

Inga resultat – ingen kunskap

Kvalitetsmått i kommunal verksamhet

Inga resultat – ingen kunskap

Kvalitetsmått i kommunal verksamhet

Rapporten kan beställas från
Trycksaksbeställningen
Tfn: 020-31 32 30
Fax: 020-31 32 40
www.skl.se/publikationer
Pris: 150 kronor, frakt och moms tillkommer

© Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, och
Rådet för främjande av Kommunala Analyser, RKA
1:a upplagan
Grafisk form, produktion: Gunnar Ståhl www.legus.se
Tryck: Katarina Tryck Stockholm 2010
ISBN 978-91-977858-1-5

Sveriges Kommuner och Landsting, 118 82 Stockholm
Tfn: 08-452 70 00 Fax: 08-452 70 50
www.skl.se E-post: info@skl.se
Rådet för främjande av Kommunala Analyser, c/o SKL, 118 82 Stockholm
Tfn: 08-452 71 50
www.rka.nu E-post: rka@rka.nu

Innehåll

Förord	5
Resultatstyrning – en framtida strategi	7
Äldreboende	15
Hemtjänst	27
Handikappomsorg	39
Individ- och familjeomsorg	47
Kommunala arbetsmarknadsinsatser	53
Förskola	55
Grundskola	63
Kultur och fritid	71
Brukarenkäter	75
Kommunal mat	79
Fysisk tillgänglighet	83
Tillgänglighet – telefon och e-post	87
Informationsgivning	93
Gator och vägar	101
Plan och bygg	103
Miljö	105
Näringslivsservice och näringslivsutveckling	107
Bilaga	117

Äldreboende

Hemtjänst

Handikapp-
omsorg

Individ- och
familjeomsorg

Kommunala
arbetsmarknadsinsatser

Förskola

Grundskola

Kultur och fritid

Brukarenkäter

Kommunal mat

Fysisk
tillgänglighet

Tillgänglighet
– telefon
och e-post

Informations-
givning

Gator och vägar

Plan och bygg

Miljö

Näringslivs-
service och närings-
livsutveckling

Förord

Den här boken är en sammanställning av de kvalitativa mått/indikatorer som Jämförelseprojektets cirka 200 kommuner arbetade fram under åren 2007–2010. Projektet har omfattat 28 nätverk och fungerat som en verkstad för att utveckla kvalitativa resultatmått, det vill säga mått och resultat som har ett kvalitativt värde för medborgaren, för de verksamheter som i dag inte har några mått på resultat.

I nätverken har mängder av idéer, tankar och förslag tagits fram och prövats. Okonventionella metoder har utvecklats för att hitta hanterbara lösningar på viktiga områden. Varje nätverk har tagit del av vad andra nätverk utvecklat och på så sätt har det utvecklats en kultur av ständigt lärande. Ett hundratal resultatrapporter från de olika nätverken har tagits fram och omfattar i stort sett alla kommunala verksamheter. Allt har sammanställts och lagts ut på www.jamforelse.se

För att få mer information om projektets bakgrund, arbetsformer, deltagande kommuner med mera hänvisar vi till ovan nämnda webbplats.

Med tiden har alla nätverkens projektledare gemensamt i nationella träffar diskuterat och lagt fast definitioner och mått. Gemensamma resultatsammanställningar har därefter sammanställts och publicerats av RKA, Rådet för främjande av kommunala analyser. På detta sätt breddas jämförelsematerialet och perspektiven på resultaten. Kommundatabasen, KDB, blir den samlingspunkt dit alla resultat rapporteras och sammanställs. RKA har ansvaret för den fortsatta förvaltningen av de resultat som projektet genererat och erbjuder landets alla kommuner att publicera sina egna resultat via Kommundatabasens inmatningsfunktion.

Syftet med boken är att den ska vara en inspirationskälla för kommunen när det gäller att använda kvalitativa resultat i sin styrning och ledning. Finner man måtten intressanta är det bara att applicera dem på sin egen verksamhet. Vill man därefter jämföra sitt

resultat med andra kommuner, så hittar man kommuner att jämföra med på *www.kommundatabas.se* eller *www.jamforelse.se*

De mått vi presenterar i boken är *ett urval* av de olika mått som använts inom Jämförelseprojektet. För den intresserade som vill ha fler mått och resultat rekommenderar vi ett besök på *www.jamforelse.se*

I skriften har vi grupperat måtten utifrån olika verksamheter, eller i vissa fall utifrån tvärspektoriella perspektiv. Det är viktigt att se sammanställningen som en bild från år 2010. Arbetet med att förfina mått, utveckla nya mått och ersätta mått är en process som måste pågå ständigt.

Inledningsvis för vi en diskussion om hur dessa mått kan användas strategiskt i kommunens styrning och ledning.

Skriften har sammanställts av Catrin Leijon, Lars Strid, Britt Ståldal och Torkel Wadman från SKL samt Marie Stoltz, RKA, under maj månad 2010.

Lennart Hansson
Avdelningen för ekonomi och styrning, SKL

Anders Norrlid
Rådet för främjande av kommunala analyser, RKA

Resultatstyrning – en framtida strategi

Under de senaste åren har SKL prioriterat arbetet med att få fram kvalitativa resultat, dvs. vad offentliga insatser leder till för medborgaren, inom olika verksamheter såväl inom kommun som inom landsting. Ett flertal projekt har sjösatts och majoriteten av landets kommuner har deltagit i ett gemensamt utvecklingsarbete. Inriktningen har varit att få fram en kvalitetsbild av vad verksamheterna kan leverera för tjänster till våra medborgare. Men också att sätta detta i relation till kostnaderna. Vad får medborgarna för sina pengar? Vad uppnår vi med de resurser som vi har? Kan vi prestera ett lika gott resultat med mindre resurser? För att kunna svara på dessa frågor har även jämförelser varit och är ett viktigt inslag. Det först i jämförelserna man kan göra en värdering av resultatet och kostnaden. Uppenbart är att vi arbetar olika i kommunerna med i stort sett samma frågor som i sin tur leder till olika resultat. Här finns stora möjligheter att lyfta fram goda exempel och lära av varandra.

Den här utvecklingen kan sammanfattas i begreppet resultatstyrning. Med detta menar vi en strävan att i större utsträckning än tidigare låta en kunskap om resultaten för verksamheterna och dess kostnader ligga till grund för den framtida styrningen. Därmed läggs en ny kunskapsdimension till som grund för prioriteringar och framtida mål. Enkelt uttryckt kan man säga att resultatstyrning är en fördjupning av målstyrningen. Mål och resultat är de givna arbetsredskapen för att få till en effektiv styrning mot förbättringar.

En utveckling mot resultatstyrning kräver prövade och robusta mått för att mäta kvalitativa resultat i olika verksamheter. Mått som har en annan struktur än gängse ekonomiska mått. Resultatmått ska anpassas efter förändrade behov och kunskapsintresse men det stora flertalet måste vara stabila för att kunna mäta förbättringar. Många förbättringar kräver mycken tid, varav en del är tidskrävande. I dokumentet som du håller i har vi stannat upp och summerat det utvecklingsarbete som pågått med att ta fram nya kvalitativa resultatmått i kommunerna. Det är ett fantastiskt arbete som cirka 200 av landets

kommuner lagt ned under tre års tid för att få fram bra mått. Det har funnits ett stort engagemang och stor kreativitet. Uppfinningsrikedomen har varit stor, vilket lett till många okonventionella lösningar.

Vi har sammanställt i stort sett alla mått som använts inom *Jämförelseprojektet* och *Kommunens Kvalitet i Korthet*. Vi hoppas att dessa mått ska vara en inspirationskälla för alla kommuner. Genom att ta dessa mått till sig och integrera dem i kommunernas styrmodeller så läggs en grund för resultatstyrningen. Resultaten i dessa mått skapas bilder av verksamheternas kvalitet utifrån medborgarnas och brukarnas perspektiv, dem vi är till för. Resultaten från en del av dessa mått samlas i dag in via RKA, vilket gör att det finns ett jämförelsematerial att tillgå för att bedöma de egna resultaten.

Kvalitet och styrning

Förbundets arbete har sedan flera år tillbaka syftat till att integrera kvalitetsfrågorna i den dagliga styrningen. De erfarenheter och iakttagelser vi nedan redovisar ska ses som trender och vi finner dem inte i alla kommuner. Kommuner utvecklas olika och det finns olika utvecklingskulturer i respektive kommun. Ett utvecklat och fungerande styrsystem är något som alltid måste ses över och förbättras. Detta är inget som går att lagstifta fram utan något som i allra högsta grad formas av den arbetskultur som finns bland kommunens ledande politiker och tjänstemän. Det är inte heller en resursfråga i ekonomiska termer. Däremot är det viktigt att vi tar del av varandras arbete och lär av varandra.

Den i dag kanske tydligaste indikationen på att kvalitetsfrågorna börjat få en större plats i den kommunala styrningen är utvecklandet och användandet av kvalitativa resultatmått. Med detta menar vi resultatmått på de tjänster och aktiviteter som kommunen levererar till sina medborgare. Mått som uttrycker ett kvalitativt värde för den som är mottagare av tjänsten och servicen. Sådana mått finns ännu inte att tillgå på nationell basis utan har tagits fram av kommunerna själva i olika utvecklingsprojekt. Genom dessa mått får kommunledningen få en kvalitetsbild av ett begränsat antal faktorer som är av stor vikt för den enskilde. För att dessa kvalitativa resultatmått ska få ett värde måste de lyftas fram och jämföras med andra kommuners resultat. Det är först när måtten används i jämförelser som möjlighet finns att värdera om resultatet är bra eller mindre bra. Dessa resultat-

eller kvalitetsbilder får sin betydelse när de ställs mot de kostnader som kommunen haft för att förmedla tjänsterna. Hänger dessa ihop eller kan någon kommun leverera tjänster av lika hög kvalitet till lägre kostnader? Man kan enkelt uttrycka det som att vi tidigare har haft ett ben att stå på, kostnadsbilden, men saknat det andra benet, resultatbilden.

Denna viktiga förändring av styrprocesserna ökar kommunledningens behov av resultatinformation från de olika verksamheterna i kommunen. Sett ur ett historiskt perspektiv så har kvalitetsfrågorna tidigare delegerats fullt ut till respektive förvaltning och den viktigaste styrsignalen har varit att förvaltningarna skulle hålla sig inom budgetramarna. Intresset från kommunledningarna avseende redovisande av kvalitativa resultat har inte alltid varit så starkt. Den förändring vi nu ser är viktig, då den stärker kommunledningens inflytande över verksamheten. Vid sidan av ekonomisk uppföljning kräver även kommunledningen en återkoppling och redovisning av viktiga resultatmått. I flera kommuner är därför tendensen i dag att ta fram en begränsad men ändå viktig resultat- och kvalitetsbild, som kan vara till underlag för prioriteringar och budget.

Jämförelser

Bland de nominerade till Sveriges Kvalitetskommun, såväl 2009 års utmärkelse som tidigare, finns det flera exempel på ovanstående utveckling. Nätverket *Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK)* har för många kommuner haft betydelse i utvecklandet av kvalitativa resultatmått. Nätverket, som i dag består av ett 70-tal kommuner, har hittills tagit fram drygt 30 resultatmått för brukare och medborgare, men även effektivitet. Nätverket följer årligen upp dessa mått och goda exempel lyfts fram kontinuerligt. Flera kommuner har beslutat att dessa mått ska ingå i kommunens samlade resultatredovisning, såväl internt som till medborgare. Mål har ofta ställts till måtten och resultat redovisas kontinuerligt till kommunfullmäktige och kommunstyrelse.

Jämförelseprojektets 190 kommuner och 28 nätverk har haft stor betydelse för denna utveckling. Nätverken som består av respektive kommuns kommunledning har under tre år testat och utvecklat en ny uppsättning resultatmått som bygger på ett brukar- och medborgarperspektiv. Flertalet nätverkskommuner har integrerat dessa kvalitativa resultatmått i sin ordinarie styrning och ledning. De följs

kontinuerligt upp och blir ett naturligt inslag i kommunens budget- och planeringsdiskussion. Jämförelser av resultat sker inte bara inom nätverken utan dessa bryggas över i årliga sammanställningar i KDB, Kommundatabasen, som Rådet för främjande av Kommunala Analyser (RKA) gör.

Det är denna stora ”verkstad” som levererar måtten till KKiK, Resultatvisaren med flera. I anslutning till detta kan vi se att det i flera kommuner utvecklats en kultur där mätningar och jämförelse inte bara sker med syftet att positionera sig i resultathänseende. Kvalitativa mått lyfts fram och blir ofta prioriterade med syftet att leda till förbättringar. Detta indikerar även att kommunernas uppföljningssystem har förbättrats. Resultatstyrningen blir en utveckling av den tidigare målstyrningen. Många mål har genom de kvalitativa måtten vässats och förtydligats medan en del mått har lett till att man skapat nya konkreta mål.

Förbundets satsning på *Öppna jämförelser* ska ses ur detta perspektiv. Dessa jämförelser har hos många kommuner väckt insikten och behovet av att fokusera på resultat och jämförelser.

Ytterligare ett tecken på denna utveckling är att årsredovisningarna alltmer har fokuserat på att sammanställa resultat utifrån de mål som kommunen satt upp. Tidigare har dessa redovisningar mer haft karaktären av att beskriva de aktiviteter man har genomfört under året. Under senare år är det dock en tydlig tendens att presentera mätbara och kvalitativa resultatmått. Lomma kommuns årsredovisningar är bland annat ett inspirerande exempel på detta.

Ett annat viktigt tecken är att kommunerna utvecklar egna IT-stödsystem för att samla upp och fånga in resultat. Uddevalla kommuns VuV-it är ett exempel där man kontinuerligt följer upp sina resultat på ett överskådligt sätt med hjälp av modern teknik. Stockholms stads Integrerade lednings- och styrsystem (ILS) är ytterligare ett exempel. ILS är ett webbaserade system som är åtkomligt för alla i ledningen. Här finns alla mål och indikatorer inlagda, både på övergripande nivå och på nämnds-/bolagsnivå. Dessa indikatorer ska avrapporteras inte bara i årsbokslut utan även löpande under budgetåret. Det innebär att indikatorerna är kända i verksamheten och kommunledningen signalerar tydligt att en uppföljning hela tiden måste göras utifrån kommunfullmäktiges mål.

Vad ställer det för krav?

Utvecklingen mot resultatstyrning väcker i varje kommun många fler frågor än de vi brottats med tidigare. Det blir mer komplext att väga in andra aspekter i prioriteringen än de man gjort tidigare. Vad är det som skapar förbättringar? Speciellt om inte lösningen är att ge mer resurser. Troligen krävs en ökad kompetens i kommunledningen för att kunna göra analyser av resultaten och föreslå relevanta åtgärder för att förbättra. I detta sammanhang ska även vägas in analys av icke mätbara resultat och kunskap om servicekvaliteten. Det är utan tvekan så att en resultatstyrning även ställer högre krav på ledningens kompetens. Vi ser därför ett framtida behov av en central resurs i kommunen, en funktion, med ett sammanhållet ansvar för att driva detta arbete. Uppgiften är att hålla sig à jour med vad som händer inom området, både internt och externt. Hur ska de egna resultaten värderas i förhållande till ett nationellt perspektiv? Var finns de goda exemplen i landet i respektive område som kan inspirera den egna kommunen? Vad är rimligt att förvänta sig i resultatförbättringar på kort och lång sikt? Utredningar och undersökningar i den egna kommunen behöver troligen genomföras kontinuerligt för att skapa bättre kunskap och underlag för resultatbedömningar. Flera av resultatmåttan kommer inte bara att efterfrågas lokalt utan även på nationell nivå. En process som för övrigt redan är i gång.

Förutom detta bör funktionen framställa bra beslutsunderlag för kommunledningen, speciellt inför budgetprocessen. Sådana underlag bör innehålla den egna kommunens resultat ställda i jämförelse med andra. Men även förslag på lämpliga mål till förbättringar och vilka insatser som behövs för att nå dit, bör presenteras. I kombination med kostnader och resursåtgång skapar detta sammantaget en ökad fokus på förbättringar och utveckling. Arbete behövs i första hand utvecklas på kommunledningsnivå, men säkerligen även utvecklas på förvaltningsnivå i större kommuner. Funktionen blir därmed den samlade kraft som behövs för att de planerade förbättringsarbetena ska genomföras och utvecklas.

Resultat och kommunikation

En annan viktig tendens avseende resultat är att dessa i allt större utsträckning kommuniceras till medborgare. Syftet är att öppna kommunen och låta medborgaren få ta en allt större plats och delaktighet i den kommunala tjänsteförmedlingen. Här finns i dag en

stor uppfinningsriktighet och kreativitet för att hitta nya kanaler för dialog och kommunikation. Bland de nominerade kommunerna till Sveriges Kvalitetskommun finns det många exempel på detta. Kommunerna har i möten med medborgarna publicerat och visat upp konkreta kvalitativa resultat. Mycket energi har lagts på att förtydliga och förenkla så att alla kan förstå vad som uppnåtts och vad det kostat. I dessa redovisningar till medborgarna har det även funnits med resultatjämförelser för att på så sätt få med en värdering av den egna kommunens resultat. Ofta har detta skett inom nätverket Kommunens Kvalitet i Korthet. Det finns i detta nätverk många intressanta exempel. Piteå kommun är en av dessa som också har fått internationella utmärkelser för detta arbete. Stockholms stad är ett annat exempel med framtagandet av en jämförelsemodul inom till exempel förskola, grundskola, gymnasium och äldreomsorg med syfte att öka kunskaperna om vad de olika verksamheterna presterar för resultat.

Denna medborgardialog lyfter inte bara fram resultat utan även andra aspekter av den kommunala servicen, exempelvis valfriheten i utbudet av olika tjänster.

De senaste åren har även medfört en förbättring och utveckling av informationen kring de olika tjänsternas innehåll och vilka förväntningar som kan ställas på serviceutbudet. Detta arbete pågår i de flesta av landets kommuner och har olika namn såsom tjänstedeklarationer, serviceåtaganden, kvalitetsgarantier med flera. Dessa deklarerationer utmynnar ofta i konkreta löften som beskriver viktiga kvalitativa aspekter av de olika tjänsterna. De är därmed uppföljningsbara och blir många gånger viktiga mått och resultat i kommunledningens uppföljning. På så sätt kommer de kvalitativa resultaten att bli ett viktigt bidrag till en kvalitetsbild av verksamheterna, samtidigt som de utgör ett underlag för kommande prioriteringar. I stort sett alla kommuner som varit nominerade till Sveriges Kvalitetskommun genom åren har detta arbetssätt.

Den klagomål- och synpunktshantering som utvecklats sedan tio år tillbaka tillämpas i dag i stort sett i alla landets kommuner. Därigenom har kommunerna öppnat ytterligare en väg för medborgare och brukare att förmedla synpunkter och klagomål. Det blir ett signalsystem för brister och fel i tjänsterna. Kommunerna ser detta som ett viktigt förbättringsinstrument. Genom att redovisa inkomna synpunkter och vad vi förbättrat utifrån dessa visar vi medborgaren att vi lyssnar och ställer tillräta.

Framtid

System för ledning och styrning är givetvis viktiga och är en ryggrad som en framgångsrik kommun behöver. Det finns dock alltid en risk att systemen lever ett eget liv och inte är förankrade i organisationen. Det kan i sin ytterlighet tänkas att systemet inte styr utveckling och förbättring av verksamheterna. Vi har med åren kunnat se att fungerande system måste "bäras" av ledningar och chefer på alla nivåer. I detta kan vi se att de värderingar som organisationen bär på ofta blir styrande för dess funktionalitet. Är det okej att några är trogna systemet och några inte? Är det okej att vi drar åt lite olika håll i organisationen?

Ett system måste alltså kompletteras med gemensamma värderingar, synsätt och attityder kring vad som ska åstadkommas och vad som är uppdraget. Vem är organisationen till för, vilka är våra mål och vad ska utföras? I en kommun som är ett konglomerat av olika uppgifter kan det vara svårt. Det är dock avgörande för framgång i arbetet. Målet måste vara att skapa en organisation som när brukare kommer i kontakt med verksamheten känner att det är dem man är till för. Ett slags värdskap där alla drar åt samma håll med syfte att åstadkomma goda resultat för brukare och medborgare.

Äldreboende

Bakgrund och syfte

Hela äldreomsorgen har saknat mått på kvalitativa resultat, vilket kan synas märkligt med tanke på de resurser kommunerna lägger på detta viktiga arbete. Däremot finns det en hel del mått på äldreomsorgens kostnader. Förklaringarna till detta kan vara flera, men det råder ingen tvekan om att detta har varit det område som engagerat kommunledningarna mest. I stort sett alla nätverk har brottats med frågan att få fram relevanta kvalitetsmått för att få en bild av äldreomsorgens kvalitet. Med tiden har ett par modeller utmejslats som är relativt enkla att hantera och som visar på eventuella förbättringsområden.

Utgångspunkten för särskilda boenden har varit att få fram en kvalitetsbild som bygger på vad brukaren, den äldre, anser vara viktigt. Ofta är det sådana faktorer som emellanåt diskuteras i den allmänna debatten, som utevistelser, aktiviteter med mera. Eftersom resultat för äldre på de särskilda boendena inte kan mätas i den klassiska modellen om att allting ska bli bättre har vi i stället försökt fånga en målbild. Målbilden utgår från att vi vill ge de äldre ett bra boende i den sista delen av sitt liv. Hur ser ett sådant boende ut? Vilka kriterier kan vi lyfta fram för att sedan granska hur det faktiskt ser ut? Naturligtvis finns det en mängd kriterier och framgången är att kunna göra en begränsning som ändå ger en bild som är intressant för den äldre och för kommunens ledning. Förutom begränsningen ska även indikatorerna/nyckeltalen vara mätbara.

Den resultat-/kvalitetsbild som nyckeltalen ger ska leda till diskussioner i kommunen om vad som är acceptabelt eller inte och därmed inleda eventuella förbättringsarbeten.

Kvalitetsbilden kan sedan kompletteras med en brukarundersökning som innehåller ett *Nöjdäldreboendeindex* enligt den modell som Statistiska centralbyrån tagit fram. Kvalitetsbilden kan givetvis även ställas till den kostnad som finns för särskilda boenden, vilket i sin tur ger ett effektivitetsmått som kan vara värdefullt i ett förbättringsarbete.

1 Kvalitetsbild

Mått och mätmetod

Nyckeltalen baseras på elva frågor riktade till enhetscheferna på samtliga särskilda boenden i kommunen. Servicehusboenden och korttidsboenden ingår inte.

Frågorna har tydligt brukarfokus och är av typen ”erbjuds de äldre ...” där erbjudandet kan bestå i exempelvis organiserade gemensamma aktiviteter eller att själv välja tid för nattvila. Boendets svar gäller för samtliga boendeplatser på enheten, dvs. för ett positivt svar på frågan ska enhetens samtliga äldre kunna erbjudas det som efterfrågas i frågan. Alla insatser är dock inte möjliga att nyttja för alla äldre, och alla äldre har inte heller samma önskemål, vilket inte utgör hinder för ett positivt svar. Svaret ”ja” anges alltså då alla på boendet som kan och vill erbjuds insatsen. I de tolv nyckeltalen räknas resultaten ihop för kommunens boenden efter viktning med antal platser per särskilt boende, och redovisas som andel (%) boendeplatser i kommunen som erbjuder respektive möjlighet.

Nyckeltal	Definition
Andel (%) boendeplatser i särskilt boende där den äldre erbjuds personlig omvårdnad varje vecka.	Andel (%) av totalt antal boendeplatser i kommunens särskilda boenden inom äldreomsorg där den äldre erbjuds personlig omvårdnad varje vecka. Här avses det lilla extra utöver att bli ren, exempelvis att få naglarna målade, bli sminkad, få håret rullat/ uppsatt, taktill massage, vaxning av mustasch m.m. Detta ska ske som ett aktivt erbjudande. <i>Källa: Egen undersökning i kommunen</i>
Andel (%) boendeplatser i särskilt boende där den äldre har eget rum/lägenhet med hygienrum.	Andel (%) av totalt antal boendeplatser i kommunens särskilda boenden inom äldreomsorg där den äldre har eget rum/lägenhet med hygienrum. I de fall makar valt att dela rum betraktas det som ”eget rum”. Med hygienrum menas egen dusch och toalett. <i>Källa: Egen undersökning i kommunen</i>

Andel (%) boendeplatser i särskilt boende där den äldre har en egen nyckel till sitt rum/lägenhet.

Andel (%) av totalt antal boendeplatser i kommunens särskilda boenden inom äldreomsorg där den äldre har en egen nyckel till sitt rum/lägenhet. Avser endast de fall där den äldre kan klara av att använda egen nyckel.

Källa: Egen undersökning i kommunen

Andel (%) boendeplatser i särskilt boende där den äldre serveras kvälls/nattmål.

Andel (%) av totalt antal boendeplatser i kommunens särskilda boenden inom äldreomsorg där den äldre serveras kvälls/nattmål, så att den äldre inte ska vara utan mat mer än 11 timmar. Serveringen ska ske på ett aktivt och organiserat sätt och inte då och då när den enskilde så begär detta.

Källa: Egen undersökning i kommunen

Andel (%) boendeplatser i särskilt boende där den äldre själv kan välja tid för nattvila.

Andel (%) av totalt antal boendeplatser i kommunens särskilda boenden inom äldreomsorg där den boende själv kan välja när man vill gå och lägga sig för nattvila. Den redovisade procentsiffran motsvarar den andel där valfrihet finns. Innefattar veckans alla dagar.

Källa: Egen undersökning i kommunen

Andel (%) boendeplatser i särskilt boende där den äldre själv kan välja tid för uppstigning på morgonen.

Andel (%) av totalt antal boendeplatser i kommunens särskilda boenden inom äldreomsorg där den boende själv kan välja när man vill gå upp på morgonen. Den redovisade procentsiffran motsvarar den andel där valfrihet finns. Innefattar veckans alla dagar.

Källa: Egen undersökning i kommunen

Andel (%) boendeplatser i särskilt boende som dagligen erbjuder den äldre möjlighet till egen tid utifrån sina önskemål.

Andel (%) av totalt antal boendeplatser i kommunens särskilda boenden inom äldreomsorg som dagligen erbjuder den äldre möjlighet till egen tid utifrån sina önskemål. Exempel på detta kan vara en pratstund, blomskötsel, korsord, m.m. Här avses det man gör utöver personlig omvårdnad – avsatt extra tid.

Källa: Egen undersökning i kommunen

INGA RESULTAT – INGEN KUNSKAP

Andel (%) boendeplatser i särskilt boende som erbjuder kvarboende i livets slutskede.

Andel (%) av totalt antal boendeplatser i kommunens särskilda boenden inom äldreomsorg som erbjuder kvarboende i livets slutskede.

Källa: Egen undersökning i kommunen

Andel (%) boendeplatser i särskilt boende som erbjuder minst två organiserade och gemensamma aktiviteter per dag under vardagar.

Andel (%) av totalt antal boendeplatser i kommunens särskilda boenden inom äldreomsorg som erbjuder minst två organiserade och gemensamma aktiviteter per dag under vardagar. Med organiserad aktivitet avses t.ex. högläsning, musikstund, bakning, m.m. där den enskilde i förväg har möjlighet att ta ställning till innehållet genom exempelvis ett schema. Det är inte nödvändigt att det är kommunen/äldreboendet som genomför aktiviteterna.

Källa: Egen undersökning i kommunen

Andel (%) boendeplatser i särskilt boende som erbjuder möjlighet till daglig utevistelse för den äldre som så önskar.

Andel (%) av totalt antal boendeplatser i kommunens särskilda boenden inom äldreomsorg som erbjuder möjlighet till daglig utevistelse för den äldre som så önskar. Det ska vara ett aktivt erbjudande från personalen och inkludera all form av utevistelse, t.ex. promenader eller möjlighet att sitta på en balkong.

Källa: Egen undersökning i kommunen

Andel (%) boendeplatser i särskilt boende som erbjuder organiserade aktiviteter under helgen.

Andel (%) av totalt antal boendeplatser i kommunens särskilda boenden inom äldreomsorg som erbjuder minst en organiserad aktivitet per dag under helgen. Det är inte nödvändigt att det är kommunen/äldreboendet som genomför aktiviteterna.

Källa: Egen undersökning i kommunen

Andel (%) boendeplatser i särskilt boende där den äldre erbjuds fler än en maträtt vid huvudmåltiden.

Andel (%) av totalt antal boendeplatser i kommunens särskilda boenden inom äldreomsorg där den äldre regelbundet erbjuds två maträtter "på matsedeln". Har avses inte att man är t.ex. allergisk eller inte gillar en speciell maträtt.

Källa: Egen undersökning i kommunen

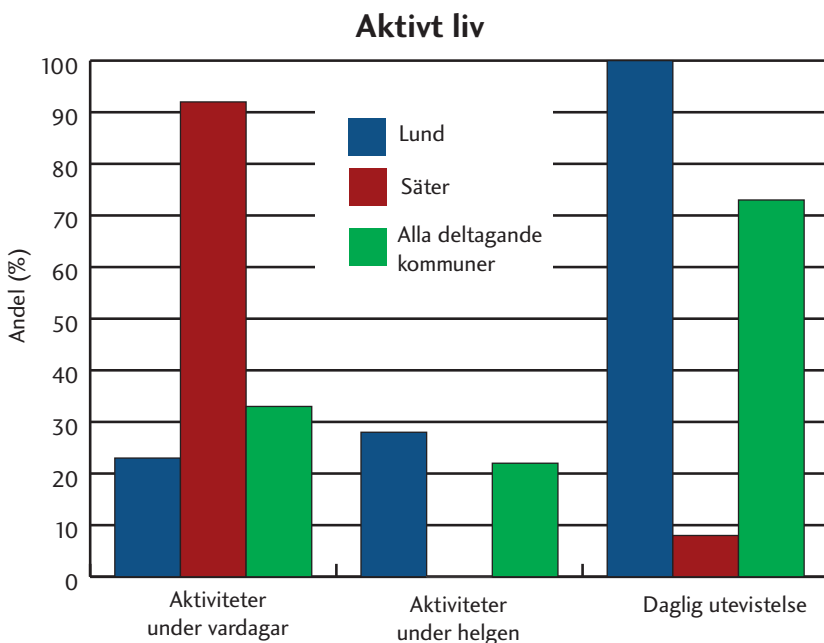
I dag, år 2010, finns det 125 kommuner som har rapporterat in sina resultat till Kommundatabasen och det gör det möjligt att jämföra den egna kommunens resultat med andra kommuners.

Exempel på redovisningar

Nedan ett exempel på hur resultatet från ovanstående nyckeltal kan presenteras som ett gemensamt kommunresultat. Bakom dessa finns ett liknande profil från respektive boendeenhet.

Nyckeltal	Resultat
Andel (%) boendeplatser i särskilt boende där den äldre erbjuds personlig omvårdnad varje vecka.	45%
Andel (%) boendeplatser i särskilt boende där den äldre har eget rum/lägenhet med hygienrum.	89%
Andel (%) boendeplatser i särskilt boende där den äldre har en egen nyckel till sitt rum/lägenhet.	65%
Andel (%) boendeplatser i särskilt boende där den äldre serveras kvälls/nattmål.	87%
Andel (%) boendeplatser i särskilt boende där den äldre själv kan välja tid för nattvila.	100%
Andel (%) boendeplatser i särskilt boende där den äldre själv kan välja tid för uppstigning på morgonen.	100%
Andel (%) boendeplatser i särskilt boende som dagligen erbjuder den äldre möjlighet till egen tid utifrån sina önskemål.	76%
Andel (%) boendeplatser i särskilt boende som erbjuder kvarboende i livets slutskede.	100%
Andel (%) boendeplatser i särskilt boende som erbjuder minst två organiserade och gemensamma aktiviteter per dag under vardagar.	18%
Andel (%) boendeplatser i särskilt boende som erbjuder möjlighet till daglig utevistelse för den äldre som så önskar.	90%
Andel (%) boendeplatser i särskilt boende som erbjuder organiserade aktiviteter under helgen.	12%
Andel (%) boendeplatser i särskilt boende där den äldre erbjuds fler än en maträtt vid huvudmåltiden.	18%

För den här typen av nyckeltal, med numeriska värden, kan också olika typer av diagram användas för att ge en meningsfull och lättöverskådlig bild av kommunens resultat. I nedanstående exempel illustreras Lunds resultat i stapeldiagram tillsammans med Sätters värden och genomsnittet för de kommuner som rapporterat till Kommundatabasen.



Stapeldiagram aktivt liv för Lund, Säter och medelvärde för deltagande kommuner.

2 Väntetid

Väntetiden till särskilt boende är en kvalitetsfråga som under flera år varit föremål för diskussion i det offentliga rummet. Utan tvekan är detta område en viktig kvalitetsfaktor för äldreomsorgen. Detta är förklaringen till att kommuner sedan en tid tillbaka regelbundet måste rapportera uppgifter om detta till länsstyrelserna. En stor andel av kommunerna har därmed blivit kritiserade för att inte kunnat ge den äldre en plats på ett särskilt boende, trots att biståndsbedömningen gett personen rätt till detta. Bakom dessa siffror döljer sig även det antal äldre som beviljats och erbjudits en plats, men tackat nej till en plats på ett speciellt boende och väljer att vänta av olika skäl. De äldre kan alltså ha fått ett eller flera erbjudanden som man tackat nej till.

Vi har därför valt att ta fram ett annat mått som fångar in tiden från det att man ansökt om en plats till det man får ett erbjudande om en plats på ett boende. Detta mått är även bättre ur den äldres synvinkel än länsstyrelsens eftersom det utgår från ansökan och inte från när beslutet togs, dvs. när utredningen avslutats. Kommunen måste i första hand se till tryggheten för den äldre och det är därför mer relevant att se hur kommunen klarar detta. Att den enskilde sedan av olika skäl väljer att avstå har vi därmed bortsett ifrån i detta sammanhang.

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 genomför en egen undersökning i kommunen av samtliga placeringar som gjorts till särskilt boende under 12 månader.

Nyckeltal

Definition

Väntetid till särskilt boende, median.

Medianvärde, antal 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. Avser samtliga utredningar avseende plats på särskilt boende som avslutades i kommunen under året, och som avsåg personer som vid tidpunkten för ansökan var 65 år eller äldre. För kommuner med över 50 000 invånare undersöks endast årets sista sex månader.

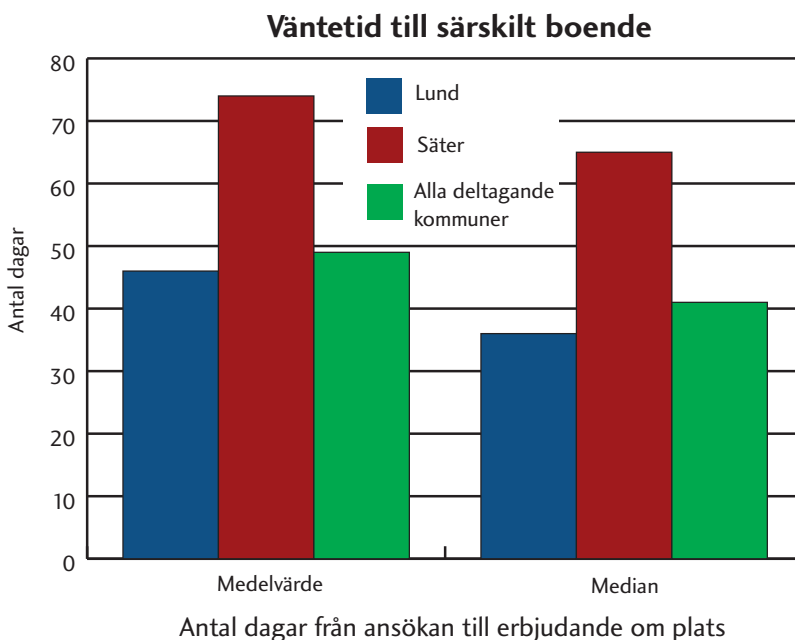
Källa: Egen undersökning i kommunen

Redovisning av mått

Måttet redovisas som genomsnittligt 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. Avser samtliga utredningar avseende plats på särskilt boende som avslutades i kommunen under året, och som avsåg personer som vid tidpunkten för ansökan var 65 år eller äldre. För kommuner med över 50 000 invånare undersöks endast årets sista sex månader. Måttet redovisas som genomsnittlig väntetid i dagar från ansökan till erbjudet placeringsdatum.

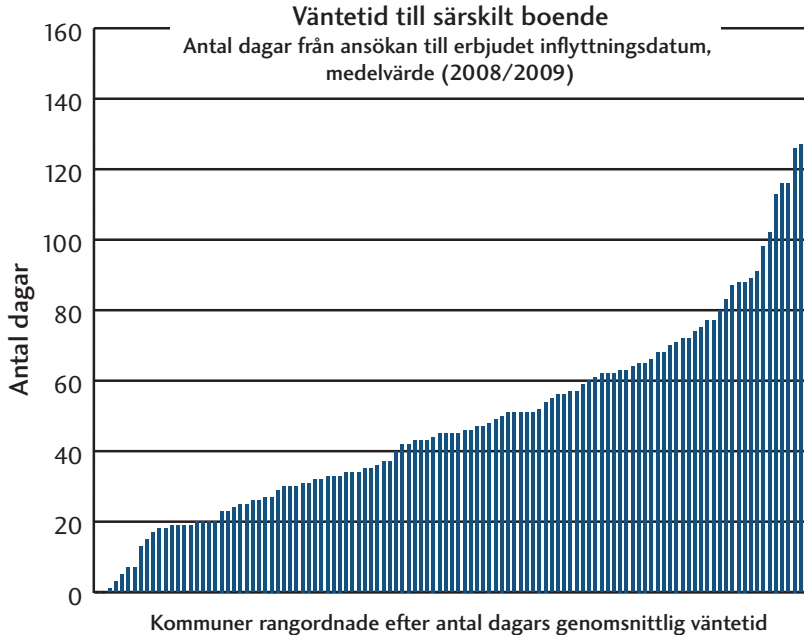
Exempel på redovisningar

Nedan finns ett exempel på resultat från två kommuner. Lunds resultat gäller 2008 och Säter 2009. Genomsnittsvärdet för deltagande kommuner är räknat på väntetider från både 2008 och 2009.



Stapeldiagram väntetid till särskilt boende för Lund, Säter och medelvärde för deltagande kommuner.

Ser vi resultaten utifrån 125 kommuner, så fördelar sig detta på följande vis:



3 Avvikelsehantering – läkemedelsavvikelse

Läkemedelsavvikelser och fallskador är viktiga kvalitetsområden för den äldre. Kommunen är skyldig att följa utvecklingen av dessa frågor inom de särskilda boendena. Ansvaret har med tiden skärpts i lagstiftningen med Lex Maria och Lex Sara kring dessa frågor. Alla avvikelser anmäls givetvis inte utifrån dessa lagar och det är därför viktigt att analysera den lokala statistiken. Det finns i dag stora problem med denna statistik när det gäller att göra jämförelser mellan kommunerna. Nationella initiativ har tagits för att få fram en enhetlig definition. Jämförelseprojektet har inte väntat på denna utan tagit fram en enkel modell för att undersöka detta.

Syfte och metod

De äldre boende inom särskilt boende har ofta behov av stöd för att tillgodogöra sig läkemedel. Det är viktigt att läkemedelshandlingen utförs under trygga och professionella former. Måttet visar hur säker och trygg kommunens hantering av läkemedel är inom äldreomsorgens särskilda boenden.

Andel rapporterade läkemedelsavvikelser per person

Resultatet tas fram på årsbasis av de medicinskt ansvariga personalen med följande uppgifter som grund:

- a. Totalt antal rapporterade avvikelser (incidenter) i läkemedels-
hanteringen (se särskild lista för avvikelser gällande läkemedels-
hantering på www.jamforelse.se).
- b. Totalt antal platser inom särskilt boende.
- c. Incident per boendeplats. (Totalt antal avvikelser divideras med
antalet platser. Exempelvis delas 113 incidenter med 150 platser =
0,75 incidenter.)

4 Avvikelsehantering – fallskador

Fallskador leder till smärta, obehag och besvärande konvalescens för den äldre, vilket i sin tur ger ett större utkrävande av kommunen och landstingets resurser. Ett resultatmått som kan påvisa behov av att fallskadeförebyggande åtgärder vidtas. Måttet har ett högt kvalitativt värde framför allt för den enskilde, men även ur ett samhälls-ekonomiskt perspektiv.

Andel rapporterade fallskador per boende

Resultatet tas fram på årsbasis av de medicinskt ansvariga personalen med följande uppgifter som grund:

- a. Totalt antal fallrapporter.
Varav
 1. Antal rapporterade höftledsfrakturer.
 2. Antal rapporterade andra allvarliga fallskador (andra frakturer, sårskador som behöver sys eller tejpas) skallskador och andra skador som lett till besök på akutmott eller sjukhusvistelse (inkl. inre blödning) och andra skador som lett till besök på akutmott eller sjukhusvistelse.
- b. Totalt antal platser inom särskilt boende.
- c. Fallrapporter per boendeplats. (Totalt antal fall divideras med
antalet platser. Exempelvis delas 356 fall med 150 platser = 2,37 fall.)

Man bör även här påpeka att samma avvikelsemått kan användas inom hemtjänst och handikappomsorg, eftersom där finns samma problematik.

5 Kostnad per vårdtagare

De resultat som erhålls i framför allt kvalitetsbilden på sid. 16–18 av äldreboendena kan med fördel ställas mot kostnadsbilden. Har vi en hög kostnad får vi då samtidigt en god kvalitetsbild? Eller hur hänger det ihop?

Den princip vi eftersträvat i projektet är att använda oss av mått som i så stor utsträckning som möjligt kan relateras till den faktor som skapar värde för den enskilde. Oavsett vilken verksamhet det än gäller. Den klart största värdeskapande faktorn i kommunal verksamhet är givetvis personalen, speciellt den personal som har direktkontakten med de olika brukarna. De mått som vi därför för det mesta använt i våra jämförelser och där vi försöker hitta relationer är:

Kostnad per vårdtagare i särskilt boende

Det måttet finns redovisat i "Vad kostar verksamheten" (tabell 8b). Dessa kostnader inkluderar inte lokalkostnader och andra overheadkostnader utan är i stort den kostnad man har för personal.

Erfarenheter

Erfarenheterna med dessa mått har varit mycket goda. De har i stort sett alla kommuner gett en bra bild av förhållanden och väckt diskussioner om vilka kvalitetsnivåer som är acceptabla och vilka förbättringar man har att inrikta sig på. Intressant är att det i sammanställningen av kommunens gemensamma resultat så erhålls ett resultat per boendeenhet. Dessa resultat varierar ofta och ibland relativt stort, vilket gjort att de är ett utmärkt underlag för en fortsatt diskussion och förbättringsarbete. Det visar sig tydligt att det inte finns några ekonomiska förklaringar till dessa skillnader eftersom fördelningen mellan enheterna har varit lika. Förklaringarna finns troligen mera i tradition och arbetskultur. Flera kommuner har med sina resultat som grund tagit fasta på olika områden för sitt förbättringsarbete. Ett par områden har ofta visat sig leda till diskussioner och direkta förbättringsåtgärder. Den första frågan är maten som i ett antal kommuner lett till konkreta beslut om att förbättra kvalitetsnivåerna. Det andra området är aktiviteterna. Det området är dessutom det som överlag för de sämsta resultaten i alla brukarundersökningar. De äldre anser det troligen vara alltför tråkigt på boendena. Det är för lite aktiviteter och händelser, vilket gör dagarna långa och händelselösa. Här finns det flera kommuner som tagit tag i frågorna

och med hjälp av lokala diskussioner ökat antalet aktiviteter under såväl vardagar som helger.

I en jämförelse mellan kommunernas kvalitetsbild och deras kostnader har vi inte funnit något direkt samband, oavsett vilka ekonomiska mått vi använt. Detta väcker givetvis frågan om vad som styr de goda resultaten. Erfarenheterna pekar i dag mot att de styrs av personalens värderingar, arbetskultur och förhållningssätt. Det är frågor som vi i framtiden måste lägga mer fokus på för att få till kvalitetsförbättringar.

Hemtjänst

Bakgrund och syfte

Hemtjänsten saknar liksom äldreboendena samlade nationella kvalitativa resultatmått. Orsakerna till detta är troligen detsamma. En viktig kvalitativ fråga som ofta dyker upp i diskussionen med medborgare och brukare är att hemtjänsten till sitt innehåll ser olika ut mellan kommunerna. Samtidigt vet vi att innehållet i hemtjänsten har förändrats med tiden, samtidigt som behoven hos de äldre har förändrats. För att fånga denna förändring och utveckling räcker det inte bara med att se till kostnaderna. Vi måste kunna se hemtjänsten utifrån den äldres perspektiv.

Dessa förändringar väcker två viktiga frågor från de äldre: Vad innehåller hemtjänsten och vad kan den erbjuda för kvalitet? Detta är av tradition inte någon lätt uppgift att svara på eftersom vi som regel inte ser hemtjänsten som ett antal tjänster, eller serviceåtaganden, utan mer som en ”verksamhet”. Hemtjänsten sett ur ett brukar- och medborgarperspektiv måste därför ställa sig frågorna om vad man kan få hjälp med, vad det kostar osv. Ett flertal tidigare undersökningar visar dessutom att hemtjänstens innehåll, dvs. vilka tjänster man kan erbjuda, varierar mellan kommunerna, något som givetvis hänger samman med prioriteringar.

Vår utgångspunkt är därför att först beskriva vad hemtjänsten kan bestå av och utifrån detta lyfta fram ett antal kvalitetsnivåer som upplevs som väsentliga utifrån den äldres perspektiv. Genom att fånga denna del kan vi få en resultatbild som vi kan förmedla till våra medborgare och även ställa denna bild i relation till den kostnadsbild som finns i kommunen. Ett antagande är att ju bättre kvalitetsnivå vi kan erbjuda, ju dyrare kostnader borde vi ha. Om inte denna bild stämmer har vi ett utmärkt tillfälle att studera de kommuner som kan erbjuda lika eller en högre kvalitetsnivå till en lägre kostnad.

1 Omsorg och servicenivåer

Mått och mätmetod

Omsorgs- och servicenivåerna är svarsalternativsfrågor som besvaras utifrån de lokala riktlinjer som kommunen har för hemtjänsten och avser ”normalfallet/grundnivån”. Avvikelser från riktlinjen förekommer naturligtvis i alla kommuner mot bakgrund av olika behov och önskemål från brukarna, vilket är viktigt att komma ihåg vid tolkningen av statistiken. Nyckeltalen är också av kvalitativ karaktär snarare än traditionell kvantitativ statistik. Kommunerna utför alltså ingen egentlig mätning utan anger det svarsalternativ som bäst överrensstämmer med verksamhetens riktlinjer. Eftersom riktlinjerna utgör kommunens operationalisering av ambitionsnivå och inriktning för verksamheten kan de sägas utgöra en beskrivning av kommunens åtagande i förhållande till de äldre som är berättigade till hemtjänst.

Svarsalternativen är utformade som nivåer för hemtjänstens utbud och omfattning. För vissa nyckeltal finns två nivåer i form av om en viss tjänst erbjuds eller inte med endast ja eller nej som alternativ. För andra nyckeltal finns tre eller fyra nivåer som t.ex. anger hur mycket som ingår i en tjänst eller hur ofta en tjänst erbjuds.

Ambitionsnivån har varit att formulera nyckeltal som utgår från brukarens, den äldres, perspektiv.

Nyckeltal	Definition
Antal rum hemtjänsten erbjuder att städa (>Två r.o.k.=3 / Två r.o.k.=2 / Ett r.o.k.=1 / Ingår inte=0).	Antal rum hemtjänsten erbjuder att städa. 3=Mer än två rum och kök, 2=Två rum och kök, 1=Ett rum och kök, 0=tjänsten ingår inte i hemtjänstens utbud. Svaret utgår från de lokala riktlinjer för hemtjänsten som finns i kommunen och gäller normalfallet (grundnivån). Måttet avser hemtjänst inom äldreomsorg. <i>Källa: Egen undersökning i kommunen</i>
Antal tillfällen per månad hemtjänsten ger ledsagarservice (>En gång=3 / En gång=2 / <En gång=1 / Ingår inte=0).	Antal tillfällen per månad hemtjänsten ger ledsagarservice. 3=Mer än en gång per månad, 2=En gång per månad, 1=Mindre än en gång per månad, 0=Ledsagarservice ingår inte i hemtjänstens utbud. Ledsagarservice innebär hjälp/stöd till läkare, teaterbesök eller annan aktivitet. Svaret utgår från de lokala riktlinjer för hemtjänsten som finns i kommunen och gäller normalfallet (grundnivån). Måttet avser hemtjänst inom äldreomsorg. <i>Källa: Egen undersökning i kommunen</i>

Antal tillfällen per vecka hemtjänsten ger dagligvaruinköp (>En gång=3 / En gång=2 / <En gång=1 / Ingår inte=0).

Antal tillfällen per vecka hemtjänsten ger dagligvaruinköp 3=Mer än en gång per vecka, 2=En gång per vecka, 1=Mindre än en gång per vecka, 0=Tjänsten ingår inte i hemtjänstens utbud. Svaret utgår från de lokala riktlinjer för hemtjänsten som finns i kommunen och gäller normalfallet (grundnivån). Måttet avser hemtjänst inom äldreomsorg.
Källa: Egen undersökning i kommunen

Antal tillfällen per vecka hemtjänsten ger promenader (>En gång=3 / En gång=2 / <En gång=1 / Ingår inte=0).

Antal tillfällen per vecka hemtjänsten ger promenader. 3=Mer än en gång per vecka, 2=En gång per vecka, 1=Mindre än en gång per vecka, 0=Tjänsten ingår inte i hemtjänstens utbud. Svaret utgår från de lokala riktlinjer för hemtjänsten som finns i kommunen och gäller normalfallet (grundnivån). Måttet avser hemtjänst inom äldreomsorg.
Källa: Egen undersökning i kommunen

Antal tillfällen per vecka hemtjänsten kan erbjuda enklare matlagning i den äldres bostad (Efter önskemål=2 / 1-3 ggr=1 / <1 gång eller Inte alls=0).

Antal tillfällen per vecka hemtjänsten kan erbjuda enklare matlagning i den äldres bostad. 2=Efter önskemål, 1=1-3 gånger/vecka, 0=Erbjuds ej eller vid färre tillfällen än en gång per vecka. Svaret utgår från de lokala riktlinjer för hemtjänsten som finns i kommunen och gäller normalfallet (grundnivån). Måttet avser hemtjänst inom äldreomsorg.
Källa: Egen undersökning i kommunen

Antal tillfällen per år hemtjänsten ger fönsterputs (>En gång=2 / En gång=1 / Ingår inte=0).

Antal tillfällen per år hemtjänsten ger fönsterputs. 2=Mer än en gång per år, 1=En gång per år, 0=tjänsten ingår inte i hemtjänstens utbud. Svaret utgår från de lokala riktlinjer för hemtjänsten som finns i kommunen och gäller normalfallet (grundnivån). Måttet avser hemtjänst inom äldreomsorg.
Källa: Egen undersökning i kommunen

Hemtjänsten erbjuder biståndsbedömd demensverksamhet (Vardag+ helg=2 / Vardag=1 / Ingår inte=0).

Erbjuder hemtjänsten biståndsbedömd demensverksamhet på vardagar? 2=Vardag och helg, 1=Vardag, 0=Tjänsten ingår inte i hemtjänstens utbud. Svaret utgår från de lokala riktlinjer för hemtjänsten som finns i kommunen och gäller normalfallet (grundnivån). Måttet avser hemtjänst inom äldreomsorg.
Källa: Egen undersökning i kommunen

INGA RESULTAT – INGEN KUNSKAP

Hemtjänsten erbjuder biståndsbedömd social dagverksamhet (Vardag+ helg=2 / Vardag=1 / Ingår inte=0).

Erbjuder hemtjänsten biståndsbedömd social dagverksamhet på vardagar? 2=Vardag och helg, 1=Vardag, 0=Tjänsten ingår inte i hemtjänstens utbud. Svaret utgår från de lokala riktlinjer för hemtjänsten som finns i kommunen och gäller normalfallet (grundnivån). Måttet avser hemtjänst inom äldreomsorg.

Källa: Egen undersökning i kommunen

Hemtjänsten erbjuder den äldre möjlighet att följa med vid dagligvaruinköp (Ja=1 / Nej=0).

Erbjuder hemtjänsten den äldre möjlighet att följa med vid dagligvaruinköp? 1=Ja, 0=Nej. Svaret utgår från de lokala riktlinjer för hemtjänsten som finns i kommunen och gäller normalfallet (grundnivån). Måttet avser hemtjänst inom äldreomsorg.

Källa: Egen undersökning i kommunen

Hemtjänsten erbjuder leverans av lagad mat såsom fryst, kall eller varm mat i hemmet (Ja=2 / Någon=1 / Ingen=0).

Lagad mat såsom fryst, kall eller varm mat levereras i hemmet? 2=Ja, flera, 1=Ja, av något slag, 0=Nej. Svaret utgår från de lokala riktlinjer för hemtjänsten som finns i kommunen och gäller normalfallet (grundnivån). Måttet avser hemtjänst inom äldreomsorg.

Källa: Egen undersökning i kommunen

Hemtjänsten erbjuder möjlighet att välja man/kvinna för personlig hygien (Ja=1 / Nej=0).

Erbjuder hemtjänsten möjligheten att välja man/kvinna för personlig hygien? 1=Ja, 0=Nej. Svaret utgår från de lokala riktlinjer för hemtjänsten som finns i kommunen och gäller normalfallet (grundnivån). Måttet avser hemtjänst inom äldreomsorg.

Källa: Egen undersökning i kommunen

Hemtjänsten erbjuder möjlighet att välja personal som talar hemtjänsttagarens språk (Ja=1 / Nej=0).

Erbjuder hemtjänsten möjligheten att välja personal som talar hemtjänsttagarens språk? 1=Ja, 0=Nej. Svaret utgår från de lokala riktlinjer för hemtjänsten som finns i kommunen och gäller normalfallet (grundnivån). Måttet avser hemtjänst inom äldreomsorg.

Källa: Egen undersökning i kommunen

Hemtjänsten erbjuder möjlighet att välja tid för insats (Ja=1 / Nej=0).

Erbjuder hemtjänsten möjligheten att välja tid för insats? 1=Ja, 0=Nej. Svaret utgår från de lokala riktlinjer för hemtjänsten som finns i kommunen och gäller normalfallet (grundnivån). Måttet avser hemtjänst inom äldreomsorg.

Källa: Egen undersökning i kommunen

Hemtjänsten erbjuder möjlighet till dusch mer än en gång per vecka (Ja=1 / Nej=0).

Erbjuder hemtjänsten möjlighet till dusch mer än en gång per vecka? 1=Ja, 0=Nej. Svaret utgår från de lokala riktlinjer för hemtjänsten som finns i kommunen och gäller normalfallet (grundnivån). Måttet avser hemtjänst inom äldreomsorg.
Källa: Egen undersökning i kommunen

Hemtjänsten erbjuder service som t.ex. gräsklippning, snöskottning eller fixartjänst (Ja=2 / Någon=1 / Ingen=0).

Utför hemtjänsten utökad service nödvändig för att sköta den äldres hem, som t.ex. gräsklippning, snöskottning eller fixartjänst? 2=Ja, flera, 1=Ja, av något slag, 0=Nej. Måttet avser hemtjänst inom äldreomsorg.
Källa: Egen undersökning i kommunen

Hemtjänstens städning-frekvens (En gång i veckan=3 / Varannan vecka=2 / Var tredje vecka=1 / Ingår inte=0).

Hur ofta ger hemtjänsten städning? 3=En gång i veckan, 2=Varannan vecka, 1=Var tredje vecka, 0=Tjänsten ingår inte i hemtjänstens utbud. Svaret utgår från de lokala riktlinjer för hemtjänsten som finns i kommunen och gäller normalfallet (grundnivån). Måttet avser hemtjänst inom äldreomsorg.
Källa: Egen undersökning i kommunen

Hemtjänstens tvätt-frekvens (En gång i veckan=3 / Varannan vecka=2 / Var tredje vecka eller mer sällan=1 / Ingår inte=0).

Hur ofta erbjuder hemtjänsten tvätt? 3=En gång per vecka, 2=Varannan vecka, 1=Var tredje vecka eller mer sällan, 0=Tjänsten ingår inte i hemtjänstens utbud. Svaret utgår från de lokala riktlinjer för hemtjänsten som finns i kommunen och gäller normalfallet (grundnivån). Måttet avser hemtjänst inom äldreomsorg.
Källa: Egen undersökning i kommunen

Stöd och rådgivning till syn- och hörselskadade ingår i hemtjänstens utbud (Ja=1 / Nej=0).

Ingår tjänsten stöd och rådgivning till syn- och hörselskadade inom hemtjänstutbudet i kommunen? 1=Ja, 0=Nej. Svaret utgår från de lokala riktlinjer för hemtjänsten som finns i kommunen och gäller normalfallet (grundnivån). Måttet avser hemtjänst inom äldreomsorg.
Källa: Egen undersökning i kommunen

Trygghetsringning/ telefonservice ingår i hemtjänstens utbud (Ja=1 / Nej=0).

Ingår tjänsten trygghetsringning/telefonservice inom hemtjänstutbudet i kommunen? 1=Ja, 0=Nej. Svaret utgår från de lokala riktlinjer för hemtjänsten som finns i kommunen och gäller normalfallet (grundnivån). Måttet avser hemtjänst inom äldreomsorg.
Källa: Egen undersökning i kommunen

Exempel på redovisningar

Ett sätt att redovisa dessa 19 nyckeltal är att som RKA dela in dem i fyra områden, som:

Aktivt liv:

Ledsagarservice, promenader, dagligvaruinköp, social dagverksamhet.

Individuell anpassning:

Personlig hygien, tidsanpassning av insatser, möjligheter till duschning.

Särskilt stöd:

Språk, stöd till syn- och hörselskadade, trygghetsringning, demensverksamhet.

Service:

Övriga nyckeltal.

Kommunens resultat kan på så sätt enkelt åskådliggöras i förhållande till andra kommuners resultat enligt nedan. Genom att använda värden och färger kan det ges en tydligare bild:

Exempelvis:



Område	Nyckeltal	Lund	Säter	Typvärde*
Aktivt liv	Antal tillfällen per månad hemtjänsten ger ledsagarservice (> En gång=3 / En gång=1 / < En gång=1 / Ingår inte=0)	3	3	3
	Antal tillfällen per vecka hemtjänsten ger promenader (> En gång=3 / En gång=2 / <En gång=1 / Ingår inte=0)	3	3	3

	Hemtjänsten erbjuder biståndsbedömd social dagverksamhet (Vardag+helg=2 / Vardag=1 / Ingår inte=0)	0	2	1
	Hemtjänsten erbjuder den äldre möjlighet att följa med vid dagligvaruinköp (Ja=1 / Nej=0)	0	1	1
Service	Antal rum hemtjänsten erbjuder att städa (>Tre r.o.k.=3 / Två r.o.k.=2 / Ett r.o.k.=1 / Ingår inte=0)	2	2	2
	Hemtjänstens städningsfrekvens (En gång i veckan=3 / Varannan vecka=2 / Var tredje vecka=1 / Ingår inte=0)	2	2	1
	Hemtjänstens tvättfrekvens (En gång i vecka=3 / Varannan vecka=2 / Var tredje vecka eller mer sällan=1 / Ingår inte=0)	2	2	2
	Antal tillfällen per vecka hemtjänsten ger dagligvaruinköp (En gång=3 / En gång=2 / En gång=1 / Ingår inte=0)	2	3	2
	Hemtjänsten erbjuder leverans av lagad mat såsom fryst, kall eller varm mat i hemmet (Ja=2 / Någon=1 / Ingen=0)	2	1	2
	Antal tillfällen per vecka hemtjänsten kan erbjuda enklare matlagning i den äldres bostad (Efter önskemål=2 / 1-3 ggr=1 / <1 gång eller inte alls=0)	0	2	2
	Antal tillfällen per år hemtjänsten ger fönsterputs (>En gång=2 / En gång=1 / Ingår inte=0)	0	0	0
	Hemtjänsten erbjuder service som t.ex. gräsklippning, snöskottning eller fixartjänst (Ja=2 / Någon=1 / Ingen=0)	1	1	0

Individuell anpassning	Hemtjänsten erbjuder möjlighet att välja man/kvinna för personlig hygien (Ja=1 / Nej=0)	1	1	1
	Hemtjänsten erbjuder möjlighet att välja tid för insats (Ja=1 / Nej=0)	1	1	1
	Hemtjänsten erbjuder möjlighet till dusch mer än en gång per vecka (Ja=1 / Nej=0)	1	1	1
Särskilt stöd	Hemtjänsten erbjuder biståndsbedömd demensverksamhet (Vardag+helg=2 / Vardag=1 / Ingår inte=0)	1	2	1
	Hemtjänsten erbjuder möjlighet att välja personal som talar hemtjänstagarens språk (Ja=1 / Nej=0)	1	0	0
	Stöd och rådgivning till syn- och hörselskadade ingår i hemtjänstens utbud (Ja=1 / Nej=0)	1	1	1
	Trygghetsringning/telefon-service ingår i hemtjänstens utbud (Ja=1 / Nej=0)	1	1	1

Färgtabell över omsorgs- och servicenivåer i Lund, Säter och typvärde för deltagande kommuner.

* Det värde som flest antal kommuner angivit.

2 Personkontinuitet

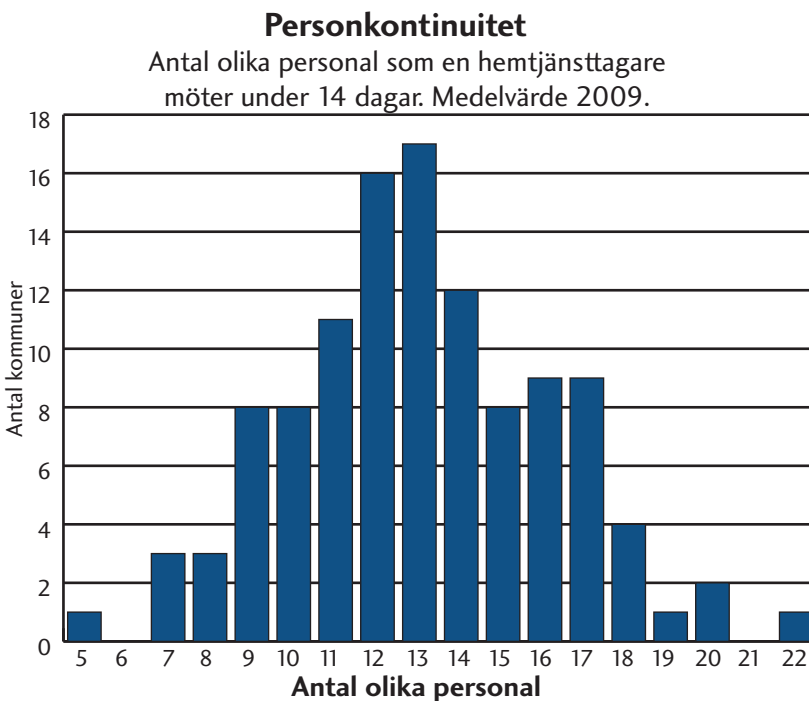
En av de vanligaste synpunkterna på hemtjänsten från de äldres sida är att det kommer alltför många olika personal hem till den äldre. De känner därmed en otrygghet eftersom de inte vet vem som kommer, de får ofta "börja om" och förklara hur de vill ha det, de vet inte vad de heter osv. Det är därför enkelt att konstatera att detta är ett viktigt kvalitetsområde för hemtjänsten.

Mått och mätmetod

Jämförelseprojektet har därför utvecklat en metod för att mäta personalkontinuiteten. Resultatet tas fram en beräkning av medelvärdet av antal olika personal som besöker en hemtjänsttagare under en 14-dagarsperiod. Ju färre personal, desto högre är kontinuiteten. Mätningen avser hemtjänsttagare, 65 år och äldre, med beviljad daglig hemtjänst med två eller flera insatser sju dagar i veckan. (Här ingår inte larmen.) Samtliga kommunens brukare enligt ovanstående kriterier ingår i mätningen, men om antalet brukare är väldigt stort, 150 personer eller fler, så kan ett urval göras. Mätningen utförs av kommunerna under valfri 14-dagarsperiod. Hemsjukvårdspersonal ingår inte i måttet.

Exempel på redovisningar

Resultatet redovisas som ett mått i antalet personer. Både som median och genomsnittsvärde. För att få en intressant jämförelse kan resultat från RKA:s sammanställning av 125 kommuner vara till god hjälp.



Personkontinuitet i hemtjänsten.

3 Kostnad per hemtjänsttagare

De resultat som fås från nyckeltalen kring Omsorgs- och service-nivåer och Personkontinuiteten bör ställas i förhållande till kostnads-bilden. Om vi har en hög kostnad, får vi då samtidigt en god kvalitets-bild? Eller hur hänger det ihop?

Vi har använt samma princip i valet av kostnads-mått inom hem-tjänsten som för äldreboendena, dvs. vi har eftersträvat att använda oss av mått som i så stor utsträckning som möjligt kan relateras till den faktor som skapar värde för den enskilde, oavsett vilken verk-samhet det gäller. Den klart största värdeskapande faktorn i kommu-nal verksamhet är givetvis personalen och speciellt den personal som har direktkontakten med de olika brukarna. De mått som vi därför för det mesta använt i våra jämförelser, och där vi försöker hitta relatio-ner, är:

Kostnad per hemtjänsttagare

Det måttet finns redovisad i "Vad kostar verksamheten" (tabell 8b). Dessa kostnader inkluderar inte lokalkostnader och andra overhead-kostnader utan är i stort den kostnad man har för personal.

Erfarenheter

Inom detta område har dessa mått väckt många diskussioner. Det största intresset har varit kring personalkontinuiteten i hemtjänsten. Flera kommuner har tagit dessa resultat på stort allvar och satt upp mål för att komma ned på lägre antal olika personer. Med hjälp av kontinuerliga uppföljningar har många kommuner förbättrat sina resultat utan att det påverkat kostnaderna. Man har blivit effektivare i och med att man har ökat kvaliteten, samtidigt som resurserna inte ökat. Vi kan med det stora antalet kommuner som deltagit se att det inte finns någon direkt relation mellan kostnaderna och detta kvalitetsmått. Förbättringar görs genom att ändra sin organisation och arbetsmetodik.

Flera kommuner har, genom att jämföra sin omsorgs- och service-nivå, fått en övergripande diskussion om vad kommunen ska priori-tera i sitt utbud av olika tjänster inom hemtjänsten. Det har samtidigt skapat ett underlag för att kunna göra en enkel och överskådlig beskrivning av tjänsternas innehåll för medborgarna. Därmed ökar möjligheten att medborgarna har rimliga och korrekta förväntningar på de tjänster som förmedlas i kommunen. Vi har även inom detta

område sett att det inte finns någon direkt relation mellan kostnaderna och utbudet. Det är därför annars lätt att dra slutsatsen att en ökning av servicenivå i utbudet medför en högre kostnad.

Det är snarare så att vi i flera nätverk sett en motsatt tendens: en lägre kostnad har gett en högre omsorgs- och servicenivå. Detta talar emot att en ökad servicenivå behöver vara kostnadsdrivande för kommunen. Ett sådant resonemang utgår från att det finns en direkt relation mellan kostnader och kvalitet och att alla landets kommuner arbetar på samma sätt. Något som erfarenheterna talar direkt emot. Det finns ett oändligt antal olika sätt att utföra våra tjänster, troligen i lika stort antal som det finns olika avgiftssystem. Däri ligger troligtvis potentialen till förbättringar.

Vi har liksom i avsnittet kring äldreboende här endast tagit med ett begränsat antal mått. Fler intressanta mått finns att hämta på www.jamforelse.se

Handikappomsorg

Verksamhet för personer med funktionsnedsättning

Ur ett uppföljnings- och redovisningsperspektiv kan det finnas skäl att utveckla eller tydliggöra mål som belyser kvalitativa aspekter på insatserna för att också förtydliga kommunens ambitionsnivå och viljeriktning inom området LSS.

Tiden är en viktig kvalitetsfaktor för den enskilde. Att inte behöva vänta för länge på kontakt och insats när man befinner sig i en utsatt situation har stor betydelse. Enligt Förvaltningslagen ska detta ske skyndsamt. Vi har därför valt att mäta denna kvalitetsaspekt genom att kartlägga och visa på den faktiska tidsåtgången och vilka skillnader och likheter som går att observera. Syftet är att synliggöra eventuella förbättringsområden som kan minska väntetiden för den enskilde.

Tidsaspekten kan mätas och delas upp på flera olika sätt. Vi har valt att titta på den i två delar: den första delen är utredningstiden, från ansökan till beslut, i den andra delen är det väntetiden för den enskilde från beslut till att insatsen påbörjas.

I Socialstyrelsens allmänna råd betonar man att boende med särskild service ska vara en "bostad utan institutionell prägel", att arbetet organiseras så att den enskilde genom omvårdnaden tillförsäkras goda levnadsvillkor och att omvårdnaden kännetecknas av god etik och ett värdigt bemötande. Bostad med särskild service för vuxna är den insats i LSS som kan sägas vara av särskilt stor betydelse för den egna identiteten. En traditionellt resultatfokuserad arbetsmetodik är inte möjligt att tillämpa inom LSS-verksamheten. Målgruppen kan i många fall ha svårt att förhålla sig till och uttrycka sig om det stöd man får. En framkomlig väg kan vara att sätta upp och fånga ett antal viktiga kvalitativa mått på det stöd och den service man får utifrån ett brukarperspektiv. Detta kan ge en samlad bild av starka sidor och förbättringsområden på såväl enhets-/grupp nivå som samlat i kommunen. Ett sådant arbetssätt tar sin utgångspunkt i att det finns en målbild eller kvalitetsbild som vi kan förtydliga och koppla ihop med ett givet antal nyckeltal.

Kvalitetsbilden kan givetvis även ställas till den kostnad som finns för service- och gruppboenden.

1 Utredningstid, från ansökan till beslut

Syftet är att presentera kommunens förmåga att planera för insatser som avser ansökan för personer i en utsatt situation.

Resultatet hämtas ur kommunens interna statistik från det att ansökan inkommer till att beslut fattas. Undersökningen görs på alla utredningar om LSS-insats under det senaste året (minimum 10 beslut), exklusive omprövningar.

Mätmetod

1. Notera datum för beslut.
2. Notera när ansökan registrerats.
3. Summera antal dagar per utredning från när ansökan registrerades till beslut.
4. Summera antalet utredningar.
5. Dela totala antalet dagar med det totala antalet utredningar.

Måttet redovisas som hur lång tid i genomsnitt, antal dagar, som gått mellan ansökan och beslut.

Definition och mätmetod finns att hämta i Kommundatabasen www.kommundatabas.se/GorSaHar.aspx

2 Verkställighetstid, från beslut till att insatsen påbörjas

Syftet är att presentera kommunens förmåga att planera för insatser som avser verkställighet av insatserna *kontaktperson och/eller boende med särskild service* för personer i en utsatt situation.

Resultatet hämtas ur kommunens interna statistik och avser tiden från att beslut fattas till insats påbörjas.

Undersökningen görs på alla beviljade beslut om LSS-insats avseende *kontaktperson och boende med särskild service* under det senaste året (minimum 10 beslut), exklusive omprövningar.

Mätmetod

1. Notera vilka beslut som omfattas utifrån verkställighet.
2. Notera när beslut fattades.
3. Notera datum för önskad verkställighet (om sådan finns angiven).
4. Notera datum för verkställighet.

5. Summera antalet utredningar.
6. Summera antalet dagar.
7. Dela totala antalet dagar med det totala antalet utredningar.

Måttet redovisas som genomsnittlig lång tid, antal dagar mellan beslut och verkställighet.

Definition och mätmetod finns att hämta i Kommundatabasen.
www.kommundatabas.se/GorSaHar.aspx

3 Kvalitetsbild av grupp- och serviceboende inom LSS

Syftet är att ge en samlad bild av förhållandena och vilka tjänster som kommunen erbjuder funktionsnedsatta inom grupp- och serviceboende.

Resultatet samlas in genom kontakt med chef på respektive boendeenhet och svaren på frågorna dokumenteras med ja eller nej. Notera också totalt antal boendeplatser, varav platser i servicebostad och antal boendeenheter inom kommunen.

Mätmetod

Följande frågor används i undersökningen och är riktade till boendechefen för samtliga grupp- och serviceboenden.

1. Har alla personer en fullvärdig lägenhet? (enl. Boverkets definition).
2. Erbjuds alla som önskar en individuellt anpassad daglig aktivitet utanför bostaden?
3. Har brukaren dagligt inflytande över den mat (huvudmåltid) som lagas och serveras?
4. Har det förekommit våld eller hot inom de sex senaste månaderna i boendet?
5. Är det möjligt att bli sambo?
6. Har brukaren tillgång till egen nyckel till sin bostad?
7. Har brukaren tillgång till egen postlåda?
8. Får de boende vara ute på aktiviteter som kräver personalstöd från boendet efter kl. 21.00?
9. Får boende ta emot gäster alla kvällar efter kl. 21.00?

Måttet redovisas som procent av boendeplatserna som visar på ett positivt utfall av de olika kvalitetsaspekterna.

Definition och mätmetod finns att hämta i Kommundatabasen www.kommundatabas.se/GorSaHar.aspx

Exempel på redovisning

På vidstående sida finns ett exempel på hur en redovisning kan se ut. Den är en sammanställning av alla grupp- och serviceboenden i ett flertal kommuner. Bakom dessa uppgifter finns uppgifter för vart och ett av de olika grupp- och serviceboendena inom respektive kommun.

	0% = 0 p 1-25% = 1 p		26-50% = 2 p 51-75% = 3 p		76-99% = 4 p 100% = 5 p			
Kvalitetsbild	Kommun	Kommun	Kommun	Kommun	Kommun	Kommun	Kommun	Kommun
1. Har personerna en fullvärdig lägenhet (enl. Boverkets regelverk)?	4	5	4	4	5	5	4	5
2. Erbjuds alla som önskar en egen, individuellt anpassad, kultur/fritidsaktivitet, varje vecka (inom ramen för bostad med särskild service)?	4	5	2	4	4	3	2	5
3. Får man själv bestämma vilken mat man vill äta?	5	5	3	4	5	4	4	5
4. Är boendet fritt från våld eller hot om våld i boendet?	1	3	2	2	3	2	3	4
5. Är det möjligt att bli sambo?	0	5	4	4	5	3	4	5
6. Har brukaren tillgång till egen nyckel till sin bostad?	4	4	5	4	4	4	4	4
7. Har brukaren tillgång till egen postlåda?	3	4	4	3	4	4	3	5
8. Finns det ett dokumenterat och systematiskt bemötande- och värdegrundarbete?	3	5	5	5	1	4	4	5
9. Får boende ta emot gäster efter kl. 21.00?	3	5	5	3	2	5	4	5
Summa (max = 43)	27	41	34	33	33	34	32	43

4 Kvalitetsbild av daglig verksamhet

Syftet är att ge en samlad bild av förhållandena och vilka tjänster som kommunen erbjuder funktionsnedsatta inom daglig verksamhet.

Resultatet samlas in genom kontakt med chef för daglig verksamhet och svaren på frågorna dokumenteras med ja eller nej. Notera också totalt antal personer i daglig verksamhet och antal enheter inom kommunen. För varje daglig verksamhet anges namn och inriktning på verksamheten och totalt antal personer inom enheten, varav män respektive kvinnor.

Mätmetod

Följande frågor används i undersökningen och är riktade till chefer för daglig verksamheterna.

1. Har brukaren möjlighet att byta sysselsättning inom ramen för kommunens dagliga verksamhet?
2. Är verksamheten öppen året runt?
3. Får den som vill vara kvar i sin dagliga verksamhet efter 65/67 år?
4. Det har inte förekommit våld eller hot om våld inom de senaste sex månaderna?
5. Finns det brukare som gått från daglig verksamhet till öppen arbetsmarknad under förra året?
6. Erbjuds alla brukare att delta på arbetsplatsträffar?

Måttet redovisas som procent av antal personer som vistas på dagligverksamhet som får ett positivt utfall i de olika kvalitetsaspekterna.

Definition och mätmetod finns att hämta i Kommundatabasen www.kommundatabas.se/GorSaHar.aspx

5 Kostnad per brukare och boende inom LSS och LASS

Här har lokalkostnader exkluderats liksom ersättning från försäkringskassa. Med boende avses inte enbart grupp- och serviceboende utan även andra former av boende enligt LSS.

Resultatet hämtas från SKL:s ”Vad kostar verksamheten”, tabell 8C.

6 Kostnad för daglig verksamhet per invånare 0–64 år

Här har även lokalkostnader och ersättning från försäkringskassa exkluderats. Kostnaden avser enbart de kostnader som är knutna till LSS. Syftet med följande mått är liksom ovan att förstå hur kommunens kostnader ser ut och att de i jämförelse med andra kommuner kan ställas mot de kvalitetsbilder som presenteras ovan.

Resultat hämtas från SKL:s "Vad kostar verksamheten", tabell 8C.

Erfarenheter

Det har från nätverkens styrgrupper varit ett stort intresse kring detta område. Ett stort antal jämförelser är gjorda och fler är på gång. För många kommuner är detta en stor kostnad men omfattar ett relativt litet antal personer. Detta blir väldigt tydligt i små kommuner där det även finns problem med offentlig statistik eftersom antalet personer är litet.

Detta är ett område som erfarenheterna pekar på att det sällan finns en kommunövergripande och gemensam diskussion om vilka kvalitetsnivåer som ska finnas på kommunens grupp och serviceboende samt dagligverksamhet. Dessa nyckeltal har därför startat många lokala diskussioner om hur vi ska ha det i kommunen. Finns det ett behov av att lägga fast en grundläggande nivå? Diskussionerna tar redan fart under insamlandet av uppgifter vilket gjort att man ändrat sitt förhållnings- arbetssätt under "resans gång". Flera frågor uttrycker värderingar och skapar därmed diskussioner. En fråga som ofta kommer upp är frågan om förekomst av våld. Detta är en given kvalitetsfråga som alltid finns med som problematik för målgrupperna. Genom de jämförande undersökningarna har det framkommit flera goda exempel där kommunerna startat ett systematiskt arbete för att få ned våldet och förbättra miljön.

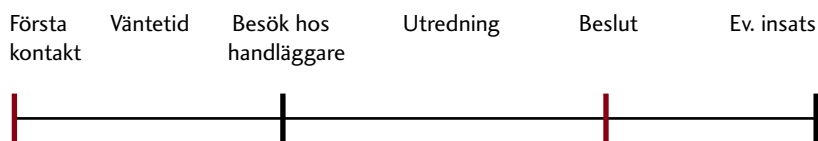
Flera andra goda exempel och okonventionella lösningar för att förbättra för de funktionshindrade har även tagits fram av nätverken. Detta finns att hämta i de olika nätverkens rapporter på www.jamforelse.se

Även inom detta område har vi inte hittat någon direkt relation mellan de olika nyckeltalen och kostnaderna.

Individ- och familjeomsorg

Effektiva arbetsprocesser är viktiga för att tjänster med hög kvalitet ska kunna produceras till en rimlig kostnad. Vid en första anblick kan de frågor som berör hur kommunerna arbetar med handläggning tyckas vara av rent intern karaktär, ett professionellt perspektiv. I de mått som redovisas nedan finns dock även mycket tydliga kopplingar till brukarens perspektiv och de tjänster som levereras. Exempelvis är rättsäkerhet och handläggningstid av största betydelse för en person som behöver ekonomiskt stöd. Lika väl har biståndstidens varaktighet betydelse för risken att hamna eller att inte hamna i ett bidragsberoende.

Att inte behöva vänta för länge på kontakt och insats när man är i en utsatt situation har stor betydelse. Tidsperioden från första kontakt till att utredning startar, till att beslut fattas och insats påbörjas alternativt avslås kan mätas och delas upp på flera sätt. Vår utgångspunkt är att i första hand se det utifrån brukarens perspektiv. Detta innebär att han/hon är mest intresserad av hur lång tid det tar från första kontakt till det att man fått den insats/bistånd som man vill ha. Processen kan beskrivas med nedanstående bild:



Utrednings- och väntetider inom socialtjänsten har i flera omgångar varit föremål för kritik. Därför infördes en borte gräns för hur lång en utredning får ta som rör barn och ungdom. Gränsen sattes till fyra månader. Undantag får göras om det finns särskilda skäl.

Uppföljning av hur det gått för de ungdomar som haft en kontakt från socialtjänsten behöver utvecklas. Det finns i stort sett inga uppgifter om detta. Klarar de sig utan fortsatt stöd eller hur det ser ut? Jämförelseprojektet har därför utvecklat ett nyckeltal för att få en bild av dessa viktiga frågor. Syftet med måttet är att få en indikation

på om verksamhetens insatser leder till att brukaren ”klarar sig själv” efter avslutad insats.

1 Utredningstid/handläggningstid inom försörjningsstöd

Syftet är att presentera kommunens förmåga till kontakt, dvs. tillgängligheten till handläggare från första kontaktsökandet till beslut. Tiden är en viktig kvalitetsfaktor. Att inte behöva vänta för länge på kontakt och insats när man är i en utsatt situation har stor betydelse för den enskilde.

Resultatet hämtas ur kommunens interna statistik från första kontakten till att utredningen startar till att beslut fattas.

Mätmetod

Undersökningen omfattar alla nybesök och görs i följande steg:

1. Ta fram alla beslut kring nybesök under en bestämd tid, exempelvis föregående år.
2. Notera datum när brukaren tog den första kontakten för varje utredning.
3. Notera när utredningen påbörjades och avslutades.
4. Summera antal dagar per utredning från första kontakt till beslut.
5. Summera antalet utredningar.
6. Dela totala antalet dagar med det totala antalet utredningar.

Måttet redovisas både som genomsnittligt värde och som medianvärde, det värde som ligger i mitten med lika många värden ovanför som under sig, antal dagar från första kontakt till beslut.

Definition och mätmetod finns att hämta i Kommundatabasen www.kommundatabas.se/GorSaHar.aspx

2 Utredningstid/handläggningstid inom barn och ungdom 0–20 år

Syftet är att presentera kommunens förmåga att hålla sig inom den lagstadgade utredningstiden på fyra månader. Mätningen omfattar tiden från att utredningen påbörjats till dess att den avslutats.

Resultatet hämtas ur kommunens interna statistik, alla avslutade

utredningar under en period. Mätningen omfattar tiden från det att utredningen påbörjas till avslutad utredning.

Mätmetod

Undersökningen omfattar alla avslutade utredningar under förslagsvis föregående år och görs i följande steg:

1. Ta fram alla avslutade utredningar inom barn och ungdom under föregående år.
2. Notera när utredningen påbörjades och avslutades.
3. Summera antal dagar per utredning från det att utredningen påbörjades till att den avslutades.
4. Summera antalet utredningar.
5. Dela totala antalet dagar med det totala antalet utredningar, ger det genomsnittliga antalet dagar.
6. Ange det genomsnittliga värdet och medianvärdet, det värde som ligger i mitten med lika många värden ovanför som under sig.
7. Räkna ut antalet utredningar som överstiger 120 dagar och dela detta med det totala antalet utredningar. Därmed får man andelen utredningar som överstiger 120 dagar.

Måttet redovisas som genomsnittligt antal dagar som utredning tar, dels medianvärdet för detsamma. Därtill redovisas i andelen utredningar som tar längre tid än 120 dagar.

Definition och mätmetod finns att hämta i Kommundatabasen www.kommundatabas.se/GorSaHar.aspx

3 Utredningstid/handläggningstid inom missbruk/vuxenvård

Syftet är att presentera kommunens förmåga att planera för att utredningstiden ska bli så kort som möjligt. I en utsatt situation ska man inte behöva vänta för länge på kontakt och insats. Mätningen omfattar tiden från utredningen påbörjas till dess att den avslutas.

Resultatet hämtas ur kommunens interna statistik alla avslutade utredningar under en period. Mätningen omfattar tiden från det att utredningen påbörjas till avslutad utredning.

Mätmetod

Undersökningen omfattar alla avslutade utredningar under förslagsvis föregående år och görs i följande steg:

1. Ta fram alla avslutade utredningar inom missbruk/vuxenvård under föregående år.
2. Notera när utredningen påbörjades och avslutades.
3. Summera antal dagar per utredning från det att utredningen påbörjades till att den avslutades.
4. Summera antalet utredningar.
5. Dela totala antalet dagar med det totala antalet utredningar, ger det genomsnittliga antalet dagar.
6. Ange det genomsnittliga värdet och medianvärdet, det värde som ligger i mitten med lika många värden ovanför som under sig.
7. Räkna ut antalet utredningar som överstiger 120 dagar och dela detta med det totala antalet utredningar. Därmed får man andelen utredningar som överstiger 120 dagar.

Måttet redovisas som genomsnittligt antal dagar som utredning tar, dels medianvärdet för detsamma. Därtill redovisas i andelen utredningar som tar längre tid än 120 dagar.

Definition och mätmetod finns att hämta i Kommundatabasen www.kommundatabas.se/GorSaHar.aspx

4 Kostnad per utredning

Syftet med måttet är att skaffa kunskap om kommunens resursfördelning och kostnader avseende utredningar inom försörjningsstöd, barn och ungdom samt missbruk.

Resultatet hämtas ur kommunens interna statistik avseende utredningar och den totala lönekostnaden inklusive PO för kommunens handläggare inom respektive försörjningsstöd, barn och ungdom samt missbruk/vuxenvård. För att förtydliga mätmetoden har vi här valt området barn och ungdom som exempel. Samma mätmetod används även för försörjningsstöd och missbruk/vuxenvård.

Mätmetod

1. Notera alla avslutade utredningar inom barn och ungdom under föregående år.
2. Registrera antalet och eventuella andelar av handläggare, omvandlat till årsarbetare, som genomför ovanstående utredningar i kommunen.

3. Registrera den totala lönekostnaden inklusive PO för berörda årsarbetare
4. Dela kostnaden med antalet utredningar inom barn och ungdom.

Måttet redovisas som genomsnittlig kostnad per utredning inom respektive försörjningsstöd, barn och ungdom och missbruk.

5 Resultatuppföljning – återaktualisering av ungdomar

Syftet med måttet är att skaffa kunskap om kommunens insatser inom socialtjänsten leder till att den enskilde kan leva ett självständigt liv och inte behöver en fortsatt kontakt.

Resultatet hämtas ur en registerkörning där man sammanställer en lista på alla ungdomar i åldern 13–20 år där utredningar avslutats under en viss tidsperiod, exempelvis under ett års tid, två år tillbaka i tiden.

Mätmetod

1. Notera det totala antalet ungdomar som ingår i gruppen. Alla ungdomar som ingår i gruppen avslutade kontrolleras om de återkommit inom ett år efter avslutad kontakt. Kontrollen görs i socialregistret och diariet.
2. Måttet redovisas som andel ej återkommande ungdomar.

Definition och mätmetod finns att hämta i Kommundatabasen www.kommundatabas.se/GorSaHar.aspx

Erfarenheter

Dessa till synes enkla mått har visat sig vara inte helt enkla att få fram för en del kommuner. Orsakerna till detta kan vara flera. Ofta har det brustit i dokumentationen. Exempelvis är det flera kommuner som inte registrerar första kontakt vid försörjningsstöd. För flertalet kommuner har det dock varit relativt enkelt att få fram det ur sina register. Resultaten har i alla kommuner väckt många frågor och diskussioner. Speciellt har detta gällt måttet kring väntetider, tillgängligheten, när det gäller försörjningsstöd. Långa väntetider har ibland konstaterats och lett till ändrade arbetsformer.

Utredningstiderna för speciellt barn och ungdomar har lett till

många diskussioner. Det förefaller som att de flesta utredningarna tar cirka fyra månader, oavsett svårigheten med utredningen. Detta har lett till frågan om det inte är så att professionen upplever fyra-månadersgränsen som ett mål och inte en bortre gräns. Flera kommuner har därför satt upp tydligare mål med sina utredningstider för att sänka den genomsnittliga utredningstiden. Det råder dock en stor enighet i diskussionerna om att detta inte har en koppling till resurserna. Detta blir tydligt när utredningstiderna ställs i förhållande till utredningskostnaden.

En annan erfarenhet har varit att det är svårt för en del kommuner att ta fram kostnaden för en utredning. Trots en enkel modell som bygger på en kunskap om hur mycket personella resurser man avsett till olika utredningar. Detta har förvånat många eftersom det är den resursen man har att arbeta med och den är den som skapar värde för den enskilde. Det är samtidigt den resurs som finns för att effektivt fördela arbetsuppgifter utifrån variationer i belastning och förändring av problematik.

Erfarenheterna med att följa upp ungdomar har väckt stort intresse. Många kommuner har i jämförelse med andra kommuner kunnat konstatera skillnader som i sin tur lett till förändrat arbetssätt.

Socialtjänsten genomför ett stort antal olika åtgärder för att stödja ungdomar, förebyggande och behandlande. Åtgärderna vilar på tidigare erfarenheter om effekt, men nätverket upplevde att det saknas enkla metoder för att följa om insatsen haft effekt för just den här individen. Underlaget bygger på kommunens egna register och är relativt enkelt att ta fram. En del kommuner har även tagit direktkontakt med ungdomarna och har på så sätt fått en fördjupad bild av hur det går för ungdomarna de haft kontakt med. I den vidare analysen av resultaten i kommunerna har man iakttagit att det tycks finnas ett samband med ett offensivt och förebyggande arbete från socialtjänstens sida och antalet ungdomar som behöver avancerade och kostsamma insatser. En tidig upptäckt kan lättare avstyra en felaktig utveckling än att komma in ett skede av lång destruktiv utveckling.

Kommunala arbetsmarknadsinsatser

Arbetsmarknadspolitiken är av tradition och till sin karaktär en statlig angelägenhet. De svenska kommunerna har dock sedan 1990-talet alltmer kommit att engagera sig i arbetsmarknadsfrågor. En stor anledning var förstås den höga arbetslösheten som innebar att skatteintäkterna sjönk och att kostnaderna för försörjningsstöd ökade kraftigt.

Nätverkens arbete har haft ett medborgar- och brukarfokus; hur framgångsrik är kommunen i att stödja brukarna i deras sökande efter arbete eller studiemöjligheter? Hur många kommer ut i arbete eller studier direkt efter en kommunal arbetsmarknadsinsats? Och hur många har ett arbete eller är i studier ett halvår efter en avslutad arbetsmarknadsinsats? Detta är två viktiga resultatmått för de kommunala arbetsmarknadsinsatserna.

Nätverken har också använt det statistikunderlag som i dag heter Kommunal arbetsmarknadsstatistik. Materialet är utarbetat av SKL tillsammans med några pilotkommuner i syfte att få fram gemensamma definitioner på de kommunala arbetsmarknadsinsatserna och på så vis möjliggöra jämförbarhet.

Materialet beskrivs närmare i bilagan.

1 Andel personer som gått till arbete eller studier direkt efter kommunala arbetsmarknadsinsatser

Mätmetod

Resultatet hämtas från kommunens interna statistik över personer som avslutat kommunala arbetsmarknadsinsatser under föregående år. Registrera antalet som gått till arbete eller studier efter insatser. Dela denna uppgift med det totala antalet som fått arbetsmarknadsinsatser. Måttet redovisas i andel, procent, som gått till arbete/studier.

2 Andel personer i arbete eller studier sex månader efter avslutad kommunal arbetsmarknadsinsats

Mätmetod

Vid uppföljningen ringer kommunen upp de personer som har haft en åtgärd som är avslutad sex månader tidigare. I den kontakten förhör sig kommunen om man har arbete eller studier.

Resultatet av telefonintervjuerna redovisas i andelar (procent) i arbete/studier.

3 Andel arbetslösa och programdeltagande, 18–24 år

Vid en jämförelse av arbetsmarknadsinsatser är kommunernas sociala struktur och arbetslöshetssiffror viktiga bakgrundsvariabler. Dessa bakgrundsvariabler förmedlar en bild av kommunernas förutsättningar och utmaningar i arbetet med att fler arbetslösa invånare ska bli självförsörjande. Måttet visar den totala arbetslösheten fördelad på den öppna arbetslösheten och deltagare i program i åldersgruppen 18–24 år under vald månad.

Källa: Arbetsförmedlingen.

Måttet redovisas i procent där den totala arbetslösheten fördelas i andel procent öppen arbetslöshet och procent andel i program för åldersgruppen 18–24 år.

4 Andel feriearbetsplatser som kommunen anordnar för ungdomar i åldern 15–19 år

Måttet syftar till att se omfattningen av kommunens satsning på feriearbete.

Mätmetod

Totala antalet ferieplatser divideras med det totala antalet ungdomar som finns i kommunen i åldersgruppen 15–19 år. Svaret redovisas i procent.

5 Nettokostnad kronor/invånare för arbetsmarknadsinsatser

Resultatet hämtas från "Vad kostar verksamheten", tabell 9. I detta mått finns samtliga intäkter, i huvudsak statsbidrag från AMS.

Erfarenheter

Ett par av projektets nätverk har undersökt detta område. Erfarenheterna av detta arbete är mycket goda och intresset har speciellt legat på att få kunskap om vad som händer med ungdomarna. Det har för första gången skapats en bild av hur pass effektiva och lyckade de kommunala arbetsmarknadsåtgärderna är. Det har inte varit ovanligt att 70–80 procent av ungdomarna efter 6 eller 12 månader efter insatsen är i jobb eller studier. En del nätverk har visat något lägre resultat men de har då undersökt i en mer besvärlig marknadsmässig och ekonomisk situation för samhället. Flera nätverk har efter undersökningen även fortsatt att träffas för att byta erfarenheter och lära av varandra. Förutom detta även för att skapa en kultur av årliga uppföljningar av resultaten för att följa utveckling men även förbättra arbetet med ungdomarna.

Arbetet har dessutom bidragit till utvecklandet av ett nationellt utvärderings- och uppföljningsverktyg som presenteras i slutet av denna skrift.

Förskola

Förskoleverksamheten är en väsentlig verksamhet för en stor andel barn mellan 1 och 5 år. Sedan läroplanen för förskolan Lpfö 98 kom har förskolans uppdrag förändrats från att ha fokus på barnomsorg till att även ha ett tydligt uppdrag kring barnets lärande och utveckling. För föräldrarna är en bra förskola en förutsättning för att lugnt och säkert kunna lämna sitt barn och ägna sig åt sin arbetsdag. Men vad är en "bra" förskola? Vad är viktigt för en blivande förskoleförälder? Och vad är viktigt för medborgaren i allmänhet? Vilka förväntningar finns på dagens förskola?

Det förändrade uppdraget har inneburit ett förändrings- och utvecklingsarbete i landets förskolor. Inte minst i att tydliggöra förändringen för föräldrarna. Samtidigt har dagens föräldrar högt ställda förväntningar på verksamheten som en servicefunktion.

För att fånga denna förändring och utveckling räcker det inte bara med att se till kostnaderna. Vi måste kunna se förskolan utifrån barnens och föräldrarnas perspektiv. Vad innehåller förskolan och vad kan den erbjuda för kvalitet? Sedan tidigare finns få enkelt jämförbara nationella kvalitetsmått för förskolan.

Hittills har det varit svårt att visa på resultatmått inom området. Attitydundersökningar har funnits ett flertal år men att visa på resultat där föräldrar kan jämföra förskolornas innehåll och måluppfyllelse över kommungränserna har endast gjorts i begränsad omfattning. Här visas på ett antal mått, där flera av läroplanens mål omfattas, i ett första steg mot att hitta jämförbara kvalitativa mått för förskolan.

1 Andel barn som fått plats inom förskola före eller på önskat placeringsdatum

Syftet är att presentera kommunens förmåga att planera tillgång till förskoleplatser i förhållande till behov.

Resultatet hämtas ur kommunens interna statistik kring

föräldrarnas önskemål om placeringsdatum i förhållande till det faktiska placeringsdatum som erbjuds.

Mätmetod

Undersökningen görs på hela föregående år. Vid stort antal manuellt hanterande kan ett urval göras om exempelvis varannan sökande.

Måttet redovisas som andel i procent som erbjudits plats på önskat placeringsdatum. Om önskat placeringsdatum inträffar på lördag, söndag eller helgdag räknas första kommande vardag som önskat placeringsdatum.

Definition och mätmetod/stöd finns att hämta i Kommun-databasen www.kommundatabas.se/GorSaHar.aspx

2 Genomsnittlig väntetid för de som inte fått plats för sitt barn inom förskoleverksamheten på önskat placeringsdatum

Syftet är att presentera kommunens förmåga att planera platser i förhållande till behov.

Resultatet hämtas ur kommunens interna statistik kring föräldrarnas önskemål om placeringsdatum i förhållande till det faktiska placeringsdatum som erbjuds.

Mätmetod

Undersökningen görs på hela föregående år. Vid stort antal manuellt hanterande kan ett urval göras om exempelvis varannan sökande. Alla placeringar som överskrider önskat placeringsdatum identifieras och det totala antalet överskridande månader summeras och divideras sedan med antalet överskridande placeringar.

Måttet redovisas som antalet dagar mellan önskat placeringsdatum och faktiskt erbjudet placeringsdatum. Måttet redovisas som genomsnittligt antalet dagar.

3 Antal och andel förskoleplaceringar på föräldrarnas första- och andrahandsval

Syftet är att presentera kommunens förmåga att planera platser i förhållande till önskad placering.

Resultatet hämtas ur kommunens interna statistik kring föräldrarnas önskemål om placeringsval i förhållande till det faktiska placeringsval som erbjuds.

Mätmetod

Undersökningen görs på hela föregående år. Vid stort antal manuellt hanterande kan ett urval göras om exempelvis varannan sökande. Alla första och andrahands placeringsval identifieras.

Måttet redovisas i andel, procent placeringssökande som erbjudits förstahandsvalet.

4 Antal barn per personal – planerad resurs

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens möjlighet att skapa trygghet genom en rimlig personaltäthet inom förskolan. Den planerade resursen utgår från kommunens budget och antalet inskrivna barn ett givet datum i oktober.

Mätmetod

Resultatet hämtas dels från Skolverkets 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. Antalet anställda har räknats om till heltidstjänster med hjälp av tjänstgöringsgraden.

Måttet redovisas som antal barn per årsarbetare enligt ovanstående definition.

Definition och mätmetod finns att hämta i Kommundatabasen.
www.kommundatabas.se/GorSaHar.aspx

5 Antal barn per personal – faktisk resurs

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens möjlighet att skapa trygghet genom rimlig personaltäthet som återspeglas i vardagen.

Mätmetod

Resultatet hämtas genom att kommunen tar fram frånvarostatistik för barnen under en månad.

Den uppmätta procentandelen frånvaro dras från det totala antalet barn. Den summan delas sedan med antalet årsarbetare enligt mått 5.

Måttet redovisas som faktiskt antal barn per årsarbetare.

Definition och mätmetod finns att hämta i Kommundatabasen.
www.kommundatabas.se/GorSaHar.aspx

6 Delaktighet och inflytande

Syftet med måttet är att ge kunskap om föräldrarnas och barnens möjligheter till delaktighet och inflytande i kommunens förskoleverksamhet

Mätmetod

Resultatet hämtas genom registrering av totalt antal förskoleenheter inom kommunen och antal förskoleenheter som tillfrågats och att respektive förskolechef besvarar påstående med Ja eller Nej under rubrikerna Samverkan hem-förskola, Barnens delaktighet och Dokumentation för varje förskoleenhet.

Samverkan hem-förskola

1. Utvecklingssamtal erbjuds varje termin.
2. Individuell handlingsplan finns upprättad för varje barn.
3. Systematisk inhämtning av föräldrarna synpunkter genomförs årligen.
4. Dialog genomförs varje termin med föräldrarna om förskolans mål, uppdrag och resultat.
5. Föräldrarna erbjuds delta vid överlämning mellan förskola/förskoleklass.

Barnens delaktighet

6. Barnens synpunkter hämtas systematiskt in genom någon form av enkät, intervju eller barnråd.
7. Barnen deltar i planeringen av veckans aktiviteter.
8. Barnens synpunkter används som grund för hur den fysiska miljön utformas.
9. Barnen deltar aktivt i utvecklingssamtalen efter förutsättningar och vilja.

Dokumentation

10. Barnens utveckling och lärande dokumenteras, exempelvis i portfolio.

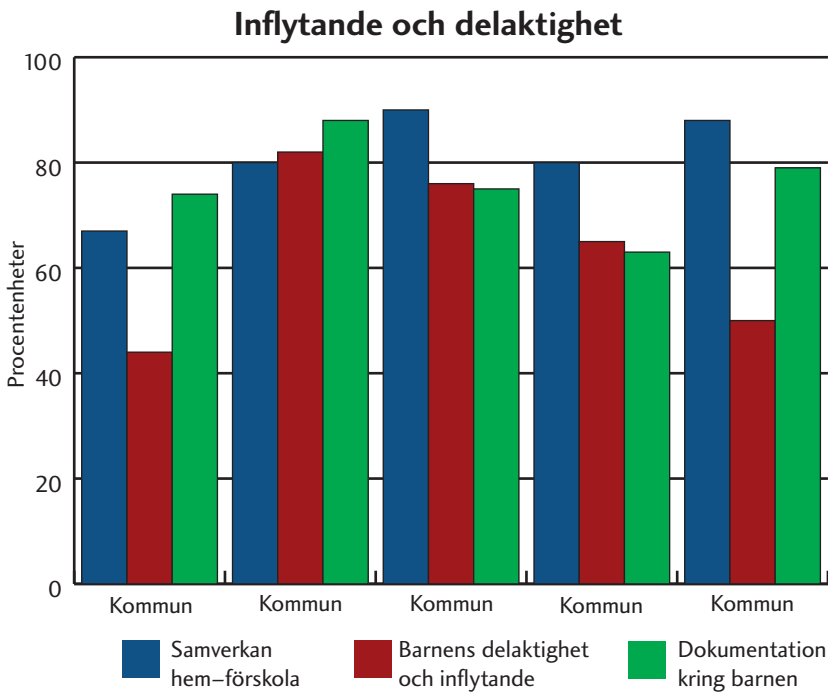
11. Dokumentationen följer med från förskolan till förskoleklass/skola (under förutsättning att vårdnadshavaren gett sitt tillstånd).

Måttet redovisas som totalt antal enheter som svarar ja respektive nej och procent förskoleenheter som svarar ja respektive nej på påståendena ovan.

Definition och mätmetod finns att hämta i Kommundatabasen.
www.kommundatabas.se/GorSaHar.aspx

Exempel på presentation

Nedan finns ett exempel på hur en presentation kan göras kring inflytande och delaktighet i exempelvis ett nätverk.



Erfarenheter

Erfarenheterna inom detta område pekar mot att det är svårt att konkretisera tydliga och mätbara mål för förskolan. Det finns här presenterat en del mått kring eventuella väntetider, placering på önskat datum, vilket är att hänföra till kontakten innan barnet börjar

på förskolan. Däremot finns det relativt få mått som mäter kvaliteten i verksamheten. Diskussioner har förts i nätverken för att få fram mått som kan ge en kvalitetsbild utifrån barnets och föräldrarnas perspektiv, men vi kan konstatera att här finns mycket kvar att göra.

Detta är givetvis beklagligt eftersom vi är övertygade om att våra förskolor har en mycket bra verksamhet och det är därför viktigt att vi kan visa detta. Vi är dessutom övertygade om att olika förskolor arbetar olika och med olika resultat. Det är därför svårt att kunna lära av varandra och på så sätt driva ett systematiskt förbättringsarbete.

Ett sätt att kunna arbeta vidare med detta är att gemensamt i kommunen diskutera och enas om en målbild för kommunens förskolor. En sådan målbild bör vara konkret för att utifrån denna ta fram ett antal konkreta indikatorer som man mäter utifrån. En hjälp i detta kan vara att göra en internationell utblick kring andra länders förskoleverksamhet. Det ger perspektiv på den egna verksamheten samtidigt som det tydliggör skillnader. Detta kan underlätta framtagandet av indikatorer.

Ett annat, men liknande sätt, att fånga barnens utveckling inom förskolan är att likt Haninge kommun använda sig av Läsutvecklings-schemat (LUS). Detta fokuserar på att alla barn ska få lära och utveckla sig utifrån sina förutsättningar, samtidigt som det finns tydliga mål för vad barnen ska kunna när de lämnar förskolan.

Grundskola

Skolans uppdrag är att främja lärande där individen stimuleras att inhämta kunskaper. Inom detta område finns det gott om resultatmått på nationell nivå. Måtten visar främst hur väl kommunens skolor klarar sitt uppdrag i förhållande till de nationella målen: dels faktiska resultat och dels förväntade resultat (SALSA). Effektiviteten, dvs. vad får vi ut av medborgarnas satsade resurser i förhållande till de uppnådda resultaten fångas också genom att ställa kostnaderna, den pedagogiska resursen, i förhållande till resultaten. De mått som presenteras här är ett försök att ge svar på: Hur stor andel elever har uppnått målen? Hur stor andel är behöriga till gymnasiets nationella program? Hur mycket kostar en elev? Hur aktiv är skolan med stödinsatser? Förekommer mobbning?

En ofta upplevd brist med flertalet av resultatmått är att de är reaktiva, dvs. att de mäter elevernas prestationer i åk 9 när de redan lämnat grundskolan. De resultatmått som finns av mer proaktiv karaktär och ger en tidigare indikation på elevernas kunskapsnivå och därmed också möjlighet att påverka, är resultat från nationella proven i åk 3 och 5. Det finns dock behov av ytterligare tidiga indikatorer. I Haninge används Läsutvecklingsschema (LUS) för att redan i åk 1 bedöma elevernas läsförståelse och mål finns för vilken nivå alla elever ska nå.

1 Andel elever som uppnått målen i alla ämnen i årskurs 9

Syftet är att ge kunskap om kommunens resultat inom skolan utifrån skolans mål.

Detta mått visar andel (procent) av avgångseleverna som uppnått målen och har betyget godkänt eller högre, i samtliga ämnen. Den enskilde eleven ska ha nått målen i alla ämnen han/hon läst för att räknas till dem som nått alla målen.

Resultatet hämtas från Skolverkets webbsidor.

2 Andel elever som förväntas uppnå målen i alla ämnen i årskurs 9

Syftet är att ge kunskap om kommunens resultat inom skolan utifrån skolans mål och elevernas bakgrund.

Detta mått visar modellberäknad andel (procent) av avgångseleverna utifrån bakgrund som förväntats uppnå målen och ha betyget godkänt eller högre, i samtliga ämnen. Den enskilde eleven ska ha nått målen i alla ämnen han/hon läst för att räknas till dem som nått alla målen. Bakgrundsvariablerna som vägs in i beräkningsmodellen är: föräldrars utbildningsnivå, andel elever med utländsk bakgrund, andel elever födda i Sverige med båda föräldrarna födda utomlands och kön.

Resultatet hämtas från Skolverkets webbsidor.

3 Genomsnittligt betygspoäng i grundskolan årskurs 9

Syftet är att ge kunskap om kommunens resultat inom skolan utifrån skolans mål.

Genomsnittlig betygspoäng utgörs av summan av betygsvärdena för de 16 bästa betygen i elevens slutbetyg. Godkänt motsvarar värde 10, väl godkänt värde 15 och mycket väl godkänt värde 20. Maximalt kan eleven få 320 poäng i betygspoäng. Kommunens genomsnittliga betygspoäng är en summering av varje avgångselevs betygspoäng dividerat med antal avgångselever i kommunen. Uppgifterna avser elever i kommunala och fristående skolor i kommunen oberoende av var de är folkbokförda.

Resultatet hämtas från Skolverkets webbsidor.

4 Förväntad genomsnittlig betygspoäng i årskurs 9

Syftet är att ge kunskap om kommunens resultat inom skolan utifrån skolans mål och elevernas bakgrund.

Genomsnittlig betygspoäng utgörs av summan av betygsvärdena för de 16 bästa betygen i elevens slutbetyg. Godkänt motsvarar värde 10, väl godkänt värde 15 och mycket väl godkänt värde 20. Maximalt kan eleven få 320 poäng i betygspoäng. Kommunens förväntade genom-

snittliga betygspoäng är en summering av varje avgångselevs betygspoäng dividerat med antal avgångselever i kommunen med hänsyn taget till bakgrundsvariablerna i mått 2. Uppgifterna avser elever i kommunala och fristående skolor i kommunen oberoende av var de är folkbokförda.

Resultatet hämtas från Skolverkets webbsidor.

5 Andel elever i årskurs 9 som är behöriga till gymnasieskolans nationella program

Syftet är att ge kunskap om kommunens resultat inom skolan utifrån skolans mål att ge elever behörighet till fortsatta studier på gymnasiet.

Andel elever med minst betyget Godkänd i ämnena svenska eller svenska som andra språk, engelska och matematik. Uppgifterna avser elever i kommunala och fristående skolor i kommunen oberoende av var de är folkbokförda.

Resultatet hämtas från Skolverkets webbsidor.

6 Resultat nationella ämnesprov åk 5

En tidig upptäckt av kunskapsbrister och i vilken utsträckning eleverna når målen för att kommunen ska kunna göra medvetna insatser.

Andelen (procent) elever som nått kravnivån på ämnesproven i engelska, matematik samt svenska och svenska som andraspråk.

Resultatet hämtas från Skolverkets webbsidor.

Måttet redovisas som andel (%) av eleverna som är godkända på respektive ämnesprov.

7 Resultat nationella ämnesprov åk 3

En tidig upptäckt av kunskapsbrister och i vilken utsträckning eleverna når målen för att kommunen ska kunna göra medvetna insatser.

Andelen (procent) elever som nått kravnivån på ämnesproven i engelska, matematik samt svenska och svenska som andraspråk.

Resultatet hämtas från Skolverkets webbsidor

Måttet redovisas som andel (%) av eleverna som är godkända på respektive ämnesprov.

8 Likvärdig betygssättning

Genom att följa hur avvikelsen ser ut mellan resultaten på ämnesproven och slutbetygen kan man få en uppfattning om hur betygsinflationen ser ut.

Andel av kommunens elever i årskurs 9 som fick ett högre respektive lägre slutbetyg än vad de fick i betyg på det nationella provet vårterminen samma år i ämnena svenska, engelska respektive matematik. I statistiken ingår endast elever som har deltagit i samtliga delprov i ämnesprovet.

Resultatet hämtas från Skolverkets statistik/Grundskolan/Betyg/SIRIS och Dagens Samhälle.

Andel som fick ett högre respektive lägre slutbetyg än vad de fick i betyg på det nationella provet. Kvartilsplacering bland landets kommuner utifrån samstämmigheten mellan betygen.

9 Kostnad per elev

Detta mått visar främst hur effektivt vi använder våra resurser i skolarbetet, dvs. resultat i förhållande till kostnader.

Genomsnittlig totalkostnad i kronor per grundskoleelevel, exklusive lokaler, inventarier och skolskjutsar.

Resultatet hämtas från Skolverkets webbsidor.

10 Kostnad per betygspoäng

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens kostnadseffektivitet, hur effektivt resurserna används i skolarbetet, dvs. resultat i förhållande till kostnader.

Mätmetod

Genomsnittlig kostnad per elev för den kommunala grundskolan, exklusive lokaler, inventarier och skolskjutsar (mått nummer 9), delat med genomsnittligt betygspoäng i årskurs 9 (mått nummer 3).

Bägge måtten hämtas från Skolverkets webbsidor.

Måttet redovisas här som kronor per betygspoäng.

11 Andelen elever utan åtgärdsprogram

Syftet är dels att undersöka om eleverna fått de stödinsatser de har rätt till enligt grundskoleförordningen 5 kap 1§, dels om högt antal som fått stödinsatser medför högre andel elever behöriga till gymnasiet.

Andel av de elever som ej var behöriga till gymnasiets nationella program och som saknat dokumenterat åtgärdsprogram i åk 9.

Inventeringen görs för varje skola och sammanställts för respektive kommun.

Måttet redovisas som andel ej behöriga elever till gymnasiets nationella program och andel av dessa som saknat åtgärdsprogram.

12 Mobbning

Grundskolan har, genom ny lagstiftning (2006:67), fått ett stort ansvar att förebygga och förhindra alla former av diskriminering, trakasserier och kränkande behandling. Mobbning är en del av detta. Detta mått ger en möjlighet till uppföljning av problemets utveckling och underlag för förbättringsarbete.

Mätmetod

Måttet innefattar två undersökningsvägar som fångar olika perspektiv, dels den enskilde elevens upplevelse om förekomsten av mobbning och dels skolledningens kännedom om problemens förekomst.

Frågor till rektor/skolledare:

1. Har det under de senaste 12 månaderna förekommit mobbning/trakasserier/ utfrysning av elever på din skola?
2. Hur många elever har utsatts för detta under de senaste 12 månaderna?
3. Hur många av dessa fall har resulterat i individuella åtgärdsprogram?
4. Har mobbningen/trakasserierna upphört i de ovan nämnda fallen?
5. Vilka åtgärder vidtar skolan som helhet i förebyggande syfte för att förhindra, utreda och följa upp mobbning/trakasserier/ utfrysning?

Frågor till elever:

Har du känt dig utfrusen i skolan vid något tillfälle under de senaste 12 månaderna?

Ja

Nej

Har någon elev/elever trakasserat eller kränkt dig på skoltid under de senaste 12 månaderna?

Ja

Nej

Har någon elev/elever från din skola trakasserat eller kränkt dig på fritiden under de senaste 12 månaderna?

Ja

Nej

Har någon vuxen på din skola trakasserat eller kränkt dig under de senaste 12 månaderna?

Ja

Nej

Resultatet av frågeformulär till rektor/skolledare och enkät till eleverna sammanställs på skol- och kommunnivå.

Separat sammanställning och jämförelse av respektive resultat samt jämförelse elevernas uppfattning och rektors/skolledares uppfattning om förekomst.

13 Ogiltig frånvaro

Det underliggande antagandet är att om skolan är bra så vill också eleverna vara där och då är den ogiltiga frånvaron liten. På så sätt kan låg ogiltig frånvaro vara en indikator på kvalitet i verksamheten.

Genomsnittligt antal olovliga frånvarotimmar under ett läsår per elev i åk 7, 8 och 9.

Måttet mäts på varje skolenhet och sammanställs på kommunnivå.

Genomsnittligt antal olovliga frånvarotimmar under ett läsår per elev. Särredovisas per årskurs 7, 8 och 9.

Erfarenheter

Flertalet av måtten kan inhämtas från den nationella statistiken, vilket givetvis underlättar olika jämförelser. Måtten kring åtgärdsprogram och ogiltig frånvaro har dock visat sig vara problematisk att göra jämförelser utifrån eftersom kommunerna ofta har olika definitioner eller obefintlig dokumentation. En iakttagelse som kan vara viktigt i ett fortsatt arbete med att förbättra skolan är att detta tycks förutsätta en mycket aktiv och engagerad politisk nämnd som hela tiden kräver förbättringar med kontinuerliga rapporteringar från förvaltningsledningen av resultat. Knivsta kommun är ett sådant exempel, liksom, som vi tidigare nämnt, Haninge kommun. Utveck-

landet av flera mätpunkter för elevernas kunskap likt det som genomförts i Haninge har visat sig ge konkreta resultatförbättringar utan att det medfört resurstillskott.

Fler exempel på framgångsrika kommuners arbete med skolor finns redovisade i SKL:s skrift "Konsten att nå resultat".

Den ogiltiga frånvaron är en viktig kvalitetsfråga för skolan. Ett arbete med att minska den olovliga frånvaron kräver flera viktiga komponenter som exempelvis ett övergripande system för en noggrann rapportering till skolledning, konsekvent rapportering till föräldrar, ett aktivt elevvårdsarbete, åtgärder om inga förbättringar sker med mera. Filipstad kan här vara ett gott exempel som fått ned sin ogiltiga frånvaro.

För att fånga mobbingproblematiken och få till förbättringar krävs kunskap. Det krävs kontinuerliga mätningar och uppföljningar av förekomsten för att kunna veta om problemet minskar eller ökar. Detta görs idag i relativt ringa omfattning. Nätverken har här försökt arbeta på två informationskanaler. Dels den modell som bygger på att skolan genom sin elevvård måste ha en kunskap om problemet och därmed uppgifter om antal och dels elevernas egna uppfattningar av förekomsten av mobbing. Båda dessa kanaler är viktiga och kompletterar varandra. Erfarenheterna kring detta arbete visar att det sällan finns gemensamma rutiner för skolornas rapportering till skolledning av förekomsten av mobbing. Ett viktigt utvecklingsarbete med andra ord. Elevenkäten visar att det dessutom kan vara stora skillnader i förekomsten av mobbing mellan kommunens skolor. En del lyckas bättre än andra. Detta indikerar att detta arbete styrs till stor del av skolornas ledningar.

Kultur och fritid

Kultur-, idrotts- och fritidsutbudet är väsentliga faktorer för att göra en ort och en plats attraktiv och bidrar till hållbar ekonomisk tillväxt. Ett attraktivt utbud och en vacker och estetisk livsmiljö har en viktig funktion för att göra platsen lockande.

Nätverk har testat en rad olika typer av jämförelser, i huvudsak har dessa varit av utbuds karaktär och beskrivit respektive kommun verksamhet. Alla dessa jämförelsemått finns att ta del av på www.jamforelse.se

Där finns även exempel på enkäter som använts i nätverk.

Att hitta resultatmått av nationellt intresse har visat sig vara ganska svårt. De mått som redovisas nedan har bland annat fokus på tillgänglighet till kultur- och idrottsverksamhet, likheter och skillnader för föreningar när det gäller föreningsbidrag, skillnader och likheter mellan flick- och pojkdominerad verksamhet samt några kostnadsått.

1 Antal timmar/vecka som huvudbiblioteket har öppet utöver tiden 08–17 på vardagar?

Enligt lag ska varje kommun ha ett bibliotek. Biblioteket är en mötesplats för medborgarna och erbjuder oftast mer än boklån. Syftet med måttet är därför att få kunskap om hur väl kommunen har organiserat sin verksamhet för att kunna nå ut med servicen på huvudbiblioteket till en så bred grupp som möjligt. Eftersträvansvärt är att erbjuda öppettider som attraherar den stora grupp medborgarna vars arbetstider kolliderar med traditionella öppethållanden. Metoden innebär att kommunen gör en egen undersökning via en enkel genomgång av öppettider för huvudbiblioteket under en veckas tid vid normal period under året. Normal period innebär att semester månader och storhelger undantas från undersökningen. Om öppettiderna skiftar under normalperioder får ett genomsnitt av normalt räknas ut på årsbasis. Tid som räknas är vardagar utöver klockan 08.00–17.00 samt all tid under lördagar och söndagar.

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

2 Antal timmar/vecka som kommunen har öppet i simhallen utöver tiden 08–17 på vardagar?

Syftet med måttet är att ge kunskap om hur väl kommunen har organiserat sin verksamhet för att kunna nå ut med servicen till en så bred grupp som möjligt. Det innebär 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 genomgång av öppettider för simhallen under en veckas tid vid normal period under året. Semestermånader eller storhelger undantas från undersökningen.

Skiftar öppettiderna under normalperioder får ett genomsnitt av normalt看 på årsbasis räknas ut. Om kommunen har fler simhallar räknas den simhall med längst öppettid. Tid som räknas är vardagar utöver klockan 08.00–17.00 samt all tid under lördagar och söndagar. Observera att tid som räknas är den tid som allmänheten har möjlighet att nyttja simhallen.

Måttet redovisas som det totala antalet öppethållandetimmar utöver tiden 08–17 på vardagar samt all tid under lördagar och söndagar som allmänheten har möjlighet att nyttja simhallen under en normalvecka.

3 Andel elever i kultur- och musikskolan av det totala antalet invånare i åldern 7–20 år

Syfte och metod

Syftet med måttet är att tydliggöra hur stor andel av alla barn och ungdomar som tar del av kultur- och musikskolans verksamhet.

Antalet elever i kultur- och musikskolan delas med det totala antalet barn och unga, 7–20 år. Andelen redovisas i procent.

4 Kostnad per elev i åldern 7–20 år i kultur- och musikskola

Kostnad per elev 7–20 år exkl. interna och externa lokalkostnader. Redovisas i kronor.

5 Andel idrottsföreningar med flickdominerad verksamhet

Skillnader och likheter mellan stödet till flick- och pojkdominerad verksamhet lyfts fram som en intressant jämförelse i många kommuner.

Det statliga LOK-stödet ges till föreningar med aktiviteter för pojkar och flickor 7–20 år samt för handikappidrottare som är äldre än 20 år. Med flickdominerad verksamhet avses att flickorna svarar för mer än 60 procent av inrapporterade deltagaraktiviteter i föreningen.

Riksidrottsförbundet samt www.kommundatabas.se

Antalet idrottsföreningar med LOK-stöd (Statligt lokalt aktivitetsstöd) med flickdominerad verksamhet, dividerat med totalt antal idrottsföreningar med LOK-stöd. Redovisas i procent.

6 Andel idrottsföreningar med pojkdominerad verksamhet

Skillnader och likheter mellan stödet till flick- och pojkdominerad verksamhet lyfts fram som en intressant jämförelse i många kommuner.

Det statliga LOK-stödet ges till föreningar med aktiviteter för pojkar och flickor 7–20 år samt för handikappidrottare som är äldre än 20 år. Med pojkdominerad verksamhet avses att pojkar svarar för mer än 60 procent av inrapporterade deltagaraktiviteter i föreningen.

Riksidrottsförbundet samt www.kommundatabas.se

Antalet idrottsföreningar med LOK-stöd (Statligt lokalt aktivitetsstöd) med pojkdominerad verksamhet, dividerat med totalt antal idrottsföreningar med LOK-stöd. Resultatet redovisas i procent.

Erfarenheter

Tillgängligheten mäts här i öppettiden på obekvämlig arbetstid, dvs. den tid då de flesta har möjlighet att besöka de olika verksamheterna. Detta mått har varit av stort intresse från kommunledningarna. Resultaten är lätta att ta fram och visar ibland på stora skillnader mellan kommunerna. En given fråga i detta sammanhang har även varit att se om det finns ett direkt förhållande mellan antalet öppettimmar på obekvämlig arbetstid inom biblioteket och kostnaderna. Här har ett nytt kostnadsmått tagits fram för att bättre belysa kostnadsbilden. Till dags dato har vi inte funnit att det finns en direkt relation mellan kostnaderna och antalet öppettimmar.

Kultur- och musikskolan har även varit av intresse. Utgångspunkten är att stort deltagande är positivt. Dessa resultat har därefter ställt i förhållande till den kostnad som kommunen har.

Genusperspektivet har nätverken bedömts som viktiga inom området, vilket gjort att nätverken använt två mått baserade på Riksidrottsförbundets statistik.

Brukarenkäter

Den upplevda nöjdheten från de som nyttjar kommunens tjänster är en viktig indikator på om kvaliteten är god. Vi eftersträvar att få kunskap om kommunernas ”kunders” nöjdhet med de olika verksamheterna. Detta förutsätter dock att kommunerna tillfrågar de som använder tjänsterna och ett sätt att göra det är via brukarenkäter. Brukarnas uppfattning och bedömning är en ögonblicksbild och i högsta grad ”färskvara”. Det är också viktigt att vara klar över syftet med undersökningen. Ska den användas för jämförelse med andra (positionering)? Eller som utgångspunkt för förbättringsarbete? I det första fallet är ett urval av undersökningsgruppen möjligt medan en totalundersökning är att föredra i det senare fallet. Frågorna bör omfatta de delar av tjänsten som är viktiga och av stor betydelse för brukarna vilket förutsätter kunskap om detta.

Flera kommuner har sedan lång tid tillbaka egna enkäter som de använder i olika omfattning och periodicitet. Ovanligt är det inte att man har långa tidsserier för att följa utvecklingen. För att få fram en jämförbarhet över tid och mellan kommuner måste det dock till gemensamma frågor. Att ta fram en nationell enkät inom området stöter på flera problem.

För att gå runt dessa har vi i samråd med SCB, Statistiska centralbyrån, tagit fram tre generella och övergripande frågor som enkelt kan biläggas den lokala enkät man använder sig av, där den enskilde brukaren ger ett helhetsomdöme om verksamheten. Dessa frågor svar kan enkelt omvandlas till ett index som kan användas i en jämförelse. Vi rekommenderar därför alla kommuner att lägga till frågorna i sina lokala enkäter för olika verksamheter.

Indexfrågor finns framtaget för flertalet av kommunala verksamheter enligt grundprincipen i tabellen nedan:

a. Om du tänker på din XX i sin helhet, hur nöjd är du då med den?	Inte alls nöjd			I högsta grad nöjd						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

b. Är din XX lika bra som du hoppades att den skulle vara?	Inte alls så bra som jag hoppades			Bättre än jag hoppades						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

c. Tänk dig en perfekt XX. Hur nära ett sådant ideal tycker du att din XX kommer?	Långt ifrån			Mycket nära						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Indexmättet tas fram genom att utgå från summan av medelbetygen på frågorna $\left(\frac{a+b+c}{3} - 1\right) : 9 * 100$. Exempel: Om medelbetygen på frågorna a, b och c är 8,0; 7,5 respektive 7,0 då blir $NBI = \left(\frac{8,0+7,5+7,0}{3} - 1\right) : 9 * 100 = 72$

Minus 1 läggs in för att indexskalan startar vid 0 medan den 10-gradiga skalan startar vid 1.

Många nätverk har använt brukarenkäter inom flera kommunala områden och samtliga dessa finns sorterade per verksamhetsområde på projektets hemsida www.jamforelse.se

Medborgarundersökningar

Även medborgarnas uppfattning om den kommunala verksamheten är viktig. De nyttjar nödvändigtvis inte kommunens tjänster men har en uppfattning om och bidrar till finansieringen av dem. SCB genomför medborgarundersökningen årligen på uppdrag av beställande kommuner som kan välja att delta, antingen under våren eller hösten.

Undersökningen belyser medborgarnas uppfattning om och betyg på kommunen och dess verksamheter utifrån perspektiven:

- Vilken uppfattning har invånarna om kommunen eller regionen som en plats att bo och leva i?
- Hur ser invånarna på kommunens olika verksamheter?
- Vilket inflytande tycker invånarna att de har på de kommunala besluten?

Medborgarnas betyg på regionen/kommunen som en plats att leva och bo på innefattar frågor om arbets- och utbildningsmöjligheter, miljö, trygghet, kommunikationer m.m.

Frågeexempel: Hur nöjd är du med din kommun vad gäller:

- Möjligheterna att få arbete inom rimligt avstånd?
- Hur trivsamt miljön är?
- Hur trygg och säker du och dina närmaste kan känna er?
- Kollektivtrafikens turtäthet?

Helhetsbetyget för kommunens verksamhet mäts med tre specifika övergripande frågor och presenteras som Nöjd-Region-Index enligt ovan.

Medborgarnas betyg på kommunens verksamhet fångas av frågor om exempelvis förskola, skola, äldreomsorg, gator och vägar, fritid/kultur och renhållning. Frågeexempel:

- Vad tror eller tycker du om förskolan i din kommun?
- Vad tror eller tycker du om äldreomsorgen i din kommun?
- Vad tror eller tycker du om det stöd och den hjälp som utsatta individer får i din kommun?
- Vad tror eller tycker du om trafiksäkerheten på gator och vägar i din kommun?

Helhetsbetyget för kommunens verksamhet mäts med tre specifika övergripande frågor och presenteras som Nöjd-Medborgar-Index enligt modellen på föregående sida.

Medborgarnas betyg på inflytande över kommunens verksamheter och beslut omfattar tillgänglighet, information/öppenhet, inflytande och förtroende. Frågeexempel:

- Hur nöjd är du med invånarnas möjlighet att komma till tals med kommunens politiker?
- Hur nöjd är du med kommunens information om sina verksamheter?
- Hur nöjd är du med hur kommunens politiker lyssnar på invånarnas synpunkter?
- Vilken uppfattning har du om din kommun vad gäller hur ansvarstagande kommunens politiker är?

Helhetsbetyget mäts med tre specifika övergripande frågor och presenteras som Nöjd-Inflytande-Index enligt ovan.

SCB:s hela medborgarundersökning finns på projektets hemsida www.jamforelse.se

Kommunal mat

Den kommunala maten berör och engagerar många medborgare. Det är inte bara matgästerna i form av barn i förskoleverksamheten, eleverna i skolan samt vårdtagare och lunchgäster i särskilt boende som har synpunkter och önskemål. Dessutom har föräldrar, anhöriga, politiker, personal och den professionella kostorganisationen åsikter. Olika grupper har olika krav på den kommunala maten. Vad man kan vara säker på är att alla har synpunkter och åsikter om mat och särskilt den mat som vi inte lagar själva. En blick i tidningar och tv bekräftar detta. Den kommunala maten är därför viktig att kontinuerligt undersöka, studera och analysera för att hitta nya förbättringsområden. Har någon annan kommun kunnat hitta bättre lösningar och få fram mat som uppskattas mer av sina medborgare?

Eftersom olika brukargrupper har olika förväntningar på maten blir det svårare att hitta generella mått. En viss differentiering krävs därför i undersökningarna samtidigt som vår strävan är att hitta generella metoder.

1 Andelen inköpta ekologiska livsmedel

Syftet med måttet är att redovisa kommunens arbete med miljöhänsyn. Måttet består av två storheter:

1. Kommunens totala kostnad för inköp av livsmedel.
2. Kommunens kostnad för inköpta ekologiska livsmedel enligt KRAV-märkning, EU:s miljösymbol för ekologiska livsmedel eller andra likvärdiga symboler, nationella eller internationella, där det finns en erkänd certifiering/kvalitetssäkring som garanterar produktens ekologiskt producerade innehåll.

Tas fram genom intern undersökning. Resultatet hämtas ur kommunens interna statistik eller genom egen mätning av de två måtten ovan. Redovisas som andel inköpta (kronor) miljömärkta livsmedel i förhållande till totalt inköpta livsmedel, redovisat i procent.

Möjligheten till inflytande när det gäller den kommunala maten är viktig med tanke på att det oftast inte finns några alternativ. På vilket sätt har kommunerna löst denna kommunikation med brukarna? Här kan man ta fram bilder av hur rutiner och uppföljningar används.

Frågeenkäterna för förskola, skola och äldreomsorg finns att ladda ned från www.jamforelse.se

Här får man en bild av en mängd områden såsom exempelvis inom förskolan förekomster av speciella maträtter, ljudnivån, förekomst av vuxna, information till föräldrar med mera.

Ur dessa kan följande resultatbilder fås fram:

2 Andelen matråd eller motsvarande för kommunens skolor

Resultatet tas från den enkät som används i verksamhetsundersökningarna enligt ovan. Kan ibland behöva kompletteras med en direkt kontakt med respektive enhet. Resultatet presenteras i procent av det totala antalet enheter.

3 Andelen skolor där eleverna ges möjlighet att utvärdera maten i enkätform en gång per läsår

Resultatet tas från den enkät som används i verksamhetsundersökningarna enligt ovan. Kan ibland behöva kompletteras med en direkt kontakt med respektive enhet. Resultatet presenteras i procent av det totala antalet enheter.

4 Andelen matråd eller motsvarande på kommunens särskilda boenden

Resultatet tas från den enkät som används i verksamhetsundersökningarna enligt ovan. Kan ibland behöva kompletteras med en direkt kontakt med respektive enhet. Resultatet presenteras i procent av det totala antalet enheter.

5 Andelen särskilda boenden som ger boende/anhöriga möjlighet att ge synpunkter om maten

Resultatet tas från den enkät som används i verksamhetsundersökningarna enligt ovan. Kan ibland behöva kompletteras med en direkt kontakt med respektive enhet. Resultatet presenteras i procent av det totala antalet enheter.

6 Andelen enheter där vårdtagaren årligen får utvärdera maten i enkätform

Resultatet tas från den enkät som används i verksamhetsundersökningarna enligt ovan. Kan ibland behöva kompletteras med en direkt kontakt med respektive enhet. Resultatet presenteras i procent av det totala antalet enheter.

I denna del har fokus varit att se på livsmedelskostnader och personalkostnader. Övriga kostnader har lämnats utanför. De nedanstående måtten syftar till att ge relation mellan livsmedelskostnaderna och personalkostnaderna.

7 Livsmedelskostnader per barn/elev och år

Uppgifter hämtas från respektive kommuns bokslut.

8 Livsmedelskostnader per vårdtagare och år i särskilt boende

Uppgifter hämtas från respektive kommuns bokslut.

9 Egen matprovning

Ett viktigt inslag i detta område har även varit att genomföra olika provätningar. De olika kommunernas projektledare har under arbetet besökt olika enheter och provätit lunchmaten. Detta har gett ett värdefullt kunskapstillskott som resulterat i direkta rekommendationer till kommunledningarna. Maten har bedömts genom att gruppen har ätit samma mat vid samma tillfälle. Varje deltagare sätter betyg inom områdena: smak, utseende, temperatur, lokalens ljudnivå, trivsel och stämning, rent och snyggt, och bemötande. Skalan är 1 till och med 5. Därefter har resultaten sammanställts och ett snittbetyg

i de tre kategorierna har tagits fram.

Enkäten finns att hämta på www.jamforelse.se

Erfarenheter

Fram till årsskiftet 2009/10 har endast ett nätverk, "Gränslös", genomfört en jämförelse inom området. Denna undersökning har startat många lokala diskussioner och det resulterade bland annat i att bjuda in en erkänd duktig kökschef från Huddinge kommun till nätverket. Kommunen var vinnare av priset "Bästa matglädjeskola 2009".

Nätverket har med kökschefens hjälp anordnat inspirationsdagar för kökspersonal, chefer och politiker i nätverkets kommuner. Utbildningen var mycket uppskattad och ledde bland annat till lokala uppföljningsmöten för att diskutera fram förbättringar.

Inom Kommunens Kvalitet i Korthet används måttet "Andelen inköpta ekologiska livsmedel". Här ligger kommunerna Högby, Rättvik och Svedala i topp med värden kring 20 procent. De visar även på en ökande andel mellan åren 2008 och 2009.

Fysisk tillgänglighet

Bakgrund och syfte

Nätverk inom Jämförelseprojektet har tagit fram en modell för att kunna få en bild av kommunens starka och svaga sidor när det gäller fysisk tillgänglighet. Denna modell lanserades gemensamt under hösten och vintern 2009 av Boverket, Handisam och SKL i ett stort antal länskonferenser. Syftet med modellen och de formulär som används vid de lokala undersökningarna är att underlätta arbetet med att förbättra tillgängligheten i kommuner och landsting. Genom att fylla i uppgifterna i formuläret skapas ett mått i form av en överskådlig bild som visar hur långt tillgänglighetsarbetet kommit i ett antal utvalda miljöer. Genom att såväl starka som svaga områden klarläggs fungerar måttet som ett stöd i den fortsatta planeringen av arbetet med att förbättra tillgängligheten i offentliga miljöer. Dessutom ger måttredovisningen möjlighet till jämförelser mellan kommuner och landsting. Formuläret är en vidarebearbetning av den mall som används i den så kallade Tillgänglighetsdatabasen och som tillkommit i samverkan mellan Västra Götalandsregionen, kommuner och handikapprörelse i Västra Götaland. Vidareutvecklingen av mallen har skett i samverkan mellan SKL, Handisam och Västra Götalandsregionen. Boverket har även deltagit i arbetet.

Tyngdpunkten i denna vidareutvecklade mall har lagts på en granskning av tillgängligheten utifrån de lagstadgade kraven om undanröjande av Enkelt avhjälpna hinder och utgår från medborgarens perspektiv. För bedömning i enskilda fall om vad som kan anses som enkelt avhjälpna hinder finns vägledning i Boverkets idébok "Enklare utan hinder". Behovet av tillgänglighetsförbättringar är stort. Det omfattar inte enbart kommunernas och landstingens lokaler samt kommunal och landstingskommunal verksamhet utan självfallet även den privata sidan med affärer, biografer, nöjeslokaler med mera. För att få en samlad bild av tillgängligheten är det dock nödvändigt att göra begränsningar och prioriteringar. "Drunknings-

riskan” är annars överhängande. Begränsningarna får dock inte bli för snäva så att väsentliga delar utelämnas och resultatet därmed blir ointressant. Denna balansgång har vi hanterat genom att vi utgått från lokaler och ansvarsområden som ingår i kommuners och landstings verksamhet. Ytterligare en prioritering har vi gjort genom att endast välja platser och områden som återfinns inom så gott som samtliga av landets kommuner och landsting.

Mätmetod

Varje kommun måste göra en inventering inom tio olika områden. Till detta behövs ett inventeringsformulär. Formuläret är upplagt så att det följer en gångväg som besökaren tar för att komma från en strategiskt viktig punkt exempelvis en hållplats eller terminal till en annan strategisk punkt som exempelvis stadshuset, skolan, vårdcentralen eller simhallen.

Eftersom utgångspunkten är medborgarperspektivet och den rumsliga förflyttningen innehåller formuläret kriterier som upprepas exempelvis när det finns flera övergångsställen och gatukorsningar utan övergångsställe. Längst bak i formuläret finns kriterier för enkelt avhjälpta hinder avseende ramp, trappa och hiss.

De områden som ska inventeras är:

1. Socialtjänstkontor (besökaren ska träffa en handläggare för att diskutera hjälp).
2. Idrotts-/sportanläggning (välj den mest frekventerade, populäraste, och besökaren ska vara åhörare).
3. Huvudbiblioteket.
4. Stadshuset (besökaren ska gå på ett sammanträde).
5. Fullmäktigesal (besökaren ska lyssna på en debatt i fullmäktige).
6. Badhus-simhall-idrott (besökaren ska ta sig fram till bad-/idrottsplatsen eller motsvarande för ett tänkt eget utövande).
7. Grundskolor (besökare till allmän lokal i skolan).
8. Vårdcentral (besökaren ska ta sig till väntrummet).
9. Terminal-knutpunkt (med bl.a. busshållplatser).
10. Gångvägar, utvald väg. (Här ska en lämplig gångväg väljas. Vi rekommenderar en relevant och frekventerad väg, exempelvis vägen från stationen/terminalen till stadshuset. Om ni finner en bättre alternativ väg så välj denna. Den ska dock innehålla de delar som anges i formulärets rubriker på sidorna 4–7.)

Områden som omfattas av formulär är:

1. Offentlig byggnad (avseende område 1–8 enligt ovan).
2. Gångvägar (område 10).
3. Terminal–knutpunkt (med bland annat busshållplatser. Område 9 ovan).

Resultatet av respektive inventering överförs till en Excel-fil som automatiskt uppdaterar ett resultatdiagram.

Allt material som omfattas av undersökningen finns att ladda ned på www.sk.se/eah

Följande sju filer ska användas:

”A. Läs mig först”. Denna Word-fil ska läsas innan arbetet påbörjas. I filen finns en instruktion som förklarar praktiskt tillvägagångssätt för att starta arbetet.

”B. En modell för att mäta tillgänglighet”. I denna fil presenteras ett OH-material som ger en överskådlig bild av modellen och dess syfte.

”C–E. Är de inventeringsformulär” som ska användas vid inventeringarna. Dessa kopieras i lämpligt antal.

”F. Hjälptexter”. Är en fil som ger förklaringar till vad som efterfrågas i formulären tillsammans med lagtexter. I denna finns även en utrustningslista som behövs innan inventeringarna börjar.

”G. Sammanställning–fysisk tillgänglighet”. I denna Excel-fil förs resultaten från inventeringarna över och poängsätts.

Erfarenheter

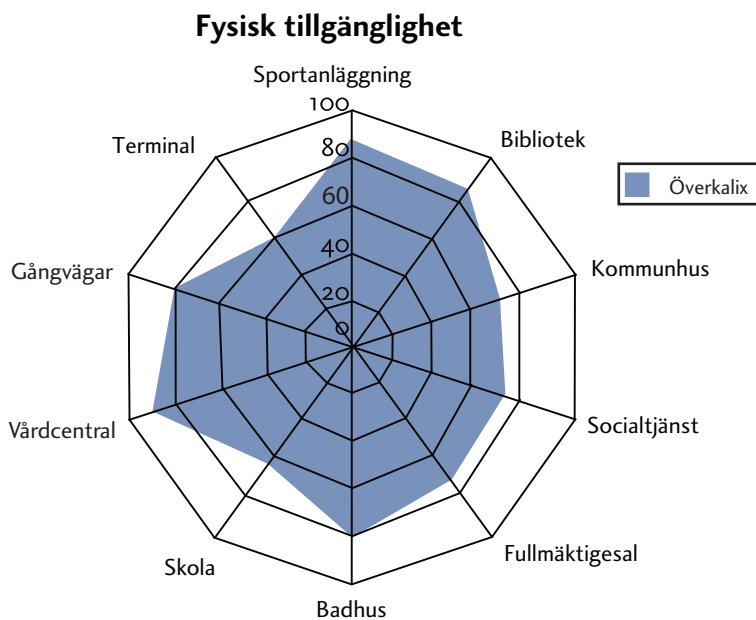
Denna modell har under 2009/2010 fått stor spridning över landet eftersom SKL, Boverket och Handisam gemensamt har gått ut i ett stort antal lokala konferenser och informerat och erbjudit modellen. I dag är det därför många kommuner som arbetar med modellen och under 2010 kommer att redovisa resultat.

Av de kommuner som hittills arbetat med modellen är erfarenheterna mycket goda. Det är lätt att komma i gång med inventeringarna trots att man inte är expert i frågan. Detta visar att materialet är lättillgängligt. En inventering av alla 10 områdena tar högst 40 timmar. Därmed har man fått en första utgångspunkt för det fortsatta arbetet. Inventeringen ger även svar på vad som är de olika bristerna och det kan därmed bli en konstruktiv diskussion om åtgärder.

Erfarenheterna pekar på att det är många brister som mycket enkelt

kan åtgärdas med små insatser.

Här nedan visas ett exempel på hur ett resultat kan se ut. Undersökningen är gjord hösten 2009 i Överkalix kommun. Överkalix deltar med fem andra kommuner i nätverket SÖRV.



Tillgänglighet

– telefon och e-post

Tillgängligheten visar på servicenivån i kommunen. För medborgaren är det oerhört viktigt att kommunen uppfattas som tillgänglig med god servicenivå. Hur snabbt får jag svar när jag ringer till en kommun och ställer en fråga? På vilket sätt besvaras frågan? Om jag skickar samma fråga via e-post, hur länge behöver jag vänta på svaret?

Hur tillgänglig kommunen är för medborgarna kan mätas och beskrivas på flera sätt. Vi har i projektet utvecklat en enkel metod för att mäta och ge en bild av kommunens tillgänglighet utifrån kommunikationsvägarna telefon och e-post. Metoden är att sätta upp ett antal enkla och vanliga medborgarfrågor som kommunen borde kunna svara på. Frågorna ställs sedan via telefon och e-post till kommunen under ett antal veckor. Resultaten noteras efterhand och sammanställs.

Det bästa resultatet nås genom att anlita ett externt företag som är van att genomföra liknande undersökningar. Företaget ringer till kommunens växel samt skickar e-post till kommunens officiella e-postadress. Antalet kontakter kan variera men ett minsta antal samtalsförsök som genomförs per telefon och e-post som skickas till kommunen under en fyraveckorsperiod bör inte understiga tio. Ett alternativ till att anlita ett företag är att genomföra undersökningen i form av en kollegiegranskning. Metodiken är i stort sett densamma. Tekniken med kollegiegranskning har tidigare dokumenterats av SKL i en skrift som kan laddas ned från www.skl.se

Vid kontakterna dokumenteras inte bara tillgängligheten utan även kvaliteten på svaret där faktorer som svar på frågan, engagemang och bemötande ingår. Tillgängligheten har varit avgörande för bedömningen av dessa. Mätningen ska ses som ett arbetsinstrument för upprättande eller uppföljning av rutiner, policys, riktlinjer etc.

1 Kontakt via e-post

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.

Redovisning av mått

Utifrån den externa mätningen redovisas hur många procent av frågor via e-post som besvaras inom två arbetsdagar. Denna nivå har erfarenhetsmässigt visat sig relevant. Redovisningen kan för en tydligare resultatbild delas upp i flera nivåer enligt nedan:

(hur stor andel i % av totala antalet e-post som besvarats) – 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)

En fördel är att redovisa resultaten på en aggregerad nivå, men även för respektive verksamhetsområde.

Följande frågor kan ställas

Bygglov

1. Min svärmors grannar ska bygga ett växthus på tomten. Jag vet att de inte har sökt bygglov än. Kan hon på något sätt protestera mot det innan, eftersom det skymmer utsikten?
2. Jag har tänkt att så snart som möjligt sätta in en braskamin i öppna spisen. Behövs det bygglov för sådant?
3. Vi ska bygga ut huset till en del. Inte mycket, men jag tror att det krävs bygglov. Nu sitter jag och räknar på det, både tids- och kostnadsmässigt. Om det inte stöter på komplikationer, hur snabbt kan det gå att få ett bygglov?

Förskola

4. Vi har tänkt att flytta hem igen efter ett antal år i Stockholm. Jag undrar om ni har dagiskö och hur lång den i så fall är?
5. Min dotter/syster ska snart flytta till med sin son. Vad kommer det att kosta henne i dagiskostnad?
6. Vi har barnen i ett föräldrakooperativt dagis. Nu undrar vi om vår blivande kommun också har något sådant dagis?

Grundskola

7. Hur gamla kan barnen vara för att få fortsätta gå på fritids hos er? Vår äldsta dotter är tio år och får gå på fritids där vi bor nu.
8. Jag skulle vilja veta när det är studiedagar under våren.
9. Vad kommer det att kosta oss att ha vår sjuåriga dotter på fritids? Vi tjänar cirka 42 000 kronor/månad tillsammans.

Individ- och familjeomsorg

10. Jag har en kompis som jag tycker spelar väldigt mycket, bland annat nätpoker. Jag tycker att det verkar som att han har tappat kontrollen. Vad ska jag göra? Kan han få hjälp från kommunen?
11. Vilka möjligheter finns det att få socialbidrag? Mitt jobb tar slut och jag verkar inte få något nytt. Jag saknar A-kassa.
12. Hur gör man om man tycker att sin kompis/sambo dricker för mycket? Finns det hjälp att få från kommunen?

Miljö och hälsa

13. Min svärmor/en släkting har nyligen sålt huset och vi ska hjälpa till och tömma det. Jag skulle vilja veta var närmaste återvinningsstation finns?
14. Vi funderar på att köpa hus och det har stått så mycket om radon i tidningarna på sista tiden. Hur vet man om det finns radon och hur får man bort det?
15. Jag skulle vilja veta hur ofta ni gör inspektioner i mataffärer och restauranger?

Äldreomsorg

16. Min pappa behöver framöver någon form av äldreboende. Efter som hans familj är utspridd över hela landet kan vi inte hjälpa honom om dagarna. Vad finns det för möjligheter? Vem ska man prata med?

17. Vad finns det för aktiviteter för äldre i kommunen? Min pappa skulle behöva komma ut och träffa folk i sin egen ålder.
18. Min gamla, men i övrigt friska, mamma skulle behöva hjälp med matinköp, kommande snöskottning och diverse småsaker. Är det något som kommunen kan bistå med? Själv bor jag på annan ort, så jag har små möjligheter att hjälpa till.

Handikappomsorg

19. Min pappa har en synskada, som har förvärrats de sista två åren. I dag har han väldigt svårt att klara sig ensam utomhus. Han skulle vilja ha någon form av ledsagare när han vistas utomhus. Går det att ordna?
20. Min farfar har fått diagnosen Alzheimers sjukdom. Har han möjlighet att få någon hjälp av LSS?
21. Jag har en släkting som har bett mig fråga om hur det går till att få personlig assistans? Hur gör man?

Kultur och fritid

22. Vi är ett sällskap som planerar att besöka i mellandagarna. Vad finns det för kulturaktiviteter då?
23. Vi är några som har tänkt att starta en musikförening och jag undrar om man kan få startbidrag?
24. Som snart nyinflyttad skulle jag vilja veta om vår åttaårige son kan fortsätta med gymnastik i en gymnastikförening? Han tycker det är så kul.

2 Kontakt 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.

Detta mått ger möjlighet till jämförelser med sig själv över tid och med andra kommuner. Redovisas som genomsnittligt procent svar per område. Men även ett aggregerat värde för kommunen. Måttet redovisas i procent av hur stor andel av dem som ringer kommunen som får kontakt med en handläggare. Resultatet redovisas som en sammanräknad procentsats för alla områden delat i antal områden.

Internt kan en högre upplösning per område redovisas.

Områden som omfattas enligt ovan:

- bygglov,
- förskola,
- grundskola,
- individ- och familjeomsorg,
- gator och vägar,
- äldreomsorg,
- handikappomsorg,
- kultur och fritid.

Samma frågor som under e-postundersökningen ställs i telefonundersökningen.

3 Bemötande i telefon

Syftet med denna del är att få kunskap om kvaliteten på bemötande vid telefonkontakt med kommunen. Undersökningen ovan som syftar till att se om medborgaren får kontakt med kommunen kan kompletteras med en subjektiv värdering av hur frågeställaren uppfattar bemötandet från handläggarna som svarat på samtal. Detta mått ger en möjlighet till jämförelser inom den egna kommunen över tid och med andra kommunerna. Bedömningen av bemötande utgår från tre värdeord som den som intervjuar ska ta fasta på, vilket är om handläggaren är tillmötesgående, trevlig och hjälpsam.

Måttet redovisas i procent utifrån värderingen av handläggarnas bemötande av medborgarna vid telefonkontakt med kommunen kring en enkel fråga. Frågeställaren har efter varje samtal gjort en bedömning av bemötandet utifrån tre nivåer: god, medelgod, dålig. Bedömningen av varje samtal läggs sedan samman till en bedömning i procent för varje nivå.

Enkelt uttryckt kan resultatet sammanfattas i: Hur många av medborgarna uppfattar att de får ett gott bemötande när de via telefon ställt en enkel fråga till kommunen?

Erfarenheter

Många nätverk har gjort den här typen av undersökningar. Ibland inom en begränsad verksamhet och ibland för alla gemensamma verksamheter. Erfarenheterna är att det alltid väcker intressanta och givande diskussioner om hur det ska fungera i kommunen. Vad är vår servicegrad? Hur pass tillgängliga ska vi vara? I många fall har det lett

till utformande av kommunövergripande policys för hantering av telefon och e-post. I exempelvis Trollhättans stad tog man förutom detta även fram tydliga garantier för hur servicen ska fungera gentemot kommunens medborgare. Erfarenheterna visar även att det är stora skillnader mellan de olika verksamheterna i kommunen. Detta ger ett bra tillfälle att studera vilka som har en bra service och lära dessa.

I Kommunens Kvalitet i Korthet har dessa mått används under ett par år och det finns där flera goda exempel bland kommuner som har en god tillgänglighet. I exempelvis Borås och Älvkarleby besvaras cirka 90 procent av all e-post från medborgare inom två dagar. Både Ånge kommun och Östersunds kommun gjorde stora förbättringar i sin e-posthanteringen mellan 2008 och 2009. De förflyttade sig från dryga 70 procent svar inom två dagar till 96 procent.

När det gäller tillgängligheten på telefon finns det flera kommuner som förbättrat sig. Vansbro och Grums förbättrade sina resultat från cirka 60 procent svar på en enkel fråga 2008 till 75 procent svar 2009. En liknande men längre resa har Kungsbacka kommun gjort med dryga 30 procent svar 2008 till 77 procent svar 2009. Borås har det bästa resultatet 2009 med 85 procent svar på en enkel fråga från medborgarna.

Informationsgivning

Informationen till medborgarna har fått allt större betydelse inom den offentliga sektorn. Allt fler söker information via datorn och förväntas hitta information och svar på sina frågor på kommunens webbplats. Men för många är den tryckta informationen det mest naturliga sättet att ta del av kommunens information. Det ökande trycket gör att mängden av information ökar samtidigt som krav finns på att den skall vara aktuell, lättillgänglig och intressera läsaren. I samverkan med flera kommuner som arbetar med jämförelser i nätverksform har ett verktyg för granskning av kommunernas informationsgivning tagits fram. Syftet är att kunna visa en samlad bild av kommunens informationsgivning till medborgarna och synliggöra starka och svaga sidor. Den är inte heltäckande utan ska mera ses som en slags grundnivå.

Det är cirka 220 påstående/frågeställningar fördelade på elva olika verksamhetsområden som undersöks. Valet av frågor blir styrande för resultatet. Det är dessutom ett utmärkt verktyg använda i jämförelser med andra kommuner, eftersom det tydligt visar var de goda exemplen finns och vad man kan lära av varandra. Och den kan användas för granskning av såväl den webbaserade som den tryckta informationen. Samtliga frågeställningarna finns att hämta på www.jamforelse.se

Metod

Informationsgranskningen kan med fördel göras av en extern person som ser på verksamheten med "medborgarögon". Letandet av information tidsbestäms till två minuter per fråga för att därigenom få en respons på eventuella funktionsbrister i upplägg och layout. Det som inte hittas inom tidsramen finns inte. Om det trots undersökningen skulle finnas så är det troligen så svårt att hitta att det inte kommer att hittas av medborgaren. Vid granskningen bedöms om informationen finns, finns delvis eller saknas. De olika alternativen poängsätts med 3, 1 eller 0 poäng och kan presenteras med hjälp av exempelvis en färglagd tabell med redovisning per fråga eller i ett spindel-

diagram, se under avsnittet ”Redovisning av resultat”.

Frågeställningarna/påståendena kan även användas som ett självvärderande verktyg där kommunen själv söker informationen och värderar den i förhållande till den eventuella poängsättning som ställts upp.

Den skriftliga informationen som granskas ska riktas till medborgaren och samlas in inom alla berörda verksamheter. Detta ger en överskådlig bild och möjliggör inte bara ett letande av svar på uppställda frågor utan även en bedömning av språk, bemötande, helhetsintryck och layout.

Nedan presenteras de områden som granskas.

Öppenhet och påverkan

Området omfattar 35 frågeställningar där fokus ligger på frågor som på olika sätt berör medborgarnas möjlighet till att få information om kommunen och de förtroendevalda samt insyn och delaktighet i den demokratiska processen. Har medborgaren möjlighet att ta del av förslag till beslut innan beslut fattas? Har medborgaren möjlighet att framföra synpunkter innan beslut fattas? Förs någon dialog med medborgarna kring aktuella frågor? Ges information om fattade beslut på webbplatsen? Är informationen anpassad så att alla medborgare kan förstå och ta del av den?

Förskola

Undersökningen inom området omfattar 20 frågor. Fokusområde är bland annat information om de olika förskoleenheterna, som en samlad beskrivning med kontaktuppgifter, profil, geografisk läge, valmöjligheter, öppettider, stängningsdagar och kosthållning. Kvalitet och resultat fångas med frågor rörande kvalitetsredovisningar och möjligheten att jämföra förskolenheter avseende resultat.

Grundskola

Informationsgranskningen omfattar 18 frågor med fokus på information om de olika skolenheterna som en samlad beskrivning med kontaktuppgifter, geografisk läge, datum för skolstart, lov dagar, frågor om inflytande och samverkan, arbete med mobbning och individuella utvecklingsplaner. Kvalitet och resultat fångas också med frågor rörande kvalitetsredovisningar och möjligheten att jämföra skolenheter avseende resultat.

Gymnasieskola

Granskningen omfattar 18 frågor med inriktning på information om de olika skolenheterna, som exempelvis, skolornas program och inriktning, hur man väljer och anmäler sig, frågor om inflytande och samverkan innefattande elevinflytande, vilken rätt man har att välja skola/program i annan kommun samt möjligheten att jämföra skolenheter avseende resultat.

Äldreomsorg

Undersökningen inom området omfattar 19 frågor. Flera frågor har fokus på att ge en bild av hur det går till att få hjälp och vad man kan få för hjälp samt vilka särskilda boenden som finns och dess verksamhet. Information om avgifter, kostnader och väntetider, hur man kan överklaga beslut samt framföra synpunkter och klagomål.

Individ- och familjeomsorg

Informationsundersökningen inom detta område inriktar sig bland annat på hur man gör för att söka hjälp och vilken hjälp man kan få, väntetider, eventuella avgifter och hur man gör när man inte är nöjd med beslut eller kontakt. Förutom detta granskas information om kvalitetsredovisningar, sekretessregler och vart man kan vända sig efter kontorstid. Totalt har undersökningen inom detta område omfattat 13 frågor.

Handikappomsorg

Informationen på kommunernas webbplats omfattar 12 frågor och de handlar exempelvis om information kring hur man söker hjälp, vilka insatser kommunen erbjuder, kontaktuppgifter, resultatredovisningar och om det finns information om handikapporganisationer och handikappråd.

Bygga och bo

Granskningen inom detta område omfattar 20 frågor och handlar till stor del om de frågor som medborgaren står inför när han/hon vill förändra sitt boende. Frågor om bygglov, avgifter, väntetider, tillgänglighet av tomter, lediga bostäder, budgetrådgivning m.m. undersöks.

Gator, vägar och miljö

Frågorna i detta avsnitt bygger på 18 vanliga frågor som medborgarna ställer till kommunen om exempelvis parkering, trafikstörningar, kartor över cykelvägar, underhåll, snöröjning, avgifter, sopsortering och återvinningsstationer.

Tillstånd, tillsyn och näringsliv

Tolv frågor som berör tillstånd, tillsyn, avgifter, näringsliv, internationellt samarbete, folkhälsoarbete samt krishantering undersöks.

Näringslivsinformation skiljer sig från övriga områden. Här är det näringsidkarnas behov som står i centrum och inte enbart medborgarnytta, som de övriga områden gör. För en fördjupad granskning av informationen ur ett företagarperspektiv, se området som behandlar näringslivsmått.

Kultur och fritid

Kultur och fritid omfattar totalt 15 frågor, som hur man startar en förening, föreningsregister och kontaktuppgifter till annan ideell verksamhet. Förutom detta även frågor om det lokala utbudet av aktiviteter och arrangemang, badplatser, information om lån/förhyrning av fritidslokaler, bibliotekens och fritidsanläggningars utbud och öppettider samt karta över intressanta platser i kommunen.

Redovisning av resultat

Ett smidigt och överskådligt sätt är att sammanställa resultaten inom respektive område genom att använda olika färger som representerar om informationen finns eller inte. Detta skapar en snabb bild av var styrkor och svagheter finns. Det är viktigt att se undersökningen som en ögonblicksbild och en färskvara eftersom förändringstakten är stor. Här nedan finns ett exempel på en sådan redovisning. Varje kommuns resultat summeras inom respektive område i faktiskt antal poäng och procentandel svar i förhållande till antalet möjliga poäng.

För att få fram en överskådlig bild av hela kommunens informationsgivning på webben sammanställs procentresultaten inom de olika områdena i ett spindeldiagram som exemplet visar nedan.

När resultatet presenteras för varje fråga och svar med hjälp av färger, betyder grön färg att svaret på frågan finns, gul färg att det delvis finns och röd färg att svaret saknas.

Inget svar, ger 0 poäng

Delvis svar, ger 1 poäng

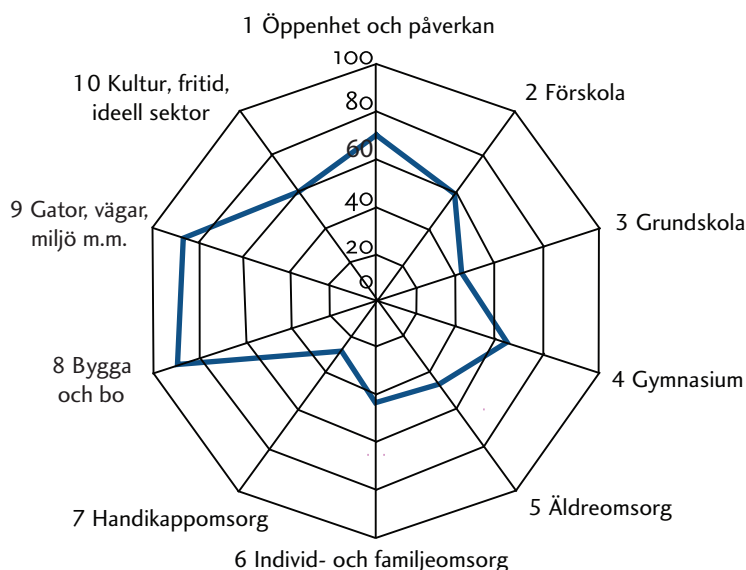
Svar på frågan, ger 3 poäng

Webbundersökning	Infor- mation finns	Infor- mation finns inte	Delvis	
Förskola				
Det finns en samlad beskrivning av de enskilda enheternas verksamhet inom förskolan med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress, till chef.	X			
Enheternas profil (pedagogisk inriktning, värdegrund, arbetssätt etc.) presenteras.			X	
I presentationen framgår var den enskilda förskolan ligger geografiskt.	X			
Presenterar kommunen förskolor med annan huvudman än kommunen?	X			
Det finns information om möjligheterna att välja förskola		X		
Det finns information om när förskolorna är öppna.	X			
Det finns information om stängningsdagar.		X		
Det finns information om förskolans kosthållning.	X	X		
Det finns information om vilka avgifter som gäller för en förskoleplats.				
Det finns information om hur snabbt man kan få en förskoleplats.			X	
Det finns information om hur väntetiden beräknas.			X	
Det finns information om hur man kan få förtur.			X	

INGA RESULTAT – INGEN KUNSKAP

Det finns information om hur man anmäler sitt intresse.	X			
Det finns information om hur man tar emot barn med allergi.	X			
Det finns en samlad kvalitet- och resultatredovisning riktad till allmänheten över kommunens förskoleverksamhet (med t ex brukarundersökningar).			X	
Det finns kvalitet- och resultatredovisningar för respektive enhet.		X		
Det finns information om hur föräldrasamverkan sker.		X		
Enheter inom förskolan presenteras så att dessa går att jämföra med varandra avseende kvalitet och resultat.		X		
Finns servicedeklaration/motsvarande för förskoleverksamheten.	X			
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.			X	
SUMMA Max 60 p				30
PROCENTANDELAR				50

En totalsammanställning av områdena i en kommun kan presenteras på detta sätt:



Erfarenheter

Erfarenheterna av detta område har varit mycket goda. Metoden har upplevts som enkel och överskådlig. Resultaten är lätta att ta till sig och det framgår tydligt vilka förbättringar som bör göras inom olika områden. Man ska dock vara medveten om att det görs kontinuerliga förändringar av kommunernas webbsidor och det som är aktuellt i dag behöver inte vara det om ett par år. Det har visat sig enkelt att förbättra sig inom detta område i och med att man på ett enkelt sätt kan ta del av vad andra kommuner har gjort. Samtidigt har engagemanget ofta varit stort från kommunledningarna i och med att webbsidorna är kommunens ansikte utåt. Resultaten från den nationella undersökningen finns att hämta från skriften SKL:s skrift "Information till alla".

En ny uppföljande nationell undersökning genomförs under maj och juni månad 2010.

Gator och vägar

Ett par nätverk har försökt ta fram kvalitativa resultatmått inom detta område, men har stött på flera problem. Det finns en mängd mått på olika kostnader, frekvensen av olika aktiviteter, exempelvis snöröjning, sandsopning, underhåll, hastighetsdämpande åtgärder med mera. Detta har inte bedömts som ett resultat för medborgarna utan mera förutsättningar för att det ska bli bra. Många diskussioner i nätverken har därför gällt frågan om vad som är ett bra resultat inom området och hur det ska kunna mätas.

En inriktning som testats är utgångspunkten att syftet med kommunens insatser inom området är att skapa trygga och säkra vägar för medborgarna. Detta kan avläsas i medborgarnas uppfattning i de olika medborgarundersökningar som görs. Se vidare sid. 77. Ett annat sätt är att lyfta in medborgarnas uppfattning är resultat från polisens trygghetsundersökningar. I dessa undersöks uppfattningen om exempelvis trafikbuller, fortkörning, respekten för trafikregler med mera. En viktig aspekt att notera till dessa undersökningar är att medborgaren som svarar på frågorna som regel inte vet vad som är kommunal väg och vad som inte är det. Detta försvårar högst avsevärt tolkningen av resultaten.

Till detta behövs även uppgifter som bygger på empiriskt material. Olycksstatistik skulle kunna vara en sådan källa. Ett effektivt arbete med trafiksäkerhet borde rimligen leda till en minskning av antalet olyckor. Den olycksstatistik som nätverken uppfattat som mest etablerad och tillgänglig är Transportstyrelsens statistikdatabas STRADA.

En fördel med att använda STRADA:s uppgifter är att denna statistik används för uppföljning av riksdagens beslutade så kallade nollvision. STRADA omfattar enbart döda och svårt skadade i trafiken, vilket innebär att en enstaka större olycka kan få ett stort utslag för en kommun ett speciellt år. Dessutom missas det stora antalet olyckor och incidenter som lyckligtvis inte leder död eller svår skada. Statistiken måste därför kompletteras och förbättras om den

ska kunna användas i kommunens uppföljning av sitt arbete. Detta ser vi som ett framtida utvecklingsområde.

Ett annat sätt att få kunskap om medborgarnas synpunkter och åsikter är att skapa ett lokalt fungerande system för att få in klagomål och synpunkter. Ett sådant ”signalsystem” är en värdefull mätare på vad medborgarna anser om olika verksamheter och uppdrag. Erfarenhetsmässigt så är de flesta synpunkter som lämnas av medborgare inom området gator, vägar och park, inte inom de stora områdena vård, omsorg och skola. Med ett sådant system finns det ingen möjlighet att kunna göra jämförelser mellan kommunerna utan detta är ett lokalt förbättringsinstrument som enbart kan jämföras med sig själv över tid.

Detta är ett av de områden som undersökts minst av jämförelsenätverken och där är erfarenheterna av måtten ännu inte tillräckligt ”stabila”. Här finns alltså utrymme för kommunerna att utveckla och förbättra måtten framöver.

Avslutningsvis vill vi tipsa om de rapporter som finns inom detta område på www.jamforelse.se

Dessa kan vara en hjälp i det fortsatta utvecklingsarbetet.

Plan och bygg

Bygglovshantering är en del av kommunens myndighetsutövning där tidsaspekten är en viktig kvalitetsfaktor för brukare och medborgare. Det är en av de första frågor man ställer sig. Hur lång tid tar det innan jag kan börja bygga? Vad kostar ett bygglov? Likaså att det sker på ett rättssäkert sätt, det vill säga att kommunen fattar beslut som följer gällande lagar och riktlinjer.

1 Handläggningstid för bygglov

Syftet är att presentera kommunens förmåga att planera för en effektiv handläggning. Tiden är en viktig kvalitetsfaktor. Att inte behöva vänta för länge på beslut har stor betydelse för den enskilde.

Resultatet hämtas ur kommunens interna statistik, ofta manuellt framtagen, från ansökan till beslut och expediering.

Mätmetod

Mätningen omfattar tiden från det att den första handlingen/ansökan om bygglov inkommit (registrering) till att expediering av beslut sker.

Undersökningen görs i följande steg:

1. Ta fram alla bygglovsbeslut avseende fysisk person (ej juridisk) under en bestämd tid (exempelvis föregående kalenderår).
2. Notera datum för beslut.
3. Notera när ansökan inkom.
4. Notera datum för expediering.
5. Summera antal dagar per utredning från ansökan till expediering.
6. Summera antalet utredningar.
7. Dela totala antalet dagar med det totala antalet utredningar.

Måttet redovisas som medel och medianvärde (det värde som ligger i mitten med lika många värden ovanför som under sig), antal dagar från ansökan till beslut (expediering).

2 Kostnad per bygglov

Syftet med måttet är att skaffa kunskap om kommunens resursfördelning och kostnader avseende bygglovsutredningar. Hur mycket tid lägger kommunen på ett bygglovsärende?

Resultatet hämtas ur kommunens interna, ofta manuellt framtagen statistik avseende utredningar och den totala lönekostnaden inklusive PO för kommunens handläggare av bygglov.

Mätmetod

Undersökningen görs i följande steg:

1. Registrera antalet bygglovsbeslut avseende fysisk person (ej juridisk person) under en bestämd tid (exempelvis föregående kalenderår).
2. Registrera antalet handläggare och/eller eventuell andel av handläggare omvandlat till årsarbetare, som handlägger ovanstående utredningar.
3. Registrera den totala lönekostnaden inklusive PO för berörda årsarbetare.
4. Dela kostnaden med antalet bygglovsbeslut.

Måttet redovisas som genomsnittlig kostnad per bygglovsbeslut.

Erfarenheter

Det har varit ett mindre antal nätverk som har tittat på detta område. En utgångspunkt har varit att se om det finns en relation mellan handläggningstiden och kostnaden. I detta fall personalkostnaden. Någon sådan relation har inte kunnat ses. Orsakerna till att det finns skillnader förefaller vara andra än kostnader. Erfarenheterna pekar mot att förklaringen finns i de olika arbetssätt, eller arbetskulturer, som historiskt utvecklats i kommunen. Intressant blir det när flera kommuner beskriver hur de handlägger ett liknande ärende. Det är inte ovanligt att det beskrivs på helt skilda sätt. Nätverk "Gränslös" har gjort en sådan intressant undersökning.

Miljö

Inom miljöområdet handlar det dels om hur kommunen själv agerar som föredöme och dels underlättar och stimulerar medborgarna till miljövänliga beteenden. De områden som fokuseras är återvinning av hushållsavfall samt kommunens egen och kommuninvånarnas fordonspark.

1 Hur effektiv är kommunens hantering och återvinning av hushållsavfall

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

Totalt insamlat avfall, kilo/invånare, och andel återvunnet material (%).

Mätmetod

Intern undersökning som görs i följande steg och avser ett kalenderår:

1. Kommunens totala insamlade mängd hushållsavfall.
2. Mängd återvunnet material enligt lagen om producentansvar.
3. Mängd insamlat och behandlat biologiskt nedbrytbart hushållsavfall.
4. Annat återvunnet material.
5. Total mängd återvunnet material (2–4).
6. Andel återvunnet material i förhållande till totala mängden hushållsavfall (%).

Redovisas i två mått:

1. Kommunens totala insamlade mängd hushållsavfall (kilo/invånare).
2. Andel återvunnet material i förhållande till totala mängden hushållsavfall (%).

För båda måtten görs en jämförelse med snittet för riket.

2 Kommunorganisationens andel miljöbilar av det totala antalet bilar

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

Mätmetod

Måttet består av två storheter:

1. Kommunens totala antal bilar, inkl. kommunala bolags bilar. Bilar som avses är bilar med plats för fem passagerare inklusive förare, samt lätta lastbilar och bussar.
2. Kommunens totala antal miljöbilar enligt fastställd definition.

Intern undersökning. Resultatet hämtas ur kommunens interna statistik eller genom egen mätning av de två måtten ovan.

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

3 Andelen miljöbilar av det totala antalet bilar i hela den geografiska kommunen

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.

Andel personbilar miljöklass 2005 i trafik i kommunen vid årsskiftet av totala antalet bilar. *Källa:* SCB

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

Erfarenheter

Inom detta område är det svårt att hitta lämpliga mått att använda på årsbasis. Det finns ett stort antal mått inom området, men det är relativt få som är direkt påverkbara av kommunen. Det är en mängd olika faktorer som styr området, samtidigt som resultaten ibland eftersläpar flera år. Här finns ett stort behov av att utveckla mått som kan användas i kommunens styrning och ledning. De tre ovanstående måtten har främst används inom projektet "Kommunens Kvalitet i Korthet".

Näringslivsservice och näringslivsutveckling

Näringslivsfrågorna är synnerligen viktiga för många kommuner. Förutsättningarna för landets kommuner när det gäller näringslivet är mycket olika, vilket väcker frågan om det är möjligt att kunna göra jämförelser mellan kommunerna. Svenskt Näringslivs årliga undersökningar har under flera år väckt debatt i såväl press som i kommunerna. Ett ständigt återkommande önskemål från kommunerna i nätverken har varit att ta fram ett bättre alternativ för den kommunala verksamheten. Ett sådant arbete har i dag påbörjats inom SKL.

De nätverk som har arbetat och i dag arbetar med jämförelser inom detta område har tagit fram resultatmått som kan användas oberoende om det är en stor kommun i storstadsområdet eller en liten kommun i landets norra inland. Detta kan exempelvis vara områden som kommunens tillgänglighet för företagare, informationsgivning, handläggningstider med mera. Områden som är viktiga utifrån ett företagsperspektiv och som är möjliga att påverka i ett lokalt förbättringsarbete.

Till skillnad från de andra resultatmått som finns redovisade i denna bok har detta område inte i första hand ett medborgarperspektiv utan ett företagsperspektiv. Vad anser den enskilde företagaren om kommunens arbete och vilka krav och förväntningar finns?

Området är i många delar komplex och vi har valt att fokusera på fyra huvudområden. Bakom dessa finns ett flertal mått och nyckeltal.

1 Näringslivsklimat

Det finns i dag två alternativa modeller till Svenskt Näringslivs undersökningar för att ta fram resultat inom näringslivsområdet. Båda dessa modeller har tagits fram tillsammans med SCB. Frågor och utförliga beskrivningar kan hämtas från SCB.

Här nedan ges några övergripande beskrivningar.

Stockholmsregionens och Göteborgsregionens möte med näringslivet

Modellen utgår från ett partnerskap på näringslivsområdet mellan 47 kommuner i Stockholmsregionen (Stockholm Business Alliance) och 13 kommuner i Göteborgsregionen (Business Region Göteborg). Syftet med partnerskapet är att förbättra servicen till näringslivet samt locka företagsetableringar till regionen.

Fokus i mätningen är på näringslivets kontakter med kommunerna i rollen som myndighetsutövare. Anledningen är att näringslivets kontakter med kommunerna i myndighetsrollen är obligatoriska och det finns ingen möjlighet för företagen att vända sig någon annanstans.

De områden som behandlades är:

- bygglov,
- markupplåtelse,
- serveringstillstånd,
- miljötillsyn,
- brandtillsyn.

Syftet med mätningen är att lyfta fram synpunkter och identifiera möjliga förbättringsområden. Servicemätningen ligger även till grund för ett erfarenhetsutbyte mellan kommunerna hur näringslivsservicen kan förbättras.

Servicen har bedömts utifrån följande kriterier:

- bemötande,
- effektivitet,
- tillgänglighet,
- information,
- kompetens,
- rättssäkerhet.

”Företagarna om kommunen”

Statistiska centralbyrån genomför årligen en mätning av hur företagen ser på näringslivsklimatet i de kommuner som väljer att köpa undersökningen. År 2008 har 23 kommuner deltagit i mätningen. I undersökningen uttalar sig företagen om två olika aspekter på näringslivsklimatet:

A. Företagarna om regionens företagsmiljö.

B. Företagarna om kommunens service åt företagen.

I enkäter får företagarna dels ange ett sammanfattande betygsindex för såväl miljö som service, dels betygssätta ett större antal delfaktorer inom miljö och service. Betygsindex kan variera mellan 0 och 100.

Modellen riktar sig till alla företagare och kan därmed särskilja företag som varit i kontakt med kommunen från företag som inte varit i kontakt med kommunen. Den ger också ett underlag för förbättringar av faktorer som ingår i undersökningen. Modellen ger, liksom i den första modellen, även möjlighet att jämföra resultatet med andra kommuner.

2 Informationsgivning

Nätverket "Väl mätt" har utvecklade ett antal frågor som man fann rimliga att en företagare ska kunna hitta svaren på kommunens webbsidor. Arbetsmodellen är identisk med den större informationsundersökningen som använts i Jämförelseprojektet för att granska kommunens webbsidor utifrån ett medborgarperspektiv. Projektledare och näringslivschefer i nätverkets kommuner har diskuterat och lämnat förslag på relevanta frågeställningar. Dessa fokuserade på kommunernas information till företagare i kommunen, blivande företagare samt till företag intresserade av att etablera sig i kommunen. Nätverket inspirerade SKL till att genomföra en nationell undersökning vid årsskiftet 2009/10. Resultaten finns att hämta på förbundets webbsidor. SKL gjorde en bearbetning av frågeställningarna utifrån "Väl mäts" frågor. Frågorna presenteras här nedan.

Det är viktigt att se undersökningen som en ögonblicksbild och en färskvara eftersom förändringstakten är stor. Undersökningen fångar de eventuella brister som finns, samtidigt som den pekar på förbättringsområden för framtiden. Valet av frågor är givetvis styrande för resultatet. En helt annan uppsättning av frågor skulle ge ett annat resultat. Valet av frågor och svar har utgått från att de ska vara vanliga företagarfrågor som exempelvis ställs till kommunen via telefonsamtal.

Metod

Webbsidorna granskas av en extern person. Informationssökningen på hemsidan var tidsbestämd till två minuter per fråga, för att därigenom få en respons på eventuella funktionsbrister i upplägg och layout. Den information som inte hittats inom tidsramen finns inte! Om informationen ändå finns, är den troligen så svår att hitta att företagaren inte lyckas.

Redovisning

Ett sätt att redovisa är att presentera resultatet för varje fråga och svar med hjälp av färger, där grön färg betyder att svaret på frågan finns, gul färg att det delvis finns och röd färg att svaret saknas. I en summering ger grönt tre poäng, gult ett poäng och rött ger inget poäng.

Se vidare informationsavsnittet på sid. 93 för ytterligare beskrivning av arbetsmetod.

Frågor

- 1) Finns det kontaktuppgifter (namn, e-post och telefon) till näringslivsansvarig?
- 2) Finns en samlad beskrivning över den service som kommunen kan ge till företag/företagare?
- 3) Finns beskrivet om vart man kan vända sig för att få information om kommunens service till företagare (kontaktuppgifter med namn, e-post och telefon för bygglov, serveringstillstånd, miljötillstånd och markupplåtelse)?
- 4) Finns följande information om bygglov:
 1. Vad ett bygglov är och i vilka sammanhang det krävs?
 2. Vilka underlag som krävs för att söka bygglov?
 3. Hur handläggningen av ett bygglov går till?
 4. Hur lång tid en komplett ansökan om bygglov tar för en företagare (ev. i form av en utfästelse)?
 5. Vad ett bygglov kostar?
 6. Hur man överklagar ett beslut om bygglov?
- 5) Finns följande information om miljötillstånd:
 1. Vad ett miljötillstånd är och i vilka sammanhang krävs de?
 2. Vilka underlag som krävs för att söka miljötillstånd?
 3. Hur handläggningen av ett miljötillstånd går till?
 4. Hur lång tid en komplett ansökan om miljötillstånd tar för en företagare (ev. i form av en utfästelse)?
 5. Vad ett miljötillstånd kostar?
 6. Hur man överklagar ett beslut om miljötillstånd?
- 6) Finns följande information om serveringstillstånd:
 1. Vad ett serveringstillstånd är och i vilka sammanhang det krävs?
 2. Vilka underlag som krävs för att söka serveringstillstånd?
 3. Hur handläggningen av ett serveringstillstånd går till?
 4. Hur lång tid en komplett ansökan om serveringstillstånd tar för en företagare (ev. i form av en utfästelse)?
 5. Vad ett serveringstillstånd kostar?
 6. Hur man överklagar ett beslut om serveringstillstånd?

- 7) Finns följande information om markupplåtelse:
 1. Vad en markupplåtelse är och i vilka sammanhang de krävs?
 2. Vilka underlag som krävs för att söka om markupplåtelse?
 3. Hur handläggningen av en markupplåtelse går till?
 4. Hur lång tid en komplett ansökan om markupplåtelse tar för en företagare (ev. i form av en utfästelse)?
 5. Vad en markupplåtelse kostar?
 6. Hur man överklagar ett beslut om markupplåtelse?
- 8) Finns information om markköp för byggnation av lokaler för näringsverksamhet?
- 9) Finns det möjlighet att hämta blanketter på hemsidan (för tillstånd som bygglov, miljötillstånd, serveringstillstånd, markupplåtelse etc.)?
- 10) Finns det möjlighet att elektroniskt fylla i och ansöka om bygglov, miljötillstånd, serveringstillstånd och markupplåtelse direkt på webben?
- 11) Finns servicedeklarationer/tjänstegarantier eller liknande (dvs. uttalade löften om kvalitativa servicenivåer i tjänsterna) som är riktade till företagare?
- 12) Finns information om vart man som företagare ska vända sig med synpunkter och eventuella klagomål (på kommunen och dess service)?
- 13) Finns information om hur man kan komma åt information, utbildning och rådgivning om man vill starta ett företag?
- 14) Finns information om utbildningar/seminarier/föreläsningar riktade till företag?
- 15) Finns en samlad beskrivning av lokal tillgång för företag?
- 16) Finns information om hur offentliga upphandlingar går till?
- 17) Finns det information om aktuella upphandlingar?
- 18) Finns information om stöd till företagare i kommunen som kan sökas hos annan myndighet eller organisation?
- 19) Finns det länkar till företagsnätverk och/eller företagarorganisationer?
- 20) Finns det ett lokalt företagsregister?
- 21) Finns det en näringslivsstrategi eller motsvarande?
- 22) Finns det någon information på engelska som är riktad till företagare?

3 Tillgänglighet – telefon och e-post

Tillgängligheten visar på servicenivån i kommunen. För företag och allmänhet är det oerhört viktigt att kommunen uppfattas som tillgänglig med god servicenivå. Hur tillgänglig kommunen är för företagarna kan mätas och beskrivas på flera sätt. Vi har i projektet utvecklat en enkel metod för att mäta och ge en bild av kommunens tillgänglighet utifrån kommunikationsvägarna telefon och e-post. Frågor som är intressanta att lyfta är exempelvis: Hur snabbt får jag

svar när jag ringer till en kommun och ställer en fråga? På vilket sätt besvaras frågan? Om jag skickar samma fråga via e-post, hur länge behöver jag vänta på svaret?

En metod togs fram för att undersöka detta utifrån ett medborgarperspektiv. Den finns utförligt beskriven på sidan 88. Nätverket ”Väl mätt” utvecklade dessa frågor och tog fram vanliga frågor ur ett företagarperspektiv. Erfarenheterna från detta var goda och det skapade mycket diskussion i nätverkets kommuner. Frågorna från företagen till kommunen bearbetades ytterligare av SKL och förbundet genomförde under 2010 en nationell undersökning med hjälp av denna metod.

Det bästa resultatet nås genom att anlita ett företag som är van att genomföra liknande undersökningar. Företaget har ringt till kommunens växel samt skickat e-post till kommunens officiella e-postadress. Antalet kontakter kan variera, men ett minsta antal samtalsförsök som genomförs per telefon och e-post som skickas till kommunen under en fyraveckorsperiod bör inte understiga 10. Ett alternativ till att anlita ett företag är att genomföra undersökningen i form av en kollegiegranskning. Metodiken är i stort sett densamma. Tekniken med kollegiegranskning har tidigare dokumenterats av SKL i en skrift som kan laddas ned från www.skl.se

Vid telefonkontakten dokumenteras inte bara tillgängligheten utan även kvaliteten på svaret där faktorer som svar på frågan, engagemang och bemötande ingår. Tillgängligheten har varit avgörande för bedömningen av dessa. Mätningen ska ses som ett arbetsinstrument för upprättande eller uppföljning av rutiner, policys, riktlinjer etc.

Följande frågor har använts i den nationella undersökningen:

- 1) Är det ni på kommunen som bestämmer om alkoholtillstånd? Vilka krav behöver jag som sökande uppfylla? Hur gör man, när man ska söka? Är det några speciella blanketter och var får man tag på dom?
- 2) Finns det ledig plats att hyra på ert torg (specificera i större kommuner)? Vad kostar det?
- 3) Jag är bilmekaniker och undersöker möjligheten att starta eget? Det krävs väl en del miljötillstånd vad gäller kemikalier m.m.? Har ni information om detta?
- 4) Var kan man få tag på en bygglovsblankett? Har ni någon information om hur man söker bygglov? Måste man komma till kommunkontoret?
- 5) Var kan jag få tag på information om de tillstånd jag behöver för att starta en restaurang?

- 6) Kan ni ge mig tips om lediga lokaler för en frisörssalong? Behövs det något tillstånd?
- 7) Jag har ett företag inom vaktmästeri och kontorservice. Finns det några aktuella uppdrag som skulle passa mitt företag i kommunen?
- 8) Inom vilket spann ligger priset på industrimark i kommunen?
- 9) Jag funderar på att starta ett företag. Finns det stöd att få från kommunen?

Redovisning

Måtten som tas fram i undersökningen är följande:

Andel lyckade kontaktförsök med en handläggare i faktiska tal och procent.

Andel goda och dåliga svar.

Andelen engagerade och intresserade handläggare.

Andelen gott eller dåligt bemötande.

Andel svarade e-post inom 2 dygn. Resultatet redovisas i intervallerna 1 dygn, 1–2 dygn, 2–5 dygn, 1–2 veckor, inga svar inom 2 veckor.

Andelen svar som innehåller avsändaruppgifter.

Andelen e-post med god svars kvalitet (mer information).

4 Tillgänglighet i handläggning

Ett annat sätt att undersöka tillgängligheten är att se hur lång handläggningstid kommunen har när det gäller myndighetsutövning, ärenden som rör företags ansökningar. Det är liksom för alla som kommer i kontakt med kommunens myndighetsutövning önskvärt att det sker på ett snabbt och smidigt sätt. Långa handläggningstider kan skapa stora problem för företagare i sina etableringar och fortlöpande verksamhet. Detta område finns därför också med som en del i SCB:s näringsklimatundersökning. Näringslivet kommer i kontakt med kommunens myndighetsutövning inom flera områden.

Det går alldeles utmärkt att använda sig av samma undersökningsmetod oavsett i vilket område som myndighetsutövningen pågår. Metoden är att först undersöka när den första handlingen/ansökan inkom, dvs. registreringen, för att därefter ta fram tidpunkten då expediering av beslut sker. Tiden däremellan är handläggningstiden. Genom att ta fram handläggningstiden för alla ärenden, exempelvis för bygglov av skyltar eller serveringstillstånd eller inom något annat område, under ett år och därefter räkna ut en genomsnittlig tid för dessa fås en *genomsnittlig handläggningstid* för ärendena.

Som ett komplement till detta kan man även undersöka kostnaden, priset, för näringsidkaren inom respektive område.

Kommunens *kostnad för en utredning* kan även tas fram på samma sätt som görs exempelvis inom Individ- och familjeomsorg. Här är utgångspunkten den personalkostnad som kommunen har för en utredning. Se sidan 104.

Källan är kommunens egna uppgifter.

Näringslivsmått

I detta område redovisas ett begränsat antal mått med anknytning till ekonomisk tillväxt. Flera relevanta mått finns givetvis för olika kommuner och detta ska därför inte ses som någon optimal sammanställning. Att skapa förutsättningar för ekonomisk tillväxt är som regel ett centralt uppdrag för en näringslivsfunktion i en kommun. En kontinuerlig uppföljning av dessa mått är därmed ett givet inslag i kommunen. Måtten har däremot en begränsad användbarhet när det gäller jämförelser mellan kommunerna, eftersom förutsättningarna är så olika mellan kommunerna. Däremot är de enklare att användas i jämförelser över tid i den egna kommunen. I samband med att måtten presenteras nedan, redovisas också hur måtten kan kopplas till ekonomisk tillväxt i en kommun. De mått som valts ut och redovisas är följande:

5 Sysselsättningsgrad och sysselsättningsförändring

Sysselsättningsgraden mäter andelen av en befolkning som är sysselsatt vid mättidpunkten (november). Genom att välja antalet sysselsatta i åldersintervallet 25–64 år folkbokförda i en kommun, till total befolkning 25–64 år, ökar man jämförbarheten i och med att studenterna som grupp tas bort. Måttet fångar i vilken utsträckning befolkningen deltar i produktionen av varor och tjänster och därmed också svarar för sin egen inkomstförsörjning.

Metod

Uppgift om en person är sysselsatt hämtas från arbetsgivarens kontrolluppgift. Om en individs lönesumma överskrider en viss gräns klassificeras personen som sysselsatt. Gränsen är beroende av ålder, näringsgren och kön. Måttet redovisar antal sysselsatta i natt- eller

dagbefolkningen och avser sysselsatta som är folkbokförda i kommunen och som har sitt arbetsställe inom eller utom kommunen.

En årlig genomsnittlig förändring av den sysselsatta dagbefolkningen över tid kan även vara ett viktigt komplement till kunskap om sysselsättningsförändringar.

Hämtas från SCB.

6 Nystartade företag

Måttet kan ge en signal om storleken på nyföretagandet i en kommun. Ett högt antal indikerar att fler företag kan skapa fler arbetstillfällen.

Att främja nyföretagande är ofta en uttalad målsättning för en kommunal näringslivsfunktion. Högt nyföretagande antas i förlängningen medföra fler bärkraftiga företag i en kommun. I detta avsnitt redovisas antalet nystartade företag, med helt ny verksamhet, i förhållande till kommunens befolkning i åldrarna 16–64 år. Måttet ska fånga skillnader i benägenheten att starta nya företag mellan olika kommuner.

Metod

Uppgifterna omfattar de företag som under år 2007 nyaktiverats som verksamhetsdrivande i SCB:s företagsregister. Företaget ska vara moms- och/eller arbetsgivarregistrerat och/eller beskattas för rörelse. Ett företag räknas som nystartat när verksamheten är helt nystartad eller om verksamhet har återupptagits efter att ha varit vilande i minst två år.

Det är verksamhetsbegreppet som är det centrala när det gäller att avgöra om det rör sig om ett genuint nystartat företag eller ej. I nyetableringsstatistiken ingår exempelvis inte ägarbyten, ändringar av juridisk form eller andra ombildningar.

Skillnader mellan kommuner kan bero på skillnader i befolkningens sammansättning avseende ålder, kön och etnisk bakgrund, men även näringslivsstruktur och befolkningsunderlag (marknadsstorlek) påverkar möjligheterna att starta nya företag.

7 Prissättning av industrimark

En avgörande faktor för en kommuns expansion är tillgången på mark. Det är viktigt, dels för företagsetableringar, dels för bostadsbyggande. Ett konkurrensmedel kan vara priset på industrimark.

Metod

Ett sätt att ta fram en bild av detta är att redovisa en jämförelse av prissättningen på mark för industrier. I flertalet kommuner kan priset på det totala antalet försäljningar från på det senaste årets försäljningar tas fram. I de största kommunerna kommuner kan ett urval göras om antalet är stort. I priset inkluderas VA-avgiften och anges som ett genomsnitt per kvadratmeter av försäljningarna.

Måttet är avgift för industrimark, kronor/kvadratmeter inklusive VA i genomsnitt.

Källan för uppgifterna är den egna kommunen.

Erfarenheter

Det finns en stor mängd mått inom detta område. Speciellt i det område som vi valt att kalla "Näringslivsmått". Tyvärr ger många av dessa mått en begränsad möjlighet att kunna göra jämförelser. Förklaringen till detta är att förutsättningarna för kommunerna är så olika att jämförelser inte blir intressanta. Däremot fungerar det givetvis bättre att jämföra med sig själv över tid. Nätverken har därför försökt ta fram mått som går att jämföra med varandra. Exempel på denna typ av mått som inte är beroende av förutsättningarna är kommunens tillgänglighet, kommunens information till företagarna med flera. De tekniker som använts i nätverken har även förts över till SKL och resulterat i ett antal nationella undersökningar av kommunens tillgänglighet och informationsgivning till medborgare.

Bilaga

SKL:s statistikverktyg för arbetsmarknadsinsatser

Kommunal arbetsmarknadsstatistik

I arbetet med mått inom arbetsmarknadsinsatser har kommunerna i nätverken valt att använda sig av det verktyg för jämförelse av det kommunala arbetsmarknadsarbetet som SKL tagit fram i samarbete med ett antal kommuner. Verktöget består dels av en kartläggning av resurser och arbetsätt, dels en utvärdering av insatsernas effekter.

Bakgrunden till arbetet är att ett tiotal kommuner som ingår i ett rikstäckande nätverk saknade ett instrument där de kunde jämföra sig med varandra utifrån resultat. Verktöget har i dag använts av 39 kommuner och erfarenheten är att man som kommun behöver testa verktöget 2–3 gånger innan det "sätter sig". Ett av syftena med verktöget har varit att få gemensamma definitioner och att dessa inkluderar samma uppgifter. Det kräver att varje kommun ser över sina uppgifter och jämför in sig i de definitioner som verktöget anger. Begreppen harmoniserar med Socialstyrelsens begrepp, det vill säga en coach betyder samma sak i verktöget som när Socialstyrelsen använder det.

Metod och avgränsning

Uppgifterna till effektutvärderingen samlas in från arbetsmarknadsenheten eller motsvarande och genom telefonintervjuer med vuxna och ungdomar som har deltagit i kommunernas arbetsmarknadsåtgärder.

1	Vilken kommun avser svaren?	
2	Under vilken nämnd sorterar AME? (sätt kryss för ett alternativ)	
	KS Egen nämnd Utbildningsnämnd Socialnämnd Annat, ange vilken	
3	Hur stora var AME:s kostnader för personal samt för köp av insatser i andra förvaltningar under redovisningsåret?	
	Kronor	
3.1	Hur stor andel (%) av de totala personalkostnaderna används till respektive insats:	
	Coachning och vägledning Arbetslivsinriktad rehabilitering Praktik och arbete i AME:s verksamheter Kurs Validering Matchning Praktik hos arbetsgivare AME:s arbetsgivarinriktade insatser AME:s administrativa stödprocesser	
	Summa	0
4	Hur stora var AME:s kostnader för köp av externa tjänster under redovisningsåret?	
	Kronor	

4.1	Hur stor andel (%) av de totala kostnaderna för köp av externa tjänster används till respektive insats:		
	Coaching och vägledning Arbetslivsinriktad rehabilitering Kurs Validering Matchning Praktik hos arbetsgivare Arbetsgivarinriktade insatser		
	Summa	0	
4.2	Hur stora var AME:s intäkter från externa aktörer?		
	Kronor		
5	Hur många deltagare hade AME under redovisningsåret?	Inskrivna	Avslutade
	Antal individer:		
6	Hur många av deltagarna var:	Inskrivna	Avslutade
	Kvinnor Män		
	Summa	0	0
7	Hur många av deltagarna var:	Inskrivna	Avslutade
	16–24 år 25–65 år		
	Summa	0	0
8	Vilken utbildningsnivå har deltagaren?	Inskrivna	Avslutade
	Förgymnasial utbildning Gymnasial utbildning Eftergymnasial utbildning		
	Summa	0	0
9	Hur många av deltagarna hade någon:	Inskrivna	Avslutade
	funktionsnedsättning?		

10	Hur många av deltagarna var:	Inskrivna	Avslutade
	i utanförskap mindre än 6 månader i utanförskap mer än 6 månader nyanlända under introduktion		
	Summa	0	0
11	Hur många av deltagarna var i insats hos AME i:	Inskrivna	Avslutade
	<1 månad 1–3 månader 4–6 månader >6 månader		
	Summa	0	0
12	Hur många av deltagarna var remitterade från:	Inskrivna	Avslutade
	Arbetsförmedlingen Socialtjänst/försörjningsstödsenhet Försäkringskassan Introduktionsenhet, flyktingenhet eller motsv. Annan instans		
	Summa	0	0
13	Nedan följer frågor om vad som hände deltagarna direkt efter avslut		
	Resultat		%
	Osubventionerat arbete Subventionerat arbete Studier Slutförda uppdrag Åter till uppdragsgivaren Något annat än ovanstående		
	Summa	0	

Exempel på redovisningar hämtade från Kommunal arbetsmarknadsstatistik:

- Varifrån kommer deltagarna till de kommunala arbetsmarknadsåtgärderna?
- Fördelning uppdelat på kön.
- Fördelning uppdelat på ålder.
- Hur lång tid har deltagarna varit i en kommunal arbetsmarknadsåtgärd i genomsnitt år xx?
- Kommunens arbetssätt.
- Kommunens arbetssätt satt i relation till andel som kommit i arbete eller studier.
- Tid i arbetslöshet innan deltagande i kommunalarbetsmarknadsåtgärd satt i relation till andel som kommit ut i arbete/studier efter insats.
- Inskrivningstid i arbetsmarknadsåtgärd i relation till andel som fått arbete eller börjat studera.
- Externa faktorer såsom ohälsa, utbildning, försörjningsstödstagare, utrikesfödda och arbetslöshet.
- Nettokostnad i kronor per inskriven deltagare i arbetsmarknadsåtgärd.
- Nettokostnad i kronor per avslutad deltagare.

Vi från SKL och RKA vill i samband med att vi ger ut denna sammanställning framföra ett stort tack till alla de kommuner som deltagit i dessa många gånger svåra arbeten. Det har varit en fantastisk energi och kreativitet i alla de 30-tal nätverk som deltagit. Detta arbete har och kommer att vara till nytta för många andra kommuner. Glädjande är också att flera nätverk fortsätter efter projektets slut.

Ett stort tack till:

Ale	Gagnef	Jönköping
Alingsås	Gislaved	Kalix
Alvesta	Gnesta	Kalmar
Aneby	Gnosjö	Karlshamn
Arboga	Gotland	Karlskoga
Askersund	Gävle	Karlskrona
Avesta	Göteborg	Katrineholm
Bollebygd	Götene	Kinda
Bollnäs	Hagfors	Klippan
Borlänge	Halmstad	Knivsta
Borås	Hammarö	Kristianstad
Botkyrka	Haninge	Kristinehamn
Bromölla	Heby	Kungsbacka
Bräcke	Hedemora	Kungälv
Dals-Ed	Helsingborg	Köping
Eksjö	Hjo	Lekeberg
Eskilstuna	Hofors	Lerum
Fagersta	Huddinge	Lidköping
Falkenberg	Hudiksvall	Lilla Edet
Falköping	Hultsfred	Lindesberg
Falun	Hylte	Linköping
Filipstad	Håbo	Ljungby
Finspång	Höganäs	Ljusdal
Flen	Högsby	Lomma
Färgelanda	Hörby	Ludvika

INGA RESULTAT – INGEN KUNSKAP

Luleå	Sandviken	Tyresö
Lund	Sigtuna	Täby
Lycksele	Simrishamn	Töreboda
Lysekil	Sjöbo	Uddevalla
Malmö	Skara	Ulricehamn
Malung-Sälen	Skellefteå	Umeå
Malå	Skinnskatteberg	Upplands Väsby
Mariestad	Skurup	Upplandsbro
Mark	Skövde	Uppsala
Mjölby	Sollefteå	Uppvidinge
Mora	Sollentuna	Vadstena
Munkedal	Solna	Vallentuna
Munkfors	Sorsele	Vansbro
Mölnadal	Sotenäs	Vara
Mönsterås	Stockholm	Vellinge
Nacka	Storuman	Vetlanda
Norberg	Strängnäs	Villhelmina
Nordanstig	Strömstad	Vimmerby
Nordmaling	Sundsvall	Värgårda
Norrköping	Svedala	Vänersborg
Norsjö	Svenljunga	Vännäs
Nybro	Säter	Värmdö
Nykvarn	Sävsjö	Värnamo
Nynäshamn	Söderhamn	Västerås
Nässjö	Södertälje	Växjö
Olofström	Sölvesborg	Ystad
Orsa	Tanum	Åstorp
Orust	Tibro	Åtvidaberg
Osby	Tierp	Älvdalen
Ovanåker	Tjörn	Örebro
Partille	Tomelilla	Örkelljunga
Piteå	Torsås	Örnsköldsvik
Robertsfors	Tranemo	Östersund
Ronneby	Tranås	Österåker
Rättvik	Trelleborg	Östra Göinge
Sala	Trollhättan	Överkalix
Salem	Trosa	Övertorneå

Den här boken är en sammanställning av de kvalitativa mått/indikatorer som Jämförelseprojektets cirka 200 kommuner arbetade fram under åren 2007–2010. Projektet har omfattat 28 nätverk och fungerat som en verkstad för att utveckla kvalitativa resultatmått, det vill säga mått och resultat som har ett kvalitativt värde för medborgaren, för de verksamheter som i dag inte har några mått på resultat.

Syftet med boken är att den ska vara en inspirationskälla för kommunen när det gäller att använda kvalitativa resultat i sin styrning och ledning. Finner man måtten intressanta är det bara att applicera dem på sin egen verksamhet. Vill man därefter jämföra sitt resultat med andra kommuner, så hittar man kommuner att jämföra med på www.kommundatabas.se eller www.jamforelse.se

De mått vi presenterar i boken är ett urval av de olika mått som använts inom jämförelseprojektet. För den intresserade som vill ha fler mått och resultat rekommenderar vi ett besök på www.jamforelse.se

Rapporten kan beställas från
Trycksaksbeställningen
Tfn: 020-31 32 30
Fax: 020-31 32 40
www.skl.se/publikationer
Pris: 150 kronor, frakt och moms tillkommer

ISBN 978-91-977858-1-5



Sveriges
Kommuner
och Landsting

118 82 Stockholm
Tfn: 08-452 70 00 Fax: 08-452 70 50
info@skl.se, www.skl.se



Rådet för främjande
av kommunala analyser

c/o SKL, 118 82 Stockholm
Tfn: 08-452 71 50
rka@rka.nu, www.rka.nu