



Kommunens kvalitet i korthet **2011**

– sju kommuner i Kronobergs län

Kontaktpersoner

| | |
|-------------------|--|
| Alvesta | Iren Johansson, iren.johansson@alvesta.se |
| Markaryd | Ola Eknor, ola.eknor@markaryd.se |
| Ljungby | Bo Dalesjö, bo.dalesjo@ljungby.se |
| Tingsryd | Anna Rosliakova, anna.rosliakova@tingsryd.se |
| Uppvidinge | Silja Savela, silja.savela@uppvidinge.se |
| Växjö | Anna Karlsson, anna.karlsson4@vaxjo.se |
| Älmhult | Camilla Åström, camilla.astrom@almhult.se |

Kommunens kvalitet i korthet

Sedan 2007 genomför Sveriges Kommuner och Landsting kvalitetsmätningen Kommunens kvalitet i korthet. Antalet deltagande kommuner ökar stadigt och 2011 deltog 165 av Sveriges 290 kommuner.

2009 bildade sex av kommunerna i Kronobergs län ett nätverk för att jämföra sina resultat med varandra. Sedan 2011 deltar Alvesta, Ljungby, Markaryd, Tingsryd, Uppvidinge, Växjö och Älmhults kommuner i länsnätverket. Denna broschyr riktar sig i första hand till länets politiker men kan även användas i dialogen med medborgarna.



Kommunens kvalitet i korthet syftar i första hand till att underlätta för medborgarna att få reda på vad de får för sina skattepengar och ge ett underlag till dialog mellan kommuninvånare och kommunpolitiker.

Kommunens kvalitet i korthet kan med fördel även användas av kommunens politiker för att följa upp och styra kommunens verksamheter, men också av kommunernas förvaltningar för att förbättra verksamheterna.

Kommunens kvalitet i korthet består av ett 40-tal mått som är indelade i fem olika områden: tillgänglighet, trygghet, delaktighet, information, effektivitet och samhällsutveckling.

I denna broschyr presenteras ett urval av måtten. Vi redovisar några av de mått som ingår i kvalitetsredovisningen och jämför resultatet för våra kommuner med medelvärdet för alla de kommuner som deltar i Kommunens kvalitet i korthet. I vissa fall finns ett medelvärde för alla landets kommuner och då jämför vi i stället med det.

Nytt i årets broschyr är att vi i kommentarerna till tabellerna även redovisar de bästa resultaten. Vi redovisar också Sveriges kommuner och landsting (SKL) förslag på åtgärder för att kunna förbättra resultaten, förslag som grundar sig på vad framgångsrika kommuner har gjort.

Vill du veta mer?

På respektive kommuns hemsida finns information om samtliga mått som ingår i Kommunens kvalitet i korthet. Där finns även utförligare beskrivningar på hur måtten är framtagna samt tidigare års resultat.

På SKL:s hemsida och kommun- och landstingsdatabasens hemsida redovisas resultaten för samtliga kommuner.

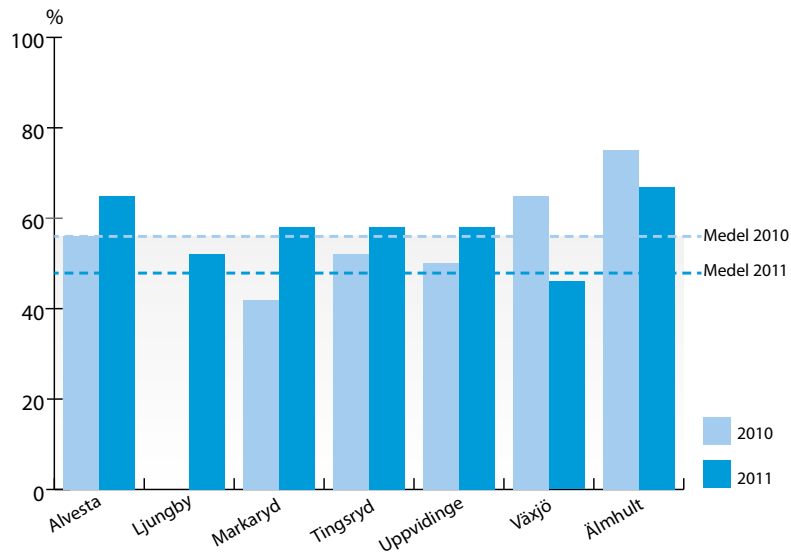
Adresserna är www.skl.se/kkik och www.kolada.se.

Fakta om kommunerna i nätverket

| | Alvesta | Ljungby | Markaryd | Tingsryd | Uppvidinge | Växjö | Älmhult |
|---|---------|---------|----------|----------|------------|--------|---------|
| Antal invånare 31 dec 2011 | 18 917 | 27 357 | 9 513 | 12 235 | 9 216 | 83 710 | 15 629 |
| Befolkningsutveckling 2007–2011 | 1,1% | 0,7% | -0,9% | -3,9% | -3,4% | 6,7% | 1,4% |
| Sysselsättningsgrad 2010 | 80,1% | 82,0% | 76,3% | 80,1% | 80,3% | 76,8% | 82,8% |
| Andel invånare med försörjningsstöd, 2010 | 6,7% | 2,6% | 4,8% | 3,8% | 4,2% | 6,0% | 3,3% |
| Andel med eftergymnasial utbildning (25–64 år) | 26% | 28% | 20% | 23% | 21% | 44% | 31% |
| Antal nystartade företag per 1000 invånare ¹ | 4,7 | 6,1 | 6,0 | 3,3 | 3,7 | 6,7 | 5,8 |
| Valdeltagande Kommunval 2010 | 80,6% | 80,0% | 78,1% | 79,3% | 79,1% | 83,9% | 81,6% |
| Skattesats 2012 | 21,81 | 20,96 | 21,00 | 21,46 | 22,00 | 20,66 | 20,60 |

¹Första halvåret 2011

Andel som får kontakt med handläggare via telefon



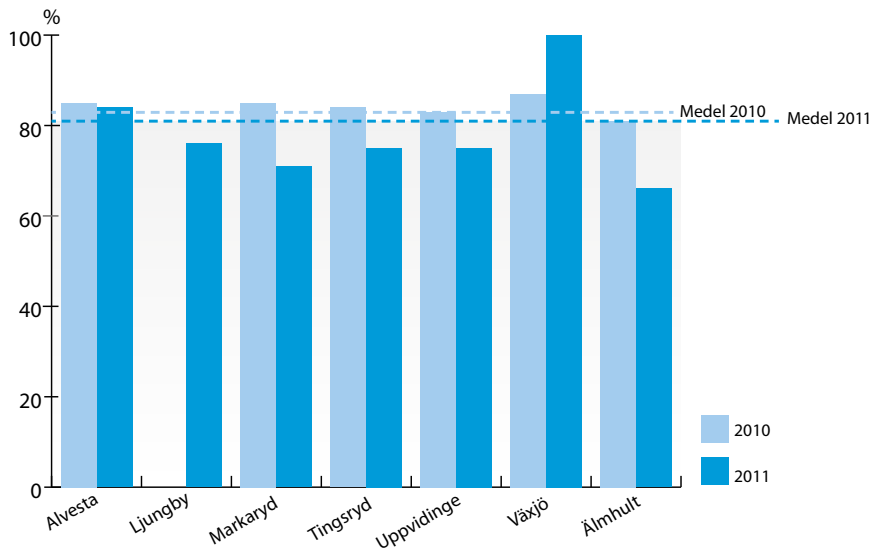
Flertalet kommuner i länet, undantaget Älmhult och Alvesta, ligger under 60 procent lyckade kontaktförsök med handläggare via telefon. I denna del har man inte sökt en specifik person inom kommunen utan ställt en fråga och då ska man också få svar oftare.

Bäst resultat i undersökningen har Skellefteå kommun med 94 procent. Skellefteå har en kundtjänst som hanterar medborgarkontakter och ger svar direkt.

SKL framhåller följande framgångsfaktorer:

- Växelns samspel med verksamheterna.
- Undvik telefontider.
- Se till att samtal som inte besvaras av personer i verksamheten kommer tillbaka till växeln.
- Gör kontinuerliga intervjuer med växeln för att finna problemområden – sammanställ och följ upp.

Andel som upplever gott bemötande vid kontakt med kommunen



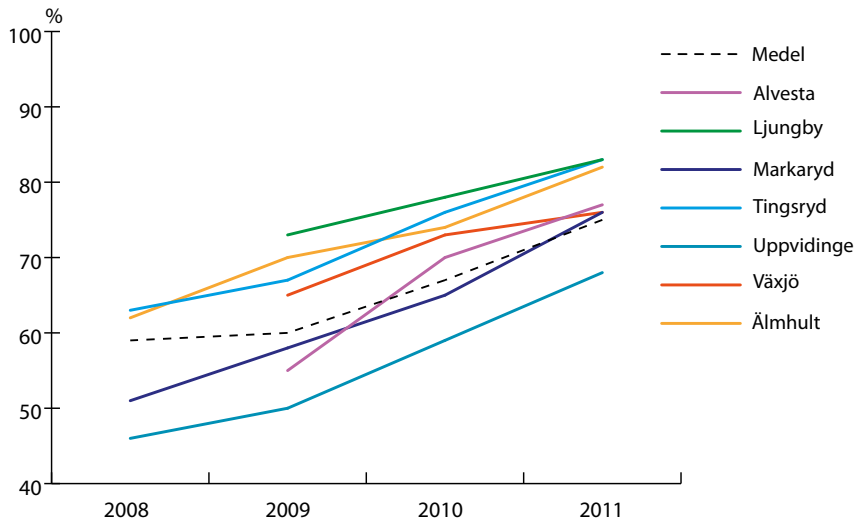
Vikten av ett gott bemötande kan inte nog betonas. När det gäller bemötande hos handläggare via telefon har de flesta kommuner försämrat sitt resultat jämfört med tidigare mätning, men inte Växjö kommun som i år når 100 procent nöjdhet! I undersökningen värderas bemötandet som dåligt, medelgott eller gott.

SKL framhåller följande framgångsfaktorer:

- Kommungemensamma riktlinjer för hur telefonsamtal ska hanteras.
- Genomföra interna utbildningar kring bemötande i telefon.
- Uppmuntra och lyfta fram goda exempel från den egna verksamheten.



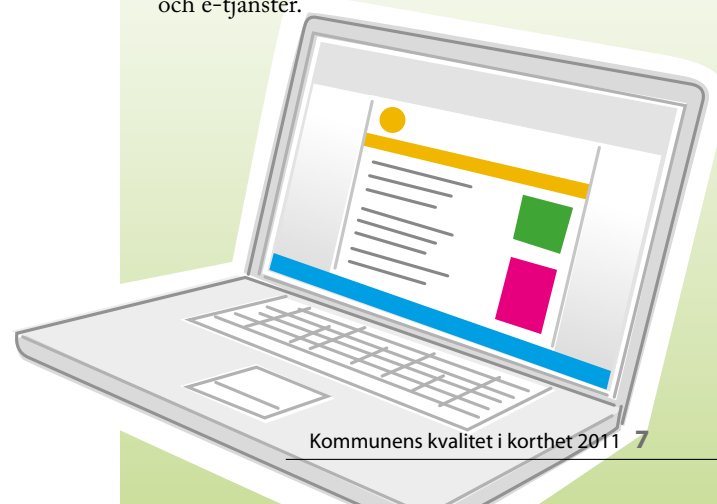
Hur god är kommunens webb- information till medborgarna?



Kommunens webbplats är en av de viktigaste informationskanalerna till medborgaren. SKL har i sin undersökning sökt svar på 200 frågor på kommunernas hemsidor. Svaret på varje fråga ska hittas på två minuter. Varje fråga kan ge tre poäng för helt uppfyllt och en poäng för delvis uppfyllt. Tingsryd, Älmhult och Ljungby är bäst i länet.

De bästa kommunerna i landet är Umeå och Örebro med 94 procent.

Under de år som denna undersökning har genomförts har kommunerna förbättrat sig mycket. SKL drar slutsatsen att detta mått inte längre är utmanande och därför kommer man att se över frågorna till nästa år och inrikta sig på kommunernas resultatredovisning till medborgare och e-tjänster.



Kvalitet och kostnader för äldre i särskilt boende

| Kommun | Hur nöjda är vårdtagarna? NKI = Nöjd-Kund-Index, antal poäng av max 100 | Hur länge väntar man på en plats? antal dagar från ansökan till erbjudande | Vad är kostnaden per vårdtagare? tusen kronor/år, 2010 |
|------------|---|---|--|
| Alvesta | 77 | 192 | 445 |
| Ljungby | 74 | 56 | 481 |
| Markaryd | 69 | 36 | 521 |
| Tingsryd | 80 | 16 | 529 |
| Uppvidinge | 74 | 7 | 627 |
| Växjö | 71 | 46 | 424 |
| Älmhult | 73 | 18 | 514 |
| Medelvärde | 70 | 53 | 549 |

Socialstyrelsen undersöker hur nöjda äldre är med sitt särskilda boende. Frågor ställs om trygghet, inflytande och kvaliteten på olika tjänster som erbjuds av kommunen. Helhetsbetyget eller Nöjd-Kund-Index (NKI) redovisas som index där 100 är max.

Äldre som bor i Kronobergs kommuner är nöjda med sina särskilda boende. Alla Kronobergs kommuner visar ett resultat som ligger över rikets genomsnitt på 70 (med en mindre avvikelse för Markaryd som 2011 gick ner till 69). Mest nöjda är kunderna med sitt särskilda boende i Tingsryds kommun med index 80. Bäst resultat i landet har Arjeplog med index 85.

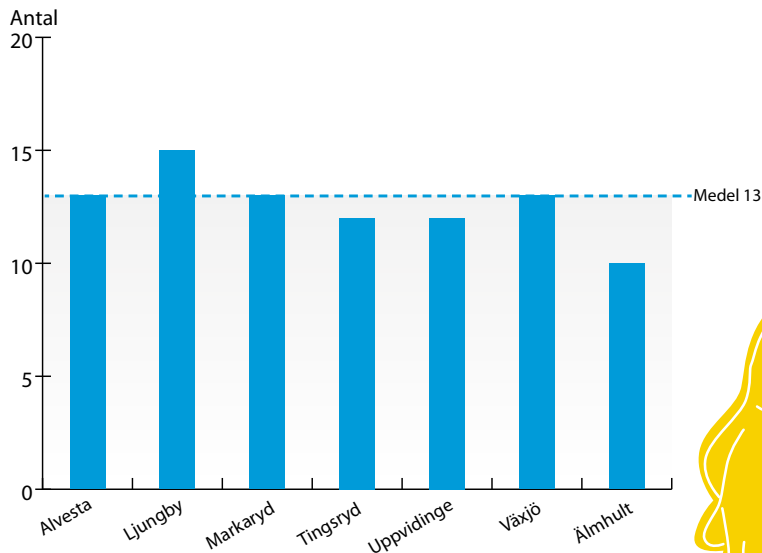
De flesta av Kronobergs kommuner är bra på att tillhandahålla platser i särskilt boende i förhållande till behov. I Uppvidinge, Tingsryd och Älmhult är väntetiden mindre än tre veckor. Medelvärde för Sveriges kommuner är 53 dagar.

SKL framhåller följande framgångsfaktorer:

- Identifiera om det är utredning eller verkställigheten som har den längsta tiden.
- Kan utredningen förkortas och förenklas?
- Kan verkställigheten påverkas?

Lägsta kostnad har Enköpings kommun, 282 tkr/år och vårdtagare. Kortast väntetid till särskilt boende har Vänersborgs kommun med 5 dagar.

Hur många olika vårdare besöker en äldre med hemtjänst under 14 dagar?

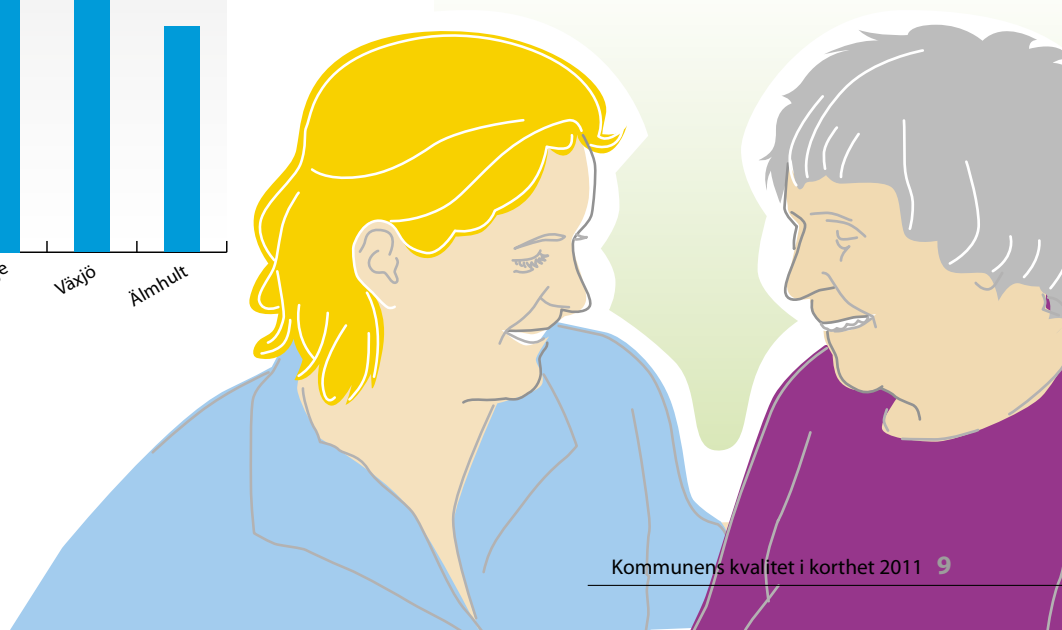


Avser de som har minst två besök om dagen.

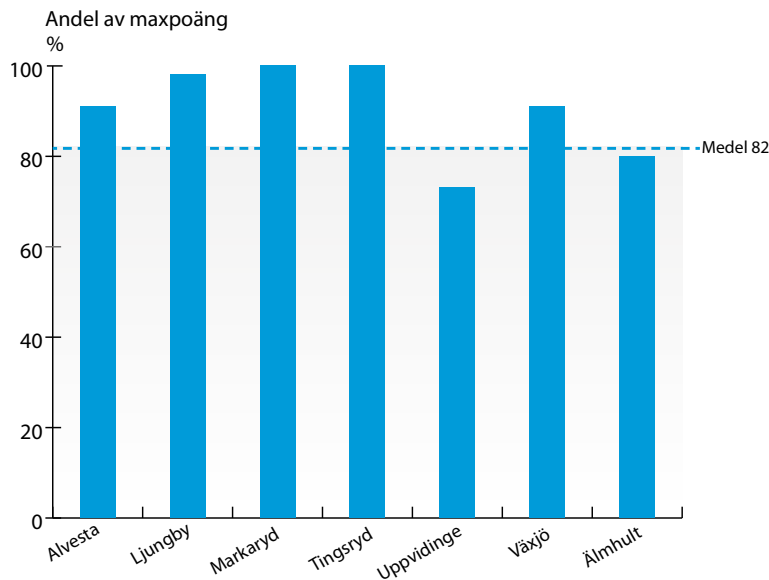
Resultatet är hämtat från en egen undersökning i kommunerna. Den bästa kommunen i riket är Nykvarn med fem vårdare.

SKL framhåller följande framgångsfaktorer:

- Mindre arbetsgrupper med begränsat antal äldre.
- Effektiv arbetstidsplanering.
- Kontaktmannaskap.
- Datoriserade system för insatsplanering.



Vilket serviceutbud erbjuds inom LSS grupp- och serviceboende?



Serviceutbudet inom LSS boende är högt i Kronobergs län. Enligt de uppgifter som kommunerna rapporterar in till SKL har personer inom LSS grupp- och serviceboende högt serviceutbud.

Inom följande fyra områden når samtliga kommuner i Kronobergs län 100 procent:

- Den boende använder egen nyckel till sin bostad.
- Den boende kan vara ute på aktivitet som kräver personalstöd efter kl. 21.00.
- Den boende kan ta emot gäster efter kl. 21.00 alla kvällar.
- Den boende har möjlighet att bli sambo.

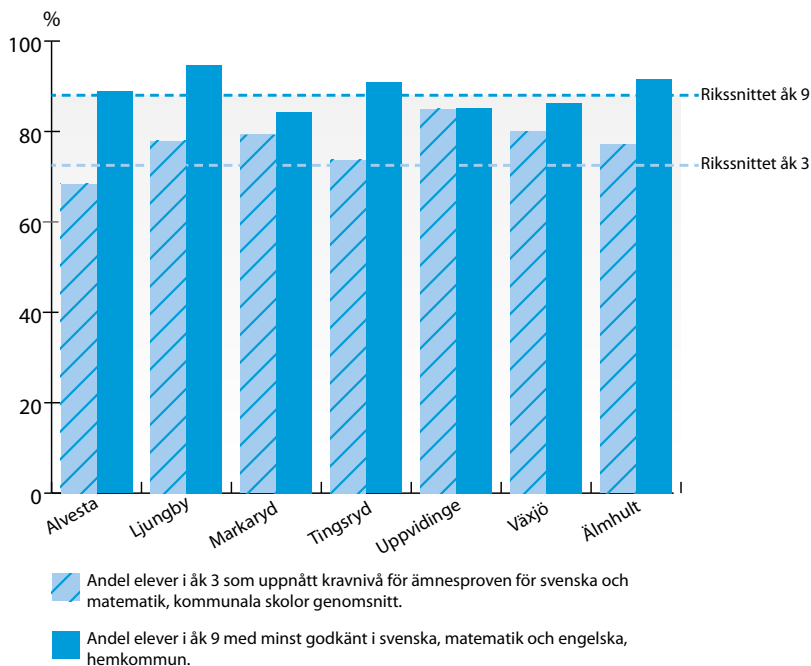
De andra fem områdena som mäts är antal boendeplatser där:

- Alla har möjlighet att äta huvudmålet tillsammans.
- Den boende har dagligt inflytande över huvudmålet.
- Den enskilde har tillgång till egen brevlåda dit posten levereras.
- Den boende erbjuds en individuellt anpassad aktivitet utanför bostaden.
- Hot eller våld inte har förekommit de senaste sex månaderna.

SKL framhåller följande framgångsfaktorer:

- Diskutera och anta gemensamma riktlinjer för de kvalitetsnivåer som är lämpliga för kommunen.

Resultat i grundskolans årskurs 3 och 9



I diagrammet till vänster redovisas två olika resultatmätt inom grundskolan. De ljusblå staplarna redovisar andelen elever i årskurs 3, 2011, som uppnått kravnivån för ämnesproven i svenska och matematik. I mätningen ingår bara elever i kommunala skolor.

De mörkblå staplarna redovisar andelen elever i årskurs 9, våren 2011, som hade minst godkänt i svenska, matematik och engelska. I underlaget ingår alla elever folkbokförda i kommunen oavsett om de går i kommunal skola eller friskola.

SKL framhåller följande framgångsfaktorer:

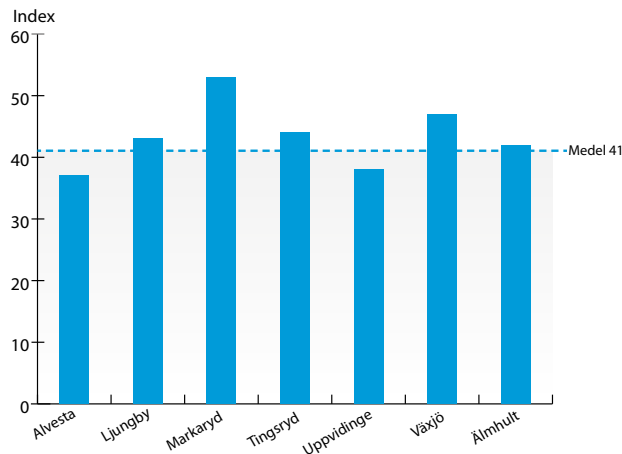
- Tidiga insatser.
- Sätta mål och följa upp på klassnivå och för den enskilda eleven.
- Ge metodstöd där det behövs.

Hammarö som redovisar goda resultat har identifierat följande bärande principer: språk, läsning, stöd, variation i undervisning och ledningens betydelse.

Statistiska centralbyrån, SCB, erbjuder två gånger per år Sveriges kommuner att genomföra medborgarundersökning. Undersökningen görs genom att enkäter skickas till 500 respektive 1 000 invånare i den undersökta kommunen – beroende på kommunstorlek. Frågorna omfattar tre olika områden: Vad invånarna tycker om kommunen som en plats att bo i, kommunens verksamheter samt möjligheten till inflytande. Till och med 2011 har 250 kommuner deltagit i undersökningen. I Kronobergs län har några kommuner genomfört undersökning 2010 och några 2011.



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

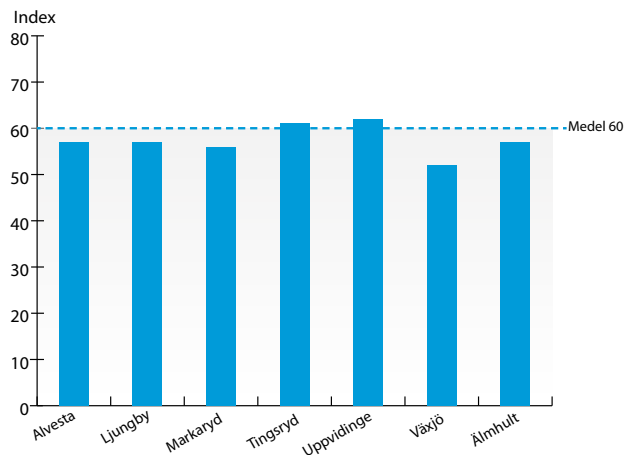


Frågorna i undersökningen som indexet baseras på är:

- Möjlighet till insyn, påverkan och inflytande.
- Möjlighet att komma i kontakt med politiker.
- Hur bra kommunens information är.
- Förtroende för kommunens politiker och tjänstemän.

Den bästa kommunen i landet är Danderyd (55). Markaryds goda resultat (53) beror främst på att invånarna är nöjda i landet med insyn och inflytande, möjlighet att komma i kontakt med kommunens politiker, hur ansvarstagande kommunens politiker är samt med hur väl politiska beslut genomförs.

Hur trygga känner sig medborgarna i kommunen?

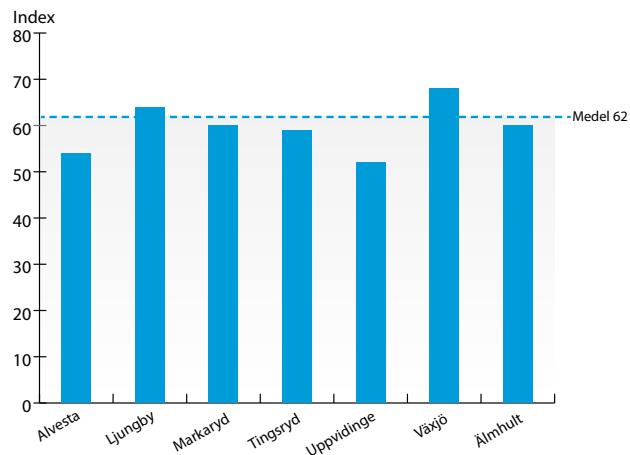


Frågorna i undersökningen som indexet baseras på är:

- Hur trygg och säker du och dina närmaste kan känna er?
- Hur tryggt du kan vistas utomhus på kvällar och nätter?
- Hur trygg och säker du kan känna dig mot stöld och inbrott?
- Föreställ dig en kommun med ideal trygghet. Hur nära ett sådant ideal kommer tryggheten i din kommun?

Robertsfors har högst upplevd trygghet med index 80.

Hur medborgarna bedömer kommunen som plats att bo och leva på?

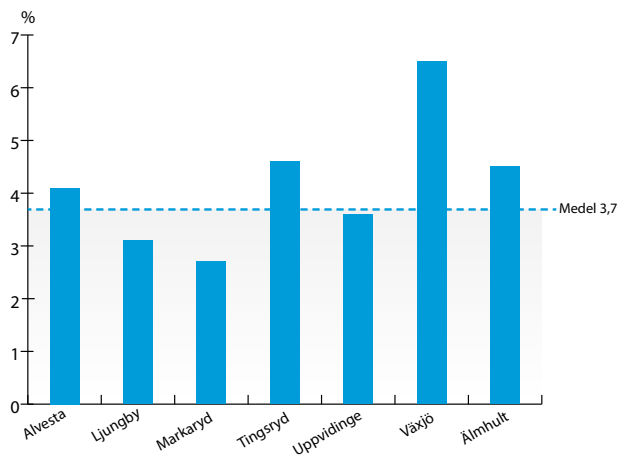


Frågorna i undersökningen som indexet baseras på är:

- Hur nöjd är du med din kommun i dess helhet som en plats att bo och leva på?
- Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på en plats att bo och leva på?
- Föreställ dig en plats som är perfekt att bo och leva på. Hur nära ett sådant ideal tycker du att din kommun kommer?

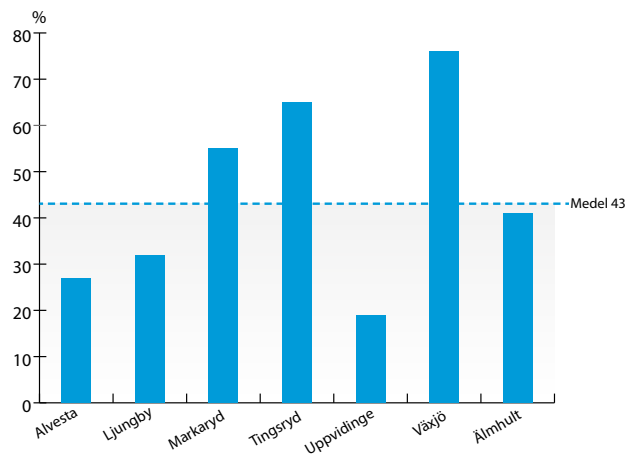
Danderyd har högst index, 81.

Andel miljöbilar av totalt antal bilar i hela den geografiska kommunen*



Andelen miljöbilar i den geografiska kommunen (alla bilar som ägs av kommuninvånare) är mellan 3–7 procent. Solna är bäst i landet med 18 procent miljöbilar.

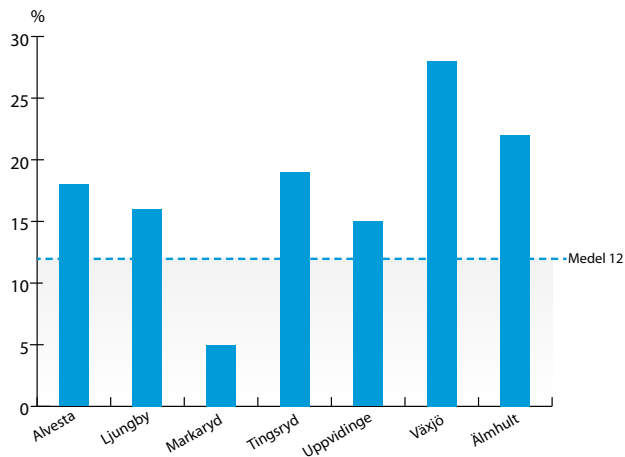
Hur stor andel av kommunorganisationens bilar är miljöbilar?*



Växjö kommun ligger bland de 10 bästa av landets kommuner när det gäller satsning på miljöbilar. Markaryd och Tingsryd ligger en bra bit över medel. Bästa kommun är Västerås med 92 procent.

* Obs! Tabellerna om miljöbilar har olika skala.

Hur stor är kommunorganisationens andel inköpta ekologiska livsmedel?



De flesta av kommunerna i länet har satsat på ekologiska livsmedel och befinner sig därför klart över medel. Södertälje kommun har högst andel i landet med 39 procent. Enligt både nationella och regionala miljömål skulle andelen ekologiska livsmedel år 2010 uppgå till 25 procent. Växjö är den enda av kommunerna i länet som har nått målet.





www.alvesta.se



www.uppvidinge.se



www.ljungby.se



www.vaxjo.se



www.markaryd.se



www.almhult.se



www.tingsryd.se

