



Ordførere vet ikke Savner tilbakemelding

Fire av omsorg

Publisert 15.

En fer:
Norsk
vedtar
admini
på tjer

38 pro
de bar
kvalite
mener
inform

Savne

Det er
ordfør
hvorda
går igj

Det er særlig brukerundersøkelser som mangler, ifølge ordførerne og rådmennene. De vil gjerne vite mer om hvordan hverdagen er for pasientene. Et annet tema som går igjen er uklarhet om hva «kvalitet» betyr.

– Jeg har ikke mottatt noe informasjon om hvilken kvalitet som leveres, svarer en av de spurte ordførerne.

– Jeg vet lite om hvordan kvaliteten i hverdagen oppleves av brukere og pårørende, sier en annen.

– Hvilke kriterier måles dette etter? Og hvordan måler vi oss selv? spør en tredje.

Saman om ein betre kommune

Nettverk omdømme

16.02.2012

Attraktive arbeidsgjevarar

Lom kommune sitt omdømmearbeid

-Korleis måle framgangen i prosjekta?

-Prosessmål og resultatmål

-Døme på måling gjennom identitetsindeks

Ola Helstad

Administrasjonssjef

Lom kommune



Lom
gjestfritt og nyskapande



Kommuneplan – Lom 2020

Utdrag frå kommuneplan

Lom 2020

**VISJON:
GJESTFRI OG NYSKAPANDE !!**



Lom
gjestfritt og nyskapande





Satsingsområde

Omdøme

Kommunikasjon

Endringskompetanse



Lom
gjestfritt og nyskapande



Litt historie – kva utgangspunktet har vore!

Litt om styringssystem

Litt om resultat innan ”*omdømmeområdet*”



Evaluering i 2002 – KS Praksiskriterier (*seinare Kommunekompasset*)

”Lom kommune beskrives som en ”kaotisk og konfliktfylt” organisasjon med uklar rolleutøvelse, uklarhet i anvendelsen av fullmakter og uryddighet i saksbehandlingen.”

Godt utgangspunkt for å bli bedre!!!!

Tiltak og prosessar vart sett i verk!



Prosessar – viktige tiltak

Kommunekompasset

Innføring av balansert målstyring

Organisasjonsutvikling



BALANSERT MÅLSTYRING I LOM

Forutsetning er mellom anna:

Vi gjennomfører årlege brukar- og medarbeidarundersøkjingar (bedrekommune.no)

Vi har årshjul

Vi har årleg dialogkonferanse

Vi har gjennomført innbyggjarundersøkjing



Litt om resultat



Et nytt godt år i Lom

Det er **MORSOMT** å se hva en kommune med 2.400 innbyggere klarer å få til.

Det går an å få til gode styringsdokumenter i bitte små kommuner gjemt bort langt inn i fjell og daler. Lom er et godt eksempel på dette. Administrasjonen består

Lom hadde netto driftsoverskudd på 4 prosent i fjor, bedre enn de fleste. Nettogjelden er lav, omtrent et tredels årsbudsjett. Det har vært overskudd og redusert gjeld de siste fem årene. Kommunen har en del kraftinntekter, ca. 10 prosent av inntektene. Finansinntekter er større enn renter og avdrag på lån.

Lom er litt spesiell. Budsjettet lages på dugnad av det politiske budsjettutvalget, med økonomisjefen som sekretær. Ordføreren

vil ikke slå seg sammen. Lom setter intensjon på innmuntalt samarbeid der det ligger. Lokalmedisinsk senter plass for lenge siden. Meldingen viser de viktigste anselelle nøkkeltalene og viser avvik mellom budsjett og faktisk. R-sektoren vises i en snar. Enhetskostnader i de

viktigste tjenestene sammenlignes med andre kommuner ved hjelp av Kostra-tall.

Jeg savner kommentarer til tallene. Etter min vurdering kostet pleietjenestene i Lom 5 millioner kroner mer enn gjennomsnittet i kommunegruppe 2 i fjor. Barnehagene var et par millioner dyrt. Hva er årsaken, og er det slik kommunen vil ha det?

Målstyring

Karakter ★★★★★

Lom har innført balansert målstyring og har mange viktige mål. 9 prosent av plassene på sykehjemmet skal settes av til korttidspasienter. Alle pasientene på sykehjemmet skal ha pleieplan. Søknader på pleietjenester skal besvares på sju dager. Alle barnevernssaker skal undersøkes innen tre måneder. Bare én av fire elever i 8. klasse skal ligge under kritisk grense på nasjonale prøver i matematikk. Sykefraværet skal ned til 7,2 prosent. Svarprosenten i medarbeiderundersøkelsen skal være 80 prosent. Drikkevannet skal være reint. Jeg savner enkelte kvalitetsmål for teknisk sektor (saksbehandlingstider, fornyelse av ledningsnett, tilstandsgad på bygninger).

Årsmeldingstesten Bjørn Brox



Bjørn Brox er cand.polit. og bedriftsøkonom og arbeidssom konsulent

I årsmeldingen følges målene opp. Resultatene er gode. Elevene er svært flinke, det er godt om korttidsplasser, og pleieplaner lages til alle. Pleieplaner er fremmedord i mange kommuner. Lom fikk dessuten seks stjerner i hjemmesidetesten i Norge.no og har flotte resultater på sin første innbyggervurderingstest.

For hver tjeneste er det laget en situasjonsbeskrivelse og en vurdering av måloppnåelsen i året som gikk. Det er viktig, slik at alle tabellene blir satt inn i en sammenheng.

stolene. Hva med en mer tjenesteorientert oversikt?

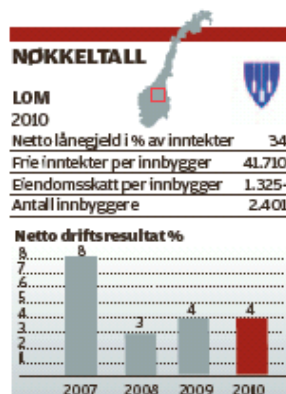
Enkelhet

FØLGES OPP
Lom har innført balansert målstyring og har mange viktige mål. I årsmeldingen følges målene opp. Resultatene er

Samlet vurdering

Karakter ★★★★★

Det er flott å se at små kommuner klarer å få til gode og moderne styringsdokumenter. Håper nøkkelpersonene blir tatt godt vare på.



Kommunebarometeret 2011

Lom

Knr 0514

Rangering samlet

			Karakter
	2011	6 (av 429)	6
	2010	53 (av 429)	6
	Endring	47	

Rangering uten korrigering for inntektsnivå

	2011	31	6
	2010	97	5
	Endring	66	

Korrigert inntekt (inkl. e-skatt), % av landsgjennomsnittet

	2011	100
	2010	98

Samlekarakter og rangering per sektor for kommunen

Sektor (vekt)	Indeks					
	Kar. 2011	Kar. 2010	2011 (10-100)	Plass 2011	Plass 2010	Endring
Pleie og omsorg (20)	3	4	41	240	205	-35
Grunnskole (20)	5	2	81	84	321	237
Barnevern (10)	4	1	77	203	395	192
Barnehage (15)	6	3	84	62	223	161
Sosialhjelp (10)	5	6	75	103	15	-88
Administrasjon (2,5)	5	6	74	101	46	-55
Kultur og nærmiljø (5)	5	6	64	78	45	-33
Økonomi (10)	6	6	97	22	54	32
Brukerperspektiv (2,5)	6	(ny)	100	1	(ny)	
Enhetskostnader (5)	1	(ny)	35	320	(ny)	

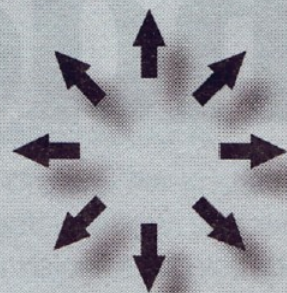
Verdt å lytte til brukerne

Ringsaker kommune spør de brukerne om hva de syns om kvaliteten på tjenestene. Sammen med Lom og Drammen er Ringsaker den kommunen i landet som i størst grad lytter til brukerne, viser de ferske Kostra-tallene. All ære til disse kommunene. Vi mener brukerperspektivet har en betydelig verdi. Det gir da også positive utslag på Kommunebarometeret.

Hele 107 av 430 kommuner spør ikke brukerne. Det er altfor mange. Dermed går de fleste kommunene glipp av viktig kunnskap. De forblir nokså uvitende om hvordan brukerne deres opplever de kommunale tjeneste-

KOMMUNEBAROMETERET 2011

Brukerperspektiv



		Barnevern - siste to år	System barnevern	System institusjon PO	System hjemmetjenesten PO	Sosialtjeneste - siste to år
	Vekting %	20	10	20	20	30
1	Drammen	6	6	6	6	6
1	Lom	6	6	6	6	6
1	Ringsaker	6	6	6	6	6
4	Naustdal	6	6	6	6	6
			6	6	6	6

Litt om kommunekompasset



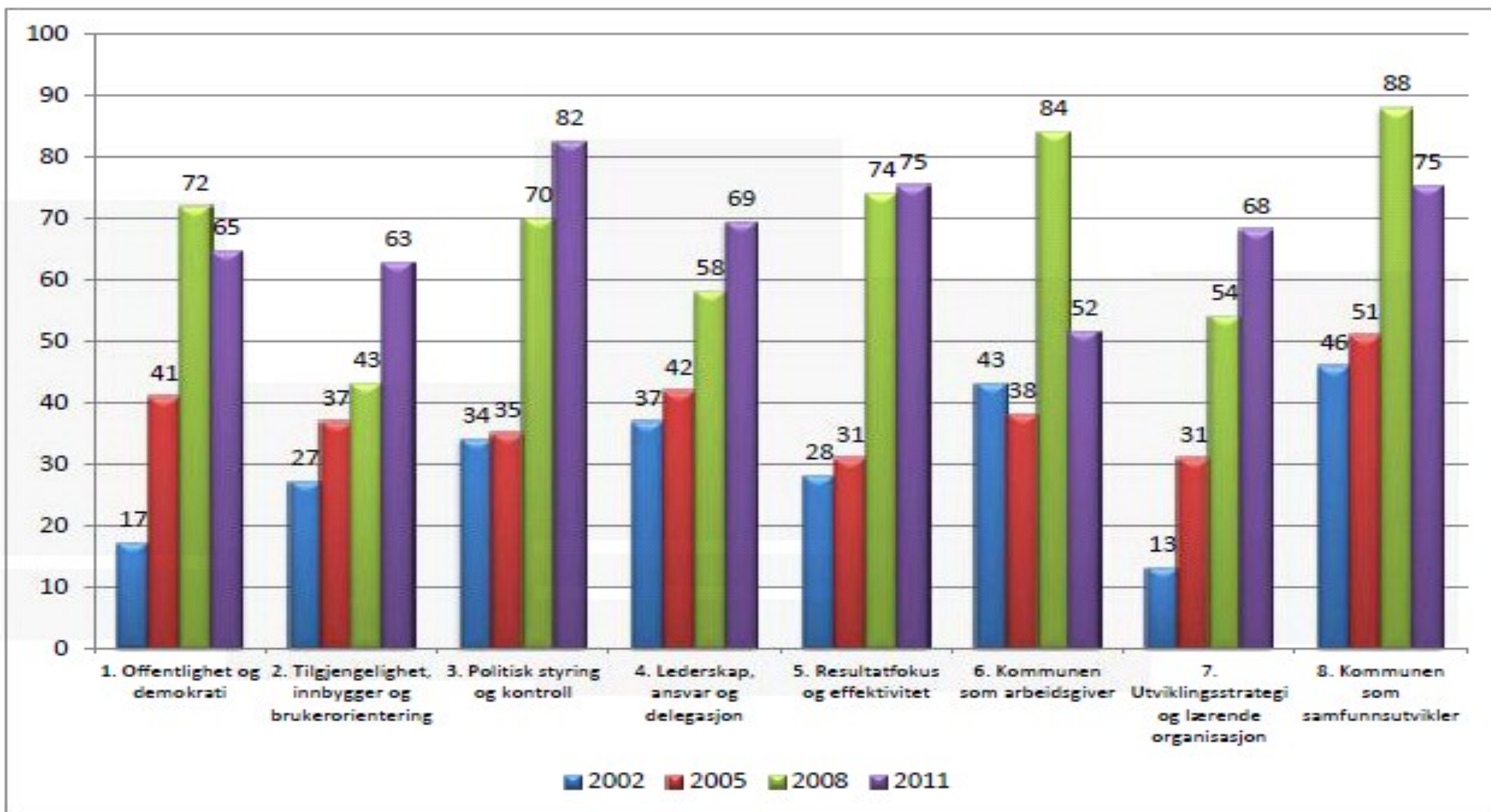


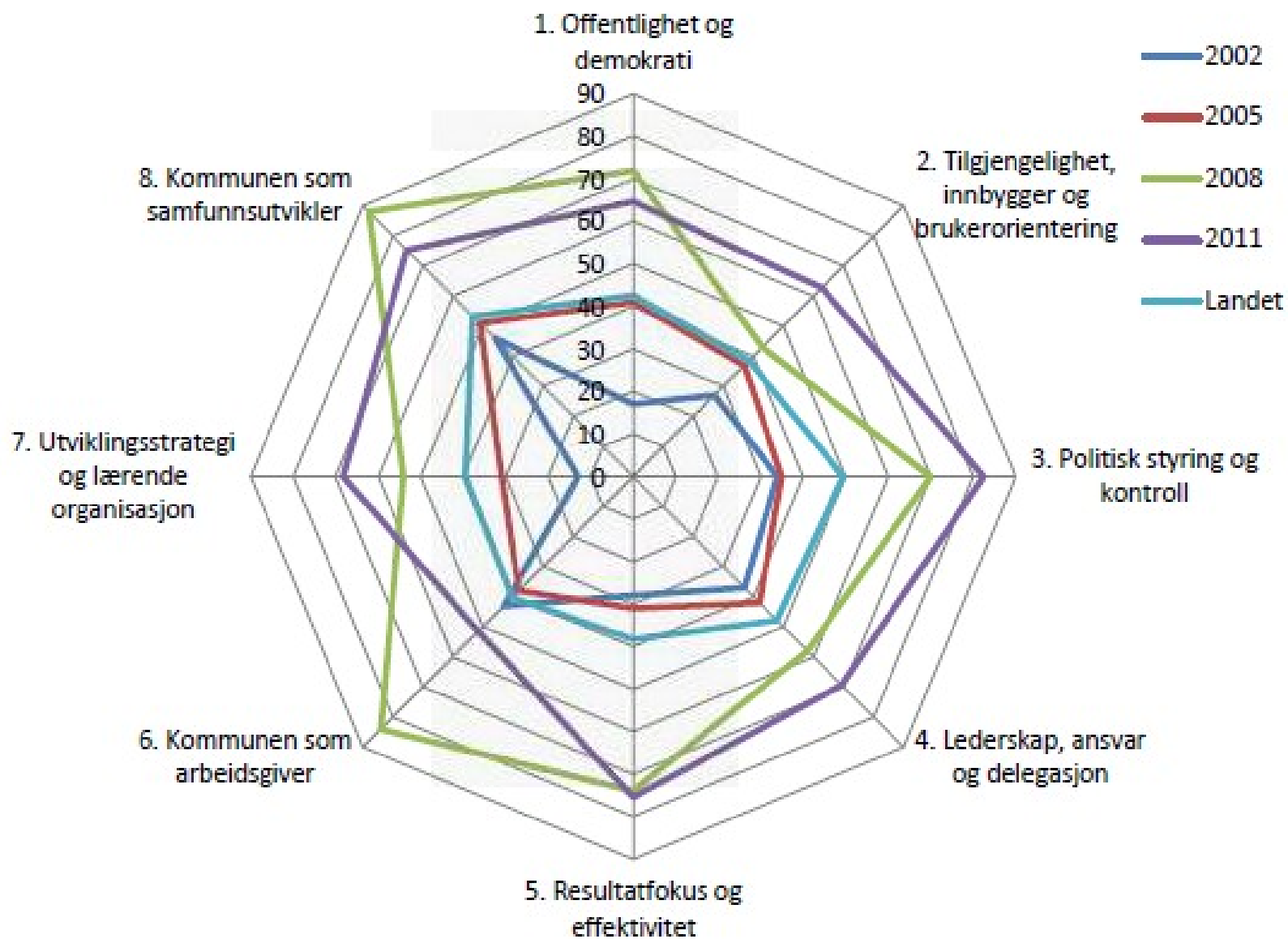
Kommunekompasset er et verktøy for strategisk utvikling av den kommunale organisasjon og for vurdering av forvaltningspraksisen i kommune. Verktøyet tar utgangspunkt i at en kommune er en sammensatt organisasjon med fire hovedoppgaver:

- *Kommunen som politisk-demokratisk arena*
- *Kommunens som ansvarlig for tjenesteproduksjon overfor innbyggerne*
- *Kommunen som myndighetsutøvende organ i henhold til lover og forskrifter*
- *Kommunen som samfunnsutvikler*

Kommunekompasset er utviklet for å avspeile kompleksiteten i disse oppgavene.







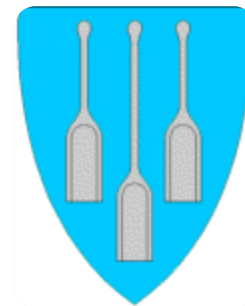
Litt om omdømmearbeidet



Omdømme er ein sosial konstruksjon!

- *”Man kan sige, at hvis man arbejder rigtig med sitt brand, kan det i høj grad blive en selvopfyllende profeti”.*

*Kristina Søgaard, Instituttet
for Fremtidsforskning,
København*



VITSEN ER AT
ALLE MED SAMM'A DRAKT
SPELLER MOT SAMM'A MÅL!



Omdømme ?

Definisjon? - mange

Viktige forutsetningar for omdømmeutvikling i Lom:

- *rolleforståing*
- *moglegheitsorientering*
- *Handlingsorientering (strategisk og planlagt)*
- *Resultatfokus – aktiv forvaltning av resultat*



Kommunestyret 2011 - 2015



Å vi heile
arane har tillit til
sursar. Vi kan ikkje
få. Ein kommune
nogleg i samsvar

eit særleg ansvar
ein etisk forsvarleg



Vi har vore med på:

- *Omdømmeskulen i regi av KRD*
- *KS Omdømmeprosjekt*



Nokre resultat?

**Indikatorar på om vi er på rett veg eller
ikkje?**

Resultat frå

-bedrekommune.no



Innbyggjarundersøking – gjennomført i 2010

Trur du at kommunen din har eit godt omdømme?

Innbyggjarane i Lom har svara:

Lom 4,4

Landet 4,0



	Lom - totalt	Landet
<u>Tjenester fra kommunen - bruker</u>	4,6	4,6
<u>Tjenester fra kommunen - Inntrykk</u>	4,3	4,2



Tillit

Spørsmål

Snitt

Snitt
land

Høyest
kommune

Lavest
kommune

Har du i løpet at de siste 2 årene

I hvilken grad

har du tillit til at politikerne i kommunen arbeider for befolkningens beste?

3,7

3,7

4,5

2,0

har du tillit til at kommunen behandler like saker likt?

3,2

3,1

3,8

2,0

har du tillit til at kommunen følger lover og regler?

4,2

4,0

4,6

3,5

Helhetsvurdering - Tror du kommunen din har godt omdømme?

4,4

4,0

6,0

3,2

Snitt

3,9

3,7

4,7

2,7

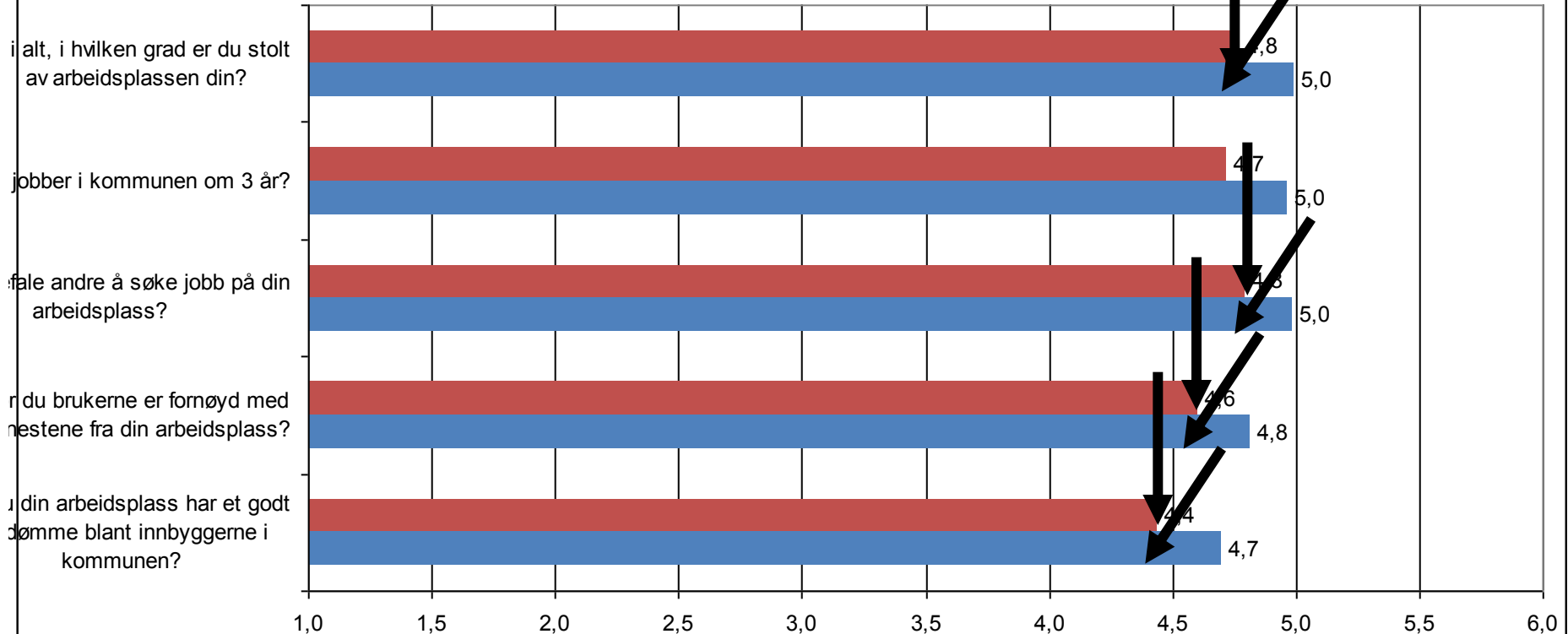
Medarbeidarundersøkjinga - resultatindikatorar



2007-nivå Landet
2007-nivå Lom

Stolthet over egen arbeidsplass (1-6)

2011-resultat



■ Gjennomsnittlig medarbeidertilfredsheit Norge
■ Gjennomsnittlig medarbeidertilfredsheit Lom

gjestfritt og nyskapande

Kva er årsaken til denne utviklinga?

Ikkje enkeltstående årsak – men kombinasjon av fleire ting

Sannsynlege årsaker:

- Aktiv haldning til media
- Kommuniserer aktivt gode resultat
- Kommuniserer aktivt dårlege resultat
- Særdeles brukarorientert
- Særdeles høg fokus på resultat og evauleringar
- Systematisk(og rigid?) bruk av styringsinformasjon (har slutta å "synse" – arbeider etterretteleg)
- Samhandlingsorientert kommune (adferdskrav: offensiv, løysingsorientert og inkluderande)
- God rolleforståing – folkevald – administrasjon – tilsett - tillitsvald

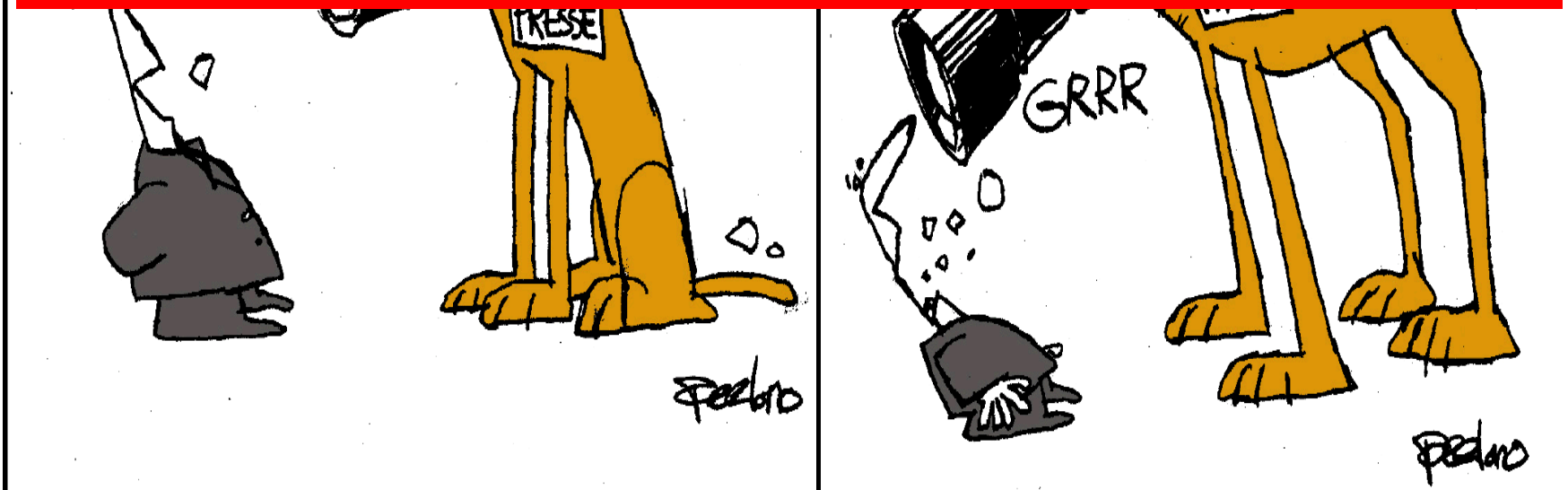


Eit døme på mediahandtering (til slutt)



*”Journalister er de som kommer
ned fra fjellet når slaget er over
og tar livet av de sårede”*

Kåre Valebrokk



Media ???

Ikkje interessert i generelle resultat (dei veit egentleg at ting er bra!)

Når ikkje fram viss ein ikkje bearbeider og legg til rette!



Hvor fornøyd er du med å bo i kommunen? * Kjønn
Gjennomsnitt



– Ikkje sel skulen!

– Det verste som kan skje er at Odda skule blir selt. Mitt innstendige råd er: Ikkje gjer det! sa Arnstein Rusten på grendamøtet i Bøverdalen samfunnshus i går kveld.



Ikkje sel: Bøverdølane, her representert ved Hanne Synnøve Rusten, Arnstein Rusten, Anne Wangen og Kjell Fjeld, bad Lom kommune om å ikkje selje Odda skule.

VIGDIS KROKEN

Det var Lom kommune som stod som arrangør av møtet. Administrativ og politisk leiing var til stades for å få råd om kva nedlagde Odda skule skal brukast til. Skal skulebygga seljast? Kva kan skulebygga nyttast til? Har bøverdølane idear?

Vi skaffer
det meste av
NYERE BILER!

MELBY BIL & CARAVAN

2690 Skjåk • tlf 61213700 • 91678480

NORGESFOR
OTTADALEN MØLLE

FROSTVÆSKE

4l statoil

kr 143,-

www.ottadalen.norgesfor.no

Avd. Lom 61 21 18 20 Avd. Vågå 61 23 70 72

Og den har vore slik:



Lillehamring i terrordrama

Jan Svendsen var om bord i fly til Istanbul da en mann truet med en bombe.

Side 8



Gudbrandsdølen Dagningen

Torsdag, januar 2011

Nr. 4

P4, avgang

www.gd.no

Pr. 2000

MUSEUMSDIREKTØR SVEIN OLAV HOFF SVEVER



- Kvinner trivst

En undersøkelse viser at kvinner trivst bedre enn menn i Lom.

- Kvinner er bedre på nettverk, sier Astrid Høyen Aaboen.

Side 10

Etter aktiv tilrettelegging frå kommunen:

10 NYHET

Torsdag 5 januar 2012. Hadsund- og Hadsund-Dagbladet



Flusseløst - Kariene er innover i å opparbeide seg nettverk, foreslar Astrid Bergen Aasen. Bildet er tatt for tre år sidan under en stablenskonferanse i Lian. Fra venstre Anne Charlotte Mjærås, Astrid Bergen Aasen, Sanna Be og May Kristin Haugen.

Foto: Kjersti Mjøen

Trivst betre enn menn

- UTFORDRING ?
- MOGLEGHEIT?

Kvinnfolk trivst betre enn menn i Lom. Det kan gje kommunen eit positivt omdømme, meiner administrasjonssjefen.

LØSN: I lørdagens lønner over 18 år gamle Lora er et godt eksempel. I løn, og det vil betyde både sine respektive barn, skal vi gjennom en innbyggingsundersøkelse 500 Lora kontinuerlig gjerd oppstand for på tungen av fjorden. På spørsmål om hva tilfallet de er med i tre kontinuerlig, gjennomføres i lørdag, 6.05 i karaktar på sine drøyt 1000 tilfelle. Måten de skal se på

Treated 2 eggs tomorrow and about 1 sac with egg and 1 embryo grown. Even per bagged larvae on all the thermocouple radiators but all hatch up as 20 m hatched tomorrow. Services offered as tryghet. Karsten of service 4.3, tryghet 5.5. Subst. Ringe has been up 4.3 for service on 2.5 of treatment. The first

[illegible]

kommandostreket, tryk på **OK** og
fortæl, at det er en kommando.
Men ligg på ryggen i mængdetil-
far for at få flere erfaringer og re-
aktioner og sortering af udfald for
anvisning.

Det er leveret ca. 140 kommuner til specialrådgivning i Læsbo. Hver kommuner modtager 180 til 200 kommuner. Der er dog kun hylkæd med det v. rate fra, og det er indleveret 200 kommuner hylkæd til hylkæd hylkæd.

LØSN: Administrationschef Ole Nyholm ønsker at høre om Løren på et tidspunkt, hvor han har en del af sin tid på arbejde og en del af sin tid hjemme. Han vil gerne høre om Løren og hans arbejde.

Det er interessant at arbejde videre med dette fænomen og Lene fortæller os snart glad for dette resultat. Det er nok ikke no-

kon indskrænket til dette, men sin bevidsthed om mange ting. Uanset vil en bevidstværdiering af indsatsens betydning ligge til grund for dette gode resultat, siger Helsted og tek undersøgelse som et udtryk for et grundlæggende ansvar og vilje.

– Måske har svært sagt, i så fald til
færd, indikerer til i etableret sag, nu
har den ganske

- Example of Internet Explorer 6.1.1 applets using network library:
 - Obj. is instance of a public class

"Vi skal bli meir sosiale!"

Kvinnene i Lom skal
sjølv ha ein del av æra

Dei er meir
samfunnsaktive og
sosiale

Kvinnedelen med høgare utdanning er den høgaste i Gudbrandsdalen utanom Lillehammer

Har vi fått det til?

Påstand:

LOM har omdømmeutviklende tenkjing!

Vi har ein evalueringskultur som tek resultata på alvor – og gjer konkrete tiltak som følgje av desse!!

HJULET RULLAR!

