



Strategisk utveckling
Inga Andersson, 0340-884 15

Kommunens Kvalitet i Korthet

Kommunens Kvalitet i Korthet beskriver på ett kortfattat sätt kommunens kvalitet i viktiga frågor för våra invånare. Varje år undersöker vi kvaliteten inom områdena tillgänglighet, trygghet, delaktighet och information, effektivitet samt kommunen som samhällsutvecklare. Kommunens Kvalitet i Korthet samordnas av Sveriges Kommuner och Landsting. För närvarande deltar 213 kommuner i detta jämförelsenätverk.

Tillgänglighet

Kommunens service via telefon och e-post mäts genom att ett företag ringer drygt 50 samtal och sänder drygt 50 e-postbrev med vanliga frågor till kommunen. Det är ett relativt litet antal frågor, men resultatet ger ändå en fingervisning om hur vi ligger till. Bara drygt en tredjedel av de personer som ringer får direkt svar på sin fråga, en försämring jämfört med tidigare år. Bemötandet har alltid varit bra och vi får nu ännu bättre betyg, 95 procent uppfattar att man får ett gott bemötande. Svar på e-post har blivit något sämre under de senaste åren. Knappt 80 procent får svar på sin fråga inom två arbetsdagar. Mätningens resultat är ett underlag för den kommande utredningen om kundtjänst. Den förändring av telefonin som har påbörjats, som innebär att data och telefoni integreras, kommer att ge möjlighet till förbättring av tillgängligheten.

Möjligheten att få plats inom förskoleverksamheten på önskat datum har minskat jämfört med de senaste åren. Mätningen visar att 81 procent får plats på önskat datum. De som inte får plats får vänta i genomsnitt 39 dagar. En starkt bidragande orsak är att de planerade lokalerna vid Peder Skrivares skola, Tranans förskola, fick användas när Österängens förskola stängdes på grund av fuktproblem. Lediga platser fanns i Bua och Väröbacka, men det är svårt för många föräldrar att ta platser långt från boende och arbete. Under våren 2014 kommer Tranans förskola att användas som tillfällig förskola. Om det inte finns plats på kommunens förskolor kontaktas de fristående skolorna om sina möjligheter att erbjuda plats.

Väntetiden för plats på äldreboende är i genomsnitt 65 dagar. Mätningen speglar inte verkligheten, eftersom det i Varbergs kommun finns möjlighet att välja vilket boende man vill flytta till. Alltfler sökande väljer att vänta på önskad plats. Under 2013 har det varit kö till vissa boenden, samtidigt som det funnits lediga platser på andra. Ytterligare en orsak är brist på boendeplatser för personer med demenssjukdom.

Handläggningstiden i genomsnitt för att få ekonomiskt bistånd vid nybesök är 14 dagar. Det är en förbättring och den nivå som verksamheten har som mål att inte överskrida. Väntetiden för att få komma på nybesök ligger inom 10 dagar. Därefter tar det ytterligare några dagar innan eventuella kompletteringar från den sökande, handläggarens utredning, beslut och utbetalning av ekonomiskt bistånd är klart. Det finns även jour varje eftermiddag för att säkerställa att ingen ska lida nöd före tid för nybesök.

Trygghet, delaktighet och information

Antal vårdare som under 14 dagar besöker en äldre person med flera hemtjänstinsatser per dag har ökat till 17, vilket är högre än genomsnittet. Omvårdnadsbehovet har betydelse. Ju större behov, desto fler vårdare utifrån schemaläggning. Den ökade sjukfrånvaron hos personalen, vilket innebär fler vikarier, kan också ha betydelse.

Kommunens webbinformation får liksom tidigare ett bra betyg, 85 procent av maxpoängen i undersökningen. Undersökningen har använts som ett underlag i arbetet med nya varberg.se.

Möjlighet för medborgarna att delta i kommunens utveckling mäts genom att ett antal bestämda aktiviteter för medborgardialog poängsätts. Resultatet är beroende av om kommunen prioriterar just dessa angivna aktiviteter. Vi kan konstatera att Varberg ligger lägre än genomsnittet och på samma nivå som vid förra mätningen. Däremot ligger kommunen bättre till än genomsnittet vad gäller medborgarnas upplevelse av inflytande över kommunens verksamhet, enligt den medborgarundersökning som kommunen genomförde 2011.

Effektivitet

Andel elever i årskurs 6 som uppnått Skolverkets kravnivå är 95 procent, strax över rikets nivå. Detta beror på högre betyg i ämnesproven i både matematik och svenska. Andel elever i årskurs 3 som uppnått Skolverkets kravnivå är 67 procent, något under riket och en försämring jämfört med tidigare. Resultaten i matematik har försämrats och ligger under rikets nivå. I svenska ligger resultatet däremot över riket. Detta visar på behov av fortsatt arbete med matematiksatsningar i de lägre åldrarna.

Andel behöriga elever till nationellt program på gymnasiet har utvecklats positivt och ligger över riket. Pojkarnas resultat har närmat sig flickornas. Andel elever som fullföljer gymnasiet har däremot minskat. Det finns olika orsaker till detta, vilket gymnasieskolan kommer att arbeta vidare med.

Både serviceutbudet och andelen brukare inom särskilt boende som är nöjda/mycket nöjda ligger sedan tidigare på en hög nivå och har 2013 förbättrats

ytterligare. Serviceutbudet har förbättrats genom att fler boende erbjuds daglig utevistelse, möjlighet att välja tid för insats utifrån egna önskemål, organiserade gemensamma sociala aktiviteter dagligen samt möjlighet till parboende.

Resultatet för serviceutbudet inom hemtjänsten ligger på ungefär samma nivå som genomsnittet. De faktorer som medför att nivån inte höjts är att ledsagarservicen är begränsad till en gång per månad, pensionären erbjuds inte att följa med vid dagligvaruinköp och att trygghetsuppringning/telefonservice inte erbjuds. Andelen brukare som är nöjda/mycket nöjda med sin hemtjänst är oförändrat hög, 92 procent.

Serviceutbudet inom LSS-boenden har förbättrats något, eftersom fler boende har fått möjlighet till individuellt anpassade aktiviteter utanför bostaden. De faktorer som drar ned betyget är möjlighet till internetuppkoppling i den egna bostaden, egen brevlåda och möjlighet att bli sambo/hitta gemensam bostad. Det senare har inte varit aktuellt under året.

Andelen ungdomar som inte kommit tillbaka ett år efter avslutad insats är 68 procent. Detta är en försämring jämfört med föregående år och även i förhållande till genomsnittet. Socialförvaltningen kommer att arbeta vidare med denna fråga.

Kommunen som samhällsutvecklare

Varberg har en hög andel förvärvsarbete, högre än genomsnittet. Vi har också en låg andel av befolkningen som får ekonomiskt bistånd, 2 procent jämfört med 4 procent i genomsnitt för riket.

Antal nya företag per 1000 invånare är 6,7, ungefär som förra året. Kommunens service till företagen har blivit bättre. Undersökningen Insikt visar att Nöjd Kund Index har ökat med fyra enheter till 66. Bättre företagsklimat för fler jobb är ett prioriterat område i kommunens arbete. Företagsbesök, utveckling av företagslotsen, e-tjänster för bättre service är exempel på aktiviteter som pågår.

Andelen återvunnet hushållsavfall ligger på ungefär samma nivå som tidigare år, drygt 30 procent, vilket är under genomsnittet. Andelen ekologiska livsmedel är ungefär samma som förra året, 20 procent, och håller sig över genomsnittet.

Kommunen som en plats att bo på ligger högt enligt den medborgarundersökning som kommunen genomförde 2011.

KOMMUNLEDNINGSKONTORET

Inga Andersson