

Omsorgsförvaltningen
Tjänsteskrivelse till omsorgsnämnden

Datum:
2020-01-22

Diarienummer:
OSN-2019-0017

Handläggare:
Jessica Dahl, Anna-Terese Sporrang, Rikard Sörell

Verksamhetsplan och budget 2019, årsbokslut

Förslag till beslut

Omsorgsnämndens arbetsutskott beslutar

1. **att** godkänna verksamhetsplan helårsrapportering 2019,
2. **att** godkänna ekonomiskt bokslut för året 2019 om -59,5 mnkr samt
3. **att** överlämna dessa till kommunstyrelsen.

Sammanfattning

Omsorgsnämndens resultat för 2019 blev -59,5 mnkr.

Vid upprättande av budget 2019 landade bruttobudgeten efter hänsyn tagen till prisuppräknningar på lön och avtal samt helårseffekt på under 2018 års nystartade verksamheter och volymökningar på ca -52 mnkr, trots ökat kommunbidrag. Trots att nämnden lyckats med ett antal effektiviseringsåtgärder under året har andra nettokostnadsökningar motverkat deras effekt på resultatet.

Under året har särskilt fokus riktats mot att få en rättssäker och effektiv myndighetsutövning genom att samla myndighetsutövning i en avdelning, verkställa beslut inom rimlig tid, planera och skapa hållbara lösningar för särskilda boendeformer, samutnyttja resurser och lokaler effektivt samt säkerställa ändamålsenlig kompetensförsörjning.

Ärendet

För varje inriktningsmål i nämndens verksamhetsplan 2019 anges om arbete med måluppfyllelse fortgår enligt plan eller inte.

Inriktningsmål	
<i>Nämnden har bidragit till inriktningsmålet och har...</i>	December 2019
...uppnått det den planerat:	7
...uppnått övervägande del av det den planerat:	2
Uppdrag	
	December 2019
Nämndens planerade åtgärder för 2019 är genomförda.	21
Nämndens åtgärder är påbörjade och går enligt plan.	1
Nämnden har ingen verksamhet som kan bidra till genomförandet av uppdrag.	3

Utöver nämndens 26 uppdrag utifrån 2019 års Mål och budget finns 11 kvarvarande uppdrag från 2018. Av dessa är 10 färdiga. Ett uppdrag gällande nyanländas försörjning är stoppat. Beslut har tagits att arbetet ska styras och samordnas i utvecklingsgrupp HVO.

För att få en bättre kostnads- och volymkontroll har nämnden förbättrat sin ekonomiska uppföljning, bland annat genom fördjupad månatlig analys och utökande av nämndens nyckeltal. Särskilt fokus har riktats mot att verkställa beslut inom rimlig tid, planera och skapa hållbara lösningar för särskilda boendeformer, samutnyttja resurser och lokaler effektivt samt säkerställa ändamålsenlig kompetensförsörjning.

En genomlysning av organisationen utfördes under våren av konsultbolaget Inrikta vilket resulterade i en organisationsförändring. Myndigheten har organiserats i en avdelning i syfte att rättssäkra och effektivisera myndighetsutövningen.

Samverkan har även påbörjats med äldrenämnden i gemensamma frågor exempelvis kvalitet, kompetensförsörjning, innovation och digitalisering och hälso- och sjukvård.

Ekonomiskt resultat

Omsorgsnämnden visade 2018 ett underskott på -25 mnkr (se bokslut 2018). Vid upprättande av budget 2019 landade bruttobudgeten efter hänsyn tagen till prisuppräknningar på lön och avtal samt helårseffekt på under 2018 års nystartade verksamheter och volymökningar på ca -52 mnkr, trots ökat kommunbidrag. Det motsvarar en nettokostnadsökning mellan åren på ca 4,6 procent. Nämnden åläggs och ämnar nå en budget i balans varför effektiviseringar motsvarande 52 mnkr lades ut på avdelningarna. Omsorgsnämndens resultat för 2019 blev -59,5 mnkr.

Under 2019 har avdelningarna bland annat lyckats med effektiviseringar avseende personal motsvarande ca 20 mnkr. Utöver det har nämnden även ökat externa intäkter till daglig verksamhet, sänka kostnaderna för särskilda avgifter till en summa av ca 7 mnkr samt lyckats omförhandla enstaka avtal.

Nämndens nettokostnader för personlig assistans enligt LSS och SoL har ökat i jämförelse med budget med ca 33 mnkr. Främst till följd av volymökningar, lägre externa intäkter och omställningskostnader. Utöver det resulterade hävandet av avtalen med Private Nursing i en nettokostnadsökning på ca 10 mnkr. Enstaka ärenden kan få stor påverkan på nämndens ekonomi och både höja och sänka nettokostnaderna.

Under året har nämnden tydligare vägt in hänsyn till LSS-utjämningen i strategiska beslut då nämndens beslut om nettokostnadspåverkan för LSS-insatser får påverkan även på finansförvaltningen. Av nämndens ökade nettokostnader under 2019 i jämförelse med 2018 motsvarar nettokostnader för LSS-insatser ca 77 procent.

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse den 22 januari 2020

Bilaga 1: Årsbokslut Verksamhetsplan och budget 2019

Bilaga 2: Kvalitetsberättelse

Bilaga 3: Omsorgsnämndens sammanfattande analys av verksamhet och ekonomi

Omsorgsförvaltningen

Lenita Granlund
Förvaltningsdirektör

Nämnd:
Omsorgsnämnden

Datum:
2020-01-24

Diarienummer:
OSN-2019-0017

Handläggare:
Hjorth Susanna, Dahl Jessica, Sporrong Anna-Terese

Version: 1.0

Verksamhetsplan och budget 2019

Årsbokslut

För omsorgsnämnden

Ett aktiverande dokument som omsorgsnämnden
fattade beslut om den 12 februari 2020

Innehåll

Måluppfyllelse, inriktningsmål och uppdrag.....	3
Inriktningsmål	4
Kommunfullmäktiges inriktningsmål 1 Uppsala kommun ska ha en jämställd och hållbar ekonomi.....	4
Kommunfullmäktiges inriktningsmål 2 Uppsala ska vara attraktivt att leva, verka och vistas i....	6
Kommunfullmäktiges inriktningsmål 3 Uppsalas stad och landsbygd ska växa genom ett hållbart samhällsbyggande.....	8
Kommunfullmäktiges inriktningsmål 4 Uppsala ska vara jämlikt och inkluderande med goda förutsättningar för folkhälsa och livskvalitet	11
Kommunfullmäktiges inriktningsmål 5 Uppsalas invånare ska ha bostad och arbete	15
Kommunfullmäktiges inriktningsmål 7 Uppsala ska vara en äldrevänlig kommun och invånare med funktionsnedsättning ska uppleva trygghet, frihet och tillgänglighet	18
Nämndmål: Effektiv, tillgänglig och hållbar hälso- och sjukvård.	18
Kommunfullmäktiges inriktningsmål 8 Uppsalas invånare, organisationer och näringsliv ska vara delaktiga i att utforma samhället.....	22
Kommunfullmäktiges inriktningsmål 9 Uppsala kommuns medarbetare ska ha bra arbetsvillkor och kan med hög kompetens möta Uppsala	24
Kommungemensamt nämndmål: Kommunen ska ha ett hållbart och hälsofrämjande arbetsliv. Alla medarbetare ska ges förutsättningar för att ta eget ansvar för sin arbetsmiljö. Medledarskap är förutsättningen för att alla ska kunna göra skillnad, arbeta tillsammans och välkomna nyskapande.	24
Kvarvarande uppdrag	27
Omsorgsnämnden – bokslut 2019.....	29
Resultat per verksamhet.....	29
Nämndens totala resultat.....	29
Nämndens resultat per avdelning.....	30
Investeringar	44

Måluppfyllelse, inriktningsmål och uppdrag

För varje inriktningsmål anges om nämndens arbete med måluppfyllelse fortgår enligt plan eller inte. De uppdrag och åtgärder som ska bidra till måluppfyllelse har kommenterats utifrån hur arbetet fortlöpt.

Status för inriktningsmål	
<i>Nämnden har bidragit till inriktningsmålet och har...</i>	December 2019
...uppnått det den planerat:	7
...uppnått övervägande del av det den planerat:	2
Status för uppdrag	
December 2019	
Nämndens planerade åtgärder för 2019 är genomförda.	21
Nämndens åtgärder är påbörjade och går enligt plan.	1
Nämnden har ingen verksamhet som kan bidra till genomförandet av uppdrag.	3

Inriktningsmål

Kommunfullmäktiges inriktningsmål 1

Uppsala kommun ska ha en jämställd och hållbar ekonomi

Utfallet vid årets slut, 2019 är att omsorgsnämnden har uppnått övervägande del av det den planerat för att bidra till inriktningsmålet. Åtgärderna har verkställts som planerat men inte lett fullt ut till de resultat som önskats för att nå en budget i balans då effekterna av vidtagna åtgärder ses på längre sikt.

För att få en bättre kostnads- och volymkontroll har nämnden förbättrat sin ekonomiska uppföljning, bland annat genom fördjupad månatlig analys och utökande av nämndens nyckeltal. Särskilt fokus har riktats mot att få en rättssäker och effektiv myndighetsutövning, verkställa beslut inom rimlig tid, planera och skapa hållbara lösningar för särskilda boendeformer, samutnyttja resurser och lokaler effektivt samt säkerställa ändamålsenlig kompetensförsörjning¹.

En genomlysning av organisationen utfördes under våren av konsultbolaget Inrikta vilket resulterade i en organisationsförändring. Myndigheten har organiserats i en avdelning i syfte att rättssäkra och effektivisera myndighetsutövningen.

Behovsanalys har påvisat att nämnden har behov av ytterligare utbyggnad av bostäder enligt LSS², cirka 30 lägenheter per år fram till år 2025. Som resultat av att detta påvisades beslutade kommunstyrelsen att omsorgsnämnden ska erhålla riktade kommunbidrag under en treårsperiod så att beslut om boende kan verkställas (2020; 28 mnkr, 2021; 29,5 mnkr, 2022; 30,3 mnkr). Totalt beräknas denna satsning omfatta 90 lägenheter. *Se vidare inriktningsmål 5.*

I början av 2019 uppdagades mycket allvarliga kvalitetsbrister hos en av nämndens privata utförare av särskilt boende, LSS. Nämnden beslutade att såväl överta utförarens befintliga avtal som de avtal som nämnden var på väg att ingå med samma utförare. De flesta av boendena övertogs av nämndens egenregi medan några avtal fick förlängas hos annan privat utförare. Detta för att säkra kvaliteten på samtliga involverade boendeenheter. Dessa övertaganden och förlängningar hos annan privat utförare ökade nämndens nettokostnader för aktuella boenden med 9,9 mnkr under 2019, en kostnadsökning som nämnden delvis tar med sig in även i 2020 (se vidare *Budget*).

Omsorgsnämndens kostnader inom området personlig assistans har varit och är en utmaning. Det negativa utfallet mot budget i huvudsak en effekt av svårigheter att snabbt anpassa personalstyrkan vid minskat antal ärenden. Detta då majoriteten av medarbetarna inom personlig assistans är tillsvidareanställda, vilket innebär minimal flexibilitet att anpassa personalstyrkan vid stora ärendeminskningar. Som ett led i att nå budget i balans beslutade kommunfullmäktige i november att godkänna att omsorgsnämnden konkurransutsätter verksamhetsområdet. Nämnden avser att genomföra upphandling enligt lagen om offentlig upphandling, LOU under våren 2020, vilket förväntas ge lägre kostnader på sikt.

Nämndens åtgärd	Uppföljning december 2019
1.0.1 Säkerställa att de statsbidrag och särskilda stimulansmedel som regeringen aviserar under planperioden söks.	Statsbidrag och särskilda stimulansmedel har beviljats bland annat för utbetalning av extra habiliteringsersättning, projektet <i>Goda levnadsvanor</i> , kompetensutvecklingsinsatser för medarbetare och implementering av <i>Vård och Insatsprogrammet vid schizofreni</i> .

¹ Samverkan sker även med äldrenämnden i gemensamma frågor exv. kvalitet, kompetensförsörjning, innovation och digitalisering, hälso- och sjukvård och nyttjande av fordon.

² Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Omsorgsnämnden har ansökt om att få statliga stimulansmedel för psykisk hälsa gällande bland annat utbildning gällande utmanande beteende, implementering av individens behov i centrum (IBIC), implementering av omsorgsnämndens insatser för full delaktighet samt brukarinflytande inom socialpsykiatri.

1.0.2 Samordna övertalighet och vikariebehov inom egenregin.	I syfte att bromsa kostnadsutvecklingen för vikarieanskaffning, oplacerade och övertalighet arbetar nämnden utifrån den framtagna rutinen ”Samordning av samtidig överbemanning och bemanningsbehov”. Bemanningsoptimeringen pågår systematiskt och kontinuerligt, även över nämndgränser. Inom personlig assistans där stora kostnader uppkommit har ett omfattande arbete genomförts för att få oplacerade medarbetare i arbete. Arbete har systematiserats vilket förbättrat utfallet. Under hösten har drygt 40 medarbetare varit utlånade till framför allt äldre-nämnden men även inom andra avdelningar inom omsorgsnämnden. Fortsatt arbete med detta kommer fortsätta under 2020 och åtgärden att centralisera de oplacerade medarbetarna ses som en lyckad lösning.
1.0.3 Utveckla arbete med det systematiska kvalitetsarbetet.	En kvalitetsberättelse har upprättats för perioden <i>1 september 2018 till 31 augusti 2019</i> . Kvalitetsberättelsen ger en samlad bild av hur nämndens egen regi arbetat med att utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten under året som gått. Den beskriver vidtagna åtgärder och uppnådda resultat. Av kvalitetsberättelsen framgår det vilka utvecklingsområden som nämnden har identifierat som prioriterade att arbeta med kommande år. Omsorgsnämnden har genomfört ett flertal uppföljningar under 2019 inom nämndens olika avtalsområden. Uppföljningarna har resulterat i utbildningsinsatser, förbättrade och tydliggjorda rutiner för hälso- och sjukvård, men även bättre samarbetsformer för uppföljningar. Som ett resultat har nämnden hävt 15 avtal på grund av allvarliga brister i utförandet vilket har resulterat i att nämnden övertagit driften av sju boenden. Ett pilotprojekt för ett kommungemensamt synpunktshanteringsystem genomfördes under året och där nämnden nu inväntar kommungemensam implementering.
1.0.4 Förbättra arbetet med analys av nyckeltal och indikatorer.	Nyckeltal och indikatorer har framarbetats, vilka visar kostnader kopplat till medarbetare (sjuktal, övertid) och antal nettobrukare per enhet. Dessa följs och analyseras månatligen av nämnd för att förstå utfallet och besluta om åtgärder vid avvikelser.
1.0.5 Undersöka möjligheten att samutnyttja resurser, så som bilar och lokaler.	Omsorgs- och äldre-nämnden och kommunstyrelsen bildat en gemensam styrgrupp för bostäder och lokaler. <i>Se vidare inriktningsmål 5.</i> För att minska Uppsala kommuns lokalkostnader (hyra) har en samlokalisering påbörjats mellan äldre- och omsorgsnämndens ledningsfunktioner och staber. Under sommaren 2019 har fordon som finns inom daglig verksamhet nyttjats av boendeenheter och efter en översyn av fordonsanvändandet inom äldre- och omsorgsnämndens myndighetsavdelningar har antalet bilar minskats i verksamheterna. Genomlysning av lokalkostnader inom daglig verksamhet har genomförts och en omlokalisering har skett.

1.1 Uppdrag: Genomföra en koncernövergripande kartläggning hur resurser fördelas mellan män och kvinnor senast 2022 i syfte att uppnå en jämställd resursfördelning

Uppdraget är färdigt då nämndens planerade åtgärd för 2019 är genomförd. Nämnden kommer att fortsätta arbetet under 2020 då uppdraget återfinns i omsorgsnämndens verksamhetsplan 2020–2022. Omsorgsnämnden har under året fortsatt att delta i det kommungemensamma arbetet för jämställd myndighetsutövning i syfte att ge män och kvinnor lika möjligheter och villkor gällande bemötande, service och resurser.

Nämndens åtgärd	Uppföljning augusti 2019
1.1.1 Delta i det kommungemensamma pilotprojektet gällande jämställd myndighetsutövning.	Samtliga biståndshandläggare har genomfört utbildning i jämställd biståndshandläggning och ett frågebatteri för att säkerställa jämställd biståndshandläggning har arbetats fram och implementerats. Fortsatt utveckling av frågebatteriet kommer att ske under 2020. Projektplan för jämställd

myndighetsutövning antogs i april, 2019 av styrgrupp HVO. Chefer och tjänstepersoner inom omsorgsnämnden ingår både i projektets styrgrupp och projektgrupp. Representanter deltar vid kommungemensamma nätverksträffar.

● Kommunfullmäktiges inriktningsmål 2 **Uppsala ska vara attraktivt att leva, verka och vistas i**

Nämnden bidrar i hög grad till inriktningsmålet och har uppnått det den planerat under 2019. Trygghet och säkerhet är centrala värden för omsorgsnämnden. Omsorgsnämnden har under året genomfört åtgärder som syftar till att personer med funktionsnedsättning ska ges möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och med respekt för deras självbestämmande och integritet.

Omsorgsnämndens ledningsförmåga vid allvarlig störning har under året ökat. En ledningsplan inför och vid allvarlig störning har framarbetats och chefer och medarbetare har, utifrån inriktningen i planen, genomfört krisövningar under året. Representanter från förvaltningen har även deltagit i kommungemensamma övningar och workshops anordnade av kommunledningskontoret. Erfarenheter från övningstillfällena och metoder som används i krisledning har prövats både strategiskt och operativt, vilket möjliggör en beredskapsförmåga vid kris eller allvarlig störning.

Omsorgsnämnden kommer att fortsätta att bidra till att Uppsala ska vara en trygg kommun med låg brottslighet genom att förebygga social oro, öka tryggheten och bekämpa de kriminellas ekonomi i samverkan med andra nämnder, myndigheter och civilsamhälle.

● **2.1 Uppdrag: Stärk arbetet med att förebygga och förhindra social oro samt öka tryggheten.**

Uppdraget är färdigt. Omsorgsnämndens krisledningsförmåga har under året ökat. Under 2020 kommer fler övningstillfällen genomföras och planen revideras för att ytterligare stärka krisledningsförmågan. Nämnden kommer även att fortsätta bidra i det kommungemensamma arbetet för att öka trygghet och säkerhet genom omsorgsnämndens verksamhetsplan 2020–2022.

Nämndens åtgärd	Uppföljning augusti 2019
2.1.1 Öka beredskapen för allvarliga verksamhets- och samhällsstörningar inom omsorgsnämndens verksamhet och ansvarsområde.	<p>Omsorgsnämndens ledningsplan inför och vid allvarlig störning med tillhörande rutiner är beslutad och integrerad i kvalitetsledningssystemet. Under 2019 genomfördes två övningstillfällen med 4 C Strategies och ytterligare två tillfällen är inplanerade under våren 2020. Övningarna sker tillsammans med äldrenämnden.</p> <p>Nämnden har även deltagit i kommungemensamma övningar och workshops anordnade av kommunledningskontoret. Erfarenheter från övningstillfällena och metoder som används i krisledning prövas både strategiskt och operativt, vilket möjliggör en beredskapsförmåga vid kris eller allvarlig störning.</p> <p>Ett arbete har också skett under året som syftar till att nämndens boenden ska finnas i ett digitalt kartverktyg. Detta för att möjliggöra en bättre överblick och samordning för kommunen.</p>
2.1.2 Planera för livsmedels-, vatten – och annan försörjning i omsorgsnämndens verksamheter.	<p>Utifrån Uppsala kommuns risk- och sårbarhetsanalys har omsorgsnämnden identifierats som en särskilt prioriterad verksamhet och valts ut för intervjuer i samband med kommunens identifiering av reservkrafts- och nödvattenbehov. Omsorgsnämndens träffpunkter har utrustats med förnödenheter för att klara kris i en vecka, dit även personer från boenden kan söka sig.</p>

	Beredskapsplaner vid kris och extraordinära händelser såsom till exempel brand, översvämning och klimatförändringar ska framarbetas. Arbetet kommer att fortsätta i ordinarie verksamhet.
2.1.3 Individanpassat brandskydd ska upprättas i bostad med särskild service eller annan särskilt anpassad bostad.	<p>Under 2019 har en checklista för kontroll av brandskydd framarbetats. Checklistan är implementerad och regelbundna brandskyddsronder genomförs i verksamheterna.</p> <p>Individuella riskanalyser genomförs och handlingsplaner tas fram för brukare med bedömd förhöjd risk. Nämnden samarbetar med kommunstyrelsen, fastighetstaben i de åtgärder där bostädernas utformning kräver fysisk anpassning, exempelvis brandtrappor.</p>

2.2 Uppdrag: Beakta näringslivsperspektivet i kommunala beslut

Uppdraget är färdigt då nämndens planerade åtgärd för 2019 är genomförd. Fortsatt arbete kommer att ske i ordinarie verksamhet. Omsorgsnämnden beaktar näringslivsperspektivet i kommunala beslut i samverkan med civilsamhället, vid upphandlingar och myndighetsutövning.

Nämndens åtgärd	Uppföljning augusti 2019
2.2.1 Fortsätta uppmuntra och stödja satsningar för att kunna tillgodose nämndens målgrupps behov, bland annat genom Idéburet Offentligt Partnerskap, IOP.	<p>I syfte att fortsätta nämndens satsningar på ett hälsofrämjande liv samverkar nämnden med kulturnämnden och Fyrisgården.</p> <p>Ett idéburet offentligt partnerskap (IOP) med Fyrisgården är framtaget och beslutat i samarbete med idrotts- och fritidsnämnden och kulturnämnden.</p>

2.3 Uppdrag: Inför 24 timmars-garanti för samtal mellan vårdnadshavare och socialtjänst när unga begår brott.

Uppdraget är stoppat. Nämnden har ingen verksamhet som kan bidra till genomförandet av uppdraget och de effekter uppdraget är avsett att åstadkomma.

2.4 Uppdrag: Samordna upphandlingsarbetet rörande gaturummet i syfte att undvika onödiga grävarbeten.

Uppdraget är stoppat. Nämnden har ingen verksamhet som kan bidra till genomförandet av uppdraget och de effekter uppdraget är avsett att åstadkomma.

Kommunfullmäktiges inriktningsmål 3

● Uppsalas stad och landsbygd ska växa genom ett hållbart samhällsbyggande

Nämnden bidrar i hög grad till inriktningsmålet och har uppnått det den planerat under 2019.

För att öka takten på införandet av digitala tjänster har arbete påbörjats för att identifiera vilka behov av digitala tjänster som finns inom nämndens verksamheter. Arbetet leds av en styrgrupp inom *Utvecklingsgrupp Hälsa, välfärd, vård och omsorg (UVK HWVO)* där alla sociala nämnder och IT-staben ingår. Arbetet har bidragit till att nämnderna har en mer sammanhållen bild av behov och utmaningar och kan på så sätt prioritera aktiviteterna.

För att öka mottagligheten för digital transformation har flera aktiviteter genomförts, bland annat föreläsningar och utbildningar. Omsorgsnämndens representanter har deltagit i framarbetande av planer för implementering av nytt verksamhetssystem, startat ett projekt för att öka den digitala kompetensen hos personer med funktionsnedsättning och skapat webbutbildningar.

Nätverksträffar inom Uppsala kommun och med andra kommuner har genomförts för att utbyta information om arbetet med digital transformation.

Omsorgsnämnden arbetar tillsammans med äldre-, social- och arbetsmarknadsnämnden inom arbeten som testbäddar inom välfärdsteknik samt projekt inom tjänstedesign. Nämnden deltar även i kommungemensamt arbete för styrdokument kring digital transformation.

● 3.1 Uppdrag: Aktivt och strategiskt arbeta med digital utveckling och innovation, genom bland annat testbäddar, för att utveckla den egna verksamheten, stärka klimatarbetet och skapa ett smart och hållbart Uppsala.

Uppdraget är färdigt då nämndens planerade åtgärd för 2019 är genomförda. Under 2020 fortsätter nämnden att arbeta intensivt med digital transformation, utifrån inriktningsmål och uppdrag i omsorgsnämndens verksamhetsplan 2020–2022.

Nämndens åtgärd	Uppföljning augusti 2019
3.1.1 Utveckla det digitala ledar- och medarbetarskapet så att chefer och medarbetare har kompetens och verktyg för att möta kraven inom digitalisering.	<p>Arbete har påbörjats för att införa modellen pm3 i nämndens verksamheter. Modellen utgår från ett verksamhetsperspektiv och har bidragit till en bättre samverkan mellan omsorgsverksamhet och IT.</p> <p>Förändringsarbete i digitalt ledarskap har påbörjats och kommer att fortgå under 2020 i samband med ledarforum där alla nämndens egenregi chefer möts. Alla ledare inom Uppsala kommun har även haft möjlighet att delta på chefsdagen 2019 där möjligheterna med digital transformation påvisades och framtidsscenario diskuteras.</p> <p>Omsorgsnämndens representanter har deltagit i framarbetande av planer för implementering av nya verksamhetssystem (myndighetsutövning, verkställighet och resurs- och schemaläggning). Det ska leda till en effektivisering av processer och öka den digitala ärendehantering.</p> <p>Användandet av digitala verktyg, såsom Skype och Teams, har ökat i det dagliga arbetet. Införandet av wifi på omsorgsnämndens verksamheter har påbörjats.</p>
3.1.2 Ta fram en samordnad plan för IT och digitalisering som stöd för verksamhetsutveckling.	<p>Omsorgsnämndens representanter har deltagit i det kommungemensamma arbetet för att ta fram styrdokument för digital transformation.</p> <p>Under året har kontinuerliga samverkansmöten mellan IT, omsorgs- och äldrenämnden synliggjort nämndernas behov av stöd för att genomföra den digitala transformationen.</p>

3.1.3 Införa nytt digitalt verksamhetssystem (HVO 2019).	Upphandling av nytt verksamhetssystem, SocSys är genomförd. En omfattande förstudie som kommer att löpa under hela våren 2020 har inletts, där nämnden deltar med ett flertal representanter. Förstudiens syfte är att fånga in specifika behov så att beslutsunderlag blir kvalitetssäkrade. Arbete sker med stöd av projektledare från IT-staben, kommunstyrelsen.
3.1.4 Öka mottaglighet och kapacitet för behovsdriven innovation i nämndens verksamheter.	Nämnden har deltagit i ett EU finansierat tjänstedesignprojekt tillsammans med äldrenämnden, Region Uppsala och Västerås stad. Medarbetare har gått grundutbildningen i syfte att vara metodbärare och stötta verksamheterna i deras utvecklingsarbete. Två utvecklingsprojekt drivs inom myndigheten utifrån konceptet <i>tjänstedesign</i> . Utvecklingsprogrammet pågår till och med mars 2020 och kommer därefter att utvärderas. Omsorgsnämnden arbetar tillsammans med äldre-, social- och arbetsmarknadsnämnden med planering av testbäddar inom välfärdsteknik. I dessa ingår ett antal pilotprojekt i vilka nya lösningar prövas i verkliga miljöer. Omsorgsnämnden har beviljats medel från <i>Post- och telestyrelsen</i> (PTS) för det tvååriga projektet <i>Funk-IT lyftet</i> . Projektets syfte är att öka delaktighet i samhället för personer med funktionsnedsättning. Detta genom att anordna kurser som ökar personernas digitala kompetens och färdigheter. Medlen har främst använts till vikarielöner för de ordinarie personal som är kursledare. Utbildningen har bestått av ämnesspecifika kurser (exempelvis att beställa bussbiljett på mobiltelefonen) och ges individuellt eller i grupp anpassade efter personens kunskapsnivå. Under året har hälften av nämndens boenden erbjudits individanpassad utbildning.

3.2 Uppdrag: Öka återanvändning och återvinning genom förbättrade och enklare möjligheter för invånare att källsortera, samt vidta åtgärder för att öka försäljningen på Återbruket.

Uppdraget är färdigt då nämndens planerade åtgärd för 2019 är genomförd.

Nämnden har kvalitetssäkrat det stöd som finns för att verksamheterna ska uppfylla de krav som gäller enligt miljöbalken. Rutiner är framtagna som beskriver hur verksamheterna på ett systematiskt sätt ska arbeta med miljöfrågor och vilka egenkontroller som behöver genomföras. Det gäller till exempel områden som riskhantering, avfallshantering, basal hygien, livsmedelshantering och kemikaliehantering. Inspektioner från miljönämnden har genomförts. Analys av inspektionerna har bidragit till att åtgärder har vidtagits, bland annat att säkra att rutiner efterlevs.

Nämndens åtgärd	Uppföljning augusti 2019
3.2.1 Säkerställa att nämndens miljöarbete samordnas på ett hållbart sätt.	Rutiner för hållbar miljö har framarbetats. Källsortering genomförs inom omsorgsnämndens verksamheter och utsedda miljöombud har i uppgift att samordna miljöarbetet och informera verksamheten hur energieffektivisering kan uppnås.

3.3 Uppdrag: Öka andelen förnybar energi och öka takten i arbetet med energieffektivisering och energisparande.

Uppdraget är färdigt då nämndens planerade åtgärd för 2019 är genomförd. I nämndens fordonspark sker utbyte till fossilfria fordon kontinuerligt. Enligt Miljö- och klimatprogram för 2014 - 2023 ska kommunens egna fordon vara fossilbränslefria år 2020, maskinparken och upphandlade transporter vara fossilbränslefria eller klimatneutrala senast år 2023. Inför årsbokslutet för 2019 är kommunen helt i fas med planeringen för att uppnå målet år 2020 genom att fordonen byts ut successivt. 1 januari 2021 kommer kommunens fordon vara helt fossilbränslefria.

Nämndens åtgärd	Uppföljning augusti 2019
3.3.1 Arbeta för att nämndens fordonspark är fossilbränslefri.	<p>Omsorgsnämndens fordon som används för att transportera personer till daglig verksamhet är fossilfria till 82 procent. Anledningen till att siffran inte är högre är att det inte finns den storleken på fordon på marknaden som används för transporterna och som kan köras på gas, etanol eller el.</p> <p>Inom omsorgsnämndens verksamheter finns totalt 146 fordon (varav 26 st, HVO100). 23 bilar använder diesel eller bensin som drivmedel. De utbyten som ska göras av dessa 23 är påbörjade. De som inte ska bytas ut mot något fordon finns också en avvecklingsplan för.</p> <p>I ovanstående siffror är även de fordon som tankas med HVO 100 inräknade som fossilfria. HVO 100 är ett syntetiskt dieseldrivmedel som släpper ut betydligt mindre koldioxid än diesel.</p>

3.4 Uppdrag: Bygg fler pendlarparkeringar under planperioden i anslutning till kollektivtrafikens knutpunkter i bland annat Storvreta, Almunge, Vattholma, Björklinge och Vänge.

Uppdraget är stoppat. Nämnden har ingen verksamhet som kan bidra till genomförandet av uppdraget och de effekter uppdraget är avsett att åstadkomma.

Kommunfullmäktiges inriktningsmål 4

● Uppsala ska vara jämlikt och inkluderande med goda förutsättningar för folkhälsa och livskvalitet

Nämnden bidrar i hög grad till inriktningsmålet och har uppnått det den planerat under 2019.

Inom omsorgsnämnden har särskilda satsningar för psykisk hälsa genomförts finansierade via statliga medel och kommungemensamma satsningar. Nämnden har även varit delaktig i framtagandet av den kommungemensamma handlingsplanen för att förbättra ungas psykiska hälsa där ett flertal åtgärder har fokus på att bland annat utveckla arbetet för att fånga upp elever som riskerar att utveckla skolfrånvaroproblematik, pilottesta och utvärdera en evidensbaserad suicidpreventiv insats för elever samt säkerställa anhörigstöd och information till barn som har anhöriga med psykisk ohälsa, funktionsnedsättning eller missbruk³.

Förutom dessa satsningar arbetar omsorgsnämnden utifrån *Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning* med tillhörande handlingsplan för att säkerställa ökad trygghet, stärkt upplevelse av frihet, delaktighet och självbestämmande för målgruppen och därmed även förebygga psykisk ohälsa för personer med funktionsnedsättning i alla åldrar.

Omsorgsnämnden ska fortsätta skapa förutsättningar för att hälsa och livskvalitet förbättras hos personer med funktionsnedsättning och de som är mest utsatta för ohälsa, våld och förtryck, däribland barn och unga.

● 4.1 Uppdrag: Utveckla en äldrevänlig kommun inom ramen för WHO:s nätverk

Uppdraget är färdigt då nämndens planerade åtgärd för 2019 är genomförd. Omsorgsnämnden har bidragit med funktionshinderperspektivet i framtagandet av program och handlingsplan, vilka beslutades av äldrenämnden i oktober 2019. Innan programmet och handlingsplanen för en äldrevänlig kommun beslutas av kommunstyrelsen våren 2020 kommer en beredningskonferens med samtliga nämnder och bolag att hållas. Parallellt med denna process arbetar nämnden tillsammans med äldrenämnden löpande med äldrevänligheten i Uppsala kommun.

Nämndens åtgärd	Uppföljning augusti 2019
4.1.1 Delta i arbetet kring Äldrevänlig kommun och bevaka funktionshinderperspektivet.	Program och handlingsplan är framtagna och har antagits av äldrenämnden. Dessa förväntas beslutas av kommunfullmäktige under första kvartalet 2020.

● 4.2 Uppdrag: Fortsätta utvecklingen av främjande, förebyggande och tidiga insatser för barn och unga, bland annat genom att utöka Uppsala ungdomsjours verksamhet mot barn i lägre åldrar (KS, UBN, AMN, SCN, OSN, KTN och IFN).

Uppdraget är färdigt då nämndens planerade åtgärder för 2019 är genomförda.

Kompetensutvecklingsinsatser gällande HBTQ pågår och kommer bland annat att utmyнна i certifiering av medarbetare med särskilt ansvar.

Ett förslag på *Handlingsplan för psykisk hälsa i Uppsala kommun* har framarbetats i en gemensam tjänstemannaberedning. Den beskriver kommunens prioriterade områden för att förbättra den psykiska hälsan och minska den ojämlika fördelningen av psykisk hälsa. Handlingsplanen omfattar hela kommunkoncernen och tar fokus på arbete riktat till befolkningen och organisationens medarbetare. Barn och unga är en särskilt prioriterad målgrupp.

³ Mer information återfinns Verksamhetsberättelse 2019. Hälsa, stöd, vård och omsorg – HSOV Uppsala

Nämndens åtgärd	Uppföljning augusti 2019
4.2.1 Medverka i framtagande av kommunövergripande handlingsplan för att förbättra ungas psykiska hälsa.	Nämnden har deltagit i framtagandet av planen. Handlingsplanens giltighet sträcker sig under perioden 2020–2023 och kommer att fastställas av kommunstyrelsen i maj 2020.
4.2.2 I samarbete med utbildningsnämnden ge ett sammanhållet stöd till barn och ungdomar med LSS insatser i särskolan.	Arbetet med handledning i skola och LSS-verksamhet, vid övergångar mellan skola och daglig verksamhet, grundsärskola och gymnasiesärskola samt vid uppstart av nya verksamheter har pågått och kommer att fortsätta under 2020 tillsammans med utbildningsnämnden.
4.2.3 Kompetensutveckla medarbetare inom HBTQ-frågor.	Kompetensutveckling i form av konferenser och webb-utbildningar inom HBTQ har genomförts och kommer att fortsätta att genomföras av medarbetare och chefer. Ett antal medarbetare har erbjudits en mer ingående utbildning och blir därmed certifierade.

4.3 Uppdrag: Utveckla det förebyggande arbetet för att främja psykisk hälsa (AMN, OSN, SCN, ÄLN, KTN och IFN).

Uppdraget är färdigt då nämndens planerade åtgärder för 2019 är genomförda.

Inom omsorgsnämnden har särskilda satsningar för psykisk hälsa finansierade via statliga medel och kommungemensamma satsningar genomförts under 2019. Nämnden kommer att fortsätta bidra i det kommungemensamma arbetet för att främja psykisk hälsa genom omsorgsnämndens verksamhetsplan 2020–2022.

Kompetensutveckling av medarbetare inom området har skett via bland annat utbildningar i första hjälpen. Dessa har varit uppskattade och kommer att fortsätta genomföras kontinuerligt. Den webbutbildning som används inom projektet *Goda levnadsvanor*, som är finansierat av nationella medel från satsningen *Psykisk hälsa*, kan efter projektets slut erbjudas alla medarbetare i Uppsala kommun.

Närvårdsteamet arbetar med förebyggande insatser för målgruppen som har eller tror sig ha en neuropsykiatrisk funktionsnedsättning. De arbetar med att ge individer med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning kunskap om vad funktionsnedsättningen innebär, dess konsekvenser i vardagen och vilka strategier som kan underlätta.

Närvårdsteamet samverkar med berörda verksamheter kring information och kunskap om neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. *Närvårdsteamet* blev en verksamhet i ordinarie drift från och med 2019. Under året tillkom 443 nya ärenden och verksamheten har haft över 200 aktuella besökare per månad. En utbildningsdag har genomförts med tema ”NPF och bemötande” för profession som möter målgruppen.

Nämndens åtgärd	Uppföljning augusti 2019
4.3.1 I projektform arbeta fram ett koncept för att förbättra hälsoläget för personer med funktionsnedsättning och äldre.	<p>För att möjliggöra att fler personer med ohälsosamma levnadsvanor ska kunna erbjudas rekommenderade åtgärder och att medarbetare har kunskap om att arbeta utifrån de nationella riktlinjerna för prevention och behandling vid ohälsosamma levnadsvanor har projektet <i>Goda Levnadsvanor</i> påbörjats under året. Projektet pågår fram till mars 2020 och drivs tillsammans med social- och äldrenämnden.</p> <p>Implementering av <i>Goda Levnadsvanor</i> kommer att ske genom att projektverksamheterna får genomgå och utvärdera webbutbildning. Efter projekttiden kan webbutbildningen erbjudas alla medarbetare i Uppsala kommun. Det arbetssätt som har tagits fram under projekttiden kan implementeras till övriga verksamheter efter projekttiden tagit slut.</p> <p>Det finns även planer på att arbeta fram flera koncept för att förbättra hälsoläget för personer med funktionsnedsättning och äldre till exempel hälsocoacher på boenden och hälsoteman på nämndens träffpunkter.</p>

4.3.2 Möjliggöra att medarbetare får möjlighet till utbildning i Första hjälpen – psykisk hälsa tillsammans med FoU.	Utbildningar i första hjälpen för medarbetare har genomförts under året. Dessa har varit uppskattade och kommer att fortsätta genomföras kontinuerligt.
4.3.3 Skapa förutsättningar för förebyggande insatser för psykisk hälsa hos civilsamhället/föreningslivet och näringslivet.	Omsorgsnämnden samarbetar med idrotts- och fritidsnämnden avseende att sätta en strategi för att öka möjligheterna för personer med funktionsnedsättning till fysisk aktivitet (parasport) och övriga fritidsaktiviteter. Områden som behandlas är handlade bland annat om att hur vi kan arbeta hälsofrämjande genom fritid för att stärka den psykiska hälsan hos personer med funktionsnedsättning.

4.4 Uppdrag: Öka kännedomen och medvetenheten om barns rättigheter genom att genomföra ett kompetenslyft om barnrätt inom kommunens verksamheter.

Uppdraget är färdigt då nämndens planerade åtgärder för 2019 är genomförda.

Tjänstepersoner inom omsorgsnämnden har varit delaktiga i framtagande av *Program och handlingsplan för barn och unga* och utbildningsinsatser kommer att fortgå för att stärka medarbetares kompetens inom barnrätt.

Nämndens åtgärd	Uppföljning augusti 2019
4.4.1 Inventera kompetensbehov inom barnrätt och utifrån det genomföra utbildningsinsatser i samverkan med barnrättsombudet.	Omsorgsnämnden har genomfört utbildningsinsatser för att stärka medarbetares kompetens inom barnrätt utifrån att barnkonventionen blir lag 1 januari 2020. Arbete pågår med att förbättra och utveckla metoder som används i arbetet med barn och ungdomar med funktionsnedsättning. Metoder som används i arbetet med barn och ungdomar med funktionsnedsättning, så att deras åsikter och behov tillvaratas har utvecklats och förbättrats.
4.4.2 Arbeta utifrån handlingsplan för <i>Program för Uppsala kommuns barn och ungdomspolitik 2019–2031</i> .	Tjänstepersoner inom nämnden har deltagit i framtagandet av <i>Program och handlingsplan för barn och unga</i> . Beslut om dessa fattades i kommunstyrelsen under hösten 2019 och omsorgsnämnden kommer att arbeta utifrån de aktiviteter som den ansvarar för i handlingsplanen.

4.5 Uppdrag: Intensifiera arbete med att förebygga hedersrelaterat våld och förtryck (SCN, UBN, OSN och KTN).

Uppdraget är färdigt då nämndens planerade åtgärder för 2019 är genomförda.

Inom nämnden pågår flera kompetenshöjande insatser, såsom deltagande på konferenser samt insatser som ska leda till ökad kunskap inom området och förmåga att upptäcka, förhindra och vid uppkomna fall hantera situationer knutna till hot och våld.

Nämndens åtgärd	Uppföljning augusti 2019
4.5.1 Säkerställa medarbetares kompetens gällande hedersrelaterat förtryck och våld.	<p>Nämnden har genomfört kompetenshöjande aktiviteter. Bland andra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Gömd o Glömd</i> konferens som har inriktningen vuxna personer med intellektuell funktionsnedsättning som lever i en hederskontext. - Föreläsningar om hedersrelaterat våld. - En samordnad kompetenssatsning tillsammans med social- och äldrenämnden av våldsombud. Ombuden ska vara ett stöd för sina kollegor och bland annat ge generell information, se till att rutiner följs samt ge råd och vägledning vid uppkomna situationer. Som en grund för alla enheter ska ombuden genomföra webbutbildning kring våld i nära relation via <i>Nationellt centrum för kvinnofrid</i> (NCK) och webbutbildning om hedersrelaterat våld och förtryck via <i>Länsstyrelsen i Östergötland</i>. <p>Efter genomgången utbildning ska ombuden ha kunskap om hur man kan identifiera våld: om hur man för samtal med barn och föräldrar och andra vuxna, om våld och andra övergrepp. Vidare ska ombuden ha kunskap om vilka konsekvenser våld kan innebära för barn och vuxna.</p>

Tillkommande uppdrag: Att uppdra till socialnämnden, omsorgsnämnden, äldrenämnden, utbildningsnämnden och arbetsmarknadsnämnden att träffa en lokal överenskommelse med Region Uppsala om riskbruk, missbruk och beroende.

Uppdraget är färdigt och överenskommelsen blev klar under hösten 2019.

Kommunfullmäktiges inriktningsmål 5

Uppsalas invånare ska ha bostad och arbete

Utfallet vid årets slut, 2019 är att omsorgsnämnden har uppnått övervägande del av det den planerat för att bidra till inriktningsmålet. Åtgärderna har verkställts som planerat men inte lett fullt ut till de resultat som önskats då behovet av bostad med särskild service, LSS 9:9 är större än omsorgsnämndens tillgång.

För att Uppsala kommun ska ha en god planering gällande behovet av bostäder och lokaler för omsorgsnämnden beslutades i november *Bostads- och lokalförsörjningsplan för vård och omsorg 2020–2024 med utblick till 2030*. Planen utgör kommunens planering för bostäder och lokaler nämndens verksamhetsområde så att kommunen kan ha en god beredskap och möjlighet att verkställa beslut om boende.

För att komma tillrätta med omsorgsnämndens ej verkställda beslut och personers behov av särskilda boendeformer de närmaste åren har underlag till *Bostads- och lokalförsörjningsplanen* kvalitetssäkrats. Behovsanalys har påvisat nämndens behov av ytterligare utbyggnad av LSS-bostäder, cirka 30 lägenheter per år fram till år 2025. Kommunstyrelsen har fattat beslut om att årligen finansiera dessa, fram till och med år 2022⁴ (se även inriktningsmål 1).

För att ur ett ekonomiskt perspektiv kunna prioritera, följa upp och planera ett samutnyttjande av bostäder och lokaler finns en *styrgrupp för bostad- och lokalförsörjning*. I styrgruppen ingår direktörer, chefer och tjänstepersoner från de fyra sociala nämnderna, kommunstyrelsen, Uppsala hem och gatu- och samhällsmiljönämnden.

Det har också under året bildats en *operativ styrgrupp* med inriktning på omsorgs- och äldreomsorgens behov. Som en del av det arbetet som skett har en projektplan med inriktning socialpsykiatri framarbetats.

Nämndens åtgärd	Uppföljning augusti 2019
5.0.1 Kartläggning av befintligt lokalutnyttjande inom daglig verksamhet.	Kartläggningen är genomförd och flytt av dagliga verksamheter har skett under året för ett optimalt lokalutnyttjande. Ytterligare omlokaliseringar kommer att genomföras under början av 2020. Se mer under inriktningsmål 1 och uppdrag <i>Undersöka möjligheten att samutnyttja resurser, så som bilar och lokaler</i> .
5.0.2 Kartläggning av fastighetsstatus (utformning och storlek) på befintliga särskilda boenden, i samverkan med plan- och byggnadsnämnden.	Åtgärden ligger i <i>bostads- och lokalförsörjningsplanen</i> och är ett uppdrag för fastighetsstaben. Nämnden har tillsammans med kommunstyrelsen arbetat fram ett <i>funktionsprogram</i> för särskilda boendeformer. Programmet kommer att vara ett underlag för anbudsgivaren i framtida upphandlingar av särskilda boendeformer.
5.0.3 I samarbete med berörda nämnder se över bostäder med särskild service och andra boendelösningar.	Genom ökat samarbete har nämnden tillskapat 13 lägenheter. Antal verkställda boendebeslut är 26 st.

⁴ Utifrån schablonkostnad för insatsen, ca 0,9-1,0 mnkr per lägenhet.

5.1 Uppdrag: I större utsträckning använda kommunens egna sysselsättnings- och arbetsmarknadsverksamheter för intern service.

Uppdraget är färdigt då nämndens planerade åtgärd för 2019 är genomförd. Omsorgsnämnden har ett högt nyttjande av interna tjänster som tillhandahålls av daglig verksamhet, ex. Fruktporten (*Go bananas*) levererar fruktkorgar inom kommunen, *Frejas allservice* bidrar med allservice inom och utanför förvaltningen, fik drivs på bland annat kommunala skolor, ett hunddagis finns för kommunanställda, *Odin post* levererar internpost inom förvaltningen, *WePower* serverar inom och utanför förvaltningen på Fyrisborg.

Nämndens åtgärd	Uppföljning augusti 2019
5.1.1 Sprida kunskap om vilken service kommunens dagliga verksamheter kan erbjuda Uppsala kommun.	Nämnden arbetar med att skapa tydlighet över vilka tjänster som daglig verksamhet kan erbjuda Uppsala kommun.

Kommunfullmäktiges inriktningsmål 6

● **Uppsalas alla barn och elever ska klara sin utbildning, nå sin gymnasieexamen och utmanas i sitt lärande**

Omsorgsnämnden bidrar till måluppfyllelse i samarbete med andra nämnder för att möjliggöra att barn och ungdomar med funktionsnedsättning ska nå målen i läroplanen samt för att hjälpa barn med problematisk skolfrånvaro att återgå till sina studier.

Uppdraget som är tilldelad omsorgsnämnden (*Förbättra arbetsmiljön i kommunens förskolor och skolor genom att vidta ljuddämpande och stressreducerande åtgärder*) kommer inte att genomföras då nämndens påverkan på förskole- och skollokaler är liten.

Kommunfullmäktiges inriktningsmål 7

● Uppsala ska vara en äldrevänlig kommun och invånare med funktionsnedsättning ska uppleva trygghet, frihet och tillgänglighet

Nämnden bidrar i hög grad till inriktningsmålet och har uppnått det den planerat under 2019.

I nämndens verksamheter pågår flera initiativ för att öka möjligheten till inflytande och egenmakt för personer med funktionsnedsättning och nämnden fortsätter sitt arbete för att utveckla formerna för brukarinflytande och samverkan med intresseorganisationer. *Se vidare inriktningsmål 8.*

Under 2019 har det tagits fram en gemensam målbild och inriktning för arbetet med omställningen till en effektiv och nära vård år 2030. Arbete kommer att fortsätta under 2020 genom samarbete där olika lösningar i genomförande prövas i form av pilot - och utvecklingsprojekt.

Uppföljningsarbete är en del av omsorgsnämndens underlag för lärande och beslut. Det är också en del av arbetet för att säkerställa att offentligt finansierade verksamheter använder tilldelade medel på ett korrekt sätt utifrån kommunfullmäktiges *program för kommunalt finansierad verksamhet*⁵.

Omsorgsnämnden har genomfört ett flertal uppföljningar under 2019 inom nämndens olika avtalsområden. Uppföljningarna har resulterat i utbildningsinsatser, förbättrade och tydliggjorda rutiner för hälso- och sjukvård, men även bättre samarbetsformer för uppföljningar. Uppföljningarna har även lett till att 15 avtal har hävts med två olika utförare och att en utförare har fått en erinran. Därutöver har återkrav ställts gällande felaktigt utbetald ersättning till åtta olika utförare.

● Nämndmål: Effektiv, tillgänglig och hållbar hälso- och sjukvård.

De åtgärder som genomförts under 2019 har verkställts som planerat och har lett till de resultat den vill se. Nämndmålet bidrar därför i hög grad till inriktningsmålet.

För att hälso- och sjukvården och omsorgen ska vara fortsatt effektiv och av hög kvalitet, samt för att kunna möta den demografiska utvecklingen och invånarnas behov på ett bättre sätt, krävs en omställning i hela vårdkedjan. Kommunerna ansvarar för en stor del av den nära vården och därmed är det viktigt att omställningen genomförs tillsammans med Region Uppsala.

Under 2019 har det tagits fram en gemensam målbild och inriktning för arbetet med omställningen. I Uppsala kommun har berörda nämnder samt kommunstyrelsen (december 2019) ställt sig bakom inriktningen och ärendet kommer att beslutas i kommunfullmäktige i januari, 2020.

⁵ Diarienummer KSN-2016-1909

Nämndens åtgärd	Uppföljning augusti 2019
7.0.1 Utifrån Region Uppsalas utredning Effektiv och nära vård 2030 samverka med Region Uppsala för att effektivisera hälso- och sjukvården.	<p>Genomförandet av <i>Effektiv och nära vård</i> har varit föremål för dialoger, delprojekt och gemensamt arbete inom ramen för närvårdssamverkan samt varit en stående punkt vid gemensamma möten med samråd respektive <i>Hälsa, stöd, vård och omsorg (HSVO)</i> tjänstemannaledning Uppsala.</p> <p>Nämnden är representerad i flera arbets- och styrgrupper, bland andra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - länsövergripande riktlinje om levnadsvanor - workshop och slutrapport gällande <i>Vårdcentrum inom Effektiv och nära vård 2020 – delprojekt förstärkt geografiskt hälsouppdrag</i>. - trygg utskrivning somatik och psykiatri.
7.0.2 Säkerställa en kunskapsbaserad och jämlik rehabilitering.	<p>Arbete för att säkerställa en kunskapsbaserad och jämlik rehabilitering pågår kontinuerligt.</p> <p>En genomlysning av avdelningen hälso- och sjukvårds samtliga insatser har genomförts av en extern konsult. Syftet var att ge underlag och stöd till förbättring och förändring inom avdelningen.</p> <p>Patientsäkrade och kvalitativa rehabiliteringsinsatser har bidragit till en säker och effektiv hemgång från slutenvården.</p>
7.0.3 Utvärdera följsamhet till ny lagstiftning i utskrivningsprocessen mellan Uppsala kommun och Region Uppsala.	<p>Utvärdering med att anpassa vårdprocessen i enlighet med <i>lag (2017:612) om samverkan vid utskrivning från slutenvård</i> har skett.</p> <p>Under 2019 har ledtiderna vid utskrivning från slutenvård varit omkring en dag (0,8–1,7 dagar). Omkring 85 % av patienterna går hem samma dag som de är utskrivningsklara. Resultatet visar att det finns behov av ökad samverkan på individnivå både inom och utanför slutenvårdsperiod och att samverkan kring sedan tidigare okända patienter/brukare är ett viktigt fokusområde. Bristerna uppstår ofta kring fördelning av medicinskt ansvar och planering av hur hälso- och sjukvårdsinsatserna ska genomföras. Analysgruppernas arbete har initierat förändringar inom och mellan huvudmännen.</p> <p>Flera av de granskade återinläggningarna bedöms vara undvikbara och det finns behov av fortsatt analys och förbättringsarbete inför 2020.</p>
7.0.4 Delta i projektet <i>Pratorpiloten</i> tillsammans med Region Uppsala	<p>Pratorpiloten är avslutad. Samarbete med Region Uppsala för att kommunicera patientens samordning sker i stället via projektet med <i>Cosmic Link</i> (som ersätter <i>Prator</i>). Se vidare uppdrag 7.1 <i>Verka för en gemensam digital journal i samverkan med Region Uppsala</i>.</p>

7.1 Uppdrag: Verka för en gemensam digital journal i samverkan med Region Uppsala (ÄLN och OMN).

Uppdraget är färdigt då nämndens planerade åtgärd för 2019 är genomförd.

En gemensam digital journalföring tillsammans med Region Uppsala är dock inte möjlig då lagstiftning sätter begränsningar.

Nämndens åtgärd	Uppföljning augusti 2019
7.1.1 Säkerställa informationsflödet mellan legitimerad personal inom omsorgsnämnden och Region Uppsala.	<p>Omsorgsnämnden deltar i Regionens arbete med IT-systemet <i>Cosmic Link</i> för att kunna kommunicera runt patientens samordning. En arbetsgrupp bestående av representanter från Uppsala kommun och övriga kommuner i regionen har utsetts. Införandet av <i>Cosmic Link</i> planeras till tredje kvartalet 2020 och ersätter <i>Prator</i>.</p> <p>Samarbetet med Regionen pågår och förbättras kontinuerligt. En god dialog finns.</p>

7.2 Uppdrag: Öka möjligheten till inflytande och egenmakt så att stöd och insatser bättre motsvarar behoven (ÄLN, OSN, SCN och ÖFN).

Uppdraget är färdigt då nämndens planerade åtgärder för 2019 är genomförda.

Under hösten 2019 har brukarundersökningen genomförts inom egenregi för boendestöd, bostad med särskild service (SoL⁶), servicebostäder (LSS), gruppboende (LSS) samt inom daglig verksamhet (LSS).

Resultatet kommer sammanställas i en egen rapport som redovisas till nämnd under första kvartalet, 2020. Resultatet kommer att ligga till grund för 2020 års arbete.

Se vidare inriktningsmål 8.

Nämndens åtgärd	Uppföljning augusti 2019
7.2.1 Fortsätta att utveckla arbetet med brukarråd.	Brukarråd med syfte att öka brukarinflytandet finns inom flera verksamheter. Brukarrådet har regelbundna sammanträden med intressanta teman och besök av inbjudna gäster. Arbetet med att utveckla brukarrådet fortsätter löpande utifrån frågor som brukare vill lyfta samt hur de vill forma/ utveckla brukarrådet.
7.2.2 Fortsätta att utveckla arbetet med delaktighetsslingor.	Omsorgsnämnden har fortsatt att använda delaktighetsmodellen inom daglig verksamhet och gruppboenden samt utbildat vägledare och brukarvägledare ^{*)} tillsammans med <i>Ge makten vidare</i> . Inom gruppboenden har sju nya samtalsledare inom utbildats. Totalt finns 18 vägledare. Målsättningen var att genomföra minst 10 DMO-slingor inom daglig verksamhet och 20 utbildade vägledare. Båda målen är uppfyllda och ytterligare vägledarutbildning är planerad till kvartal 1, 2020. Modellen har även börjat användas inom andra områden, såsom inom korttidsboenden och inom myndighetsutövningen. Under hösten 2019 besökte samtalsledare inom DMO verksamheter för att informera om modellen i syfte att bland annat inspirera fler boendeassistenter till att bli samtalsledare. ^{*)} Brukarvägledare är personer med LSS-beslut som får utbildning i att själva hålla i DMO-slingor.
7.2.3 Införa Socialstyrelsens behovsriktade och systematiska arbetssätt <i>Individens behov i centrum</i> , IBIC.	Ett projektdirektiv på tillvägagångssätt för införandet är beslutat. Nämnden inväntar svar om medel för att anställa en projektledare.
7.2.4 Tillsammans med brukare och brukarorganisationer ta fram idéer om framtida boenden.	Brukare/brukarorganisationer har deltagit vid "arena för boende" inom avdelning arbete och bostad med syfte att bland annat ta fram idéer om framtida boenden.
7.2.5 Fortsätta arbeta med boendekarriär i projektform inom området socialpsykiatri.	Projektgruppen <i>Boendekarriär</i> består av representanter från både egenregi och myndighet. Projektet har varit lyckat och fortsätter i ordinarie verksamhet under 2020. Inom egen regi har nio personer flyttat till ett eget eller ett mindre tätt boende. Sex personer är vid slutet av 2019 i en pågående process.
7.2.6 Utifrån pågående projekt fortsätta utveckla insatsen boendestöd.	Tidigare <i>boendestödsprojekt</i> inom socialpsykiatri syftade till att i samverkan mellan utförare och myndighet utveckla metoder och arbetssätt för att öka kvaliteten inom socialpsykiatriens boendestöd så att det stämmer väl överens med brukarnas behov och präglas av hög brukardelaktighet. Handlingsplanen som skrevs efter projektets slut används nu i den fortsatta utvecklingen av boendestödet. En planeringsdag genomfördes i juni 2019 och statliga medel via utvecklingsgrupp HWO har erhållits för att anställa tre deltidsanställda metodstödare.

⁶ Socialtjänstlag (2001:453), SoL.

7.3 Uppdrag: I syfte att skapa fler träffpunkter och möjlighet till anpassad friskvård utreda villkor samt finansiering för möjliga partnerskap med det civila samhället och näringslivet (KS, ÄLN, SCN, OSN och IFN).

Uppdraget är färdigt då nämndens planerade åtgärder för 2019 är genomförda. Omsorgsnämnden har fortsatt samverkan och dialog med föreningar och andra nämnder avseende friskvård.

I syfte att främja möjliga partnerskap med civila samhället och näringslivet samverkar nämnden kontinuerligt med föreningar och andra nämnder.

Se vidare under inriktningsmål 2, uppdrag *Beakta näringslivsperspektivet i kommunala beslut*.

Nämndens åtgärd	Uppföljning augusti 2019
7.3.1 Tillsammans med berörda nämnder utreda hur vi skapar en organisation för att möjliggöra en bra fritid för alla, i synnerhet för personer med funktionsnedsättning.	Tillsammans med kultur- och idrotts- och fritidsnämnden har omsorgsnämnden tecknat ett IOP med Fyrisgården. Målsättningen är att skapa förutsättningar för en stabil och trygg kultur- och fritidsverksamhet för personer med funktionsnedsättningar bland annat genom att samordna nätverket <i>Fritid för alla</i> . Revidering/utveckling av partnerskap med föreningen FUB-gården Tallkrogen pågår. Se vidare åtgärd <i>Fortsätta uppmuntra och stödja satsningar för att kunna tillgodose nämndens målgruppers behov, bland annat genom Idéburet Offentligt Partnerskap, IOP. (IM 2).</i>

7.4 Uppdrag: Pröva möjligheten till samordning för hjälp med stöd i myndighetskontakter i syfte att underlätta för personer med funktionsnedsättning och deras anhöriga (OMN, UBN, SCN och PBN).

Uppdraget är färdigt då nämndens planerade åtgärder för 2019 är genomförda. Goda samverkansformer mellan mottagningsenheterna har upprättats med socialnämnden.

Hjälp med stöd i myndighetskontakter för personer med funktionsnedsättning och deras anhöriga möjliggörs även genom nämndens upphandlade verksamhet av personliga ombud.

Närvårdsteamet i Uppsala kommun ska kunna hjälpa till med att hänvisa individen till rätt verksamhet och när behov finns hjälpa till med att samordna insatser i en övergångsperiod.

Närvårdsteamet samverkar och sprider information och kunskap om neuropsykiatriska funktionsnedsättningar till profession som möter målgruppen inom omsorgs-, arbetsmarknads- och socialnämnden samt inom primärvården i Uppsala län.

Nämnden deltar i utvecklingen av Uppsala kommuns *kontaktcenter*, som syftar till att ge en samlad ingång till kommunens verksamheter för Uppsalas invånare, näringsliv och organisationer. Kontaktcentret ska även bidra till att stärka demokrati och delaktighet.

Nämndens åtgärd	Uppföljning augusti 2019
7.4.1 Fortsatt utveckling av mottagningsenhetens samverkan med socialnämnden.	Goda samverkansformer har upprättats med socialnämnden gällande både barn och vuxna.

Kommunfullmäktiges inriktningsmål 8

● Uppsalas invånare, organisationer och näringsliv ska vara delaktiga i att utforma samhället

Utfallet vid årets slut, 2019 är att omsorgsnämnden har uppnått övervägande del av det den planerat för att bidra till inriktningsmålet.

Omsorgsnämnden lägger stor vikt vid att öka brukarinflytandet och utveckla samverkan med brukare och brukarorganisationer.

KMPG genomförde under 2019 en granskning av delaktighet inom omsorgsnämndens LSS-verksamhet. Resultatet vilket visade att Uppsala kommun bedriver ett strukturerat och systematiskt arbete för att säkerställa delaktighet, självbestämmande och inflytande för personer med funktionsnedsättning.

För att tillförsäkra att nämndens forum och råd för inflytande har hög kvalitet genomfördes en genomlysning under våren 2019. Varje forums syfte, struktur och innehåll samt metoder för att öka brukarinflytande inom nämndens ansvarsområde analyserades. Brukarnas påverkansmöjlighet har möjliggjorts bland annat genom intresseföreningar, brukarrevisioner, brukarenkäter, brukarråd och delaktighetslingor.

Nämnden har fortsatt med arbetet för att utveckla LSS-rådet och för att strukturer för brukarinflytande ska utvecklas. Omsorgsnämnden inväntar även svar från kommunstyrelsen gällande nämndens rekommendation om att kommunstyrelsen ska ansvara för det kommungemensamma handikapprådet.

Nämnden har genomfört två föreningsdialoger. Dessa har möjliggjort att föreningar, som får ekonomiskt stöd av nämnden, kan föra dialog med nämndens ledamöter om sin verksamhet och sina utmaningar.

Under året har också ett projekt gällande medborgardialog med unga vuxna som lever med psykisk ohälsa påbörjats. *PrIntern-Extern dialog* (IED) är ett treårigt projekt finansierat av Allmänna Arvsfonden och drivs av HSO Uppsala, i nära samarbete med Uppsala kommun. Det syftar till att erbjuda unga vuxna med psykisk ohälsa en trygg plats att utforska politiken och den egna politiska rösten genom en medborgardialog.

● 8.1 Uppdrag: Ta fram en informationshanteringsplan som utifrån verksamheternas processer stödjer en effektiv, rättssäker och digital informationshantering.

Uppdraget är påbörjat och sker enligt plan då det förväntades vara genomfört 2020.

Omsorgsnämnden deltar i återkommande kommungemensamma möten för att inhämta mer information om arbetet.

Nämndens åtgärd	Uppföljning augusti 2019
8.1.1 Utifrån det kommunövergripande projektet gällande informationshanteringsplan framarbeta en nämndspecifik plan.	Det kommungemensamma arbetet har försenats vilket innebär att omsorgsnämnden har avvaktat ytterligare information om delprojektet. Omsorgsnämnden inväntar projektstart.
8.1.2 Införa <i>Klassificeringsstruktur för kommunala verksamheter</i> , Klassa.	Åtgärden är inte påbörjad, men det är i enlighet med plan. Nämnden avvaktar direktiv från kommunledningskontoret.

8.2 Uppdrag: Utveckla arbetet med brukarrevisioner och andra former av brukarmedverkan vid verksamheternas kvalitetsarbete (OSN och SCN).

Uppdraget är färdigt då nämndens planerade åtgärder för 2019 är genomförda.

Brukarrevision har genomförts av föreningen *Brukarnas revisionsbyrå i Uppsala län* (BRiU) avseende *Personliga ombud* i Uppsala län. Syftet med revisionen var att ta reda på om verksamheten arbetar enligt de uppdrag som *Personliga ombud* har. Syftet var även att ta reda på om de personer som fått stöd av ett personligt ombud upplever att deras livssituation har förbättrats och om de upplevt sig delaktiga i processen. Resultatet visar på att de som intervjuades är nöjda med insatsen och att de upplever ett stort egeninflytande. Ett förbättringsområde som framkom var hur kommunen bättre ska nå ut med informationen om insatsen.

FUB:s driver ett projekt kallat *Ge Makten Vidare* med stöd från Allmänna arvsfonden där nämnden är medsökande. Inom ramen för projektet har utbildning i brukarrevision genomförts och tre brukarrevisioner gjorts. FUB har ansökt om och fått medel för ett fjärde år för projektet. Projektmedel beviljades då omsorgsnämnden garanterade att från och med 1 april, 2021 fortsätta genomföra brukarrevision för personer med insatser enligt LSS i kommunal regi.

Nämndens åtgärd	Uppföljning augusti 2019
8.2.1 Utredda formerna för stöd och finansiering av brukarrevisioner.	Se 8.2 Uppdrag: <i>Utveckla arbetet med brukarrevisioner och andra former av brukarmedverkan vid verksamheternas kvalitetsarbete (OSN och SCN).</i>
8.2.2 Utveckla metoder för att inhämta den enskildes upplevelse av sin vård- och omsorg inom <i>socialpsykiatri</i> .	Se måltext ovan.
8.2.3 Vidareutveckla metoder för att inhämta den enskildes upplevelse av sin vård- och omsorg inom <i>SoL</i> och <i>LSS</i> .	Se text under IM 7, uppdrag: <i>Öka möjligheten till inflytande och egenmakt så att stöd och insatser bättre motsvarar behoven.</i>
8.2.4 Ge förutsättningar till att fler boendeassistenter kan arbeta som samtalsledare inom <i>Delaktighetsslingor</i> , <i>DMO</i> .	Se text under IM 7, uppdrag: <i>Öka möjligheten till inflytande och egenmakt så att stöd och insatser bättre motsvarar behoven.</i>

Kommunfullmäktiges inriktningsmål 9

● Uppsala kommuns medarbetare ska ha bra arbetsvillkor och kan med hög kompetens möta Uppsala

Nämnden bidrar i hög grad till inriktningsmålet och har uppnått det den planerat.

Omsorgsnämndens fokus under detta mål har främst varit att säkerställa medarbetarnas arbetsmiljö och att säkerställa kompetensförsörjningen, framförallt inom bristyrken.

● Kommungemensamt nämndmål: Kommunen ska ha ett hållbart och hälsofrämjande arbetsliv. Alla medarbetare ska ges förutsättningar för att ta eget ansvar för sin arbetsmiljö. Medledarskap är förutsättningen för att alla ska kunna göra skillnad, arbeta tillsammans och välkomna nyskapande.

Nämnden bidrar i hög grad till inriktningsmålet och har uppnått det den planerat.

Omsorgsnämnden arbetar systematiskt och kontinuerligt med arbetsmiljö bland annat i form av skyddsronder, psykosocial enkät samt samverkan med fackliga organisationer.

Nämnden har ett fortsatt bra resultat i medarbetarundersökningen på de områden nämnden har prioriterat och arbetet med resultatet av medarbetarundersökningen dvs. analys och handlingsplaner pågår i verksamheterna. Riskgrupper för psykosocial sjukfrånvaro har identifierats och utifrån det har arbetet med hälsofrämjande arbetsätt och hållbar arbetsmiljö för att minska sjukfrånvaro och upplevd negativ stress stärkts.

I syfte att skapa samsyn inom omsorgsnämndens verksamheter samt att stärka kulturen och värdegrunden ytterligare har flera aktiviteter pågått bland annat genom att tre fokusområden; *Verksamhet*, *Ekonomi i balans* och *Attraktiv arbetsgivare* är identifierade. Uppdraget och ansvaret som chef inom omsorgsnämndens verksamhet har tydliggjorts. Lönekriterier har utarbetats som grundar sig i värdegrunden. Arbetet med värdegrunden har fortsatt för att stärkas i arbetsprocesser och bemötande.

Nämndens åtgärd	Uppföljning augusti 2019
9.0.1 Identifiera förbättringsområden utifrån resultat från medarbetarenkät.	Medarbetarundersökningen har skett och arbetet med analys och handlingsplaner har genomförts tillsammans med medarbetare för att arbeta utifrån framtagna handlingsplaner. Målet att öka svarsfrekvensen på medarbetarundersökningen till 70% har nåtts. Under hösten har resultatet följts upp i verksamheterna. Andra verktyg och metoder för samtal om arbetsmiljö finns också att tillgå och kan användas vid behov av chef.
9.0.2 Främja ett hälsofrämjande och systematiskt arbetsmiljöarbete.	Enligt <i>arbetsmiljölagen</i> ska samtliga arbetsgivare årligen följa upp det systematiska arbetsmiljöarbete SAM. Uppföljningen genomförs på alla nivåer inom nämnden för chefer med personalansvar i syfte att förbättra arbetsmiljöarbetet. Årliga skyddsronder och brandronder genomförs på alla verksamheter. På månadsuppföljningar följs sjukfrånvaro och antal ärenden i KIA. Sjukfrånvaro följs upp på nämndnivå såväl som avdelningsnivå. Vid behov (hög korttidsfrånvaro, andra svårigheter) upprättas handlingsplan med berörd medarbetare med olika aktiviteter som ska genomföras med syfte att minska antalet sjukskrivningar. I handlingsplanen framgår vem som ansvarar för olika aktiviteter. Uppföljning av handlingsplanen sker regelbundet.
9.0.3 Fortsätta aktivering av Uppsala kommuns gemensamma värdegrund.	Nya lönekriterier med bedömningsmatrisen har arbetats fram under året som grundar sig i värdegrunden. Syfte med arbetet har varit att skapa en samsyn inom nämndens verksamheter samt att stärka kulturen och värdegrunden ytterligare.

	Arbetet med värdegrunden lyfts in i introduktionen, arbetas med i den löpande verksamheten men också på planeringsdagar (i workshops). Värdegrundsspel, dialogbox och värdegrundskort finns framtagna.
	Värdegrundsombud har återkommande ombudsträffar (en gång per termin) med andra ombud som jobbar på grupp- och servicebostäder inom Uppsala Kommun.
9.0.4 Kartläggning av medarbetares kompetens inom verksamheterna.	Kartläggning av medarbetarnas kompetens har genomförts inom delar av nämndens verksamheter.
9.0.5 Se över och utveckla introduktion för nyanställda.	I samverkan med omsorgsakademin har metoden för introduktion av chefer, biståndshandläggare och hälso- och sjukvårdspersonal utvecklats. En utökning av introduktion för nya sommarvikarier har skett gällande bemötande. Arbetet har skett tillsammans med äldrenämnden. Omsorgsnämnden deltar i äldrenämndens ESF-projekt gällande webbaserade introduktionsutbildningar där arbete pågår med att publicera och skapa fler e- utbildningar. Införandet av ett utbildningskoncept för chefer beräknas var klart 1 februari, 2020.

9.1 Uppdrag: Införa obligatorisk språkundervisning i svenska språket för anställda med behov av det inom vård och omsorg (OSN, ÄLN och AMN).

Uppdraget är färdigt då nämndens planerade åtgärder för 2019 är genomförda.

Omsorgsnämnden är en berörd aktör i aktiviteten för att utveckla samverkanslösningar som förbättrar möjligheten till språk- och hälsofrämjande stöd för kvinnor i Gottsunda/Valsätra. Projektet *KIVO-C* är finansierat av Europeiska socialfonden och riktar sig till flerspråkiga assistenter som har behov av att stärka det svenska språket.

Projektet startade i augusti 2016 som ett treårigt projekt. Det kommer nu att förlängas till och med 31 januari, 2020 för att bland annat ytterligare stärka de språkstödande strukturerna på arbetsplatser.

Nämndens åtgärd	Uppföljning augusti 2019
9.1.1 Fortsatt deltagande i språkstödande insatser för personliga assistenter med utländsk bakgrund.	Arbete med att förbättra det svenska språket och lära av varandra har pågått enligt projektplan. 12 personer deltog i språkprojektet under 2019. Deltagarna träffades två gånger per månad med sista träffen i november. Deltagarna uppmuntras även att samtidigt studera på SFI. Språkstödjade resurser finns nu i verksamheterna.

9.2 Uppdrag: Intensifiera arbetet med att åtgärda strukturella skillnader på grund av kön.

Uppdraget är inte påbörjat, men det är i enlighet med plan. Omsorgsnämnden inväntar instruktioner från kommunledningskontoret och har för avsikt att följa den kommungemensamma planen, Uppdraget bedöms således var klart 2020 istället för tidigare prognos som var 2019.

Nämndens åtgärd	Uppföljning augusti 2019
9.2.1 Kartlägga strukturella skillnader i arbetsmiljö på grund av kön bland nämndens medarbetare.	Regelbundna chefsutbildningar och löneseminarier har fortsatt att erbjudas så att kompetensen kring jämställd lönesättning bibehålls inom nämndens ansvarsområden. Arbetet sker i samverkan med äldrenämnden.

9.3 Uppdrag: Identifiera riskgrupper för psykosocial sjukfrånvaro och utifrån det stärka arbetet med hälsofrämjande arbetssätt och hållbar arbetsmiljö för att minska sjukfrånvaro och upplevd negativ stress (KS, ÄLN, OSN och UBN).

Uppdraget är färdigt då nämndens planerade åtgärder för 2019 är genomförda.

Omsorgsnämndens representanter deltar i det kommungemensamma arbetet kring ett hälsofrämjande arbetssätt.

Det pilotprojekt som pågår inom nämndens verksamhet för att minska korttidssjukfrånvaron har varit framgångsrikt och metoden ska under 2020 implementeras inom andra verksamheter.

Nämndens åtgärd	Uppföljning augusti 2019
9.3.1 Skapa ett ramverk kring att identifiera medarbetare med upprepad korttidsfrånvaro.	Ett arbete (projekt) är påbörjat inom avdelning arbete och bostad (HR och verksamhetschefer) med ökat fokus korttidssjukfrånvaro. Projektet har varit framgångsrikt, rutiner är framtagna och arbetssättet kommer också starta i övriga avdelningar inom egen regi.
9.3.2 Fortsatt arbete med det systematiska arbetsmiljöarbetet (fokus på psykosocial hälsa).	Ett nytt samverkansavtal mot ökad dialog och samtal med medarbetare har slutits. Regelbundna avstämningar med dialog om arbetstrivsel och arbetstyngd genomförs. Verktyg och metod för chefer att genomföra detta finns på chefsidorna på intranätet.

Kvarvarande uppdrag

- **KVAR FRÅN 2018: 1.2 Tydliggöra hur digitaliseringens möjligheter ska användas och dess utmaningar hanteras i verksamhetsplanering och affärsutveckling så att utvecklingen kan drivas så samlat och effektivt som möjligt**

Uppdraget är färdigt. Fortsatt arbete sker genom omsorgsnämndens verksamhetsplan 2020–2022 IM3 och uppdrag: *Aktivt och strategiskt arbeta med digital utveckling och innovation, genom bland annat testbäddar, för att utveckla den egna verksamheten, stärka klimatarbetet och skapa ett smart och hållbart Uppsala.*

- **KVAR FRÅN 2018: 2.2 Utifrån genomförd nollmätning stärka platsvarumärket Uppsala.**

Uppdraget är färdigt. Nämnden har deltar kontinuerligt i kommungemensamma satsningar och bidrar med funktionshinderperspektivet så att nämndens målgruppers behov uppmärksammas och tas hänsyn till.

- **KVAR FRÅN 2018: 2.9 Stärka krisberedskapen i kommunens alla verksamheter.**

Uppdraget är färdigt. Fortsatt arbete sker genom omsorgsnämndens verksamhetsplan 2020–2022 IM 2 och uppdrag: *Stärk arbetet för att Uppsala ska vara en trygg plats med låg brottslighet med att förebygga social oro, öka tryggheten och bekämpa de kriminellas ekonomi i samverkan med polis (bland annat inom ramen för nya överenskommelsen), civilsamhället och andra myndigheter.*

- **KVAR FRÅN 2018: 3.3 Utifrån den sociala kompassen fortsätta utveckla den samordnade planeringsprocessen för hållbar stads- och landsbygdsutveckling**

Uppdraget är färdigt. Fortsatt arbete sker genom omsorgsnämndens verksamhetsplan 2020–2022. För att lyfta fram trygghetsfrågor i stadsplanering och landsbygdsutveckling har en bostads- och lokalförsörjningsplan framarbetats där dagens och framtidens utmaningar med boende och lokaler för personer med funktionsnedsättning synliggjorts. Kommunstyrelsen fattade beslut om planen i december 2018.

Dialog och samarbete förs med Region Uppsala inom arbetet med *God och nära vård*, som i Uppsala län heter *Effektiv och nära vård*. Syftet är att tillsammans bygga en närmare vård för kommuninnevanorna. I det arbetet ingår digitalisering och även geografiska noder för att även kunna nå Uppsala kommuns landsbygd.

- ◻ **KVAR SEDAN 2018: Genom ökad samordning förkorta den tid det tar för nyanlända att få egen försörjning**

Uppdraget är stoppat. För att öka samordningen har beslut fattats att frågor gällande nyanländas försörjning ska styras och samordnas i Utvecklingsledningsgrupp HVVO. I utvecklingsgruppen pågår arbete med att ta fram modeller för att bidra till att förkorta tiden för nyanlända att få egen försörjning.

- **KVAR SEDAN 2018: Utifrån strukturella hinder, behov av stöd och samordning samt strategiska utvecklingsområden utveckla stödet till sociala företag (AMN, SCN, OSN, KTN och KS)**

Uppdraget är färdigt. Fortsatt arbete sker i ordinarie verksamhet. Omsorgsnämnden fortsätter bidra med ekonomiskt stöd till den ideella sektorn (föreningar/organisationer av idéburen

karaktär, trossamfund och sociala företag) för att möjliggöra att arbetstillfälle och sysselsättning skapas för personer med funktionsnedsättning. En kommungemensam handlingsplan för att stödja arbetsintegrerade företag är framarbetad efter en gemensam beredning med arbetsmarknadsnämnden.

Omsorgsnämnden avvaktar den juridiska utredningen, initierad av kommunledningskontoret, om hur kommunen ska stödja sociala företag.

● **KVAR FRÅN 2018: 7.3 Vidareutveckla samverkan och de befintliga resurser som finns för personer med social problematik för att nå bättre effekt (OSN, IFN, ÄLN, AMN och SCN)**

Uppdraget är färdigt. Uppdraget hanteras i ordinarie verksamhet inom Närvårdssamverkan Uppsala (NSU).

● **KVAR FRÅN 2018: 7.7 Säkra en jämställd biståndsbedömning (SCN, AMN, OSN och ÄLN)**

Uppdraget bedömdes under 2018 som färdigt. Fortsatt arbete sker genom omsorgsnämndens verksamhetsplan 2020–2022 IM 1 och åtgärd: *Delta i det kommungemensamma pilotprojektet gällande jämställd myndighetsutövning (IM1)*.

● **KVAR FRÅN 2018: 7.8 Skapa trygghet och säker hemgång för utskrivningsklara i samarbete med Region Uppsala (ÄLN och OSN)**

Uppdraget är färdigt och hanteras i åtgärd omsorgsnämndens verksamhetsplan 2020–2022, nämndmål under IM 7.

● **KVAR FRÅN 2018: 7.9 I samverkan med Region Uppsala utveckla och förstärka tidiga insatser mot psykisk ohälsa hos barn och unga (KS, UBN, SCN och OSN)**

Uppdraget är färdigt. De åtgärder som genomfördes under 2018 bedömdes som genomförda. Ytterligare åtgärder bedömdes kunna hanteras inom ramen för närvårdssamverkan Uppsala, NSU. Rutin för detta arbete finns.

● **KVAR FRÅN 2018: 7.10 Utveckla samverkan med Region Uppsala och polismyndigheten kring barn och ungdomar med missbruksproblem (KS, OSN, SCN, KTN och UBN)**

Uppdraget är färdigt. De åtgärder som genomfördes under 2018 bedömdes som genomförda. Ytterligare åtgärder bedömdes kunna hanteras inom ramen för närvårdssamverkan Uppsala, NSU, där ett pilotprojekt pågår för samordnat stöd för ungdomar med missbruk och beroende.

Omsorgsnämnden – bokslut 2019

OMSORGSNÄMNDEN	Kommunbidrag	Resultat		
		Bokslut	Bokslut	Helårsprognos
Belopp i miljoner kronor	2019	2019	2018	201908
Politisk verksamhet (1)	2	-1	-1	-1
Ordinärt boende, äldre (521)	18	9	20	9
Särskilt boende, äldre (522)	71	0	21	-1
Öppen verksamhet, personer med funktionsnedsättning (53)	32	-6	-2	-5
Ordinärt boende, personer med funktionsnedsättning (541)	183	7	41	9
Särskilt boende, personer med funktionsnedsättning (542)	151	-36	-16	-39
Insatser enligt LSS, assistansersättning enligt SFB och HSL (55)	1 162	-32	-89	-43
Övriga verksamheter	0	0	0	0
Nämnden totalt	1 618	-60	-25	-70
	KF-budget	Bokslut	Bokslut	Helårsprognos
	2019	2019	2018	201908
Investeringar	3	0	2	0

Resultat per verksamhet

Resultatet för omsorgsnämnden för helåret uppgår till -59,5 mnkr. Det är 59,5 mnkr sämre än budget och 10,6 mnkr bättre än augustiprognos på -70,1 mnkr.

Det verkliga kostnadsutfallet inom de verksamheter som nämnden ansvarar för har i många år avvikit från de ramar verksamheterna blivit tilldelade av kommunfullmäktige. Som synes i jämförelse med bokslutet 2018 (*tabell 2*) så har nämnden lyckats bättre med de tekniska justeringarna och att följa givna verksamhetsramar men har arbete kvar att göra.

Nämndens totala resultat

Resultaträkning, miljoner kronor

RESULTATRÄKNING Omsorgsnämnden					
Belopp i miljoner kronor	Utfall 2019	Budget 2019	Diff utfall/ budget 2019	Prognos 2019	Diff utfall/ prognos 2019
Verksamhetens intäkter	997,1	974,5	22,6	997,5	-0,4
Lämnade bidrag och köp av huvudverksamhet mm	-1 540,2	-1 515,3	-24,9	-1 543,4	3,2
Personalkostnader	-882,4	-841,2	-41,2	-888,8	6,4
Övriga kostnader	-173,9	-158,4	-15,5	-175,4	1,5
Avskrivningar	-1,2	-0,6	-0,6	-1,2	-0,0
Resultat före indirekta kostnader	-1 600,7	-1 541,1	-59,6	-1 611,3	10,6
Indirekta kostnader	-7,8	-7,9	0,1	-7,8	0,0
Resultat före gemensamma kostnader	-1 608,5	-1 549,0	-59,5	-1 619,1	10,6
Gemensamma kostnader	-68,8	-68,8	0,0	-68,8	0,0
Resultat före kommunbidrag	-1 677,3	-1 617,8	-59,5	-1 687,9	10,6
Kommunbidrag, skatt mm	1 617,8	1 617,8	-0,0	1 617,8	-0,0
Intern resultaträkning	-59,5	0,0	-59,5	-70,1	10,6

Omsorgsnämnden redovisar ett resultat för 2019 på -59,5 mnkr, vilket är 59,5 mnkr sämre än budget och 10,6 mnkr bättre än prognos.

Nämndens resultat per avdelning

Ledning

Ledning innehåller nämndkostnader, kostnader för förvaltningsdirektör samt kostnader för hjälpmedel och för regional och kommunal samverkan. Här ligger också kommunbidraget för hela nämnden.

RESULTATRÄKNING Ledning					
Belopp i miljoner kronor	Utfall 2019	Budget 2019	Diff utfall/ budget 2019	Prognos 2019	Diff utfall/ prognos 2019
Verksamhetens intäkter	3,6	1,2	2,4	3,7	-0,1
Lämnade bidrag och köp av huvudverksamhet mm	-10,5	-9,6	-0,9	-10,8	0,4
Personalkostnader	-8,6	-6,9	-1,7	-8,5	-0,1
Övriga kostnader	-19,5	-15,4	-4,2	-18,8	-0,7
Resultat före gemensamma kostnader	-35,0	-30,6	-4,4	-34,4	-0,6
Gemensamma kostnader	-38,5	-38,5	-0,0	-38,5	0,0
Resultat före kommunbidrag	-73,5	-69,1	-4,4	-73,0	-0,6
Kommunbidrag, skatt mm	1 617,8	1 617,8	-0,0	1 617,8	-0,0
Intern resultaträkning	1 544,3	1 548,6	-4,4	1 544,8	-0,6

Resultatet för avdelning ledning är 4,4 mnkr sämre än budget och 0,6 mnkr sämre än augustiprognos.

Analys

Att enheten ledning har differenser inom intäkter och personalkostnader beror primärt på att projektmedel till stor del hanteras inom avdelningen och dessa påverkar intäkt- och

personalkostnadsrader men inte resultatet. Att ledning ändå visar ett negativt resultat beror främst på att kostnaderna för hjälpmedel varit högre än väntat motsvarande 3,5 mnkr mot budget. De högre kostnaderna beror på ökat antal förskrivningar på grund av ökade och mer brådskande behov. Under året har vissa prisökningar skett hos leverantörer samt att ett stort antal valmöjligheter bland hjälpmedlen driver höga kostnader för reservdelar.

Resterande differens beror på något högre kostnader för politiken, då budgeten inte medgav fler ledamöter än föregående år, samt en överlappning av direktörskostnader i början av året.

Avdelning systemledning

Avdelning systemledning innehåller kostnader för enheten strategi och avtal. Avdelningen bär också kostnaderna för nämndens föreningsbidrag och idéburet offentligt partnerskap (IOP) samt de flesta av nämndens lokaler.



RESULTATRÄKNING Systemledning					
Belopp i miljoner kronor	Utfall 2019	Budget 2019	Diff utfall/ budget 2019	Prognos 2019	Diff utfall/ prognos 2019
Verksamhetens intäkter	12,1	14,2	-2,2	12,5	-0,4
Lämnade bidrag och köp av huvudverksamhet mm	-5,6	-7,0	1,4	-5,8	0,2
Personalkostnader	-6,9	-6,8	-0,2	-7,0	0,1
Övriga kostnader	-65,2	-68,3	3,0	-66,6	1,4
Resultat före indirekta kostnader	-65,7	-67,8	2,1	-67,0	1,3
Indirekta kostnader	-7,8	-7,9	0,1	-7,8	0,0
Intern resultaträkning	-73,5	-75,6	2,1	-74,8	1,3

Resultatet för avdelning systemledning är 2,1 mnkr bättre än budget och 1,3 mnkr bättre än augustiprognos.

Analys

Förklaringen till den positiva avvikelser mot såväl budget som prognos är densamma som tidigare och består i lägre lokalkostnader än förväntat då nya lokaler tagits i bruk senare än vad som var planerat. Lokalfrågor fortsätter att vara en viktig fråga för nämnden, såväl kortsiktigt som långsiktigt

Avdelning ordinärt boende

Avdelning ordinärt boende innehåller insatserna personlig assistans, ledsagning, kontaktpersoner, avlösarservice i hemmet, korttidsvistelse samt korttidstillsyn för skolungdom över 12 år, särskilt boende yngre, korttidsvistelse vuxna, hemtjänst samt särskilt boende enligt SoL för yngre än 65 år i egen regi.

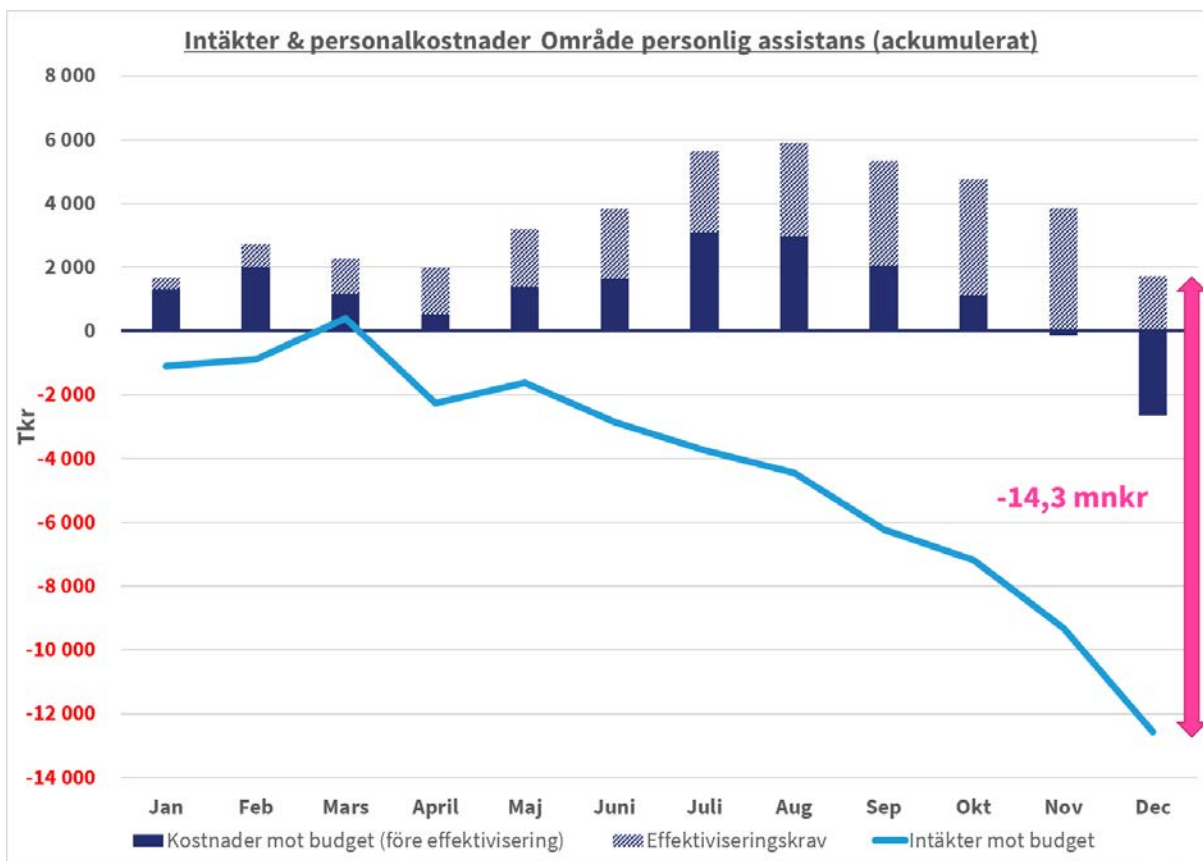


RESULTATRÄKNING Ordinärt boende					
Belopp i miljoner kronor	Utfall 2019	Budget 2019	Diff utfall/ budget 2019	Prognos 2019	Diff utfall/ prognos 2019
Verksamhetens intäkter	328,0	336,5	-8,5	332,5	-4,5
Lämnade bidrag och köp av huvudverksamhet mm	-0,3	-0,4	0,2	-0,3	0,0
Personalkostnader	-310,2	-301,8	-8,4	-313,8	3,6
Övriga kostnader	-14,3	-15,3	1,0	-14,9	0,6
Resultat före gemensamma kostnader	3,2	18,9	-15,7	3,4	-0,3
Gemensamma kostnader	-11,3	-11,6	0,3	-11,3	0,0
Intern resultaträkning	-8,2	7,3	-15,5	-7,9	-0,2

Resultatet för avdelning ordinärt boende är 15,5 mnkr sämre än budget och i 0,2 mnkr sämre än augustiprognoz.

Analys

Det negativa utfallet mot budget är i huvudsak en effekt av svårigheter att snabbt anpassa personalstyrkan vid minskade volymer inom området assistans. I dagsläget är majoriteten av personalen inom personlig assistans tillsvidareanställda. Detta innebär minimal flexibilitet att anpassa personalstyrkan vid stora volymminskningar. Även barnboenden har svårt att anpassa personalkostnader till budget, då bemanningen komplicerats av en krävande arbetsmiljö och hög sjukfrånvaro. Detta har genererat höga kostnader för kvalificerad övertid. Situationen stabiliserades något under hösten, vilket bromsade kostnadsutvecklingen.



De kraftigt minskade volymerna inom området assistans skapar kostnader för oplacerad personal. Grafen ovan visar hur intäkterna (ljusblå linje) minskat med 12,6 mnkr mot budget, samtidigt som personalkostnaderna (mörka staplar) ökat med 1,7 mnkr mot budget inklusive effektiviseringskrav. Vid perfekta förhållanden ska personalkostnaden sjunka i takt med minskade intäkter. Trots det stora negativa resultatet så har arbetet med att omplacera personal effektiviserats under året och samordnas nu inom området. Resultatet av detta arbete syns på de mörka staplarna som minskat mot budget under hösten. Gapet mellan intäkter och personalkostnader fortsätter ändå att öka då volymerna minskar snabbare än kostnaderna. I dagsläget är drygt 40 medarbetare utlånade till andra verksamheter. Område assistans har även kunnat minska ner chefstjänster med 25 procent i takt med minskade volymer och tagit bort en administrativ tjänst på 50 procent. Inom område stödjande insatser har besparingar genomförts genom att ej tillsätta en vakant chefstjänst på 100 procent, samt avstått vikarie för områdeschef som endast arbetar 50 procent under hösten.

Överlag är avdelningens årsresultat enligt augustiprognosen.

Statistik och nyckeltal

Medarbetarstatistik

Sjukfrånvaro assistans													
	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Ack. period
Utfall 2019	7,91%	8,18%	8,24%	8,55%	7,17%	6,59%	5,14%	6,01%	6,78%	7,05%	6,17%	6,36%	7,01%
Utfall 2018	6,77%	6,39%	6,27%	5,81%	6,27%	7,09%	6,13%	6,74%	7,21%	6,21%	7,11%	7,89%	6,66%

Sjukfrånvaro stödjande insatser													
	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Ack. period
Utfall 2019	6,93%	7,29%	6,28%	6,26%	6,64%	6,40%	5,96%	6,23%	8,36%	8,76%	7,21%	7,00%	6,94%
Utfall 2018	6,82%	6,36%	6,17%	6,74%	5,85%	6,45%	5,41%	6,34%	7,76%	8,14%	7,42%	6,21%	6,64%

Övertid: Kval-kostnader assistans (tkr)													
	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Ack. period
Utfall 2019	-376	-223	-212	-175	-277	-184	-200	-284	-211	-158	-77	204	-2 173
Utfall 2018	-117	-121	-100	-91	-107	-110	-143	-170	-131	-318	-164	-429	-2 002

Övertid: Kval-kostnader stödjande insatser (tkr)													
	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Ack. period
Utfall 2019	-91	-69	-67	-61	-80	-179	-96	-84	-72	-129	-95	-19	-1 041
Utfall 2018	-147	-70	-106	-231	-209	-128	-88	-66	-129	-160	-103	-93	-1 529

Avdelning socialpsykiatri

Insatser riktar sig till personer över 18 år. Till största delen olika boendebeslut enligt SoL både för personer under och över 65 år i egen regi. Övriga insatser inom området är boendestöd, kontaktpersoner samt våra förebyggande insatser som exempelvis träffpunkterna i egen regi.



RESULTATRÄKNING Socialpsykiatri					
Belopp i miljoner kronor	Utfall 2019	Budget 2019	Diff utfall/ budget 2019	Prognos 2019	Diff utfall/ prognos 2019
Verksamhetens intäkter	196,6	191,4	5,2	195,4	1,2
Lämnade bidrag och köp av huvudverksamhet mm	-0,1	0,0	-0,1	-0,1	0,0
Personalkostnader	-166,9	-159,7	-7,2	-167,0	0,1
Övriga kostnader	-17,2	-16,4	-0,8	-17,3	0,1
Avskrivningar	-0,4	-0,4	0,0	-0,4	0,0
Resultat före gemensamma kostnader	12,0	14,9	-2,9	10,6	1,4
Gemensamma kostnader	-6,6	-6,6	-0,0	-6,6	-0,0
Intern resultaträkning	5,4	8,3	-2,9	4,0	1,4

Resultatet för avdelning socialpsykiatri är 2,9 mnkr sämre än budget och 1,4 mnkr bättre än augustiprognos.

Analys

Avdelningens negativa utfall jämfört budget beror främst på att avdelningen överskrider sin personalbudget. Nödvändiga flyttar av verksamheter har skett under maj månad vilket försvårat pågående arbete med effektiviseringar. En ytterligare förklaring är övertagande av en ny verksamhet som ökat personalkostnaderna med cirka 3,6 mnkr och har en nettoeffekt på -0,7 mnkr på avdelningen. Avdelningen har trots detta lyckats effektivisera bemanningen till viss del på andra verksamheter men inte i den grad att det täcker det nuvarande underskottet på personalkostnader.

Statistik och nyckeltal

Medarbetarstatistik

Sjukfrånvaro													
	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Ack. period
Utfall 2019	5,40%	5,95%	6,48%	6,50%	6,28%	5,78%	3,62%	4,05%	6,09%	6,18%	6,40%	5,20%	5,66%
Utfall 2018	6,55%	6,52%	6,12%	4,11%	4,18%	5,30%	2,76%	4,64%	6,05%	6,25%	6,12%	5,48%	5,34%

Övertid: Kval-kostnader (tkr)													
	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Ack. period
Utfall 2019	-29	-59	-37	-83	-104	-62	-114	-96	-60	-80	-61	-69	-852
Utfall 2018	-58	-33	-28	-42	-68	-89	-120	-42	-50	-38	-48	-40	-655

Avdelning arbete & bostad

Avdelning arbete & bostad innehåller insatser inom LSS-bostäder och daglig verksamhet i egen regi.



RESULTATRÄKNING Arbete & Bostad					
Belopp i miljoner kronor	Utfall 2019	Budget 2019	Diff utfall/ budget 2019	Prognos 2019	Diff utfall/ prognos 2019
Verksamhetens intäkter	398,3	363,1	35,3	390,5	7,8
Lämnade bidrag och köp av huvudverksamhet mm	-12,8	-6,6	-6,2	-6,7	-6,1
Personalkostnader	-327,2	-301,8	-25,4	-329,1	1,9
Övriga kostnader	-46,6	-41,2	-5,4	-44,8	-1,8
Avskrivningar	-0,6	-0,2	-0,4	-0,6	-0,0
Resultat före gemensamma kostnader	11,1	13,2	-2,1	9,2	1,9
Gemensamma kostnader	-12,3	-12,1	-0,3	-12,3	-0,0
Intern resultaträkning	-1,2	1,1	-2,3	-3,1	1,8

Resultatet för avdelning arbete & bostad är 2,3 mnkr sämre än budget och 1,8 mnkr bättre än augustiprognos.

Analys

Avdelningens negativa utfall mot budget beror främst på övertagandet av Private Nursings sju enheter. De stora differenserna på intäkter och personalkostnader mot budget har sin grund i högre kostnader kopplat till dessa sju enheter samt enheten från Polstjärnan som övergick från externa utförare till egen regi under februari, mars samt juli månad. Dessa enheter visar ett underskott för året på 7,1 mnkr.

Enheten Stenhuggarvägen har övergått från ordinärt boende till avdelning arbete & bostad vilket innebär en försämring av resultatet med 1,2 mnkr jämfört med budget.

Daglig verksamhet visar på ett överskott med 5,8 mnkr jämfört med budget.

Detta beror delvis på ökade intäkter för placeringar från Arbetsförmedlingen samt ökade intäkter för försäljning av varor och tjänster, vilket innebär en intäktsökning med 3,3 mnkr jämfört med budget. En extra utbetalning av habiliteringsersättning är gjord med 5,8 mnkr, dessa finansieras med statliga medel från Socialstyrelsen och ger ingen resultat effekt.

Den huvudsakliga anledningen till den positiva avvikelsen mellan resultat och prognos beror på att personalkostnaderna blev 1,9 mnkr lägre än befarat.

Statistik och nyckeltal

Medarbetarstatistik

Sjukfrånvaro boende													
	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Ack. period
Utfall 2019	8,40%	8,75%	6,81%	6,12%	6,22%	6,34%	4,38%	6,04%	6,80%	6,43%	6,88%	5,79%	6,58%
Utfall 2018	8,84%	9,88%	9,81%	8,55%	8,42%	7,62%	5,91%	6,39%	8,15%	7,85%	7,43%	6,91%	9,51%

Sjukfrånvaro daglig verksamhet													
	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Ack. period
Utfall 2019	9,79%	10,84%	8,27%	6,51%	5,88%	6,11%	4,59%	5,97%	8,94%	7,34%	8,03%	5,13%	7,28%
Utfall 2018	7,38%	8,95%	8,93%	8,13%	6,56%	6,11%	3,40%	6,28%	6,61%	6,95%	8,14%	7,82%	8,42%

Övertid: Kval-kostnader boende (tkr)													
	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Ack. period
Utfall 2019	-159	-120	-124	-221	-153	-111	-185	-178	-249	-210	-196	-229	-1 073
Utfall 2018	-180	-164	-244	-151	-161	-180	-250	-210	-222	-125	-134	-33	-900

Övertid: Kval-kostnader daglig verksamhet (tkr)													
	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Ack. period
Utfall 2019	-3	0	-3	0	-18	-5	7	0	6	-5	-8	-19	-48
Utfall 2018	-14	-30	28	-13	5	-4	-10	0	-5	-12	2	9	-24

Avdelning kvalitet och utveckling

Avdelning kvalitet och utveckling innehåller kostnader för enheten kvalitet och utveckling, bestående av verksamhetsutvecklare, kvalitetsutvecklare, projektledare, strateger, administratör, uppdragssekreterare och brukarombud. Avdelningen bär också kostnader för flera av

förvaltningens gemensamma arrangemang och aktiviteter, såsom t ex LSS-råd, funkisfestival och omsorgspris.



RESULTATRÄKNING Kvalitet och utveckling					
Belopp i miljoner kronor	Utfall 2019	Budget 2019	Diff utfall/ budget 2019	Prognos 2019	Diff utfall/ prognos 2019
Verksamhetens intäkter	0,3	0,0	0,3	0,0	0,3
Personalkostnader	-6,8	-6,3	-0,5	-6,7	-0,1
Övriga kostnader	-0,3	-0,2	-0,1	-0,1	-0,1
Intern resultaträkning	-6,7	-6,4	-0,3	-6,8	0,1

Resultatet för avdelning kvalitet och utveckling är 0,3 mnkr sämre än budget och 0,1 mnkr bättre än augustiprognos.

Analys

Avdelningens negativa utfall jämfört budget beror på att avdelningen inte klarat av hela sitt effektiviseringskrav på sin personalbudget samt kostnader för delad chefsfunktion med äldreförvaltningen.

Avdelning myndighet

Avdelningen myndighet fattar beslut om nämndens samtliga insatser utifrån både socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Avdelningen ersätter såväl verksamheter i egen regi och externa utförare för utförda insatser enligt beslut i form av köp av huvudverksamhet. Sammantaget har myndigheten ansvar för ca 3 600 unika brukare och deras insatser. Avdelningen innehåller även kostnader för samtliga av förvaltningens biståndshandläggare samt boendesamordningen och en administrativ enhet.



RESULTATRÄKNING Myndighet					
Belopp i miljoner kronor	Utfall 2019	Budget 2019	Diff utfall/ budget 2019	Prognos 2019	Diff utfall/ prognos 2019
Verksamhetens intäkter	56,5	66,3	-9,8	61,2	-4,7
Lämnade bidrag och köp av huvudverksamhet mm	-1 511,0	-1 491,7	-19,3	-1 519,6	8,6
Personalkostnader	-39,8	-40,3	0,5	-40,3	0,6
Övriga kostnader	-3,1	3,3	-6,4	-5,9	2,8
Avskrivningar	-0,1	0,0	-0,1	-0,1	-0,0
Intern resultaträkning	-1 497,4	-1 462,5	-34,9	-1 504,7	7,3

Resultatet för avdelning myndighet är 34,9 mnkr sämre än budget och 7,3 mnkr bättre än augustiprognos.

Analys

Avdelningens negativa utfall jämfört budget beror främst på lägre intäkter från staten, ökade kostnader för personlig assistans, ny tolkning av momsersättning samt att effektiviseringskrav inte kunnat mötas upp.

Intäkterna avviker med -9,8 mnkr mot budget. Förfarandet för återsökning av moms ändrades under året vilket innebar en intäktsminskning på året med närmare 6 mnkr. Enheterna från Private Nursing som övergick till egen regi momskompenseras ej sedan övergången, vilket ger ett intäktsunderskott på ytterligare 1,7 mnkr. Återsökning av kostnader för insatser för nyanlända värderas 2019 lägre än förväntat i budget vilket förklarar ytterligare 2,9 mnkr lägre intäkter.

Köp av huvudverksamhet avviker med -19,3 mnkr mot budget. Insatserna personlig assistans enligt LSS, stöd i assistanslikande form SoL, hemtjänst och särskilt boende enligt SoL står för de största underskotten. Nämnden har under året verkställt 15 st fler boendebeslut LSS 9:9, jämfört föregående år, vilket var uppdraget i den politiska satsningen.

Personlig assistans enligt LSS

Verksamhetsområdets negativa avvikelse mot budget för ersättningar för insatsen uppgår till -7,4 mnkr. Utfallet antal timmar januari till november är 392 877 timmar, att jämföra med 370 482 budgeterade timmar för perioden, en ökning med 6,0 procent.

Personlig assistans enligt LSS													
Utförda timmar totalt	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Ack. period
Budget	33 802	33 707	33 707	33 707	33 707	33 572	33 452	33 707	33 707	33 707	33 707	33 707	370 482
Utfall 2019	36 745	34 311	35 929	36 494	35 901	37 630	37 334	35 639	34 729	34 598	33 567		392 877

Trenden med stadigt ökande utförda timmar har efter sommaren vänt nedåt, vilket även visar sig i lägre ersättningskostnader om 5,3 mnkr mot augustiprognosen. Att volymerna vänt nedåt efter sommaren förklaras främst av att ett antal brukare har fått beslut från Försäkringskassan om assistans enligt SFB under hösten.

Stöd i assistanslikande form SoL och annat personligt utformat stöd

Verksamhetsområdets negativa avvikelse mot budget för ersättningar för insatsen uppgår till -5,5 mnkr. Årets totala timmar är 97 075, vilket är en ökning med 26 procent mot årets budget på 76 824.

STASS och APUS													
Utförda timmar ER	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Ack. period
Budget	6 402	6 402	6 402	6 402	6 402	6 402	6 402	6 402	6 402	6 402	6 402	6 402	76 824
Utfall 2019	7 035	6 934	6 649	7 887	8 551	8 876	8 985	8 923	8 291	8 417	8 362	8 165	97 075

Ett par nya ärenden får procentuellt stor påverkan när stödbehoven är omfattande, vilket var fallet under året. Även här är trenden efter sommaren att utförda timmar vänt ned något, motsvarande 0,6 mnkr jämfört augustiprognosen.

Hemtjänst

Verksamhetsområdets negativa avvikelse mot budget för ersättningar för insatsen uppgår till -3,3 mnkr. Antalet utförda hemtjänsttimmar varierar mycket mellan månaderna men för helåret motsvarar underskottet mot budet 5,4 procent. Nämnden planerar insatser för att få kontroll på antalet beviljade timmar, bland annat med hjälp av införandet av riktlinjer i biståndsbedömningen.

Särskilt boende SoL (demens-, omvårdnads- och psykiatriboende)

Verksamhetsområdets negativa avvikelse mot budget för ersättningar för insatsen uppgår till -2,8 mnkr. Kostnadsökningen mot verksamhetsområdets budget motsvarar 1,1 procent. Antalet insatsberättigade inom verksamhetsområdet har under perioden 1 januari 2019 till 31 december 2019 ökat med ca 6,2 procent.

Övriga kostnader

Avdelningens övriga kostnader avviker med -6,4 mnkr. Myndighetsblocken fick i budget totala effektiviseringskrav på 14,6 mnkr för helåret. Utifrån att myndigheten som egen avdelning visar ett underskott per oktober på 34,9 mnkr har inga effektiviseringar fått positiv nettoeffekt på resultatet. Att övriga kostnader inte visar ett underskott så stort som 14,6 mnkr beror på att nämnden inte fått in ansökningar från IVO om särskild avgift för ej verkställda beslut i samma utsträckning som förväntat, vilket ger en uppsida på 6,8 mnkr.

Avdelning hälso- och sjukvård

Avdelning hälso- och sjukvård utför de kommunala hälso- och sjukvårdsuppdraget till verksamheter inom nämndens område och är organiserad i en egen avdelning. Avdelningen innehar kompetens från sjuksköterska, sjukgymnast/fysioterapeut samt arbetsterapeut vilka utför sina insatser både inom egen regi och externa utförare.



RESULTATRÄKNING HS					
Belopp i miljoner kronor	Utfall 2019	Budget 2019	Diff utfall/ budget 2019	Prognos 2019	Diff utfall/ prognos 2019
Verksamhetens intäkter	1,8	1,8	-0,1	1,7	0,1
Personalkostnader	-16,1	-17,7	1,6	-16,4	0,4
Övriga kostnader	-7,8	-5,0	-2,8	-6,9	-0,9
Resultat	-22,1	-20,8	-1,3	-21,6	-0,5

Resultatet för avdelning hälso- och sjukvård är 1,3 mnkr sämre än budget och 0,5 mnkr sämre än augustiprognos.

Analys

Avdelningens negativa utfall jämfört budget beror bland annat på att avdelningen i början av året hade svårt att rekrytera medarbetare varför man var tvungna att hyra in legitimerad personal. Den senaste tiden har avdelningen blivit tvungen att använda sig av inhyrd personal igen. Kostnaderna för inhyrd personal redovisas under Övriga kostnader. De totala kostnaderna för inhyrd personal är 1,9 mnkr samtidigt som personalkostnaderna är 1,6 mnkr lägre än budget. Avdelningen arbetar hårt med rekrytering och sitt attraktiva arbetsgivarskap.

Även kostnader för fordon (bilar, parkering, service och bränsle) överskrider budgeten med 0,6 mnkr.

Differensen mot prognos på 0,5 mnkr beror även det på att verksamheten har använt sig av inhyrd personal som man inte hade med i augustiprognosen.

Statistik och nyckeltal

Medarbetarstatistik

Sjukfrånvaro	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Ack. period
Utfall 2019	6,90%	5,48%	4,35%	3,74%	1,58%	1,69%	2,19%	2,29%	4,20%	4,91%	4,44%	5,00%	3,90%
Utfall 2018	6,41%	6,27%	5,79%	6,86%	4,78%	6,35%	0,20%	1,07%	4,75%	3,78%	3,10%	4,77%	4,51%

Övertid: Kval-kostnad													
	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Ack. period
Utfall 2019	-30	-21	-24	-39	-17	-26	-14	-11	-21	-37	-20	-20	-279
Utfall 2018	-8	0	-2	-8	0	-20	-10	-11	-18	-10	0	-32	-119

Investeringar

Nämnden har inte genomfört investeringar i den takt som förväntats under 2019. Arbetet med lokalförsörjning kommer fortsatt vara ett prioriterat område under 2020 och kan komma leda till större investeringar främst i form av inventarier till nya boenden.

Kvalitetsberättelse Omsorgsförvaltningen

September 2018 – augusti 2019



Uppsala
kommun

Innehåll

Inledning	3
Verksamhetsområde och organisation	4
Mål och uppdrag	5
Uppsala kommuns värdegrund	5
Uppsala kommuns kvalitetspolicy	6
Kvalitetsarbete 2018–2019	7
Handläggning av avvikelser	7
Handläggning av synpunkter och klagomål	9
Redovisning av avvikelser till nämnd	13
Verksamhetsändringar	13
Årshjul för det systematiska kvalitetsarbetet	14
Tillsyn från inspektionen för vård och omsorg	14
Miljöarbetet i omsorgsförvaltningens egen regi	15
Uppdatering av styrdokument	16
En webbaserad struktur för styrdokument	16
Behovsdriven innovation	17
LSS-råd för samverkan	17
SKL:s brukarenkät	18
Avslutande kommentarer	18
Inför 2020	20
Omvärld och förutsättningar	20
Befolkningsutveckling och förändrade behov	20
Digital transformation och innovation	20
Pågående omorganisering inom kvalitet och utveckling	22

Inledning

I april 2019 fick omsorgsförvaltningen en egen avdelning som arbetar med kvalitets- och utvecklingsfrågor, avdelningen för kvalitet och utveckling. Syftet med den nya avdelningen är att sätta extra fokus och kraft på kvalitetsarbetet i förvaltningen. En av uppgifterna för avdelningen är att ta fram en kvalitetsberättelse. Den vänder sig till uppdragsgivande nämnd och till kommunens invånare.

Syftet med kvalitetsberättelsen är att i enlighet med SOSFS 2011:9¹ redovisa hur förvaltningen har arbetat med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Kvalitetsberättelsen avser perioden 1 september 2018 till 31 augusti 2019.

Inledningsvis ges en beskrivning av omsorgsförvaltningens grunduppdrag och organisation. Förvaltningen lyfter även fram hur kvalitetsarbetet knyter an till kommunfullmäktiges mål och budget. Därefter följer en redovisning av vad omsorgsförvaltningen gjort för att svara mot kraven på kvalitet i våra verksamheter. I den redovisningen ingår vad förvaltningen har kunnat se genom att analysera resultaten av de aktiviteter som genomförts. Förvaltningen beskriver också de utvecklingsbehov som finns framåt, kopplat till vad som genomförts och vad förvaltningen har sett behov av.

¹ Enligt socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete bör alla verksamheter som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS varje år upprätta en kvalitetsberättelse.

Verksamhetsområde och organisation

Omsorgsförvaltningen består av cirka 2 900 medarbetare som alla på olika sätt arbetar med att cirka 3 700 personer med fysisk eller psykisk funktionsnedsättning får det stöd de behöver. Det handlar om LSS-verksamhet, socialpsykiatri, somatik och om hälso- och sjukvård för dessa grupper.

I omsorgsförvaltningen finns hela ansvaret för detta område samlat, det vill säga systemledning, myndighetsutövning och den verksamhet som kommunen bedriver i egen regi. Omsorgsförvaltningen är indelad i sex olika avdelningar som arbetar på uppdrag av omsorgsnämnden.



Mål och uppdrag

Omsorgsnämndens uppdrag

Uppsala kommun arbetar med mål- och resultatstyrning. Kommunfullmäktiges övergripande styrdokument är mål och budget². Det innehåller politiska inriktningsmål, uppdrag, politisk plattform och budget för hela den kommunala organisationen. Kommunfullmäktige styr de kommunala nämnderna och bolagsstyrelserna genom att ge dem inriktningsmål och uppdrag. Även omsorgsnämnden får inriktningsmål och uppdrag att svara mot.

För att beskriva hur omsorgsnämnden ska arbeta för att nå kommunfullmäktiges inriktningsmål och uppdrag beslutar nämnden varje år om verksamhetsplan, budget och hur man ska följa upp och mäta effekten av det förvaltningen genomför. Verksamhetsplanen är nämndens högsta styrande dokument.

Omsorgsförvaltningens uppdrag

Omsorgsförvaltningen är omsorgsnämndens stödjande förvaltning och ska genomföra de beslut som nämnden fattar. Omsorgsförvaltningen planerar åtgärder och genomför aktiviteter som ska bidra till att nämndmål och kommunfullmäktiges övergripande inriktningsmål uppnås. Resultat av planerade och genomförda åtgärder rapporteras tre gånger per år i form av två delårsrapporter och ett årsbokslut.

Uppsala kommuns värdegrund

Allt arbete inom omsorgsförvaltningen, inklusive kvalitetsarbetet, ska ha sin grund i kommunens värdegrund. Värdegrunden är en gemensam plattform för de värderingar som ska genomsyra arbetet inom Uppsala kommun. Värdegrunden är:

- **Göra skillnad.** Vi fokuserar på behoven, ser förbättringar och är engagerade.
- **Arbeta tillsammans.** Vi samarbetar, är tillgängliga och är flexibla.
- **Välkomna nyskapande.** Vi tänker nytt, tar initiativ och ser lösningar.

Förvaltningen har under perioden arbetat aktivt med att aktivera värdegrunden i samtliga verksamheter. Samtliga chefer i förvaltningen har arbetat med sina medarbetare för att i ett första steg göra värdegrunden känd. I ett andra steg har värdegrundsarbetet handlat om att medarbetare och chefer ska förstå sin egen roll i förhållande till värdegrunden samt att reflektera över sitt beteende i förhållande till värdegrunden. Arbetet med att arbeta efter värdegrunden fortsätter.

² Kommunens mål och budget

Uppsala kommuns kvalitetspolicy

Kvalitet innebär att verksamheten som bedrivs når upp till de krav som ställs enligt gällande lagar, föreskrifter samt politisk vilja och inriktning. Syftet med kvalitetsarbetet är tvådelat:

1. **Kvalitetssäkring** – att fortsätta göra det som fungerar.
2. **Utveckling av kvaliteten** – att ständigt göra verksamheten bättre.

Det systematiska kvalitetsarbetet bygger på att kontinuerligt utvärdera verksamheten, leta efter utvecklingsmöjligheter och agera för förbättringar.

Uppsala kommuns kvalitetspolicy³ har beslutats av kommunfullmäktige och är en gemensam grund för kommunens systematiska kvalitetsarbete. Enligt kvalitetspolicyen ska kvalitetsarbetet grunda sig i lärande och analys. Kvalitetsarbetet behöver anpassas till de behov och krav som finns inom respektive verksamhet, men vissa gemensamma principer gäller:

- **Möt olikheter.** Verksamheten ska utgå från invånare och intressenters olika behov och perspektiv. Ambitionen är att utveckla en verksamhet som passar alla i målgruppen.
- **Lär och förbättra.** Det handlar om att synliggöra resultat och agera för förbättringar. Att pröva nya sätt för det som inte fungerar.
- **Utveckla tillsammans.** För att lyckas med det ska kommunen lyssna in brukare och övriga intressenter samt ta vara på medarbetarnas kunskap.

Enligt kvalitetspolicyen har varje chef ett ansvar för

- att skapa förutsättningar för ett systematiskt kvalitetsarbete
- att verksamhetens kvalitet definieras, följs och redovisas
- att arbeta för ständiga förbättringar och åtgärda fel och brister i verksamheten.

Varje medarbetare ansvarar för

- att vara engagerad i och ta initiativ till verksamhetens utveckling
- att arbeta för ständiga förbättringar och åtgärda fel och brister i verksamheten.

Ett väl planerat, systematiserat och organiserat kvalitetsarbete som följer kvalitetspolicyen förväntas underlätta chefers och medarbetares ansvarstagande i arbetet vilket i sin tur leder till en högre kvalitet för våra brukare.

³ Uppsala kommuns kvalitetspolicy

Kvalitetsarbete 2018–2019

Socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete⁴ gäller för alla verksamheter inom förvaltningen. För att uppnå kvalitet är ett systematiskt förbättringsarbete en förutsättning.

I de avsnitt som följer redovisar förvaltningen det arbete och de aktiviteter som vidtagits för att uppnå kvalitet i verksamheterna. Vidare beskriver förvaltningen resultatet av det arbetet samt vilka behov av utveckling förvaltningen kan se.

Handläggning av avvikelser

Avvikelser i förvaltningens verksamheter ska avhjälpas, rapporteras, utredas och följas upp. Allvarliga avvikelser enligt lex Sarah⁵ anmäls till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) i enlighet med bestämmelserna i lex Sarah. Arbetet med att uppmärksamma, rapportera och utreda avvikelser är viktigt ur kvalitetsaspekt. En systematisk hantering av avvikelser, inklusive lex Sarah, är nödvändig för att uppnå god kvalitet på de insatser som ges i verksamheterna. Genom att identifiera riskerna, utreda bakomliggande orsaker och rätta till de uppkomna bristerna kan verksamheterna förbättras och utvecklas.

För att se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet har förvaltningen sammanställt och analyserat inkomna avvikelserrapporter. Utifrån resultatet har förvaltningen arbetat med åtgärder för att säkra verksamhetens kvalitet.

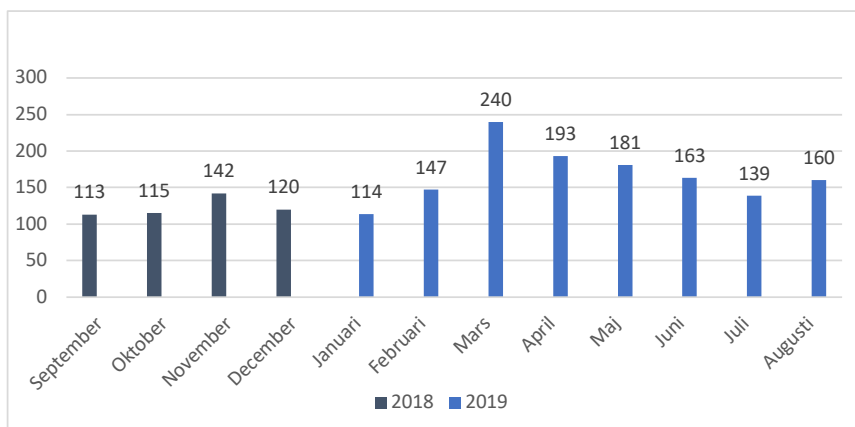
Sammanställningen omfattar förvaltningens myndighet och egen regi. Externa utförare har ett eget ansvar att hantera sina avvikelser. De allvarliga missförhållanden och allvarliga risker för missförhållanden som inträffar i de externa verksamheterna och anmäls till IVO ska enligt bestämmelserna om lex Sarah redovisas till nämnden. Under perioden har en lex Sarah som anmälts till IVO redovisats till nämnden.

Antalet registrerade avvikelser varierar under perioden med en topp under våren. Flest registreringar har gjorts inom hälso- och sjukvården (HSL), följt av avvikelser inom SoL/LSS. Avvikelser inom hälso- och sjukvården samt lex Maria redovisas i patientsäkerhetsberättelsen och beskrivs därför inte närmare i kvalitetsberättelsen. I tabellerna nedan redovisas antal och typ av avvikelser, fördelade månadsvis och per kategori.

⁴ Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9)

⁵ SOSFS 2011:5 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om lex Sarah

Antal registrerade avvikelser från 1 september 2018 till 31 augusti



Registrerade avvikelser förelade per kategori

Avvikelse under perioden	Antal
Registrerade	1 827
SoL/LSS	679
Lex Sarah	74
HSL	941
Avslutade, hanteras i annat IT-system (t.ex. KIA för arbetsmiljö)	133
Anmälda till IVO - lex Sarah	11
Anmälda till IVO - lex Maria	1

Analys och vidtagna åtgärder

Under perioden har antalet lex Sarah-rapporter ökat gradvis. Av totalt 1 827 registrerade avvikelser har 74 hanterats som lex Sarah. 11 ärenden har anmälts till inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ett av dem har lett till tillsynsbesök från IVO. Analys av inkomna avvikelser visar att det finns behov av att höja kunskapsnivån ytterligare gällande avvikelshantering inom förvaltningen. Åtgärder som förvaltningen har vidtagit är till exempel förtydligande av avvikelseprocessen samt information och utbildning i avvikelshantering till de verksamheter som har lågt antal inrapporterade avvikelser.

Omsorgsförvaltningen kan se mönster i inrapporterade avvikelser och i lex Sarah-utredningarna. Det finns brister i kommunikation, bristande följsamhet till rutiner och bristande informationsöverföring. Förvaltningen arbetar för att komma tillrätta med dessa brister. Det sker bland annat genom utbildningsinsatser. Ett exempel är att en webbutbildning i social dokumentation har tagits fram i samarbete med äldreförvaltningen. Utbildningen är obligatorisk att genomföra för samtliga medarbetare och chefer inom förvaltningens egen regi. Ett annat exempel är att en översyn av ledningssystemet för både egen regi och myndighet pågår. I det arbetet ingår att se över och justera rutiner och processer för att bättre stödja förvaltningens verksamheter. Förvaltningens målsättning är att åtgärderna ska leda till säkrare kommunikations- och informationsvägar och minska risken för att det brister i verksamheterna.

Förvaltningen har under perioden reviderat avvikelseprocessen samt anpassat IT-stödet för att underlätta för verksamheterna att rapportera, utreda och anmäla avvikelser. Förvaltningens myndighet har saknat gemensamma rutiner och IT-stöd för ett systematiskt arbete med avvikelser. Myndighetens chefer har fått utbildning i avvikelshantering. Myndighetens handläggare kommer att få utbildning i början av hösten.

Utveckling framåt

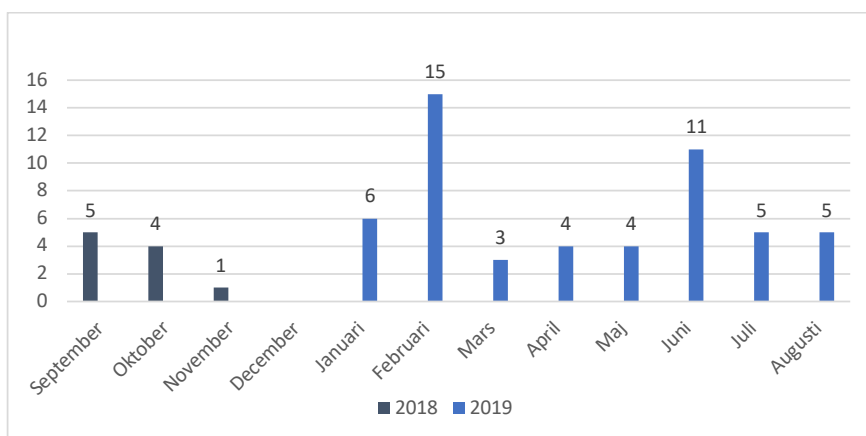
De allvarliga missförhållanden och allvarliga risker för missförhållanden som inträffar i externa verksamheter ska rapporteras till ansvarig nämnd. Under perioden har endast en sådan lex Sarah kommit till nämndens kännedom. Externa utförares inrapportering är ett utvecklingsområde.

1 oktober 2019 går myndigheten in i förvaltningens IT-stöd för systematisk avvikelshantering. Fortsatta utbildningsinsatser och support kommer att ges under och efter införandet. Det utvecklade stödet till verksamheterna behöver implementeras och följas upp genom egenkontroll och internrevision.

Handläggning av synpunkter och klagomål

De klagomål och synpunkter som inkommer på förvaltningens verksamheter är viktiga indikatorer på brister. Förvaltningen ska arbeta systematiskt med dessa på samma sätt som med avvikelser. Klagomål och synpunkter är, på samma sätt som avvikelser, en utgångspunkt till utveckling och förbättring. Förvaltningen har ett gemensamt system för att systematiskt hantera synpunkter, klagomål och frågor. Totalt har det inkommit 63 synpunkter, klagomål eller frågor. Av dessa är 55 avvikelser. Majoriteten av dem är individärenden. Ett av individärendena har hanterats som en lex Sarah. Samtliga inkomna ärenden är handlagda och återkopplade till synpunktslämnaren. I nedanstående tabeller redovisas synpunkter och klagomål. Redovisningen omfattar inte klagomål och synpunkter som lämnas direkt till externa utförare.

Antal registrerade synpunkter och klagomål 1 september 2018 till 31 augusti 2019



Totalt har 63 synpunkter och/eller klagomål registrerats under perioden. De fördelar sig ojämnt under året med en topp i februari och en i juni.

Hur synpunkter/klagomål har lämnats in

Inkomna via	Antal	Procent av totala
Webbformulär	41	65 %
Brev	5	9 %
Telefon	5	9 %
Besök/möte	2	4 %
E-post	4	7 %
Muntlig	1	2 %
Blankett	2	4 %
IVO	3	5 %

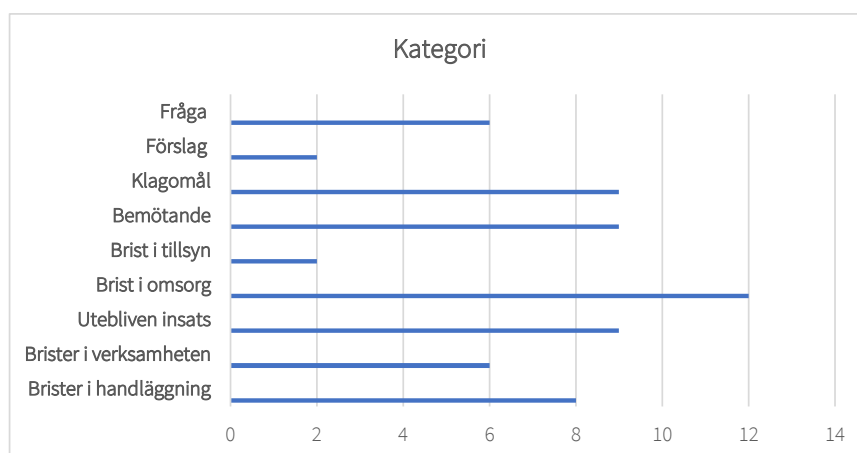
Statistiken visar på att de som lämnar synpunkter föredrar att använda webbformuläret på Uppsala kommuns hemsida. Det finns sannolikt ett stort mörkertal gällande det antal synpunkter som lämnats in muntligt. Synpunkterna tas emot och hanteras utan att de registreras. De synpunkter som inkommer från IVO är sådana som lämnats av enskild. Det är klagomål eller synpunkter som ska handläggas av omsorgsförvaltningen och rör den egna verksamheten.

Vem/vilka har lämnat synpunkt eller klagomål

Synpunktslämnare	Antal	Procent av totala
Brukare	20	32 %
Närstående	17	27 %
God man/företrädare	5	8 %
Anställd	3	5 %
Granne	1	2 %
Utomstående	6	9 %
Organisation	3	5 %
Inspektionen för vård och omsorg (IVO)	3	5 %
Anonym	4	6 %
Övriga	1	2 %

Tabellen ovan visar att det oftast är brukaren själv som lämnar synpunkter och klagomål. Det är också vanligt att närstående inkommer med synpunkter och klagomål.

Fördelning per kategori



De flesta synpunkter som inkommer handlar om brister i omsorg. Det förekommer också ofta synpunkter om brister i bemötande, utebliven insats och brister i verksamheten. Med klagomål avses sådana synpunkter som är av mer allmän karaktär, t ex synpunkter på öppettider eller att en verksamhet upphör.

Vidtagna åtgärder

Omsorgsförvaltningen har vidtagit åtgärder utifrån resultaten av inkomna synpunkter och klagomål. Det handlar till exempel om att se över ledningssystemet och rutiner. Förvaltningen har tagit fram en rutin för hantering av synpunkter och klagomål. Rutinen ska säkerställa en enhetlig och rätts-säker handläggning av de synpunkter och klagomål som kommer in.

Utveckling framåt

Omsorgsförvaltningen kommer att fortsätta förbättringsarbetet med synpunkts- och klagomålshantering. I det arbetet ingår att följa implementeringen av rutinen för handläggning av synpunkter och klagomål. Förvaltningen kommer även att utveckla IT-stödet för hantering av synpunkter och klagomål.



Redovisning av avvikelser till nämnd

Förvaltningen redovisar tertialvis avvikelser till omsorgsnämnden. Redovisningen inkluderar lex Maria och lex Sarah i egen regi, i myndighet och hos externa utförare.

Utveckling framåt

Avvikelser och synpunkter hänger oftast ihop. Den tertialvisa redovisningen av avvikelser till nämnd kan behöva kompletteras med redovisning av de synpunkter och klagomål som inkommer till förvaltningen. Sammanställningar av avvikelser och synpunkter behöver användas på systemnivå för utveckling av verksamheterna och dess ledningssystem.

Verksamhetsändringar

Större verksamhetsändringar förtecknas i omsorgsförvaltningens ändringsregister. Syftet är att ändringar som behöver göras ska genomföras på ett samordnat, systematiskt och kontrollerat sätt. Under perioden har ett antal ändringsärenden registrerats:

Förvaltningen har startat

- ett nytt korttidshem för barn och unga
- en ny gruppbofastad för barn och unga
- en sysselsättningsverksamhet inom egen regi, socialpsykiatri
- en ny gruppbofastad för vuxna.

Förvaltningen har flyttat verksamhet till nya lokaler

- ett korttidshem för barn och unga
- en fritidsverksamhet
- en gruppbofastad LSS för vuxna har flyttat till nya lokaler
- en gruppbofastad socialpsykiatri har flyttat till nya lokaler
- Hikikomori⁶ och Närvårdsteamet
- kontor för verksamhetschefer har flyttat till Prästgatan.

Förvaltningen har avvecklat

- ett elevhem för ungdomar i särskola.

En gruppbofastad för barn och unga har gjorts om till en gruppbofastad för vuxna.

Förvaltningen har övertagit nio gruppbofastäder från privat och utförare och överlämnat en gruppbofastad till privat utförare.

⁶Verksamheten Hikikomori vänder sig till personer som behöver stöd att bryta social isolering.

Registrering av verksamhetsändringar är en kvalitetssäkring av förändringar i organisationen. Den säkerställer att de aktiviteter som behövs vid en verksamhetsändring genomförs. Att registrera större förändringar är ett utvecklingsområde för förvaltningens verksamheter.

Årshjul för det systematiska kvalitetsarbetet

Omsorgsförvaltningen har antagit ett årshjul för det systematiska kvalitetsarbetet. Årshjulet anger när olika aktiviteter kopplade till kvalitet ska genomföras. Det bidrar till en ökad systematik i analys och användning av nyckeltal och indikatorer för verksamheten. Arbetet med årshjulet är nyligen uppstartat.

Utveckling framåt

Förvaltningen behöver lägga kraft på att implementera ett systematiskt kvalitetsarbete enligt det antagna årshjulet. Förvaltningen ska ta fram material som stöd i arbetet med årshjulets olika delar. De analyser som görs och de resultat som kommer fram behöver beskrivas på ett enhetligt sätt för att möjliggöra jämförelser mellan olika perioder och olika verksamheter. Stödmaterial som behövs är till exempel rutiner och mallar för egenkontroller i verksamheterna. Förvaltningen behöver ta fram kvalitetsmål och identifiera nyckeltal och indikatorer som kan ligga till grund för faktabaserade beslut för kvalitetssäkring och verksamhetsutveckling.

Tillsyn från inspektionen för vård och omsorg

Som en hjälp i förvaltningens kvalitetsarbete finns tillsynsrapporter från inspektionen för vård och omsorg (IVO) att tillgå. Rapporterna ger värdefulla signaler om vad förvaltningen behöver förbättra ur ett externt perspektiv. IVO gör lagstadgad frekvenstillsyn i vissa verksamheter och tillsyner bland annat i ärenden

- som varit föremål för anmälan om lex Sarah
- där det har inkommit klagomål direkt till IVO
- som inte verkställts inom rimlig tid.

IVO inkommer med beslut i de ärenden där de gjort tillsyner. I dessa beslut framkommer vad IVO sett som extern granskare och tillsynsmyndighet. Det är värdefull information för förvaltningen att arbeta vidare med, dels i det enskilda ärendet men även på en övergripande nivå.

IVO har under perioden gjort fyra tillsyner inom omsorgsnämndens verksamheter. Tillsynerna har gjorts inom ramen för 11 § förordningen (1993:1090) om stöd och service till vissa funktionshindrade. Förordningen anger en skyldighet att vid minst ett tillfälle per år göra inspektion vid bostäder med särskild service enligt 9 § 8 LSS (boende för barn och unga).

Inspektionerna har undersökt hur barn och ungdomar som bor i dessa bostäder får stöd och hjälp att kommunicera. Tillsynerna gjordes genom att inspektörer från IVO besökte de enheter som var aktuella för tillsynerna. Ansvarig verksamhetschef samt personal har intervjuats. Vårdnadshavare är informerade och de barn och ungdomar som har önskat att prata med IVO har fått göra det.

Beslut har inkommit från IVO i två av de fyra tillsynerna. Det IVO såg i dessa tillsyner var att förvaltningen behöver arbeta med att säkerställa att barnen och ungdomarna på dessa boenden ges möjligheter att kommunicera utifrån sina individuella behov.

Omsorgsförvaltningen har redovisat vilka åtgärder som behövs för att tillgodose detta. Åtgärder som vidtagits är att samtliga medarbetare i de berörda verksamheterna har fått utbildning i alternativt kompletterande kommunikation (AKK), utökad samverkan med habiliteringen i dessa frågor samt handledning. IVO har efter tillsynerna avslutat de två ärendena. Inget beslut har i skrivande stund inkommit från IVO gällande de övriga två inspektionerna som gjorts under perioden.

Miljöarbetet i omsorgsförvaltningens egen regi

Omsorgsförvaltningen har samlat ihop och uppdaterat det stöd som finns för att verksamheterna ska uppfylla de krav som gäller enligt miljöbalken. Förvaltningen har till exempel tagit fram en rutin som beskriver hur verksamheterna på ett systematiskt sätt ska arbeta med miljöfrågor och vilka egenkontroller som behöver genomföras. Det gäller till exempel områden som riskhantering, avfallshantering, basal hygien, livsmedelshantering och kemikaliehantering.

Förvaltningen har också analyserat inkomna rapporter från miljöförvaltningens inspektioner av verksamheterna. Årets tillsyner har visat att det funnits brister som kan leda till spridning av legionella. Med miljöförvaltningens rapporter som underlag har förvaltningen därför tagit fram en rutin som beskriver hur verksamheterna i egen regi ska göra för att förebygga och hantera eventuella utbrott av legionella. Rutinen är spridd till berörda verksamheter och ska bidra till att de framöver arbetar på ett sådant sätt att risk för spridning av legionella inte uppstår.

Utveckling framåt

Verksamheterna i egen regi ska årligen genomföra egenkontroller av miljö. Resultat av egenkontrollerna behöver på ett systematiskt sätt analyseras förvaltningsövergripande så att förvaltningen kan använda resultatet för verksamhetsutveckling.

Uppdatering av styrdokument

Under perioden har omsorgsförvaltningen uppdaterat de styrdokument⁷ som ingår i kvalitetsledningssystemet, både för egen regi och myndighet. Det innebär att förvaltningen har tagit fram nya dokument eller omarbetat drygt 220 av de dokument som styr 2700 medarbetares dagliga arbete. En del i uppdateringen har varit att lägga in alla dokument i korrekta mallar, som följer Uppsala kommuns nya grafiska profil. En enhetlighet i de dokument som finns inom kommunen är viktigt för att bygga ett starkt varumärke. Det är en viktig del i kommunikationen mellan ledning och medarbetare och mellan medarbetare och externa intressenter.

Egen regi har under många år haft ett webbaserat ledningssystem med rutiner och andra styrande och stödjande dokument på intranätet. Under 2019 har förvaltningen gått igenom samtliga dokument. De dokument som inte längre är aktuella har rensats bort. De dokument som behövs har uppdaterats och anpassats för att stämma överens med organisation och krav.

Rutiner för verksamheten är en förutsättning för ett rättssäkert och enhetligt tillvägagångssätt i myndighetsutövningen. Omsorgsförvaltningen har under året uppdaterat myndighetens styrande och stödjande dokument. Nya dokument för de arbetsuppgifter där behovet finns har tagits fram.

Utveckling framåt

Omsorgsförvaltningen behöver säkerställa en systematiserad uppföljning av styrdokument. Den behöver vara både behovsstyrd och periodisk för att säkra att dokumenten är giltiga i förhållande till förändrade krav på verksamheten. Förvaltningen behöver följa upp implementering av styrdokument.

Uppsala kommun har under sommaren 2019 upphandlat ett digitalt ledningssystem som bygger på verksamhetsprocesser. En del av arbetet kommer därför vara att gå igenom och uppdatera de processer förvaltningen arbetar efter.

En webbaserad struktur för styrdokument

Omsorgsförvaltningens myndighet har saknat en gemensam väg in till de styrdokument de behöver i sitt arbete. Förvaltningen har under perioden byggt en ny webbaserad struktur för att göra myndighetens styrdokument tillgängliga och lätta att hitta. Strukturen finns på förvaltningens intranät, Insidan, och lanserades i augusti 2019. En väg in till myndighetens styrdokument underlättar arbetet på myndigheten och bidrar till ökad kvalitet. Medarbetarna på myndigheten använder samma version av dokumenten och det är lättare att hitta dem.

⁷ Omsorgsförvaltningen använder begreppet styrdokument för de dokument som upprättas utifrån ett krav. Kraven kan ställas genom till exempel lag, föreskrift, nämnd eller ledning. Ett styrdokument kan till exempel vara en processbeskrivning, rutin, mall eller blankett.

Behovsdriven innovation

Omsorgsförvaltningen har genom äldreförvaltningens ESF-projekt med Region Uppsala och Västerås stad⁸ fått möjlighet att vara en del av ett utvecklingsprojekt inom tjänstedesign⁹. Under hösten 2019 kommer två utvecklingsprojekt att starta inom myndigheten. Syftet är att utbilda i och testa metoden samt att hitta utvecklingsområden som rör inflytande, delaktighet och bemötande. De två projekt som påbörjats beräknas pågå till mars 2020.

Utveckling framåt

Tjänstedesign kan vara ett bra sätt att systematiskt arbeta med utveckling och innovationer inom omsorgsförvaltningens ansvarsområde. Arbetsättet ökar förståelsen för användarens behov. Medarbetarna undersöker tillsammans behoven och tar fram idéer som testas, utvärderas och kan leda till nya innovationer. Genom att involvera brukare i de utvecklingsarbeten som görs kan deras delaktighet och inflytande öka.

LSS-råd för samverkan

Under hösten 2018 erbjöd Länsstyrelsen kommuner och regioner att söka ekonomiskt stöd för att utveckla sina brukarråd. Förvaltningen skrev fram en ansökan som bifölls av Länsstyrelsen. Ett bidrag på 30 000 kronor utbetalades med krav på återrapportering vid två tillfällen.

Omsorgsförvaltningen har under året i samarbete med brukare och brukarorganisationer genomfört en uppföljning och utveckling av LSS-rådet¹⁰. Rådets ledamöter har erbjudits att delta under processen och att delta vid workshops. För att så många som möjligt skulle kunna delta har bidraget främst använts till arvoden.

Utveckling framåt

Resultatet av uppföljningen av brukarrådet kommer att redovisas till nämnd i december 2019. Hittills har uppföljningen lett till att rådet arbetat fram förslag på ändringar och förbättringar. Ett arbete med ett nytt stöd-jande dokument där rådet vill beskriva arbetsmetoder är påbörjat. Omsorgsförvaltningen ser behov av fortsatt utveckling av LSS-rådet och dess arbetsformer. Det är viktigt att brukare, brukarorganisationer, politiker och förvaltning deltar och tar ansvar för rådets fortsatta arbete.

⁸ <https://www.esf.se/Resultat/Projektbanken-2014-2020/Alla-Projekt/Innovationskompetens/>

⁹ <https://innovationsguiden.se>

¹⁰ LSS-rådet är ett brukarråd för frågor som berör personer med insatser enligt lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och som omsorgsnämnden ansvarar för.

SKL:s brukarenkät

Omsorgsförvaltningens egen regi har genomfört SKL:s årliga brukarundersökning. Enkätundersökningen har gjorts på servicebaser inom avdelningen arbete och bostad. Avdelningen har diskuterat hur resultatet kan användas i verksamheternas kvalitetsarbete. Resultatet av undersökningen har lett till handlingsplaner som varje verksamhet arbetar med.

Utveckling framåt

Omsorgsförvaltningen ser behov av stödinsatser vid framtida enkätundersökningar inom förvaltningens egen regi. Framst handlar behoven om support och metodstöd. Förvaltningsledningen har beslutat att genomföra SKL:s brukarenkäter även under 2020.



Avslutande kommentarer

Omsorgsförvaltningen kan konstatera att det systematiska kvalitetsarbetet under den gångna perioden har utvecklats och förbättrats. Det förvaltningen framför allt behöver arbeta med kommande period är att ta fram en gemensam struktur för egenkontroller och intern revision. Arbetet med att rapportera och analysera avvikelser behöver utvecklas ytterligare. Det är en viktig kunskapskälla för förbättringar, både för den enskilda enheten och på aggregerad nivå. Även de synpunkter förvaltningen får in från de olika brukarråden och resultat av brukarundersökningar är en viktig bas i det systematiska förbättringsarbetet.

Vi lever i en värld med snabba förändringar. Det är därför nödvändigt att systematiskt arbeta med att säkra och förbättra verksamhetens kvalitet. Som ett steg i att bättre möta omvärldens krav står omsorgsförvaltningen inför en omorganisation. Nya verksamhetssystem är under upphandling. Förvaltningen får nya möjligheter men även nya krav på medarbetare. Det blir en utmaning att möjliggöra dessa förändringar utan att göra avkall på kvaliteten i verksamheten.

All den verksamhet som omsorgsnämnden bedriver ska vara till nytta för kommunens medborgare. För att nå dit behöver alla medarbetare förvaltningen ha värdegrunden med sig i allt arbete; arbeta tillsammans, välkomna nyskapande och göra skillnad.

Inför 2020

Omsorgsförvaltningen står inför stora utmaningar. Vi lever i ett samhälle som förändras snabbt. Medborgarnas behov av välfärdstjänster i omsorgsarbetet kommer att öka kraftigt de närmaste åren. Förvaltningen har höga ambitioner och en stark drivkraft i arbetet med att utveckla nya och mer effektiva sätt att bedriva en god och säker omsorg och vård med ett starkt brukarfokus.

Omvärld och förutsättningar

Befolkningsutveckling och förändrade behov

Enligt Statistiska centralbyrån kommer invånarantalet i Sverige vara drygt 11 miljoner år 2029 och 13 miljoner år 2070. Antalet äldre personer ökar mest. År 2070 beräknas var fjärde invånare i Sverige vara över 65 år¹¹.

Antalet personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar ökar. Allt fler har en komplex problematik med exempelvis inslag av både psykisk sjukdom och missbruk. Det finns även en trend som visar på en ökning av personer som diagnosticerats med demenssjukdom i tidig ålder, innan de fyllt 65 år. Behoven hos målgruppen personer med funktionsnedsättning förändras. Yngre personer efterfrågar andra insatser och andra typer av stöd.

Det är inte bara demografin och en förändrad målgrupp som sätter ökad press på ekonomi och kvalitet. Medborgarnas förväntningar på att hitta information som är enkel och användarvänlig ökar också. Det ställer krav på förvaltningen att möta de förväntningarna genom ändrade arbetssätt. Den ökade mångfalden skapar ett samhälle som är komplext och svårplanerat, men även dynamiskt och variationsrikt.

Förvaltningen behöver tänka nytt och innovativt. En djupare förståelse för vad som skapar värde för medborgarna behövs. Då kan förvaltningen klara av framtida välfärdsutmaningar som urbanisering, globalisering, pensionsavgångar, miljöpåverkan och kompetensförsörjning.

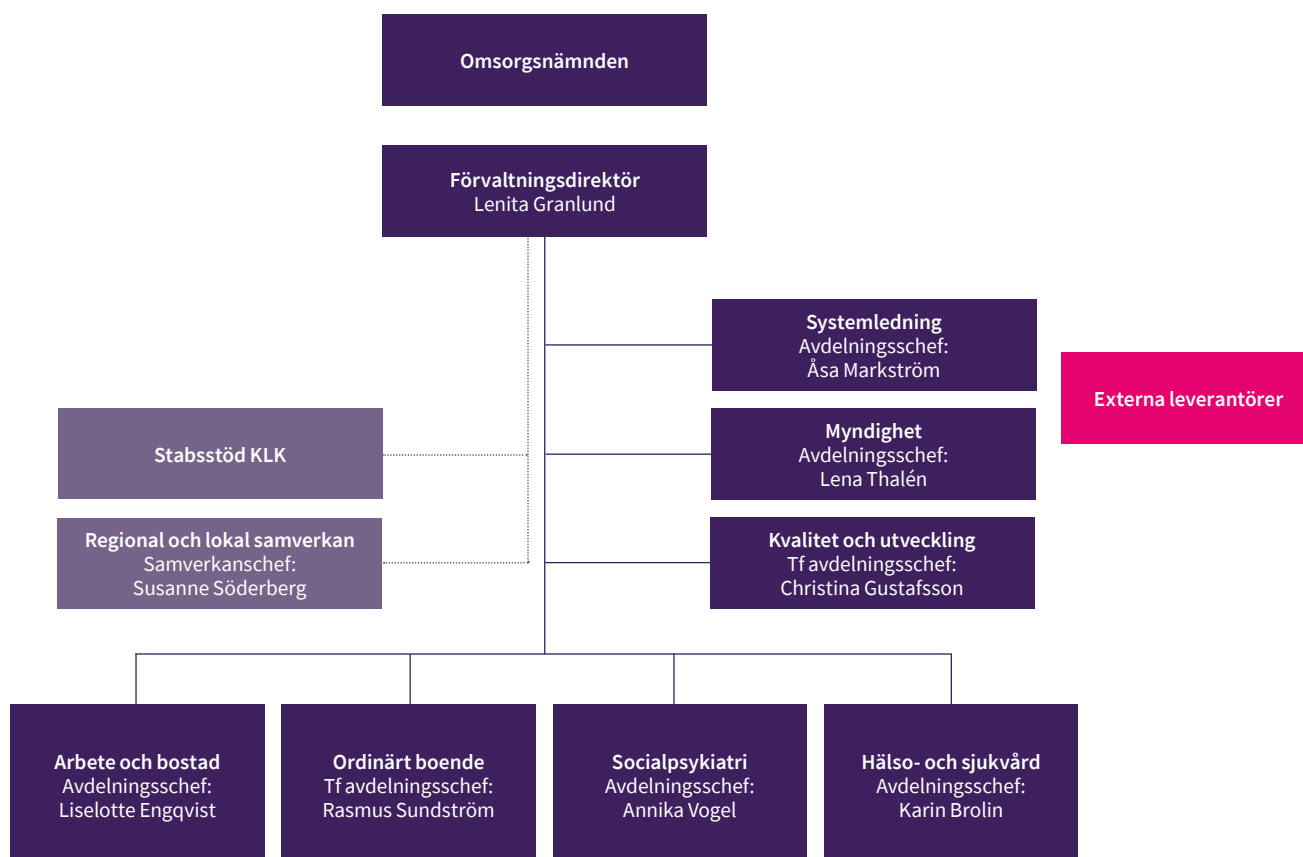
Digital transformation och innovation

Den digitala transformationen¹² förändrar vårt samhälle i grunden. Den påverkar hur vi lever och arbetar samt ger oss förutsättningar att göra sådant som tidigare inte varit möjligt. Ständig uppkoppling till internet är en naturlig del av livet för nästan alla medborgare. Det har bidragit till nya sätt att leva, både i arbetet och på fritiden. Det har skapat nya marknads- och mötesplatser och gett en ökad frihet att interagera med varandra oberoende av tid och rum. Även människors vardagssysslor och sociala umgänge sker alltmer med hjälp av den digitala tekniken.

¹¹Befolkningsprognos för Sverige, SCB, 2019.

¹²Digital transformation syftar på de verksamhetsförbättringar som är möjliga att genomföra med stöd av digital utveckling av olika slag. Det kan handla om digitalisering av analog information och kommunikation vilket kan öka spridning och räckvidd och möjliggöra automatisering av processer och flöden.

För att hantera de kommande välfärdsutmaningarna behöver den offentliga sektorn bli bättre på att dra nytta av innovation och digitaliseringens möjligheter. Förvaltningen behöver utveckla nya arbetssätt och verksamhetsformer för att leverera en god vård och omsorg. För att möta behoven har omsorgsförvaltningen under hösten 2019 genomfört en omorganisering, se skiss nedan.



I den nya organiseringen är all myndighetsutövning samlad i en avdelning. En samlad kompetens i samma avdelning stärker en rättssäker biståndsbedömning och ett systematiskt uppföljningsarbete. Förvaltningen räknar också med att det leder till en ökad kostnads- och volymkontroll.

Pågående omorganisering inom kvalitet och utveckling

Avdelningen för kvalitet och utveckling genomgår just nu en omorganisering. Den ska vara genomförd under våren 2020.

Med den nya organiseringen vill förvaltningen stärka fokus på kvalitet och utveckling. För att möta de nya utmaningarna behöver förvaltningen kraftsamla i arbetet med digital transformation och utveckling. Implementering av ett nytt digitalt verksamhetsstöd kommer att underlätta införandet av digital teknik i vår verksamhet.

I förvaltningarnas omorganisering har omsorgsförvaltningen och äldreförvaltningen valt att samordna förvaltningarnas kvalitet och utvecklingsavdelningar. Syftet är att stärka uppdraget och dra nytta av varandras kompetenser och olika utvecklingsarbeten. Förändringen syftar också till förenklingar och förbättringar för alla som arbetar i och har att göra med förvaltningens verksamheter. Förändringen ska främst och ytterst vara till nytta för nämndens brukare. Avdelningen blir gemensam för förvaltningarna och organiseras under en avdelningschef. Samordningen av de båda avdelningarna innebär också att förvaltningarna tar ett samlat grepp kring kompetensutveckling av förvaltningens medarbetare och chefer. Det förväntas leda till en kvalitetsökning i de insatser våra brukare tar emot.

Många av arbetsuppgifterna inom de båda förvaltningarnas avdelningar kan samordnas. På så sätt förstärks såväl kompetens som resurser. Idag drivs utvecklingsprojekt i den ena förvaltningen som även den andra förvaltningen har nytta av. Samordningen möjliggör att den typen av projekt kan komma båda förvaltningarna till del. Även om förvaltningarna samordnar avdelningarna kommer det att finnas processer som är specifika för respektive förvaltning.

Kvalitet och utveckling ska med utgångspunkt från Uppsala kommuns kvalitetspolicy, värdegrund och verksamheternas behov stödja omsorgsförvaltningen och äldreförvaltningen i kvalitets- och utvecklingsarbetet. Det innebär framför allt att

- stötta, samordna och skapa strukturer för ett systematiskt kvalitetsarbete
- driva olika former av utvecklingsprojekt
- skapa ökad samsyn kring kvalitetsarbete
- underlätta samarbeten kring verksamhetsutveckling
- bidra till att öka förmågan till verksamhetsutveckling inom förvaltningarna.

Förändringarna i demografin, samhällsförändringen i stort, målgruppernas förändrade behov och förväntningar samt ökade möjligheter med hjälp av digital transformation gör att förvaltningen går ett spännande 2020 till mötes.

Omsorgsförvaltningen, Uppsala kommun

Avdelningen för kvalitet och utveckling

018-727 00 00

[upsala.se/omsorgsforvaltningen](https://www.uppsala.se/omsorgsforvaltningen)

Förvaltning eller nämnd eller enhet

Promemoria

Datum:

2019-01-24

Bilaga

3

Handläggare:

Oscar Chirico, Jessica Dahl, Anna-Terese Sporrang, Rikard Sörell

Omsorgsnämndens sammanställda analys inför årsredovisningen

Inom omsorgsnämnden finns ca 3 700 brukare. Nämnden ansvarar för cirka 210 verksamheter i egen regi, har ca 130 avtal i extern regi och ger bidrag till ca 40 föreningar. 98 procent av omsorgsnämndens verksamhet är lagstyrd inom lagrummen *hälso- och sjukvårdslagen (HSL)*, *lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)* och *socialtjänstlagen (SoL)*. Delar som inte är lagstyrda är föreningsbidrag, träffpunkter för psykisk funktionsnedsättning och förebyggande verksamheter.

För att få en bättre kostnads- och volymkontroll har nämnden förbättrat sin ekonomiska uppföljning, bland annat genom fördjupad månatlig analys och utökande av nämndens nyckeltal. Särskilt fokus har riktats mot att få en rättssäker och effektiv myndighetsutövning genom att samla myndighetsutövning i en avdelning, verkställa beslut inom rimlig tid, planera och skapa hållbara lösningar för särskilda boendeformer, samutnyttja resurser och lokaler effektivt samt säkerställa ändamålsenlig kompetensförsörjning. Samverkan har även påbörjats med äldrenämnden i gemensamma frågor exempelvis kvalitet, kompetensförsörjning, innovation och digitalisering och hälso- och sjukvård.

Omsorgsförvaltningen har genomfört ett flertal uppföljningar under 2019 inom nämndens olika avtalsområden. Uppföljningarna har resulterat i utbildningsinsatser, förbättrade och tydliggjorda rutiner för hälso- och sjukvård, men även bättre samarbetsformer för uppföljningar.

Viktiga händelser under året

Boende

Under 2019 genomfördes ett arbete för att kvalitetssäkra underlag så att fördjupade analyser kunde påvisa nämndens framtida behov av boende. Behovsanalys har påvisat att nämndens behov av ytterligare utbyggnad är cirka 30 lägenheter per år fram till år 2025. Som resultat av detta beslutade kommunstyrelsen att omsorgsnämnden skulle erhålla riktade kommunbidrag under en treårsperiod gällande LSS-bostäder (2020; 28 mnkr, 2021; 29,5 mnkr, 2022; 30,3 mnkr) för att kunna skapa nya boenden så att beslut kan verkställas. Totalt kommer satsningen att omfatta 90 lägenheter.

Utifrån aktiviteter i bostads- och lokalförsörjningsplan för vård och omsorg 2019–2022 med utblick mot 2030 har ett strategiskt samarbete mellan omsorgsnämnden, äldrenämnden och kommunstyrelsen gällande bostads- och lokalfrågor påbörjats. Det finns dels en styrgrupp, dels en operativ styrgrupp för boende i syfte att bland annat samverka kring nämndens underskott av boende.

Personlig assistans

Omsorgsnämndens kostnader inom området personlig assistans har varit en utmaning. Som ett led i att nå budget i balans beslutade kommunfullmäktige i november att godkänna omsorgsnämndens förslag att konkurrensutsätta verksamhetsområdet personlig assistans. Nämnden avser göra en upphandling enligt lagen om offentlig upphandling, LOU, under våren 2020, vilket förväntas ge lägre kostnader på sikt.

Delaktighet

KMPG genomförde under 2019 en granskning av delaktighet inom omsorgsnämndens LSS-verksamhet. Resultatet vilket visade att Uppsala kommun bedriver ett strukturerat och systematiskt arbete för att säkerställa delaktighet, självbestämmande och inflytande för personer med funktionsnedsättning.

För att tillförsäkra att nämndens forum och råd för inflytande har hög kvalitet genomfördes en genomlysning av dessa under våren 2019. Varje forums syfte, struktur och innehåll samt metoder för att öka brukarinflytande inom nämndens ansvarsområde analyserades. Inom nämndens verksamheter har även SKR:s brukarenkät genomförts.

Resultatet av genomlysning och enkäterna har bidragit till att strukturer för brukarinflytande har fortsatt att utvecklas. Brukarnas påverkansmöjlighet har även möjliggjorts genom brukarrevisioner, brukarråd och delaktighetslingor.

Kompetensförsörjning

Välfärdssektorn står inför en stor generationsväxling och en dubblering förväntas av antalet invånare som är över 80 år (år 2030). För att omsorgsnämnden ska kunna erbjuda en trygg och säker vård och omsorg i framtiden har nämnden arbetat intensivt med att stärka chefer och ledare i organisationen. Ledarskapet ska stimulera medarbetare till medskapande och chefen ska tillsammans med sina medarbetare förändringsleda, driva förbättringsarbete och skapa förutsättningar för verksamhetsutveckling.

Hälso- och sjukvård

Utifrån Region Uppsalas utredning Effektiv och nära vård 2030 har omsorgsnämnden samverkat med Region Uppsala för att effektivisera hälso- och sjukvården. Under året har det framarbetats en gemensam målbild och inriktning för arbetet med omställningen i hela vårdkedjan. För Uppsala kommuns räkning har berörda nämnder samt kommunstyrelsen ställt sig bakom inriktningen under november/december 2019 och ärendet kommer att lyftas till kommunfullmäktige i januari 2020.

Trygghet

Trygghet och säkerhet är centrala värden för omsorgsnämnden. Omsorgsnämndens ledningsförmåga vid allvarlig störning har under året ökat. En ledningsplan inför och vid allvarlig störning har framarbetats. Erfarenheter från övningstillfällen och metoder används dagligen både strategiskt och operativt, vilket möjliggör en beredskapsförmåga vid kris eller allvarlig störning.

Omsorgsnämnden kommer att fortsätta att bidra till att Uppsala ska vara en trygg kommun med låg brottslighet genom att förebygga social oro, öka tryggheten och bekämpa de kriminellas ekonomi i samverkan med andra nämnder, myndigheter och civilsamhälle.

Måluppfyllelse

Omsorgsnämndens uppföljning av mål, uppdrag och ekonomiskt bokslut per december 2019 är gjord utifrån den verksamhetsplan som omsorgsnämnden upprättat för året och utgick från de inriktningsmål och uppdrag som nämnden tilldelats.

Omsorgsnämnden har under 2019 bidragit till kommunfullmäktiges inriktningsmål och uppdrag (*tabell 1*).

Status för inriktningsmål	
Nämnden har bidragit till inriktningsmålet och har...	December 2019
...uppnått det den planerat:	7
...uppnått övervägande del av det den planerat:	2
Status för uppdrag	December 2019
Nämndens planerade åtgärder för 2019 är genomförda.	21
Nämndens åtgärder är påbörjade och går enligt plan.	1
Nämnden har ingen verksamhet som kan bidra till genomförandet av uppdrag.	3

Tabell 1: Omsorgsnämndens mål- och uppdragsuppfyllelse per december, Mål och budget 2019.

Utöver nämndens 26 uppdrag utifrån 2019 års Mål och budget finns 11 kvarvarande uppdrag från 2018. Av dessa är 10 färdiga. Ett uppdrag gällande nyanländas försörjning är stoppat. Beslut har tagits att arbetet ska styras och samordnas i utvecklingsgrupp Hälsa, vård och omsorg (HVO).

Vid upprättande av budget 2019 landade bruttobudgeten efter hänsyn tagen till prisuppräknningar på lön och avtal samt helårseffekt på under 2018 års nystartade verksamheter och volymökningar på ca -52 mnkr, trots ökat kommunbidrag. Det motsvarar en nettokostnadsökning mellan åren på ca 4,6 procent. Nämnden åläggs och ämnar nå en budget i balans varför effektiviseringar motsvarande 52 mnkr lades ut på avdelningarna.

Resultatet för omsorgsnämnden för helåret uppgår till -59,5 mnkr, vilket är 2,3 procent sämre än budget. I förhållande till augustiprognosen är resultatet i årsbokslutet 10,6 mnkr bättre.

OMSORGSNÄMNDEN	Kommunbidrag	Resultat		
		Bokslut	Bokslut	Helårsprognos
Belopp i miljoner kronor	2019	2019	2018	201908
Politisk verksamhet (1)	2	-1	-1	-1
Ordinärt boende, äldre (521)	18	9	20	9
Särskilt boende, äldre (522)	71	0	21	-1
Öppen verksamhet, personer med funktionsnedsättning (53)	32	-6	-2	-5
Ordinärt boende, personer med funktionsnedsättning (541)	183	7	41	9
Särskilt boende, personer med funktionsnedsättning (542)	151	-36	-16	-39
Insatser enligt LSS, assistansersättning enligt SFB och HSL (55)	1 162	-32	-89	-43
Övriga verksamheter	0	0	0	0
Nämnden totalt	1 618	-60	-25	-70

	KF-budget	Bokslut	Bokslut	Helårsprognos
	2019	2019	2018	201908
Investeringar	3	0	2	0

Tabell 2: Utfall bokslut i förhållande till kommunfullmäktiges ramtilldelning per verksamhetsområde

Det verkliga kostnadsutfallet inom de verksamheter som nämnden ansvarar för har i många år avvikit från de ramar verksamheterna blivit tilldelade av kommunfullmäktige. Som synes i jämförelse med bokslutet 2018 (*tabell 2*) så har nämnden lyckats bättre med de tekniska justeringarna och att följa givna verksamhetsramar men har arbete kvar att göra.

Insatser och verksamheter inom avdelningen myndighet och ordinärt boende är de som står för det stora underskottet 2019, och då främst insatsen/verksamheten personlig assistans enligt LSS. Se avsnitt "Utvecklingen inom de verksamheter nämnden ansvarar för" för djupare analys.

Utveckling av den ekonomiska uppföljningen kommer att fortsätta under 2020. Förhoppningen är att de verksamhetssystem (IT) som upphandlats av Uppsala kommun kan bidra till att de ekonomiska analyserna ytterligare kvalitetssäkras. Systemen ska bidra till ett ökat digitalt arbetssätt och därmed effektivisera arbetsprocesser och kvalitetssäkra data. Detta kommer på sikt medföra att underlag för analys får högre kvalitet.

Utvecklingen inom de verksamheter nämnden ansvarar för

Nämndens ansvarsområde fördelas (diagram 1), där ca 98 procent av nettokostnaderna härrörs från lagstadgad verksamhet (LSS och SoL).

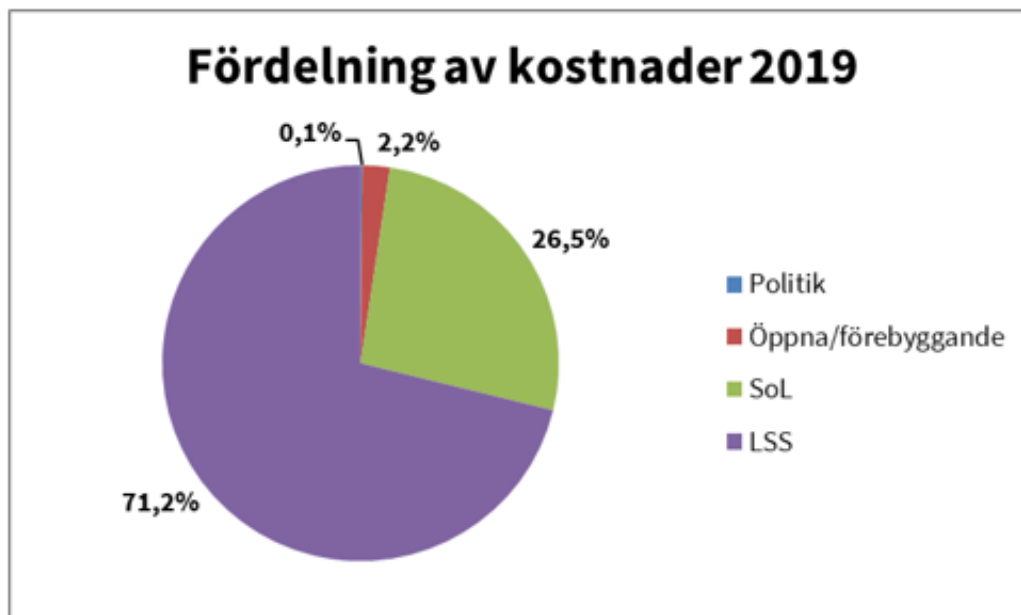


Diagram 1: Fördelning av omsorgsnämndens nettokostnader utifrån lagrum

I jämförelse med de andra kommunerna i R9-nätverket ligger Uppsala kommuns kostnader för nämndens ansvarsområde strax under snittet trots att nämnden redan 2018 hade ett underskott på 25 mnkr mot given budgetram (tabell 3).

Kostnad funktionsnedsättning totalt (SoL, LSS, SFB), kr/inv						
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Eskilstuna	7 543,0	7 935,0	7 841,0	8 135,0	8 706,0	
Gävle	6 708,0	7 174,0	7 625,0	7 975,0	8 393,0	
Jönköping	7 488,0	7 495,0	7 563,0	7 945,0	8 418,0	
Linköping	5 876,0	6 195,0	6 593,0	6 717,0	6 842,0	
Norrköping	7 019,0	7 222,0	7 257,0	7 638,0	7 942,0	
Södertälje	9 880,0	10 150,0	9 958,0	9 841,0	9 843,0	
Uppsala	7 253,0	7 591,0	7 609,0	7 547,0	7 825,0	
Västerås	5 362,0	5 508,0	5 524,0	5 629,0	6 033,0	
Örebro	6 555,0	7 070,0	8 151,0	7 710,0	7 721,0	
Resultatnätverket R9 (ovägt medel)	7 076,0	7 371,0	7 569,0	7 682,0	7 969,0	

Tabell 3: Kostnad för funktionsnedsättning totalt (SoL, LSS, SFB) uttryckt i kronor/invånare i jämförelse med övriga kommuner i R9-nätverket

För nämndens största ansvarsområde med insatser enligt LSS (71 procent av totala nettokostnader) har Uppsala kommun sedan 2017 en negativ nettokostnadsavvikelse (tabell 4). Ett negativt värde indikerar att kommunen har ett lägre kostnadsläge än givna strukturella förutsättningar enligt SCB.

Nettokostnadsavvikelse LSS, (%)						
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Eskilstuna	-3,6	-2,4	-2,9	-3,4	-0,5	
Gävle	0,7	2,5	-0,3	-0,5	0,1	
Jönköping	1,3	3,2	1,6	3,3	4,5	
Linköping	-8,4	-8,5	-7,9	-6,6	-6,9	
Norrköping	0,2	-0,4	-1,7	-0,5	-0,9	
Södertälje	-1,1	-1,2	-0,9	-1,9	-2,8	
Uppsala	2,4	0,5	2,1	-0,7	-0,6	
Västerås	1,6	-0,8	-4,2	-3,7	-2,4	
Örebro	-1,0	0,1	-1,6	-1,6	-0,6	
Resultatnätverket R9 (ovägt medel)	-0,9	-0,8	-1,7	-1,7	-1,1	

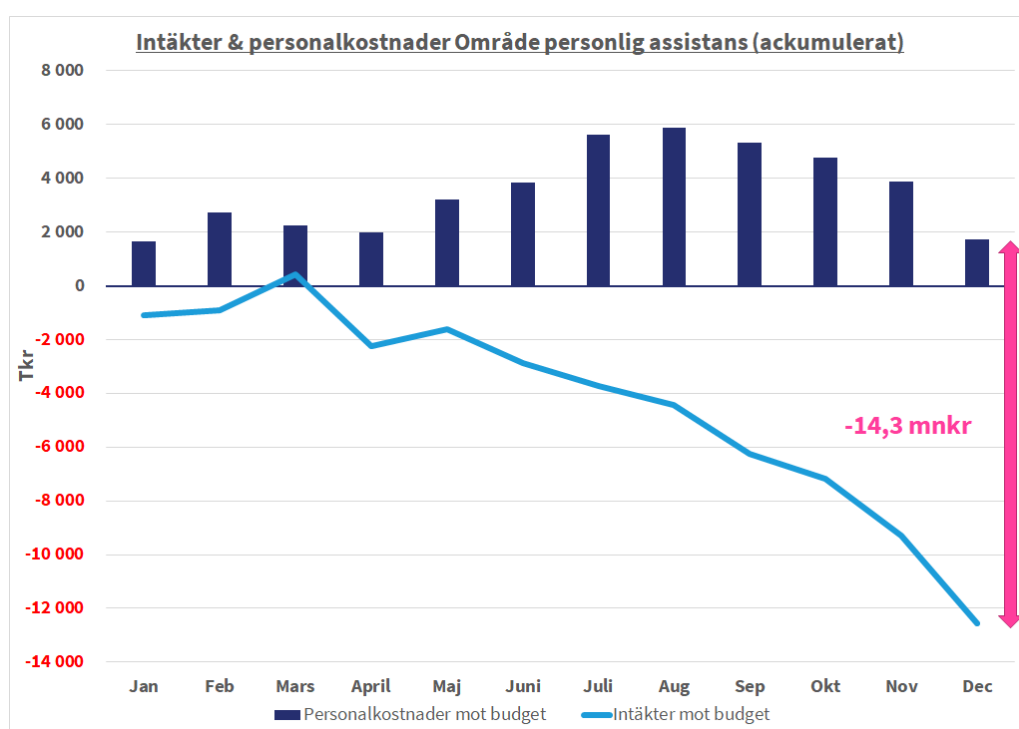
Tabell 4: Nettokostnadsavvikelse LSS i procent

Personlig assistans

Inom personlig assistans finns det tre huvudsakliga faktorer som påverkat förvaltningens utfall mot budget negativt. För det första så har förfarandet för återsökning av moms ändrats under året, vilket inneburit en minskning av externa intäkter med närmare 6 mnkr. För det andra så har insatsen haft tydliga volymökningar under året vilket ökat kostnaderna med 7,4 mnkr (tabell 5). Slutligen har kommunens egen regi haft svårt att anpassa personalstyrkan efter sina minskande volymer. Även om de totala volymerna ökat mot budget så har trenden varit en förflyttning från egen regi till externa utförare. Inom den egna regin har intäkterna minskat med 12,6 mnkr jämfört med budget, samtidigt som personalkostnaderna ökat med 1,7 mnkr (graf 1).

Personlig assistans enligt LSS													
Utförda timmar totalt	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Ack. period
Budget	33 802	33 707	33 707	33 707	33 707	33 572	33 452	33 707	33 707	33 707	33 707	33 707	370 482
Utfall 2019	36 745	34 311	35 929	36 494	35 901	37 630	37 334	35 639	34 729	34 598	33 567		392 877

Tabell 5: Antalet utförda timmar personlig assistans enligt LSS i jämförelse med budget



Graf 1: Intäkter och personalkostnader mot budget för område personlig assistans i egen regi

Insatsen stöd i assistansliknande form enligt SoL och annat personligt utformat stöd har också haft tydliga volymökningar mot budget (*tabell 6*), vilket genererat en negativ avvikelse mot budget på 5,5 mnkr.

STASS och APUS													
Utförda timmar ER	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Ack. period
Budget	6 402	6 402	6 402	6 402	6 402	6 402	6 402	6 402	6 402	6 402	6 402	6 402	76 824
Utfall 2019	7 035	6 934	6 649	7 887	8 551	8 876	8 985	8 923	8 291	8 417	8 362	8 165	97 075

Tabell 6: Antalet utförda timmar stöd i assistansliknande form SoL och annat personligt utformat stöd i jämförelse med budget

Boende enligt LSS

I början av 2019 uppdagades mycket allvarliga kvalitetsbrister hos en av nämndens privata utförare av särskilt boende, LSS. Nämnden beslutade att såväl överta utförarens befintliga avtal som de avtal som nämnden var på väg att ingå med samma utförare. De flesta av boendena övertogs av nämndens egen regi medan några avtal fick förlängas hos annan privat utförare. Detta för att säkra kvaliteten på samtliga involverade boendeenheter. Dessa övertaganden och förlängningar hos annan privat utförare ökade nämndens nettokostnader för aktuella boenden med 9,9 mnkr under 2019, en kostnadsökning som nämnden delvis tar med sig in även i 2020

Hemtjänst

Nämndens ersättningar för utförd hemtjänst visar en negativ avvikelse mot budget på -3,3 mnkr. Antalet utförda hemtjänsttimmar varierar mycket mellan månaderna men för helåret motsvarar underskottet mot budet 5,4 procent. Nämnden planerar insatser för att få kontroll på antalet beviljade timmar, bland annat med hjälp av införandet av riktlinjer i biståndsbedömningen.

Särskilt boende SoL

Nämndens ersättningar för insatser inom verksamhetsområdet särskilt boende Sol visar en negativ avvikelse mot budget som uppgår till -2,8 mnkr. Kostnadsökningen mot verksamhetsområdets budget motsvarar 1,1 procent. Antalet insatsberättigade inom verksamhetsområdet har under perioden 1 januari 2019 till 31 december 2019 ökat med ca 6,2 procent.

Hjälpmedel

Nämndens kostnader för hjälpmedel har under de senaste åren ökat markant. Sedan 2015 har kostnaderna ökat med 50,8 procent och bara från föregående år har ökningen varit 18,5 procent. Årets kostnader överstiger budget med 3,5 mnkr. De högre kostnaderna beror på ökat antal förskrivningar på grund av ökade och mer brådskande behov. Under året har vissa prisökningar skett hos leverantörer samt att ett stort antal valmöjligheter bland hjälpmedlen driver höga kostnader för reservdelar. En utredning av möjligheten att avgiftsbelägga vissa hjälpmedel pågår i samarbete med äldrenämnden.

Framtida utmaningar

Verkställighet och bostäder

Nämnden står fortsatt inför stora utmaningar gällande verkställighet inom flera insatser men främst inom bostad med särskild service LSS 9:9, gruppboendestäder för vuxna. För att möta denna efterfrågan har kommunstyrelsen fattat beslut om att

finansiera och bostadsmässigt möjliggöra verkställande av 30 beslut per år under en treårsperiod. En utmaning blir förutom lokalfrågan att kunna verkställa dessa beslut inom ramen för schablonkostnaden.

Vidare är många av nämndens lokaler eftersatta och inte alltid verksamhetsanpassade. En stor utmaning är att säkerställa ändamålsenliga lokaler med rätt storlek till rätt målgrupp för att bibehålla hög kvalitet och samtidigt effektivisera kostnaderna i form av stordriftsfördelar.

Befolkningssammansättning

Det är en utmaning att möta stödet och omsorgsbehovet hos nya och förändrade målgrupper. Yngre efterfrågar andra insatser, antalet personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar ökar och allt fler har en komplex problematik med exempelvis inslag av både psykisk sjukdom och missbruk. Det finns även en trend som visar på en ökning av personer som diagnosticeras med demenssjukdom i tidig ålder, innan 65 år.

Den ökade mångfalden skapar ett samhälle som är komplext och svårplanerat, men som också är dynamiskt och variationsrikt. För att klara framtida välfärdsutmaningar som urbanisering, globalisering, pensionsavgångar, miljöpåverkan och kompetensförsörjning behövs nya innovativa sätt att tänka och en djupare förståelse för vad som skapar värde för medborgarna.

Trygghet

Uppsala är i stora delar en trygg kommun men det är en utmaning kring ny och eskalerad situation med upplevd otrygghet till följd av ökning av vissa brottstyper så som personrån mellan barn och ungdomar, skjutningar och gängkriminalitet. Detta kan även leda till en minskad tilltro till våra välfärdssystem.

Omsorgsnämnden behöver stärka kunskapen om bemötande och förebyggande arbete så att den enskildes tillit till samhälle och medmänniskor, sociala förankring och delaktighet ökar. Nämnden behöver även intensifiera arbetet med att utveckla befintliga arbetsmetoder för att stävja fusk och felaktigheter.

Psykisk hälsa

Personer med funktionsnedsättning uppger att de har en sämre hälsa än övrig befolkning. Deras förutsättningar för en god hälsa är ofta sämre, bland annat på grund av svagt inflytande, ekonomisk otrygghet och brist på tillgänglighet. En person kan också ha ökad sårbarhet för ohälsa på grund av sin funktionsnedsättning.

Den sämre hälsan hos personer med funktionsnedsättning skulle kunna förbättras genom stöd och insatser från samhället. Folkhälsomyndigheten framhåller vissa områden, exempelvis att förbättra ekonomiska villkor, bland annat genom ökad möjlighet för personer med funktionsnedsättning att delta på arbetsmarknaden, att uppmuntra och ge stöd för fysisk aktivitet och socialt deltagande, förebyggande arbete mot kränkande bemötande.

Orsakerna till den psykiska ohälsan hos personer med funktionsnedsättning är således komplexa och kräver nya lösningar blir kostsamma och svåra att förutse och prognosticera. Ett närmare samarbete mellan kommuner och regioner krävs för att åstadkomma en god och jämlik vård och omsorg.

Digital transformation

För att öka brukarnas delaktighet och inflytande behöver nämnden satsa på digitaliseringen som ger helt nya möjligheter till självständighet och medför goda möjligheter att förbättra insatser som rör personer med funktionsnedsättning.

Omsorgsnämnden behöver även utveckla det digitala ledar- och medarbetarskapet så att chefer och medarbetare bättre kan möta det digitaliserade samhället.

Utmaningen är att hitta och använda innovativa lösningar för att möta behovet av kommunalt stöd då arbetskraften minskar samtidigt som målgruppen ökar. Detta på grund av bland annat att befolkningen ökar, sjukvården räddar fler liv, fler diagnoser tillkommer som har enligt lag rätt till insatser (LSS). Detta kommer att innebära att innovativa lösningar behöver tas fram och satsas på.

Lagändringar

Omsorgsnämnden behöver skapa en beredskap för att möta kommande lagändringar. Dessa är bland andra:

Socialtjänstlagen

En översyn av socialtjänstlagen pågår och ska vara klar i juni 2020. Syftet är att säkra att den enskilde ska erbjudas en socialtjänst som utgår från individens behov där insatserna bygger på bästa tillgängliga kunskap. Utredaren har också fått i direktiv att förtydliga barnrättsperspektivet, äldreomsorgen och övriga insatser inom socialtjänsten.

Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade

Översynen av insatser enligt lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade och assistans enligt socialförsäkringsbalken överlämnades till regeringen i januari 2019. Den totala lagändringen bedöms träda i kraft den 1 januari 2022. Utredningen föreslår tre nya LSS-insatser, personlig service och boendestöd, personligt stöd till barn och förebyggande pedagogiskt stöd.

Att stärka assistansen är en prioriterad fråga. Utöver det arbete som pågår med att se till att andning och sondmatning ska ge rätt till assistans så tillsätts nu en statlig utredning för att stärka rätten till assistans vid egenvård, tillsyn samt ett avsmalnat föräldraansvar. Uppdraget ska redovisas senast 23 mars 2021.

FN:s konvention om barnets rättigheter blir lag 2020

Den 1 januari 2020 blir FN:s konvention om barns rättigheter svensk lagstiftning. Den nya lagen kommer att innebära att de mänskliga rättigheter som rör barn samlas i en lag vilket ska bidra till en helhetssyn. Med barnkonventionen som lag kan barn i större utsträckning förväntas involveras i beslut som rör barnet självt.