

§ 130**KS/2018:227**

Kvalitetspaketering - information

Sammanfattning

Carina Brofeldt, bitr. kommundirektör informerar om de kvalitetsjämförelser som genomförs i Mjölby kommun. Kommunledningskontoret har inlett ett arbete för att mer jämförelser ska finnas tillgängliga på kommunens hemsida.

Beslut

- Kommunstyrelsens arbetsutskott tackar för informationen som noteras till protokollet.

—

Beslutet skickas till

Akten

Visa kvalitetsjämförelser på hemsidan

- I Mjölby kommun finns ett kommunmål som handlar om att vi ska ge en god service och förutsättningar till inflytande.
- Det mäts bland annat genom betyget på kommunens webbplats. Där ställs 256 olika frågor om innehåll, tillgänglighet och kvalitet. Mjölby kommun har inte legat så bra till i dessa mätningar. Därför har KSF fått i uppdrag att genomföra förbättringar.
- Det hänger också samman med uppdraget att ta fram ett program för privata utförare. I det programmet ställs krav på att allmänhetens insyn kan säkerställas t ex genom information via hemsidan. Det gäller även kommunens interna verksamheter.

Ett axplock med frågeställningar från de 256 frågorna...

- ”På kommunens hemsida redovisas resultatet från arbetet med inkomna synpunkter och klagomål.”
- ”Enheternas inriktning (t ex profil, värdegrund, arbetssätt) presenteras”
- ”Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av kommunens enheter (förskolor, skolor, särskilda boenden, hemtjänstenheter, stöd till funktionshindrade, bygga och bo, kommunens fritidsverksamhet/kultur och fritid) med t ex resultat av brukarundersökningar, personaltäthet m m”
- ”Det finns information om valmöjligheter inom hemtjänst och särskilt boende”

Hur ser det ut på kommunens hemsida idag?

KSF har granskat kommunens hemsida och konstaterar:

- Under Om kommunen/kvalitet och jämförelser/ finns bl a en lista som beskriver vilka kundundersökningar som kommunen avser göra under året. Men det finns väldigt lite information som beskriver vilka resultat som uppnåtts och hur man tänker jobba vidare. Det gäller både de sidor som innehåller kommungemensam information och de sidor förvaltningarna själva ansvarar för.
- Det finns nästan inga jämförelser mellan olika verksamheter, varken de i privat regi eller de i kommunal regi.
- Vi behöver förbättra oss!!!



Hur gör andra kommuner?

- KSF har jämfört Mjölby kommun med jämförelsekommunernas hemsidor och konstaterar att flera andra kommuner saknar information om kvalitetsarbete, jämförelser och brukarundersökningar.
- Men det finns även exempel på kommuner som redovisar information om t ex brukarundersökningar, jämförelser och öppna data.
- Utöver jämförelsekommunerna så finns det kommuner som både har införskaffat system som tillgängliggör jämförelser mellan verksamheter. Men det finns även kommuner som skapat en egen utförarwebb.
- Ett konstaterande är att de kommuner som gör detta bra tycks också ha ett väl utvecklat kvalitetsarbete som tar sin utgångspunkt i medborgar- och kundperspektivet.



Hur ska vi göra i Mjölby kommun?

- Vi kör "god enough"
- Varje förvaltning ser över vad det finns för resultat i den egna verksamheten t ex kundundersökningar och jämförelser och tillgängliggör dem på hemsidan under de flikar de ansvarar för.
- På kommungemensam nivå samlas all sådan information under "Om kommunen/Kvalitet och jämförelser". I praktiken sker det genom att vi länkar till informationen som resp förvaltning tagit fram.
- Under Om/kommunen/kvalitet och jämförelser/ finns en undermeny som heter "jämförelser" där material har lagts in, bl a äldreguiden för jämförelser av hemtjänst och äldreomsorg.
- "Öppna data" avser digital information som är fritt tillgänglig för vidareutnyttjande ligger under Om kommunen/statistik/öppna data.
- Om det finns ett behov från förvaltningar att höja kompetensen kring genomförande av kundundersökningar, fokusgrupper, grundläggande kvalitetsutbildning m m så kontakta Carina Brofeldt eller Ingela Harrelind.