

# Får kommunens invånare veta det de vill veta?

STEFAN FÖLSTER, ANDERS MORIN, MONICA RENSTIG OCH KARIN WESTLIN

JANUARI 2006



**SVENSKT NÄRINGSLIV**  
CONFEDERATION OF SWEDISH ENTERPRISE

En jämförande studie av hur Sveriges kommuner via hemsidan redovisar kvaliteten inom skola, hemtjänst och äldreboende.





*Medborgarna är kommunens kunder. Kommunerna tillhandahåller tjänster inom skola, hemtjänst och äldreboende. Vilken kvalitet olika enheter har borde ses som en demokratisk rättighet och därför systematiskt redovisas via kommunens främsta skyltfönster, hemsidan. Det gör det sällan.*

## Hur bra är skolan? Hur bra är äldreboendet? Hur bra är hemtjänsten?

### - Om den demokratiska rätten av att få veta -

Medborgarna är kommunens kunder. Till kommunernas kärnverksamhet hör att se till att det finns skolor, att pensionärer med behov får hemtjänst och att äldre med större omsorgsbehov kan få bo stadigvarande i äldreboende. Oavsett om olika enheter drivs i privat eller offentlig regi borde kommuner systematiskt mäta kvaliteten i de olika verksamheterna och dess olika enheter och se det som ett uttryck för att öka demokratin.

Att mäta och redovisa kvalitet bör inte enbart vara en angelägenhet för de kommuner som erbjuder alternativa privata utförare eller som infört kundval. Även i kommuner där det offentliga själva driver äldreboenden finns det ofta ett flertal olika enheter. Sådana har ofta varierande kvalitet. Bristen på kvalitetsredovisningar gynnar i praktiken dem, de äldre eller deras anhöriga, med goda personliga kontakter eller den som på annat sätt lyckas skaffa sig god kännedom om vilket boende som har bäst rykte eller högst kvalitet. Det leder till att vissa personer har ett informationsövertag och kan ”trycka på ” för att få det som de uppfattar är det bästa boendet. Också i det fallet att det inte finns någon valfrihet alls så är det ändå bättre att få veta kvaliteten än att inte få veta. Dålig kvalitet går att göra något åt!

På liknande sätt förhåller det sig med hemtjänsten. Även om det i de flesta kommuner fortfarande bara finns en offentlig utförare av hemtjänst är det av medborgerligt intresse, och inte minst för den äldre själv, av stort värde att få veta kvaliteten. Dessutom, vet inte kommunen var den står, vet den inte heller vart den ska. I de kommuner där det finns kundval är kvalitetsredovisningar givetvis en förutsättning för att överhuvudtaget kunna göra informerade val.

För skolor är möjligheten att välja bland många utförare i regel större då de flesta kommuner numera låter eleven välja bland olika offentliga skolor och friskolor. För att underlätta elevens och föräldrars val av skola är det på samma sätt nödvändigt att redovisa kvaliteten på alla skolor och på ett sådant sätt att jämförelser underlättas.

Internets utveckling ger, rätt utnyttjat, stora möjligheter för landets kommuner att presentera resultat och på andra sätt kommunicera med medborgarna. Alla kommuner i Sverige har idag en egen hemsida. Hela 80 procent av alla barnfamiljer har egen PC och Internetuppkoppling och mer än 40 procent av alla hushåll har bredband. Många äldre använder också PC och Internet. Även om inte de äldre, som är i behov av hemtjänst eller äldreboende, själva kan söka information på Internet så har de allra flesta anhöriga som är yngre och som är vana vid att söka information på detta sätt. En kommuns hemsida är därmed det naturliga skyltfönstret och det bästa sättet att sprida information på om de olika verksamheterna.

Frågan vi ställde oss var i vilken utsträckning som landets kommuner utnyttjar denna moderna möjlighet att sprida information om kvaliteten inom skola, hemtjänst och äldreboende. Vi redovisar här resultaten.

Resultaten ska ses som färskvara av en studie som i huvudsak utförts under hösten 2005. Det är vår förhoppning att de synpunkter vi ger i denna ”skönhetsbedömning” ska fungera som en väckarklocka och inspirera kommunerna om färdriktningen för ett fortsatt kvalitetsarbete där de kan jämföra sig med varandra.

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

### Får kommunens invånare veta det de vill veta?

Författarnas förord	4
Därför ska kvalitet mätas och redovisas	6
Underlätta för medborgaren	7
Vem vänder sig hemsidan till?	8
Studiens frågeställningar	9
Studiens slutsats	10
Resultaten av studien	11
Redovisning. De 13 bästa kommunerna	13
Så här ser statistiken ut	15
Andel som anger valmöjlighet	
Andel som publicerar kvalitetsredovisning	
Andel som genomför kundundersökningar	
Andel som genomför regelbundna sådana	
Andel som publicerar sådana som är lätta att hitta	
Andel som redovisar jämförelser	
Andel kommuner som uppnått viss andel poäng	
Så här borde moderna kommuner göra!	19
Verklighetens hemsidor.	
Exempel på några mindre bra hemsidor	24
Exempel på några bättre hemsidor	28
Tabell över de 13 bästa kommunerna	32

# **FÅR KOMMUNENS INVÅNARE VETA DET DE VILL VETA STATUS I SVERIGES KOMMUNER 2005**

## **En studie kring i vilken utsträckning kommunerna via hemsidan**

- **informerar medborgarna om möjligheten att välja,**
- **ger dem lättillgänglig information om kvaliteten i verksamheterna**
- **frågar kunderna hur nöjda de är**

## **Därför ska kvalitet mätas och redovisas!**

Det är viktigt att kommunerna öppet redovisar kvaliteten inom skola och omsorg. Orsakerna är två. För det första är dessa tjänster skattefinansierade där medborgarna i kommunerna gemensamt och solidariskt finansierar verksamheterna. Det finns då berättigade krav på att redovisning sker av hur väl verksamheterna presterar.

För det andra är det på dessa områden ofta särskilt svårt att som kund eller brukare skapa sig en uppfattning om tjänstens kvalitet. De som producerar tjänsterna har ett informationsövertag jämfört med dem som nyttjar tjänsterna. När man köper vanliga varor eller tjänster i butiken blir konsekvenserna inte så stora av en felaktig vara, men konsekvensen av svag kvalitet kan vara förödande inom välfärdsområdet. En dålig grundskoleutbildning kan leda till att individen får svårare att klara senare utbildningar och till med medföra att hon hamnar i arbetslöshet. Brister i äldreomsorgen kan leda till passivitet, isolering, förtida åldrande, vårdskador och förtida död.

I Sverige har vi sedan flera år tillbaka stora möjligheter att välja skola, även om alternativen på en del orter i praktiken kan vara få. I allt fler kommuner finns även möjlighet att välja mellan kommunens egen hemtjänst och olika hemtjänstserviceföretag. I en del kommuner ges äldre möjlighet att välja mellan olika boenden, offentligt drivna eller privata. Utvecklingen inom såväl skola, hemtjänst som äldreomsorg går dock tveklöst mot allt fler alternativa utförare och kundvalsmodeller förekommer i allt större utsträckning.

Därmed har en utveckling inletts som ger medborgarna möjlighet att ”rösta med fötterna”, det vill säga söka sig till de verksamheter som har rykte om sig att ha en god kvalitet och välja bort utförare som inte håller måttet. Detta ger medborgarna större makt över hur deras skattepengar används samtidigt som kvaliteten troligen höjs.

## Underlätta för medborgaren

För att detta ska fungera krävs att kommunerna, som medborgarnas ombud, underlättar medborgarens val. Kommunernas viktigaste uppgift är att tillhandahålla service åt sina medborgare, det vill säga bland annat skola, hemtjänst och äldreboende. Internet är det moderna sättet att skaffa sig information på. De flesta människor har tillgång till Internet på sin arbetsplats och mer än 80 procent av barnfamiljerna har egen PC hemma. Lägg därtill att 1,2 miljoner hushåll har bredbandsuppkoppling. Kommunens hemsida är skyltfönstret mot medborgarna och måste därför vara utformad efter dessas behov.

Denna granskning har därför utförts genom att granska varje kommuns hemsida. Även om äldre inte alls använder Internet i samma utsträckning som yngre, framför allt inte om de är sjuka och behöver hemtjänst eller äldreboende, så gör deras anhöriga, deras barn och barnbarn det. De vill veta hur bra hemtjänsten eller äldreboendet är och de vill kunna välja åt sina sjuka föräldrar.

Denna granskning utgår således från varje kommuns hemsida och tar sitt avstamp i ett tydligt medborgarperspektiv. Det är med medborgarens egna, oftast ovetande ögon, vi granskat den information som finns där. Det är inte lätt för en medborgare att veta om den egna kommunen numera tillåter val av hemtjänst eller äldreboende. Och det är inte lätt att veta om den nuvarande politiska majoriteten tillåter val – eller om den rivit upp en tidigare majoritets möjligheter att välja. De flesta medborgare känner förmodligen inte ens till att det i skollagen står att elevens/föräldrarnas önskemål om val av skola ska tillmötesgå (där det inte strider mot andra elevers rätt enligt närhetsprincipen)

Att söka sig till kommunens egen hemsida är det naturliga och moderna sättet för medborgare att skaffa sig information på. Dit söker man sig naturligt för att få veta om det överhuvudtaget finns några möjligheter att välja mellan olika enheter eller mellan olika utförare av skola, hemtjänst eller äldreboende.

Möjligheten att välja finns kanske i verkligheten i fler kommuner än vad vi fått veta genom att granska hemsidor. Det kanske visar sig möjligt att välja mellan olika utförare inom hemtjänst och äldreboende om man ringer till kommunen. Det kan finnas andra rapporter, andra kvalitetsstudier, andra attitydundersökningar eller andra jämförande studier gjorda inom kommunen än vad som rapporteras här, antingen enbart i pappersformat eller för oss dolda på hemsidorna. Men det innebär också att de är mer svårtillgängliga. Vår princip har varit att en modern kommun i hög utsträckning borde använda webbsidan för att ge medborgaren relevant information och jämförelser mellan olika alternativ.

Att bedöma hur bra kommuner är på att informera medborgarna genom att studera respektive kommuns hemsida ger en bild över läget i granskningsögonblicket. Informationen på hemsidan är färskvara och kan förändras. Denna studie är utförd under hösten 2005 och de resultat vi här redovisar gäller därför den ögonblicksbild som gavs just vid granskningstillfället. *Bedömningen ska också betraktas som en skönhetstävling och inte som vetenskap.*

## Vem vänder sig hemsidan till?

Kommuner är sedan 1997 skyldiga att upprätta kvalitetsredovisningar gällande skolan. Nästan genomgående tycks detta betraktas som en ren intern angelägenhet där kommuner granskar sig själva och rapporterar den till Skolverket. Det är inte ovanligt att rektorn själv skriver kvalitetsrapporten över sin skola. Önskvärt vore givetvis att man som brukare inne i denna kvalitetsredovisning kunde finna tydliga och informativa jämförelser mellan olika skolors kvalitet. På samma sätt borde det vara en självklarhet att tydligt redovisa och jämföra kvaliteten inom olika hemtjänstenheter och inom olika äldreboenden.

Den studie vi här presenterar visar att detta nästan inte alls förekommer. Ofta finns inte ens information om att medborgaren överhuvudtaget har möjlighet att välja. Synd, eftersom erfarenheter visar att det i praktiken ofta finns möjlighet att välja eller åtminstone önska sig en viss skola eller ett visst boende i en del kommuner.

Vilken information om valmöjligheter och skillnader i kvalitet inom skola, hemtjänst och äldreboende är det då som ges på kommunernas hemsidor? Och vem är det som kommunens hemsidor i språk och tilltal i första hand vänder sig till?

Information som ges är endast *undantagsvis* ur ett ”brukarperspektiv”. I den mån kvalitetsinformation ges återfinns den oftast inuti ett tjockt pdf-dokument, som tar tid att ladda ned, och där det är svårt att hitta rätt. Kvalitetsinformationen återfinns ibland under rubriker som ”styrdokument” på hemsidan, vilket troligen inte är det ord som en okunnig medborgare i första hand skulle komma att tänka på då hon söker kvalitetsinformation.

Det tycks uppenbart att kommuner i första hand inte ser medborgaren som ”sin kund”, utan informationen tycks i första hand vara till för andra tjänstemän i sitt arbete med att utföra intern kontroll och revision. Informationen är då mycket sällan utformad för att underlätta jämförelser för brukaren.

Men att presentera lättillgänglig information om olika utförares kvalitet är också viktigt ur ett jämlikhetsperspektiv. Det är sannolikt att personer med högre utbildning har lättare att prata för sig och genom goda kontakter få underhandsinformation om vilka utförare som håller bra respektive dålig kvalitet. Dessa personer har också lättare att söka mer svårtillgänglig information, som kan nås nästan enbart om man använder hemsidans sökmotor eller kontaktar kommunens personal. Att tillhandahålla lättillgänglig information om kvaliteten hos olika utförare är därför något som sannolikt är mest angeläget för människor med lägre utbildning.

Förutom att kvalitetsredovisningen är avgörande för att medborgarna ska kunna göra informerade val har den också betydelse för kvalitetsutvecklingen i verksamheterna. Skolan, hemtjänsten och äldreboendet kan spurras till att bli bättre då man jämför sig med andra. De utförare som håller låg kvalitet kan förhoppningsvis lära av andra eller själva hitta nya vägar till höjd kvalitet. Klarar de inte detta kan de ytterst tvingas till att lägga ned verksamheten om invånaren har valfrihet. Detta är en riktig utveckling eftersom det inte finns någon anledning för det offentliga att hålla verksamheter som inte håller måttet under armarna. Det vore att göra medborgarna en björntjänst.

## Studiens frågeställningar

Vi har undersökt i vilken utsträckning och hur lättillgängligt landets kommuner på sin hemsida ur ett brukarperspektiv berättar

- om det är möjligt att välja mellan olika skolor, olika utförare av hemtjänst eller mellan olika boenden
- om det finns kvalitetsredovisningar och dessa i så fall lätt kan finnas och kan läsas på hemsidan,
- om kundenkäter/attitydundersökningar regelbundet görs och dessa lätt kan finnas och läsas på hemsidan
- om det finns dokument som på standardiserat sätt jämför kvaliteten mellan olika utförare .

Studien har genomförts genom att vi systematiskt försökt surfa till rätt ställe på hemsidan. Vi har då antagit kundens/brukarens perspektiv. Utgångspunkten har varit att det ska vara relativt lätt som elev, förälder, äldre, eller som anhörig till äldre i behov av omsorg, att få relevant information för att kunna granska kvaliteten och därmed underlätta ett val om denna möjlighet ges. Vi har varit ”snälla” i vår bedömning och tolkat olika kommuners initiativ så välvilligt som möjligt.

**Inom skola, hemtjänst respektive äldreboende har vi undersökt SJU olika variabler. En poäng har getts för varje variabel som vi bedömt vara uppfylld. Det betyder att maxpoäng satts till 21, alltså sju variabler inom tre olika områden.**

1. Om det på hemsidan upplyses om det finns möjlighet att VÄLJA mellan olika enheter eller mellan olika utförare inom skola, hemtjänst respektive äldreboende. I praktiken ges ofta möjlighet att välja mellan olika äldreboendens enheter i mån av plats. Det bör det i så fall upplysas om. Inte alla medborgare känner till att skollagen säger att hänsyn ska tas till elevens önskemål om skola när det inte strider mot närhetsprincipen. Den möjligheten bör det upplysas om.<sup>1</sup>
2. Om den kvalitetsredovisning som kommunerna är skyldiga att inge till Skolverket (internt utförd) finns åtkomlig på hemsidan. Om någon kvalitetsredovisning inom hemtjänsten och äldreboendet, utöver ev. kundenkät, finns publicerad.
3. Om denna kvalitetsredovisning i så fall redovisas lättillgängligt ur ett kund/brukarperspektiv.
4. Om kunden tillfrågas om kvaliteten, alltså att någon form av attitydundersökning görs inom skola, hemtjänst eller äldreboende.
5. Om i så fall dessa kund/attitydundersökningar utförs regelbundet.
6. Om dessa kund/attitydundersökningar i så fall redovisas lättillgängligt ur ett kund/brukarperspektiv.

---

<sup>1</sup> Vi har inte gjort någon åtskillnad mellan kommuner som har valmöjligheter för hemtjänst och/eller äldreboende, men inte redovisar det på hemsidan, OCH kommuner som inte medger valmöjlighet. Vårt perspektiv i undersökningen har varit brukarens. Signalen brukaren får i bägge fallen är att det inte finns någon valmöjlighet.

7. Om det finns någon form av standardiserad jämförelse mellan de olika alternativ som ges inom respektive verksamhet och som kan underlätta medborgarens val av utförare.

*Denna test är naturligtvis möjlig för var och en att göra så att den egna kommunens poängtal kan kontrolleras.*

Innan vi går vidare med själva resultatredovisningen vill vi redan här aktualisera två frågeställningar som är centrala för kommunernas eget förbättringsarbete inom kvalitetsredovisningen.

- För vem görs hemsidan? För Skolverket, Socialstyrelsen och andra tillsynsmyndigheter i första hand? För intern kontroll och revision av kommunens tjänstemän? Varför är det så?
- Om hemsidan är till för medborgarna: Varför skrivs inte rapporter och kvalitetsredovisningar som till språk och innehåll vänder sig till medborgarna? Varför ges inte information och jämförelser som kan underlätta medborgarnas val?

## Studiens slutsats

Vi vill också redan här ge vår sammanfattande slutsats av studien. Av undersökningen i sin helhet kan vi konstatera att landets kommuner är omoderna. De utnyttjar inte det skyltfönster som hemsidan innebär till att kommunicera med sina medborgare. De verkar överlag se hemsidan mest som en intern angelägenhet, ett sätt att smidigt låta andra tjänstemän snabbt kunna ta del av information. Det verkar även finnas stora brister i kommunernas kunskaper i modern marknadsföring och hur man kommunicerar med en målgrupp. Här finns en stor potential för kommunerna att väsentligt förbättra sin service mot medborgarna.

## Resultaten från vår studie av landets kommuners hemsidor visar:

- Det är svårt att utifrån hemsidorna få klart för sig om det överhuvudtaget finns några valmöjligheter. Inom skolan finns ofta möjlighet att välja. Trots det upplyser bara 18 procent av kommunerna om detta på hemsidan.
- Det är mycket svårt att som kund utifrån hemsidorna kunna skaffa sig information om kvalitetsskillnader mellan olika verksamheter och mellan olika utförare, även om det i teorin erbjuds för vissa verksamheter och i vissa kommuner. Kommunen ger därmed knappast information som skulle kunna underlätta för invånaren att välja. Bara fem kommuner i landet når upp till hälften av maxpoängen av de rimlighetskriterier vi satt upp. Bara 12 kommuner uppfyller en tredjedel, minst 7 poäng.
- Att 116 av landets 290 kommuner, 40 procent, inte gör något alls via sin hemsida för att ge information om alternativ eller kvaliteten på verksamheterna. Där varken informeras om alternativa skolor, vilken hjälp hemtjänsten bistår med, eller vilka olika äldreboenden som finns. Bland dessa kommuner publiceras än mindre några kvalitetsredovisningar, vare sig internt utförda eller externa attitydundersökningar utförda bland brukarna.
- Bland de 174 kommuner som överhuvudtaget ger någon information på hemsidan om skola, hemtjänst eller äldreboenden gäller nästan all information skolan. Bara 22 kommuner publicerar dessutom kvalitetsinformation om hemtjänst eller äldreboende.
- I majoriteten av kommunerna, 56 procent, tillfrågas inte kunderna, eleverna och deras föräldrar, om hur de uppfattar skolan. I bara drygt hälften av kommunerna läggs den internt upprättade kvalitetsredovisningen, som de är skyldiga att utföra, ut på hemsidan. Om den finns där är den ofta mycket svår att hitta, bara 38 procent av alla kommuner visar på hemsidan kvalitetsredovisningar över skolorna som dessutom är lättillgängliga.
- Bara 7 procent av kommunerna redovisar någon form av standardiserade jämförelser mellan skolor som skulle kunna underlätta ett val för eleven/föräldrarna.
- Kvalitetsjämförelser och information om olika alternativ är avsevärt bättre på skolans område än inom hemtjänst och äldreboende, en trolig effekt av den ökade konkurrensen på skolområdet.
- Det är exempelvis betydligt vanligare att fråga kunden inom skolan där 44 procent av kommunerna genomför attitydundersökningar, även om det inte alltid sker regelbundet eller gäller alla årskurser. Det görs bara av 10 av kommunerna, 3 procent, inom hemtjänsten och av 8 kommuner inom äldreboendet.

---

<sup>2</sup> Vi syftar på den internt upprättade kvalitetsredovisningen som ofta utförs av rektor själv och rapporteras in till Skolverket.

- Bara 19 procent av kommunerna frågar regelbundet eleverna eller deras föräldrar om vad de anser om sin skolas kvalitet. Bara 9 procent av kommunerna redovisar resultat av elev- eller föräldraenkäter som är lätta att hitta.
- Bara sju procent av kommunerna redovisar någon standardiserad jämförelse mellan olika skolors kvalitet, som skulle kunna underlätta ett val. Övriga 93 procent gör inte det. Varken den internt utförda kvalitetsredovisningen eller elevernas/föräldrarnas uppfattning presenteras på ett sådant sätt att det går att jämföra resultat mellan olika skolor i form av betyg, personalomsättning, trivsel, mobbing, stökighet i klassrummet etc.
- En kommun, Göteborg, redovisar årligen kvaliteten inom skola, hemtjänst och äldreomsorg, via ”Balanserade styrkort” – men redovisningen är inte fullständig eller helt uppdaterad mellan olika år och mellan olika enheter. Balanserade styrkort, eller ”Balansen” tillhör inte ”vardagsvokabulären” för den genomsnittlige medborgaren. För att informationen ska nå ut är det nödvändigt att den är kundanpassad hela vägen.
- Två av kommunerna, Göteborg respektive Piteå, genomför ”försök” till jämförande studier inom hemtjänsten och äldreomsorgen, men dessa är svårtillgängliga.
- Endast tre kommuner publicerar resultaten av sin egen kvalitetsredovisning av hemtjänsten på kommunens hemsida. Endast en kommun, Piteå, gör det inom äldreboendet.

# Redovisning

## De tretton bästa kommunerna

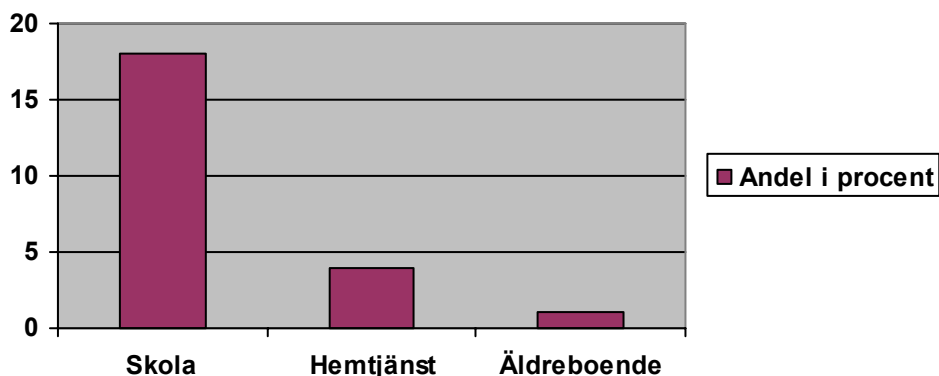
Några kommuner utmärker sig framför andra när det gäller det material om valmöjligheter och kvalitetsredovisningar som läggs ut på hemsidan. Det är viktigt att lyfta fram dessa som goda exempel. Deras redovisning är inte perfekt och behöver förbättras ytterligare i flera steg, men den är avsevärt bättre än i de flesta andra kommuner. Det är framförallt språk och innehåll i rapporterna som behöver förbättras så att de kommunicerar direkt med medborgaren. För varje variabel som en kommun fått ett JA på har satts 1 poäng. Maximalt antal poäng som kan uppnås i studien är då 21 poäng. Bedömt på detta sätt ser listan över de tretton bästa ut så här:

	Poäng	Kommentar
1. Göteborg	13	Ambitiöst försök till jämförelser via "balanserade styrkort", där tyvärr få hittar till sidan "balansen" – en term som få personer känner till. Under "Balansen" kan man göra jämförelser mellan olika skolor, olika utförare av hemtjänst och mellan olika äldreboenden. Regelbundna attitydundersökningar genomförs inom såväl skola som hemtjänst och mellan olika äldreboenden. Jämförelserna är dock svårtillgängliga. Det hindrar dock inte att Göteborg tveklöst är bäst i klassen.
2. Nacka	12	Valmöjligheter anges tydligt inom såväl skola som hemtjänst och äldreboende. Svårt att hitta resultaten av attitydundersökning för skola, där standardiserad jämförelse mellan olika skolor saknas. Jämförelser mellan olika skolors betyg redovisas svårtillgängligt inuti den internt utförda kvalitetsredovisningen. Kundenkäter görs varannat år inom hemtjänsten, dock med få frågor och av allmän karaktär. Resultaten går att utläsa, men sammanställning saknas. Resultaten av enkäten saknas för en hel del utförare.
2. Piteå	12	Piteå framstår som ambitiösast när det gäller kvalitetsredovisning inom hemtjänst och äldreboende. Svårt att hitta rätt, men här finns jämförelser mellan utförare inom hemtjänsten och äldreboenden. Svårt att hitta kvalitetsredovisningen inom skolan.
4. Ale	11	Utför kundundersökningar inom skola, hemtjänst och äldreboende regelbundet som medborgaren kan ta del av, vilket ger poäng. Det går dock inte att jämföra mellan olika enheter. Redovisningen sker på övergripande nivå.
4. Växjö	11	Utför attitydundersökningar inom såväl skola som hemtjänst och äldreboende. Dock mycket svårt att hitta och ta del av. Standardiserad jämförelse över skolan finns dock. Oklar och ej fullständig redovisning av resultaten av kundenkäterna inom hemtjänst och äldreboende. Går ej att jämföra och bara ett fåtal allmänt hållna mått.
6. Stockholm	8	Kvalitetsredovisning och kundenkäter genomförs för skolan. Men varför redovisas resultaten på stadsdel och kön, men ej per skola? Val av hemtjänst framgår, men det finns ingen information om kvaliteten, då det inte publiceras vare sig kundenkäter eller andra kvalitetsgranskningar. Inom äldreboendet redovisas inte kvalitetsgranskningar.

6. Ulricehamn	8	Kommunen får full poäng på alla variabler inom skolan. Inom hemtjänst och äldreboende ges dock knappt någon information alls. Valmöjlighet inom skola framgår tydligt eftersom friskolor finns. Jämförelser mellan olika skolors resultat återfinns för betyg i 9:an i den internt utförda Kvalitetsredovisningen. Kundval finns för enbart städning, ej för övrig hemtjänst, vilket ändå ger en poäng.
8. Danderyd	7	Helt fritt kundval av hemtjänst och äldreboende. Men hur ska kunden kunna välja när det inte finns några kvalitetsgranskningar eller kundenkäter som underlättar ett val? Osäkert om enkäter inom skolan görs regelbundet, nu bara ett års mätningar för bara tre olika årskurser.
8. Höganäs	7	Full pott på skolan ger många poäng. Enkäter görs regelbundet. Jämförelser finns för betyg/meritvärden inne i kvalitetsredovisningen, dock inte på skolnivå. Möjlighet att välja uppges inom hemtjänsten. Inom äldreboendet ges ingen information om kvalitet eller valmöjligheter.
8. Lekeberg	7	Två gånger om året tillfrågas kunderna inom hemtjänsten och de anhöriga om vad de anser om tillsynen och vården av de äldre inom särskilt boende. Resultaten redovisas ej per enhet utan kommunövergripande.
8. Norberg	7	Jämförelse av hemtjänst kan göras mellan olika kommuner, inte mellan kommunens egna enheter. Inne i Kvalitetsredovisningen finns brukarenkät ställd till föräldrar. Det finns jämförelser mellan olika skolors resultat avseende betygen.
8. Södertälje	7	Val av utförare inom hemtjänst framgår. Brukarenkäter verkar göras regelbundet inom äldreomsorgen. Resultaten dock mycket svåra att hitta. Inom skolan genomförs brukarenkäter som ej redovisas på skolnivå.
13. Vara	6	Länk till brukarenkäter på förstasidan, vilket görs för skola, hemtjänst och äldreomsorg. Kvalitetsredovisning ligger bara ute på tre av nio skolor. Resultaten kan inte utläsas på enskild nivå, bara för alla sammantaget

## Så här ser statistiken ut

Andel av kommunerna som på hemsidan anger att invånaren kan välja



*Inte alla medborgare känner till att möjligheterna att välja skola är stora eftersom hänsyn ska tas till elevens egna önskemål. Bara 18 procent av landets kommuner upplyser om detta på hemsidan. Inom hemtjänsten och äldreboende uppger bara 4 respektive 1 procent av kommunerna att brukaren kan välja. Troligen är andelen i verkligheten högre.*

Andel av kommunerna som publicerar kvalitetsredovisningar på hemsidan



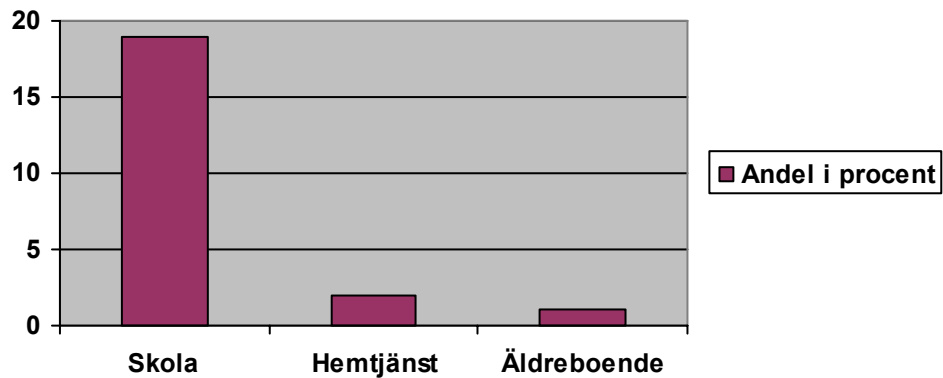
*Skolorna är skyldiga att årligen upprätta en kvalitetsredovisning som ska inlämnas till Skolverket. Den görs i huvudsak av skolorna själva. Bara hälften av kommunerna publicerar den på hemsidan – i 25 procent av dessa kommuner är den svår att hitta. Inom hemtjänst finns utförda kvalitetsredovisningar, som ej är kundenkäter, publicerade i bara tre kommuner. Inom äldreboende bara i Piteå kommun.*

## Andel av kommunerna som genomför kundundersökningar



*Att fråga kunderna vad de tycker om kvaliteten via attityd- eller brukarundersökningar har gjorts inom skolan i 44 procent av kommunerna och inom hemtjänsten och äldreboendet i tre procent av kommunerna.*

## Andel av kommunerna som genomför regelbundna kundenkäter



*Bara 19 procent av alla kommuner genomför regelbundna kundenkäter inom skolan. Inom hemtjänsten och äldreboende är det bara 2 respektive 1 procent.*

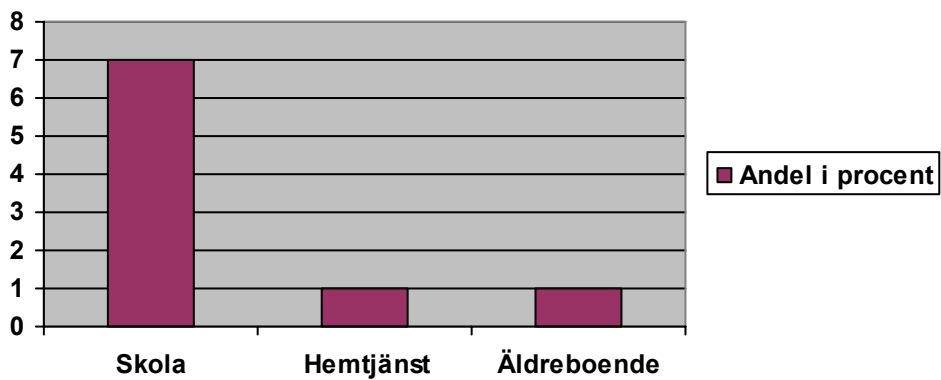
## Andel av kommunerna som publicerar kundundersökningar som är lätta att hitta



*Det är ganska svårt att hitta kundundersökningarna på hemsidan. Bara hos 9 procent av alla kommuner hittar man lättfunna attitydundersökningar inom skolan. Två procent av kommunerna har lättillgängliga kundundersökningar inom hemtjänsten och bara en procent hittar man lätt när det gäller äldreboende.*

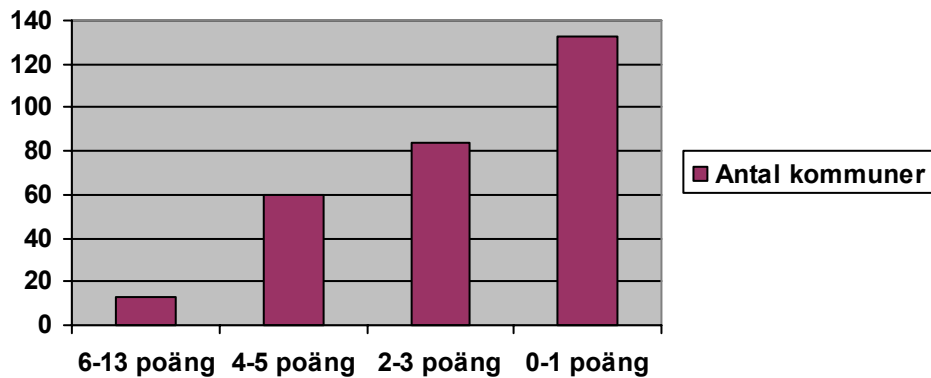
## Finns tydliga jämförelser som underlättar ett val?

Andel av kommunerna som upprättat sådana



*I bara 21 av landets 290 kommuner finns jämförande sammanställningar av skolan gjorda. Inom hemtjänsten och äldreboendet återfinns sådana jämförelser i bara två kommuner.*

## Fördelning av kommuner efter antal uppnådda poäng för redovisning av val och kvalitet



*Av Sveriges 290 kommuner är det 133 stycken, eller 46 procent, som knappt, de har uppnått 0-1 poäng, redovisar någon information alls om valmöjligheter eller kvalitet för sina invånare när det gäller skola, hemtjänst eller äldreboende på hemsidan. 84 kommuner uppnår mellan 2 och 3 poäng, 60 kommuner mellan 4 och 5 poäng. Bara 13 kommuner har lyckats få mellan 6 och 13 poäng, där 13 poäng motsvarar drygt 60 procent av maxpoängen.*

## Kvalitet går att mäta! Så här borde moderna kommuner göra!

Den studie vi här redovisat visar att kvalitetsredovisningen inom landets kommuner inte tycks vara ett prioriterat område. Dels råder oklarheter kring vad som är kvalitet och hur det bör mätas, dels används inte kommunernas hemsidor på det moderna kommunikativa sätt som tekniken i sig medger.

Många tror att det är svårt, för att inte säga omöjligt, att mäta kvalitet. Det är inte sant. Ofta är det istället målen man är oense om. Eller så tror man att det är tjänstemännen/utförarna ensamman som ska mäta vad som är kvalitet. Kunderna eller brukarna bör i betydligt högre utsträckning än idag bestämma vad som är en god kvalitet. Kvalitet går att mäta om man sätter upp tydliga mätbara mål och sedan mäter i vilken grad dessa uppfyllts. Det går att mäta andelen elever som uppnått minst betyget Godkänd, det går att mäta elevers trivsel, elevers lärande, pensionärers nöjdhet med hemtjänsten och äldreboendet etc.

### Vilken typ av kvalitetsmått bör redovisas?

De kvalitetsmått som redovisas bör spegla olika aspekter av verksamheten. För skolan bör kunskaper och sociala mål mätas och redovisas, men också elevernas och föräldrarnas omdömen om skolan. För hemtjänst och äldreboende bör utförd omsorgskvalitet mätas och redovisas samt omsorgstagarnas, och de anhörigas bedömningar av verksamheterna. Om man mäter rätt saker går det härigenom att få svar på

- hur väl enheten lyckas med kärnverksamheten
- hur väl enheten också lyckas skapa andra värden som är värdefulla för kunden som trygghet, trivsel, personlig utveckling etc

Ett problem med välfärdstjänsterna är dock, som nämnts tidigare, att brukaren kanske inte får kunskap om kvalitén i tjänsten förrän det är för sent. Ämneskunskaperna i matematik räckte inte för gymnasiestudierna eller för yrket som valdes, en vårdskada inträffade till följd av felaktig läkemedelshantering etc. Därför behövs både brukarens bedömningar och ”fackbedömningar” som kvalitetsmått. Framtidens kommun bör inom skola, hemtjänst och äldreboende för att främja kvaliteten och underlätta det fria valet tydligt informera om detta och genomföra regelbundna kvalitetsgranskningar.

## Kommunen bör då:

- Ge brukarna möjlighet att välja inte bara inom skolan, utan även inom hemtjänst och äldreboende.
- För att detta ska vara möjligt måste kommunerna se det som en huvuduppgift att tydligt och pedagogiskt redovisa kvalitetsskillnader mellan olika enheter.
- Se det som självklart att genomföra systematiska och noggranna kundenkäter som redovisas för brukarna och som ingår som en naturlig del av den samlade kvalitetsredovisningen.
- Redovisa kvalitetsskillnader i form av sammanställningar på enhetsnivå som underlättar jämförelser för brukaren. Idag är det alltför vanligt att sammanställningar enbart redovisas på kommunnivå, eller stadsdelsnivå, mer sällan går det att utläsa kvalitetsskillnader mellan olika skolor, mellan olika utförare av hemtjänst eller mellan olika, privata eller offentliga, boenden.
- Regelbundet, minst varje år, mäta kvaliteten för alla enheter – och redovisa resultaten av dem på hemsidan – och se till att de kan jämföras.
- Tydligt och lättillgängligt redogöra för resultaten, redovisat för brukarens ögon.
- Komma ihåg att det är medborgarna/kunderna, dvs. föräldrarna och deras elever, pensionärerna och deras anhöriga som till stor del bör avgöra vad som är kvalitet. Tjänstemäns uppgift är att föra in de kvalitetsmått brukarna har svårt att på egen hand bedöma, t ex om tillräckliga ämneskunskaper uppnåtts för eleverna i matematik eller om den medicinska vården på äldreboendena håller god standard. En tydlig kvalitetsredovisning från kommunernas tjänstemän med jämförelser mellan olika enheter underlättar då brukarens val. Den som till syvende och sist avgör vad som är kvalitet och vad som inte är det, är förstås den som nyttjar tjänsten, alltså eleven och dennes föräldrar, pensionären som får hemtjänst, den äldre som bor i äldreboende – eller om denna är för sjuk för att kunna göra sin röst hörd, hennes anhöriga.
- I väsentligt högre grad mäta output istället för input, dvs. i stället för att mäta insatta resurser mäta resultatet. Det är resultatet som är intressantast för medborgarna då de väljer mellan olika utförare. Inputvariabler är sådana som exempelvis andelen lärare som bedriver katederundervisning, andelen lärare med invandrarbakgrund, andelen lärare med behörighet, insatta resurser osv. Output är andelen elever som uppnår ett visst betyg, andelen som kan läsa, andelen som trivs i skolan och så vidare.
- Komma ihåg att kvalitet går att mäta.
- Mäta samma sak på respektive enhet, t ex samma elevenkät till alla skolor i kommunen.
- Låta alla utförare, såväl privat som offentliga inom skola, hemtjänst och äldreboende delta på samma villkor i redovisningar och mätningar av kvalitet.

- Ha tydliga mätbara mål för sina chefer och personal att nå upp till. Annars går det vare sig att styra eller leda verksamheten. Då blir det också roligare att jobba.
- Genomföra mätningar av hur personalen använder sin tid i olika verksamheter, och vidta nödvändiga åtgärder, för att få ut så mycket som möjligt av varje skattekrona. Ett viktigt medel för att främja kvaliteten i skola och omsorg är att en betydande del av personalens tid ägnas mötet mellan personal/lärare och kund, det vill säga omsorgstagare eller elev. Bäst underlag för förbättringsarbete finns självklart när det finns jämförande uppgifter för såväl kvalitet, produktivitet som kostnader.

### Inom skola kan detta redovisas/mätas

- Andel elever som når målen/inte når målen i åk 8 och 9
- Genomsnittligt meritvärde i åk 9
- Genomsnittligt meritvärde jämfört med det meritvärde skolan "borde ha" till följd av elevernas sociala och etniska sammansättning (SALSA)
- Skolans resultat i nationella proven i åk 5 och åk 8, också jämfört med riket
- Årliga elev- och föräldraundersökningar om skolans kvalitet bör genomföras. De kan till exempel innehålla följande:
  - Undervisningens kvalitet som helhet bedömd av eleverna (Det bör också vara möjligt för skolledningen att få elevernas bedömning av utbildningens kvalitet per ämne)
  - Lärares förmåga att hålla ordning i klassen
  - Hur eleven upplever inläringen/lär de sig något?
  - Blir eleven lyssnad på?
  - Får eleverna tillräckligt med utmaningar?
  - Graden av stökighet i klassrum och skola
  - Trivseln
  - Om det finns hänsyn och förståelse mellan elever med olika etniskt ursprung eller med olika värderingar
  - Mobbing – andel som uppger sig vara mobbade
  - Hur frekvent och lättillgänglig kommunikationen är med föräldrar
  - Hur frekvent och lättillgängligt föräldrar kan följa elevens läxor/prov och resultat
- Kommunen bör också styra med kvalitetsmått, det vill säga, skolorna får konkreta mätbara mål när det gäller kvaliteten. Sådana kan vara:
  - Andelen elever med icke godkänt i visst ämne ska minska med 10 % varje år
  - Att resultaten ska förbättras med visst antal procent eller ligga minst på en specificerad nivå
  - Att trivseln ska öka
  - Att mobbing ska minska/upphöra
  - Att stökighetsgraden ska minska med visst antal procent eller ligga högst på en specificerad nivå
  - Att minst en viss procent av lärarna ska få mycket positiva omdömen av eleverna
- Kommunen åtar sig att se till att förbättringsåtgärder vidtas omedelbart på områden där resultaten är otillfredsställande

## Inom hemtjänsten kan detta redovisas/mätas

Kvaliteten i själva omsorgen måste säkras och mätas bättre än idag. För att åstadkomma detta bör kommunen exempelvis se till att:

- Mäta om kunden upplever att hon fått ett biståndsbeslut som överensstämmer med hennes behov.
- Mäta att kunden får den tid hon har rätt till enligt biståndsbeslut.
- Mäta om kunden också får de tjänster som hon blivit beviljad.
- Antalet fallskador i hemmet analyseras. Är vissa områden överrepresenterade exempelvis? Är vissa åldersgrupper överrepresenterade? Är vissa tider på året överrepresenterade? Om så är fallet, varför?
- Att antalet fall av misstänkt undernäring rapporteras och avvikelser analyseras.
- Årliga mätningar av pensionärernas kundnöjdhet görs och nödvändiga åtgärder vidtas där missnöje finns. Exempelvis bör mätningar göras så att dessa inte enbart mäter graden av nöjdhet, utan även missnöjet. Man bör se till:
  - Att man mäter antalet olika personer pensionären behöver träffa – om det är samma person som kommer eller olika
  - Att man mäter att pensionärens integritet upprätthålls (som att exempelvis kvinna duschar kvinna, man duschar man) och att personalen har relevanta språkkunskaper.
  - Pensionärens nöjdhet med omsorg/skötsel
  - Anhörigas nöjdhet med omsorg/skötsel av den äldre
  - Pensionärens/anhörigas nöjdhet med maten
  - Om pensionären anser att tillräcklig tid ägnas personlig service, umgänge/samspråk, promenader/utevistelser
  - Att man listar vilka tjänster som pensionären enligt undersökningar önskar få utförda, men som inte utförs

Resultaten av enkäterna och övrig kvalitetsredovisning bör användas som instrument för att styra mot dessa mål.

## Inom äldreboende kan detta redovisas/mätas

Bör mätningar göras regelbundet av exempelvis

- Antal äldre med trycksår
- Antal sjukhusinfektioner
- Antal fallskador
- Antal fall av felaktig läkemedelshantering
- Antal fall av undernäring
  
- Bör årliga mätningar av pensionärernas kundnöjdhet mätas och nödvändiga åtgärder vidtas där missnöje finns. Moderna kommuner bör exempelvis se till att mäta
  - Omsorgstagarens nöjdhet med omsorg/skötsel
  - Anhörigas nöjdhet med omsorg/skötsel av den äldre
  - Omsorgstagarens /anhörigas nöjdhet med maten
  - Omsorgstagarens trivsel på boendet
  - Om omsorgstagaren anser att tillräcklig tid ägnas personlig service med den boende (duscha, tvätta, fixa saker), umgänge/samspråk, promenader/utevistelser etc
  - Om omsorgstagaren bedömer att hon har tillräckligt inflytande över hur dagen utformas.
  - Om omsorgstagaren känner sig tillräckligt delaktig i verksamheten på äldreboendet.

**Resultaten av enkäterna och övrig kvalitetsredovisning bör användas som instrument för att styra mot dessa mål.**

## Verklighetens hemsidor....

### Exempel på några mindre bra hemsidor ur val- och kvalitetssynpunkt



The screenshot shows a web browser window with the address <http://www.degerfors.se/kommunalservice/vard>. The page header includes the text "DEGERFORS KOMMUN" and a navigation bar with links: "Startsida | Om Degerfors | Kommunal service | e-demokrati | Näringsliv & arbete".

**Kommunal service**

- ▶ Skola & förskola
- ▼ Vård & stöd
  - ▶ Råd, stöd och familj
  - ▼ **Äldreomsorg**
    - Bostadsanpassning
  - ▶ Bygga & bo
  - ▶ Miljö & hälsa
  - ▶ Skydd & säkerhet
  - ▶ Trafik & kommunikation
  - Begravningsombud
  - Överförmyndare

[Degerfors.se](#) | [Kommunal service](#) | [Vård & stöd](#) | [Äldreomsorg](#)

### Välkommen till äldreomsorgen

Degerfors kommun erbjuder insatser för äldre som exempelvis särskilda boende, hemtjänst, matdistribution, telefonservice och färdtjänst.

Kommunens tjänster regleras till en stor del av lagar och regler. Exempel på lagstiftning är Socialtjänstlagen (SoL) och Hälso- och sjukvårdslagen (HSL).

Tjänsterna har en individuell utformning och syftar till att ge god vård och omsorg, samt efter behov och förmåga en anpassad rehabiliteringsträning.

**Vård och omsorg**  
Verksamhetschef: 0586-482 88  
MAS: 0586-484 12

*Här finns ingen information om vare sig vilka olika äldreboenden som finns eller vad hemtjänsten erbjuder. Det är uppenbart att Degerfors hemsida om äldreomsorg till innehåll och tilltal i huvudsak vänder sig till andra tjänstemän – och inte till den äldre själv eller dennes anhöriga. "Begravningsombud" är en av få länkar som vänder sig direkt till den äldre.*

## Exempel på några mindre bra hemsidor, forts..

kommun!

Startsida  
Kommuninfo

**CAMPUS  
KOPPARBERG**

Bergskraft.se

Affärsutveckling  
i Kopparberg

Opera på  
Skäret

Biblioteket  
Bibliotekets katalog  
Bredbandsinformation  
Dagens väder  
Folhälsoarbete  
Kriswebben  
Lediga jobb  
Matsedel skolor  
Medborgarförslag  
Telefonkatalog  
Upphandlingar  
Vi flyttade till  
Kopparberg...  
Vision 2010  
Arets Ljusnarsbergare

Turism Näringsliv Utbildning Fritidsaktiviteter Åta Bo Resa Föreningar Länkar

Välkommen till  
**Ljusnarsbergs Kommun**

Ett guldorn mitt i Bergslagen!

Evenemang 2005  
Kultur & turismportal för Örebro län

*En familj som funderar på att flytta till Ljusnarsberg och vill veta vilka skolor som finns får föga hjälp av hemsidan. Här ges ingen information alls till invånarna om vare sig skolor, hemtjänst eller äldreboende. Matsedel för skolorna finns – men ingen lista över vilka skolor som finns – än mindre den kvalitet de har eller om enkäter till elever och föräldrar görs.*

**Ljusnarsskolan**

**Kontaktpersoner**  
[Redacted], rektor  
Tel: 0580-80 551 E-post: [Redacted]@ljusnarsberg.se  
[Redacted], syo  
Tel: 0580-80 550 E-post: [Redacted]@ljusnarsberg.se

**Mål och uppdrag**  
Bildningsverksamhetens mål och uppdrag är att tillhandahålla en bra bamomsorg, god utbildning och ett meningsfullt utbud av fritids aktiviteter.


**Beskrivning av verksamheten**  
Vi arbetar med ett decentraliserat ansvar för både ekonomi och verksamheter, där de olika enheterna inom givna ramar själva driver verksamheten. Samtidigt betonar vi vikten av samverkan mellan skola, bamomsorg, kultur, bibliotek och fritid för att skapa en hållbar gemensam värde grund för vårt arbete i en liten kommun.

*Under länken Bildningsverksamheten hittar man så småningom fram till en av flera skolor, Ljusnarsskolan. Här ges ingen information om skolans mål, kvalitet eller profil. Texten vänder sig inte i språk och tilltal till en tänkt nyinflyttad familj.*

## Exempel på några mindre bra hemsidor, forts..


Hemtjänst - Bastads kommun

http://www.bastad.se/templates/Page.aspx?id=



OK Jag vill... OK Sök A-Ö A-A

### Hemtjänst



Den sociala hemtjänsten är ett bistånd som prövas enligt socialtjänstlagen och som ska tillgodose den enskildes huvudsakliga behov av omvårdnad och skötsel i det egna hemmet.

Hjälpbehovet ska vara föranlett av sjukdom, nedsatt rörelse- eller funktionsförmåga, samverkande sociala och/eller medicinska skäl. Bedömning sker utifrån ett helhetsperspektiv.

I personlig omvårdnad ingår t ex personlig hygien, på- och avklädning, förflyttning, social samvaro etc.

*Till vem talar kommunen? Många kommuner tycks använda sitt främsta skyltfönster mot invånarna till att främst informera sina kollegor. Ingen information ges om valmöjligheter, om brukarundersökningar genomförts eller hur kommunen arbetar med kvalitetsförbättringar.*

## Exempel på några mindre bra hemsidor, forts..



**BÅSTADS KOMMUN**

Snabbval  OK Jag vill...  OK  Sök A-Ö  A-A

**Startsida**

- Vård och omsorg ▾
- Äldreomsorg ▾
- Rätt till bistånd ▾
  - Dagverksamhet
  - Kontakta oss
  - Matdistribution
  - Personlig omvårdnad
  - Serviceinsatser**
  - Särskilt boende
  - Trygghetslarm

### Serviceinsatser

I insatser av servicekaraktär kan ingå:

**Städ**

- dammsugning, våttorkning av golv, dammtorkning
- rengöring i badrum
- rengöring av kök
- skötsel av blommor
- rengöring av skafferier, kyl/frys, spis m.m.
- rengöring av hjälpmedel

**I städning ingår ej:**

- bona golv
- fönsterputsning
- putsning av silver och dylikt
- uttag och luftning av stora mattor
- städning av källare, vindsutrymmen och andra utrymmen som den enskilde sällan eller aldrig utnyttjar
- storstädning
- arbete i trädgård, snöskottning

Städning utförs vanligtvis varannan vecka. Vid varje tillfälle städas två rum, kök, hall och badrum. Städning beviljas som regel inte om den sökande är gift, sambo eller lever i ett partnerskap och den andra kan utföra städningen. Städmaterial anskaffas av den enskilde.

**Tvätt/klädvård**

Innefattar maskintvätt och strykning av gångkläder samt enstaka små bordsdukar som används till vardagen. Maskintvätt av sänglinne (ev mangling) och handdukar ingår. Lagningar av kläder, t ex sy i knappar i gångkläder.

Bistånd beviljas vanligtvis var 14:e dag.

**Inköp**

Den enskilde kan behöva hjälp med inköp av dagliga varor, som livsmedel och medicin.

Inköp görs en gång/vecka. Om affären tar emot beställningar av varor samt kör hem varorna skall denna service användas. Den enskilde kan få ledsagning vid inköp.

*Vem är egentligen kunden? Och vem ska bestämma vad som är kvalitet? Den som nyttjar tjänsten eller kommunen som direkt betalar för den – låt vara via skattsedeln? I hemtjänsten i Båstad förefaller den äldre inte få bestämma någonting om innehållet. Ska kommunen bestämma att handling enbart utförs en gång i veckan? Och ska invånaren få eller inte få byta ut en inköpsgång mot mindre städning?*

## Exempel på några bättre hemsidor ur val- och kvalitetssynpunkt

http://www.balansen.goteborg.se/

**Göteborgs Stad**

Länkar till förvaltningar & bolag  
För oss som jobbar i Göteborgs Stad  
Balansen på Intranätet >>

Balansen på Internet | Start sida | Om balansen | Nyhetsbrev | Uppsatser | Kontakta oss

Skola och Utbildning  
Förskola  
Grundskola  
Gymnasieskola

Vård och Omsorg  
Äldreboende  
Hemtjänst  
Hemsjukvård  
Individ och Familj

Övriga  
Miljö i Göteborg  
Analysera  
Dokument

Grundskola Sök

**A** Stadsdel: Örgryte Skola: Gamla Lundenskolan År: 2004 Månad: Alla  
**B** Stadsdel: Centrum Skola: Framnässkolan År: 2004 Månad: Alla

### Elever och Föräldrar

	A	B
Nöjd Elev F-3 (SCB-index)	92	78
Nöjd Elev år 4-9 (SCB-index)	*	64
Nöjd Förälder (SCB-index)	*	*
Fortroende hos föräldrar (SCB-index)	*	*
Elevnärvaro (%)	96,1	93,3
Tillbud/skada (%)	0,9	*

### Medarbetare och Utveckling

	A	B
Nöjd Medarbetare (SCB-index)	55	45
Kompetensutveckling (SCB-index)	65	49
Individuell utvecklingsplan (skriftlig)%	21,6	0,0
Personalomsättning (%)	3,6	33,3
Frånvaro (%)	11,7	8,2

### Uppdrag och Ekonomi

	A	B
Totalkostnad (Mkr)	*	*
Kostnad per elev (tkr)	*	*
Pedagogtätthet-antal pedagoger/100 elever	6,8	1,7
Elever per dator	5,8	*





### Verksamhet och Processer



	A	B
Normer och värden	*	*
Lärande F-3 (SCB-index)	89	84
Lärande 4-9 (SCB-index)	*	62
Uppnått målen År 5 (%)	93,0%	*
Andel G i Nat Prov år 9 (%)	*	*
IKT-kompetens (%)	53,9	*
Gymnasieval (%)	*	*
Kvar i kommunala gymnasier	*	*

\* Uppgift saknas  
~ Uppgift ej SDF

*Ska vårt barn gå i Örgrytes Gamla Lundenskolan – eller i Framnässkolan som ligger i centrum? Det är mycket svårt att som privatperson förstå att kvalitetsmätningar och attitydundersökningar ligger under en länk som kallas "Balansen". Det hindrar dock inte att Göteborgs ambitiösa sätt att mäta, redovisa och jämföra olika utförarens prestationer är väl värda att uppmärksammas. Här går det att jämföra olika skolor med varandra som underlättar ett val, eftersom kommunen tagit fram så många tydliga kvalitetsmått. En svaghet är dock att inte alla skolors resultat är uppdaterade på alla variabler alla år.*

## Exempel på några bättre hemsidor, forts...





A		Stadsdel: Centrum Enhet: Centrala staden År: 2005 Månad: Alla	
B		Stadsdel: Centrum Enhet: Guldheden/Landala År: 2005 Månad: Alla	
 <b>Vårdtagare</b>		 <b>Medarbetare och Utveckling</b>	
	A	B	
1	Nöjd Vårdtagare (SCB-Index)	*	*
1	Nöjd Närstående (SCB-Index)	*	*
1	Omvårdnadsbehov (1) (%)	41,7	49,2
1	Omvårdnadsbehov (2) (%)	41,0	40,0
1	Omvårdnadsbehov (3) (%)	14,8	7,9
1	Omvårdnadsbehov (4) (%)	2,5	2,9
 <b>Uppdrag och Ekonomi</b>		 <b>Verksamhet och Processer</b>	
	A	B	
1	Totalkostnad per Vårdtagare (tkr)	*	*
1	Synpunkter från vårdtagare	*	*
1	Nöjd med vård/behandling	*	*
1	Samordnad vårdplanering (%)	*	*
1	Informationsavvikelser (%)	*	*
1	Nöjd Medarbetare (SCB-Index)	*	*
1	Antal vårdtagare per månadsarbetare	3,0	3,6
1	Frånvaro (%)	15,5	14,3
1	Tillbud/Arbetskada (%)	4,7	0,9
1	Kompetensutveckling (SCB-Index)	*	*
1	Individuell utvecklingsplan (skriftlig)%	*	*

 = Definition av måtvärdet    
  = Alla nyckeltal för måtvärdet

\* Uppgift saknas  
 ~ Uppgift ej SDF

*Vilken hemtjänst är bäst? Centrala Stadens, eller Guldhedens? Inom hemtjänsten finns ännu inte alla variabler uppdaterade som gör det lättare att välja. Några mått, som antalet tillbud eller arbetsskador, kan dock tjäna som vägledning.*

## Exempel på några bättre hemsidor, forts...

A		B																																											
Stadsdel: <b>Centrum</b> Enhet: <b>Örgrytehemmet</b> År: <b>2005</b> Månad: <b>Alla</b>		Stadsdel: <b>Kortedala</b> Enhet: <b>Utbyberg äldreboende</b> År: <b>2005</b> Månad: <b>Alla</b>																																											
 <b>Vårdtagare</b>		 <b>Medarbetare och Utveckling</b>																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>A</th> <th>B</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 Nöjd Vårdtagare (SCB-Index)</td> <td>62</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>1 Nöjd Närstående (SCB-Index)</td> <td>72</td> <td>88</td> </tr> <tr> <td>1 Omsorgsnivå Äldreboende S</td> <td>4,5</td> <td>4,8</td> </tr> <tr> <td>1 Omsorgsnivå Äldreboende D</td> <td>5,5</td> <td>*</td> </tr> <tr> <td>1 Vårdtagare under 65 år (%)</td> <td>*</td> <td>*</td> </tr> </tbody> </table>			A	B	1 Nöjd Vårdtagare (SCB-Index)	62	70	1 Nöjd Närstående (SCB-Index)	72	88	1 Omsorgsnivå Äldreboende S	4,5	4,8	1 Omsorgsnivå Äldreboende D	5,5	*	1 Vårdtagare under 65 år (%)	*	*	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>A</th> <th>B</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 Nöjd Medarbetare (SCB-Index)</td> <td>*</td> <td>*</td> </tr> <tr> <td>1 Frånvaro (%)</td> <td>16,7</td> <td>23,0</td> </tr> <tr> <td>1 Tillbud/arbetskada (%)</td> <td>0,9</td> <td>10,9</td> </tr> <tr> <td>1 Personalomsättning (%)</td> <td>15,7</td> <td>*</td> </tr> <tr> <td>1 Kompetensutveckling (SCB-Index)</td> <td>*</td> <td>*</td> </tr> <tr> <td>1 Individuell utvecklingsplan (%)</td> <td>*</td> <td>*</td> </tr> <tr> <td>1 Antal vårdtagare per månadsarbetare</td> <td>1,5</td> <td>1,4</td> </tr> </tbody> </table>			A	B	1 Nöjd Medarbetare (SCB-Index)	*	*	1 Frånvaro (%)	16,7	23,0	1 Tillbud/arbetskada (%)	0,9	10,9	1 Personalomsättning (%)	15,7	*	1 Kompetensutveckling (SCB-Index)	*	*	1 Individuell utvecklingsplan (%)	*	*	1 Antal vårdtagare per månadsarbetare	1,5	1,4
	A	B																																											
1 Nöjd Vårdtagare (SCB-Index)	62	70																																											
1 Nöjd Närstående (SCB-Index)	72	88																																											
1 Omsorgsnivå Äldreboende S	4,5	4,8																																											
1 Omsorgsnivå Äldreboende D	5,5	*																																											
1 Vårdtagare under 65 år (%)	*	*																																											
	A	B																																											
1 Nöjd Medarbetare (SCB-Index)	*	*																																											
1 Frånvaro (%)	16,7	23,0																																											
1 Tillbud/arbetskada (%)	0,9	10,9																																											
1 Personalomsättning (%)	15,7	*																																											
1 Kompetensutveckling (SCB-Index)	*	*																																											
1 Individuell utvecklingsplan (%)	*	*																																											
1 Antal vårdtagare per månadsarbetare	1,5	1,4																																											
 <b>Uppdrag och Ekonomi</b>		 <b>Verksamhet och Processer</b>																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>A</th> <th>B</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 Totalkostnad per Vårdtagare (tkr)</td> <td>*</td> <td>*</td> </tr> </tbody> </table>			A	B	1 Totalkostnad per Vårdtagare (tkr)	*	*	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>A</th> <th>B</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 Synpunkter från vårdtagare (%)</td> <td>*</td> <td>*</td> </tr> <tr> <td>1 Nöjd med vård/behandling (SCB-Index)</td> <td>65</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>1 Avvikelser i hälso och sjukvård (%)</td> <td>1,9</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>1 Samordnad vårdplanering (%)</td> <td>*</td> <td>*</td> </tr> <tr> <td>1 Informationsavvikelser (%)</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>1 Vantetid i äldreboende (dgr)</td> <td>*</td> <td>*</td> </tr> </tbody> </table>			A	B	1 Synpunkter från vårdtagare (%)	*	*	1 Nöjd med vård/behandling (SCB-Index)	65	73	1 Avvikelser i hälso och sjukvård (%)	1,9	0,0	1 Samordnad vårdplanering (%)	*	*	1 Informationsavvikelser (%)	0,0	0,0	1 Vantetid i äldreboende (dgr)	*	*															
	A	B																																											
1 Totalkostnad per Vårdtagare (tkr)	*	*																																											
	A	B																																											
1 Synpunkter från vårdtagare (%)	*	*																																											
1 Nöjd med vård/behandling (SCB-Index)	65	73																																											
1 Avvikelser i hälso och sjukvård (%)	1,9	0,0																																											
1 Samordnad vårdplanering (%)	*	*																																											
1 Informationsavvikelser (%)	0,0	0,0																																											
1 Vantetid i äldreboende (dgr)	*	*																																											

Det spelar roll för den äldre vilket boende hon väljer. Det är relativt stora skillnader mellan att bo på Örgrytehemmet jämfört med att bo på Utbybergs äldreboende. Redovisningen av de olika utförarnas kvalitet på många variabler underlättar ett val.

## Exempel på några bättre hemsidor, forts...



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying "http://www.nacka.se/default/PlatsID.1871/vis.1". The page header features the "Nacka kommun" logo and a navigation menu with items like "A-Ö", "Nyinflyttad", "Kartor", "Kontakt", "Lediga jobb", "Blanketter/Tillstånd", "Handlingar", and "Taxor/Avgifter". The main content area is titled "Särskilt boende för äldre" and includes a search bar, a sidebar menu, and three informational sections.

**Sök**

**www.nacka.se**  
Om Nacka kommun  
Politik  
Barn och unga  
Utbildning  
**Äldre**  
▶ Hemtjänst  
Ledsagning  
Avlösning  
Matdistribution  
Trygghetslarm  
Färdtjänst  
Dagverksamhet  
Omvårdnadsbidrag  
Korttidsboende  
▼ **Äldreboenden**  
Bikupan  
Danvikshem  
Ektorps hemmet  
Gammeluddshemmet  
Nacka-hemmet/Nacka  
Sarvträsk äldreboend..  
Sjötäppans äldreboend.

### Särskilt boende för äldre

**Vad innebär särskilt boende?**  
Särskilt boende innebär en bostad med service och omvårdnad dygnet runt. Boendet ger alla hjälpinsatser, som den enskilde behöver i det dagliga livet. Hälso- och sjukvårdsinsatser till och med sjuksköterskenivå ingår. Den enskilde ska kunna bo kvar livet ut.



**Vem kan få särskilt boende?**  
Personer som har ett omfattande och varaktigt behov av hjälp, som inte kan tillgodoses av hemtjänst, kan få särskilt boende. Med omfattande hjälpbehov menas behov av hjälp dag, kväll, helg och normalt också natt. Behoven kan vara av både fysisk och psykisk art. Det är det enskilda behovet som styr, inte diagnos eller behovens orsak.

**Hur går det till att få särskilt boende?**  
För att få särskilt boende behövs ett biståndsbeslut från Socialtjänsten. Beslutet reglerar inte vilka hjälpinsatser i boendet som personen ska få. Hjälpinsatserna planeras och följs upp av boendet, tillsammans med den enskilde.  
Läs mer under [Hur ansöker jag?](#)

[Mer information om att välja särskilt boende](#)

*Nacka tycks tillhöra det fåtal kommuner där den äldre själv kan välja vilket äldreboende hon föredrar. På sidan informeras tydligt om valmöjligheterna. Det finns dock inga dokument som gör kvalitativa jämförelser som skulle ha kunnat underlätta ett val.*

Tabell över de 13 bästa kommunerna

Kommun	Skola							Hemtjänst					Äldreboende					Antal JA				
	Framhålls valmöjlighet?	Redovisas kvalitetsredovisning?	Är Kvalitetsredovisning lättillgänglig?	Utförs attitydundersökning?	Attitydundersökning regelbundet?	Attitydundersökning lättillgänglig?	Finns jämförelse mellan alternativ?	Framhålls valmöjlighet?	Redovisas kvalitetsredovisning?	Är Kvalitetsredovisning lättillgänglig?	Utförs attitydundersökning?	Attitydundersökning regelbundet?	Attitydundersökning lättillgänglig?	Finns jämförelse mellan alternativ?	Framhålls valmöjlighet?	Redovisas kvalitetsredovisning?	Är Kvalitetsredovisning lättillgänglig?	Utförs attitydundersökning?	Attitydundersökning regelbundet?	Attitydundersökning lättillgänglig?	Finns jämförelse mellan alternativ?	POÄNG
Göteborg	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	13
Nacka	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	12
Piteå	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	12
Ale	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	11
Växjö	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	11
Stockholm	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	8
Ulricehamn	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
Danderyd	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	7
Höganäs	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
Lekeberg	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	7
Norberg	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
Södertälje	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	7
Vara	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	6

[www.svensktnaringsliv.se](http://www.svensktnaringsliv.se)

STORGATAN 19, 114 82 STOCKHOLM, TELEFON 08-553 430 00

