

Eskilstunas hjärta klappar för kvalitet! Eskilstuna kommuns ansökan till Sveriges Kvalitetskommun 2015.

För tredje gången ansöker Eskilstuna om att bli Sveriges kvalitetskommun. Eskilstuna som ort och organisation utvecklas starkt och vi har brutit flera negativa trender. Vi har höga ambitioner och tar oss an stora strategiska utmaningar, som att skapa en attraktiv stad, bli klimatneutrala, höja utbildningsnivån, få fler jobb och fler i jobb. Nu hoppas vi att det är vår tur att bli Sveriges kvalitetskommun 2015.

En öppen och inkluderande kommun

– Vårt arbete med att utveckla demokratin och medborgarnas deltagande.

Frågor som mänskliga rättigheter, jämställd service, jämställdhet och solidaritet är självklara i Eskilstuna. Medborgarnas förtroende för de kommunala verksamheterna är högt, men vi har fortsatta utmaningar när det gäller medborgarnas upplevelse av inflytande och trygghet.

Våra politiker är aktiva och tillgängliga både i sociala medier: Facebook, Instagram och Twitter. I främst Torshälla har politikerna systematiskt varit på olika offentliga platser, exempelvis torget, för att fånga medborgarnas synpunkter. Eskilstuna.se är en av våra viktigaste kanaler, här finns handlingar, olika resultat och uppgifter där medborgarna ser hur vi ligger till i förhållande till andra verksamheter och kommuner. Vi ger ut information om vad som sker i kommunen via en populär veckoannons i lokalpress. Varje år gör vi en bokslutsannons. Vi är offensiva i vår information vid större skeenden genom pressmeddelanden och konferenser.

I Eskilstuna ökade valdeltagandet i kommunalvalet med 1,3 procent till 82,7 procent, även i 8 av de 10 valdistrikt med lägst valdeltagande ökade det. Inför valet genomförde vi en framgångsrik demokratiweeka då 1 400 medborgare kunde besöka 51 programpunkter. Många röstade i provvalet och det fanns ett anpassat material till personer med psykisk funktionsnedsättning. För att få unga förstagsväljare att rösta gav åtta unga valinformatörer information på 14 olika språk. Andra exempel på när vi lyckats engagera och få medborgarna delaktiga i utvecklingen är Stadsparken, Fristadstorget, socialt utsatta stadsdelar, kollektivtrafiken och festivaler.

Det finns flera sätt för medborgare att ha direktinflytande. Barn och ungdomar får träffa våra ledande politiker och föra fram sina synpunkter i så kallade barnhearings. Berga förskola genomförde den första hearingen för förskolebarn och i maj genomfördes hearingar för elever från grundskolorna Lagersberg och friskolan British Junior. Vi får 700 synpunkter per år från medborgare och under 2014 har det kommit in 21 medborgarförslag till kommunfullmäktige, varav 6 fått bifall. Några av nämndmötena är öppna för medborgarna, exempelvis i samband med beslut om ny verksamhetsplan med budget.

Trygghetsfrågor drivs inom ramen för Trygga Eskilstuna och Torshälla där särskilt fokus varit på aktiviteter för ungdomar och segregerade bostadsområden. Bland annat pågår ett samarbete med somalier kring myndighetshjälp och service.

En ny interkulturell strategi har antagits av kommunfullmäktige. Vi uppmärksammar årligen medborgare genom att dela ut ett trygghetspris och ett demokratipris. Årets lokala Springpridefestivalen hade en internationell inriktning och vår medverkan i Stockholm Pride väckte intresse och ökade Eskilstunas attraktivitet som öppen och inkluderande kommun. Vi deltog i Nordiskt Forum i Malmö där vi visade vårt framgångsrika arbete med HÅJ, hållbar jämställdhetsintegrering.

Fokus på resultat ger resultat

– Vårt arbete med att utveckla effektiva verksamheter och tjänster med hög kvalitet.

Eskilstuna kommun har en långsiktig strategi för att klara våra utvecklingsbehov och utmaningar. Vår vision och vårt styrsystem ger grunden till att människor med gemensam kraft vill, kan och får bidra till att nå visionen Eskilstuna - den stolta Fristaden.

Eskilstunas väl etablerade styrsystem, som omfattar hela koncernen, har fått både nationell och internationell uppmärksamhet. Styrsystemet sätter fokus på och synliggör att mötet med våra invånare, kunder och brukare ska hålla hög kvalitet. Organisationens värden utgör tillsammans med styrande dokument och lagstiftning basen för styrsystemet. Styrdokumenten anger sociala, ekonomiska och miljömässiga värden som ska prägla all verksamhet. Lagstiftningen anger kvalitetsnivåer som vi måste säkra. Styrsystemet bygger på resultatstyrning och har två perspektiv: VAD vi ska åstadkomma - en hållbar utveckling och HUR vi ska arbeta - en effektiv organisation.

Vi styr utifrån tre tidshorisonter: vision 2020, fyraåriga strategiska mål och ettåriga planer. I den fyraåriga strategiska inriktningen anger kommunfullmäktige vilka strategiska förbättringar som ska uppnås under mandatperioden genom att fastställa de strategiska målen. Det finns fyra mål för hållbar utveckling: attraktiv stad, höjd utbildningsnivå, ekologisk uthållighet och fler jobb. För effektiv organisation finns tre mål; kvalitet, attraktiv arbetsgivare och stabil ekonomi.

Kommunfullmäktiges årsplan visar vilka resultat som ska uppnås under det kommande året. Dessa bryts ner i ettåriga verksamhets- och affärsplaner med ettåriga åtaganden. Enheterna tar fram lokala verksamhetsplaner med åtaganden och aktiviteter samt balanserade styrkort. I den skriftliga medarbetaröverenskommelsen framgår vars och ens förväntade bidrag till enhetens resultatuppfyllnad och vi får en tydlighet i resultatfokus för våra 8 500 medarbetare. Allt följs upp via resultatdialoger på alla nivåer från medarbetare till koncern. Detta dokumenteras i verksamhetssystem och utgör grunden för avrapportering i politiska nämnder och styrelser. Vår röda tråd från visionen till 8500 medarbetaröverenskommelser blir allt tydligare. 2013 fick Eskilstuna kommun PWC:s pris för bästa årsberättelse.

Eskilstunas metod för kvalitetsutveckling i kommunkoncernen PUFF (planera, utföra, följa upp och förbättra) vilar på en nyligen reviderad kvalitetspolicy. PUFF tillämpas på alla organisatoriska nivåer. Vi har ett stort fokus på invånare, kunder och brukare samt de operativa enheterna. Vi jämför oss via Kommunens kvalitets i korthet (KKiK) och genom olika nätverk. Det senast tillkomna är ett åtta-kommuners-nätverk mellan jämförbart stora kommuner där vi nu har fått vår andra jämförelserapport. Vi har ringat in 14 resultatförbättringsområden på kommunledningsnivå:

allt från att förbättra invånarnas upplevelse av inflytande och trygghet till att fortsätta arbetet med att höja utbildningsnivån och få fler i jobb.

De processer linjeorganisationen inte kan klara på egen hand samordnas i sju koncerngemensamma processutvecklingsgrupper och för stödprocesserna i sex processledningsgrupper. Dessa leder kommunkoncernens gemensamma utvecklingsarbete. De gör gemensamma prioriteringar och följer större utvecklingsansatser.

Vi följer systematiskt upp kvaliteten bland annat genom NKI, nöjd-kund-index. Våra kunder och brukare är mer nöjda än de som inte använder våra tjänster. Därför har vi under 2013 arbetat med att stärka vårt varumärke. Under året har vi utvärderat och förbättrat våra 22 löften, så kallade servicedeklarationer, till invånare, kunder och brukare. Vi har gjort dem tydligare och mer kända.

Vår första koncerngemensamma kvalitetsmessa Eskilstuna Inspirerar hölls 2013. Mässan blev en stor succé med över 6 000 besökare (medarbetare och allmänhet). Vi hade 70 nominerade till fyra priskategorier. En enskild mattelärare fick stor uppmärksamhet som vinnare av innovationspriset. I april 2015 kommer vi på nytt uppmärksamma allt bra arbete som utförs i kommunkoncernen. Ett showroom i vårt stadshus visar Eskilstunas framgångar och framgångsrika medborgare, både historiskt och i närtid.

Modiga idéer är en stor koncerngemensam utbildnings- och träningsinsats som ska stödja ett klimat och en kultur som uppmuntrar till kreativitet och innovation. Modiga idéer har också en struktur och systematik för att ta vara på våra medarbetares idéer, förslag och innovationer.

Sveriges attraktivaste arbetsgivare 2015

– Vårt arbete med att utveckla en god arbetsmiljö och delaktighet för medarbetare.

Vi har tagit sikte på att bli Sveriges attraktivaste arbetsgivare 2015. Till jul är vi i mål med vår unika satsning på modigt medarbetarskap och modigt ledarskap för att öka värdeskapandet i mötet med kunder och brukare. Då har alla 8 500 medarbetare från åtta förvaltningar och fem bolag deltagit. Detta arbete har gett oss två nationella erkännanden: priset för värdestyrt ledarskap och årets influerare. Framtidens ledare är vårt uppskattade chefsaspirantprogram, från vilket 98 % går vidare till ledaruppdrag. Ett högre chefsprogram i samarbete med andra kommuner finns. För att få ytterligare genomslag för vår vision och värdegrund tar vi varje år fram en utbildningskatalog, inklusive ett introduktionsprogram.

Där det är möjligt standardiserar och säkrar vi våra processer, exempelvis rekryteringsprocessen. Vi har reviderat alla dokument, allt från personalpolitiska strategier, friskvårds- och andra förmåner, till riktlinjer. Genom vår medarbetarenkät får vi jämförelser med andra liknande organisationer. Organisationen värde för förändringskraft är 71,7, vilket är över värdet för hög prestationsnivå 70. Medarbetarna har ett stort engagemang och är motiverade för sina uppdrag. Det vi förbättrat de två senaste åren är medarbetarnas kännedom om mål och resultat. Vi har förstärkt arbetet kring just medarbetaröverenskommelsen och kopplingen till löneutveckling. Ett annat område vi fokuserar på är arbetsrealiterad stress. Inom vård och omsorg görs särskilda insatser, allt från medverkan i kommunkoncernens hälsoår till att möjliggöra heltider för de som önskar och minimera delade turer. Chefers arbetssituation har uppmärksammats och de får stöd via vår företagshälsovård. Vi arbetar för mindre chefsområden. Vi har infört rökfria arbetsplatser och vi har god samarbetsanda med de fackliga organisationerna.

Vi vet att vi kommer att konkurrera om framtida arbetskraft och har därför ett nära partnerskap med Mälardalens högskola. Vi finns med i flera branschråd och erbjuder handledare, mentorer och arbetspraktikplatser för stora yrkesgrupper inom välfärdssektorn. Det gynnar oss vid nyrekrytering. Via våra traineejobb har många med utländsk bakgrund fått arbete inom kommunen. Det finns inom förskolan nationellt kända satsningar för att få en jämnare könsfördelning. Utbildade yrkesambassadörer deltar på bland annat mässor och berättar om våra spännande uppdrag i kommunen. Just nu fokuserar vi på grund- och gymnasieskolan.

Under de två senaste åren har vi arbetat med värdegrundande samtal mellan chef och medarbetare för att motverka oegentligheter och vi har också inrättat en whisblower-funktion via våra kommunjurister.

Från en avflyttningsort till tillväxtkommun

– Vårt arbete med att utveckla goda förutsättningar för företag och samhälle.

2013 blev Eskilstuna över 100 000 invånare. Vi har gått från en avflyttningsort till en tillväxtkommun, från årliga underskott till årliga överskott och inför 2014 sänktes skatten för första gången i kommunens historia.

Eskilstuna verkar i den expansiva Mälarenregionen vilket möjliggör strategisk samverkan och gemensamma verksamheter, så som överförmyndarkansli, vindkraft- och energibolag, en gemensam högskola med Västerås, fyrstadssamverkan mellan Eskilstuna, Strängnäs, Västerås och Enköping kring infrastruktur, näringslivs- och arbetsmarknadsfrågor, Luftvårdsförbund, Mälarens och Hjälmarens vatten.

Vi har god tillgång till arbetskraft. En arbetsmarknads- och näringslivsberedning är nyligen genomförd och nya strategier är antagna av kommunfullmäktige. Fler försörjningsstödstagare har kommit i arbete, delvis tack vare vår satsning 1000 jobb tillsammans med lokala företagare och arbetsförmedlingen. Näringslivet är betydligt mer nöjda och Eskilstuna förbättrar sin plats från 237 till 180 i Svenskt Näringslivs ranking. Vi har lyckats få hit etableringar inom exempelvis logistik.

Förutom de unga så har invånare med utomnordiskt ursprung haft svårt att matcha arbetsmarknadens behov. Kommunen och det lokala näringslivet har anställt så kallade trainees i satsningen 1000 jobb under 3 år. Flera har under traineetiden vidareutbildat sig och det har varit ett lyckat sätt att säkra tillgången till kompetens inom exempelvis skola och vård. Vi har satsat på olika yrkesutbildningsplatser för att förenkla för människor att matcha sig mot näringslivets behov. Tillsammans med Mälardalens högskola och Västerås stad har vi ett så kallat samhällskontrakt som ska stötta regionen i kompetensförsörjning och forskning. Sörmlands forskning och utveckling finns i högskolans lokaler. Just nu jobbar de med att testa ny teknik inom äldreården.

Strategin att stötta befintligt näringsliv och nyföretagande har gett resultat. Vi kommer att nå målet 1500 nya jobb. Munktell science park har på senare tid märkt en större efterfrågan på platser i företagsparken. Munktell industrial technology center (MITC) är ett samarbete mellan Eskilstuna kommun, arbetsförmedlingen, Mälardalens högskola och industrin för att utveckla och stärka företagets konkurrenskraft. Vi är också verksamma i så kallade Robotdalen.

Eskilstuna blev utsedd till Miljöbästa kommun 2012 och 2013 och 2014 kom vi 2:a. Vår ansats är att bli klimatneutrala år 2020 och för det finns en strategi och plan. Vi söker energieffektiviseringar och nya lösningar. Nyligen har vi bildat ett vindkraftbolag och planerar för en ny kraftvärmepanna, som är den enskilt största investering vår kommun gör.

Vi uppmärksammades av EU för vårt breda och sociala engagemang i våra bostadsområden, så kallade Lars-projektet. För att fortsätta vara en tillväxtkommun är nya bostäder en utmaning. Alla involverade har systematiskt genomlyst byggprocessen för att snabba på byggandet. Vi satsar på infrastruktur, bland annat i Stockholm, för att möjliggöra pendling. Men även lokal infrastruktur där vi vill styra mot miljövänligare resande.

Eskilstuna utmanas av att fler behöver socialtjänstens insatser. Skolan är den främsta friskfaktorn. Lyckade satsningar i skolan är därför avgörande. Fokus på skolresultaten och 60 miljoner kronor på tre år har gett resultat och just nu pågår en nationellt uppmärksammas lässatsning. I Eskilstuna ska den enda i närtid nya högskolan byggas, vilket är oerhört betydelsefullt för oss inför framtida kompetensbehov.

Det finns en strategi för att bygga vård på hemmaplan då extern vård inte är effektiv nog. En boendeberedning har utifrån demografi med mera lagt en grund för utbyggnad av äldreomsorgen. Vi behöver än mer hjälp av frivilligkrafter och vi stöttar på olika sätt exempelvis pensionerade lärare som ger läxhjälp för flyktingbarn, anhörigstödare för äldre. Många frivilligarbetare har organiserat sig i en frivilligcentral som vi ger verksamhetsstöd, men vi stöttar många fler verksamheter exempelvis kvinnojouren. Fler behöver ta del av Eskilstunas rika kulturutbud och vi behöver stärka samverkan med våra kulturföreningar. Vi har en bra samverkan med våra idrottsföreningar och vi har börjat bygga ett nytt badhus och planerar för en ny arena. Sommaren 2015 har Eskilstuna fått äran att vara värd för junior-EM i friidrott.

Slutligen, Eskilstuna har utifrån sina förutsättningar gjort stora framsteg. Organisationen har hos invånare, kunder och brukare högt förtroende och vi har en tydlig inriktning och strategier för att klara en kvalitativ välfärd.

Pär Eriksson, kommundirektör i Eskilstuna kommun
