

Rapport

Extern information

Kvalitetsnätverk NESST
2004-03-03

Sammanfattning

Kvalitetsnätverk NESST är ett av flera nätverk som startat på Svenska Kommunförbundets initiativ. Syftet är att öka brukar- och medborgarfokusering samt förbättra kvalitet och effektivitet. Projektets övergripande mål är att ta fram praktiska modeller för jämförelser av kvalitet och kostnader. Kvalitetsaspekten bedöms utifrån ett brukar-/medborgarperspektiv. I undersökningen granskas kommunernas webbplats avseende medborgarnas möjlighet att få information till insyn/påverkan och kontakt/deltagande. Undersökningen granskar även förskola, grundskola, gymnasium och äldreomsorg utifrån såväl information i tryckt form som kommunens webbplats.

Utifrån scenarier för respektive verksamhet skapas ett antal relevanta frågor. Frågorna avser att spegla informationsbehovet hos en blivande brukare.

Undersökningen visar att det är relativt väl försett med grundläggande och praktisk information gällande förskola och skola. Exempelvis informerar kommunerna om var skolorna finns, hur man kommer i kontakt med dem, om det finns olika inriktningar och hur man arbetar med barn i behov av särskilt stöd. Där emot är det sämre ställt med möjligheterna att jämföra olika förskolors och skolors kvalitet. Bara en kommun kan sägas ha kvalitetsredovisning per enhet för hela skolverksamheten. För gymnasiet finns information i betydligt högre grad på webbplatsen än i det tryckta materialet.

Undersökningen av äldreomsorg avser både hemtjänst och särskilt boende. Den sökande får en ganska god bild av vart man kan vända sig och det finns kontaktuppgifter för den som vill veta mer. Det finns även information om avgifter samt hur man går till väga om man vill klaga. Ingen kommun kan erbjuda kvalitetsredovisning för den som vill jämföra kvaliteten inför val av utförare av äldreomsorg.

Utifrån ett demokratiperspektiv granskas endast kommunens webbplats. För frågor som rör *insyn/information* visar undersökningen att de flesta kommuner har protokoll till kommunfullmäktige och kommunstyrelsen utlagda på sina hemsidor. När det gäller andra nämnders protokoll samt handlingar till dessa är variationen stor mellan kommunerna. Diariet finns inte utlagt hos någon kommun. I fyra kommuner kan man få information om offentlighetsprincipen. Fyra kommuner redovisar sina mål och visioner och i tre kommuner kan man även ta del av vissa utvärderingar.

Möjligheter till *kontakt/deltagande* är relativt goda. I alla kommuner finns det möjlighet att kontakta de politiska partierna via länkar. Det finns också kontaktuppgifter till de flesta politiker. Fyra kommuner uppmanar via webbplatsen till kontakt och deltagande utöver det gängse politiska systemet.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
Innehållsförteckning	3
1. Bakgrund	4
2. Syfte och mål	4
3. Metod och avgränsning	5
3:1 Avgränsning	5
3:2 Metod	5
4. Resultat	7
4:1 Förskolan	7
4:2 Grundskolan	8
4:3 Gymnasieskolan	9
4:4 Äldreomsorg	10
4:5 Information ur ett demokratiperspektiv	13
5. Reflektioner och goda exempel	14
5:1 Reflektioner kring innehållet i undersökningsmaterialet	14
5:2 Reflektioner kring kommunernas informationshantering	15
5:3 Jämförelser med andra kvalitetsnätverk	15
5:4 Goda exempel	16
6. Slutord	17
7. Deltagare i kvalitetsnätverket NESST	17
8. Bilagor	18
8.1 Förskola	18
8.2 Grundskola	20
8.3 Gymnasium	22
8.4 Äldreomsorg	24
8.5 Demokrati	28

1. Bakgrund

Nätverksarbete stimulerar utvecklandet av praktiska arbetsmetoder

Föreliggande rapport är resultatet av en undersökning av extern information, det vill säga information riktad från kommuner till brukare/medborgare. Undersökningen har skett i ett nätverk bestående av fem kommuner: Nacka, Enköping, Sollentuna, Strängnäs och Tierp, kallat NESST. Kvalitetsnätverk NESST startade i september 2003 och är ett av flera nätverk som Kommunförbundet driver i syfte att utveckla kvaliteten i den kommunala verksamheten. Nätverket NESST består av en projekt- och en styrgrupp. Projektgruppen utgörs av en projektledare på central nivå och ytterligare en person. Styrgruppen utgörs av representanter för kommunernas ledning. Resultaten av undersökningarna kommer att vara ett stöd för kommunernas interna arbete och bidra till ökad kvalitet och effektivitet.

Det övergripande målet för dessa nätverk är att ta fram praktiska arbetsmetoder för jämförelser mellan kvalitet och kostnader i de kommunala verksamheterna. Kvalitetsaspekten bedöms utifrån ett brukar-/medborgarperspektiv och goda exempel lyfts fram för att tjäna som föredöme.

Detta delprojekt, som handlar om information, har ett medborgarperspektiv. Kommunmedborgarna är potentiella brukare av kommunens verksamheter. Resultaten i denna granskning ger en indikation på i vilken grad kommunerna förmår att möta medborgarnas informationsbehov.

Undersökningar av detta slag gör inte anspråk på att visa sanningen eller förklara varför resultaten är olika. Kvalitetsmått som tas fram visar bara tendenser och skillnader mellan de deltagande kommunerna. Resultatet syftar inte heller till att rangordna kommunerna som goda eller dåliga, utan ger en indikation på vad som eventuellt kan förändras och förbättras.

En tanke har varit att genom bra information till medborgaren tror vi oss kunna minska kostnaderna. Därmed skulle förbättrad information vid en initial kontakt ge mindre merarbete och lägre kvalitetsbristkostnader.¹

2. Syfte och mål

Granskning ger underlag för verksamhetsförbättringar

De kommunala kvalitetsjämförelserna syftar till att försöka fånga kvaliteten hos verksamheternas information till brukare/medborgare. Kvaliteten ses här som resultatets kvalitet dvs. den ska försöka fånga kvaliteten från brukarens/medborgarens perspektiv. Projektet har som inriktning att titta på de deltagande kommunernas informationsmaterial. Resultatet av granskningen ska förhoppningsvis bidra till att förbättra det egna kvalitetsarbetet.

Styrgruppen för nätverket beslutade att det första område som ska jämföras är extern information. Utifrån diskussionerna i styrgruppen definierade projektgruppen syfte och mål för projektet enligt följande:

Projektets syfte är att:

- granska i vilken utsträckning medborgare kan få svar på relevanta frågor i kommunens tryckta information och på kommunens webbplats.
- granska information till möjliga brukare när det gäller fyra verksamheter, förskola, grundskola, gymnasieskola, äldreomsorg (hemtjänst och särskilt boende).
- granska kommunens information på webbplatsen ur demokratisk synvinkel. Vilka möjligheter ges medborgarna till insyn/information samt kontakt/deltagande?

Projektets mål är att få:

- en ögonblicksbild av hur väl kommunerna informerar medborgare.
- goda exempel för att kunna lära av varandra.
- ett underlag för respektive kommun att utveckla informationen framöver.

Inledningsvis undersöktes och diskuterades möjligheten att även belysa informationen ur ett ekonomiskt perspektiv, genom att t ex mäta kvalitetsbristkostnader. Projektgruppen fann dock att detta inte var möjligt inom den givna tidsramen.

3. Metod och avgränsning

3:1 Avgränsning

Avgränsning till brukarens/medborgarens initiala kontakt

Undersökningen avgränsades till att gälla brukarens/medborgarens *initiala kontakt* med förskola, grundskola, gymnasium och äldreomsorg samt information till medborgaren ur ett demokratiperspektiv. Begränsade resurser medförde att projektmedlemmarna, i stället för att vända sig direkt till representanter för berörda grupper, själva med medborgarglasögonen på, granskade samma uppställning frågor i alla kommuner. Granskningen avsåg frågor som projektgruppen bedömt som relevanta och rimliga att få svar på. En avgränsning gjordes även till informationsmaterial i form av *broschyrer samt webbplats*. För kommunens information ur demokratisk synvinkel granskades enbart webbplatsen.

3:2 Metod

Granskning genom scenarier

Fyra olika scenarier skapades. Dessa representerade medborgare som genom inflyttning till kommunen hade behov av någon av verksamheterna förskola, grundskola, gymnasium eller äldreomsorg. För de fyra scenarierna enades gruppen om ett antal relevanta frågor. Frågorna avsåg att spegla det informationsbehov som en blivande brukare har. Rapporter från tidigare kvalitetsnätverk har tjänat som inspirationskälla vid scenario- och frågekonstruktion.

Varje projektledare vände sig till respektive förvaltning i den egna kommunen och bad att få två exemplar av det tryckta informationsmaterial som fanns för respektive verksamhet. Någon djupare förklaring om syftet lämnades inte. Projektgruppen enades om att inte heller göra särskilda eftersökningar eller vända sig till specifika enheter, utan att låta sig nöja med den information som skickats av den handläggare som man fått kontakt med, till exempel genom att fråga i växeln.

För att få en säkrare bedömning granskades varje kommun först av projektledare från två kommuner. Dessa gjorde sedan en avstämning och enades om en gemensam bedömning. Det visade sig att detta var ett mycket bra tillvägagångssätt. Vid avstämningen framkom exempel där den ena granskaren funnit informationen men inte den andra. Ibland var inte frågan helt entydig och gav utrymme för egna tolkningar. Här var återigen avstämningen mycket värdefull för att slutresultaten skulle ha något jämförelsevärde. Granskarna gjorde även kommentarer till frågor där det funnits oklarheter eller något man särskilt ville poängtera. Även goda exempel lyftes fram för att redovisas i rapporten. Dessa kan tjäna som diskussionsunderlag när granskningen analyseras i de deltagande kommunerna. Webbplatsen granskades enligt samma modell som det tryckta materialet.

Förutom granskningen av webbplatsen och det tryckta materialet för de olika verksamheterna granskades webbplatsen avseende information utifrån ett demokratiperspektiv. Denna del av undersökningen inriktade sig på medborgarens möjlighet till insyn/information samt kontakt/deltagande. Granskningen genomfördes även här av två kommuner som sedan stämde av sina granskningar med varandra och enades om en slutgiltig version.

Redovisningen i text och diagram visar resultatet av granskningarna. I en del fall har det visat sig att informationen faktiskt fanns, men att de granskande kommunerna inte kunde hitta den. Materialet har inte "rättats" då vi bedömt att det är mer intressant att visa vilken information som granskarna fann, inte vad som egentligen finns där men som är svårt att hitta.

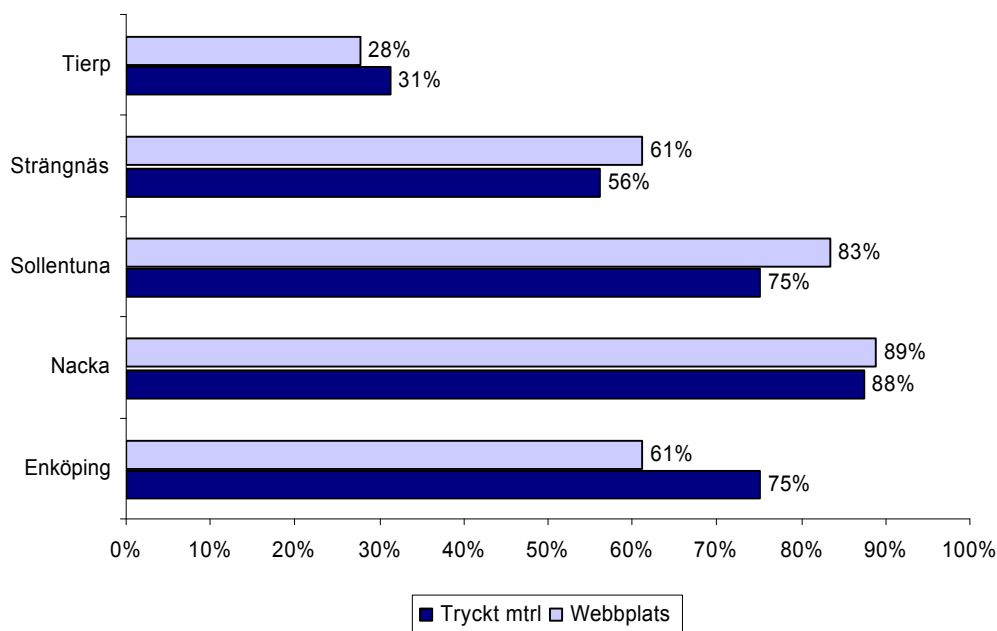
4. Resultat

4:1 Förskolan

Bra allmän information men bristande kvalitetsredovisning

Granskningen av förskolan bygger på följande scenario. "Vi är en familj som tänker flytta till kommunen x. Vi har en tvåårig pojke och en femårig flicka som behöver var sin plats på förskola eller hos dagbarnvårdare. Flickan har talsvårigheter. Vi har ännu inte bestämt vilket bostadsområde vi vill flytta till. Vi vill veta mer om barnomsorgen i x kommun och hur vi går tillväga." Utifrån detta scenario utformades ett antal frågor och med dessa som grund granskades kommunernas hemsidor och det tryckta materialet.

Resultat från mätning - Förskola per kommun



Alla informerar om var förskolorna finns, aktuella avgifter samt vart man vänder sig för att få veta mer. Telefon och adress finns i stort sett alltid angivna medan e-postadress saknas i vissa fall. Strängnäs har en klickbar karta på sin webbplats som är bra och överskådlig. På webbplatsen informerar de flesta kommuner om enskilda förskolor och om förskolor med olika inriktning.

Endast en kommun, Nacka, har kvalitetsredovisning² per förskola. I Sollentuna kan man på webbplatsen finna en lista över de förskolor som ska granskas under året men inga mått på resultat. Efter en hel del klickande kan man hitta delar av kvalitetsredovisningar i bl.a. årsredovisning och i nämndens utvärderingsplan.

I Enköping, Nacka, Sollentuna och Strängnäs ges information, både i tryckt form och på webbplats, om vilken hjälp barn med talsvårigheter kan få. Nacka kommun anger i vilken grad personalen har pedagogisk utbildning, övriga kommuner har ingen eller mycket allmänt hållen information om personalens kompe-

tens. Ingen av kommunerna har någon fullständig redovisning över barngruppernas storlek på förskolor och avdelningar. Sollentuna kommun har en policy för barngruppernas storlek och för vissa förskolor anges intervall eller antal barn per årsarbetare. Alla förskolor i Nacka och Sollentuna informerar om hur föräldrasamverkan sker.

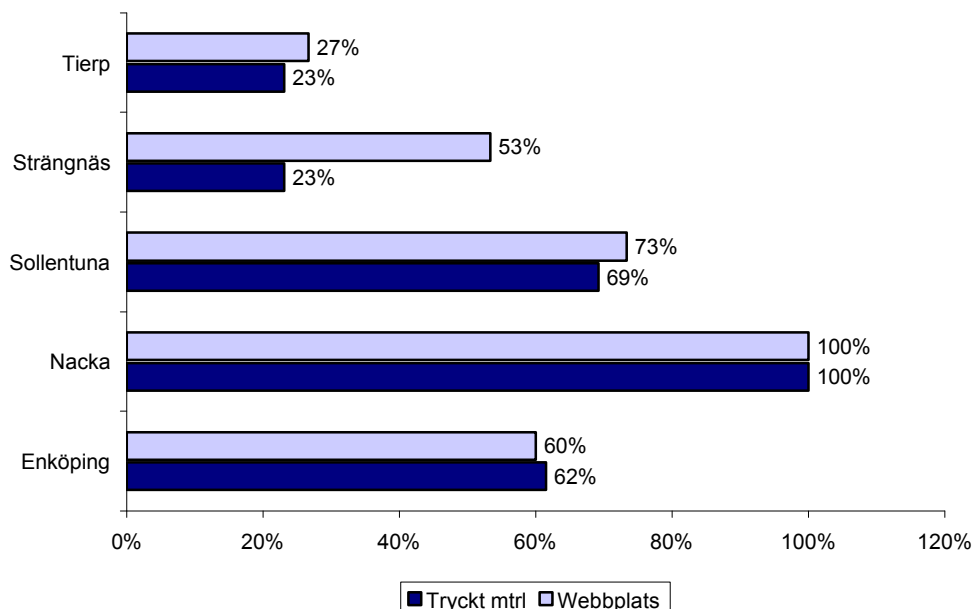
Fyra kommuner, Nacka, Enköping, Sollentuna och Strängnäs utlovar en plats på förskola inom tre månader enligt information på webbplatsen. På Sollentunas och Nackas webbplats kan man även få information om lediga platser just nu vilket tyder på att man här kan få en plats omedelbart. Frågan om anmälan till förskolan visar inkonsekvens i vissa fall. Alla kommuner har information om anmälningsförfarandet i det tryckta materialet, men i Enköping och Tierp går information om anmälningsförfarandet inte att hitta på webbplatsen. Trots detta kan man ändå hämta en anmälningsblankett att skriva ut via webbplatsen. I Nacka kan man registrera sin anmälan till förskola direkt via webbplatsen.

4:2 Grundskolan

Klent med information om kvalitet, arbetsmiljö och påverkansmöjligheter

Granskningen av grundskolan bygger på följande scenario. ”Vi är en familj som tänker flytta till kommunen x. Vi har en son som skall börja i första klass och en flicka som ska börja sitt sjunde skolår. Flickan har Aspergers syndrom. Ännu har vi inte bestämt vilket bostadsområde vi vill flytta till. Vad finns det för skolor?”

Resultat från mätning - Grundskola per kommun



Frågorna för förskola och grundskola är till stor del likartade. Det är inte heller någon större skillnad inom respektive kommun på förekomsten av informationsmaterial för de båda verksamheterna. Liksom för förskolan gäller att föräldrar framförallt får grundläggande och praktisk information oavsett om de vänder sig till webbplatsen eller till tryckt material. Information om hur man anmäler

sig och om man får välja skola finns både på webbplats och i tryckt material i Enköping, Nacka och Sollentuna. I dessa kommuner kan man även trycka ut en anmälningsblankett via webbplatsen. I Nacka kan man även registrera sitt skolval direkt via webbplatsen. Både på webbplatsen och i tryckt material informerar Sollentuna och Nacka om möjligheterna att få stöd för barn i behov av särskilt stöd. Strängnäs har denna information på webbplatsen.

På samma sätt som för förskolorna får föräldrar inte mycket stöd för att kunna jämföra skolornas kvalitet. I Nacka ger det tryckta materialet och webbplatsen möjlighet till jämförelser av t ex betygsresultat. På webbplatsen finns också varje skolas kvalitetsredovisning. I Sollentuna hänvisas man till respektive rektor om man vill jämföra kvalitet mellan skolor.

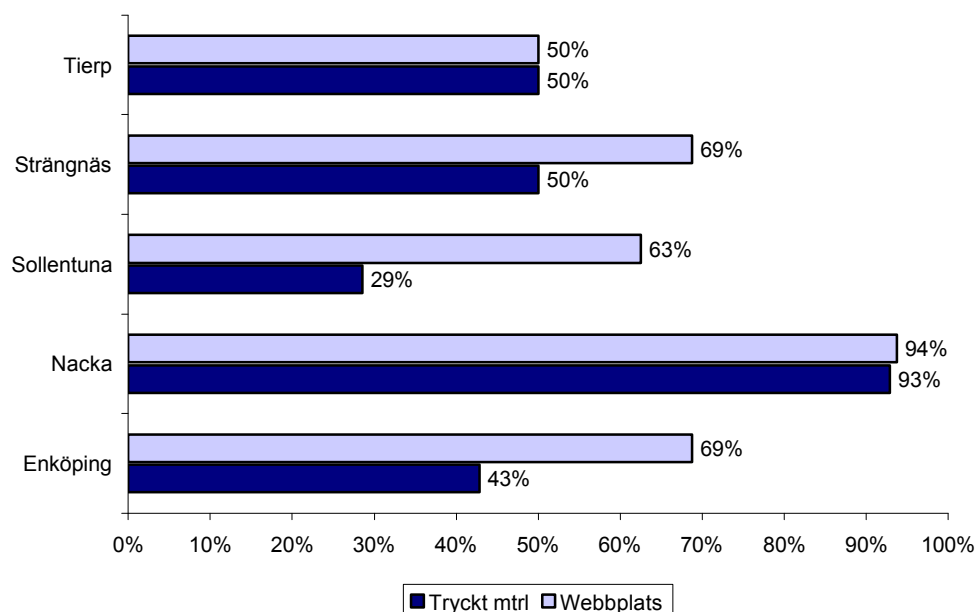
Frågor som också har hög relevans när elever och föräldrar väljer skola är information om hur skolorna arbetar med mobbing, föräldrasamverkan, elevinflytande och i vilken utsträckning lärarna har lärarutbildning. Trots att dessa frågor har både tyngd och aktualitet är informationen om dessa frågor mager i de flesta kommuner.

4:3 Gymnasieskolan

God information på gymnasieskolornas egna hemsidor

Granskningen av gymnasiet grundar sig på följande scenario. ” Vi är en familj som tänker flytta till kommunen x. Familjen har en flicka som ska söka samhällsvetenskapligt program. De har bl. a följande frågor: Vad finns det för gymnasieskolor med det programmet? Var ligger de? Vad är det för kvalitet på den eller de skolorna?” Flera av frågorna för gymnasiet är likartade de för förskola och grundskola och några är specifika för gymnasiet.

Resultat från mätning - Gymnasieskolan per kommun



Alla kommuner ger information både på webbplatsen och i tryckt form om vilka utbildningar man kan välja och vilka gymnasieskolor som finns. Flera gymnasier har också egna hemsidor med mycket god information. När det gäller information om skolornas program och inriktningar finns informationen i högre grad på webbplatsen än i det tryckta materialet. Ibland finns programmen endast uppräknade i listform utan utförligare beskrivning. Liksom för förskolan och grundskolan är stödet begränsat till ungdomar och föräldrar för att jämföra olika utbildningar och skolor. I de mindre kommunerna finns inte flera skolor att välja mellan, men en redovisning av betygsresultat och andra resultat kan ändå vara intressant om man står inför valet att välja en utbildning i hemkommunen eller i en annan kommun. Nacka har denna information i både det tryckta materialet och på webbplatsen.

Nacka och Tierp informerar om val av skola/program i det tryckta materialet. På webbplatsen finns motsvarande information även i Nacka, Enköping, Strängnäs och Sollentuna. Nacka och Strängnäs har anmälningsblankett på sin webbplats. Alla kommuner har kontaktuppgifter för den som vill veta mer om skolorna. Detta gäller både det tryckta materialet och webbplatsen.

För gymnasiet kan man se ett tydligt mönster att informationen i högre grad finns på webbplatsen än i det tryckta materialet. I Sollentuna kan man exempelvis finna svar på fem frågor på webbplatsen som inte återfinns i det tryckta materialet. Mönstret gäller alla kommuner men i lägre grad. Gymnasieskolornas egna hemsidor har överlag mer information än kommunernas hemsidor. Informationen är också mer utformad för att passa de behov som elever och föräldrar har än motsvarande information på kommunens webbplats.

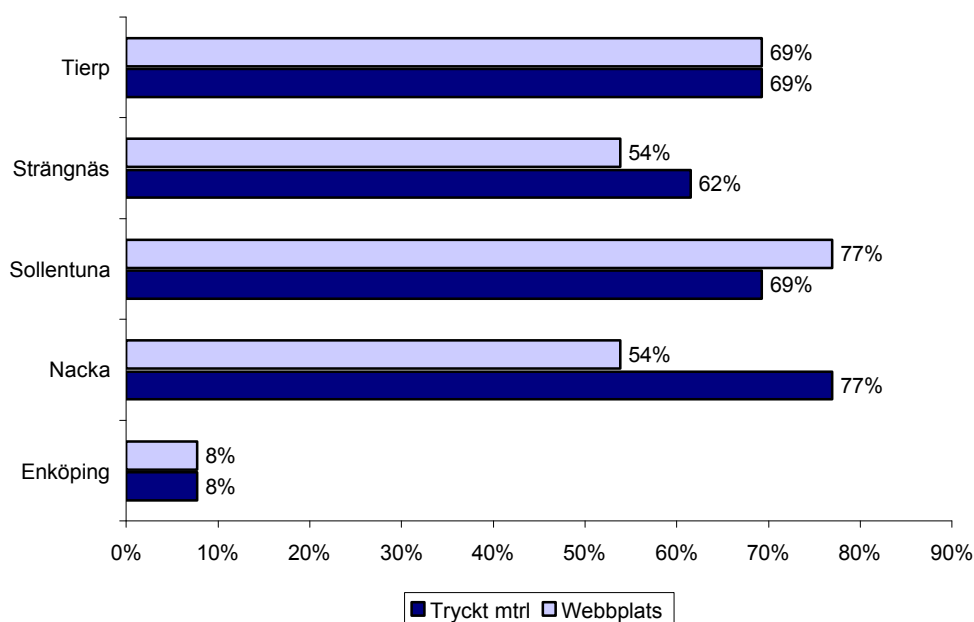
4:4 Äldreomsorg

Ingen information om väntetider

Granskningen av äldreomsorgen bygger på följande scenario. *”Jag har en gammal mor som fram till nu har klarat sig själv hyfsat. Nu har hon blivit sämre och har behov av daglig hjälp. Hon har svårt att röra sig och att sköta sin hygien. Hon klarar inte att handla, städa eller tvätta själv. Finns det möjlighet till hemhjälp? Vilken hjälp får hon, hur ofta kommer de? Om hon inte klarar att bo själv, vad finns det för äldreboenden?”*

Granskningen avser både hemtjänst och särskilt boende och frågorna är i stort sett desamma för dem båda. Ungefär hälften av frågorna blir besvarade i det tryckta materialet och på webbplatsen.

Resultat från mätning - Hemtjänst per kommun



Avseende hemtjänsten ger det tryckta materialet mer information än webbplatsen.

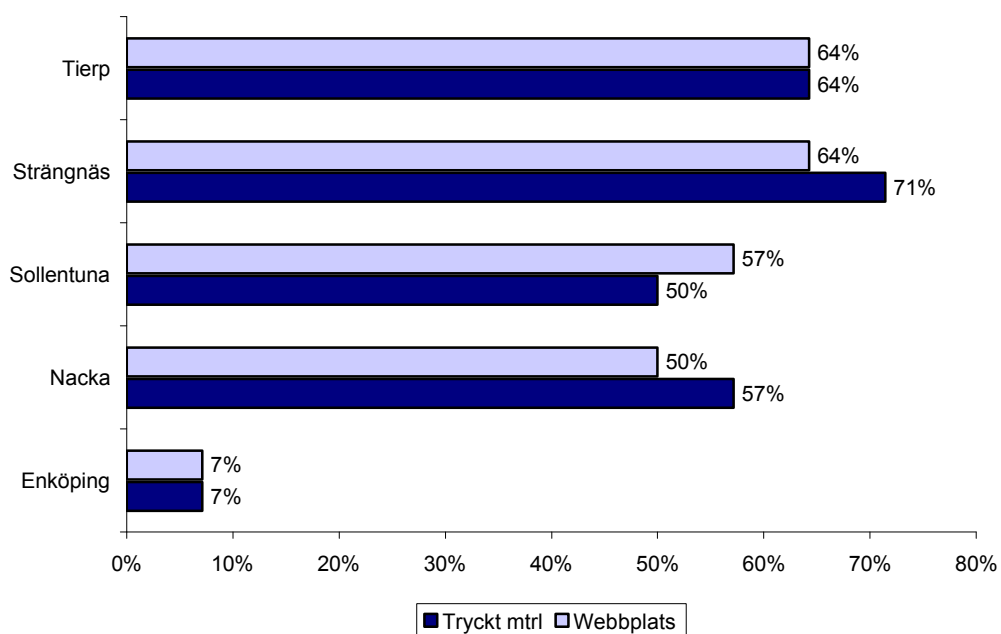
Alla kommuner informerar om avgifter för hemtjänsten. I Sollentuna, Nacka, Tierp och Strängnäs finns information om vart man ska vända sig vid behov av hemtjänst och även uppgift om telefonnummer. Ingen kommun uppger hur lång tid det tar innan man kan få hemtjänst.

Nacka, Strängnäs och Sollentuna har alla ett antal utförare av hemtjänst och i dessa kommuner ges även information om möjligheten att välja utförare. De mindre kommunerna har endast kommunala anordnare.

Sollentuna är den enda kommun som har någon form av omsorgsgaranti. Där garanteras att brukaren ska hållas informerad och delaktig och att tider ska hållas. Anhöriga i Tierp ges möjlighet att faktiskt få bekräftelse på huruvida personalen varit hos brukaren genom ett intressant webbaserat system.

I två kommuner, Sollentuna och Nacka finns det på webbplatsen möjlighet att göra jämförelser mellan de olika utförarna. Där redovisas de olika utförarna, hur man arbetar för att nå kommunens mål och vilken kompetens och erfarenhet personalen har. Däremot saknas nyckeltal som mäter kvalitetsfaktorer. I Tierp, Nacka, Sollentuna och Strängnäs finns information om vart man vänder sig med klagomål avseende hemtjänst både i det tryckta materialet och på webbplatsen.

Resultat från mätning - Särskilt boende per kommun

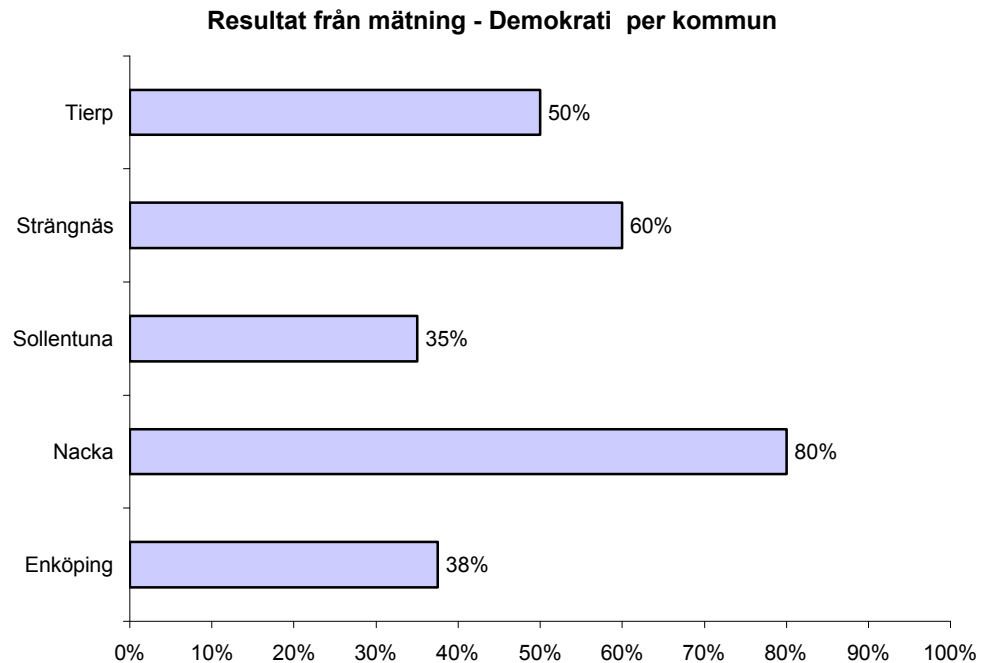


Avseende särskilt boende finns uppgift om avgifter i alla kommuners tryckta material. Strängnäs, Sollentuna och Enköping har även den informationen på webben. Information om vart man ska anmäla behov av särskilt boende samt aktuella telefonnummer för den som vill veta mer finns hos fyra kommuner. Ingen av kommunerna har information om utförarnas kvalitet tillgänglig för jämförelse. Ingen har heller uppgift om hur lång tid det tar innan flytt kan ske. I Nacka informerar man om att man kan få välja boende. Nacka presenterar sina äldreboenden i tryckt material och på webbplatsen. I Tierp, Nacka, Sollentuna och Strängnäs finns information om vart jag vänder mig med klagomål avseende särskilt boende både i det tryckta materialet och på webbplatsen.

4:5 Information ur ett demokratiperspektiv

Påverkansmöjligheter behöver förtydligas

Frågorna delades in i två områden, medborgarens möjligheter till insyn och information samt kontakt och deltagande. I redovisningen nedan avses med KF/KS kommunfullmäktige respektive kommunstyrelsen.



Insyn och information

Av granskningen framgår att alla kommuner har protokoll till KF och KS utlagda på webbplatsen. För Sollentuna avser det protokoll i sammandrag. För övriga nämnder är det inte lika vanligt att protokoll finns utlagda på webbplatsen. Nacka har även handlingar till nämnderna utlagda. I Sollentuna finns sammanfattningar av beslut för KS/KF och vissa nämnder. Även i Nacka finns sammanfattningar för vissa nämnders beslut.

I de flesta kommuner finns information om aktuella ärenden gällande KF och KS. För övriga nämnder är det varierande resultat. Ingen kommun har diariet utlagt. En fråga med nära anknytning till diariet är information om offentlighetsprincipen. Alla kommuner har information om denna på webbplatsen men den var i flera fall svårhittad. De flesta kommunerna redovisar den politiska organisationen samt mål och visioner. I Nacka, Strängnäs och Tierp finns även vissa utvärderingar och resultat från enkätundersökningar utlagda på webbplatsen. Samma kommuner informerar även om budget och ekonomiskt resultat. Strängnäs och Nacka är de enda kommuner som ger information på annat språk.

Kontakt och deltagande

I alla kommuner finns det möjlighet att nå fullmäktiges partier via länkar. Det vanligaste är att de förtroendevalda i KS/KF finns angivna med både telefonnummer, adress och e-postadress. Ibland saknas enstaka uppgifter.

Kontaktuppgifter för politiker i andra nämnder är dessa inte lika ofta förekommande. Nacka, Tierp, Strängnäs och Sollentuna informerar på webbplatsen om hur man kan påverka utanför de politiska partierna. De har alla ett forum för detta.

5. Reflektioner och goda exempel

Följande kapitel bygger på de granskningsresultat som redovisats, dels reflektioner kring innehållet i undersökningsmaterialet, dels reflektioner kring kommunernas arbete med informationshantering i stort. Avslutningsvis presenteras några goda exempel som inspiration för fortsatt utvecklingsarbete.

5:1 Reflektioner kring innehållet i undersökningsmaterialet

I undersökningen märks en tendens att informationen i högre grad finns på webbplatsen än i tryckt form. Denna tendens är särskilt märkbar för gymnasieskolan där någon kommun i sitt tryckta material varken har information om skolornas inriktning, rätten att välja skola, hur man kontaktar SYO eller hur man arbetar med elevinflytande. Däremot finns all denna information på webbplatsen.

Behovet av information ser olika ut beroende på kommunens storlek och organisation. I kommuner med uttalade kundvalssystem krävs mer omfattande information till medborgaren för att stödja valet. En förklaring till de lägre procenttalen för mindre kommuner kan vara att det där finns färre anordnare och därmed mindre behov av information.

Ett utvecklingsområde för alla kommuner är att ta fram brukarvänliga jämförelser med såväl kvantitativa som kvalitativa mått.

Genomgående på skolområdet är frågor som föräldrasamverkan, elevinflytande, mobbning och arbetsmiljö vanligen beskrivna mycket knapphändigt. Samtidigt är dessa aspekter som ofta diskuteras inom barnomsorg och skola och som brukaren säkerligen beaktar i sin bedömning av verksamhetens kvalitet. Därmed är det motiverat att kommunerna utvecklar informationen inom dessa områden.

Varje skola liksom varje kommun har, enligt regeringens förordning, skyldighet att upprätta en kvalitetsredovisning. Denna ska innehålla en bedömning över i vilken grad målen uppnåtts samt vilka åtgärder man avser vidta om så inte skett. Det är anmärkningsvärt att dessa kvalitetsredovisningar, som innehåller mycket viktig information för elever och föräldrar, endast finns tillgängliga i en av kommunerna.

Enligt undersökningen kan ingen kommun garantera hemtjänst inom en viss tid eller med en viss kvalitet. För att få hemtjänst krävs ett biståndsbeslut. Beslutet är förknippat med en process som kan vara svår att tidsbedöma, varför väntetid inte kan anges. Någon kommun beskriver beslutsprocessen och det är förmodligen bättre att veta hur ärendet behandlas än att inte få någon information alls. Ur ett brukarperspektiv bör vi ändå ställa oss frågan: Är det omöjligt att informera om när tjänsten kan ges och med vilken kvalitet?

Om det finns en tjänstegaranti bör det även anges vad som händer om den inte uppfylls. En av kommunerna har en tjänstegaranti för äldreomsorgen. Garantin lovar bl.a. att avtalade tider skall hållas och att man ska meddelas direkt om förhinder uppstår.

Överlag kan också sägas att informationen om avgifter ofta är krånglig och innehåller många svåra termer.

I undersökningen av demokratisk insyn och deltagande, erbjuder alla kommuner, utom en, vissa möjligheter till påverkan via webbplatsen. Ett förslag är att tydligare redovisa vilka möjligheter en medborgare har att påverka utanför de politiska partierna, t ex genom att skriva ett förslag till nämnd eller förvaltning.

Vi kan också konstatera att det i en del fall finns mer information på webbplatsen än vad de granskade kommunerna funnit. Detta visar på behovet av att finna strukturer som det är lätt att hitta i, vilket inte är enkelt när informationen är omfattande. Här bör man i kommunerna låta medborgare testa olika upplägg av webbplatsen för att se vilken logik som fungerar bäst.

5:2 Reflektioner kring kommunernas informationshantering

I undersökningen förekommer olika upplagor av tryckt information och ibland är broschyrer så gamla som 6-8 år. Det finns skäl att fundera över informationsvärdet av äldre trycksaker. Finns rutiner i kommunerna för att hålla den tryckta informationen uppdaterad och att samtidigt rensa ut äldre upplagor? Felaktig och inaktuell information orsakar förvirring hos medborgaren och genererar kvalitetsbristkostnader. Kan man kanske använda sig av webbplatsen för att på ett enkelt och billigt sätt även få aktuell tryckt information?

Ett förslag är att kommunerna i tryckt material hänvisar till digital information i större utsträckning. Uppdatering kan där ske snabbare.

Det är positivt att kontaktuppgifter som telefon, adress, e-postadress finns angivna både i tryckt information och på webbplatsen.

Ur ett demokratiskt perspektiv är det av vikt att ha information på andra språk än svenska samt att informationen anpassas för funktionshindrade. Exempel på sådan anpassning är stor text, lättläst text, möjlighet att välja kontrast på skärmen samt att få textavsnitt upplästa.

Många kommuner har aktuell information av allmänintresse på sin startsida. Nacka och Sollentuna erbjuder på webbplatsen kortfattade redovisningar av en del beslut, med hänvisning till aktuellt protokoll. Det är ett enkelt sätt att uppmärksamma verksamheten och det politiska arbetet.

5:3 Jämförelser med andra kvalitetsnätverk

Kvalitetsnätverk Västkust genomförde år 2000 en första mätning inom området extern information. En översiktlig jämförelse med deras resultat och våra visar

en del likheter men även skillnader. I kvalitetsnätverket Västkusts första mätning bedömdes förskolans information bristfällig. Informationen som fanns var överlag tungläst och ”kommunrå” men det fanns enstaka undantag.

Telefonkatalogen utnämndes till bästa informationskälla om grundskolan vilket får ses som en svidande kritik. Endast två av nio kommuner hade tryckt informationsmaterial. I ett par kommuner fanns generell information om kommunens grundskolor på webbplatsen men i vissa kommuner var det upp till varje skola att informera om sin verksamhet på egen webbplats. Även för gymnasieskolorna var informationen undermålig. Information om betygsresultat och andra kvalitativa bedömningar lyste helt med sin frånvaro.

Mätningen upprepades 2002 och mellan de två mätningarna har betydande förbättringar skett både på webbplatsen och i det tryckta materialet. Man konstaterar en klar förskjutning från rena basfakta till flera uppgifter om hur de olika verksamheterna verkligen fungerar och vad de innehåller. Tendenser finns till en mer brukarvänlig inriktning.

Våra resultat är betydligt bättre jämfört med Västkustnätverkets första mätning. Även jämfört med den andra mätningen är våra resultat bättre. Detta gäller såväl den tryckta informationen och webbplatsen och alla verksamheter. På ett område ser vi dock att våra kommuner ligger sämre till än Västkustnätverkets och det gäller kvalitetsredovisningar. Nacka är undantaget som bekräftar regeln. Varför presenterar så få kommuner detta underlag för medborgarna?

5:4 Goda exempel

Strängnäs och Nacka har en föredömlig och omfattande broschyr om hemtjänsten. Sollentunas förskolors informationsbroschyr lyfts också fram som förebild. I den finns en kortfattad och informativ faktaruta för varje förskola.

I Tierp finns ett intressant system som ger anhöriga till äldre som har hemtjänst möjlighet att via webbplatsen se att den äldre fått hjälp utförd.

Flera av gymnasieskolorna har egna hemsidor med bra information utformad utifrån elevens informationsbehov, t.ex. Thomasgymnasiet och Europaskolan i Strängnäs. Kanske något för kommunerna att lära av?

Nacka är ett bra exempel på hur kvalitetsredovisningar kan utgöra en informationskälla vid val av skola.

Nacka och Sollentuna erbjuder på webbplatsen kortfattade redovisningar av en del beslut, med hänvisning till aktuellt protokoll. Det är ett enkelt sätt att uppmärksamma verksamheten och det politiska arbetet.

Strängnäs och Nacka är goda exempel på hur man på ett tydligt sätt kan ge mer värden till information genom att på webbplatsen koppla den till kartor.

6. Slutord

Vid jämförelser av verksamheter ser man mest till deras resultat, vanligen utifrån kvalitetsmått. Så är även denna rapport upplagd. Syfte är att ge underlag för vidare diskussioner. För att jämföra kommuner, analysera kostnaden och resultatet, krävs en analys av bakomliggande processer. Vilka resurser och aktiviteter har lett fram till resultatet? Är det en rimlig nivå för verksamheten? I slutänden är det medborgaren och skattebetalaren som bedömer kvaliteten – vad får man för pengarna, här och i andra kommuner?

I ett kommunledningsperspektiv är det viktigt att begränsa antalet kvalitetsmått för att hålla materialet överskådligt. De siffror som presenteras indikerar tendenser och skillnader och kan användas som utgångspunkt för kommande förbättringar. I en sådan fördjupning kan man ta del av de goda exempel som framkommit. Om målet är att begränsa kvalitetsbristkostnaderna, är det inte nödvändigtvis de områden som givit sämre resultat som ska prioriteras. En avvägning måste göras inom vilka områden förbättringsåtgärder ger bäst avkastning. Samtidigt är det upp till varje kommun att inspireras av materialet.

7. Deltagare i kvalitetsnätverket NESST

Nacka kommun

Carina Legerius, Karin Bengtsson

Enköpings kommun

Sven Ahlgren, Ingrid Stenvall

Sollentuna kommun

Lotten Rudberg Flismark, Håkan Wikman

Strängnäs kommun

Inger Eriksson, Sten Eriksson

Tierps kommun

Helena Broberg, Anna-Carin Skytt

BME-Konsult

Berit Engelmark

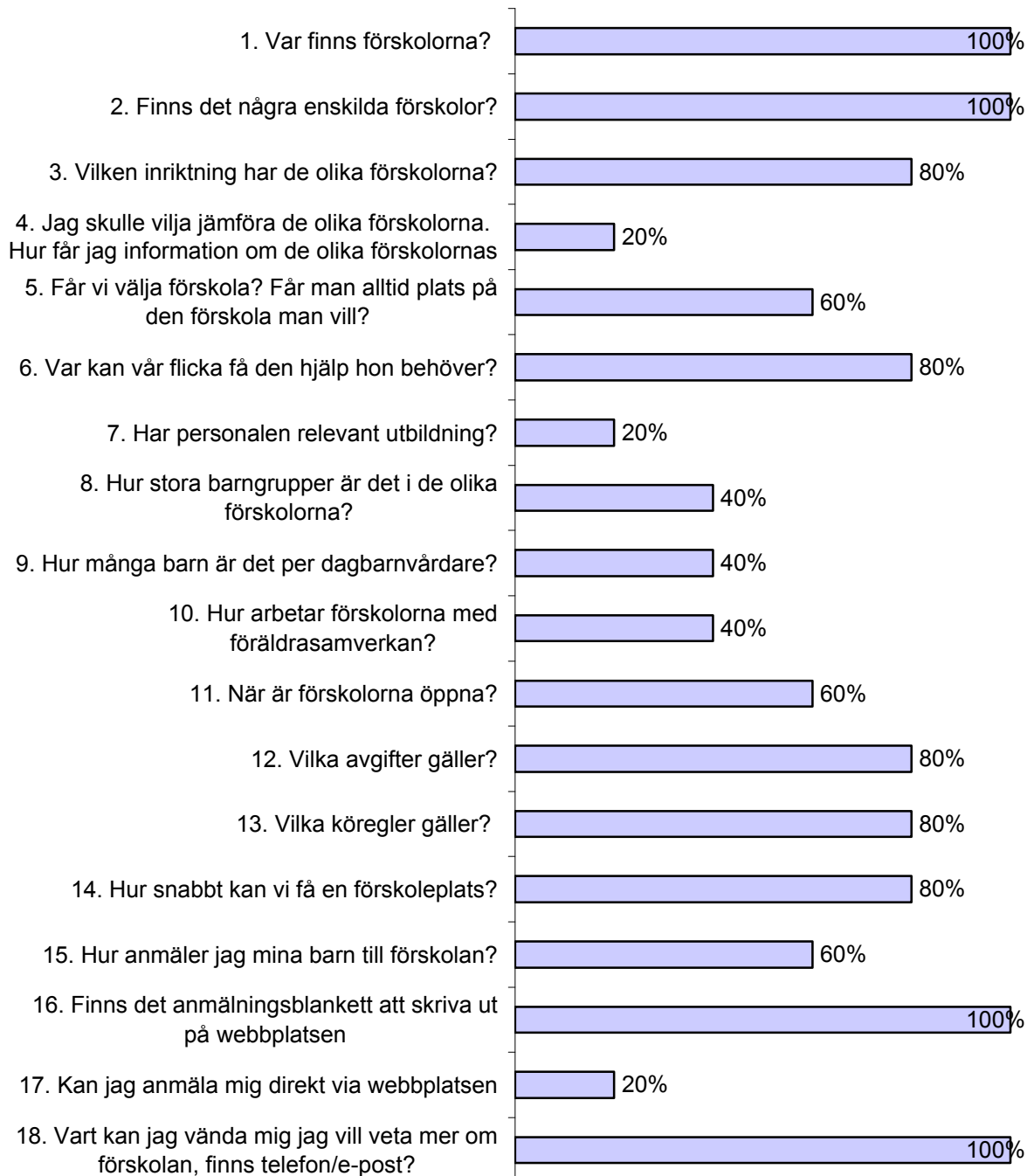
¹ Sandholm L., Kvalitetsstyrning och total kvalitet 2001. Kvalitetsbristkostnader kan definieras som ekonomiska förluster som skulle försvinna om alla produkter och processer vore fullkomliga. Med produkter menas såväl varor som tjänster.

² Enligt en förordning (SFS 1997:702 med tillägg 2001:649) är varje skola årligen skyldig att upprätta en skriftlig kvalitetsredovisning som ett led i uppföljnings- och utvärderingsarbetet. Varje kommun ska senast den 1 maj varje år upprätta en kvalitetsredovisning för skolverksamheten föregående år. Förslag finns att även förskolan ska omfattas av kravet på kvalitetsredovisning. I många kommuner tas kvalitetsredovisningar fram även för förskolan.

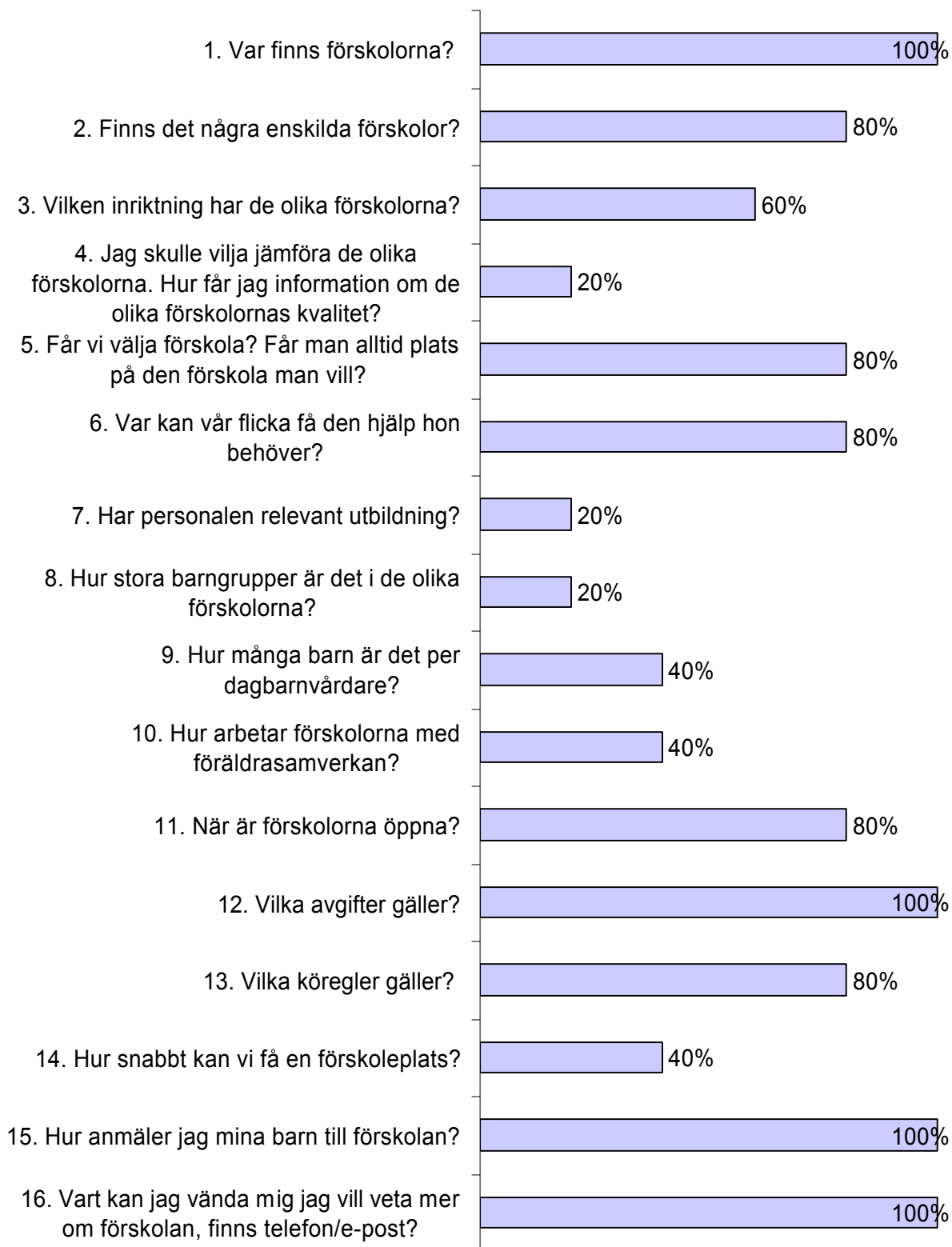
8. Bilagor

8.1 Förskola

8.1.1 Resultat från mätning - Förskola webbplats per fråga

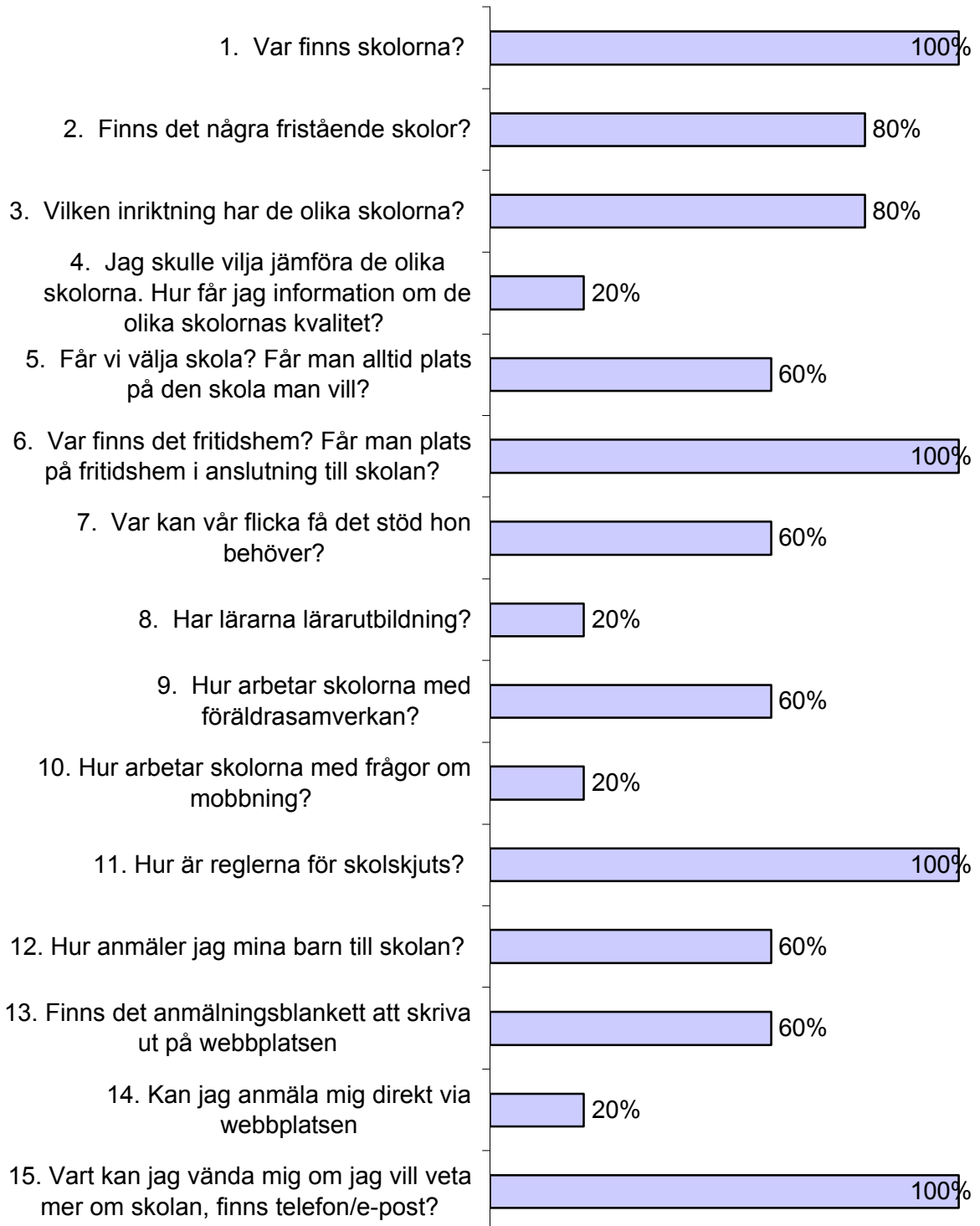


8.1.2 Resultat från mätning - Förskola tryckt material per fråga

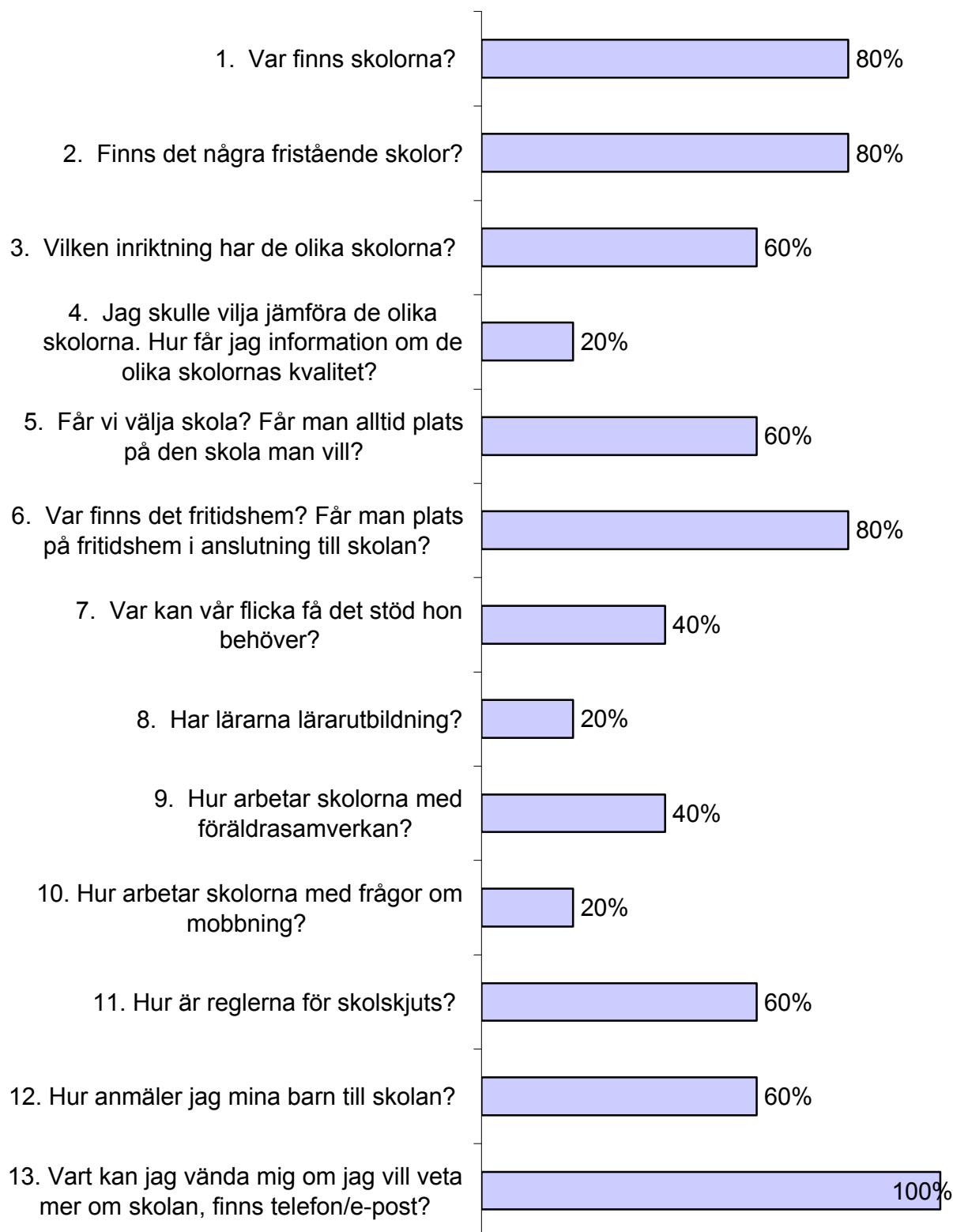


8.2 Grundskola

8.2.1 Resultat från mätning - Grundskola webbplats per fråga

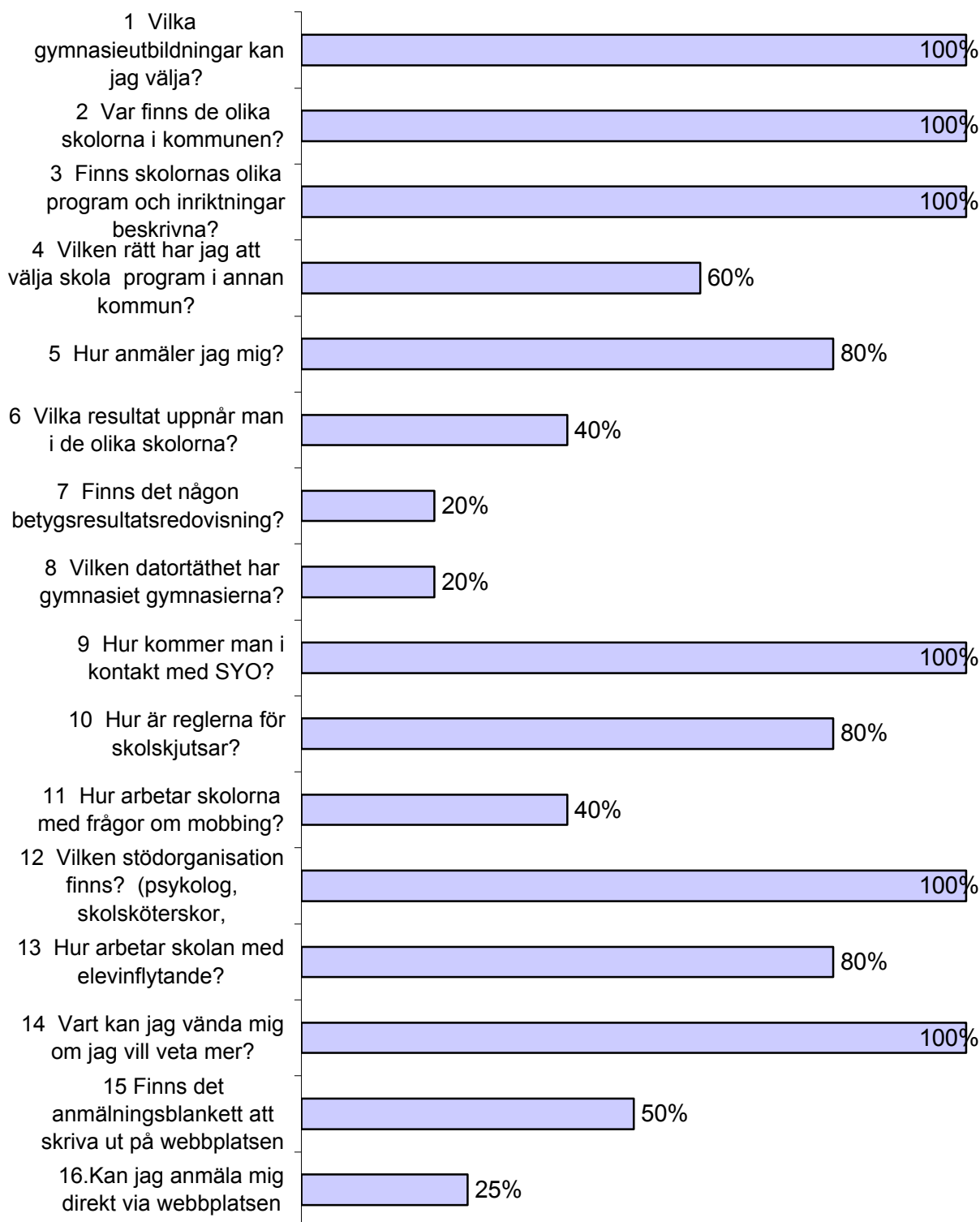


8.2.2 Resultat från mätning - Grundskola tryckt material per fråga



8.3 Gymnasium

8.3.1 Resultat från mätning - Gymnasieskola webbplats per fråga

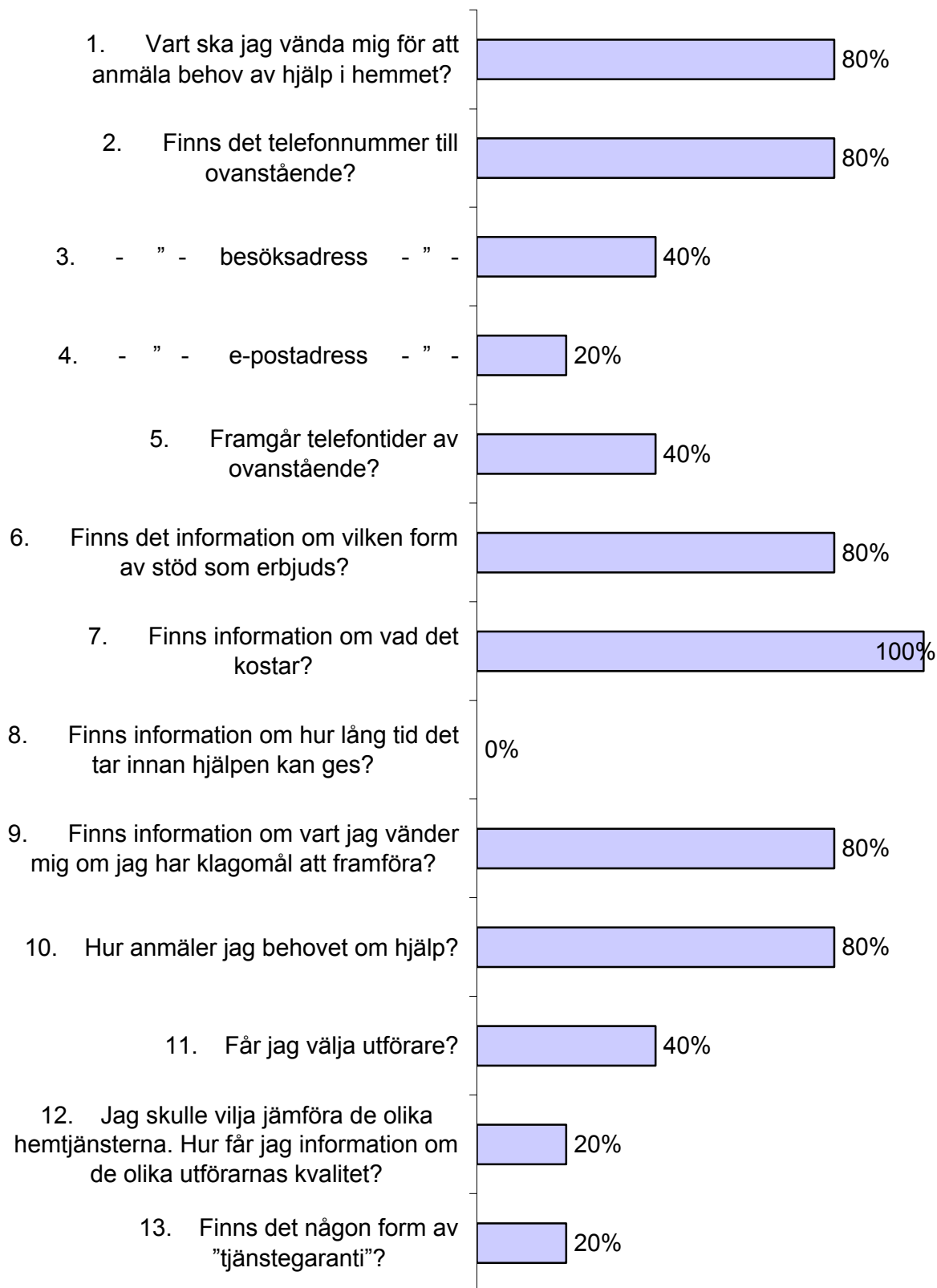


8.3.2 Resultat från mätning - Gymnasieskola tryckt material per fråga

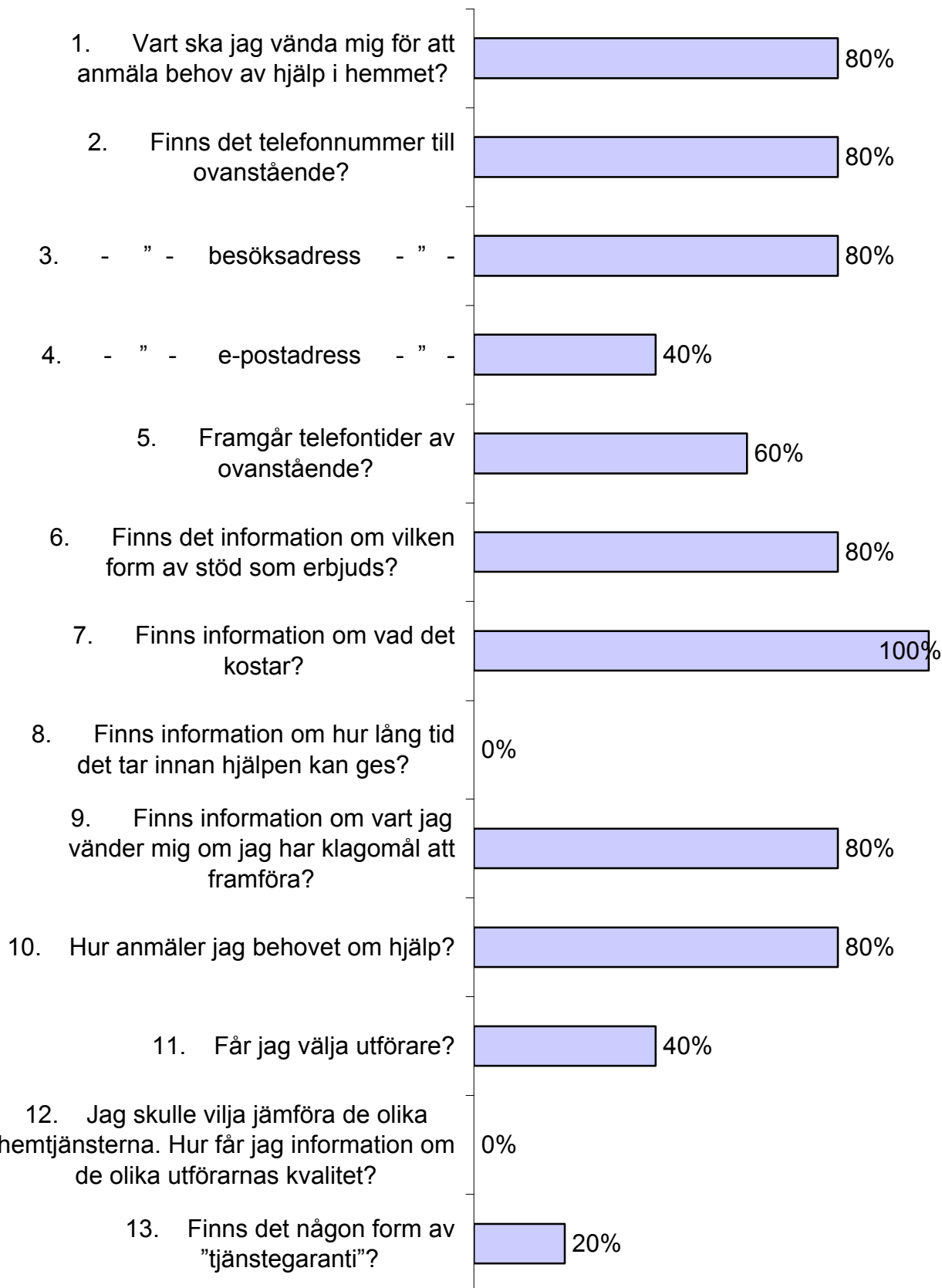


8.4 Äldreomsorg

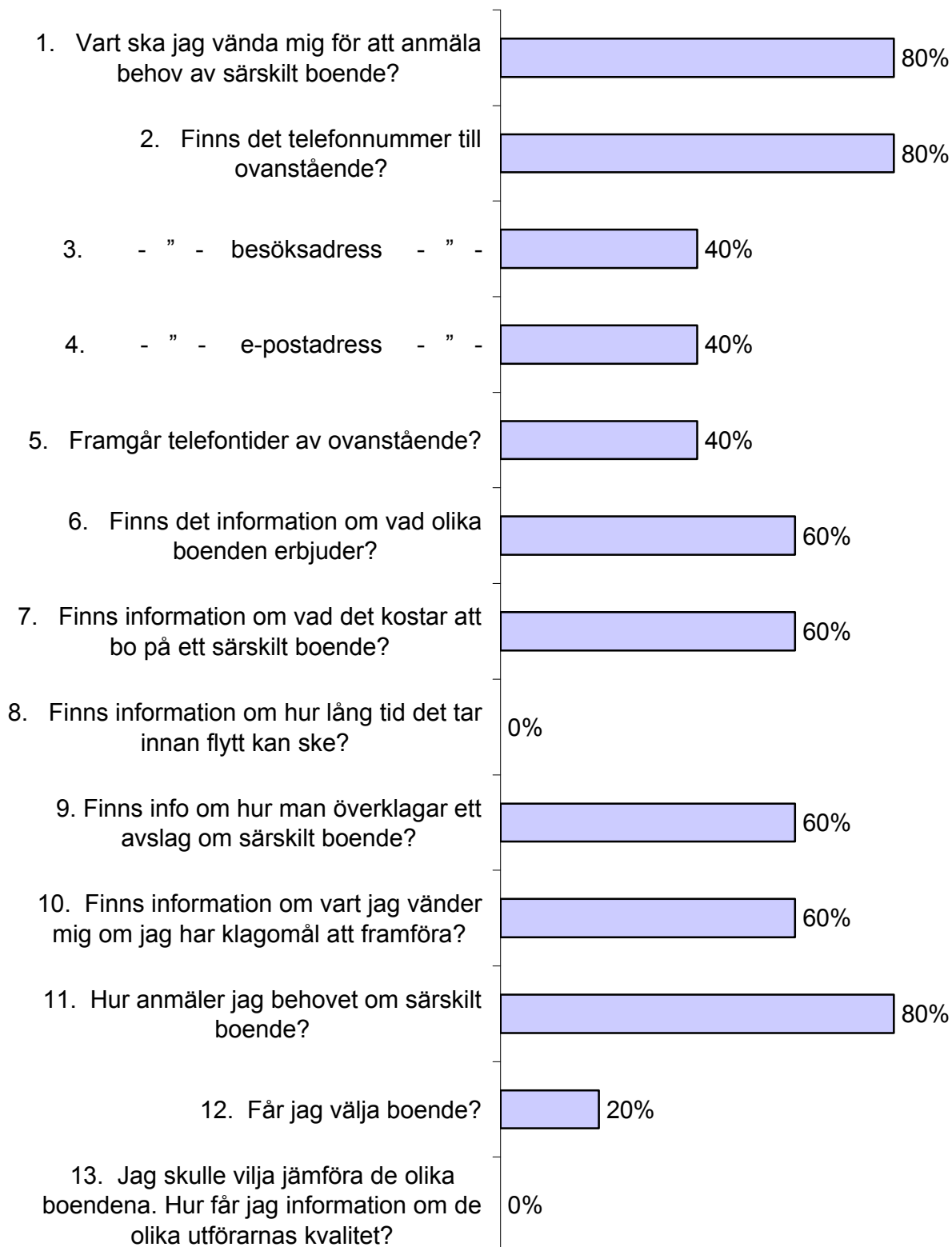
8.4.1 Resultat från mätning - Äldreomsorg HEMTJÄNST webbplats per fråga



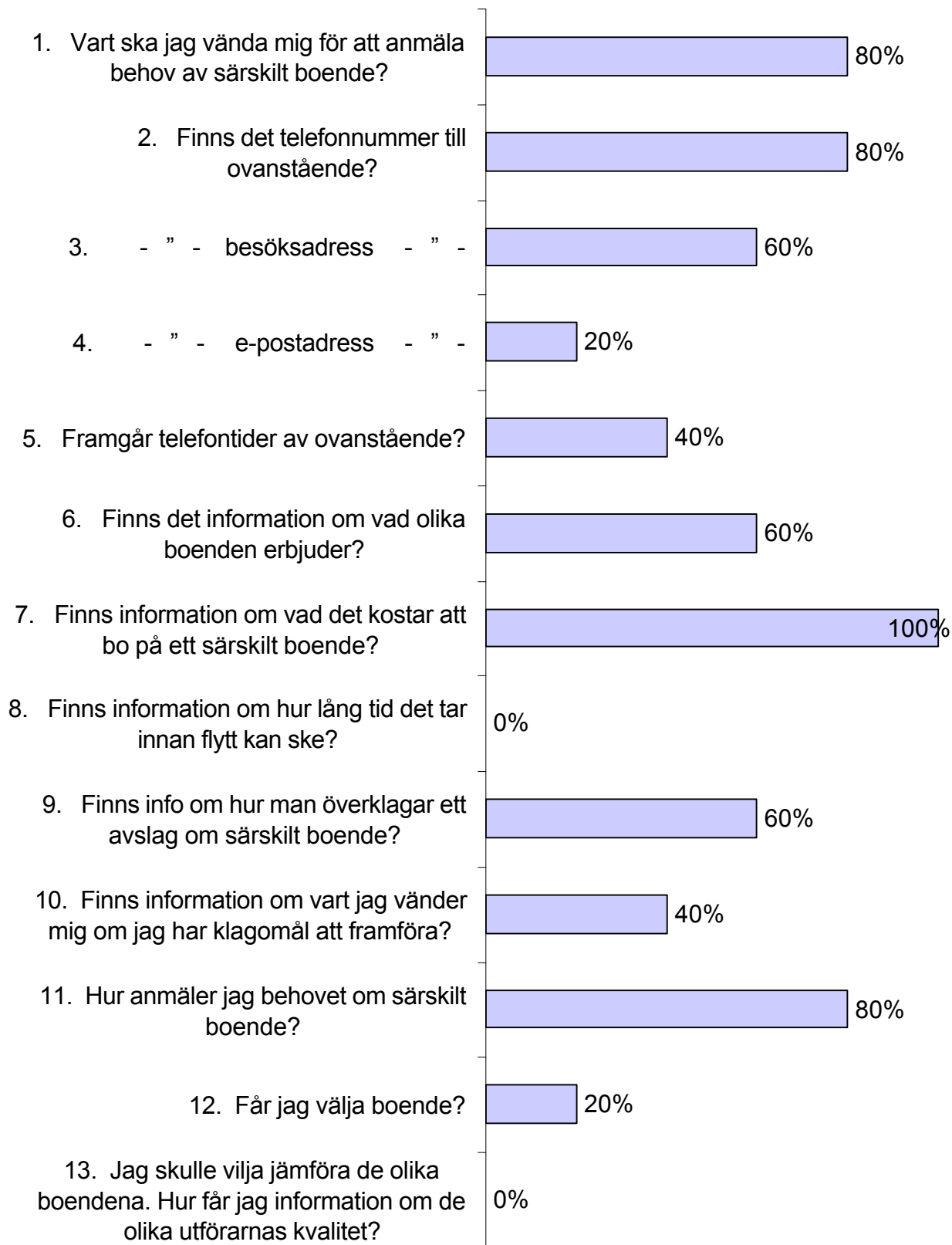
8.4.2 Resultat från mätning - Äldreomsorg HEMTJÄNST tryckt material per fråga



8.4.3 Resultat från mätning - Äldreomsorg SÄRSKILT BOENDE webbplats per fråga

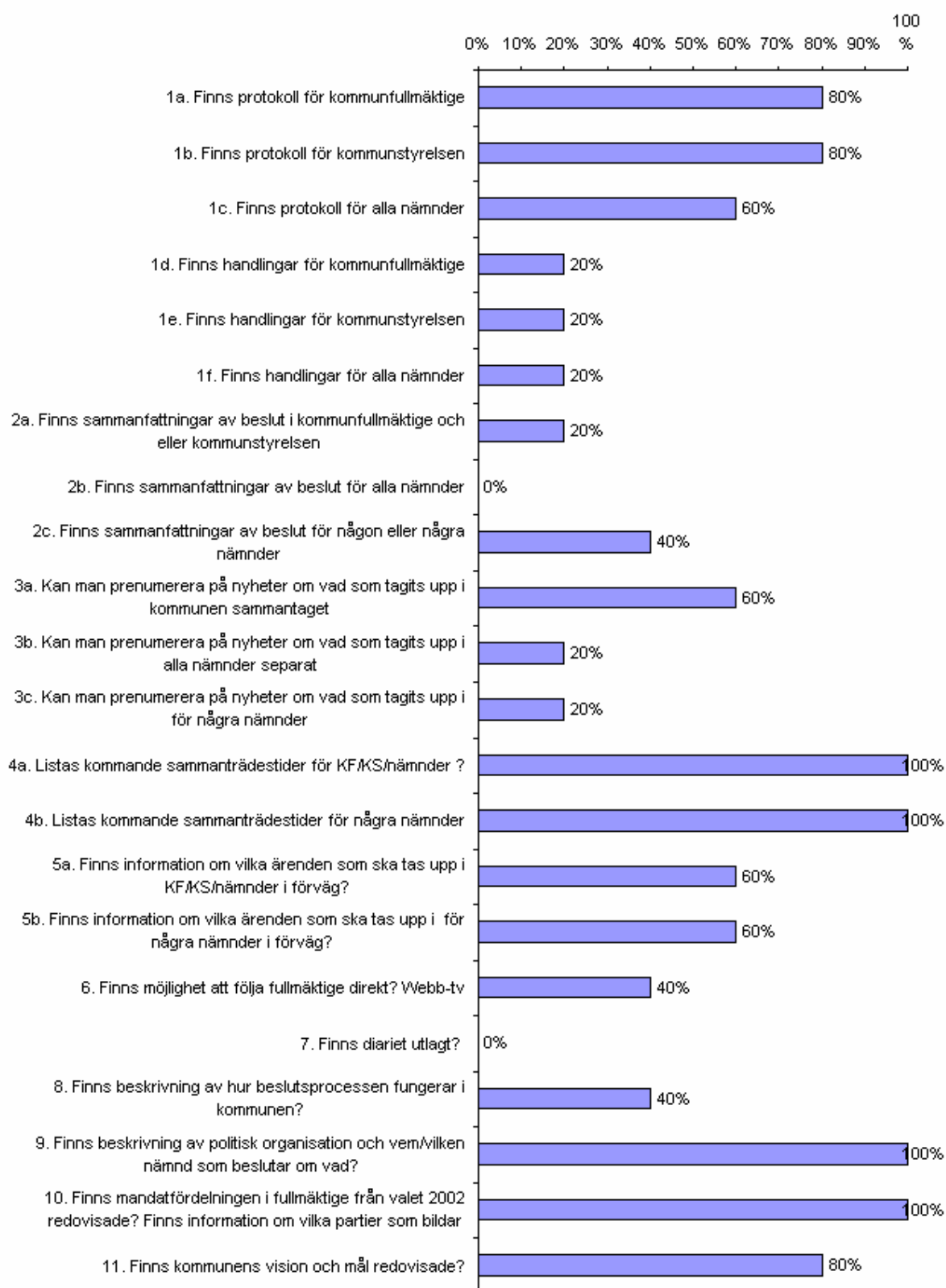


8.4.4 Resultat från mätning - Äldreomsorg SÄRSKILT BOENDE tryckt mtrl per fråga



8.5 Demokrati

8.5.1 Resultat från mätning - Demokrati per fråga (sid1)



8.5.2 Resultat från mätning - Demokrati per fråga (sid 2)

