser betyg i åk 6. Avser lägeskommun, dvs. både kommunala och fristående skolor.

MÅTT 16 F-G

Vilket resultat når elever i årskurs 3 i kommunen i de nationella proven?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om vilket resultat kommunens elever i årskurs 3 når i ämnena svenska, och matematik. Resultat som används grundar sig på elevernas resultat på de nationella proven i år 3. Måttet visar andelen elever som uppnått Skolverkets fastställda kravnivåer i de två ämnena av samtliga elever.

Källa: Skolverket.

Redovisning av mått

Det som redovisas i kommunens kvalitet i korthet är andel elever (av alla elever) som har fått godkänt i de nationella proven:

- F. Svenska
- G. Matematik

Redovisning av mått

Resultatet hämtas från Skolverket för nationella prov genomförda. Avser andel av de elever som klarat samtliga delprov (av alla elever). Avser både kommunala och fristående skolor.

MÅTT 20B-D

Hur effektiva är kommunens grundskolor i förhållande till övriga kommuner?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens kostnadseffektivitet inom skolan.

Källa: Skolverket.

Effektivitetsmått

Detta mått visar främst hur effektivt vi använder våra resurser i skolarbetet dvs. vad får vi ut av medborgarnas satsade resurser i förhållande till de uppnådda resultaten? Här ställer vi kostnaderna, i förhållande till resultaten. Kostnader för lokaler har exkluderats.

Redovisning av mått

Kostnadsmått och resultat hämtas från Skolverket och redovisas i ett sammanställt resultatmått som är: Kostnad i förhållande till andel elever som uppnått målen. Måttet finns särredovisat i alla dess delar.

MÅTT 22B

Kostnad per gymnasieelev i förhållande till andel som inte fått examen

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens kostnadseffektivitet inom gymnasieskolan. Detta mått visar främst hur effektivt vi använder våra resurser i skolarbetet dvs. vad får vi ut av medborgarnas satsade resurser i förhållande till de uppnådda resultaten? Här ställer vi kostnaderna, i förhållande till andelen som inte fått någon examen. Det som vi vanligen kallar ”drop-outs”. Måttet kan därför ses som ett mått på en kvalitetsbrist. Kostnader för lokaler har exkluderats.

Källa: SCB och Skolverket

MÅTT K4 - 1

Andel vuxna biståndstagare med långvarigt ekonomiskt bistånd

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om hur stor gruppen är som har långvarigt bistånd under året. Med långvarigt bistånd avses 10-12 månader under året. Måttet kan reflektera hur effektivt kommunens arbete är att få personer att vara självförsörjande.

Källa: Socialstyrelsens register över ekonomiskt bistånd.

Redovisning av mått

Redovisas i andelen (%) av personer som har bistånd.

MÅTT K4 - 2

Resultat vid avslut i kommunens arbetsmarknadsverksamhet, andel deltagare som börjat arbeta

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om hur stor gruppen är som vid avslutade arbetsmarknadsverksamhet har börjat arbeta. Börjat arbeta avser osubventionerade och subventionerade anställningar på den reguljära arbetsmarknaden. För att räknas som en anställning ska denna ha pågått minst en sammanhängande månad. Som arbete räknas inte kommunala arbetsmarknadsanställningar eftersom dessa anställningar kommit till för att mildra verkningar av arbetslöshet och varit förbehållna en viss grupp arbetssökande.

Måttet kan reflektera hur effektivt kommunens arbete är att få personer att komma i arbete.

Källa: Egen undersökning (KAS). Resultat hämtas från Kolada. Anvisningar och definitioner distribueras av RKA via inmatning@kolada.se

Redovisning av mått

Redovisas i andelen (%) av personer som börjat arbeta efter arbetsmarknadsverksamhet.

MÅTT K4 - 3

Andelen barn 0-12 år som inte kommit tillbaka ett år efter avslutad utredning eller insats

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge en bild av hur effektivt socialtjänstens barn- och familjearbete bedrivs i kommunen. Målsättningen är att kommunens utredning och insatser ska leda till att barn och familjer inte behöver fortsatt stöd från socialtjänsten.

Källa: Egen undersökning. Resultat hämtas från Kolada. Anvisningar och definitioner finns i det ifyllnadsformulär som distribueras av RKA via inmatning@kolada.se

Redovisning av mått

Redovisas i andelen (%) barn i åldern 0-12 år som inte kommit tillbaka inom ett år efter avslutad utredning eller insats/insatser. Gäller ej ekonomiskt bistånd.

MÅTT K4 - 4

Andelen personer med försörjningsstöd som inte kommit tillbaka ett år efter avslutat försörjningsstöd

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge en bild av hur effektivt socialtjänstens arbete med försörjningsstöd bedrivs i kommunen. Målsättningen är att kommunens utredning och insatser ska leda till att personer inte behöver fortsatt försörjningsstöd från socialtjänsten.

Källa: Egen undersökning. Resultat hämtas från Kolada. Anvisningar och definitioner finns i det ifyllnadsformulär som distribueras av RKA via inmatning@kolada.se

Redovisning av mått

Redovisas i andelen (%) personer med försörjningsstöd som inte kommit tillbaka inom ett år efter avslutat försörjningsstöd.

MÅTT K4 - 5

Andelen vuxna med missbruksproblem 21+ år som inte kommit tillbaka ett år efter avslutad utredning eller insats

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge en bild av hur effektivt socialtjänsten arbetar med vuxna med missbruksproblem 21+ år bedrivs i kommunen. Målsättningen är att kommunens utredning och insatser ska leda till att personer inte behöver fortsatt stöd för sina missbruksproblem från socialtjänsten. Gäller ej ekonomiskt bistånd.

Källa: Egen undersökning. Resultat hämtas från Kolada. Anvisningar och definitioner finns i det ifyllnadsformulär som distribueras av RKA via inmatning@kolada.se

Redovisning av mått

Redovisas i andelen (%) vuxna med missbruksproblem som inte kommit tillbaka inom ett år efter avslutad utredning eller insats.

MÅTT K4-6 A-C

Vilket resultat når elever i årskurs 9?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om vilket resultat elever som går i skola i kommunen når. Resultat som används grundar sig på elevernas betyg. Måttet visar andelen elever som fått godkänt betyg i alla ämnen i årskurs 9.

Källa: Skolverket.

Redovisning av mått

Det som redovisas i kommunens kvalitet i korthet är andel elever med godkänt betyg i alla ämnen som respektive elev enligt uppgift har eller ska ha läst. Andelen beräknas av de elever som fått eller skulle ha fått betyg, dvs. elever med betyg A-F, streck eller anpassad studiegång.

- Resultatet avser lägeskommun, dvs. resultatet för samtliga elever som går i skola i kommunen (kommunal eller fristående) oavsett var de bor.
- Resultatet avser kommunal skola i kommunen, dvs. resultatet för samtliga elever som går i kommunal skola i kommunen oavsett var de bor.
- Resultatet avser fristående skola i kommunen, dvs. resultatet för samtliga elever som går i fristående skola i kommunen oavsett var de bor.

MÅTT K4 - 7

Utförd tid i hemtjänst

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om hur stor andel av den beviljade tiden som utförs inom hemtjänst.

Källa: Egen undersökning i kommunen som rapporteras till Kolada. Anvisningar och definitioner finns i det ifyllnadsformulär som distribueras av RKA via inmatning@kolada.se

MÅTT K4 - 8

Brukarundersökning
IFO

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om hur nöjda brukarna är inom den sociala barn och ungdomsvården, ekonomiskt bistånd samt missbruks- och beroendevården.

Källa: Egen undersökning i kommunen som rapporteras till SKL. Mer info på denna länk: <http://skl.se/tjanster/merfranskl/oppnajokniforelser/brukarundersokningifo2015.6635.html>

MÅTT K4 - 9

Har brukare inflytande
inom daglig verksamhet?

Syfte och metod

Detta är ett utvecklingsnyckeltal, se frågor och svar på kolada.se för mer information. Antal personer i daglig verksamhet LSS som har svarat Ja på frågan Får du bestämma om saker som är viktiga? dividerat med samtliga personer i daglig verksamhet LSS som har besvarat frågan. Svartalalternativen var Ja, Ibland, Nej. Undersökningen är inte en totalundersökning varför resultatet för en kommun kan vara baserat på ett mindre antal brukares svar, dock minst fem. För en del kommuner ingår brukare i både kommunens egen regi och annan regi (privat/ideell), för en del endast brukare i egen regi och för andra endast brukare i annan regi. Undersökningen har genomförts med ett webbaserat verktyg för enkäter, anpassat till personer med funktionsnedsättning.

Källa: SKL:s undersökning om brukares uppfattning av kvalitet inom verksamheter för personer med funktionsnedsättning.



Din kommun som samhällsutvecklare

MÅTT K5 - 1

Svenskt Näringslivs
ranking av kommunerna

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om attityder hos företag etablerade i kommunen om hur de upplever den kommunala servicen.

Måttet utgår från den undersökning som görs årligen över företagsklimatet i landets kommuner av Svenskt Näringslivs kommunranking.

Källa: Svenskt Näringsliv

Redovisning av mått

Resultatet av undersökningen redovisas i ranking av kommunerna från 1–290.

MÅTT K5 - 2

Hur stor är andelen miljöbilar av totala antal bilar i hela den geografiska kommunen?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge en indikation på kommunens arbete med att främja användning av alternativa drivmedel och bränslesnåla fordon i hela den geografiska kommunen.

Antal miljöbilar i trafik dividerat med totalt antal bilar i trafik, multiplicerat med 100. Avser den 31/12 och hela den geografiska kommunen. Avser bilar som vid tiden för registrering uppfyllde kraven för miljöbil. Detta innebär att bilar registrerade före den 1 januari 2013 ska uppfylla kriterierna för MB2007 och bilar registrerade 1 januari 2013 eller senare ska uppfylla kriterierna för MB2013

Källa: SCB.

Redovisning av mått

Redovisas som andel miljövänliga bilar i förhållande till totalt antal bilar, redovisad i procent.

MÅTT K5 - 3

Hur många fler/färre invånare har kommunen fått under de fem sista åren?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunen har en positiv eller negativ befolkningsutveckling.

Källa: SCB:s befolkningsstatistik.

Redovisning av mått

Redovisas i faktiskt antal invånare utifrån minskning eller ökning mellan första mätår och sista mätår och i andel av procent i förhållande till befolkningstalet första mätåret.

MÅTT K5 - 4

Hur stor är utpendlingen i kommunen?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om hur stor utpendlingen är i kommunen för att arbeta utanför kommunen.

Källa: SCB.

Redovisning av mått

Redovisas i procent av förvärvsarbetare i befolkningen som pendlar till arbete utanför kommunen.

MÅTT K5 - 5

Hur många fler/färre förvärvsarbetande har tillkommit/försvunnit i kommunen?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om företagsklimatet i kommunen.

Källa: SCB:s Företagsregister.

Redovisning av mått

Redovisas som antal nya förvärvsarbetande (nattbefolkning) per 10 00 invånare under ett år.

MÅTT K5 - 6

Hur ser medborgarna på sin kommun som en plats att bo och leva på?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att få en uppfattning om medborgarnas syn på kommunen som en god plats att leva och bo på.

Källa: Medborgarundersökning, Nöjd-Region-Index

Nöjd-Region-Index är ett helhetsbetyg på kommunen som en plats att bo och leva på. Helhetsbetyget mäts med tre specifika frågor, som ska spegla den övergripande uppfattningen vad gäller kommunen som en plats att bo och leva på utifrån Arbetsmöjligheter, Utbildningsmöjligheter, Bostäder, Kommunikationer, Kommersiellt utbud, Fritidsmöjligheter, Trygghet.

Redovisning av mått

Redovisas som indextal i förhållande till möjliga 100.

Erfarenheter och rekommendationer

Detta är ett mått som mäter medborgarnas attityder och inte brukarens uppfattning. Det vill säga, resultatet är inte direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Måttet lämpar sig därför inte för att målsättas i kommunen men däremot är det ur ett politiskt perspektiv viktigt att följa utvecklingen. Erfarenheterna pekar på att resultatet i medborgarundersökningarna till stora delar styrs av press och medias informationsgivning. Det är vad många kallar socialpsykologiska effekter som ligger bakom de olika undersökningarnas resultat.

Verktyslåda med kompletterande mått i Kommunens Kvalitet i Korthet

Kommunens kvalitet i korthet är ett verktyg för att ta fram information som ger förtroendevalda en god kunskap om kommunens kvalitet i förhållande till sig själv över tid och i jämförelse med andra. Redovisningen består av ett antal viktiga kunskapsområden för kommuninvånarna som beskriver kommunens kvalitet och effektivitet. För att utveckla kunskapsområden samarbetade vi under 2006 med ett antal Kommunstyrelseordföranden som gav sin bild av vilka områden som är centrala att ha kunskaper om. Fem områden togs fram och till dessa ett antal mått som ger information om kommunens resultat inom de olika områdena. Dessa prövades och utvecklades under 2007–2010. Under 2017 har cirka 260 kommuner arbetat med verktyget. Kommunens Kvalitet i Korthets resultat är tänkt att ge stöd till de förtroendevalda i dialogen med medborgarna om kommunens verksamhet och utveckla den interna verksamheten från ett medborgarperspektiv. Förutom detta ger även Kommunens Kvalitet i Korthet ett verktyg för kommunen att utveckla sin styrning mot ett ökat fokus på sina resultat. I denna skrift hittar ni översiktlig information om de mått som ingår i Kommunens Kvalitet i Korthet.

Frågor kring mått och definitioner kan ställas till:

Lars Strid, lars.strid@skl.se, 08-452 76 43

Gustav Sillfors, gustav.sillfors@rka.nu, 08-452 71 74

Maria Price, maria.price@rka.nu, 08-452 72 50

