

Handläggare
Magnus Johannesson

Datum
2017-05-12

Diarienummer
OSN-2017-0308

Rev
2017-05-22

Omsorgsnämnden

Svar till Liberalerna angående redogörelse för serviceboende

Förslag till beslut

Omsorgsnämnden föreslås besluta

att med vad som anförs i ärendet anse frågorna besvarade.

Sammanfattning

Liberalerna har till omsorgsnämnden den 22 februari 2017, § 27, ställt åtta frågor med anledning av förändringar som 2016 gjordes inom området serviceboende. Förvaltningen har tagit fram förslag till svar på inkomna frågeställningar.

Ärendet

Nedan ger svar på Liberalernas frågor:

Fråga 1

Omorganisationen planerades generera en besparing på 7 miljoner. I bokslutet anges besparingen uppgå till 4,5 miljoner för 2016. Varför nåddes inte målet på 7 miljoner? Vilka verksamhetsförändringar har gjort att kostnaderna har minskat med 4,5 miljoner?

Svar:

Förändringen av området serviceboende innehöll ett tydligt uppdrag med kvalitetskrav, en ny ersättningsmodell bestående av en grundersättning för bemanning av ”servicebas” och en ersättning i sju nivåer utifrån bedömda individuella behov av stödinsatser samt en organisatorisk förändring med samordning och sammanslagning av servicebaser från 15 baser till 9 baser. Den nya modellen har inriktningen att vara följsam utifrån förändringar som sker i behov över tid.

Den beräknade kostnadsminskningen 2016 var från 36,8 miljoner kronor 2015 (ett fast årsbelopp) till 31,7 miljoner kronor 2016 (grundersättning och nivåersättning ny modell). Kostnadsminskningen utifrån förändringarna planerades etappvis under 2016 med helårseffekt 2017.

Förändringen innehöll också flyttning av gruppboende Bellman till lägenheter och den nya servicebasen vid Norrlandsgatan. Bellmansgatans lokaler kunde på detta sätt frigöras för Eklundshovsvägens barnboende vars lokaler inte motsvarar krav när det gäller tillgänglighet och brandskydd. I plan ingick att avyttra lokalen Eklundshovsvägen. Kostnadsminskningen

beräknades till 1,4 miljoner kronor. På grund av förseningar av iordningställande av lägenheter och lokaler vid Norrlandsgatan blev flytten från Bellmangsgatan till Norrlandsgatan fördröjd med 3 månader vilket innebar att kostnadsminskningar av denna verksamhet fördröjdes.

Förvaltningen har under hösten 2016 kontinuerligt till omsorgsnämnden redovisat förändringsarbetet. En sammanställning av personalförändringar och tidpunkt förändringar har redovisats till nämnden augusti 2016. (**Bilaga**)

Under hösten 2016 har vissa kompletteringar i ersättningar gjorts för att möjliggöra personalförstärkning i ett par områden för att bättre tidsmässigt klara logistik/ förflyttningar mellan enskilda. Mellan september och december 2016 har område Salabacke och Gottsunda tillsammans förstärkts med 450 000 kronor.

Under 2017 får den nya ersättningsmodellen helårseffektiv utifrån de successivt införda förändringarna 2016. Sammanslagningarna av ”servicebaser” ger ytterligare kostnadssänkningar med 2,5 miljoner kronor mellan 2016 och 2017. Flytten av gruppboende Bellman till Norrlandsgatan i anslutning till servicebasen ger en minskning av gruppboendekostnaden med 1,2 miljoner kronor 2017.

Serviceboendeområdena Gottsunda och Salabacke får under 2017 fortsatt komplettering med 1,4 miljoner kronor i ersättningar och personalförstärkningar för att bättre klara schemalösningar och logistiken i sina områden,

Nettoeffekten mellan 2016 och 2017 beräknas till ytterligare kostnadssänkningar med 2,3 miljoner kronor till tidigare 4,5 miljoner kronor under 2016. Detta innebär en total kostnadssänkning med 6,8 miljoner kronor under 2017 från utgångsläget januari 2016. Förändringar i antalet boende och förändringar av nivåersättningar är svåra att prognosticera och kan påverka 2017 års resultat.

Fråga 2

Den nu gällande ersättningsmodellen gäller till slutet av 2017, hur ser planeringen för 2018 ut?

Svar:

Det finns idag inga planer på att förändra modellen annat än eventuella justeringar utifrån vunna erfarenheter

Fråga 3

Sex lägenheter skulle frigöras enligt planeringen, har dessa blivit till nya bostäder för personer med LSS-beslut?

Svar:

De sex lägenheter som frigjordes vid sammanslagningar har utifrån beslut på stadsbyggnadsförvaltningen riktats för ändamål enligt nedan:

| | |
|-----------------|---|
| Solistvägen | Flyktingmottagande |
| Oscar Arpis väg | Flyktingmottagande |
| Valthornsvägen | Evakueringslägenhet vid brand i Gottsund |
| Salabacksgatan | Flyktingmottagande |
| Prästgatan | Serviceboende |
| Dalgatan | Serviceboende genom byte inom fastigheten |

Fråga 4

Har någon blivit tvungen att flytta alternativt leta efter nytt boende till följd av omorganisationen?

Svar:

Förändringar av behov hos boende inom området serviceboende sker ständigt utifrån den mycket blandade målgrupp som området innehåller. Anpassningar av stödet i befintligt boende är prioriterat för att hitta lösningar för den enskilde att kunna bo kvar. Ibland sker utveckling av hälsotillstånd som når en gräns för vad boendet klarar av att ge i stöd - som exempel kan nämnas demensutveckling – och där ett mer personaltätt och kollektivt boende kan vara lösningen.

Med anledning av förändringarna som genomfördes 2016 inom området har vi just nu ett ärende som vi för dialog med enskild och anhöriga om hur stödet kan utvecklas då man uppfattat att förändringen fått negativa konsekvenser för den enskilde. Ett aktivt arbete pågår för att hitta rätta formen för stödet.

Fråga 5

Kan alla servicebaser tillgodose brukarnas behov i enlighet med framtagna genomförandeplaner?

Svar:

Genomförandeplaner ses över kontinuerligt, vid förändringar och minst en gång per år. Behoven av insatser skiftar över tid och verksamheten anpassar sig och är följsam utifrån förändringar hos enskilda och vid om- och nyinflyttningar. Svårigheter av olika anledningar och som kan uppstå vid utförande av stödinsatser korrigeras så fort som möjligt. Avvikelse rapportereras i förvaltningens avvikelssystem Flexite för analys och bedömning av åtgärd.

Fråga 6

På vilket sätt sker dialogen med brukarna på individbasis för att säkerställa att situationen är tillfredsställande?

Svar:

Idag är det sex verksamhetschefer som delar på ansvaret för stödinsatserna till de drygt 140 boende inom området serviceboende. Verksamhetscheferna har daglig kontakt med personalen som ger stödinsatserna och får information om situationer uppstår där enskilda har svårigheter i sin livssituation. Genomförandeplaner och insatser uppdateras vid behov när förändringar uppstår. Kontakt tas med biståndshandläggare bland annat när kontinuerliga behov av förändrade insatser finns och nivåbedömningen behöver ses över.

Biståndshandläggare gör uppföljningar kring enskilda inom serviceboende när förändringar uppstår. I dagsläget med rådande biståndshandläggarsituation finns inte möjlighet att göra planerade uppföljningar med jämna intervaller. Detta behöver utvecklas när handläggarbemanningen förbättrats.

Ett viktigt inslag för ökad delaktighet och ökad förståelse av behov är delaktighetsmodellen med samtalsslingor som påbörjats med stöd av utbildade vägledare. Under året är målet att genomföra 20 samtalsslingor där de flesta genomförs inom område serviceboende.

Fråga 7

Planeras eller pågår någon ytterligare förändring av servicebasernas organisation?

Svar:

I dagsläget finns inga planer på förändringar.

Fråga 8

Hur många står i kö till boende med särskild service? Finns det någon grupp där väntetiden för att få en bostad är längre? Vilka åtgärder vidtas för att komma tillrätta med kön?

Svar:

Vid dags dato är det 47 personer som har beslut om boende enligt 9 § 9 lagen om stöd och service vill vissa funktionshindrade (LSS) och som inte är verkställda. Av dessa har ca 30 personer behov av gruppboende och de övriga har behov av en blandning mellan serviceboende och trapphusboende. Det som tar längst tid att verkställa är gruppboende. Det finns också en byteskö som idag innehåller 67 personer. Främsta skälet till önskemål om byte är önskan om att bo i särskild gruppammansättning och att bo i annat geografiskt område. Nämnden har tagit beslut om att införa rätt att välja boende utifrån geografiskt område. Förvaltningen arbetar med uppdraget, att till nämnden redovisa hur ett sådant system kan genomföras.

Hösten 2017 startar nämnden upp tre nya gruppboenden med totalt 19 lägenheter.

Ett boende LSS i Gamla Uppsala med sju lägenheter för yngre personer med demenssjukdom, ett gruppboende LSS i Bälinge med sex lägenheter för personer med omfattande stödbehov och ett gruppboende LSS i Norby med sex lägenheter för personer med mindre omfattande stödbehov.

Ett viktigt styrdokument som omsorgsnämnden beslutar om årligen är dokumentet Hållbart boende. Dokumentet beskriver och analyserar behov av boende, tar fram strategier för att tillgodose behov genom bedömningar av tillgång i det befintliga bostadsbeståndet och behov av utbyggnad.

”Karriärboende” är ett pågående projekt inom förvaltningen som har som inriktning att se möjligheter för enskilda att komma vidare i sina önskemål om boende och anpassat stöd i boendet utifrån enskild utveckling.

Omsorgsförvaltningen

Tomas Odin
Direktör

Bilaga

Material redovisning serviceboende nämndsammanträde omsorgsnämnden 2016-08-23

Handläggare
Magnus Johannesson

Datum
2016-08-17

Diarienummer

Omsorgsnämnden

Information och uppföljning av serviceboenden

Vid nämndsammanträde 2016-06-14 fick förvaltningen i uppdrag av omsorgsnämnden att återkomma till nämnden med information för att redovisa en första uppföljning av 2017 års uppdrag till Vård & omsorg inom området serviceboende.

Till den muntliga information som kommer att ges vid nämndens sammanträde 2016-08-23 kommer bifogat material att vara en del i redovisningen. Materialet innehåller

- sammanställning av frågor som diskuterats tillsammans med föreningarna FUB och Autism och Aspergerföreningen och förvaltningens svar på frågorna (Bilaga 1, sid 1-4)
- sammanställning av de olika områdenas storlek/volymer och bemanning samt förändringar som genomförs under 2017 (Bilaga 2, sid 5-17)
- aktuellt läge när det gäller genomförandeplaner (Bilaga 2, sid 5-17)
- NKI-undersökning som genomförts av Vård & omsorg (Bilaga 3, sid 18-26)
- ersättningar som utgått till Vård & omsorg under 2017 för uppdraget (Bilaga 4, sid 27)

Tomas Odin
direktör

Uppföljning av förändringar i serviceboenden (Frågeställningar från FUB)

- **Hur såg bemanningen ut på varje enskild servicebas före förändringen och efter? Antal tjänster? Bemanning olika tider på dagen?**

Redovisas i separat sammanställning.

- **Hur har behovsprövningen gått till? Redovisa proceduren. När gjordes den i förhållande till förändringens start och i förhållande till informationsmöten med brukare, god man och brukarföreningar?**

Förändringen av ersättningsmodell till område serviceboende har inte innehållit någon behovsprövning av individernas insatser. Ersättningen i omsorgsnivåer i den nya ersättningsmodellen bygger på uppgifter som hösten 2015 hämtades in av biståndshandläggare i sittningar med personal och verksamhetschefer inom respektive serviceboende Vård och omsorg. Det har genomförts på samma sätt som förvaltningen hanterat ersättningar inom daglig verksamhet och gruppboenden med liknande ersättningsmodell. Nivåersättningsarbetet har genomförts innan årsskiftet 2015/2016 och innan informationsmöten med brukare, god man och brukarföreningar.

- **Vilka instruktioner har LSS-handläggarna haft? Enligt våra källor har handläggaren pressat på och skurit ner antalet timmar för varje enskild brukare.**

Handläggarna som genomfört nivåindelningen och som har erfarenhet från detta arbete sedan tidigare har haft uppdrag att genomföra detta utifrån befintliga insatser som brukarna erhåller. Någon instruktion att pressa ner antalet timmar för varje enskild brukare har inte funnits.

- **Hur tänkte man när man gjorde behovsprövningen utan att informera brukare och god man?**

Det har inte gjorts någon behovsprövning av insatserna till den enskilde. Den ekonomiska ersättningen för uppdraget är en relation mellan uppdragsgivaren omsorgsnämnden och utföraren vård & omsorg. Den enskildes behov och insatser utreder biståndshandläggare tillsammans med den enskilde och dennes företrädare. Utifrån beslut om insatser erbjuds den enskilde att tillsammans med personal från utföraren göra en genomförandeplan.

- **Hur menar man att man gjort bedömning av det individuella behovet t.ex. med nattjour när man tar bort denna på hela serviceboendet.**

Detta är felaktigt. Två av serviceboendena (Oscar Arpis väg 40 och Valthornsvägen 29) hade inte innan sammanslagningen i Gottsunda någon bemanning nattetid. Nu ingår dessa två verksamheter tillsammans med f.d. Solistvägen 31 i Serviceboendet Altifolsvägen 12 där det finns sovande jour 7 dagar i veckan.

Ytterligare två verksamheter Kungsängsgatan/Kålsängsgränd och Vänortsgatan har inte haft sovande jour tidigare och har inte det nu heller. Däremot finns möjlighet att få stöd nattetid via serviceboendet Bellmansgatan 20.

- **På vilket sätt menar ni att ni tillgodosett den enskildes lagliga rätt till inflytande och medbestämmande i denna förändring?**

Omsorgsförvaltningen beklagar att informationen om förändringen av ersättningsmodell och sammanslagningar av vissa serviceboenden genomfördes i ett sent skede. Utifrån erfarenheten av denna process är inriktningen att i tidigt skede informera om förändringar som nämnd/förvaltning planerar. Den enskildes möjlighet och rätt att påverka hur stödet utformas finns alltid i medverkan av utformning genomförandeplan.

- **Det är inte lagligt att minska LSS-stödet om behovet är lika. Hur har man resonerat där?**

Stödet har inte minskats utan anpassats efter varje brukares individuella behov.

- **Hur många har aktuella genomförandeplaner?**

Redovisas i separat sammanställning. Samtliga genomförandeplaner kommer att ses över.

- **Har man använt sig av genomförandeplanerna vid behovsbedömningen?**

Till viss del då nivåmätningen skett utifrån det stöd som brukaren hade vid mätningstillfället. Stödet ges utifrån genomförandeplanen.

- **Varje boende ska erbjudas en individuppföljning av LSS-handläggare. Uppföljningen ska vara noggrann och ge svar på frågan om den enskilde upplever att insatser ger goda levnadsvillkor. Särskilda frågor ska ställas och dokumenteras avseende på vilket sätt förändringen påverkat individens upplevelse av stödet från servicebasen.**

Uppföljning på individnivå sker kontinuerligt av ansvarig handläggare. Individuppföljningar är ett område som behöver vidareutvecklas. I framtida redovisningar och uppföljningar kommer sammanställningar att kunna göras hur dettas har genomförts.

- **Alla genomförandeplaner ska gås igenom och uppdateras inom ett halvår efter genomförandet av förändringen. Särskilda frågor ska ställas och dokumenteras avseende på vilket sätt förändringen påverkat individens upplevelse av stödet från serviceboendet?**

Lagstiftning gällande social dokumentation följs. Aktuellt läge och pågående arbete med genomförandeplaner redovisas i separat sammanställning

- **På minst två serviceboenden ska man ha påbörjat arbetet med Delaktighetsmodellen för utgången av augusti månad.**

Kungsängsgatan 33 C har arbetat med delaktighetsmodellen en längre tid. På Altfiolsvägen 12 påbörjas detta i september 2016.

- **Brukar- och anhörigmöten i syfte att ta in erfarenheter från brukarna ska hållas regelbundet på varje serviceboende. Representanter från föreningarna ska inbjudas. På mötena ska erfarenheter diskuteras i smågrupper med en protokollförare i varje grupp.**

Brukarmöten i respektive serviceboende är brukarnas möten där de väljer ämnen att diskutera samt vilka som ska delta. Möten för uppföljning av serviceboendeutvecklingen kommer att fortsätta genomföras på respektive serviceboende under hösten 2016 där föreningarna kommer att bjudas in.

- **Varje boende och dennes ev. gode man eller anhörig ska ges kontaktuppgifter till vem man kan skicka skriftliga synpunkter och frågor.**

Vid förändringar i verksamheten lämnas nya kontaktuppgifter till brukare. Företrädare och närstående får information efter samtycke från enskild brukare. Synpunkter ska alltid ges till verksamhetschef eller personal i verksamheten. Inkomna synpunkter diarieförs enligt rutin inom Vård och omsorg.

- **Anhöriga och gode män ska få information om vad ett serviceboende är i förhållande till en gruppboende. Det är ju samma insats man sökt och det är inte säkert att man förstått skillnaden.**

Information ges alltid vid inflytt. Information kan också ges i samband med uppföljning av genomförandeplanen. Information om aktuellt avtal har givits vid de informationsträffar Omsorgsförvaltningen och Vård och omsorg haft för brukare, företrädare och anhöriga under våren 2016 gällande de förändringar som skett på serviceboenden.

- **Boende, godemän och anhöriga ska få information om vilka rättigheter den enskilde har enligt avtalet. T.ex. är inte alla medvetna om att man har rätt till individuell fritidsaktivitet.**

Information ges i samband med upprättande/uppföljning av genomförandeplanen.

- **Hur är bemanningen på serviceboenden i Uppsala jämfört med andra kommuner i riket?**

Bemanningen styrs av brukarnas individuella behov, antalet brukare och avtalets basbemanning, vilket gör jämförelser med andra kommuner svår genomförbara. Inget serviceboende har exakt samma bemanning ens i Uppsala kommun.

- **Även personalens erfarenheter bör tas tillvara. Detta bör göras av en utomstående utvärderare d.v.s. inte den egna chefen.**

Personalens erfarenheter och synpunkter tas tillvara och diskuteras vid arbetsplatsträffar, medarbetarsamtal, uppföljande medarbetarsamtal, riskanalyser, skyddsronder samt vid medarbetarundersökningar.

Sammanställning Serviceboenden

Förklaring till förkortningar i sammanställningen när det gäller redovisad täthet personal

* Täthet: M=Morgon 6-10, Dag=D 10-14, Eftermiddag=Em 14-18 , Kväll= K 18-22, Sovande jour = N 22-06
Tiderna är dock inte exakta då en morgontur t.ex. kan sluta kl 9.30 och en dagtur börja kl 8.00.

** I bemanningen ingår 1-2 s.k. helglöp som arbetar under 20% och endast tjänstgör på veckoslut.

BIMAGX

2

5

Altfiolsvägen

| Verksamhet | Antal brukare /platser | Antal årsarbetare före förändring | Antal personer före förändring | Täthet *före förändring | Datum då förändringen trädde i kraft | Antal årsarbetare efter förändring | Antal personer efter förändring | Täthet* efter förändring | Kommentar |
|--------------|------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|--------------------------|---|
| Altfiolsv 12 | 31 + 1 SoL | xxx | xx | xxx | 160404 | 5,38 | 6 | K 1, N 1 | Verksamheten är en sammanslagning av tre serviceboenden, Oscar Arpis väg 40, Solistvägen 31 och Valthornsvägen 29. Antalet brukare har minskat sedan 160404 och är idag 26 + 1. Beror på att brukare flyttat eller inte längre har stödbehov. |

Chefsbemanning Altfiolsvägen: 37,5%

Tidigare enheter

| | | | | | | | | | |
|------------------|---------|--------|---|--|----|----|----|----|--|
| Oscar Arpis v 40 | 9+1 SoL | 3,93** | 6 | Vardagar: M 1, D 2, Em 3, K 2, N 0 Helger: M 2, D 2, EM 2, K 0, N 0 | xx | xx | xx | xx | Verksamheten hade inte nattbemanning innan sammanslagningen. Ingår sedan 160404 i Altfiolsvägen 12 |
| Solistv 31 | 16 | 6,41 | 8 | Vardag: M 2, D 3, Em 3, K 2, N 1 Helg: M 1, D 2, Em 2, K 2, N 1 | xx | xx | xx | xx | Verksamheten ingår sedan 160404 i Altfiolsvägen 12. |
| Valthornsv 29 | 6 | 2,74** | 4 | Vardag: M 1, D 3, Em 2, K 1, N 0 Helg: M 1, D 1, Em 1, K 0, N 0 | xx | xx | xx | xx | Verksamheten hade inte nattbemanning innan sammanslagningen. Ingår sedan 160404 i Altfiolsvägen 12 |

Altfiolsvägen

Genomförandeplaner

| Verksamhet | Antal brukare | Aktuella genomförandeplaner | Deltagare genomförandeplan | | | | Verksamhetschef | Kommentarer |
|---------------|---------------|-----------------------------|----------------------------|----------|--------------------|---------|-----------------|--|
| | | | Brukare | Personal | God man/förvaltare | Anhörig | | |
| Altfiolsvägen | 32 | 28 | 28 | 28 | 1 | 2 | 3 | 2 brukare saknat beslut, 1 brukare gp omgjorts ett flertal ggr, ännu ej godkänd av enskild/anhörig |

Naturstensvägen

| Verksamhet | Antal brukare /platser | Antal årsarbetare före förändring | Antal personer före förändring | Täthet *före förändring | Datum då förändringen trädde i kraft | Antal årsarbetare efter förändring | Antal personer efter förändring | Täthet* efter förändring | Kommentar |
|---------------------------------|------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|---|--------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|--|
| Naturstensvägen | 6 | 4,1 | 5 | Vardag: M 1, D 0, Em 2, K2, N 1 Helg: M 1, D 1, Em 1, Em 1-2, K 1-2, N 1 | 160404 | 3,23 | 5** | M 1, D 0, Em 1-2, K1-2, N 1 | ca 1 dag varannan vecka finns två personal i tjänst em/kväll anpassat efter brukarnas stöbehov |
| Chefsbemanning Naturstensvägen: | | | | | | | | 25% | |

Genomförandeplaner

| Verksamhet | Antal brukare | Aktuella genomförandeplaner | Deltagare genomförandeplan | | | | Verksamhetschef | Kommentarer |
|-----------------|---------------|-----------------------------|----------------------------|----------|--------------------|---------|-----------------|--|
| | | | Brukare | Personal | God man/förvaltare | Anhörig | | |
| Naturstensvägen | 6 | 5 | 5 | 6 | 2 | 1 | 0 | 1 gp uppdateras 20/5, 1 brukare inte deltagit i gp |

Eva Lagervalls väg 16

| Verksamhet | Antal brukare /platser | Antal årsarbetare före förändring | Antal personer före förändring | Täthet *före förändring | Datum då förändringen trädde i kraft | Antal årsarbetare efter förändring | Antal personer efter förändring | Täthet* efter förändring | Kommentar |
|-----------------------|------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|--|--------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|---|---|
| Ewa Lagervalls väg 16 | 7 | 4,52 | 7** | Vardag: M 2, D 1-2, Em 3, K 2, N 1 Helg: M 1, D 1, Em 2-3, K 1, N 1 | 160404 | 3,48 | 5** | Vardag: M 1, D 0-1, Em 2, K 2, N 1 Helg: M 1, D 2, Em 1, K 1, N 1 | 1-3 dagar per vecka finns 1 personal i tjänst dagtid anpassat efter brukarnas stödbehov |

Chefsbemanning Eva Lagervalls väg 16:

25% , vik chef tills 3/10 då verksamhetsövergång för grb är klar

Genomförandeplaner

| Verksamhet | Antal brukare | Aktuella genomförandeplaner | Deltagare genomförandeplan | | | | | Verksamhetschef | Kommentarer |
|-----------------|---------------|-----------------------------|----------------------------|----------|--------------------|---------|---|------------------------|-------------|
| | | | Brukare | Personal | God man/förvaltare | Anhörig | | | |
| Ewa Lagervallsv | 7 | 5 | 4 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 brukare nyinflyttade | |

9.

Dalgatan/Prästgatan

| | Antal brukare /platser | Antal årsarbetare före förändring | Antal personer före förändring | Täthet *före förändring | Datum då förändringen trädde i kraft | Antal årsarbetare efter förändring | Antal personer efter förändring | Täthet* efter förändring | Kommentar |
|-----------------|------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|--------------------------|---|
| Verksamhet | | | | | | | | | Verksamheten består av två serviceboenden Dalgatan oc Prästgatan. En första sammanslagning genomfördes 151116 då medarbetarna började jobba på Vardag: M 2, ett gemensamt schema med gemensam D 1, EM 3, K 2, sovande jour. Ytterligare anpassning till N 1 Helg: M 1, brukarnas nivåer kommer att genomföras i D 3, EM 3, K 2, samband med ny baslägenhet på Norrlandsgatan 6 A. |
| Dal-/Prästgatan | 10 + 1 SoL | xx | xx | xx | 151116 | 5,93 | 8** | N 1 | |

Chefsbemanning Dalgatan/Prästgatan:

25%, blir 50% på Norrlandsg 6 A när sammanslagning är klar

Tidigare enheter

| | | | | | | | | | |
|------------|---------|------|---|---|----|----|----|----|--|
| Dalgatan | 4+1 SoL | 4,55 | 5 | Vardag: M 1, D 1, Em 2, K 2, N 1 Helg: M 1, D 1, Em 1, K 1, N 1 | xx | xx | xx | xx | Verksamheten har gemensamt schema med Prästgatan fr o m 151116 |
| Prästgatan | 6 | 3,81 | 4 | Vardag: M 1, D 0, Em 1, K 2, N 1 Helg: M 1, D, 1, Em 1, K 1, N 1 | xx | xx | xx | xx | Verksamheten har gemensamt schema med Dalgatan fr o m 151116 |

Dalgatan/Prästgatan

Genomförandeplaner

| Verksamhet | Antal brukare | Aktuella genomförandeplaner | Deltagare genomförandeplan | | | | Verksamhetschef | Kommentarer |
|------------|---------------|-----------------------------|----------------------------|----------|--------------------|---------|-----------------|--|
| | | | Brukare | Personal | God man/förvaltare | Anhörig | | |
| Dal/Prästg | 11 | 5 | 5 | 5 | 2 | 0 | 1 | Två brukare tackat nej, 3 är under uppdatering, blir klara senast 160831 |

Skolgatan

| Verksamhet | Antal brukare /platser | Antal årsarbetare före förändring | Antal personer före förändring | Täthet *före förändring | Datum då förändringen trädde i kraft | Antal årsarbetare efter förändring | Antal personer efter förändring | Täthet* efter förändring | Kommentar |
|--------------|------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|--|--------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|---|---|
| Skolgatan 18 | 8 | 5,9 | 6 | Vardag: M 2, D 2, Em 2, K 2, N 1 Helg: M 1, D 2, Em 2, K 1, N 1 | 160404 | 4,19 | 5 | Vardag: M 1, D 1, Em 2, K 1, N 1 Helg: M 1, D 2, Em 2, Dubbelbemanning vardagar kl 16-17.30 K 1, N 1 | Dubbelbemanning vardagar kl 16-17.30 samt helger kl 12-16 |

Chefsbemanning Skolgatan:

25% , vik chef med stöd av omrchef tills ny chef tillträder i mitten av oktober

Genomförandeplaner

| Verksamhet | Antal brukare | Aktuella genomförandeplaner | Deltagare genomförandeplan | | | | Verksamhetschef | Kommentarer |
|------------|---------------|-----------------------------|----------------------------|----------|--------------------|---------|-----------------|---|
| | | | Brokare | Personal | God man/förvaltare | Anhörig | | |
| Skolgatan | 8 | 7 | 7 | 7 | 0 | 3 | 0 | 1 brukare tackat nej till uppdatering av gp |

Vänortsgatan

| Verksamhet | Antal brukare /platser | Antal årsarbetare före förändring | Antal personer före förändring | Täthet *före förändring Vardag: M 1, D 1, Em 2, K 2, N 0 Helg: M 1, D 1, Em 1, K 1, N 0 | Datum då förändringen trädde i kraft | Antal årsarbetare efter förändring | Antal personer efter förändring | Täthet* efter förändring Vardag: M 1, D 0, Em 1-2, K 1-2, N 0 Helg: M 1, D 2, EM 2, K 1, N 0 | Kommentar |
|--------------|------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|---|--------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|--|---|
| Vänortsgatan | 14 | 3,18 | 4 | | 160404 | 2,35 | 4** | | Verksamheten har aldrig haft nattbemanning. |

Chefsbemanning Vänortsgatan: 25%

Genomförandeplaner

| Verksamhet | Antal brukare | Aktuella genomförandeplaner | Deltagare genomförandeplan | | | | Verksamhetschef | Kommentarer |
|--------------|---------------|-----------------------------|----------------------------|----------|--------------------|---------|-----------------|---|
| | | | Brukare | Personal | God man/förvaltare | Anhörig | | |
| Vänortsgatan | 14 | 6 | 6 | 6 | 6 | 1 | 0 | 1 brukare har inte aktuell gp men har uppföljningsmöten 2 ggr/år med verksamhetschef och god man. Resterande gp ska uppdateras under 2 och vara klara senast 31/10 2016 |

13

Kungsängsgatan 33 C

| Verksamhet | Antal brukare /platser | Antal årsarbetare före förändring | Antal personer före förändring | Täthet *före förändring | Datum då förändringen trädde i kraft | Antal årsarbetare efter förändring | Antal personer efter förändring | Täthet* efter förändring | Kommentar |
|---------------------|------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|---|--------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|---|--|
| Kungsängsgatan 33 C | 15 | 5,46 | 6 | Vardagar: M 2, D 2-3, Em 1-3, K 2, N 0 Helg: M 1, D2, Em 2, K 1, N 0 | 160302 | 5,46 | 6 | M 2, D 3, Em 2-3, K 2, N 0 Helg: M 1, D2, Em 2, K 1, N 0 | Verksamheten bestod tidigare av Kungsängsgatan 36 C och Kålsängsgränd 6 B. Verksamheterna har haft en gemensam personalgrupp en längre tid. Verksamheten har inte haft nattbemanning före nya avtalet och inte heller efter. |

Chefsbemanning Kungsängsgatan: 25%

Genomförandeplaner

| Verksamhet | Antal brukare | Aktuella genomförandeplaner | Deltagare genomförandeplan | | | | Verksamhetschef | Kommentarer |
|-----------------|---------------|-----------------------------|----------------------------|----------|--------------------|---------|-----------------|-------------|
| | | | Brukare | Personal | God man/förvaltare | Anhörig | | |
| Kungsängsg 33 C | 15 | 15 | 15 | 15 | 2 | 4 | 4 | |

Svartbäcksgatan 62 C

| Verksamhet | Antal brukare /platser | Antal årsarbetare före förändring | Antal personer före förändring | Täthet *före förändring | Datum då förändringen trädde i kraft | Antal årsarbetare efter förändring | Antal personer efter förändring | Täthet* efter förändring | Kommentar |
|----------------------|------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|---|--------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|--|------------------------------|
| Svartbäcksgatan 62 C | 10 + 1 SoL | 4,62 | 5 | Vardag: M 2, D 2, Em 2, K 2, N 1 Helg: M 1, D1, Em 1, K 1, N 1 | | 4,62 | 5 | M 2, D 2, Em 2, K 2, N 1 Helg: M 1, D1, Em 1, K 1, N 1 | Inga förändringar har gjorts |

Chefsbemanning Svartbäcksgatan: 25%

Genomförandeplaner

| Verksamhet | Antal brukare | Aktuella genomförandeplaner | Deltagare genomförandeplan | | | | | Verksamhetschef | Kommentarer |
|----------------------|---------------|-----------------------------|----------------------------|----------|--------------------|---------|---|-----------------|-------------|
| | | | Brukare | Personal | God man/förvaltare | Anhörig | | | |
| Svartbäcksgatan 62 C | 11 | 11 | 11 | 11 | 1 | 0 | 0 | | |

Salabacksgatan

| Verksamhet | Antal brukare /platser | Antal årsarbetare före förändring | Antal personer före förändring | Täthet *före förändring | Datum då förändringen trädde i kraft | Antal årsarbetare efter förändring | Antal personer efter förändring | Täthet* efter förändring | Kommentar |
|----------------|------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|--|--------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|--|---|
| Salabacksgatan | 7 | 4,8 | 5 | Vardag: M 2, D 1, Em 2-3, K 2, N 1 Helg: M 2, D 2, Em 2, K 2, N 1 | 160425 | 3,82 | 4 | Vardag: M 2, D 1, Em 1-2, K 1-2, N 1 Helg: M 1, D 1, Em 2, K 1, N 0 | Verksamheten kommer att slås ihop med Bellmansgatan 20 1/10. Anpassning till nivåer har skett i ett första steg |

Chefsbemanning Salabacksgatan: 25% t o m 30/9. Därefter ingår de i Bellmansgatan 20

Genomförandeplaner

| Verksamhet | Antal brukare | Aktuella genomförandeplaner | Deltagare genomförandeplan | | | | Verksamhetschef | Kommentarer |
|----------------|---------------|-----------------------------|----------------------------|----------|--------------------|---------|-----------------|--|
| | | | Brukare | Personal | God man/förvaltare | Anhörig | | |
| Salabacksgatan | 7 | 3 | 3 | 3 | 0 | 0 | 1 | 1 brukare vill inte uppdatera gp, 3 brukare tar inte emot stöd |

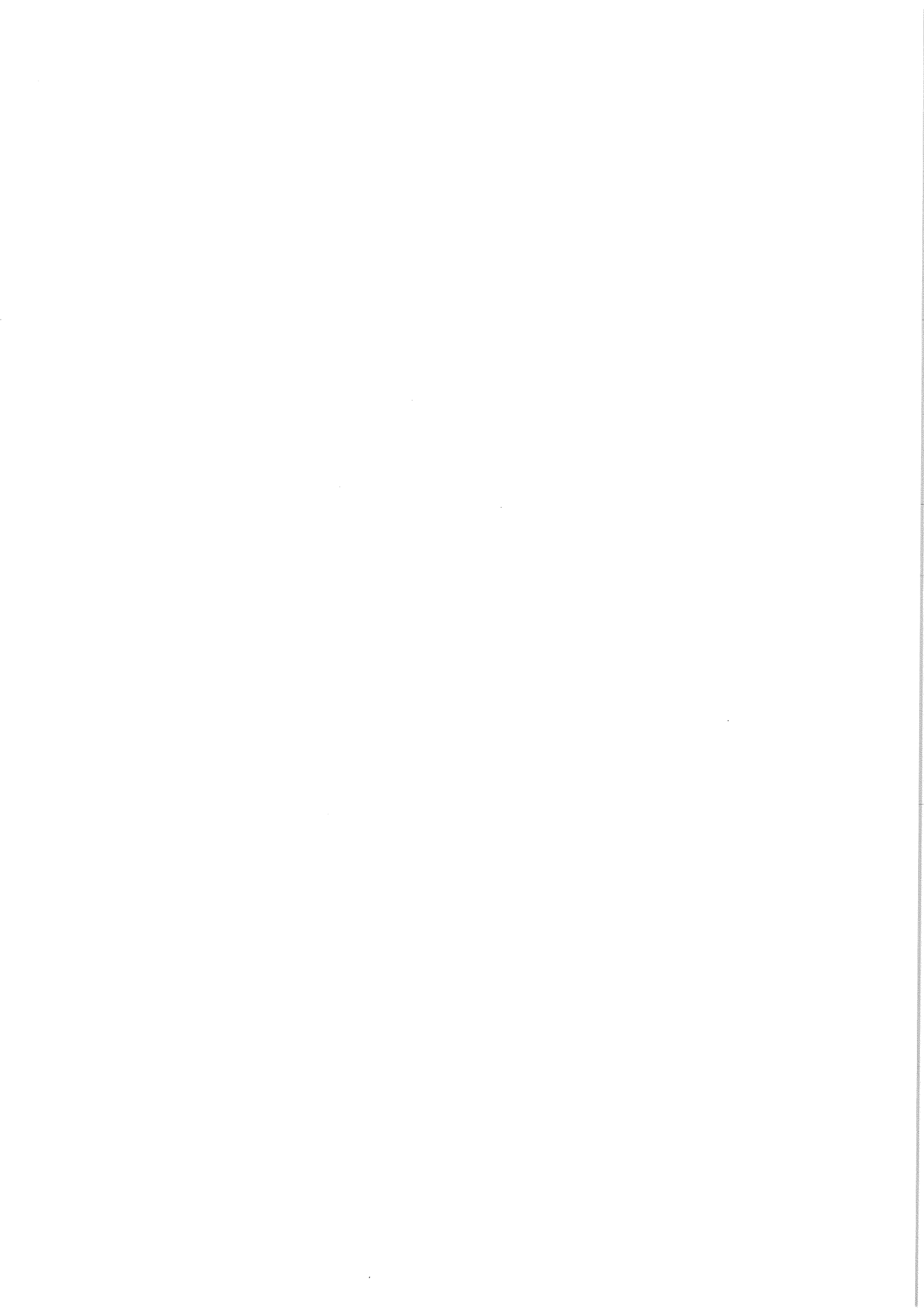
Bellmansgatan

| Verksamhet | Antal brukare /platser | Antal årsarbetare före förändring | Antal personer före förändring | Täthet *före förändring | Datum då förändringen trädde i kraft | Antal årsarbetare efter förändring | Antal personer efter förändring | Täthet* efter förändring | Kommentar |
|-------------------------------|------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|---|--------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|---|---|
| Bellmansg 20 (Vaksala/Viktor) | 25 + 4 SoL | 5,2 | 6 | Vardag: M 2, D 2, Em 2, K 2, N 1 Helg: M 1, D 1, Em 1, K 1, N 1 | 160314 | 4,75 | 5 | Vardag: M 2, D 2, Em 3, K 2, N 1 Helg: M 1, D 1, Em 1, K 1, N 1 | Verksamheten kommer att slås ihop med Salabacksgatan 74 161001. |

Chefsbemanning Bellmansgatan: 37,5 %

Genomförandeplaner

| Verksamhet | Antal brukare | Aktuella genomförandeplaner | Deltagare genomförandeplan | | | | Verksamhetschef | Kommentarer |
|---------------|---------------|-----------------------------|----------------------------|----------|--------------------|---------|-----------------|--|
| | | | Brokare | Personal | God man/förvaltare | Anhörig | | |
| Bellmansgatan | 29 | 29 | 29 | 29 | 1 | 0 | 1 | En brukare vill inte ha gp, har haft ett antal SIP |





Vi vill veta vad du tycker om oss!

Vi gör en undersökning för att ta reda på vad du tycker om ditt boende. Det gör vi för att vi ska kunna bli bättre.

Vi kommer fråga dig om hur du upplever olika delar av ditt boende som t.ex. personalen, dina förväntningar och den hjälp du får. Du är självklart helt anonym, vilket betyder att ingen vet vad just du har svarat. De flesta frågor ställs på en 1-10 skala, där 1 är det lägsta betyget och 10 är det högsta.

Har du ingen erfarenhet/åsikt sätter du ett kryss i rutan Vet ej.

Om du behöver hjälp att svara, be om hjälp av företrädare eller anhörig.

Företaget som genomför undersökningen åt oss heter Svenskt Kvalitetsindex. Svaren från undersökningen kommer sammanställas och användas i vår fortsatta utveckling.

Vi behöver få dina svar senast 5 maj. Det går även bra att lämna enkäten till närmsta kontaktperson för vidare distribution.

Har ni några frågor så går det bra att kontakta

Maria Söder

Projektledare, Svenskt Kvalitetsindex
maria.soder@kvalitetsindex.se

Sofia Tingåker

Marknadsstrateg, Uppsala kommun Vård & Omsorg
sofia.tingaker@ uppsala.se

Dina svar är viktiga för oss, stort tack för att du ställer upp!

1. Hur länge har du bott på ditt boende?

- 1 Mindre än ett år
- 2 Mellan 1 och 2 år
- 3 3 år eller mer
- 98 Vet ej

2. Är det du själv eller är det någon annan som besvarar enkäten åt dig?

- 1 Jag själv
 - 2 Anhörig
 - 3 God man
 - 4 Annan
-

5 NÖJDHET ALLMÄNT SETT

Mycket missnöjd Mycket nöjd Vet ej

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98

Hur nöjd är du med ditt boende?

6 DIN ALLMÄNNA BILD AV DITT BOENDE

Hur väl instämmer du i följande påståenden?

Instämmer inte alls Instämmer helt Vet ej

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98

a) Personalen månar om dig?

b) Personalen ger dig trygghet

c) Ditt boende tar hänsyn till dina behov?

d) Ditt boende är trivsamt?

7 Vad förväntar du dig av ditt boende?

8 ATT UPPFYLLA FÖRVÄNTNINGARNA

Mycket sämre än väntat Mycket bättre än väntat Vet ej

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 0

Uppfyller ditt boende dina förväntningar?

9 UPPLEVD KVALITET

1 betyder mycket dålig och 10 betyder mycket bra.

Mycket dålig Mycket bra Vet ej

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98

a) Vad tycker du om personalens kompetens/kunnighet?

b) Vad tycker du om personalens bemötande och engagemang?.....

c) Vad tycker du om tillgängligheten till hjälp när du behöver?

d) Hur trivs du i din lägenhet?.....

e) Hur trivs du i basen?.....

f) Vad tycker du om utomhusmiljöerna?

g) Vad tycker du om informationen från ditt boende?

11 LIVSKVALITET

1 betyder 'håller inte alls med' och 10 betyder 'håller helt med'

Håller inte alls med Håller helt med Vet ej

| | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|--|
|  | | | | | | | | | | |  | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 0 | | |

Den hjälp jag får gör livet bättre för mig

12 INFLYTANDE

1 betyder 'inte alls' och 10 betyder helt och hållet'

Inte alls Helt och hållet Vet ej

| | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|---|--|
|  | | | | | | | | | | |  | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 98 | | |

a) Hur mycket tycker du att personalen lyssnar på dig?

13 FÖRTROENDE

Mycket lågt förtroende Mycket högt förtroende Vet ej

| | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|--|
|  | | | | | | | | | | |  | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 0 | | |

Hur stort är ditt förtroende för ditt boende?

14

Mycket negativt Mycket positivt Vet ej

| | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|--|
|  | | | | | | | | | | |  | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 0 | | |

Hur skulle du prata om ditt boende till vänner?.....

15

Mycket långt ifrån Mycket nära Vet ej

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|--|
|  | | | | | | | | | | |  | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 0 | | |

Tänk dig ett perfekt boende. Hur nära en sådan upplever du att ditt boende är?

15 Har du några synpunkter eller klagomål på ditt boende?

- 1 Ja
- 2 Nej, fortsatt till fråga 17
- 98 Vet ej, fortsatt till fråga 17

16 Om ja, vad är dina synpunkter eller klagomål?

17 Finns det något annat som påverkar hur nöjd du är med ditt boende?

BAKGRUNDSINFORMATION

B1 **Kön**

1 Kvinna/tjej

2 Man/kille

98 Vill ej uppge

B2 **Hur gammal är du?**

1 _____ år

Stort tack för din medverkan!



Svarsfrekvens för grupper inom Arbete & Bostad

Inom gruppboende saknas svar från fyra enheter som alltså inte finns representerade i denna sammanställning.

- Bellmansgatan
- Hasselvägen
- Sandstensvägen
- Äretunavägen

| Grupper | Inkomna svar | Bruttourval | Svarsfrekvens |
|--------------------------|--------------|-------------|---------------|
| Gruppboende | 56 | 129 | 43% |
| Serviceboende | 87 | 129 | 67% |
| Barnboende | 7 | 17 | 41% |
| Aktivitet och upplevelse | 40 | 100 | 40% |
| Företagsplatser & media | 164 | 316 | 52% |
| Hjärnverket | 12 | 34 | 35% |
| Kulturverket | 58 | 94 | 62% |
| Natur & service | 70 | 143 | 49% |
| Totalt | 494 | 962 | 51% |

Antal svar per enhet nöjdhetsenkät

| Område | Enhet | Antal Brukare | Antal svar |
|---------------|--------------------------|------------------|---------------|
| Serviceboende | Dalgatan sb | 4 | 2 |
| Serviceboende | Valthornsvägen 33 sb | 4 | 5 |
| Serviceboende | Kålsängsgränd 6b sb | 5 | 4 |
| Serviceboende | Naturstenvägen 51 sb | 6 | 6 |
| Serviceboende | Prästgatan sb | 6 | 1 |
| Serviceboende | Eva Lagerwalls väg 16 sb | 7 | 1 |
| Serviceboende | Salabacksgatan 74 sb | 7 | 3 |
| Serviceboende | Skolgatan 18 sb | 8 | 5 |
| Serviceboende | Oscar Arpis väg 40 sb | 9 | 3 |
| Serviceboende | Solistvägen 31 sb | 9 | 10 |
| Serviceboende | Kungsängsgatan 36c sb | 10 | 4 |
| Serviceboende | Svartbäcksgatan 62c sb | 11 | 7 |
| Serviceboende | Vänortsgatan 97 sb | 14 | 11 |
| Serviceboende | Bellmansgatan 22 sb | 29 | 24 |

Kommentar

De rödmarkerade enheterna visar på att de fått för få svar, vilket gör att de inte kan få ett resultat på enhetsnivå. Däremot är de svaren medräknade i det totala resultatet för serviceboenden.

Att tolka betygen

Svaren har engetts på en skala 1 till 10 och därefter räknats om till ett index, 0 - 100

Betyg under 60 ses som ett underbetyg, mellan 60 - 75 är bra och över 75 betraktas som mycket bra



Betyg på frågor - Bostad

Om de sammanvägda betygen:

- Svaren anges på skala 1 till 10 och viktas därefter till ett index, 0-100.
- Betyg under 60 betyder generellt missnöjda kunder, 60 till 75 nöjda och över 75 mycket nöjda.

| Betyg på undersökningens frågor | Gruppboende | Serviceboende | Barnboende* | Boende total |
|--|-------------|---------------|-------------|--------------|
| Hur nöjd är du med ditt boende? | 80,6 | 75,9 | 77,8 | 78,2 |
| Personalen månar om dig? | 82,6 | 81,4 | 90,5 | 82,5 |
| Personalen ger dig trygghet | 82,6 | 79,8 | 93,7 | 82,0 |
| Ditt boende tar hänsyn till dina behov? | 83,7 | 77,1 | 92,1 | 81,1 |
| Ditt boende är trivsamt? | 85,9 | 83,6 | 88,9 | 85,0 |
| Uppfyller ditt boende dina förväntningar? | 76,0 | 75,2 | 85,7 | 76,2 |
| Vad tycker du om personalens kompetens/kunnighet? | 80,6 | 79,8 | 76,2 | 80,0 |
| Vad tycker du om personalens bemötande och engagemang? | 84,7 | 80,5 | 84,1 | 82,7 |
| Vad tycker du om tillgängligheten till hjälp när du behöver? | 79,7 | 78,7 | 85,7 | 79,6 |
| Hur trivs du i din lägenhet? | 88,9 | 85,2 | 89,3 | 87,2 |
| Hur trivs du i basen? | 79,4 | 77,7 | 87,9 | 79,1 |
| Vad tycker du om utomhusmiljöerna? | 79,8 | 78,5 | 82,5 | 79,3 |
| Vad tycker du om informationen från ditt boende? | 75,0 | 78,8 | 74,6 | 76,8 |
| Hur stort är ditt förtroende för ditt boende? | 80,0 | 77,4 | 90,5 | 79,4 |
| Hur skulle du prata om ditt boende till vänner? | 80,4 | 75,6 | 85,8 | 78,4 |
| Tänk dig ett perfekt boende. Hur nära ett sådant upplever du att ditt boende är? | 75,8 | 76,5 | 82,0 | 76,5 |

24

Betyg på frågor - Serviceboende

| | Valthornsvägen 33 sb | Naturstenvägen 51 sb | Skolgatan 18 sb | Solistvägen 31 sb | Svarbäcksgatan 62c sb | Vänortsgatan 97 sb | Bellmansgatan 22 sb |
|--|-------------------------|-------------------------|--------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------|------------------------|
| Hur nöjd är du med ditt boende? | 62,2 | 75,9 | 84,4 | 68,9 | 88,9 | 73,7 | 80,9 |
| Personalen månar om dig? | 64,4 | 77,8 | 82,2 | 76,7 | 94,5 | 82,3 | 86,8 |
| Personalen ger dig trygghet | 68,9 | 75,9 | 91,1 | 71,1 | 91,5 | 83,0 | 86,9 |
| Ditt boende tar hänsyn till dina behov? | 46,7 | 70,4 | 82,2 | 74,5 | 90,8 | 84,0 | 81,3 |
| Ditt boende är trivsamt? | 82,2 | 72,2 | 88,9 | 75,6 | 92,5 | 89,1 | 89,9 |
| Uppfyller ditt boende dina förväntningar? | 55,6 | 64,8 | 74,6 | 67,8 | 91,6 | 77,6 | 83,3 |
| Vad tycker du om personalens kompetens/kunnighet? | 62,2 | 70,4 | 83,0 | 83,3 | 88,7 | 82,9 | 82,1 |
| Vad tycker du om personalens bemötande och engagemang? | 60,0 | 72,2 | 90,3 | 85,6 | 88,5 | 84,9 | 81,9 |
| Vad tycker du om tillgängligheten till hjälp när du behöver? | 60,0 | 75,9 | 68,9 | 81,1 | 88,2 | 79,6 | 82,4 |
| Hur trivs du i din lägenhet? | 77,8 | 70,4 | 88,9 | 88,9 | 92,0 | 83,7 | 90,7 |
| Hur trivs du i basen? | 82,2 | 82,4 | 88,9 | 82,7 | 83,9 | 79,8 | 77,8 |
| Vad tycker du om utomhusmiljöerna? | 57,8 | 77,8 | 77,8 | 83,9 | 90,2 | 77,8 | 78,7 |
| Vad tycker du om informationen från ditt boende? | 66,7 | 64,8 | 86,1 | 84,4 | 78,9 | 80,4 | 79,3 |
| Hur stort är ditt förtroende för ditt boende? | 51,1 | 68,5 | 82,7 | 80,0 | 90,3 | 81,9 | 79,0 |
| Hur skulle du prata om ditt boende till vänner? | 53,3 | 65,6 | 77,5 | 73,3 | 92,3 | 79,2 | 82,9 |
| Tänk dig ett perfekt boende. Hur nära ett sådant upplever du att ditt boende är? | 55,6 | 66,1 | 71,9 | 75,6 | 88,9 | 80,1 | 82,4 |
| Den hjälp du får gör livet bättre för dig? | 46,7 | 79,6 | 75,0 | 81,5 | 94,4 | 84,4 | 89,4 |
| Hur mycket tycker du att personalen lyssnar på dig? | 40,0 | 70,4 | 69,4 | 82,2 | 92,1 | 82,2 | 84,1 |

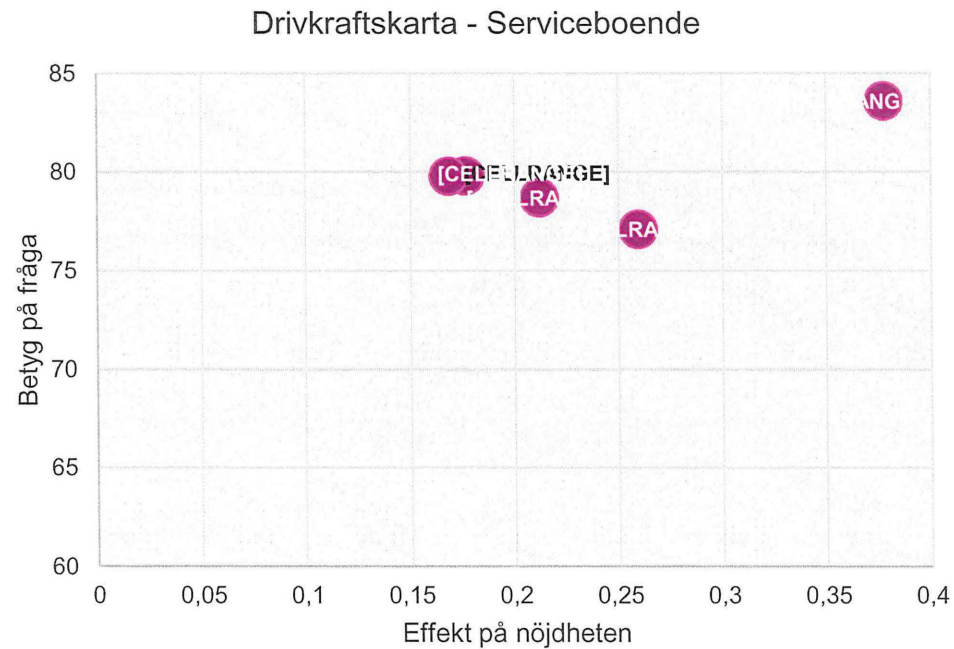
25



De viktigaste frågorna för kundernas nöjdhet

Serviceboende

Drivkraftskartan visar vilka fem frågor som har störst betydelse för era kunders nöjdhet.



-
- 4D Ditt boende är trivsamt?
 - 4C Ditt boende tar hänsyn till dina behov?
 - 7C Vad tycker du om tillgängligheten till hjälp när du behöver?
 - 4B Personalen ger dig trygghet
 - 7A Vad tycker du om personalens kompetens/kunnighet?
-

26

BILAGA 4

Ersättning
Serviceboende

| Beräkning grundpris | Tim i veckan | Tim.ersättning | Jan | Feb | Mars | April | Maj | Juni | Juli | Aug | Sep | Okt | Nov | Dec | Grundpris/ | Totalt/år |
|----------------------|--------------|----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------|-------------------|
| Lö-sö | 18 | 354 | 15 | 12 | 12 | 12 | 12 | 10 | 10 | 10 | 10 | 9 | 9 | 9 | | |
| Sovande jour | 32 | 407 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 7 | 7 | 7 | | |
| Må-fre | 35 | 285 | 15 | 12 | 12 | 12 | 12 | 10 | 10 | 10 | 10 | 9 | 9 | 9 | | |
| Lördag-söndag | | | 410 994 | 328 795 | 328 795 | 328 795 | 328 795 | 273 996 | 273 996 | 273 996 | 273 996 | 246 596 | 246 596 | 246 596 | | 3 561 948 |
| Sovande jour | | | 441 025 | 441 025 | 441 025 | 441 025 | 441 025 | 441 025 | 441 025 | 441 025 | 441 025 | 385 897 | 385 897 | 385 897 | | 5 126 918 |
| Måndag-fredag | | | 643 388 | 514 710 | 514 710 | 514 710 | 514 710 | 428 925 | 428 925 | 428 925 | 428 925 | 386 033 | 386 033 | 386 033 | | 5 576 025 |
| Chef | | | 171 600 | 162 956 | 162 956 | 162 956 | 162 958 | 137 534 | 137 534 | 137 534 | 137 534 | 131 179 | 131 179 | 131 179 | | 1 767 099 |
| Övriga kostnader | | | 54 450 | 54 450 | 54 450 | 54 450 | 54 450 | 54 450 | 54 450 | 54 450 | 54 450 | 54 450 | 54 450 | 54 450 | | 653 400 |
| OH för posten övrigt | | | 4 775 | 4 775 | 4 775 | 4 775 | 4 775 | 4 775 | 4 775 | 4 775 | 4 775 | 4 775 | 4 775 | 4 775 | | 57 303 |
| Totalt/mån | | | 1 825 364 | 1 567 959 | 1 567 959 | 1 567 959 | 1 567 959 | 1 396 355 | 1 396 355 | 1 396 355 | 1 396 355 | 1 243 261 | 1 243 261 | 1 243 261 | | 17 412 401 |
| Grundpris | | | 4 056 | 4 355 | 4 355 | 4 355 | 4 355 | 4 655 | 4 655 | 4 655 | 4 655 | 4 605 | 4 605 | 4 605 | 4 309 | |

Inklusive 4 % påslag för risk och utveckling 17 412 401

Januari

| Nivå | Kvinnor | Män | Ersättning |
|---------------|-----------|-----------|------------------|
| 1 | 1 | 8 | 8 258 |
| 2 | 17 | 19 | 105 696 |
| 3 | 10 | 16 | 152 672 |
| 4 | 7 | 11 | 165 150 |
| 5 | 4 | 5 | 115 605 |
| 6 | 5 | 3 | 146 800 |
| 7 | 2 | 3 | 128 450 |
| 8 | 1 | 2 | 105 720 |
| Totalt | 47 | 67 | 1 140 179 |

Förhandlas i särskild ordning
Plus tomplatser, och strökunder

| | |
|-----------------------|-----------|
| Ersättning för nivåer | 1 140 179 |
| Ersättning grundpris | 0 |

Inkl 4% påslag för risk och utveckling se Q16.

27