

Kvalitetsundersökningar i Håbo kommun

1. Inledning

Årligen undersöks vad medborgarna tycker om kommunen och dess verksamheter samt hur väl verksamheten i ett brukar- och medborgarperspektiv står sig i konkurrens med andra kommuner. Särskilda fördjupningar inom olika verksamhetsområden görs mer oregelbundet.

De undersökningar som görs av den kommunala kvaliteten kan indelas i fyra olika typer:

- Enkäter om vad medborgarna tycker om kommunen och dess tjänster.
- Enkäter om vad brukarna tycker om kommunens tjänster. Med brukare menas någon som har en relation till verksamheten exempelvis som elev, förälder eller anhörig.
- Jämförelser och analyser av innehållet i de kommunala tjänsterna (tjänsteutbudet).
- Beskrivning av verksamhetens resultat och kostnaders görs utifrån i offentlig statistik som samlas in av exempelvis socialstyrelsen, Statistiska centralbyrån och Sveriges kommuner och landsting.

1.1 Varför kvalitetsundersökningar

Håbo kommuns kvalitetsundersökningar utgör underlag för att styra verksamheterna mot de mål och resultat som önskas.

Syftet med kvalitetsundersökningarna är att ge:

- information till kommunens brukare, elever, anhöriga, journalister och andra deltagare i debatten om den kommunala verksamheten,
- kommunens chefer och medarbetare underlag för verksamhetsutveckling,
- politiker underlag för prioritering och styrning av verksamheten.

1.2 Kvalitetsundersökningar och verksamhetsutveckling

Kommunens kvalitetsundersökningar är underlag för det ständigt pågående arbetet med att utveckla och förbättra verksamheterna. Ansvaret för verksamhetsutvecklingen följer linjerorganisationen. När nya undersökningar är aktuella har respektive förvaltning att redovisa sin analys samt åtgärder för utveckling av verksamheten. Rapportering sker i första hand till respektive nämnd.

Information om kvalitetsundersökningarna, med analys och åtgärder, bör samtidigt redovisas kommunstyrelsen som har ett samlat uppsiktsansvar över de kommunala verksamheterna.

Kvalitetsundersökningarna utgör även en viktig del i den verksamhetsanalys som görs inför kommunfullmäktiges prioriteringar i samband med beslut om mål och budget.

I det följande görs en kortfattad beskrivning av de olika undersökningarna.

2. Medborgarundersökningen

SCB genomför årligen, på uppdrag av kommunen, en undersökning av vad medborgarna tycker om kommunen och dess verksamheter. Medborgarundersökningen görs genom en enkät som skickas ut till ca 1 200 medborgare som får svara på vad de tycker om kommunen och dess verksamheter. De som svarar nyttjar inte alltid kommunens tjänster men har en uppfattning om dem och bidrar till finansieringen av dem.

I medborgarundersökningen betygsätts följande tre områden:

- Medborgarnas betyg på kommunens verksamheter.
- Medborgarnas betyg på regionen/kommunen som en plats att bo och leva i.
- Medborgarnas betyg på det inflytande de har på kommunens verksamheter och beslut.

Undersökningen görs på hösten och resultaten redovisas i december månad. Undersökningen ger ett underlag för att analysera och utveckla kommunens varumärke och verksamheternas kvalitet.

Medborgarundersökningen görs på uppdrag av kommunstyrelsens förvaltning, men resultatet berör samtliga nämnder och förvaltningar. Kommunstyrelsens förvaltning gör en övergripande analys.

3. Brukarundersökningar

Varje år genomför Håbo kommun ett flertal brukarundersökningar för att ta reda på hur de som använder våra tjänster upplever kvalitet och innehåll.

I skolorna görs årligen föräldra- och elev enkäter. Inom stöd och omsorg görs brukarundersökningar exempelvis inom hemtjänst, äldreboende, LSS och socialpsykiatri.

Mätning av hur företagarna upplever den kommunala servicen (nöjd kund index) genomförs av kommunerna i Stockholm Business Alliance (SBA) och avser bygglov, markupplåtelse, miljötillsyn, brandtillsyn och serveringstillstånd.

Brukarundersökningarna genomförs på uppdrag av den nämnd och förvaltning som är ansvarig för verksamheten.

4. Jämförelser i femklövern

Gnesta, Håbo, Knivsta och Trosa kommuner har deltagit i nätverket femklövern.

Jämförelseprojektets primära syfte är att ta fram effektiva arbetsmodeller där jämförelser leder till praktiska förbättringar i verksamheterna. Det är också en uttalad ambition att skapa en arbetskultur där kontinuerliga jämförelser blir ett bestående inslag i kommunernas arbete med att förbättra sina verksamheter.

Nätverket har sedan starten år 2000 jämfört sig inom grundskola, äldreomsorg, fastigheter och verksamheter för funktionsnedsatta. I nätverket beslutar en politisk styrgrupp vilka verksamhetsområden som ska granskas. Genom att mäta, bedöma och jämföra kommunernas verksamheter får varje deltagande kommun en bild av styrkor och svagheter. En utgångspunkt för jämförelserna är att kostnader och kvalitet är två delar som måste förenas, mätas och tydliggöras. Inriktningen har varit att titta på de kommuner som har det bästa resultatet och utifrån detta skapa inspiration till att förbättra det egna arbetet.

Uppdragsgivare är kommunstyrelsens ordförande. Resultaten hanteras av berörd nämnd och förvaltning.

5. Öppna jämförelser

I Öppna jämförelser finns information om kvalitet, resultat och kostnader inom vissa verksamhetsområden som kommuner och regioner svarar för. Öppna jämförelser har gjorts avseende folkhälsa, företagsklimat, grundskola, gymnasieskola, hälso- och sjukvård, jämställdhet, trygghet och säkerhet samt socialtjänst.

Syftet med öppna jämförelser är att kommunerna ska analysera sin verksamhet, lära av varandra samt förbättra kvalitén i verksamheterna. Varje kommun och region rangordnas, från bästa värde (rangnummer 1) till sämsta värde (rangnummer 290/21). SKL har publicerat Öppna jämförelser sedan 2006.

Resultaten av öppna jämförelser hanteras i berörd nämnd och förvaltning.

6. Kommunens kvalitet i korthet

I Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK) är till för att jämföra kommunernas verksamheter med varandra i ett medborgar- och effektivitetsperspektiv. De nyckeltal som redovisas har tagits fram för att det ska vara möjligt att diskutera hur effektivt skattemedlen används och vilka resultat det leder till.

KKiK berör områdena barn och unga, omsorg och stöd samt samhälle och miljö.

Speciellt för denna undersökning är att den är normativ i den bemärkelse att måtten uttrycker vad som är "god" kvalitet. Undersökningen hämtar ett flertal sina mått från övriga här redovisade undersökningar. De innehåller resultat från medborgarundersökningen, centrala statistikkällor, samt egna analyser av serviceutbud och bemötande i verksamheterna.

Undersökningen genomförs varje höst och resultaten redovisas i januari månad året efter. Undersökningen är väl lämpad för medborgardialog och utgör en bra start för diskussion om kvaliteten i verksamheterna.

Resultaten av undersökningen hanteras av respektive nämnd och förvaltning. Kommunstyrelsens förvaltning gör en övergripande analys.

7. Skolornas kvalitetsredovisningar

Kommunens skolor gör för varje läsår kvalitetsredovisningar. Kvaliteten i skolverksamheten värderas och analyseras resultaten i förhållande till de nationella målen och till de av kommunen uppsatta målen.

Redovisningarna är främst ett hjälpmedel för skolans eget arbete med kvalitetsutveckling, men utgör också viktig information för elever, vårdnadshavare och andra utomstående intressenter.

Resultaten hanteras av barn- och utbildningsnämnden.

8. Kommun- och landstingsdatabasen (KOLADA)

KOLADA är en databas i vilken det finns över 5000 nyckeltal som beskriver kommunernas och regioners verksamheter. I Kolada ges en samlad ingång till nyckeltal om resurser, volymer och kvalitet i kommuners och regioners alla verksamheter. Nyckeltalen bygger ofta på nationell statistik från de statistikansvariga myndigheterna, men också på uppgifter från andra källor samt egen inrapporterad data.