

# 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 inom stadens verksamheter är det framförallt två delar som utgör basen i vårt övergripande kvalitetsarbete: Öppna jämförelser och kommunens kvalitet i korthet.

## Öppna jämförelser

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

I grundskolan når fler flickor än pojkar kunskapskraven i alla ämnen i årskurs 9 och fler flickor är behöriga till gymnasiet. Flickorna har ett högre genomsnittligt meritvärde än pojkar. 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 fler 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 liknande kommuners och rikets totalt sett. Det som har förbättrats något från föregående mätning är nöjdhet med boende, trivsel i gemensamma utrymmen och omgivningen utomhus, förtroende för personalen. Kvinnor är mer nöjda med bemötandet än män. Det är fler män än kvinnor som är nöjda med särskilt boende som helhet.

Nöjdhet med hemtjänst som helhet är lägre än liknande kommuner vid senaste mätningen och har sjunkit sedan föregående år. Nöjdheten med bemötande och förtroende för personalen ligger fortfarande högt och på samma nivå som liknande kommuner och riket. Äldre i Trollhättan med hemtjänst är mindre nöjda med hur de får information om förändringar, möjlighet att framföra synpunkter samt att personalen har tillräckligt med

tid i jämförelse med riket och liknande kommuner. Kvinnorna och män är lika nöjda med bemötandet och har samma förtroende för personalen.





## Kommunens Kvalitet i Korthet

Resultaten visar hur vi ligger till i jämförelse med övriga kommuner. Vi medverkade i undersökningen tillsammans med 258 andra kommuner. Vissa mått mäts vartannat år. Vissa mått hämtas från öppna jämförelser.

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 särskilt boende.














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 och regionalt. Behov av ekonomiskt bistånd ligger högt. Vi har lägre resultat avseende gymnasieelever med examen inom 4 år samt i grundskolan men det är stor skillnad mellan skolor. Upplevelsen av nöjdhet med särskilt boende och hemtjänst är lägre än liknande kommuner.

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

	2016	2017
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, 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



Ohälsotalet 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

