

Kommunens kvalitet i korthet 2016

**Danderyds kommuns resultat
och utveckling**

Om Kommunens Kvalitet i Korthet, KKik

Sveriges kommuner och landsting, SKL, genomför sedan 2007 kvalitetsmätningen Kommunens Kvalitet i Korthet, KKik.

Syftet är att:

- kommuninvånarna ska få information om kvaliteten på den service som kommunen tillhandahåller
- ge ett underlag för dialog mellan kommuninvånare och politiker om kommunens resultat.
- ge ett underlag för en del av styrningen och verksamhetsutvecklingen i kommunen.

Mätningen består av ca 40 mått, vilka delas in i följande områden:

- Tillgänglighet
- Trygghet
- Delaktighet och information
- Effektivitet
- Kommunen som samhällsutvecklare

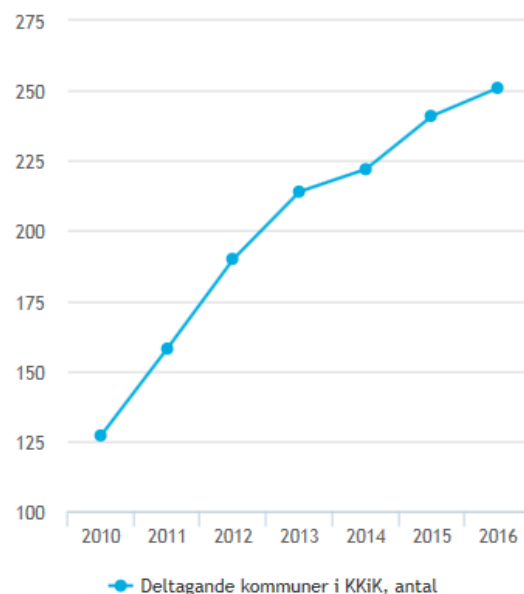
Av de mått som jämförs tas en stor del fram av Sveriges kommuner och landsting, SKL:

- ur nationell statistik och SCB:s medborgarundersökning
- genom egna undersökningar som till exempel webbundersökningen av kommunernas hemsidor.

Resterande mått samlas in av respektive deltagande kommun genom självvärdering, statistik från verksamhetssystem och liknande.

Antalet deltagande kommuner ökar för varje år. Vid mätningen 2016 deltog 251 av landets 290 kommuner.

Antal deltagande kommuner i KKik



Så här läser du resultattabellerna:

	2012	2013	2014	2015	2016
Hur många av kommunens röstberättigade röstade i senaste kommunvalet?	-	-	89,2	-	-
Hur god är kommunens webbinformation till medborgarna? Informationsindex där max är 100	76	84	83	84	67
Hur väl möjliggör kommunen för medborgarna att delta i kommunens utveckling? – Delaktighetsindex, andel % av maxpoäng	39	32	33	33	33
Hur väl upplever medborgarna att de har insyn och inflytande över kommunens verksamhet? – Nöjd-inflytande-index från SCB:s medborgarundersökning	53	53	52	58	56

Grå färg betyder att uppgiften saknas.

Gul färg visar att Danderyds resultat är bland de 50 % i mitten jämfört med övriga kommuner.

Röd färg visar att Danderyds resultat är bland de 25 % lägsta jämfört med övriga kommuner.

Grön färg visar att Danderyds resultat är bland de 25 % bästa jämfört med övriga kommuner.

Siffrvärdet visar Danderyd kommuns faktiska resultat.

Färgsättningen visar om resultatet är bra eller dåligt jämfört med övriga kommuner. Det säger inte om resultatet i sig är bra eller dåligt. Resultatet kan vara bra, samtidigt som många kommuner är ännu bättre och gör vårt resultat rödmarkerat vid jämförelsen.

Tillgänglighet

	2012	2013	2014	2015	2016
Hur stor andel av de som skickar in en enkel fråga via e-post får svar inom två arbetsdagar (%)?	-	42	74	70	100
Hur stor andel av de som tar kontakt med kommunen via telefon får ett direkt svar på en enkel fråga (%)	-	56	56	39	41
Hur stor andel av de som ställt en enkel fråga till kommunen upplever att de får ett gott bemötande (%)?	-	69	82	96	76
Huvudbibliotekets öppethållande utöver 08 -17 på vardagar, timmar/vecka	12	12	12	53	53
Simhallens öppethållande utöver 08 -17 på vardagar, timmar/vecka	33	38	42	38	38
Återvinningscentralens öppethållande utöver 08 -17 på vardagar, timmar/vecka	-	36	36	36	36
Plats på förskola på önskat placeringsdatum, andel barn (%)	100	100	100	100	100
Väntetid i antal dagar för de barn som inte fick plats på förskola på önskat placeringsdatum, medelvärde	0	0	0	0	0
Väntetid i antal dagar från ansökningsdatum till erbjudet inflyttningsdatum till särskilt boende, medelvärde	16	26	59	60	80
Väntetid i antal dagar från första kontakttillfället för ansökan vid nybesök till beslut inom försörjningsstöd, medelvärde	14	14	23	18	9

Så här blir vi bättre:

Tillgänglighet och bemötande via telefon och e-post

Det ska vara enkelt att snabbt få svar på en enkel fråga från kommunen via telefon eller e-post! De tre första måtten är ett resultat av en undersökning där ett undersökningsföretag ställde ett antal frågor till kommunen per telefon och e-post. Resultaten visar att vi behöver arbeta vidare med främst vår tillgänglighet per telefon.

Det här ska vi göra:	Förväntad effekt:
Processen med att skapa ett kontaktcenter i Danderyds kommun är påbörjad sedan februari 2017.	Ett införande av kontaktcenter minskar individberoendet och ökar tillgängligheten. Det ska även bli tydligare på vilket sätt och hur snabbt svar ska ges till den som kontaktar kommunen.
Ta fram lättillgängliga svar på vanliga frågor och publicera dessa på hemsidan	*Fler medarbetare kan svara på enkla frågor även utanför egna specialistområdet. * När svaren finns att tillgå på hemsidan minskar behovet att ringa och ställa enkla frågor, vilket möjliggör prioritering av andra arbetsuppgifter.

Väntetid i antal dagar från ansökningsdatum till erbjudet inflyttningsdatum till särskilt boende

Det här ska vi göra	Förväntad effekt:
Kön har gått ner under senare delen av 2016. Socialkontoret följer löpande utvecklingen av väntetiden.	Kortare väntetid.

Trygghet

	2012	2013	2014	2015	2016
Hur trygga känner sig medborgarna i kommunen? (%) -Nöjd regionindex från SCB:s medborgarundersökning	70	70	68	72	70
Personalkontinuitet: Hur många olika vårdare besöker en äldre person med hemtjänst under en 14-dagars-period?	15	11	15	13	13
Hur många barn/personal är det på kommunens förskolor? – Barn per årsarbetare i förskolan, antal.	5,2	5,2	5,1	5,1	5,1

Så här blir vi bättre:

Trygghet är en viktig del i ett väl fungerande samhälle. Danderyds kommun arbetar regelbundet med många aspekter av trygghet för dig som vistas här.

Trygghetsaspekter som kommunen ansvarar för är till exempel:

- att säkerställa ett gott bemötande och korrekt behandling vid din kontakt med kommunen och dess verksamheter
- god kvalitet i de verksamheter som kommunen anordnar
- att du kan röra dig säkert i samhället med till exempel bra belysning, god tillgång till gång- och cykelbanor.

Därtill finns trygghetsaspekter som andra organisationer än kommunen styr över, till exempel tillgång till polis och sjukvårdsinrättningar. Danderyds kommun verkar genom dessa organisationer för att god tillgång till sådana funktioner ska säkerställas.

Personalkontinuitet i hemtjänsten

Det här ska vi göra	Förväntad effekt:
*Socialkontoret följer kontinuitetsmålet per utförare. Om försämringar i kontinuitetsmålet uppmärksammas kommer socialkontoret i egenskap av beställare diskutera detta med aktuell utförare vid de regelbundna uppföljningsmöten som sker under året.	Ökad kontinuitet för hemtjänsttagaren.

Delaktighet och information

	2012	2013	2014	2015	2016
Hur många av kommunens röstberättigade röstade i senaste kommunvalet?	-	-	89,2	-	-
Hur god är kommunens webbinformation till medborgarna? Informationsindex där max är 100	76	84	83	84	67
Hur väl möjliggör kommunen för medborgarna att delta i kommunens utveckling? – Delaktighetsindex, andel % av maxpoäng	39	32	33	33	33
Hur väl upplever medborgarna att de har insyn och inflytande över kommunens verksamhet? – Nöjd-inflytande-index från SCB:s medborgarundersökning	53	53	52	58	56

Så här blir vi bättre:

Hur god är kommunens webbinformation till medborgarna?

Till skillnad mot föregående år genomfördes denna mätning år 2016 som en självgranskning hos respektive kommun. Det går därför inte att jämföra resultatet för 2016 med tidigare år. Med utgångspunkt i den lista på information som SKL anser bör finnas på en kommunal hemsida visar självgranskningen att vi behöver komplettera innehållet på vår hemsida inom många områden. Respektive kontor ansvarar för att detta sker, med stöd av kommunikationsavdelningen.

Det här ska vi göra	Förväntad effekt:
Samtliga kontor ansvarar för att det finns fullgod information på kommunens hemsida om den verksamhet de ansvarar för.	Hemsidan blir mer informativ och ger besökaren svar på det de söker.

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

Resultatet baseras på i vilken omfattning kommunen erbjuder medborgarna möjlighet att delta i kommunens utveckling utifrån ett antal av SKL utvalda alternativ. Exempel på former av medborgardeltagande: att som medborgare delta på i samband med politiska möten, tillgången till kontaktuppgifter om förtroendevalda, kontaktmöjlighet via kommunens hemsida, omfattning av medborgardialog och medborgarförslag.

Det här ska vi göra	Förväntad effekt:
Danderyd utvecklar sina former för medborgarengagemang och insyn. Exempelvis kommer formerna och omfattning för dialog med invånarna i stadsbyggnadsfrågor att utvecklas.	Medborgare kommer lättare till tals hur de ser på Danderyds utveckling, exempelvis avseende eventuell tunnelförläggning av E18, vid planfrågor, kajprojekten, och genom cykeldagarna.
Fortsätta erbjuda anhörigråd inom äldreomsorgen, föräldraforum i förskola och skola, gå-turer, referensgrupper för att i både fysiska möten och via webb skapa möjligheter till dialog.	Medborgare och andra intresserade ska lättare kunna ta del av information och påverka utvecklingen i viktiga frågor av både vardaglig och långsiktig karaktär.

I SCB:s medborgarundersökning ger kommunens invånare Danderyds kommun toppbetyg avseende möjligheten till insyn och inflytande över kommunens verksamhet.

Effektivitet

Förskola – grundskola - gymnasieskola	2012	2013	2014	2015	2016
Vad är kostnaden för ett inskrivet barn i förskolan?	127 309	132 064	122 536	121 561	131 858
Vilket resultat når elever i årskurs 6 i kommunen i de nationella proven? – Elever i åk 6 med lägst betyget E för ämnesproven i SV, Sv2, EN och MA, hemkommun, genomsnittlig andel (%)	92	100	99	99	97,4
Vilket resultat når elever i årskurs 3 i kommunen i de nationella proven? – Elever i åk 3 som klarat alla delprov för ämnesproven i SV, Sv2 och MA, hemkommun, genomsnittlig andel (%)	87	87	85	84	84
Andel behöriga elever till något nationellt program på gymnasiet - Elever i åk 9 som är behöriga till ett yrkesprogram, hemkommun, andel (%)	99,3	99,3	97,9	97,7	98,5
Elevers syn på skolan och undervisningen i årskurs 8 - Elever i åk 8: elevernas syn på skolan och undervisningen, andel poäng i enkätsvar (%)	-	76	74	76	74
Kostnad per betygspoäng i kommunala skolor, kr/betygspoäng	246	262	283	289	304
Andelen elever som fullföljer gymnasieutbildningen i kommunen - Andel elever som fullföljer sin utbildning inom 4 år, inkl IV, andel (%)	87,5	89,8	87	81	85,7
Kostnad för gymnasieskola hemkommun, kr/elev				91 576	100 997

Så här blir vi bättre:

Kommunen når toppresultat, nivån har höjts sen föregående år, och vi fortsätter att arbeta för att ytterligare höja nivån. En tillgänglig skola för alla elever både ur ett socialt, fysiskt som pedagogiskt perspektiv är en viktig faktor för att höja resultaten och här har Specialpedagogiskt Centrum i Danderyd en nyckelroll.

I avsnittet om effektivitet görs jämförelser med andra kommuner av mått som visar kostnad per plats eller brukare, till exempel kostnad per plats i förskola. En låg kostnad per plats värderas här vara bättre än en hög kostnad per plats. Det är viktigt att även titta på vilket resultat verksamheten har, i form av till exempel nöjda brukare, så inte allt fokus läggs på hur många kronor som använts till respektive verksamhet. Båda delarna behövs för att bedöma om vi får ut det vi vill för de på verksamheten satsade resurserna.

Särskilt boende – hemtjänst – LSS – insats ungdom	2012	2013	2014	2015	2016
Vilka kvalitetsaspekter finns inom särskilt boende? - Andel (%) av maxpoäng	69	58	69	73	75
Vad kostar en plats i kommunens särskilda boende? - Kostnad särskilt boende äldreomsorg exkl lokalkostnad, kr/brukare	636 267	850 691	1 093 036	-	833 392
Andel brukare som är ganska/mycket nöjda med sitt särskilda boende - Brukarbedömning särskilt boende– helhetssyn andel (%)	83	80	78	83	84
Vilket omsorgs- och serviceutbud har hemtjänst finansierad av kommunen? - Andel (%) av maxpoäng	73	76	79	79	79
Vad är kostnaden per brukare inom hemtjänsten i kommunen? Kr/brukare	193 312	182 246	212 412	-	-
Andel brukare som är ganska/mycket nöjda med sin hemtjänst - Brukarbedömning hemtjänst– helhetssyn, andel (%)	90	86	87	88	88
Vilka kvalitetsaspekter finns inom LSS grupp- och serviceboende? - Andel av maxpoäng (%)	82	80	74	94	80
Andel ungdomar som inte kommit tillbaka inom ett år efter avslutad insats/utredning. - Ej återaktualiserade ungdomar 13-20 år ett år efter avslutad utredning eller insats, andel (%)	87	84	85	75	80

Så här blir vi bättre:

Brukarnöjdheten inom hemtjänst och vård- och omsorgsboende i Danderyds kommun är på väg uppåt. Sammantagen nöjdhet med hemtjänst 88 % är högre än länet (86%) och något lägre än riket (89 %). Socialkontoret ser goda effekter av de insatser utförarna genomför för att öka sin kvalitet och kundnöjdhet. Socialkontoret avser att fortsätta arbeta tillsammans med utförarna för att ytterligare öka kvalitén och därmed kundnöjdheten. Detta sker bland annat genom tät dialog med utförarna vid regelbundna möten såväl som genom årliga avtalsuppföljningar.

Det här ska vi göra	Förväntad effekt:
Socialnämnden delar från 2014 årligen ut ett kvalitetspris för att lyfta fram och uppmärksamma goda exempel inom äldreomsorgen.	Kvalitetspriset stimulerar och uppmuntrar verksamheter som med nytänkande, engagemang och professionalism har utmärkt sig.
Lag om valfrihet, LOV, införs inom särskilt boende, med tydligare kravställande på leverantören att bland annat erbjuda fler aktiviteter för de boende.	Tillgången till aktiviteter för boende och andra kvalitetsaspekter ökar på vård- och omsorgsboendena genom införandet av LOV.
Efter analys av föregående års resultat, bedömer socialkontoret att det ger goda effekter i kundnöjdhet om kommunikationen mellan hemtjänst och kund ökar. Socialkontoret kommer med anledning av detta att förtydliga uppdraget åt hemtjänstutförarna att alltid meddela kunden vid försening eller uteblivet besök.	Insatser skapar underlag för en ökad trygghet och bör öka den allmänna nöjdheten kring hemtjänstinsatserna.
Den som har möjlighet att påverka sin situation tenderar att känna sig mer trygg i sin vardag. Socialkontoret kommer uppdraga åt utförare inom vård- och omsorgsboende att tydliggöra hur synpunkter och klagomål lämnas i verksamheten.	Kunskapen om hur man går tillväga för att framföra synpunkter och klagomål ökar bland de boende och dess anhöriga, vilket ökar trygghetskänslan.

Kommunens kvalitet i korthet, 2016

Kommunen som samhällsutvecklare

	2012	2013	2014	2015	2016
Andelen förvärvsarbetande i kommunen - Förvärvsarbetande invånare 20-64 år, andel (%)	79,0	79,5	79,1	79,0	79,5
Hur stor andel av befolkningen får försörjningsstöd? - Invånare som någon gång under året erhållit ekonomiskt bistånd, andel (%)	-	0,9	0,8	0,7	0,9
Hur många nya företag har startats per 1 000 invånare i kommunen? - Nyregistrerade företag, helårsprognos utifrån första halvåret, antal/1000 invånare	11,2	11,9	12,2	11,2	12,1
Vad ger företagen för sammanfattande omdöme om kommunens service för företagen?				67	65
Hur högt är sjukpenningtalet bland kommunens invånare? - Antal dagar/registrerad försäkrad	4,4	4,4	4,4	4,4	5,2
Hur effektiv är kommunens hantering och återvinning av hushållsavfall? - Hushållsavfall som återvinns genom materialåtervinning inkl biologisk behandling, andel (%)	28	36	38	38	43
Hur stor är kommunorganisationens andel miljöbilar av totala antalet bilar, andel (%)?	70	74	65	67	33,3*
Hur stor är andelen inköpta ekologiska livsmedel, andel (%)?	-	15	17	25	30
Hur ser medborgarna på sin kommun som en plats att bo och leva på? - Nöjd Region-Index i SCB:s medborgarundersökning	79	77	77	78	79

*) = preliminärt värde exkl leasade bilar. Definitivt resultat kommer i april, inkl leasade bilar, vilket innebär ett bättre resultat.

Så här blir vi bättre:

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

Det här ska vi göra	Förväntad effekt:
*Miljö- och stadsbyggnadskontoret har kontaktat företagare i Danderyd för att skapa dialog om deras upplevelse av det bemötande och service de fått.	Utifrån given respons från företagen förbättra bemötande och service.

Hur effektiv är kommunens hantering och återvinning av hushållsavfall?

Det här ska vi göra	Förväntad effekt:
Kommunens roll är att informera om och möjliggöra för återvinning och återbruk av avfall. Under 2016 ökade kommunens matavfallsinsamling med ca 9 kg per invånare. Insamlingstjänst för fallfrukt infördes som omvandlade oätlig fallfrukt till biogas och biogödsel.	Den förväntade effekten är att andelen hushållsavfall som återvinns genom materialåtervinning ökar. Samt att viljan att bidra till ett hållbarare samhälle genom god avfallshantering blir större.

Hur stor är andelen inköpta ekologiska livsmedel?

Det här ska vi göra	Förväntad effekt:
*Kommunens Miljöprogram anger att alla kommunalt finansierade verksamheter ska sträva efter att 50 % av de livsmedel som köps in ska vara ekologiska.	Ett krav vid certifiering av KRAV-kök är att andelen KRAV-märkt mat är minst 25 %. Andelen inköpt ekologisk mat kommer därför öka som en följd av införande av fler KRAV-kök i kommunen.