

Socialnämnden

Kommentar till resultatet av *Kommunens kvalitet i korthet* år 2008

Förslag till beslut

Socialnämnden överlämnar följande kommentar till resultatrapporten från *Kommunens Kvalitet i Korthet* år 2008.

Anita Brynje
Socialchef

Catarina Stavenberg
Stabschef

Sammanfattning

Kommunstyrelseförvaltningen har begärt att socialnämnden ska kommentera resultatrapporten från *Kommunens Kvalitet i Korthet (KKK)* år 2008. Den bild av socialnämndens verksamheter som ges är välkänd sedan tidigare, eftersom socialförvaltningen deltar i *Jämförelseprojektet* och fortlöpande tar del av resultaten från de övriga undersökningar som ligger till grund för KKK, t.ex. den nationella brukarundersökningen för äldreomsorgen. Resultaten redovisas i socialnämnden och används då de är relevanta för intern styrning och verksamhetsutveckling framför allt i form av mål eller åtaganden i socialnämndens verksamhets- och budgetplan.

Introduktion till *Kommunens kvalitet i korthet*

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) driver sedan 2006 projektet *Kommunens Kvalitet i Korthet (KKK)*. Projektet syftar primärt till att stärka de förtroendevaldas roll i styrningen. Utgångspunkten är att det finns behov av nya former av kunskapsunderlag för att förtroendevalda ska kunna föra en dialog med medborgarna.

Kommunens Kvalitet i Korthet innehåller information som ger förtroendevalda kunskap om kommunens kvalitetsutveckling över tid och i jämförelse med andra kommuner. Redovisningen består av fem för kommuninvånarna viktiga kunskapsområden som beskriver kommunens kvalitet och effektivitet: tillgänglighet, trygghet, delaktighet, kostnadseffektivitet och samhällsbyggnad. Sammanlagt 38 mått har tagits fram för dessa områden och de olika måtten och mätresultaten hämtas i stor utsträckning från andra undersökningar. Flera är t.ex. hämtade från *Jämförelseprojektet* som SKL driver tillsammans med Finansdepartementet och Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA).

Under 2008 deltog 62 kommuner i nätverksarbetet och inför 2009 bjuds fler kommuner in att delta. Tyresö kommun deltog för första gången år 2008.

Användning av resultatet av *Kommunens kvalitet i korthet*

Den bild av socialnämndens verksamheter som ges i resultatrapporten från *Kommunens Kvalitet i Korthet* år 2008 är välkänd sedan tidigare, eftersom socialförvaltningen deltar i *Jämförelseprojektet* och fortlöpande tar del av resultaten från de övriga undersökningar som ligger till grund för KKK, t.ex. den nationella brukarundersökningen för äldreomsorgen. Resultaten redovisas i socialnämnden och används då de är relevanta för intern styrning och verksamhetsutveckling framför allt i form av mål eller åtaganden i socialnämndens verksamhets- och budgetplan. Några exempel på detta ges nedan.

Den externa undersökningen *Servicemätning via telefon och e-post* som genomfördes i december 2008 och som används som underlag för KKK:s tillgänglighetsmått, visade att tillgängligheten inom individ- och familjeomsorgen inte var tillfredsställande. Det ledde till följande åtagande för avdelningen år 2009: ”Tillgängligheten både per telefon och besvarande av e-post ska förbättras och servicegarantin ska uppfyllas.”

Ett annat exempel gäller informationen på kommunens hemsida. SKL:s informationsindex, som också det används i KKK, pekade på att informationen om verksamheter för personer med funktionshinder var svår att hitta på Tyresö kommuns hemsida. Sedan undersökningen genomfördes i november-december 2008 har socialförvaltningen lagt ner ett omfattande förbättrings- och utvecklingsarbete på sin webbaserade information inför lanseringen av kommunens nya hemsida i februari 2009. Informationen på den nya hemsidan har en helt ny struktur som utgår från användarperspektivet istället för – som tidigare – förvaltningens organisation.

Vidare planerar socialförvaltningen att föreslå att ett av socialnämndens mål för år 2010 ska vara att fler pensionärer på äldreboendena är nöjda med maten som erbjuds och att värdet för maten i den nationella brukarundersökningen för äldreomsorgen ökar till 55 (år 2008 var Tyresös värde för maten 47 på ett kvalitetsindex där maxvärdet är 100). I KKK används Nöjd-Kund-Index (NKI) från nationella brukarundersökningen som kvalitetsmått och den nationella brukarundersökningen indikerar att maten är ett viktigt förbättringsområde för Tyresö kommuns äldreboenden för att öka brukarnas nöjdhet med verksamheten.

Slutligen kan nämnas ytterligare ett av de mål socialförvaltningen planerar att föreslå för socialnämndens år 2010: att personalkontinuiteten inom hemtjänsten ska förbättras och att högst sju olika vårdbiträden i genomsnitt besöker en hemtjänsttagare med omfattande omsorgsbehov under 14 dagar. Det innebär en kvalitetshöjning jämfört med resultatet i *Jämförelsenätverket* och KKK år 2008 (nio vårdare). Trots att det endast var två av de 62 kommunerna i KKK som hade ett bättre resultat än Tyresö kommun har diskussioner förts inom både *Jämförelsenätverket* och kommunen att besök av i genomsnitt nio olika vårdare under 14 dagar inte ur brukarperspektiv kan betraktas som tillräckligt god kvalitet.