

## Referat frå kvalitetsdialog 04.04.2019

### Tema:

## Effektivitet vs kvalitet – heng dette saman?

Diskusjonane i dei fire gruppene var ganske forskjellige. Effektivitet og kvalitet er kanskje ikkje det enklaste temaet å diskutera eller avgrensa.

Nedanfor er det lista opp ein del punkt/meiningar/utsegn frå diskusjonen i gruppene.

---

### Kva er effektivitet?

- Ein definisjon på effektivitet som vart nevnt i ei av gruppene er at «effektivitet er å gjera ting rett første gong».

### Døme på kvalitetsindikatorar i Samnanger kommune

- Døme på kvalitetsindikatorar i Samnanger kommune som vart nevnt var mellom anna:
  - Lågt sjukefråvær.
  - Eit godt miljø i det politiske landskapet.
  - God kvalitet er ikkje foreinleg med å ha eit tomt disposisjonsfond.

### Døme på god kvalitet i Samnanger kommune

- Mellom anna følgjande vart nevnt:
  - Samnanger har i hovudsak gode kommunale tenester, på nokre område er tenestenivået kanskje høgare enn nødvendig
  - Tilstanden på kommunale bygg er i hovudsak god, sjølv om nokre av bygga er relativt gamle.
  - Redusert bruk av spesialundervisning.
  - Gode erfaringar med samarbeidsprosjekt, både internt i kommunen og med eksterne instansar/andre kommunar.

### Døme på gjennomførte tiltak knytt til effektivitet og kvalitet:

- Mellom anna følgjande vart nevnt:
  - Tilbod om influensavaksine til grupper av tilsette, for eksempel tilsette i barnehagane.
  - Gjennomgang av drifta v/Erik Fjornes, samt oppfølginga etter gjennomgangen.
  - Samarbeid med Nordhordlands-kommunane om velferdsteknologi.
  - Etablering av frivilligsentral.

### Økonomiske utfordringar/økonomisk utgangspunkt i Samnanger

- Mellom anna følgjande vart nevnt:
  - Samnanger hadde i 2015 ikkje midlar på disposisjonsfondet. Det var derfor nødvendig for kommunestyre å vedta innsparingstiltak for å kunne byggja opp eit disposisjonsfond. Kommunen har no klart å byggja opp eit disposisjonsfond, men målsettinga er at fondet skal auka i åra som kjem
  - Disposisjonsfondet er nødvendig å ha som ein buffer for kommunen, for eksempel for å finansiera uføresette behov/kostnader.
  - Det er ikkje økonomisk rom for at alle einingane kan få så mykje ressursar som dei meiner dei har behov for.
  - Nødvendig med styring av økonomien - alle kan ikkje få gjera alt slik dei sjølv vil - dette vil kunne føra til «sløsing» med ressursane.
  - Dei økonomiske rammevilkåra for kommunen vil ikkje bli betre dei nærmaste åra.

### Døme på låg kvalitet i Samnanger kommune:

- Mellom anna følgjande vart nevnt:
  - Det kommunale VA-anlegget må oppgraderast vesentleg.
  - Stort behov for oppgradering av fleire kommunale vegar.

### Utfordringar knytt til kvalitet i Samnanger kommune

- Døme på utfordringar som vart nevnt var mellom anna:
  - Ein av dei folkevalde tok opp at det ikkje er definert kvalitetsmål i Samnanger kommune, og at dette gjer det vanskeleg å måla kvalitet.
  - I fleire av gruppene vart det teke opp at kutt i bemanninga kan vera utfordrande i forhold til å oppretthalda kvaliteten på tenestene, og at for låg bemanning kan gå ut over kvaliteten på tenestene.
  - I fleire av gruppene vart det teke opp at det tidlegare var meir «slakk» i bemanninga i nokre einingar enn i dag. Dette gjorde det enklare enn i dag å takla uføresette situasjonar/toppar i arbeidsbelastninga.
  - Alle tenester er ikkje «målbare» med omsyn til effektivitet.
  - Kvaliteten på prosjekt i kommunen har i ein del tilfelle blitt redusert på grunn av at det har vorte sett av for lite prosjektressursar/behovet for prosjektressurar har blitt undervurdert.
  - For høg effektivitet kan føra til redusert kvalitet. Viktig å ikkje berre ha fokus på effektivitet.
  - Viktig å ha føremålstenleg kompetanse/utstyr/dataverktøy for å oppnå god kvalitet og effektivitet. Dette har det ikkje alltid vore satsa nok på i Samnanger.
  - Einingane har mange oppgåver som kjem i tillegg til «primæroppgåvene», og omfanget av slike oppgåver er aukande (diverse rapportering m.m.).
  - Kva er «godt nok» med omsyn til kvalitet? Viktig å avklara kva kvalitetsnivå kommunen skal liggja på. Det er ikkje alltid nødvendig (eller mogleg) å ha «toppkvalitet» på alt.

- Det kan vera «skummelt» å leggja for stor vekt på resultat i for eksempel Kommunebarometeret - ikkje sikkert at dette måler kvalitet på ein god måte.
- Kan vera vanskeleg å foreslå/innføra redusert kvalitet på tenester – vil gjerne føra til reaksjonar frå brukarar/innbyggjarar.
- Tendens til at me i større grad «spring etter og ryddar opp» enn å jobba med utvikling.

### Utfordringar knytt til effektivitet i Samnanger kommune

- Døme på utfordringar som vart nevnt var mellom anna:
  - Endring er det normale - viktig å få dette inn «under huden» på tilsette i kommunen. Kan vera utfordrande å motivera tilsette til endring - det må arbeidast bevisst med dette.
  - Det kan vera vanskeleg å få til ønska innsparingar utan at nokon tilsette må seiast opp.
  - Alle tenester er ikkje «målbare» med omsyn til effektivitet.
  - Viktig å få avklart kva kommunale bygg som skal brukast vidare, både med tanke på vedlikehaldsplanar og meir effektiv bruk av bygningsmassen enn i dag. Kommunen brukar i dag truleg større bygningsmasse enn nødvendig i forhold til tenestene me utfører.
  - Viktig å ha føremålstenleg kompetanse/utstyr/dataverktøy for å oppnå god kvalitet og effektivitet. Dette har det ikkje alltid vore satsa nok på i Samnanger.
  - Viktig å vera klar over at nye datasystem krev ressursar for å fungera optimalt.
  - For stort arbeidspress har negative konsekvensar, kan for eksempel føra til auka sjukefråvær. Arbeidspresset har auka i fleire einingar dei siste åra, og ein del tilsette opplever arbeidssituasjonen sin som meir krevjande enn før.
  - Det kan vera nokre utfordringar knytt til innføring av velferdsteknologi, mellom anna juridiske utfordringar («overvåking»).
  - Bekymring for at for tøffe innsparingstiltak vil gå ut over brukarar/elevar/innbyggjarar.
  - Viktig at ikkje alt blir så detaljregulert/detaljstyrt på tid at tilsette føler seg unødvendig pressa.
  - Alle nye tiltak som blir prøvd vil ikkje lukkast. Det må på nokre område vera lov til å prøva og feila.

### Moglege nye tiltak for auka effektivitet

- Moglege tiltak som vart nevnt/diskutert var mellom anna:
  - Ta i bruk Lean som verktøy.
  - Auka bruk av velferdsteknologi.
  - Nye dataverktøy.
  - Auka bruk av frivillige/auka satsing på frivilligsentralen.
  - Utgreia 1 til 10-skule.
  - Meir effektiv bruk av bygningsmassen.
  - Viktig å unngå dobbeltarbeid.
  - Meir samarbeid mellom einingane/avdelingane.
  - God dialog mellom einingane, administrasjonen og kommunestyret.

- Større grad av fellesskapstankegang i kommunen/kommuneorganisasjonen.
- Ha fokus på investeringsbehov også ved nedskjæringar i drifta. Det kan løna seg å investera, for eksempel i opplæring, for å kunne effektivisera drifta.
- Gjennomgang av organiseringa av kommunen/dei kommunale tenestene. Er organiseringa optimal i forhold til effektivitet/kvalitet?

#### Moglege tiltak for auka kvalitet:

- Moglege tiltak som vart nevnt/disutert var mellom anna:
  - Auka satsing på kompetanseheving/opplæring for dei tilsette. Dette kan omfatta mellom anna utdanning/kurs, seminar og studieturar til andre kommunar/institusjonar.

#### Fjornes-rapporten:

- Utsegn om Fjordnes-rapporten var mellom anna:
  - Det var rett å ha organisasjonsgjennomgangen med Erik Fjornes, men det er pr. no ikkje klart kva konkret som kjem ut av dette.
  - Fjornes-rapporten er eit nyttig verktøy som gir mykje informasjon.
  - Fjornes-rapporten er ikkje «fasit».
  - Ikkje alle tiltak i Fjornes-rapporten kan gjennomførast i praksis.

#### Suksessfaktorar:

- Mellom anna følgjande vart nevnt:
  - Dei tilsette må takast med i prosessane, på ein positiv måte.
  - Viktig at Fjornes-rapporten blir følgt opp konstruktivt.
  - Viktig at politisk nivå og administrasjonen har eit godt samarbeid.
  - Viktig med godt samarbeid mellom einingane i kommunen.
  - Viktig med godt samarbeid med andre kommunar/andre eksterne instansar.
  - Viktig å arbeida for redusert sjukefråvær, samt å ha fokus på nærvær.
  - Viktig å setja av tilstrekkelege ressurar ved gjennomføring av prosjekt, både til gjennomføring og oppfølging.
  - Viktig å ha gode rutinar, og sikra likebehandling.
  - Viktig å ha fokus også på kva me får til/har fått til i kommunen, ikkje berre på kva me ikkje får til/ikkje har fått til.