

**HUR STÅR DET TILL
I LOMMA KOMMUN?**

Kommunens kvalitet i korthet



Kvalitet ur ett medborgarperspektiv

Verksamhetsutveckling förutsätter att vi vet var vi är och vart vi vill, men också att vi kan kommunicera detta på ett meningsfullt sätt.

För andra året i rad har därför Lomma kommun deltagit i ett projekt lett av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL). Projektet har tagit fram och identifierat viktiga egenskaper hos kommunernas välfärdstjänster, egenskaper som är jämförbara över tid och rum. Statistiken gör att vi kan jämföra oss med andra kommuner och på så vis få en bild av kvaliteten i våra egna olika verksamheter.

Denna gång deltog 61 kommuner i jämförelsen, 20 fler än förra gången. Resultatet presenterar vi här, i "Hur står det till i Lomma kommun?".

I detta första steg beskrivs var Lomma befinner sig i förhållande till andra kommuner. Tanken är att vi i ett nästa steg även ska beskriva våra egna ambitioner, det vill säga formulera politiska mål för de mått som avser frågorna "vad" och "när".

Dessa uppföljningar är viktiga underlag till kommunens kontinuerliga förbättringsarbete och för att vi alla, både politiker, tjänstemän och kommuninvånare, ska kunna följa hur kvaliteten i Lomma kommun utvecklas.



Thomas Håkansson, Kommunstyrelsens ordförande
Lomma i maj 2009

INNEHÅLL

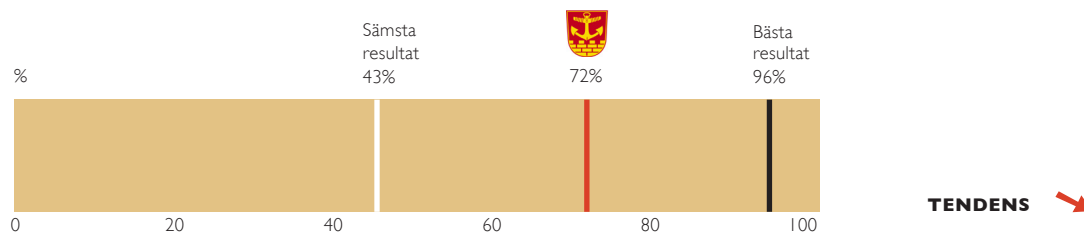
Tillgänglighet	1-7
Trygghet	8-11
Delaktighet	12-15
Effektivitet	16-20
Samhällsbyggande	21-27



Pilen vid diagrammen visar på utvecklingen i Lomma kommun sedan föregående mätning.

TILLGÄNGLIGHET

Hur många medborgare får svar på en enkel e-postfråga inom två arbetsdagar?



RESULTAT: Knappt godkänt

KOMMENTAR TILL RESULTAT:

Undersökningen genomfördes innan "Frontdesk" kom i drift. 72 % av de frågor som inkommer till kommunen via e-post besvaras inom två dygn, vilket är en viss försämring i förhållande till tidigare mätning. Kommunens mål är att en fråga, oavsett hur den inkommit till kommunen, ska besvaras inom två arbetsdagar.

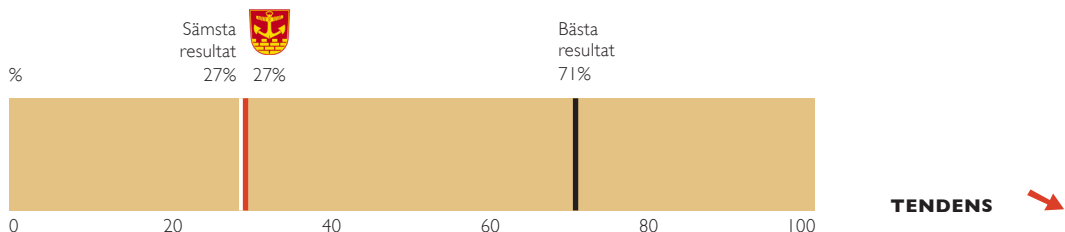
ÅTGÄRDER:

Kommunen har inrättat en "Frontdesk", vilket förväntas förbättra resultatet. Härtill fordras emellertid ändrade rutiner och en annan attityd till för att uppnå målet.

2

TILLGÄNGLIGHET

Hur stor andel av medborgarna som tar kontakt med kommunen via telefon för att få svar på en enkel fråga får kontakt med en handläggare?



RESULTAT: DÅLIGT

KOMMENTAR TILL RESULTAT:

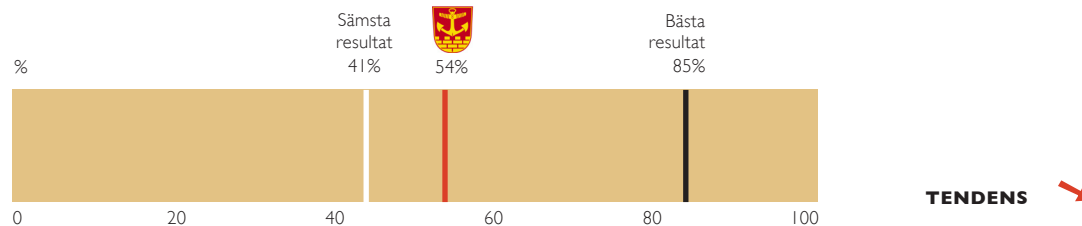
Undersökningen genomfördes innan "Frontdesk" kom i drift. Knappt tre av tio får kontakt med handläggare vid en uppringning. Här ska dock betonas att kontakt med telefonbrevlåda inte betraktas som kontakt i undersökningen, varför möjligheten till kontakt naturligtvis är väsentligt bättre än resultatet visar. Det finns emellertid ingen mätning i vilken mån kontakt etablerats efter meddelande på telefonbrevlåda.

ÅTGÄRDER:

Kommunen har inrättat en "Frontdesk", vilken förväntas förbättra resultatet. Härtill fördras emellertid ändrade rutiner och en annan attityd till för att uppnå målet.

TILLGÄNGLIGHET

Hur många av medborgarna uppfattar att de får ett gott bemötande när de via telefon ställt en enkel fråga till kommunen?



RESULTAT: URUSELT

KOMMENTAR TILL RESULTAT:

Föregående mätning visade ett gott resultat. Vi kan för närvarande inte finna någon förklaring till det dåliga och väsentligt försämrade resultatet. Ett gott bemötande är en grundbult i alla kontakter med medborgarna, varför årets resultat är helt oacceptabelt.

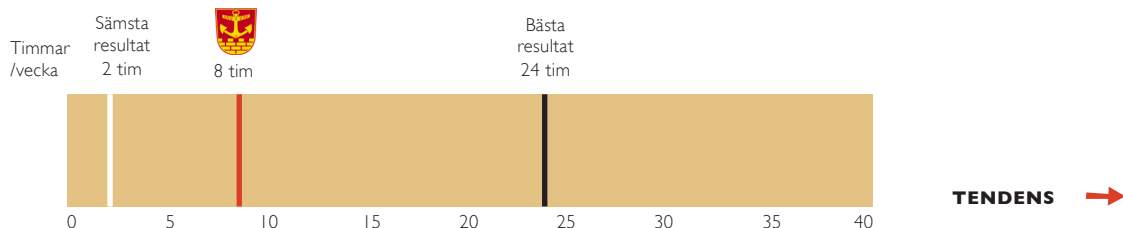
ÅTGÄRDER:

Resultatet kommer att ligga till grund för åtgärder. Vilka dessa kommer att bli, vet vi i skrivande stund inte.

4

TILLGÄNGLIGHET

Hur många timmar/vecka har kommunens huvudbibliotek öppet utöver tiden 08-17 på vardagar?



RESULTAT: GODKÄNT

KOMMENTAR TILL RESULTAT:

Föregående mätning visade 12 timmar, vilket var grundat på en felaktig uppgift, det skulle ha varit 8 timmar. Resultatet är alltså oförändrat. Utredningen avser endast huvudbiblioteket i Lomma. Även biblioteket i Bjärred har öppet 8 timmar/vecka utöver 8-17 på vardagar.

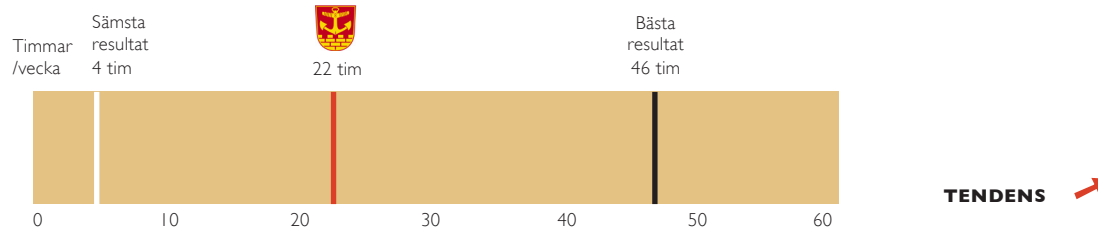
ÅTGÄRDER:

Det stora intresse som väckts i och med det nya biblioteket i Lomma, kan resultera i ytterligare ökat öppethållande.



TILLGÄNGLIGHET

Hur många timmar/vecka har kommunens simhall öppet utöver tiden 08-17 på vardagar?



RESULTAT: Knappt godkänt

KOMMENTAR TILL RESULTAT:

Avvägningen mellan tillgänglighet för föreningar, skola och allmänhet är alltid en grannliga uppgift. Det är kommunens uppfattning att tiden för allmänheten bör öka.

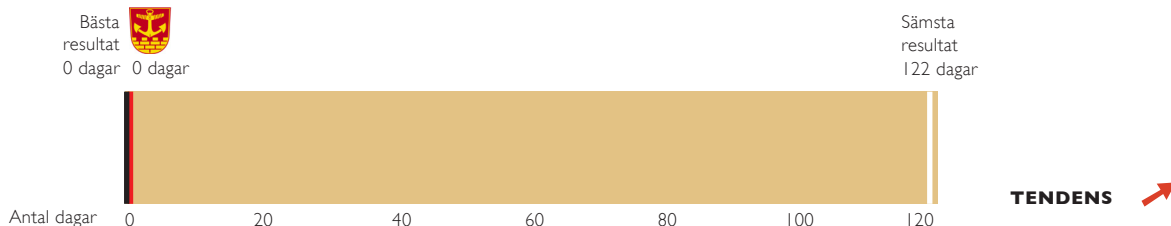
ÅTGÄRDER:

Kommunen har genomfört upphandling av driftentreprenad på Pilängsbadet och ska genomföra en utbyggnad, vilket kommer att leda till ökade öppettider för allmänheten.

6

TILLGÄNGLIGHET

Hur lång är väntetiden för dem som inte får plats för sitt barn inom förskoleverksamheten på önskat placeringsdatum?



RESULTAT: UTOMORDENTLIGT

KOMMENTAR TILL RESULTAT:

Det är ett anmärkningsvärt bra resultat mot bakgrund av den stora ökningen av antalet förskolebarn. Detta resultat har uppnåtts samtidigt som kostnaderna för outnyttjade lokaler varit försumbara, vilket innebär en mycket god hushållning med resurser.

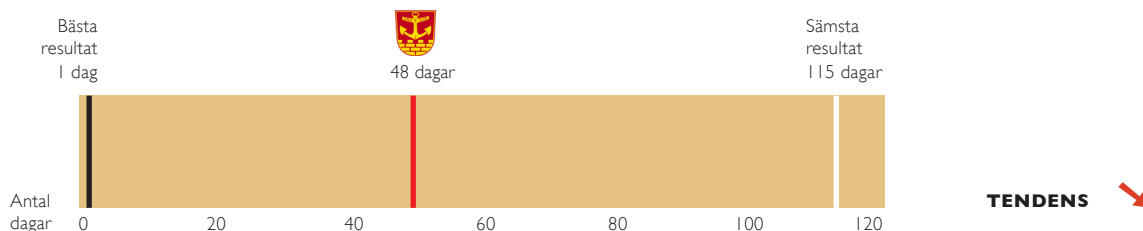
ÅTGÄRDER:

Ambitionen är att upprätthålla tillgängligheten till förskolan på samma nivå, vilket naturligtvis inte är lätt mot bakgrund av att förändringarna ofta är svåra att förutsäga.



TILLGÄNGLIGHET

Hur lång är väntetiden i snitt för att få plats på ett äldreboende från ansökan till erbjudande om plats?



RESULTAT: BRA

KOMMENTAR TILL RESULTAT:

Ökningen av antal dagars väntetid kan inte förklaras ännu. Då tillgängligheten inte upplevs ha försämrats, kan förändringen bero på skifte av mätmetod, vilket kommer att utredas.

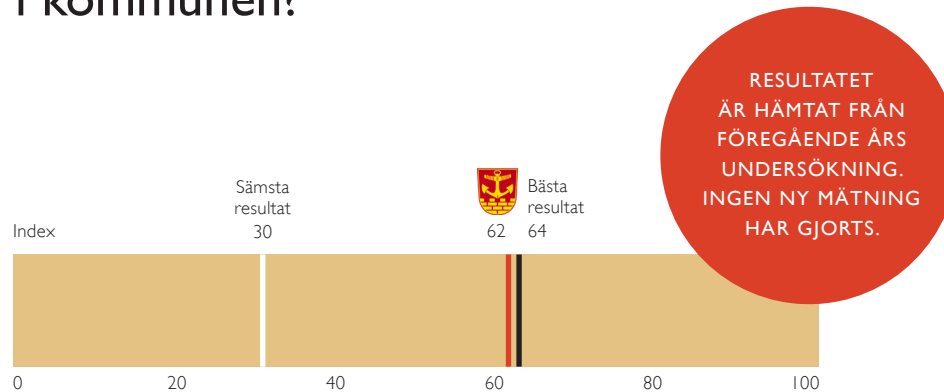
ÅTGÄRDER:

Tillgängligheten är god och förbättras ytterligare när Vega tas i bruk.

8

TRYGGHET

Hur trygga känner sig medborgarna i kommunen?



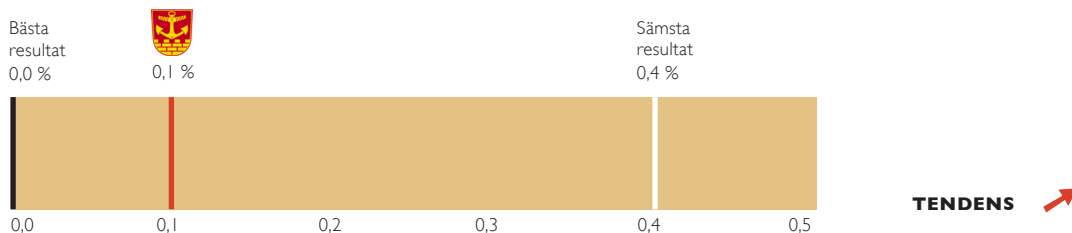
RESULTAT: BRA

KOMMENTAR TILL RESULTAT:

Resultatet är hämtat från SCB:s Medborgarundersökning och visar att flertalet av kommuninvånarna känner sig trygga i kommunen. Dock kan resultatet bli ännu bättre och kommunen fortsätter att arbeta för att Lomma kommun ska upplevas som en trygg plats att bo och leva på.

TRYGGHET

Hur många myndighetsbeslut ändras på grund av överklagande till första instans?



RESULTAT: HÖG RÄTTSAKERHET

KOMMENTAR TILL RESULTAT:

Måttet ger en bild av i vilken utsträckning kommunen följer lagar och förordningar i sin regelbundna myndighetsutövning. Kommunens myndighetsutövning är inom vissa verksamheter omfattande och omfattade 4 247 beslut under 2007. Verksamheterna som ingår i denna undersökning omfattar äldreomsorg, individ- och familjeomsorg, handikappomsorg och bygglov till fysisk person.

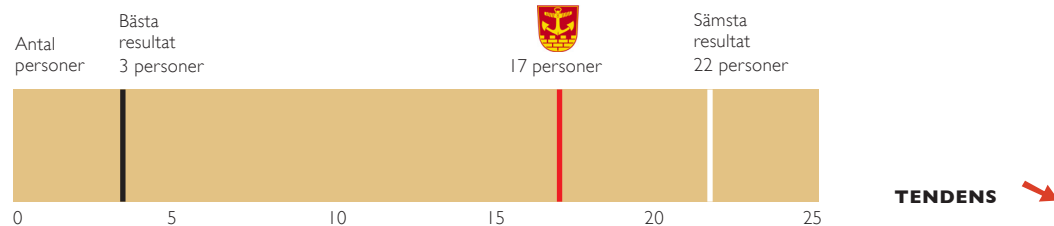
ÅTGÄRDER:

Resultatet föranleder inga särskilda åtgärder.

10

TRYGGHET

Hur många olika vårdare besöker en äldre person med hemtjänst beviljad av kommunen under 14 dagar?



RESULTAT: Knappt godkänt

KOMMENTAR TILL RESULTAT:

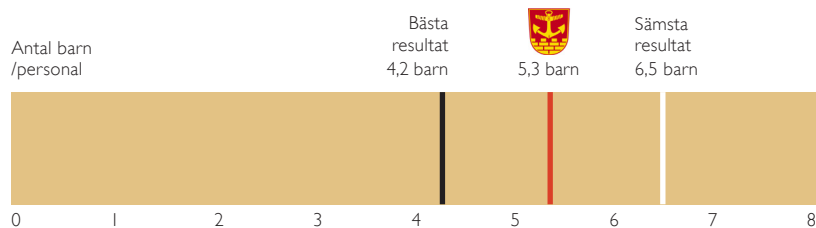
För äldre med behov av omsorg är kontinuitet och trygghet viktigt. Personer som har mer än en hemtjänstinsats per dag möter i genomsnitt 17 personer under en 14-dagarsperiod. Detta är ett högt antal.

ÅTGÄRDER:

Frågan är föremål för djupare undersökning av socialförvaltningen i avsikt att minska antalet.

TRYGGHET

Hur många barn per personal är det i snitt 2007 i kommunens förskolor?



TENDENS 

RESULTAT: BRA

KOMMENTAR TILL RESULTAT:

Lomma har en personaltäthet som motsvarar riksgenomsnittet. Personaltätheten har minskat något under året och den högre nivån kan delvis förklaras av den stora inflyttningen med stora förändringar under året.

ÅTGÄRDER:

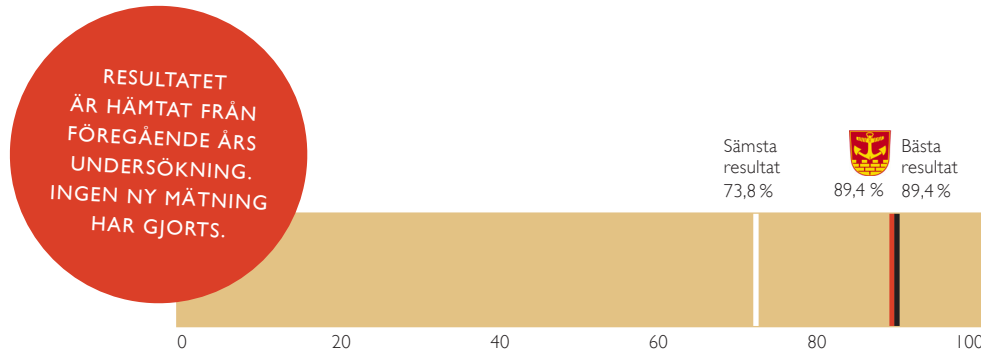
Resultatet föranleder inga särskilda åtgärder.



12

DELAKTIGHET

Hur många av kommunens röstberättigade röstade i senaste kommunvalet?



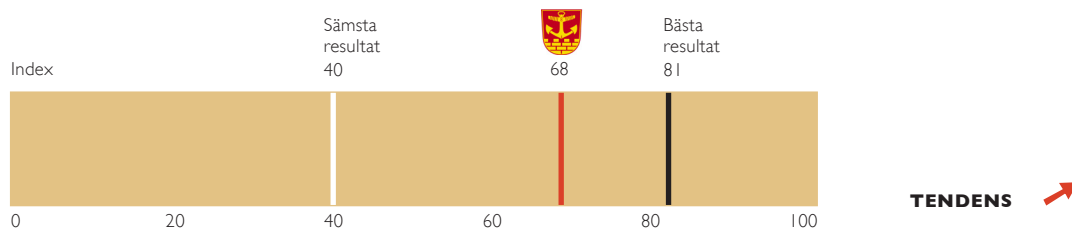
RESULTAT: UTMÄRKT

KOMMENTAR TILL RESULTAT:

Medborgarnas intresse och engagemang är stort i Lomma kommun och det visar sig också i senaste valet där Lomma kommun hade det högsta valdeltagandet i landet.

DELAKTIGHET

Hur god är kommunens information till medborgarna?



RESULTAT: BRA

KOMMENTAR TILL RESULTAT:

En extern mätning av kommunens hemsida ger sammantaget ett bra resultat och en förbättring i förhållande till tidigare mätning. Mätningen sker genom ett informationsindex, som inte är heltäckande men ger ändå en uppfattning om en grundnivå för information till medborgarna. Indexet består av 190 frågor och svaret på varje fråga ska stå att finna på kommunens hemsida inom två minuter för att få godkänt resultat. Det goda resultatet bekräftar av en annan utvärdering kommunen låtit göra avseende hemsidan.

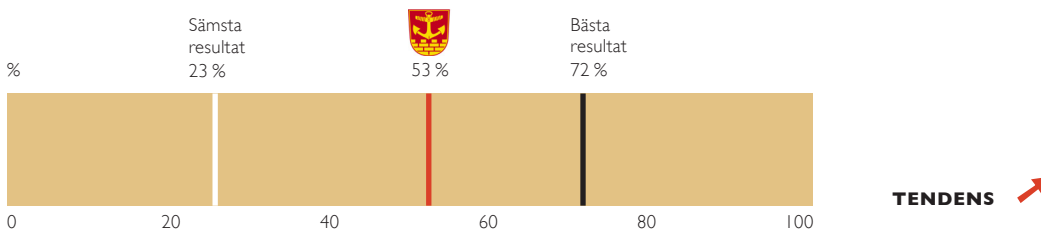
ÅTGÄRDER:

Resultatet föranleder inga särskilda åtgärder.

14

DELAKTIGHET

Hur väl möjliggör kommunen för medborgarna att delta i kommunens utveckling?



RESULTAT: BRA

KOMMENTAR TILL RESULTAT:

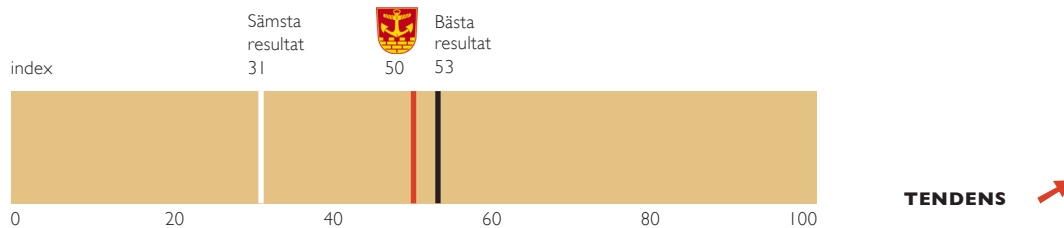
Mätningen sker med hjälp av ett medborgarindex som visar på en samlad bild av kommunens satsning på att skapa olika former av kommunikation och dialog med medborgarna. Lomma har förbättrat sitt resultat och ligger nu klart över medelvärdet.

ÅTGÄRDER:

Resultatet föranleder inga särskilda åtgärder.

DELAKTIGHET

Hur väl upplever medborgarna att de har inflytande över kommunens verksamhet?



RESULTAT: MYCKET BRA

KOMMENTAR TILL RESULTAT:

I SCB:s Medborgarundersökning ingår ett index som kallas Nöjd-Inflytande-Index, som baseras på de frågor som ställs i undersökningen kring områdena tillgänglighet, information/öppenhet, påverkan/inflytande samt förtroende. Indexet visar enkelt uttryckt medborgarnas betyg på sitt inflytande i kommunen.

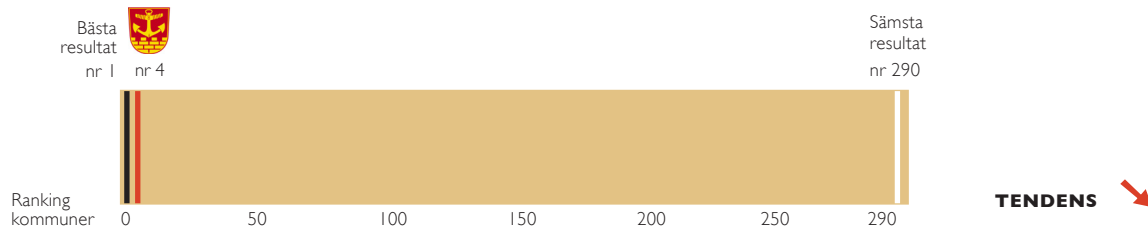
ÅTGÄRDER:

Kommunens mål är att resultatet i medborgarundersökningen som genomförs hösten 2009, inte ska understiga 52, vilket innebär att det finns ytterligare att göra.

16

EFFEKTIVITET

Vilket resultat uppnår kommunens grundskolor i förhållande till övriga kommuner 2007?



RESULTAT: UTMÄRKT

KOMMENTAR TILL RESULTAT:

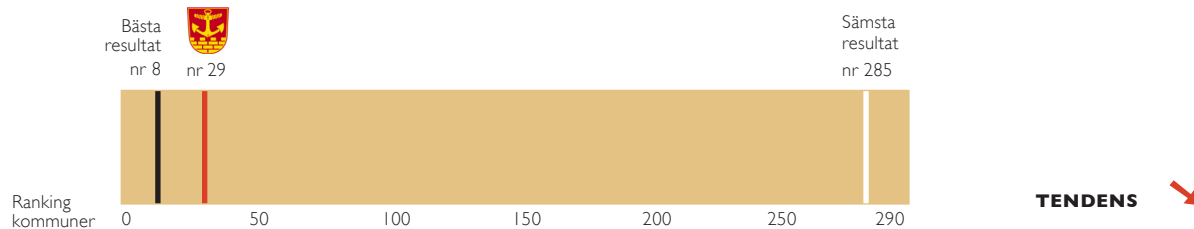
Lomma placerar sig väl i nästan alla mätningar som genomförs inom skolområdet. Lomma har visserligen "åkt ner" från första plats till fjärde, men befinner sig fortfarande i den absoluta toppen i Sverige.

ÅTGÄRDER:

Resultatet föranleder inga särskilda åtgärder.

EFFEKTIVITET

Hur effektiva är kommunens grundskolor i förhållande till övriga kommuner 2007?



RESULTAT: MYCKET BRA

KOMMENTAR TILL RESULTAT:

Resultatet är visserligen en viss försämrning i förhållande till föregående mätning, men innebär ändå en mycket bra nivå.

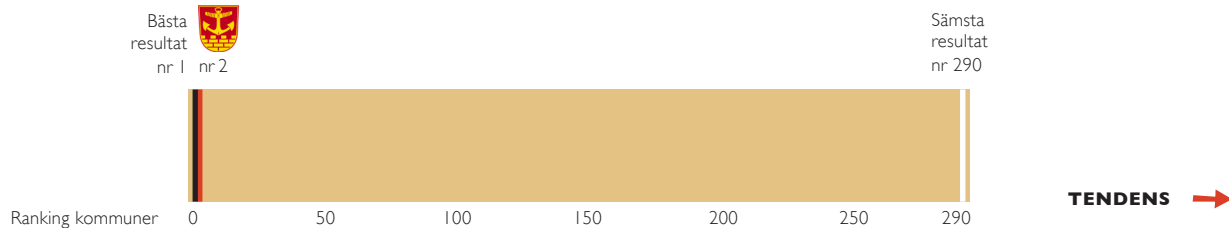
ÅTGÄRDER:

Resultatet föranleder inga särskilda åtgärder.

18

EFFEKTIVITET

Vilket resultat når de gymnasieutbildningar som kommunens elever tar del av 2007?



RESULTAT: UTMÄRKT

KOMMENTAR TILL RESULTAT:

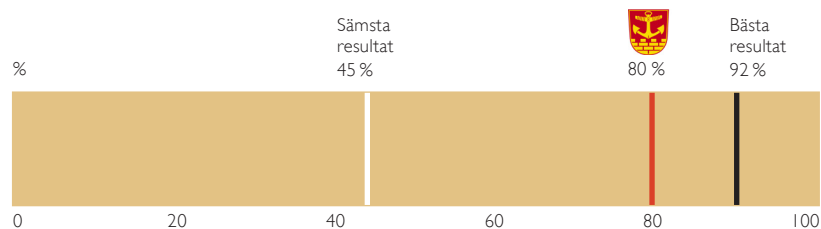
Måttet ska ge kunskap om det resultat kommunens elever uppnår i de gymnasieutbildningar de deltar i. Lomma befäster sin ställning bland rikets allra bästa.

ÅTGÄRDER:

Resultatet föranleder inga särskilda åtgärder.

EFFEKTIVITET

Vilken servicenivå har kommunens äldreboende?



RESULTAT: MYCKET BRA

KOMMENTAR TILL RESULTAT:

Måttet har förändrats sedan senaste mätningen.
Resultatet är emellertid mycket bra, långt bättre än rikssnittet.

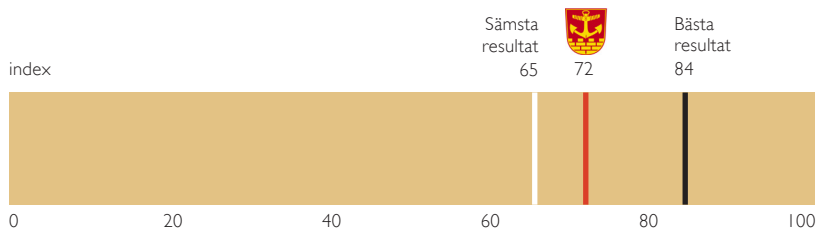
ÅTGÄRDER:

Lomma fortsätter att utveckla servicen inom äldreomsorgen. Ambitionen är att höja nivån ännu mer.

20

EFFEKTIVITET

Hur nöjda är brukarna med den hemtjänst de erhåller?



RESULTAT: GODKÄNT

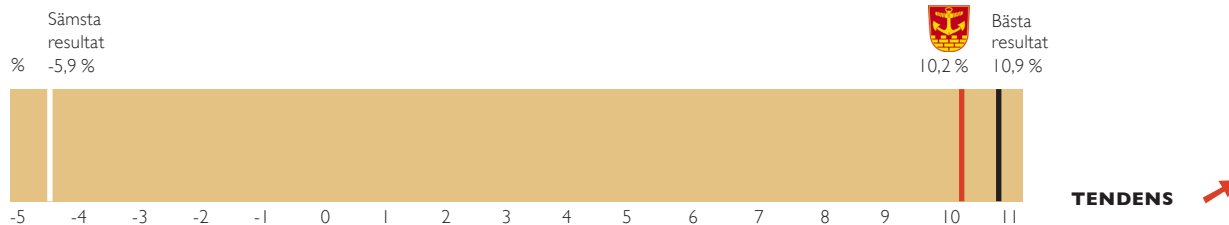
KOMMENTAR TILL RESULTAT:

2008 är första året en mätning har gjorts av hur nöjda brukarna är inom hemtjänsten. Kommunen har haft ett omfattande arbete med att höja kvaliteten inom hemtjänsten. Resultatet är godkänt, men ambitionen är högre.

ÅTGÄRDER:

Socialnämnden och dess förvaltning arbetar långsiktigt och målmedvetet på att öka vårdtagarnas nöjdhet med verksamheten. Det har genomförts och kommer att genomföras åtgärder som sannolikt förbättrar resultatet.

Hur många fler/färre invånare har kommunen fått under de fem sista åren 31 dec 2002–2007?



RESULTAT: MYCKET STOR ÖKNING

KOMMENTAR TILL RESULTAT:

Måttet är något reviderat sedan senaste mätningen, men bekräftar bilden av att Lomma är en av de kommuner i Sverige som har störst befolkningsökning. Vi förutser en viss dämpning de närmaste åren. En stor ökning är i och för sig positiv, det visar att kommunen är attraktiv att bosätta sig i, men frestar också på den kommunala ekonomin på kort sikt och kräver stor flexibilitet i verksamheten. Lomma har klarat den stora tillväxten bra.

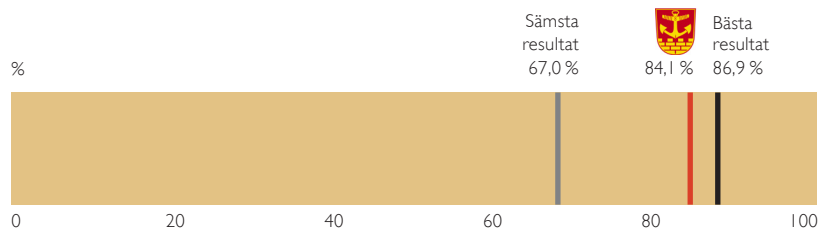
ÅTGÄRDER:

Resultatet föranleder inga särskilda åtgärder.

22

SAMHÄLLSBYGGGANDE

Hur hög är kommunens sysselsättningsgrad 2007?



RESULTAT: MYCKET BRA

KOMMENTAR TILL RESULTAT:

Sysselsättningen är hög och arbetslösheten låg. De huvudsakliga förklaringarna är vårt geografiska läge med närhet till många arbetsplatser inom många branscher samt medborgarnas höga utbildningsnivå.

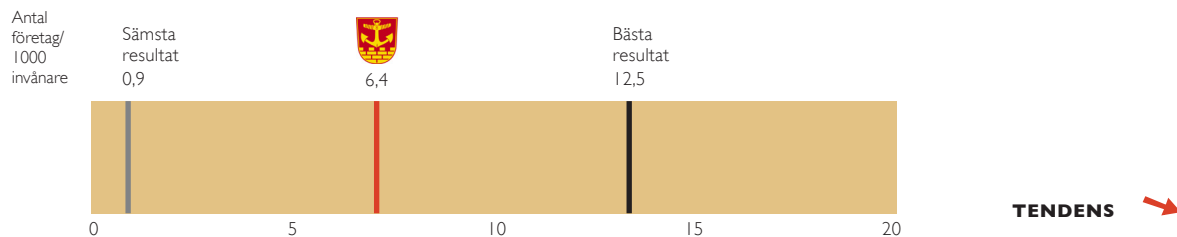
ÅTGÄRDER:

Resultatet föranleder inga särskilda åtgärder.

23

SAMHÄLLSBYGGGANDE

Hur många nya företag har startats per 1000 invånare i kommunen det första halvåret 2008?



RESULTAT: BRA

KOMMENTAR TILL RESULTAT:

Företagsklimatet i Lomma är bra och entreprenörsandan utbredd. Skillnaden mot föregående år kan sannolikt förklaras med naturlig variation.

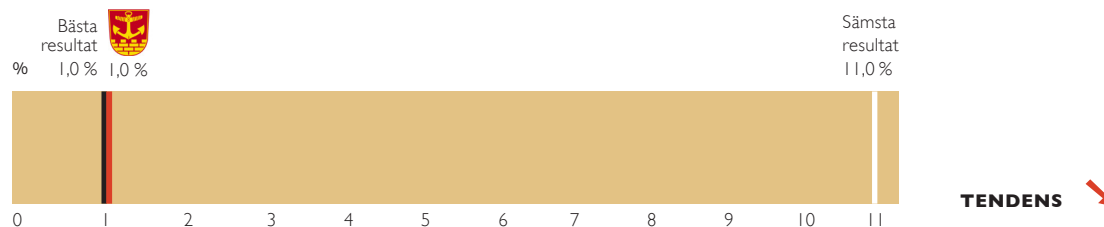
ÅTGÄRDER:

Resultatet föranleder inga särskilda åtgärder.

24

SAMHÄLLSBYGGANDE

Hur stor andel av befolkningen fick försörjningsstöd under 2007?



RESULTAT: MYCKET BRA

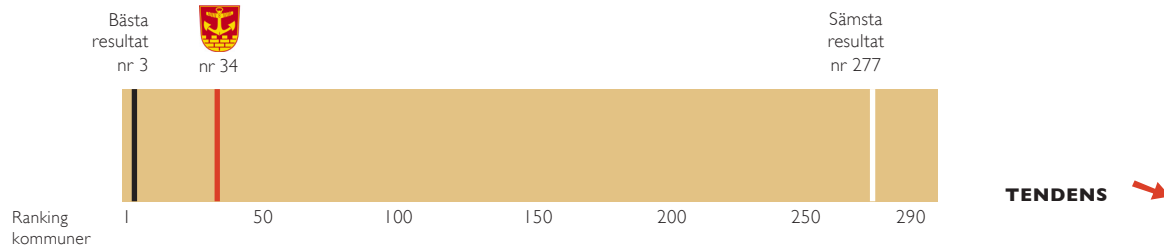
KOMMENTAR TILL RESULTAT:

Andelen personer som får försörjningsstöd i Lomma kommun är lågt och har varit så under flera år.

ÅTGÄRDER:

Resultatet föranleder inga särskilda åtgärder.

Vad ger företagarna för sammanfattande omdöme om företagsklimatet i kommunen 2008?



RESULTAT: BRA

KOMMENTAR TILL RESULTAT:

Företagsklimatet i Lomma är bra och i Svenskt Näringslivs mätningar placerar vi oss alltid bra. Mätmetoderna har stora svagheter; varför stora oförklarliga förändringar från år till år kan förekomma – trots klimatbegreppets långsiktiga definition.

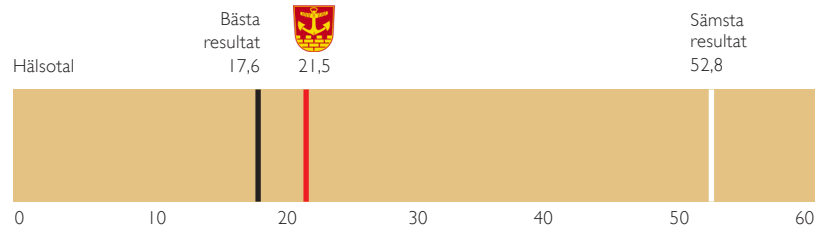
ÅTGÄRDER:

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) försöker åstadkomma en bättre mätmodell, som kan ersätta Svenskt Näringslivs.

26

SAMHÄLLSBYGGGANDE

Hur högt är ohälsotalet bland kommunens invånare 2008?



RESULTAT: MYCKET BRA

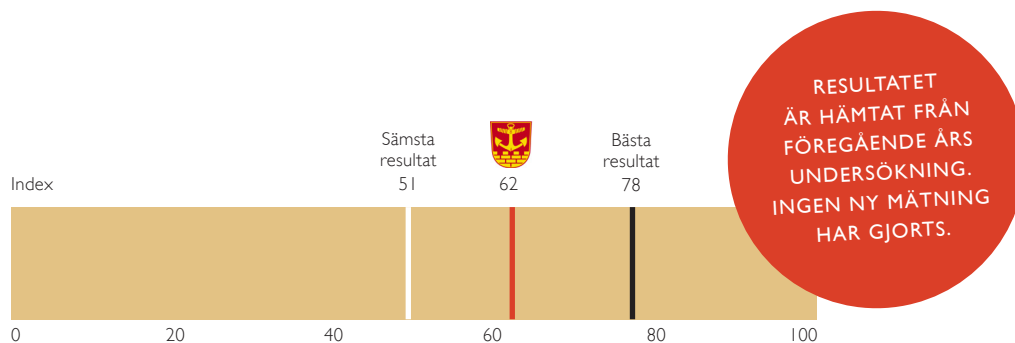
KOMMENTAR TILL RESULTAT:

Ohälsotalet beräknas genom att summan av dagar med utbetald sjukpeng med mera divideras med befolkningen 16-64 år. Hälsotillståndet i kommunen är mycket bra.

ÅTGÄRDER:

Resultatet föranleder inga särskilda åtgärder.

Hur väl upplever medborgarna att kommunen är en attraktiv kommun att leva och bo i?



RESULTAT: MYCKET BRA

KOMMENTAR TILL RESULTAT:

Vilken syn har medborgarna på kommunen som en god plats att leva och bo i? Måttet är hämtat från SCB:s Medborgarindex och ska ge politikerna underlag för att diskutera med medborgarna om vad som kan förbättra uppfattningen om kommunen. Medborgarna upplever i ganska hög grad att Lomma kommun är en attraktiv plats att leva och bo i.

ÅTGÄRDER:

Arbetet med att göra kommunen ännu attraktivare kommer att fortsätta.



LOMMA KOMMUN Hamngatan 3, 234 81 Lomma. Tel 040-641 10 00. info@lomma.se www.lomma.se