

Kvalitetsarbetet

”Nämnderna ska målmedvetet verka för en god kvalitet som bygger på ständig förbättring och fokuserar på kunder/brukare.” Så lyder inledningen av Trollhättans Stads kvalitetspolicy.

Trollhättans Stads verksamheter och tjänster har stor betydelse för våra medborgare och företag. För att åstadkomma bra verksamhet och service arbetar vi systematiskt med kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling.

Basen i vårt övergripande kvalitetsarbete

Förutom egna mätningar är det framförallt tre delar som utgör basen i vårt övergripande kvalitetsarbete: Öppna jämförelser, medborgarundersökning och kommunens kvalitet i korthet.

Medborgarundersökningen

Medborgarundersökningens resultat 2016 består av tre delar: Kommuninvånarnas upplevelse av kommunen som en plats att bo och leva på, av Trollhättans Stads verksamheter och av inflytande på Trollhättans Stads beslut och verksamhet.

Resultaten kan variera mellan 0 och 100. Resultat under 40 klassas som ”inte godkänt”. Gränsen för nöjd går vid 55. Resultat från 75 och högre tolkas som ”mycket nöjd”. Svarefrekvensen blev bara 38 % vilket gör att resultaten ska tolkas med viss försiktighet. Totalt har 136 kommuner genomfört undersökningen under 2016.

Det sammanfattande betyget för hur medborgarna bedömer Trollhättan som en plats att bo och leva på blev 61, vilket är något högre än genomsnittet. Trollhättans Stads verksamheter får betyget 59. Här ligger vi över genomsnittet, 54. Möjligheterna till inflytande bedöms lägre, 43, men vi ligger fortfarande över det genomsnittliga resultatet som blev 39.

Öppna jämförelser

Öppna jämförelser för socialtjänsten sätter fokus på att arbetet med brukarna sker med effektfulla metoder som har stöd i forskning och att samverka mellan olika berörda offentliga verksamheter sker för att åstadkomma bästa möjliga stöd. Sedan resultaten i öppna jämförelser började följas 2013 har det varit en stadig positiv utveckling

I grundskolan når fler pojkar än flickor kunskapskraven i alla ämnen i årskurs 9 och fler pojkar är behöriga till gymnasiet. Men flickorna har ett högre genomsnittligt meritvärde. I gymnasiet tar fler kvinnor än män examen inom tre år och får grundläggande behörighet till högskola och universitet. Inom två år efter gymnasiet är en större andel kvinnor än män etablerade på arbetsmarknaden eller studerar. Det är

ungefär lika många kvinnor och män som arbetar inom 2 år efter avslutad gymnasieutbildning. Det är fler kvinnor studerar vidare inom två år.

Jämförelsen av vård- och omsorg om äldre som avser brukares upplevelse av särskilt boende visar att våra resultat fortfarande ligger under rikets. Det som har förbättrats från föregående mätning är upplevelsen av måltiderna som en trevlig stund på dagen, att personalen har tillräckligt med tid, upplevelsen av bemötande, nöjdhet med aktiviteter, möjlighet att komma utomhus och att fler anger att de vet var de ska vända sig för att framföra synpunkter. Upplevelsen av bemötande och trygghet är ungefär lika mellan kvinnor och män. Andelen som trivs med sitt rum, de gemensamma utrymmena och utomhusmiljön runt boendet har minskat. Det är färre som upplever att de kan påverka vilka tider de får hjälp och att hänsyn tas till deras åsikter och önskemål. Andelen nöjda med boendet som helhet har minskat. Det är fler kvinnor än män som är nöjda som helhet.

Upplevelsen av hemtjänst som helhet och bemötandet från personalen är på samma nivå som riket. Äldre i Trollhättan är mer trygga att bo hemma med hemtjänst och känner förtroende för personalen än äldre generellt i riket. De är mindre nöjda med hur de får information om förändringar, möjlighet att framföra synpunkter och vilket genomslag dessa har samt möjligheten att påverka vilka tider personalen kommer i jämförelse med riket. Resultaten är mestadels desamma som vid föregående mätning. Kvinnorna är, i jämförelse med männen, mer nöjda avseende de flesta frågor.





Kommunens Kvalitet i Korthet

Resultaten visar hur vi ligger till i jämförelse med övriga kommuner. Vi medverkade i undersökningen tillsammans med 250 andra kommuner.

Resultatet varierar och visar både på områden där vi är framgångsrika och där vi kan förbättra oss. Vi har bra resultat när det gäller öppettider, information till medborgarna, väntetid, miljöarbete och inköp av ekologiska livsmedel. Serviceutbudet på särskilt boende, hemtjänst och LSS-boende ligger också väl till. Vi har lägre kostnader i förskola, grundskola och äldreomsorg.














Områden som fortfarande är en stor utmaning är andelen förvärvsarbetande där kommunen kan bidra till resultatet men konjunktur och omvärld påverkar utbudet av arbete lokalt. Behov av ekonomiskt bistånd ligger högt. Vi har lägre resultat i grundskolan men det är stor skillnad mellan skolor samt gymnasieelever med examen inom 4 år. Servicemätning av telefon- och e-post visar behov av förbättring.

För att ge en enkel översiktlig bild är resultatet indelat i fyra grupper:




Kommunerna med bäst resultat	
Kommunerna med näst bäst resultat	
Kommunerna med näst sämst resultat	
Kommunerna med sämst resultat	

Tom ruta innebär att området inte mätts.






Tillgänglighet

	2015	2016
Andel som får svar på e-post inom två arbetsdagar		
Andel som via telefon får direkt svar på en fråga		
Upplevelse av ett gott bemötande vid telefonkontakt		
Huvudbibliotekets öppethållande		
Simhallens öppethållande		
Återvinningscentralens öppethållande		
Väntetid för plats på särskilt boende		
Handläggningstid för att få ekonomiskt bistånd		





Trygghet



























Medborgarnas upplevda trygghet i kommunen		
Antal personal som besöker en äldre person med beviljad hemtjänst under 14 dagar		

Information och delaktighet












Kommunens webbinformation till medborgarna		
Medborgarnas möjlighet att delta i kommunens utveckling (här mäts hur många vägar/kanaler som medborgarna har möjlighet att påverka genom)		
Medborgarnas upplevda inflytande över kommunens verksamhet		

Effektivitet

Kostnad för ett inskrivet barn i förskolan*		
Elevernas resultat i ÅK3 i Sv, Sv och Ma		

Elever i ÅK6 med lägst betyg E		
Behöriga till gymnasieskolans yrkesprogram		
Kostnad per betygspoäng i ÅK 9*		
Gymnasieelever som fullföljer sin utbildning inom 4 år		
Kostnad gymnasieskola (kr/elev)*		
Omsorgs- & serviceutbud inom särskilda boenden		
Kostnad per plats i kommunens särskilda boende*		
Andel som är nöjda med sitt särskilda boende		
Omsorgs & serviceutbud inom kommunal hemtjänst		
Kostnad per vårdtagare inom hemtjänsten*		
Andel som är nöjda med sin hemtjänst		
Omsorgs- & serviceutbud inom LSS grupp- och serviceboende		
Ej återaktualiserade ungdomar, socialtjänsten		

Kommunen som samhällsutvecklare

Andel förvärvsarbetare		
Invånare som någon gång fått ekonomiskt bistånd		
Antal nystartade företag		
Ohälsalet bland invånarna		
Andel miljöbilar i kommunens organisation		
Återvinning av hushållsavfall		
Andel inköpta ekologiska livsmedel		
Medborgarnas upplevda nöjdhet med Trollhättan som en attraktiv plats att bo och leva på		