

Handläggare
Maria Ahrgren
Eva Hermansson Flodin

Datum
2017-03-06

Diarienummer
KSN-2017-1401

Kommunstyrelsen

Årsbokslut för styrelsen Uppsala vård och omsorg 2016

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslås besluta

att godkänna bokslut för styrelsen för vård och omsorg 2016.

Ärendet

Styrelsen för vård och omsorg upphör i samband med att ny organisation för Uppsala kommun gäller från och med 1 januari 2017. Bokslut och årsredovisning 2016 för nämnder och styrelser som upphör att gälla ska behandlas och godkännas av kommunstyrelsen.

Föredragning

Styrelsen för vård och omsorgs andra och sista verksamhetsår är avslutat. Det är en omfattande verksamhet som nu har sammanfattats gällande kvalitet (**bilaga 1 Kvalitetsbokslut**), kundnöjdhet (**bilaga 2 Nöjd kund Index**), bokslut och analys av ekonomiskt utfall (**bilaga 3**) samt måluppfyllelse av kommunfullmäktiges inriktningsmål och uppdrag för 2016 (**bilaga 4**).

Styrelsens resultat för 2016 uppgår till -6,4 mnkr, vilket understiger budget med samma belopp. Den största förklaringen till budgetavvikelsen är de karriärväxlingar/avgångsvederlag som beslutades i och med avvecklingen av Vård & omsorg per den 31 december 2016. Totalt uppgår årets karriärväxlingar/avgångsvederlag till 10,3 mnkr, varav 6,6 mnkr är kostnader direkt hänförliga till omorganisationen. Rensat för dessa poster av engångskaraktär uppgår resultatet till ca +3,9 mnkr, vilket överstiger budget. Det bättre resultatet beror på att effektiviseringar och besparingar har skett, där så har varit möjligt.

Kommunledningskontoret

Joachim Danielsson
Stadsdirektör

Christoffer Nilsson
Chef kommunledningskontoret



Vård & omsorg 2016

Vår vision är att erbjuda Uppslalborna Sveriges bästa vård och omsorg. Du som anlitar oss ska må så bra som möjligt genom hela livet.



Innehåll

Ett mycket speciellt år	5
Vi är Vård & omsorg	6
Vår arbetsmetod	8
Sammanfattning 2016	12
Produktionsdirektör Johan Färnstrand	14
Medarbetarna i främsta rummet	16
Femtusen medarbetare är det bästa vi har	18
Våra verksamheter	22
Högt förtroende för vår kompetens	24
Redovisning & resultat	28
Samarbete som ger framgång	30

Ett mycket speciellt år





Ett av våra politiska inriktningsmål 2016 var att hela befolkningen i Uppsala kommun ska ha förutsättningar för en god hälsa.

Vårdhundsteam har vi under flera år använt med bra resultat inom äldreboenden. 2016 började vi även använda vårdhundsteam inom fler av våra verksamheter.

Vi är Vård & omsorg

Vi arbetar inom flera affärsområden och hundratals olika verksamheter. 365 dagar om året ger vi människor stöd i deras vardag, dygnet runt. Vi uppmuntrar människor att våga och klara saker själva. Vi lindrar smärta och finns till hands när ingen annan är där. Vi gör skillnad.

Uppsala växer. Vi är redan Sveriges fjärde största stad och kurvan för antalet invånare pekar brantare uppåt här än i andra jämförbara städer. Antalet äldre och unga ökar mest. Vi är en av landets största utförare inom vård och omsorg. Hos oss finns mer än 5 000 medarbetare i ungefär 200 olika verksamheter. Tillsammans utgör vi en stor och betydelsefull del i Uppsala kommuns alla olika verksamheter, med totalt 12 000 anställda.

Vård & omsorg tar aldrig paus. Vår kompetens och våra tjänster behövs året om och under dygnets alla timmar. Våra medarbetare upptäcker att de kan arbeta här ett helt liv och hela tiden vidareutvecklas. En undersköterska kan bli vårdhundsförare, en arbetshandledare kan bli verksamhetschef, en socionom kan bli utvecklingsledare. Det finns så många professioner och valmöjligheter. Vår bredd och vår kompetens innebär att vi ibland får ta ansvar för uppdrag som andra inte klarar – vi är bäst när utmaningen är som störst.



VÅR ETISKA KOD

Vi som arbetar inom Vård & omsorg ...

- ... respekterar alla människors lika värde
- ... bemöter dem vi är till för utifrån deras rätt till självbestämmande och integritet
- ... agerar om vi upptäcker risk för kränkningar eller andra missförhållanden i vår verksamhet
- ... vidareutvecklar ständigt vår kompetens och vårt arbetssätt
- ... tar ett långsiktigt ansvar för vår verksamhet
- ... är goda ambassadörer för Uppsala kommun Vård & omsorg.



Vår arbetsmetod

Metodens syfte är att realisera vår affärsidé; att i en växande marknad arbeta för hög kvalitet, professionalism och kostnadseffektiva tjänster som förenar hjärta och hjärna. Samtidigt som vi tar ett långsiktigt ansvar för tillgänglighet och utveckling.

VISION

Sveriges bästa utförare av tjänster inom vård och omsorg.

STRATEGI

Strategiska initiativ
Attraktiv Arbetsgivare
Konkurrenskraft
Lönsamhet

AFFÄRSIDÉ • MISSION • KULTUR • KÄRNVÄRDEN •

EXTERNA DRIVKRAFTER

MEGATRENDER

Demografi
Digitalisering
Entreprenörskap
Global marknad
Hållbarhet
Otraditionell hälsa & sjukvård
Urbanisering
Kampen om medarbetare

INITIATIV

Attraktiv arbetsgivare

Attrahera
Rekrytera
Behålla de bästa medarbetarna.

Konkurrenskraft

Kunden i fokus.
Stärka varumärket.
Hantera externa drivkrafter (trender och förväntningar, välfärdsteknik).
Fokusera på våra affärsområden.
Rätt kvalitet i våra leveranser, "leva" den etiska koden.

Lönsamhet

Arbeta resurssmart.
Utveckling genom kvalitetssäkring och uppföljning.

MISSION

Vård & omsorg finns för att skapa värde för Uppsalaborna direkt via de tjänster vi levererar samt indirekt genom att vi utmanar de privata aktörerna via konkurrens på lika villkor.

MÅL

Politiska inriktningsmål Övergripande mål

• ETISK KOD

ÖVERGRIPANDE MÅL

Verka i enlighet med de politiska inriktningsmålen.

Långsiktigt ansvar för hållbar utveckling, det vill säga att tillgodose dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter och behov.

Attraktiv arbetsgivare

Uppsalas populäraste arbetsgivare inom vård- och omsorgssektorn.
De nöjdaste medarbetarna inom våra tjänsteområden.

Konkurrenskraft

Nöjdaste kunderna.
Högsta förtroendet i relationerna med våra intressenter.
Bästa anseendet på marknaden.
Det mest välkända varumärket i kommunen.

Lönsamhet

Största marknadsandelen inom utvalda områden.
Ledande användare av välfärdsteknologi.

Attraktiv arbetsgivare

- A.** Medarbetare har förutsättningar att nå överenskommen prestation och engagera sig aktivt i verksamhetens utveckling.
- B.** Heltid ska vara en rättighet och deltid en möjlighet för kommunens medarbetare, samtidigt som delade turer motverkas i verksamheten.
- C.** Utvecklingsvägar är kända och kommunicerade.
- D.** Uppsala kommun erbjuder attraktiva möjligheter och villkor som står sig väl i konkurrensen, jämfört med andra arbetsgivare.

Konkurrenskraft

- E.** God service, enkelhet och korta handläggningstider präglar kommunens kontakter med företag, ideell sektor samt kommuninvånare.
- F.** Barns och ungdomars delaktighet bidrar till att verksamheten anpassas till deras behov.
- G.** Skillnader i levnadsvillkor för kommunens invånare jämnas ut.
- H.** Bevaka möjligheter att söka statlig finansiering för investeringar och löpande verksamhet.
- I.** Uppsala kommun är i framkant i miljö- och klimatomställningen.
- J.** Utsläppen av växthusgaser minskar totalt sett, miljömålen uppfylls och åtgärder vidtas för anpassning efter förändrat klimat.
- K.** Uppsala kommun ska vara en del av landets bästa landsbygdskommuner.

Lönsamhet

- L.** Uppsala kommun ger förutsättningar för en god hälsa för hela befolkningen.
- M.** Det förebyggande arbetet och tidiga insatser utvecklas inom kommunens alla verksamheter.
- N.** Uppsala kommun möjliggör för ett ökat utbud av bostäder och arbetstillfällen.



VÅRA AFFÄRSOMRÅDEN

Arbete & bostad

Många med funktionsskillnad bor i egen bostad, med mindre stöd från våra servicebaser. Andra bor i gruppboende med personal till hands dygnet runt. Vi erbjuder vuxna med funktionsskillnad jobb, med nära 80 egna arbetsplatser och jobbcoaching ute på företag. Egen teaterscen och radiostudio, polishusets biltvätt, skolans café, hunddagiset – du möter arbetstagarna runt om i hela Uppsala.

Assistans

Personlig assistans kan innebära att vi vårdar någon i hemmet i arbetsteam dygnet runt. Det kan också gälla en insats bara några timmar i månaden för en person. Våra ledsagare och kontaktpersoner ger stöd att komma ut i samhället rent praktiskt eller socialt. Barn med funktionsskillnader och deras föräldrar får stöd och avlastning genom våra boenden, korttidsboenden och ungdomsfritids efter skolan och på helger.

Hemvård

Vi skiljer oss från många hemtjänstföretag genom att vi även kan ge medicinsk vård i hemmet. Våra hemvårdskontor finns spridda geografiskt inom kommunen för att finnas nära kunderna, som också kan få tillgång till trygghetslarm och joursjukvård i vår regi. Nattetid är det vi som ansvarar för all hemvård i kommunen, genom Nattpatrullen som gör besök hos både våra egna kunder och kunder till privata utförare.



Socialpsykiatri & socialt stöd

Till oss kommer unga och vuxna för stöd i sociala frågor och efter behandlingar inom psykiatrin. Det kan gälla beroendefrågor eller stöd till en tonåring som utsatts för brott. Det kan handla om träffpunkter, jobbcoachning och boende vid psykisk ohälsa. Vi genomför också utredningar och behandlingar vid hem för vård och boende (HVB) och driver asylboenden för ensamkommande barn och unga.

Äldreboende, vård & hälsa

Vi driver äldreboenden i och nära Uppsala, med avdelningar inriktade på omvårdnad, demens och psykisk ohälsa. Vi erbjuder dagverksamheter och korttidsplatser för vård eller rehabilitering. På våra Träffpunkter 65+ kan seniorer motionera, äta gemensamma luncher och delta i olika aktiviteter. För alla som hjälper och vårdar en närstående finns Anhörigcentrum med möjlighet till stödsamtal, aktiviteter och rekreationsdagar.

Operativt stöd

Merparten av våra leggitimerade medarbetare ingår i en och samma enhet. Det är sjuksköterskor, arbetsterapeuter och sjukgymnaster/fysioterapeuter som arbetar inom tre geografiska områden; södra/västra, norra/östra och city. De träffas regelbundet i nätverk och gemensamma professionsmöten. I Operativt stöd ingår också våra verksamheter Joursjukvård, Hjälpmedel Uppsala län (HUL) och Arbetsledare jourtid, larmsamordning, trygghetsjour.

Sammanfattning 2016

2016 rankades vi i topp bland landets kommuner av våra kunder och brukare. Det blev ett år då vi tog emot många människor på flykt, gjorde en av våra största satsningar inom rekrytering och införde heltid med helfart.

2016 startade med en omvärld som bankade på vår dörr. Flyktingkrisen stod på tröskeln liksom ökad digitalisering, brist på vårdpersonal med rätt kompetens i hela landet och unga människor med en ny syn på arbete och karriär. Med Uppsalas invånare och de politiska inriktningsmålen i fokus utformade vi en strategisk plan för våra verksamheter, en plan som vi följt med framgång.

Vi satsade hårt på att attrahera, rekrytera och behålla medarbetare

Trots debatten kring vinster i välfärden fortsätter privat vårdsektor att växa. Vår konkurrenssituation finns kvar och håller oss på tå. Det gäller lika mycket i fråga om rekrytering av nya medarbetare. Bristen är stor på sjuksköterskor och nu märks bristen även på undersköterskor.

De som söker jobb, inte minst de unga, vill ha ett roligt och omväxlande arbete där de kan hjälpa andra men också själva bli sedda och bekräftade. De bästa drivs av en gnista – och vill se samma gnista hos oss. Under året gjorde vi en omfattande satsning på rekrytering av sjuksköterskor, arbetsterapeuter, behandlingsassistenter, kontaktfamiljer, ledsagare och stödfamiljer. Vi fick ett mycket gott gensvar och totalt rekryterade vi och gav introduktion till 650 nya medarbetare.

Vi skapade karriärsidor på webben för att visa bredden och möjligheterna i att arbeta hos oss och använde materialet i tryckt form vid studentevent och andra rekryteringstillfällen. Vi satsade på interna vidareutbildningar, kunskapsluncher för legitimerade medarbetare

och gav 15 vårdbiträden möjlighet till utbildning och validering till undersköterskor.

Som ett led i att göra branschen mer attraktiv samt Uppsala kommun attraktivare som arbetsgivare har vi under året gjort en extra satsning på undersköterskor. Lönenivån i Uppsala kommun står sig nu mycket väl i konkurrensen med andra arbetsgivare.

Under hösten nominerade Universum Vård & omsorg till årets nykomling inom employer branding och vår kommunikationsavdelning nominerades till Megafonen 2016 – årets kommunikatör inom offentliga organisationer.

Heltid som norm: En enkät genomfördes om intresset för heltid bland våra tillsvidareanställda som arbetade deltid. Därefter startade ett intensivt arbete för bemanning och schemaläggning i verksamheterna, utifrån de nära 450 ansökningar om heltid som vi fick in under hösten. Arbetet genomfördes på mycket kort tid i nära samarbete mellan chefer, administratörer och schemaläggare. Vi lade stor vikt vid att undvika delade turer och skapade resurstid och resursteam för att kunna lösa de komplexa pusslen. I januari/februari 2017 kommer samtliga som sökt heltid att kunna börja på sitt nya schema.

Vi konkurrerade genom att utvecklas

I vårens Nöjdkund-undersökning fick vi högst betyg i landet inom vård och omsorg i bemötande och kompetens. Det visar tydligt på konkurrenskraft och ett gott resultat.

Vi följer utvecklingen inom välfärdsteknik kring sensorer för larm, nattkameror och

annan digital teknik som kan öka tryggheten för äldre och inom hemvård. Inom äldreboende har vi skrivit avtal kring två projekt. Cykling utan ålder-projektet, det lyckade doftprojektet för entréer på äldreboenden, samarbetet med skolan där elever lär äldre spela Pokemon Go och läser poesi tillsammans, utbildningarna kring psykisk hälsa och palliativ vård, vårdhund för stöd till barn med autism... vidareutveckling för ytterligare konkurrenskraft tog många olika former hos oss under året.

De statliga stimulansmedel vi sökt och tilldelats har betytt mycket inom äldreboenden och hemvård. De har gett oss möjlighet att satsa på mat-, aktivitets- och kvalitetsinspiratörer och att ge stöd till äldre som bor ensamma i sitt hem att hitta nya sociala kontakter.

Vi mäter lönsamhet i kronor och glädje

Vi har en ekonomi i balans. Men det finns även fler sätt att mäta framgång. För oss är de åtta arbetstagarna inom daglig verksamhet som nu fått plats på den öppna arbetsmarknaden ett toppresultat. Genom vårt stöd kunde de gå från jobb hos oss till jobb i arbetslivet. Det bästa resultatet under 2016 bland landets kommuner, vad vi vet.

Goda resultat handlar förstås om att ha riktig koll på sin ekonomi. För oss innebär det allt från chefernas månadsuppföljningar i samarbete med sina staber till enskilda ärenden. Till exempel; eftersom vi rapporterar till Försäkringskassan, gör vi 152 budgetar och ekonomiska uppföljningar på individnivå, för brukare med stora behov av stöd.



I slutet av året fick boxern Hilda, som ingår i ett av våra vårdhundsteam, utmärkelsen Årets Sociala Tjänstehund 2016. Så även våra fyrfota medarbetare ligger i topp i Sverige.

Ett gott resultat kan vara att ha vänt ett besvärligt läge. Det upplever vi att Hemvården lyckades med under 2016, då vi löste 79 vakanser och åtgärdade alla noteringar från den interna revisionen 2015.

Vid årsskiftet 2015/16 tog vi över fyra äldreboenden från privat utförare och höjde under året kvaliteten genom bemanning och aktiviteter för de äldre.

Förebyggande åtgärder och investeringar ger resultat i form av ökad trygghet. I september uppgraderade vi system och hårdvara för Trygghetslarmen.

Miljötänket finns med i vardagen

2016 års ISO-revision genomfördes väl och utan materiella påpekanden. Vi behöll därmed vår kvalitets- och miljöcertifiering ytterligare ett år. En strategisk plan finns hur fordonsparken ska bytas ut till miljöklassade fordon till år 2020. Ute i våra verksamheter arbetade miljöombuden vidare med egna frågor.

Vårt jobb handlar om andras livsvillkor

I början av året var strömmen av nyanlända i Uppsala stor. Med mycket kort varsel startade vi evakueringsboende med drygt 100 platser för nyanlända på väg ut till andra kommuner. När läget var som mest akut tog vi emot minst en nyanländ per dygn på jourplats. Vi startade också två nya egna asylboenden och tog över ett asylboende och ett stödboende från privat utförare.

Vi samarbetade med externa intressenter för att lyssna till ungdomar och arbeta förebyggande kring deras situation, till exempel genom SSP-samordnare (skola-socialtjänst-polis) och med Refugees Welcome Uppsala.

Genom nytt informationsmaterial på webb och i tryckt form för Trappan ökade vi synligheten mot ungdomar med problem och behov av en vuxen att tala med, om sin hemsituation, mobbing, missbruk eller brott. Satsningen finansierades med statliga PRIO-medel (Plan för riktade insatser inom området psykisk ohälsa).

Under hösten kom vi åter igång med Brukarråd och arbete utifrån en delaktighetsmodell inom LSS-boende och Daglig verksamhet.

Inom Socialpsykiatri höll vi i utvecklingsseminarier kring brukarinflytande, i samarbete med socialförvaltningen. Tillsammans med landstinget har vi även startat en utvecklingsgrupp för att ta fram arbetsmaterial som ska förbereda ungdomar inför SIP-möten (Samordnad Individuell Plan). Ungdomar inom våra verksamheter kommer att fungera som referensgrupp.

Vilket år!

2016 är för oss inom Vård & omsorg ett mycket speciellt år. Ett år med framgång och även final. Det är med extra värme och stolthet jag vill berömma alla för året vi har bakom oss, det år som samtidigt varit en förberedelse för 2017.

Redan de första dagarna på det nya året fick vi visa vår styrka. Strömmen av asylsökande till Sverige berörde även Uppsala och vi fick visa vår kreativitet och förmåga att tänka i snabba och trygga lösningar. Det gällde att skapa boende för hundratals människor på flykt.

På den vägen har det fortsatt – utmaningarna har avlöst varandra och ibland kommit i flock. Vi har klarat dem och ofta på ett framgångsrikt sätt, vilket jag är mycket stolt över. Alla medarbetare kan bära det med sig in i nästa år: Att vara bäst i Sverige inom vård och omsorg är inget ouppnåeligt mål, tvärtom så har vi redan i vissa fall nått ribban.

Vi vårdar bemötandet

Att attrahera och rekrytera nya medarbetare, främst legitimerad personal, är en mycket viktig fråga för oss. Inte minst sedan våra äldreboenden vuxit i antal vid årsskiftet 2015/16, genom övertagande från privata utförare. Stora satsningar har gjorts på att förnya och stärka vårt arbetsgivarvarumärke. Rekryteringskampanjer, digitala karriärsidor och aktiviteter riktade till studenter har lockat ögonen till sig. Vi har nått resultat och utmärkelser långt över förväntan.

Fokus har också lagts på att komma tillrätta med utmaningar inom hemvården, ett område som upplever problem inom hela landet. Nu kan jag med glädje se hur utvecklingen hos oss är på rätt väg vad gäller bemanning, trivsel och ekonomisk balans.

Rakt igenom alla verksamheter går vårt arbete med värdegrund, etisk kod och bemötande. Resultatet har märkts, inte minst i vårens nöjdkund-undersökning (NKI) där vi fick högsta

betyg på bemötande och kompetens i jämförelse med andra utförare i landet.

Finalen blev grande

I december firade Vård & omsorg med föreläsning och festligheter på Uppsala slott. Det blev en grande finale som tack till alla fantastiska medarbetare för extra mycket engagemang under året.

Två stora projekt har pågått samtidigt som verksamheterna fortsatt att ge Uppsalaborna stöd och service sju dagar i veckan och dygnet runt.

Vi inför heltid som norm, som första förvaltning inom Uppsala kommun, dessutom inom en uppseendeväckande kort planeringstid. En prestation under 2016 där många chefer, administratörer och medarbetare varit involverade och bidragit. I januari 2017 börjar nya scheman gälla för de nära 450 medarbetare som valt att gå upp till heltid.

Samtidigt har vi planerat och förberett en avveckling av förvaltningen Vård & omsorg. Vid årsskiftet 2016/17 delas våra verksamheter upp och fusioneras med främst tre andra förvaltningar, en förändring som berör våra chefer, staber och 5 000 medarbetare, förutom vikarier och timanställda. Vårt mål har varit att samtidigt som vi planerar för det nya ska vi arbeta ända in kaklet inom Vård & omsorg för Uppsalabornas bästa. Vi fortsätter att ge allt vi kan till midnatt nyårsaftonen 2016. Det är vårt sätt att leva vår vision: Sveriges bästa utförare av tjänster inom vård och omsorg.

Johan Färnstrand
Produktionsdirektör





Medarbetarna i
främsta rummet



Ett av Uppsala kommuns politiska inriktningsmål är att erbjuda attraktiva möjligheter och villkor till sina medarbetare. Att vi uppmärksammar och engagerar oss i medarbetarnas goda arbetsinsatser ger gensvar – och effekt i våra verksamheter.

Femtusen medarbetare är det bästa vi har

Kvalitet i vård och omsorg börjar med medarbetaren. Utan engagerade och kunniga medarbetare klarar vi inte våra uppdrag. Därför vill vi attrahera och rekrytera de bästa.

Vi har arbetat målmedvetet under året och på alla nivåer med frågor kring rekrytering och kompetens- och kvalitetsutveckling.

Under året rekryterade vi cirka 650 nya medarbetare, medräknat sommarvikarier. Alla nyanställda och vikarier har erbjudits introduktionsutbildningar och inom Hemvården har de erbjudits en gå-bredvid-introduktion. Vi rekryterar även internt genom att uppmuntra medarbetare till vidareutbildning eller att söka nya tjänster inom organisationen. Bland annat har femton vårdbiträden fått stöd för utbildning och validering som undersköterskor.

Olika vägar

Karriär betyder inte bara att nå en högre position. Det kan räcka med att ta ett steg åt ett annat håll för att känna hur man utvecklas. Ett vårdbiträde tar uppdrag som hygienombud eller en verksamhetschef inom assistans kan bli chef för asylboenden. Under året har vi lyft fram olika utvecklingsmöjligheter inom Vård & omsorg genom karriärsidor på vår webb och i tryckt form till universitets- och högskole-event.

Under året har en extra lönesatsning gjorts på undersköterskor. Lönenivån för undersköterskor i Uppsala kommun står sig nu mycket väl i konkurrensen med andra arbetsgivare.



Jessica Eriksson är arbetsterapeut och trivs med sitt jobb eftersom hon får prova på så olika arbetsätt.

– Vi har bland annat använt Google Earth för att besöka olika platser i världen via datorn och det lockade fram många fina samtal bland de äldre på boendet där jag jobbar. De kunde prata i timmar med varandra efteråt om resor de gjort och var de hade bott under sina liv. Mängder av minnen kom tillbaka och det blev mycket prat och skratt. Man blir överraskad ibland över hur spännande historier människor bär på.



Äldre är en generation som inte gärna vill vara till besvär. Ett tips som våra äldreboenden fått från matinspiratören är att inte fråga om de boende vill ha något att äta utan att duka upp lite lockande och visa fram. Då blir de lättare sugna att smaka.

Vid Psykologimässan erhöll vi pris för bästa monter och vid Uppsala studentmässa var ett antal medarbetare goda ambassadörer för våra verksamheter. Vårt nya sätt att rekrytera medarbetare – med en rolig tipsannons riktad till Uppsalas alla invånare – blev uppmärksammat i P4, där vi fick delta i ett inslag med branschfokus. Annonsen gav många sökanden. Genom bioreklam ökade vi antalet ansökningar till kontaktperson och ledsagare från nära noll till mer än vårt behov. Med hjälp av stortavlor i Uppsala fick vi sökande som stödfamilj för barn med särskilda behov, där vi tidigare inte lyckats nå och engagera tillräckligt många.

Som ytterligare bekräftelse på hur vi lyckats nå ut nominerades vi till Årets nykomling av Megafon och av Universums ranking framgår att vi är på rätt väg med vårt arbetsgivarvarumärke.

Den 6–7 december arrangerade vi Final & framtid, Vård & omsorgs medarbetardagar 2016. Drygt 2 000 medarbetare bjöds på mat och underhållning på Uppsala slott. Bland annat firades årets NKI-resultat.

Vidareutveckling pågår

Under våren genomfördes skyddsronder på samtliga arbetsplatser. De utbildningar som vi då såg behov av, har genomförts under hösten. På chefsnivå deltog drygt 100 chefer i frukostmöten kring systematiskt miljöarbete och arbetsrätt. Chefer har också fått utbildning



Hösten 2016 arbetade vi intensivt med införandet av heltid som norm. Paul Andersson, vårdbiträde inom Eriksbergs hemvård gick upp från 89% till heltid.

– Jag älskar att arbeta med människor och jobbar jag till klockan 14 kan jag lika gärna jobba till klockan 16. Heltid gör ju också skillnad ekonomiskt för mig. För kunderna kan det vara en fördel, jag tror det blir mer kontinuitet för dem. Många blir lugna när de märker att den som kommer vet hur de vill ha det, även om vi också har duktiga vikarier.



inom intervjuteknik med fokus på kompetensbaserad rekrytering. I juni genomfördes en stor chefsdag kring förändringsledning, kunskaper och inspiration vi har nytta av inte minst under kommunens omorganisation.

På alla nivåer förs också diskussioner och utbildningar kring vår värdegrund, etiska kod och bemötande. Med hjälp av statliga stimulansmedel genomför bland annat specialutbildade undersköterskor handledning kring värdegrunden för medarbetare inom våra äldreboenden. Vårt fokus ligger alltid på hur vi bemöter dem vi ger stöd, men för att lyckas måste vi också lära oss mer om hur vi bemöter varandra som chefer och kollegor.

Inför omorganisationen och vår förvaltnings avslut förberedde vi oss genom lämpliga utbildningar kring ärende- och hanteringssystemet (DokÄ), arkivering och internkontroll samt tog fram lathundar.

Många valde heltid inför 2017

Under sommaren påbörjade vi arbetet med heltid som norm, genom en enkät till nära 1400 tillsvidareanställda medarbetare som arbetar deltid. Intresset för heltid var mycket stort och under hösten planerade och genomförde vi bemanning och schemaläggning inom samtliga affärsområden. Totalt berörde det nära 450 medarbetare som går upp till heltid vid kommande årsskifte, i sina nya förvaltningar.



Shilan Zakholi är undersköterska inom Hemvården.

– Jag har starkt driv och har provat att jobba som samordnare och driftledare inom Hemvården också men upptäckte att jag vill jobba närmast kunden, det är min grej. Jag vill jobba ute, känna dofterna, höra, se verkligheten. Man får så mycket tillbaka. Jag känner att jag gör något bra. Det är ett spännande jobb också, man är mångsysslare. Allt från lite av kock till lite av psykolog. När jag träffar de äldre – de är som en levande skola för mig. Vi har till exempel en kvinna över hundra år i vårt område som varit med under två världskrig. Det hon berättat gör att jag förstår historia så mycket mer.



Simon Widberg är socionom och familjeutredare. Han sökte sig speciellt till Uppsala och ett av våra akut- och utredningshem efter sin examen i Örebro.

– Jag gillar att jobba med ungdomar och jag visste att det var just hit jag ville. Här jobbar vi i team med flera professioner på plats, bland annat psykologer och speciallärare. Vi kan erbjuda fem olika utredningsdelar som tittar på ungdomens behov utifrån olika perspektiv. Det är sällsynt att ha tillgång till det varje dag inom en HVB-verksamhet och det bidrar enormt till att höja kvaliteten på utredningarna.



Ylva-Lena Eliasson och Sara Bäckström är undersköterskor på Björklingegården. Under året fick de ett specialuppdrag som värdegrundshandledare inom våra äldreboenden, genom de statliga stimulansmedel vi tilldelades. Andra viktiga satsningar vi kunde göra var att anställa mat- och aktivitetsinspiratörer.

– Det handlar om att öka kvaliteten genom många små förbättringar nära de boende, förklarar Ylva-Lena. Eftersom vi själva är undersköterskor kan vi gå bredvid en grupp i arbetet och ge råd om hur rutiner kan förbättras. Vi uppmuntrar också medarbetarna att ta ett kliv fram och bli extra bra på något i arbetet. Det kan gälla till exempel schemaläggning, rutiner vid in- och utflyttning på boenden eller att lära sig mer om medicinsk vård genom att jobba nära sjuksköterskorna.

A woman with reddish-brown hair is laughing heartily at a table. She is wearing a red and white patterned top. In front of her is a white coffee cup with a dark stripe. The background is blurred, showing warm lights and a circular logo with the word 'Kool' visible. To the left, there is a dark area with some faint, illegible text.

Våra verksamheter



Våra medarbetare fick mycket högt betyg på bemötande, engagemang och kompetens i Svenskt Kvalitetsindex nöjdhetsundersökning, inte minst inom Assistans. Där låg vi bäst till i landet inom kommunal service. I realiteten, i våra verksamheter, leder det till att levnadsvillkoren för de som nyttjar våra tjänster jämnas ut. Det har också varit ett av våra inriktningsmål under 2016.

Högt förtroende för vår kompetens

I vårens nöjdkund-undersökning fick vi svaret – vi låg i topp bland Sveriges kommuner! Vi är nära vår vision, att vara bäst i Sverige på tjänster inom vård och omsorg.

Svensk Kvalitetsindex genomförde på vårt uppdrag en nöjdkund-undersökning där i stort sett alla våra verksamheter ingick. Vi är grymt stolta över resultatet med ett totalt genomsnittindex på 78,8 och toppvärden för Assistans och Äldreboenden. Kompetens och bemötande fick höga värden överlag, liksom trygghet och trivsel. Under hösten har vi gått igenom resultaten på enhetsnivå och lägger åtgärdsplaner för enheter som vill höja sina värden ytterligare.

Dubbelt så många besökte oss digitalt

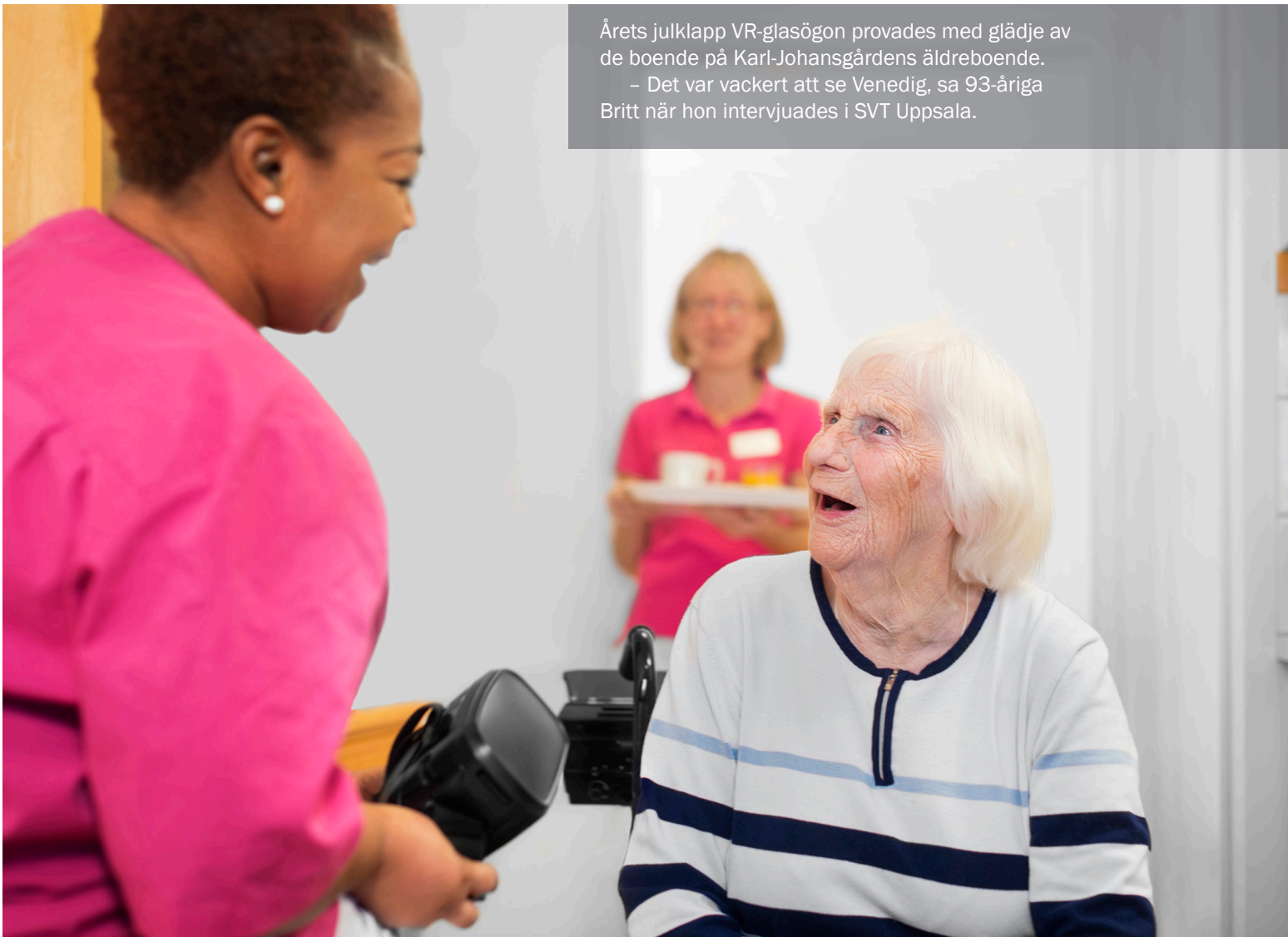
Unga söker information via sina mobiler och surfplattor. Det gör äldre också. Att vidareutveckla vår hemsida och göra den mer mobilvänlig har varit viktigt för oss under året. Statistiken visar svart på vitt att det uppskattas. Antalet sökningar, nedladdningar av formulär och informationsmaterial liksom antalet klick för kontakt

via e-post eller telefon har ökat starkt jämfört med samma period föregående år.

Verksamheter som utökat sin information på webb och i tryckt form är bland annat Trappan, som ger stöd till barn och ungdomar, Boenden för vuxna med LSS-beslut och Daglig verksamhets arbetsplatser. Assistans ökade samtidigt sin tillgänglighet med en ny direkttelefon för kunder.

Öppet hus och många positiva inslag i media

Från en situation med nära 80 vakanser har vi lyckats vända utvecklingen till ett stabilt läge inom Hemvården, både ur medarbetarsynpunkt och ekonomiskt. Det har skett genom ett bra samarbete mellan verksamhetsledning, verksamhet och staber och ett tydligt fokus på förbättringar. Den legitimerade personalen inom Hemvården har deltagit i kunskapsluncher och flera hemvårdskontor har hållit öppet hus för befintliga och presumtiva kunder.



Årets julklapp VR-glasögon provades med glädje av de boende på Karl-Johansgårdens äldreboende.
– Det var vackert att se Venedig, sa 93-åriga Britt när hon intervjuades i SVT Uppsala.

Många Uppsalabor har mött en helt ny typ av ekipage ute på cykelbanor och torg i sommar. Fyra av våra äldreboenden deltar i Cykling utan ålder-projektet, där volontärer på elassisterade cyklar med plats för två passagerare fram gör cykelturer med de boende. Det har varit en succé bland de äldre, men också medialt. Vi har även utökat med fler vårdhundsteam till nytta för barn och vuxna inom Äldreboende, Assistans och Socialpsykiatri – och för oss när media gjort trevliga inslag kring våra fyrfota specialister på motivation och träning. Äldre som får prova Pokemon Go och matinspiratörer som lockar fram deras aptit är andra inslag som gett positiv PR.

Samarbeten för mer trygghet och fler åsikter

Det har varit oroligt i några av Uppsalas bostadsområden, främst under sommaren. Genom Socialpsykiatrin samarbetade vi med socialtjänst, skola och polis (SSP). Det har

uppskattats och hjälpt till att öka tryggheten för våra kunder.

Antalet nyanlända ökade kraftigt i början av året, men trycket på vårt evakueringsboende lättade när många efterhand fick annan uppehållsort. För att underlätta för asylsökande vid vårt boende i Kronparken sökte vi samarbete med Refugees Welcome Uppsala. Medarbetare på våra boenden för ensamkommande barn och unga har erbjudits en utbildning kring trauma.

Genom samarbeten med andra skapar vi dialog och får en tydligare bild av vår omvärld och vilka förväntningar som finns på oss. Medarbetare från Socialpsykiatrin deltog i samarbete med Hjärnkoll under Almedalsveckan och tillsammans med Socialförvaltningen har man hållit i utvecklingsseminarier kring brukarinflytande. Inom Daglig verksamhet har vi startat ett arbete kring delaktighetsmodellen och ett Brukarråd under hösten. På några av våra äldreboenden bjuder man in till anhörigräffar

kring demens, för att ge information och för att lära mer om de anhörigas önskemål.

Antalet aktiva seniorer med god hälsa ökar. Det innebär att vi behöver se över vilken roll våra Träffpunkter 65+ ska spela i framtiden. Tillsammans med Äldreförvaltningen har verksamheten genomfört en enkät och målgruppsanalys för att se om aktiviteterna vi erbjuder fyller rätt behov eller bör anpassas.

Vi ses på Facebook

Vill vi att våra medarbetare ska känna stolthet över att arbeta hos oss måste vi själva också vara synliga och finnas närvarande i en digital värld. För att rekrytera nya sjuksköterskor, kontaktpersoner, stödfamiljer, behandlingsassistenter och andra yrkesgrupper valde vi att göra riktade kampanjer i olika kanaler. Stortavlor på stan, bioreklam, facebook och film på vår egen hemsida. Det har gett resultat, vi har nått ut. Först och främst till jobbsökande men också till Uppsalaborna generellt. Genom att synas och skapa stolthet har vi byggt vidare på kännedom och förtroende, för Vård & omsorg men även för Uppsala kommun som helhet.

Våra medarbetare inspirerar och motiverar äldre att bli mer fysiskt aktiva utifrån kraft och förmåga. Elassisterade cyklar, vårdhundar på remiss och anpassade utflykter kan finnas med som träning.





A blurred photograph of a city street scene. In the foreground, there is a paved sidewalk with a tactile paving strip. The middle ground shows a pedestrian crossing with a zebra crossing pattern. In the background, there are several people walking, a red car, and a building with a red roof and white awnings. The overall scene is out of focus, creating a bokeh effect.

Redovisning & resultat



När ledning, staber och verksamhet jobbar nära varandra – då ger det resultat. Under 2016 intensifierade vi arbetet med äldre-, omsorgs- och socialförvaltningarna. Tillsammans började vi förbereda övergången vid årsskiftet till de nya gemensamma förvaltningarna i en kommun, ett Uppsala. Genom förebyggande arbete och tidiga insatser utvecklas kommunens alla verksamheter.

Samarbete som ger framgång

Ekonomi i balans är en följd av bra ledare och kompetenta, engagerade medarbetare. För att nå en hållbar ekonomi på lång sikt krävs satsningar på cheferna och medarbetarna, en god cirkel skapas.

Under året utvecklade vi styrnings- och ledningsprocessen ytterligare. Den har förtydligats och visualiserats. Strategiska initiativ och mål har tagits fram för att tydligt visa kopplingen mellan politikens inriktningsmål och medarbetarens målkort.

Varje månad har produktionsdirektör och ekonomichef tillsammans med affärsområdeschef, business controllers, HR business partner och kvalitetsstrateg följt upp verksamheten, stämt av målen, analyserat resultatet och nyckeltalen, med syfte att gemensamt säkerställa att verksamheten är på rätt väg för att nå årets mål. Det nära samarbetet med staberna hjälpte cheferna att följa utvecklingen, få god kontroll och samtidigt kunna blicka framåt och vara proaktiva. Det bidrog till trygghet och hög kvalitet i verksamheten. Chefen fick löpande överblick och kunde vid behov tidigt sätta in åtgärdsplaner.

Positiv utveckling genom helhetssyn

Ett exempel på åtgärdsplan vi satte in under det gångna året gällde Hemvården, där skillnaden mellan intäkter och kostnader var stor och sjukfrånvaron ökade. Vi genomförde dels workshops med alla medarbetare kring hälsa och friskvård, dels en anpassad utbildning i ekonomi och resurssmarthet. Exempelen var vardagsnära för att öka medvetenheten om

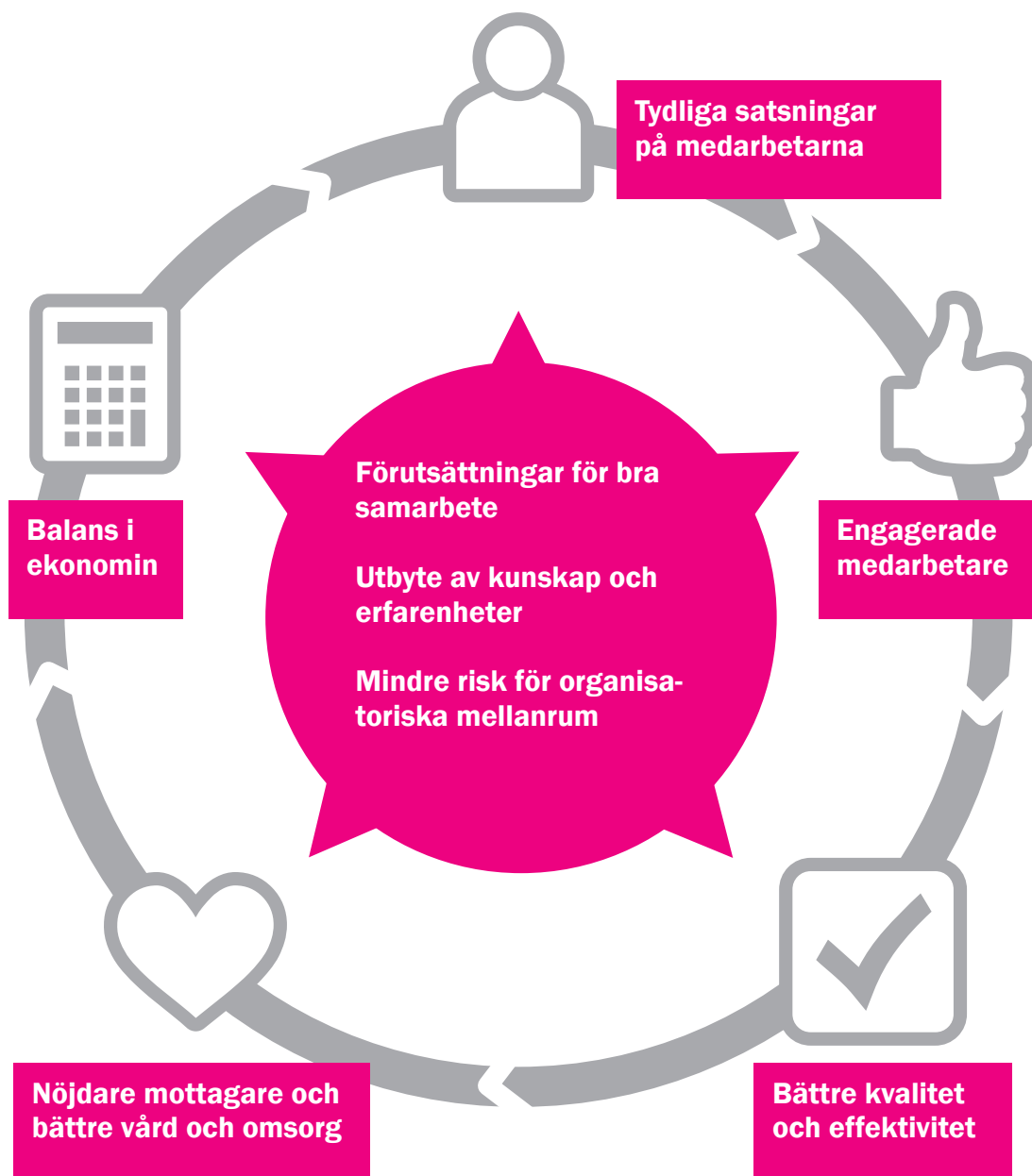
vad en timme kostar och hur medarbetaren själv kan påverka ekonomin, både för Hemvården och för hela Uppsala kommun. Det handlade till exempel om hur vi kan minska skador på fordon, cyklar och annan utrustning och vad förebyggande friskvård kan innebära för att minska sjukfrånvaron och därmed även våra kostnader. Intresset och gensvaret var stort bland chefer och medarbetare.

Tillsammans med den starka satsningen på rekrytering innebar det att vi lyckades halvera antalet vakanser och minska sjukfrånvaron.


Samarbete över förvaltningsgränser

Under året har samarbetet mellan förvaltningarna ökat. Tillsammans med omsorgsförvaltningen har vi till exempel byggt en lösning direkt i verksamhetssystemet Siebel och därmed effektiviserat den administrativa hanteringen. Rapportering sker nu direkt i källdatasystemet med en ökad transparens och smidighet för båda förvaltningarna.

Under hösten fördjupade vi samarbetet med äldre-, omsorgs- och socialförvaltningarna ännu mer. I möten och under gemensamma planeringsdagar har vi förberett och underlättat den kommande omorganisationen. Vi har bland annat sett över koddelar, transparens i processer och identifierat nya transaktionsflöden. Tillsammans gör vi Uppsala lite bättre att leva, verka och bo i.



Figuren visar hur satsningar på våra medarbetare skapar kvalitet och effektivitet i verksamheten. Vilket gör att våra mottagare får en bättre omsorg och att vår ekonomi går ihop.



Vård & omsorg erbjuder tjänster till barn, unga och vuxna med funktions-skillnader, seniorer och äldre, personer med psykisk ohälsa och beroende-problematik samt råd och stöd till anhöriga. Vi är den ledande aktören i Uppsala kommun och tar ett långsiktigt ansvar för kvalitet och utveckling av våra tjänster. Vår vision är att erbjuda Uppsalaborna Sveriges bästa vård och omsorg. Du som anlitar oss ska må så bra som möjligt genom hela livet.

Välkommen till oss!

Uppsala kommun Vård & omsorg
Fyrisborgsgatan 1, 753 75 Uppsala
Växel: 018-727 00 00



Nöjd kund Index 2016

En totalundersökning bland Vård & omsorgs kunder

Svarsfrekvens

Svarsfrekvens anger andel svar i relation till det totala antalet möjliga svar i en undersökning.

Eftersom inga skevheter i bortfallet har noterats bedöms svarsfrekvensen för samtliga affärsområden som bra.

Affärsområde	Inkomna svar	Bruttourval	Svarsfrekvens
Äldreboende	1264	2166	58%
Assistans	129	497	26%
Hemvård	558	1722	32%
Socialpsykiatri	605	2128	28%
Arbete och Bostad	494	962	51%
Totalt	3043	7475	41%



Övergripande resultat

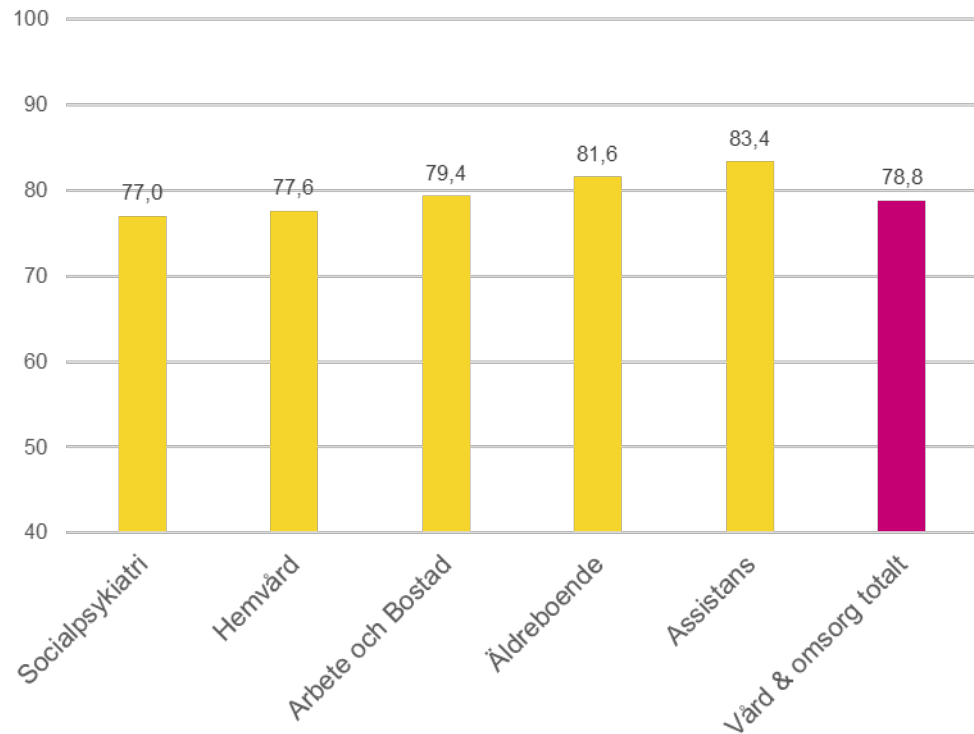
Kundnöjdhet undersöks genom frågor som tar sikte på:

- Nöjdhet, totalt sett
- Att leva upp till förväntningar
- Hur nära eller långt ifrån en perfekt leverantör är 'din enhet'?

Det sammanvägda betyget:

- 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.

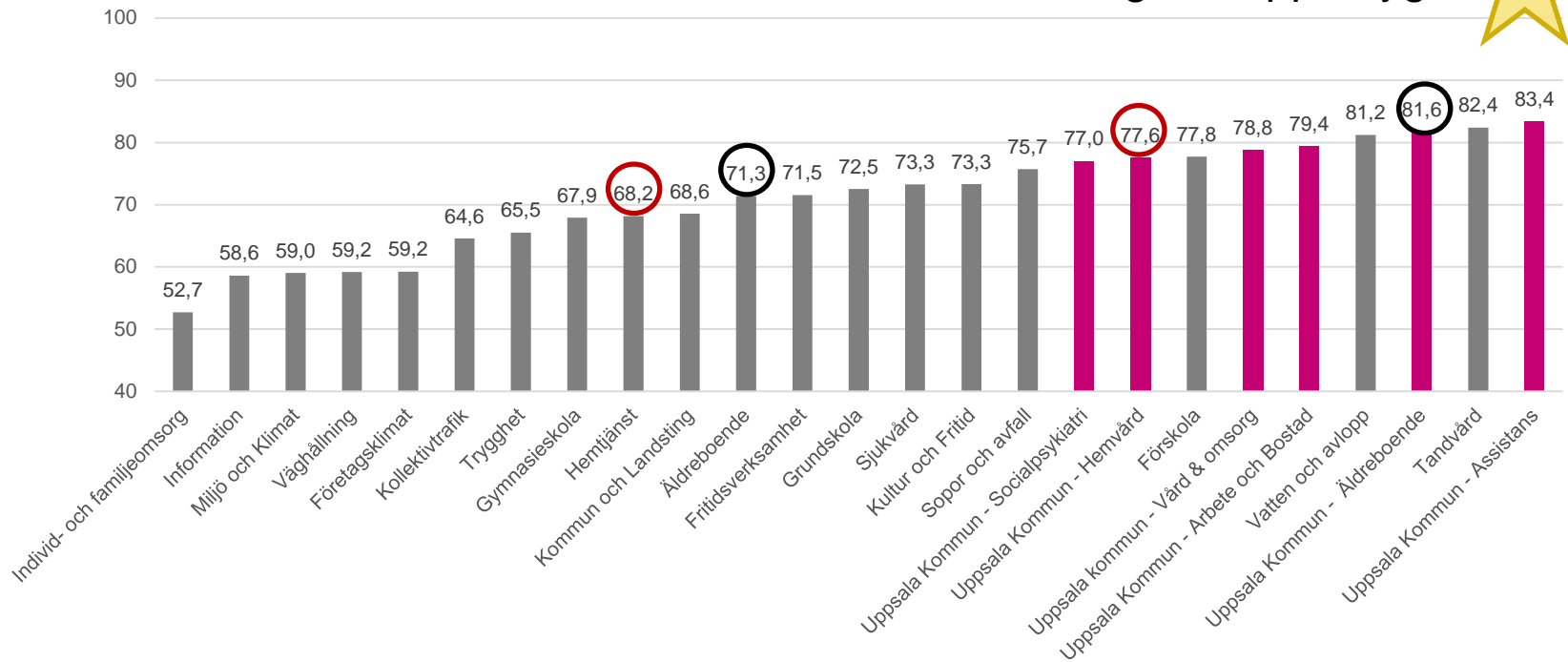
Nöjdhet Uppsala V&O 2016 Betyg (Index 0-100)



I relation till landsting/kommunal service enligt SKI 2015

Nöjdhet
Uppsala V&O 2016 – Sverigemätning SKL
Betyg (Index 0-100)

Vård & omsorg får toppbetyg 





Topp 3 i kundnöjdhet per affärsområde



Arbete & Bostad

1. Personalens kompetens
2. Personalens bemötande och engagemang
3. Att bostaden är trivsamt



Hemvård

1. Hemtjänsten är trivsamt
2. Hemtjänsten ger trygghet
3. Stort förtroende för hemtjänsten



Assistans

1. De inplanerade tidpunkterna för assistans
2. Assistans ger trygghet
3. Den assistans du får är trivsamt



Äldreboende

1. Personalens bemötande och engagemang
2. Man får stöd när man behöver
3. Äldreboendet ger trygghet



Socialpsykiatri

1. Personalens bemötande och engagemang
2. Självbestämmande över sitt vardagsliv
3. Personalens kompetens



Utvecklingspotential per affärsområde

Arbete & Bostad

- Utomhusmiljöerna

Hemvård

- Kontinuitet i bemanningen
- Information från hemtjänsten

Assistans

- Personalomsättning
- Lokalerna och utomhusmiljöerna för de boende
- Information från assistans

Äldreboende

- Möjligheten att få vistas utomhus
- Lokalerna
- Utbudet av aktiviteter

Socialpsykiatri

- Kontinuitet i bemanningen
- Upplever att personalen har tidsbrist



Hemvård



Svarsfrekvens för grupper inom Hemvård

Enhet	Inkomna svar	Bruttourval	Svarsfrekvens
Svarbäcken hemvård	23	122	19%
G:a U:a Nyby hemvård	25	108	23%
Vaksala Norra	58	169	34%
Vaksala Södra	103	250	41%
Östra landsbygden	54	61	89%
Sävja hemvård	39	120	33%
Gottsunda-Sunnersta hemvård	15	188	8%
Luthagen 1 hemvård	99	212	47%
Fålhagen hemvård	29	170	17%
Storvreta hemvård	24	60	40%
ekeby hemvård	43	110	39%
Eriksbergs hemvård	39	130	30%
Björkgården	7	22	32%
Totalt	558	1722	32%

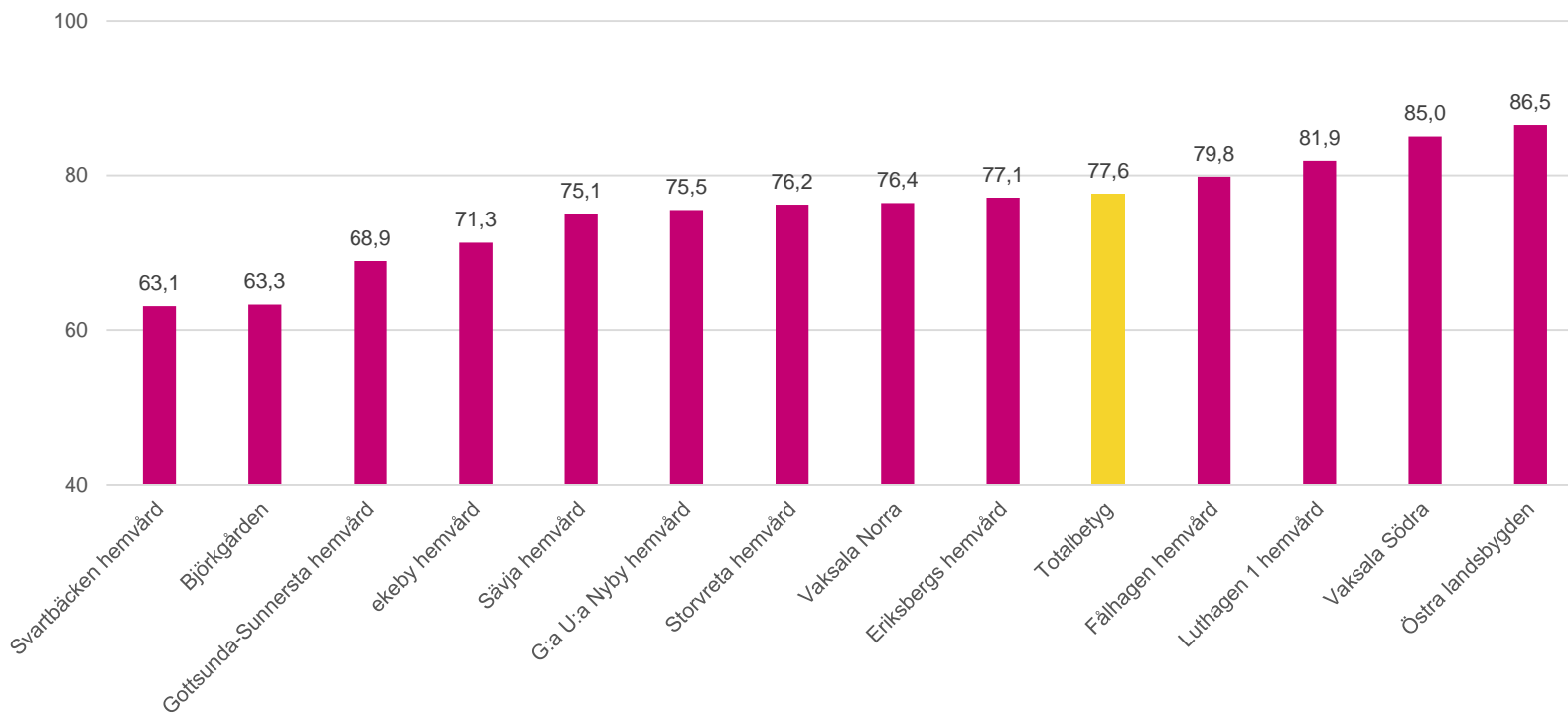


Hemvård

Nöjdhet

Uppsala V&O 2016 – Grupper inom hemvård

Betyg (Index 0-100)





Betyg på frågor Hemvård

Om det sammanvägda betyget:

- 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.

	Hemvård
Hur nöjd är du med din hemtjänst totalt sett?	78,8
Din hemtjänst månar om dig?	81,0
Din hemtjänst ger dig trygghet	82,1
Din hemtjänst tar hänsyn till dina behov?	80,5
Din hemtjänst är trivsamt?	82,4
Uppfyller din hemtjänst dina förväntningar?	77,5
Vad tycker du om personalens kompetens/kunnighet?	76,2
Vad tycker du om personalens bemötande och engagemang?	82,3
Vad tycker du om informationen från hemtjänsten?	69,1
Vad tycker du om den hjälp du får?	81,6
Vad tycker du om kontinuiteten i bemanningen?	65,2
Vad tycker du om de inplanerade tidpunkterna för hemvårdens besök?	74,6
Hur upplever du att personalen kommer på den tid som du vill?	70,9
Hur upplever du längden på besöken från hemvården?	72,9
Hur upplever du möjligheten att få kontakt med personalen?	73,2
Hur stort är ditt förtroende för din hemtjänst?	81,4
Hur skulle du prata om din hemtjänst till vänner?	81,4
Skulle du rekommendera din hemtjänst till någon annan?	81,3
Tänk dig en perfekt hemtjänst. Hur nära en sådan upplever du att din hemtjänst är?	74,3



Sammanfattning Hemvård

- Kunderna inom hemvård är **mycket nöjda** med den hjälp de får och med personalens bemötande.
- En vanligt förekommande förväntan är att "få den hjälp man behöver" och upplevelsen tycks generellt vara att hemtjänsten lever väl upp till förväntningarna.
- Genomgående bland enheterna får frågan kring "kontinuitet i bemanningen" lägsta betyg.

	Hemvård
Din hemtjänst månar om dig?	81,0
Din hemtjänst ger dig trygghet?	82,1
Vad tycker du om personalens bemötande och engagemang?	82,3
Skulle du rekommendera din hemtjänst till någon annan?	81,3



Arbete & Bostad

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%
Total	494	962	51%

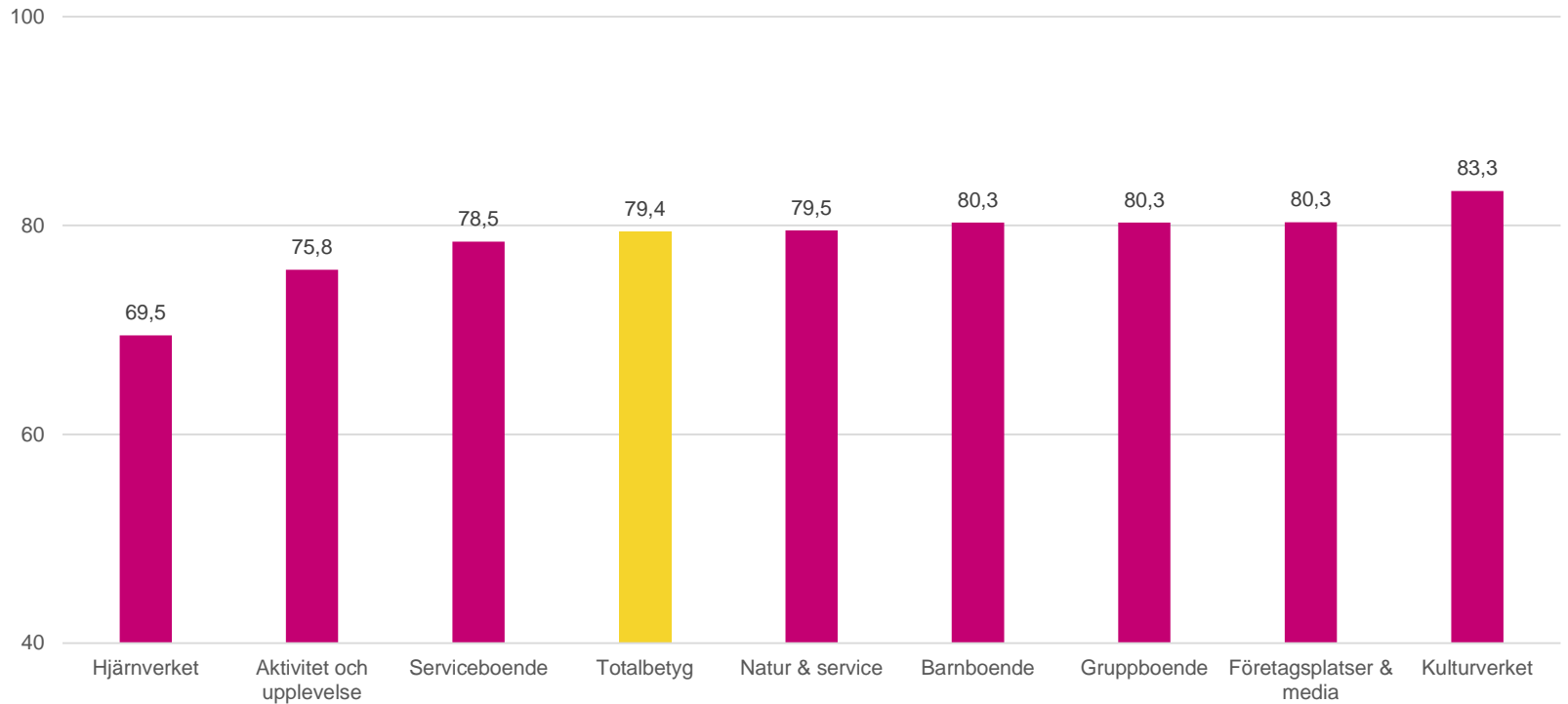


Arbete & Bostad

Nöjdhet

Uppsala V&O 2016 – Grupper inom arbete och bostad

Betyg (Index 0-100)





Betyg på frågor - Arbete

Om de sammanvägda betyget:

- 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.

	Aktivitet och upplevelse	Företagsplatser & media	Hjärnverket*	Kulturverket	Natur & service	Daglig verksamhet total
Hur nöjd är du med din dagliga verksamhet totalt sett?	81,2	82,9	75,9	84,8	83,3	82,7
Personalen mår om dig	83,4	86,8	82,1	84,9	86,2	85,7
Personalen ger dig trygghet	82,3	86,0	83,1	89,2	86,0	85,8
Din dagliga verksamhet tar hänsyn till dina behov	78,8	84,1	73,4	88,3	80,8	82,7
Din dagliga verksamhet är trivsamt	81,3	85,7	81,2	89,4	85,3	85,3
Uppfyller din dagliga verksamhet dina förväntningar?	73,0	80,4	70,1	83,9	80,1	79,2
Vad tycker du om arbetshandledarens kompetens/kunnighet?	78,7	88,7	82,3	91,2	86,7	86,9
Vad tycker du om arbetshandledarens bemötande och engagemang?	79,5	88,0	84,2	89,6	87,6	86,7
Vad tycker du om tillgängligheten till hjälp när du behöver?	81,8	86,6	85,8	87,6	84,7	85,6
Vad tycker du om lokalerna?	75,8	81,5	76,0	80,1	80,1	79,9
Vad tycker du om utomhusmiljöerna?	70,0	75,0	69,6	66,3	78,0	73,4
Vad tycker du om informationen från din dagliga verksamhet?	73,3	82,3	87,0	82,0	81,6	81,0
Hur stort är ditt förtroende för din dagliga verksamhet?	82,7	82,0	79,6	87,0	84,7	83,2
Hur skulle du prata om din dagliga verksamhet till vänner?	81,0	81,2	80,3	87,1	83,1	82,3
Skulle du rekommendera någon att gå på daglig verksamhet?	81,8	77,6	78,4	80,8	79,9	79,2
Tänk dig en daglig verksamhet som är perfekt. Hur nära en sådan upplever du att din dagliga verksamhet är?	73,4	77,9	63,0	81,3	75,5	76,5

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



Sammanfattning Arbete & Bostad

- Kunderna är mycket nöjda med bostaden för boende och arbetshandledarna på daglig verksamhet.
- Kunderna lyfter fram personalens betydelse för välbefinnandet, speciellt kunderna på grupp- eller serviceboende.
- För de dagliga verksamheterna upplever sig många få dålig ersättning för sitt arbete.
- Förväntningarna på boende som dagligverksamhet är relativt likartade. De handlar om att man ska få känna sig sedd, trygg och respekterad.
- Det totala betyget på frågan om att uppfylla förväntningarna är över 75, vilket generellt innebär att förväntningarna har infriats.

	Aktivitet och upplevelse	Företagsplatser & media	Hjärnverket*	Kulturverket	Natur & service	Daglig verksamhet total
Vad tycker du om arbetshandledarens bemötande och engagemang?	79,5	88,0	84,2	89,6	87,6	86,7
Vad tycker du om tillgängligheten till hjälp när du behöver?	81,8	86,6	85,8	87,6	84,7	85,6

Betyg på undersökningens frågor	Gruppboende	Serviceboende	Barnboende*	Boende total
Hur trivs du i din lägenhet?	88,9	85,2	89,3	87,2
Tänk dig ett perfekt boende. Hur nära ett sådant upplever du att ditt boende är?	75,8	76,5	82,0	76,5



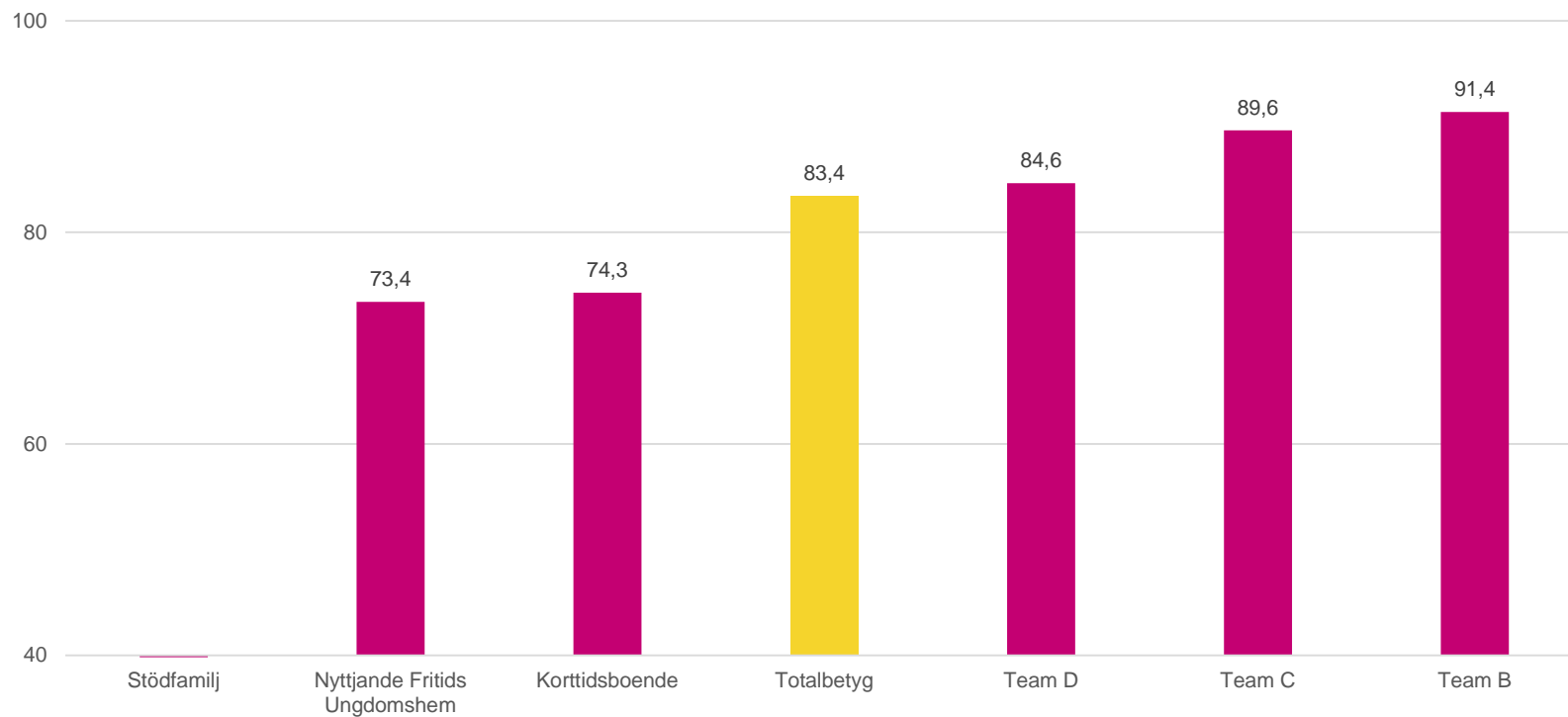
Assistans

Assistans

Nöjdhet

Uppsala V&O 2016 – Grupper inom assistans (Stödfamilj – saknar resultat)

Betyg (Index 0-100)





Betyg på frågor Assistans – Område 1

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.

	Team B	Team C	Team D	Totalt Område 1
Hur nöjd är du med assistans?	91,6	90,3	87,8	90,5
Assistans månar om dig?	93,7	90,9	86,1	91,4
Assistans ger dig trygghet	93,8	92,3	87,7	92,2
Assistans tar hänsyn till dina behov?	93,2	89,6	88,3	91,3
Assistans är trivsamt?	94,1	91,9	87,9	92,2
Vad förväntar du dig av assistans?	94,1	91,9	87,9	92,2
Uppfyller assistans dina förväntningar?	91,1	91,4	85,5	90,0
Vad tycker du om personalens kompetens/kunnighet?	88,5	85,7	81,8	86,4
Vad tycker du om personalens bemötande och engagemang?	90,5	89,6	87,2	89,6
Vad tycker du om informationen från assistans?	84,0	76,1	79,8	81,0
Hur upplever du de hjälpmedel du har som stöd?	87,9	92,9	80,9	87,8
Vad tycker du om de inplanerade tidpunkterna för assistans?	92,6	91,5	93,3	92,4
Hur upplever du personalens punktlighet?	92,8	86,9	94,6	91,6
Hur upplever du möjligheten att få kontakt med personalen?	92,5	89,1	89,7	91,0
Hur stort är ditt förtroende för assistans?	91,1	89,8	88,3	90,2
Hur skulle du prata om assistans till vänner?	93,0	90,7	89,3	91,6
Skulle du rekommendera assistans till någon annan?	93,5	91,2	88,2	91,8
Tänk dig en perfekt assistans. Hur nära en sådan upplever du att din assistans är?	91,5	87,7	82,1	88,6



Personlig assistans

- Kunderna upplever att verksamheten mår om dem och ger höga betyg till personalen.
- De förväntningar som kunderna har på sin assistans kan sammanfattas i respekt, trygghet samt hjälp utifrån behov.
- På frågan om huruvida assistans uppfyller förväntningarna ger kunderna mycket höga betyg, vilket innebär att verksamheten lyckas med att skapa en trygg och lyhörd miljö.
- Den fråga som får relativt låga betyg är informationen som man får av sin assistans.

	Team B	Team C	Team D
Uppfyller assistans dina förväntningar?	91,1	91,4	85,5
Hur upplever du de hjälpmedel du har som stöd?	87,9	92,9	80,9
Hur upplever du personalens punktlighet?	92,8	86,9	94,6
Tänk dig en perfekt assistans. Hur nära en sådan upplever du att din assistans är?	91,5	87,7	82,1



Betyg på frågor Assistans – Område 2

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.

	Nyttjande Fritids Ungdomshem	Korttidsboende	Totalt Område 2
Hur nöjd är du med korttidstillsyn/korttidsvistelse?	81,7	78,3	79,4
korttidstillsyn/korttidsvistelse månar om dig?	88,9	79,0	82,0
korttidstillsyn/korttidsvistelse ger dig trygghet?	88,1	79,9	82,4
korttidstillsyn/korttidsvistelse tar hänsyn till dina behov?	87,2	77,5	80,5
korttidstillsyn/korttidsvistelse är trivsamt?	84,9	82,1	82,9
Uppfyller korttidstillsyn/korttidsvistelse dina förväntningar?	81,5	75,1	77,1
Vad tycker du om personalens kompetens/kunnighet?	88,9	76,1	80,0
Vad tycker du om personalens bemötande och engagemang?	88,9	77,8	81,2
Vad tycker du om informationen från korttidstillsyn/korttidsvistelse?	86,5	73,7	77,6
Vad tycker du om hur ofta du får besöka/träffa korttidstillsyn/korttidsvistelse?	82,4	79,4	80,3
Vad tycker du om lokalerna?	-	76,5	
Vad tycker du om utomhusmiljöerna?	-	74,6	
Hur stort är ditt förtroende för korttidstillsyn/korttidsvistelse?	86,5	75,6	78,9
Hur skulle du prata om korttidstillsyn/korttidsvistelse till vänner?	85,2	78,8	80,8
Skulle du rekommendera korttidstillsyn/korttidsvistelse till någon annan?	77,8	78,4	78,2
Tänk dig en perfekt verksamhet. Hur nära en sådan upplever du att korttidstillsyn/korttidsvistelse är?	74,1	69,8	71,1

Assistans (Kortidsb./fritids/ungdomshem)

- De som nyttjar korttidsboende, fritids- och ungdomshem är överlag nöjda.
- Boendet upplevs som tryggt och trivsamt.
- Dock förekommer en del synpunkter kring personalens omsättning och varierande engagemang. Dessutom uttrycker många, både på korttids och fritids- ungdomshem en önskan om fler aktiviteter.
- Lokalerna och utomhusmiljöerna får relativt sett låga betyg av de boende, och man efterfrågar mer och/eller bättre anpassade aktiviteter.

	Nyttjande Fritids Ungdomshem	Korttidsboende
Hur nöjd är du med korttidstillsyn/korttidsvistelse?	81,7	78,3
korttidstillsyn/korttidsvistelse månar om dig?	88,9	79,0
korttidstillsyn/korttidsvistelse ger dig trygghet?	88,1	79,9



Socialpsykiatri

Svarsfrekvens – Nöjdhet mellan grupper – Betyg på enskilda frågor – Öppna kommentarer

Svarsfrekvens för grupper inom Socialpsykiatri

Inom socialpsykiatri saknas svar från följande enheter:

- Närvårdsteam neuropsykiatri
- Beroende
- Sandgropsgatan boende psyk
- Bandstolsvägen
- Team Nyby

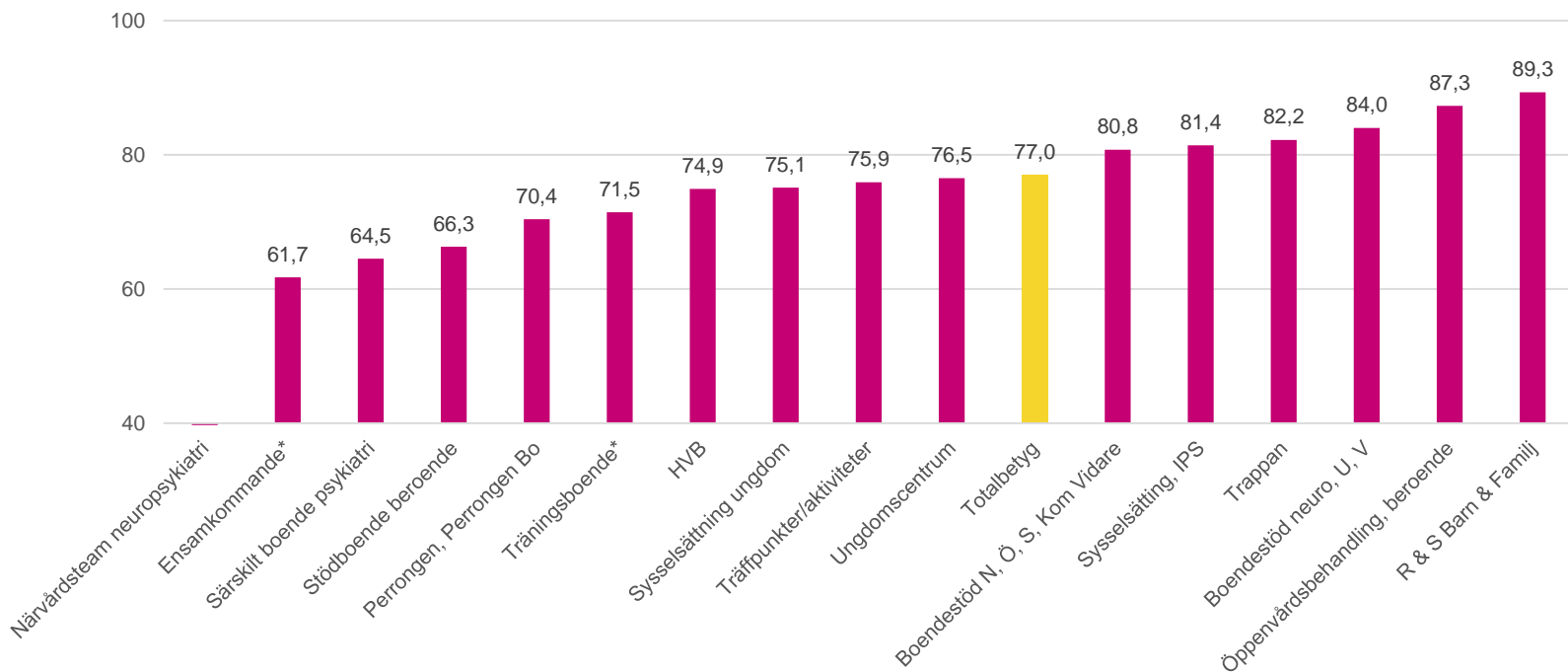
Grupp	Inkomna svar	Bruttourval	Svarsfrekvens
R & S Barn & Familj	93	250	37%
Ungdomscentrum	62	100	62%
Trappan	29	50	58%
Sysselsättning ungdom	17	62	27%
Perrongen, Perrongen Bo	17	50	34%
Öppenvårdsbehandling, beroende	44	50	88%
Närvårdsteam neuropsykiatri	0	50	0%
Boendestöd neuro, U, V	36	241	15%
Träffpunkter/aktiviteter	78	330	24%
Sysselsättning, IPS	31	105	30%
Boendestöd N, Ö, S, Kom Vidare	144	356	40%
Träningsboende	2	18	11%
Ensamkommande	5	182	3%
Stödboende beroende	9	67	13%
HVB	24	77	31%
Särskilt boende psykiatri	43	140	31%
Totalt	634	2128	30%

Socialpsykiatri

Nöjdhet

Uppsala V&O 2016 – Grupper inom socialpsykiatri (Närvårdsteam neuropsykiatri – saknar resultat)

Betyg (Index 0-100)



*Få svar för denna enhet, resultatet bör tolkas indikativt.

Betyg på frågor Socialpsykiatri

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.

På grund av få intervjuer i grupperna Ensamkommande och Träningsboende redovisas inte betyg på frågenivå inte för dessa.

	Hur nöjd är du med ditt stöd totalt sett?	Verksamheten månar om dig?	Verksamheten ger dig trygghet	Verksamheten tar hänsyn till dina behov?	Verksamheten är trivsamt?
R & S Barn & Familj	92,9	92,9	91,9	92,3	92,3
Ungdomscentrum	78,8	77,9	76,9	78,5	79,7
Trappan	82,6	84,1	85,5	82,9	85,7
Sysselsättning ungdom	76,5	80,1	81,4	83,0	85,0
Perrongen, Perrongen Bo	70,6	82,4	80,0	78,3	80,9
Öppenvårdsbehandling, beroende	91,9	92,5	91,4	91,2	91,1
Boendestöd neuro, U, V	89,2	90,6	87,1	89,2	91,2
Träffpunkter/aktiviteter	83,2	78,7	80,6	78,8	85,6
Sysselsättning, IPS	81,5	85,3	81,7	82,7	85,6
Boendestöd N, Ö, S, Kom Vidare	84,3	85,6	84,1	84,5	88,3
Stödboende beroende	71,2	72,8	77,8	70,2	76,5
HVB	78,1	76,6	76,9	81,0	82,4
Särskilt boende psykiatri	75,6	74,4	73,6	75,7	75,6
Socialpsykiatri	81,8	81,5	81,3	80,5	83,3

Betyg på frågor Socialpsykiatri

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.

På grund av få intervjuer i grupperna Ensamkommande och Träningsboende redovisas inte betyg på frågenivå inte för dessa.

	Vad tycker du om personalens kompetens?	Vad tycker du om personalens bemötande och engagemang?	Vad tycker du om hur ofta du får hjälp?	Vad tycker du om den hjälp du får?	Hur stort är ditt förtroende för ditt stöd?
R & S Barn & Familj	94,3	96,3	90,3	94,3	93,9
Ungdomscentrum	85,9	88,8	81,7	83,0	77,8
Trappan	90,2	92,7	87,8	92,0	88,9
Sysselsättning ungdom	82,1	85,6	81,3	77,8	82,4
Perrongen, Perrongen Bo	83,8	86,9	78,4	76,4	83,4
Öppenvårdsbehandling, beroende	90,9	92,7	91,7	91,7	93,9
Boendestöd neuro, U, V	91,5	92,3	89,3	91,2	91,3
Träffpunkter/aktiviteter	80,6	82,0	76,5	79,3	78,9
Sysselsättning, IPS	89,1	88,2	83,9	86,7	88,3
Boendestöd N, Ö, S, Kom Vidare	87,6	89,6	82,9	88,0	88,8
Stödboende beroende	71,6	77,8	72,8	71,6	71,6
HVB	79,4	85,6	80,0	82,4	78,9
Särskilt boende psykiatri	72,6	75,0	79,3	78,3	76,3
Socialpsykiatri	84,8	86,6	81,5	84,0	82,7

Betyg på frågor Socialpsykiatri

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.

På grund av få intervjuer i grupperna Ensamkommande och Träningsboende redovisas inte betyg på frågenivå inte för dessa.

	Hur skulle du prata om ditt stöd till vänner?	Skulle du rekommendera ditt stöd till någon annan?	Tänk dig en perfekt verksamhet. Hur nära en sådan upplever du att ditt stöd är?
R & S Barn & Familj	91,8	94,1	86,9
Ungdomscentrum	79,6	77,3	71,9
Trappan	82,4	89,6	79,6
Sysselsättning ungdom	77,1	79,8	78,8
Perrongen, Perrongen Bo	80,0	81,5	71,9
Öppenvårdsbehandling, beroende	91,1	94,7	83,7
Boendestöd neuro, U, V	89,2	92,2	78,4
Träffpunkter/aktiviteter	79,3	86,6	71,0
Sysselsättning, IPS	85,9	89,5	80,4
Boendestöd N, Ö, S, Kom Vidare	86,9	87,9	78,3
Stödboende beroende	72,8	72,8	59,3
HVB	80,1	75,4	71,1
Särskilt boende psykiatri	72,4	74,2	67,4
Socialpsykiatri	82,5	83,8	74,8



Socialpsykiatri

- Socialpsykiatrin får överlag väldigt höga betyg av sina kunder, även om stor variation finns mellan grupperna.
- Frågor rörande personalens bemötande och engagemang får allra högst betyg.
- Bland synpunkterna återkommer funderingar kring kontinuitet och stabilitet bland personal samt tidsbrist och bristande insyn i verksamheten.
- Det man förväntar sig av socialpsykiatrin är genomgående att bli bemött med respekt och empati, samt att få råd och hjälp med de problem som föranledde kontakten. De flesta av socialpsykiatrins grupper lever väl upp till dessa förväntningar.

	Socialpsykiatri totalt
Vad tycker du om personalens kompetens?	84,8
Vad tycker du om personalens bemötande och engagemang?	86,6
Vad tycker du om den hjälp du får?	84,0
Hur mycket tycker du att personalen lyssnar på dig?	83,8
Bestämmer du själv över ditt vardagsliv?	85,2



Äldreboende

Svarsfrekvens för grupper inom Äldreboende

Inom äldreboende saknas svar från två enheter som alltså inte finns representerade i svaren.

- Bernadotte
- TP Järlåsa

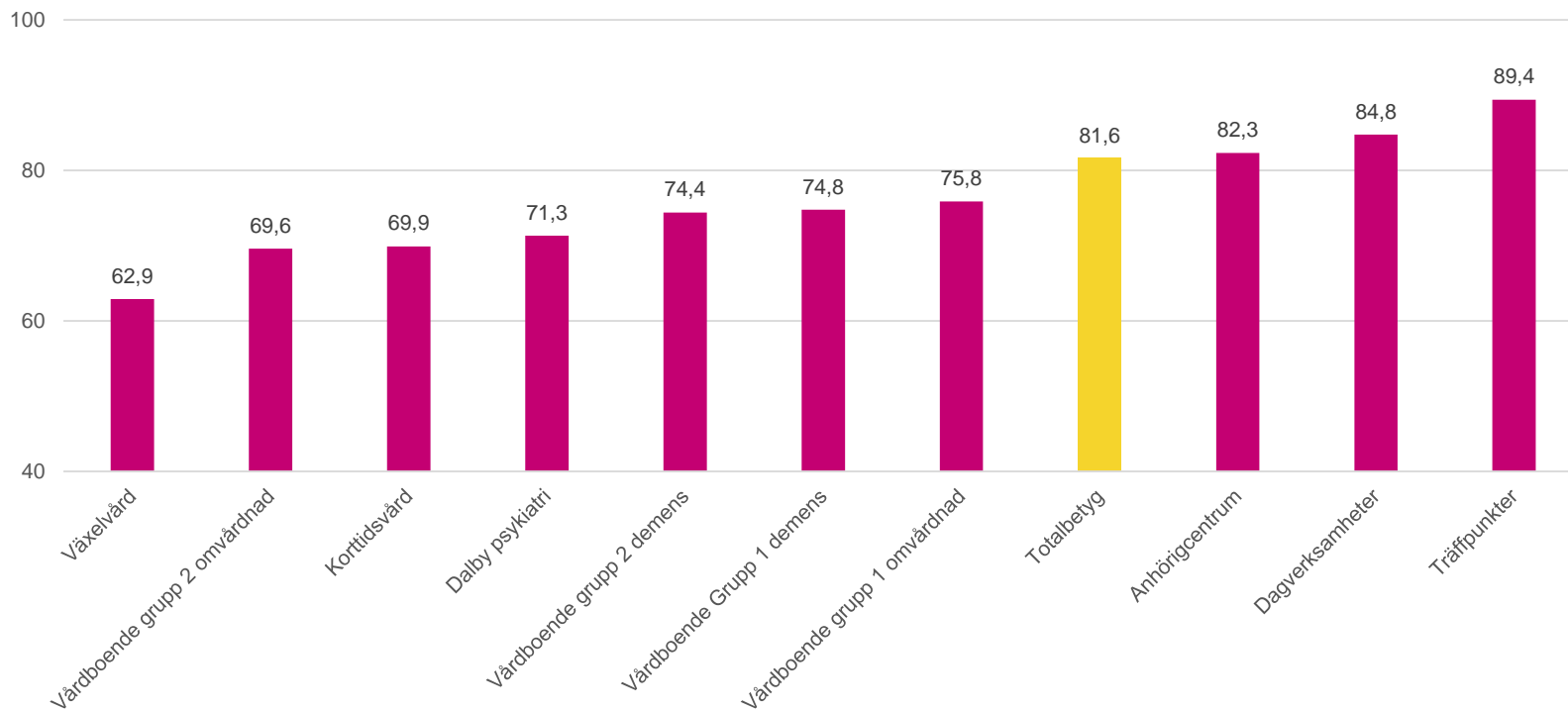
Grupp	Inkomna svar	Bruttourval	Svarsfrekvens
Växelvård	31	80	39%
Korttidsvård	48	125	38%
Dalby psykiatri	8	21	38%
Vårdboende Grupp 1 demens	49	137	36%
Vårdboende grupp 1 omvårdnad	70	153	46%
Vårdboende grupp 2 demens	24	78	31%
Vårdboende grupp 2 omvårdnad	87	222	39%
Träffpunkter	807	1000	81%
Anhörigcentrum	102	250	41%
Dagverksamheter	38	100	38%
Totalt	1264	2166	58%

Äldreboende

Nöjdhet

Uppsala V&O 2016 – Grupper inom äldreboende

Betyg (Index 0-100)





Betyg på frågor Växelvård, Korttidsvård, Dalby psykiatri och Dagverksamhet

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.

Fråga	Växelvård	Korttidsvård	Dalby psykiatri	Dagverksamhet	Totalt
Hur nöjd är du med din verksamhet totalt sett?	68,5	75,6	73,6	82,9	77,1
Din verksamhet månar om dig	73,3	78,6	77,8	86,7	81,1
Jag känner mig trygg på din verksamhet	74,4	78,0	73,6	88,8	81,3
Din verksamhet tar hänsyn till dina behov	68,2	74,4	80,6	88,6	77,5
Din verksamhet är trivsamt	68,6	73,9	56,9	88,7	75,9
Dina förväntningar på att du får det stöd du behöver?	73,5	77,9	73,2	79,7	79,9
Dina förväntningar på att du får stöd när du behöver	77,6	79,9	72,8	86,4	81,0
Dina förväntningar på personalens kompetens	75,4	74,8	73,7	91,2	79,2
Dina förväntningar på personalens bemötande och engagemang	80,0	82,6	79,2	92,7	83,6
Uppfyller din verksamhet dina förväntningar?	64,5	69,7	75,9	88,1	74,0
Vad tycker du om personalens kompetens?	69,5	72,0	73,6	88,2	76,2
Vad tycker du om personalens bemötande och engagemang?	74,3	75,6	65,3	89,0	79,8
Hur upplever du din verksamhets förmåga att ge stöd när du behöver?	75,0	72,3	70,3	86,8	78,3
Vad tycker du om det stöd du får?	74,0	75,9	72,5	88,8	79,7
Vad tycker du om lokalerna?	53,0	62,1	83,3	88,6	66,4
Vad tycker du om möjligheterna att få vistas utomhus?	55,8	58,4	68,1	86,5	65,1
Vad tycker du om informationen från din verksamhet?	61,5	68,4	71,6	87,5	71,8



Betyg på frågor Växelvård, Korttidsvård, Dalby psykiatri och Dagverksamhet

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.

Fråga	Växelvård	Korttidsvård	Dalby psykiatri	Dagverksamhet	Totalt
Vad tycker du om de aktiviteter som din verksamhet erbjuder?	55,3	60,2	66,5	92,5	66,0
Vad tycker du om utomhusmiljöerna?	57,2	74,1	87,5	90,1	73,8
Hur tycker du att maten smakar?	78,1	64,6	56,3	90,5	73,0
Hur upplever du måltidsmiljön?	71,5	72,3	63,3	78,9	75,9
Hur stort är ditt förtroende för din verksamhet?	70,5	72,8	72,7	83,9	77,1
Hur skulle du prata om din verksamhet till vänner?	65,2	75,9	77,0	84,3	77,3
Skulle du rekommendera din verksamhet till någon annan?	65,6	77,5	81,2	81,8	78,3
Tänk dig en perfekt verksamhet Hur nära en sådan upplever du att din verksamhet är?	56,7	63,8	62,7	80,3	66,9

Forts. Betyg på frågor

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.

Fråga	Vårdboende grupp 1 Demens	Vårdboende grupp 1 omvårdnad	Vårdboende grupp 2 demens	Vårdboende grupp 2 omvårdnad	Totalt
Hur nöjd är du med din verksamhet totalt sett?	80,5	78,4	81,6	71,7	76,8
Din verksamhet månar om dig?	82,3	79,9	80,8	74,6	78,6
Din verksamhet ger dig trygghet	83,4	84,7	82,4	78,2	81,7
Din verksamhet tar hänsyn till dina behov?	82,5	80,4	79,4	76,0	79,1
Din verksamhet är trivsamt?	82,1	79,2	80,1	75,0	78,4
Dina förväntningar på att du får hjälp med det du behöver?	82,5	82,0	83,2	82,1	82,3
Dina förväntningar på att du får hjälp när du behöver?	82,6	83,0	84,4	79,5	81,8
Dina förväntningar på personalens kompetens?	87,1	85,5	81,5	79,0	82,9
Dina förväntningar på personalens bemötande och engagemang?	87,6	88,1	84,9	82,2	85,3
Uppfyller din verksamhet dina förväntningar?	76,5	76,4	73,1	71,7	74,2
Vad tycker du om personalens kompetens?	79,2	77,8	78,3	72,9	76,3
Vad tycker du om personalens bemötande och engagemang?	83,0	82,2	78,5	77,9	80,3
Hur upplever du din verksamhets förmåga att ge hjälp när du behöver?	82,2	79,1	77,8	75,9	78,4
Vad tycker du om den hjälp du får?	82,3	80,5	80,0	79,2	80,4
Vad tycker du om lokalerna?	78,6	81,2	78,1	79,2	79,4
Vad tycker du om utomhusmiljön?	78,8	81,4	83,6	83,4	81,8

Betyg på frågor

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.

Fråga	Vårdboende grupp 1 Demens	Vårdboende grupp 1 omvårdnad	Vårdboende grupp 2 demens	Vårdboende grupp 2 omvårdnad	Totalt
Vad tycker du om informationen från din verksamhet?	71,9	74,6	71,1	67,6	70,9
Vad tycker du om de aktiviteter som din verksamhet erbjuder?	71,1	74,8	69,5	64,0	69,2
Vad tycker du om möjligheterna att få vistas utomhus?	69,4	69,7	58,7	64,0	66,1
Hur tycker du maten smakar?	74,2	71,6	76,9	64,1	70,1
Hur upplever du måltidsmiljön?	75,8	76,6	73,6	70,6	73,8
Hur stort är ditt förtroende för din verksamhet?	82,9	81,0	80,1	78,8	80,5
Hur skulle du prata om din verksamhet till vänner?	82,8	81,5	80,8	77,3	80,1
Skulle du rekommendera din verksamhet till någon annan?	82,4	79,6	80,5	78,2	79,8
Tänk dig en perfekt verksamhet. Hur nära en sådan upplever du att din verksamhet är?	69,2	72,6	67,4	65,3	68,4

Betyg på frågor

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.

fråga	Träffpunkter	Anhörigcentrum	Totalt
Hur nöjd är du med verksamheten?	93,4	86,2	91,9
verksamheten månar om dig?	91,4	84,1	89,9
Jag känner mig trygg på verksamheten	94,0	85,0	92,2
verksamheten tar hänsyn till dina behov?	90,3	82,4	88,7
verksamheten är trivsamt?	93,3	83,4	91,3
Uppfyller verksamheten dina förväntningar?	90,0	82,9	88,6
Vad tycker du om personalens kompetens?	94,4	87,7	93,1
Vad tycker du om personalens bemötande och engagemang?	95,5	90,2	94,5
Vad tycker du om det stöd som du får?	92,5	85,8	91,2
Vad tycker du om lokalerna?	75,2	76,7	75,5
Vad tycker du om informationen från verksamheten?	91,8	80,0	89,4
Vad tycker du om de aktiviteter som träffpunkten erbjuder?	90,8	80,9	88,8
Hur stort är ditt förtroende för verksamheten?	92,6	84,3	90,9
Hur skulle du prata om verksamheten till vänner?	94,2	85,1	92,4
Skulle du rekommendera verksamheten till någon annan?	96,0	87,4	94,3
Tänk dig en perfekt verksamhet. Hur nära en sådan upplever du att din verksamhet är?	85,4	77,8	83,9



Sammanfattning Äldreboende

Växelvård/korttidsvård/Dalby psykiatri

Växelvård, Korttidsvård & Dalby psykiatri

- Inom dessa områden har kunderna höga förväntningar på såväl personalens bemötande och engagemang som på att få stöd när det behövs.
- Förväntningarna upplevs dock inte riktigt bli uppfyllda. Frågor som får låga betyg inom växelvård och korttidsvård är bland annat lokalerna, kundernas möjligheter att få vistas utomhus samt utbudet av aktiviteter.

Vårdboende – omvårdnad och demens

- I allmänhet är vårdboendets kunder nöjda. Det som kan förbättras i vårdboende är aktiviteter och möjlighet att få vistas utomhus.

Anhörigcentrum, Dagverksamhet och Träffpunkter

- Har mycket nöjda kunder. Kunderna ger toppbetyg till personalens bemötande och engagemang. Majoriteten (74-90%) av kunderna har ingenting att klaga på.

Fråga	Växelvård	Korttidsvård	Dalby psykiatri	Dagverksamhet
Hur nöjd är du med din verksamhet totalt sett?	68,5	75,6	73,6	82,9
Hur upplever du din verksamhets förmåga att ge stöd när du behöver?	75,0	72,3	70,3	86,8

Vårdboende

Fråga	Vårdboende grupp 1 Demens	Vårdboende grupp 1 omvårdnad	Vårdboende grupp 2 demens	Vårdboende grupp 2 omvårdnad
Vad tycker du om personalens bemötande och engagemang?	83,0	82,2	78,5	77,9
Vad tycker du om den hjälp du får?	82,3	80,5	80,0	79,2

Anhörigcentrum/dagverksamhet/träffpunkter

Fråga	Träffpunkter	Anhörigcentrum
Vad tycker du om personalens bemötande och engagemang?	95,5	90,2
Skulle du rekommendera verksamheten till någon annan?	96,0	87,4

Sammanfattning

Vård & omsorg har en svarsfrekvens på 41%. Det är både representativt och bra.

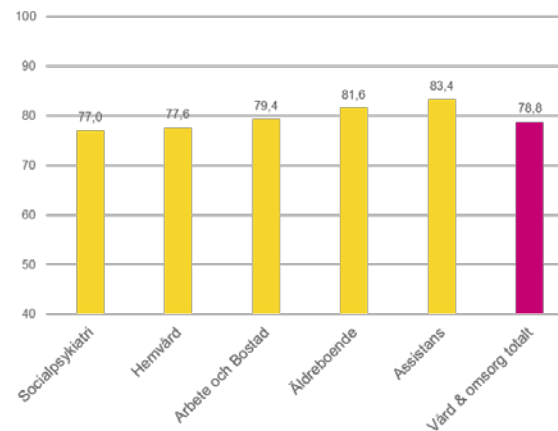
Samtliga affärsområden får index över 75 på kundnöjdhet.

Det är toppbetyg!

Topp 3 i kundnöjdhet -Vård & omsorg

1. Personalens bemötande och engagemang
2. Personalens kompetens
3. Verksamheten ger trygghet

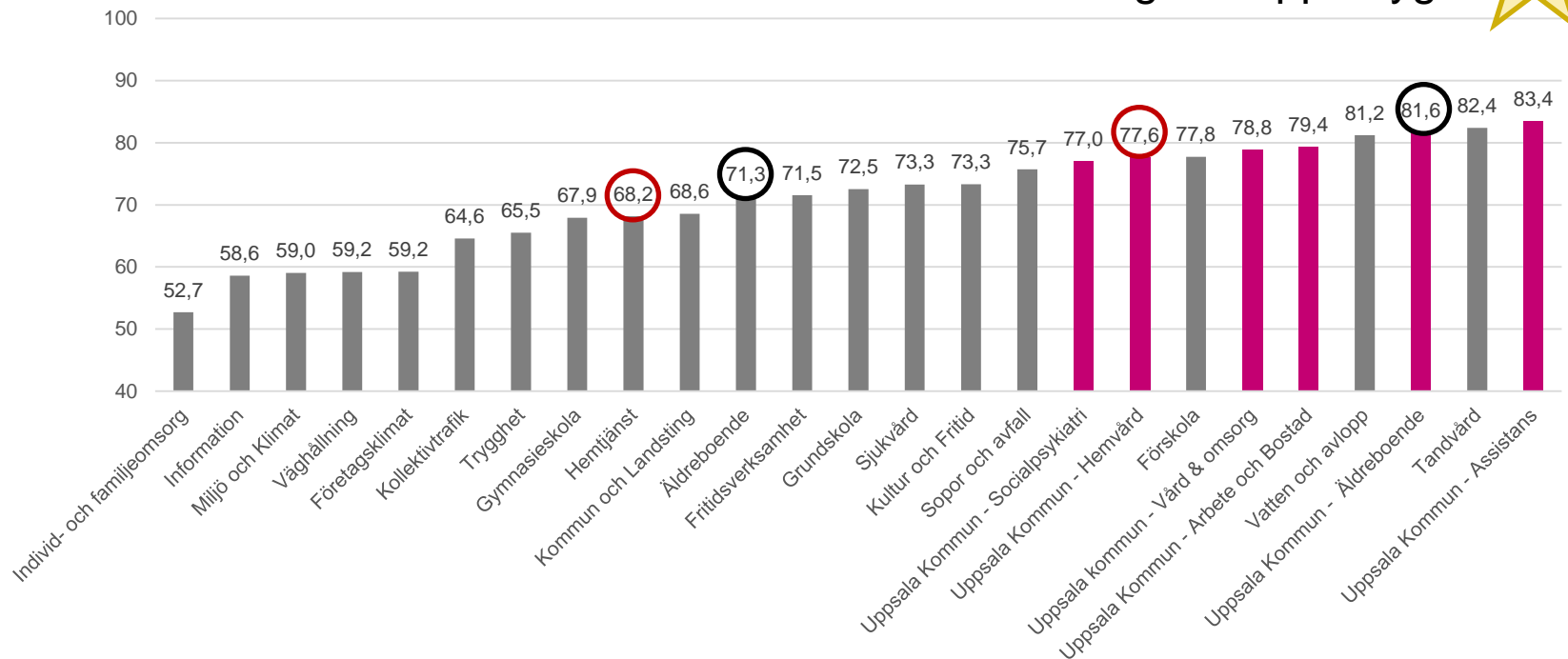
Nöjdhet
Uppsala V&O 2016
Betyg (Index 0-100)



Sammanfattning

Nöjdhet
Uppsala V&O 2016 – Sverigemätning SKL
Betyg (Index 0-100)

Vård & omsorg får toppbetyg



Uppsala kommuns vård & omsorg ligger enligt undersökningen i toppskiktet vad gäller kundnöjdhet i jämförelse med kommunal service i stort i Sverige.

Hemvården och äldreboende får båda 10 indexenheter högre kundnöjdhet än motsvarande i övriga Sverige

Affärsområdet assistans har högre kundnöjdhet än "Tandvård" som är den bransch som svenskarna är mest nöjda med.



Vård och omsorg får toppbetyg i kundnöjdhet



Bokslut 2016

Styrelsen Uppsala vård och omsorg

2016 startade med en omvärld som bankade på vår dörr och redan de första dagarna på året fick vi visa vår kreativitet och förmåga att tänka i snabba och trygga lösningar. Det gällde att skapa boende för hundratals människor på plats. På den vägen har det fortsatt – utmaningarna har avlöst varandra och ibland kommit i flock. Vi har klarat dem och ofta på ett framgångsrikt sätt. Alla medarbetare kan bära det med sig in i nästa år: Att vara bäst i Sverige inom vård och omsorg är inget ouppnåeligt mål, tvärtom så har vi redan i vissa fall nått dit.

Förändringar av verksamheter

Vård & omsorg har under sommaren 2016 fått förtroendet att utöka verksamheten inom Nattpatrullen och att överta ansvaret för hela kommunens vård- och omsorgsinsatser nattetid. Nya medarbetare har kommit till oss i samband med övertagandet av uppdraget.

Den 1 september övertog vi på samma sätt även Joursjukvården för hela kommunen.

I slutet av hösten lämnades sju enheter och dess medarbetare över till andra utförare. Vi har även tagit emot enheter från andra utförare.

Samtidigt som nya och spännande utmaningar har hanterats så har vi under 2016 arbetat fokuserat och i enlighet med den fastställda affärsplanen för året och politikens inriktningsmål.

Vi vårdar bemötandet

Att attrahera och rekrytera nya medarbetare är en mycket viktig fråga för oss. Stora satsningar har gjorts på att förnya och stärka vårt arbetsgivarvarumärke. Rekryteringskampanjer, digitala karriärsidor och aktiviteter riktade till studenter har lockat. Vi har nått resultat och fått utmärkelser långt över förväntan.

Fokus har också lagts på att komma tillrätta med utmaningar inom hemvården, ett område som upplever problem inom hela landet. Vi ser en utveckling på väg åt rätt håll vad gäller bemanning, trivsel och därmed också en bättre ekonomisk situation.

Vi har för 2016 fått beviljat stimulansmedel med 18,3 mnkr och härigenom kunnat öka bemanningen inom vården och omsorgen om äldre, i syfte att skapa ökad trygghet, kvalitet och social samvaro för den enskilde. Nya medarbetare har rekryterats och vi hör mycket positiva reaktioner från våra brukare. Det är tydligt att stimulansmedlen gör mycket gott i verksamheterna och för Uppsala kommuns brukare.

Rakt igenom alla verksamheter går vårt arbete med värdegrund, etisk kod och bemötande. Resultatet har märkts, inte minst i vårens nöjdhetsundersökning (NKI) där vi fick högsta

betyg på bemötande och kompetens i jämförelse med andra utförare i landet.

I december firade Vård & omsorg med föreläsning och festligheter på Uppsala slott. Det blev en grande finale som tack till alla fantastiska medarbetare för extra mycket engagemang under året. En överlämning gjordes samtidigt till de tre nya förvaltningsdirektörerna som övertar och fortsätter driva den kommunala produktionen av vård och omsorg.

Heltid som norm och avveckling av Vård & omsorg

Två stora projekt har pågått samtidigt som verksamheterna fortsatt att ge Uppsalaborna stöd och service sju dagar i veckan och dygnet runt.

Vi inför heltid som norm som första förvaltning inom Uppsala kommun, dessutom med en uppseendeväckande kort planeringstid. En prestation under 2016 där många chefer, administratörer och medarbetare varit involverade och bidragit. I januari 2017 börjar nya scheman gälla för de nära 450 medarbetare som valt att gå upp till heltid och deras kollegor. Samtidigt har vi planerat och förberett en avveckling av förvaltningen Vård & omsorg. Vid årsskiftet 2016/17 delas våra verksamheter upp och fusioneras med främst tre andra förvaltningar, en förändring som berör våra chefer, staber och 5000 medarbetare. Vårt mål har varit att samtidigt som vi planerar för det nya ska vi arbeta ända in kaklet inom Vård & omsorg. Vi har fortsatt att ge allt vi kan till midnatt nyårsaftonen 2016. Det är vårt sätt att leva vår vision: Sveriges bästa utförare av tjänster inom vård och omsorg.

Ekonomiska förutsättningar

2016 har varit ett utmanande år även för ekonomin. Den ekonomiska situationen är ansträngd och förutsättningarna vi gick in året med var tuffa. Drygt 40 % av verksamheterna fick 0 % i ersättningsuppräkning, vilket självklart påverkar resultatet då löner och övriga kostnader i verksamheterna ökar. Kommunals löneavtal översteg vida förväntan och gav en lönejustering för året på i snitt 3,3 %. Bara satsningen på undersköterskor uppgick till 4,3 %. Vi har totalt cirka 1 300 undersköterskor i våra verksamheter. Jämfört med budget ökade lönekostnaden 2016 med drygt 6 mnkr. Med tanke på att det råder stora utmaningar att rekrytera vårdpersonal sänder löneavtalet positiva signaler, men det påverkar starkt de ekonomiska förutsättningarna.

Ytterligare en ekonomisk utmaning är att kostnaden för övertid och fyllnadstid kraftigt ökar. Det beror dels på svårigheten att rekrytera inom vissa yrkesgrupper, dels på att ersättningsmodellen vid de så kallade frivilliga extrapassen setts över.

Trots de tuffa förutsättningarna levererar Vård & omsorg, rensat för poster av engångskaraktär, ett resultat som överstiger både budget och prognosen. Utfallet är 3,9 mnkr bättre än budget och 11,5 mnkr bättre än prognos. Posten av engångskaraktär avser avgångsvederlag/karriärväxlingar och uppgår till 10,3 mnkr, varav 6,6 mnkr är hänförliga till omorganisationen 2016/2017. Inräknat den posten av engångskaraktär är Vård & omsorgs resultat för 2016 -6,4 mnkr.

Analys av ekonomiskt utfall

Belopp i miljoner kronor ¹	Budget	Bokslut	Prognos	Bokslut
	2016	2016	201608	2015
Intäkter	1 974,2	1 963,0	1 953,9	1 842,4
Kostnader	-1 974,2	-1 969,4	-1 961,5	-1 819,4
Resultat	0,0	-6,4	-7,6	22,9
KF-budget 2016				
Nettoinvesteringar	4,0	1,7		

1 Exklusive förvaltningsinterna poster

Bokslut 2016 i jämförelse med prognos

V&O:s resultat för 2016 är negativt och uppgår till -6,4 mnkr. I utfallet ingår en post av engångskaraktär avseende avgångsvederlag/karriärväxlingar, totalt 10,3 mnkr varav 6,6 mnkr är hänförliga till omorganisationen per 31 december 2016. Rensat för den posten är det operativa resultatet positivt och uppgår till +3,9 mnkr, vilket överstiger prognosen med 11,5 mnkr.

Det bättre resultatet beror på att effektiviseringar och besparingar har skett, där så har varit möjligt. Till övervägande del är det hänförligt till att aktiviteter/satsningar bordlagts på grund av den stundande omorganisationen samt att höstens stora projekt "Heltid som norm" och avvecklingen av Vård & omsorg kunnat genomföras med egna resurser och utan hjälp av externa konsulter. Härutöver har vakanser inom vissa områden inte bemannats upp och man har kunnat bedriva verksamheter på färre antal medarbetare än förväntat, särskilt gäller det inom affärsområdet Socialpsykiatri & socialt stöd. I satsningen på äldre har stimulansmedel nyttjats med 18,3 mnkr, vilket är 3,3 mnkr mer än vad som estimerades i prognosen per augusti. I satsningen har delvis redan befintlig personal kunnat användas, vilket genererar en positiv avvikelse mot prognosen då statliga medel erhållits för lönekostnaden. Det är inom Hemvården den effekten finns. Inom affärsområdet Äldreboende, vård & hälsa har nya medarbetare rekryterats så i jämförelse med prognos får det ingen nettoeffekt.

Volymerna inom Hemvården har fortsatt att minska. Sedan januari 2016 har beviljade/utförda timmarna minskat med 11 %, samtidigt som antal brukare i stort sett är oförändrat. Sedan januari 2015 har beviljade timmar minskat med drygt 25 %. Förändringen påverkar både produktiviteten och resultatet negativt.

Inom affärsområdena Socialpsykiatri & socialt stöd och Assistans är volymerna högre än förväntat, och påverkar både intäkter och resultat positivt. Socialpsykiatrin har kunnat erbjuda ej belagda platser till andra kommuner och inom Assistansen har det utförts fler timmar inom SFB (externa intäkter från Försäkringskassan) och LSS än vad som prognostiserades.

Personalkostnaderna i relation till intäkterna är lägre än vad som förväntades. Rensat för avgångsvederlag/karriärväxling är kostnaden 83,6 % jämfört med de prognostiserade 84,4 %. En stor förklaring är de som nämnts ovan, att vissa vakanta tjänster i verksamheterna inte har bemannats och att Hemvården erhållit stimulansmedel för en del befintlig personal. Härutöver är kostnaderna för OB 5,9 mnkr lägre än förväntat, vilket beror på en alltför försiktigt ställd prognos. PO-pålägget är endast en marginell avvikelse mot prognosen, 38,5 % jämfört med 38,6 %, men omräknat till kronor blir beloppet 1,0 mnkr. Kostnaden för övertid och fyllnadstid motverkar de ovan lägre kostnaderna. Detta är kostnader som det senaste året ökat kraftigt och utmaningen omfattar alla områden. Anledningen är dels bristen på personal inom

vissa yrkesgrupper och den stora svårigheten att rekrytera, dels den förändrade ersättningen för de så kallade frivilliga extrapassen. Kostnaden är totalt 8,8 mnkr högre än vad som förväntades i prognosen.

På grund av svårigheten att rekrytera medarbetare är behovet av inhyrd legitimerad personal stort och den närmaste tiden ser vi ingen förändring av det behovet. För 2016 uppgår kostnaden för inhyrd personal till 21,0 mnkr, vilket överstiger prognosen med 5,1 mnkr och överstiger förra årets kostnad med 10,1 mnkr. Frågan är prioriterad och om inte kostnaden för 2017 ska bli ännu högre behöver arbetet än mer intensifieras och arbetas med över nämndgränserna och tillsammans med HR.

Vissa övriga verksamhetsrelaterade kostnader har blivit lägre på årsbasis än förväntat, bland annat konsultkostnader och kostnaden för kurser och utbildningar. Övriga kostnader är i stort i nivå med vad som förväntades.

Bokslut 2016 i jämförelse med budget

Jämfört med budget är årets resultat 6,4 mnkr lägre. Men i utfallet ingår kostnader av engångskaraktär som bör exkluderas för att få en korrekt jämförelse med budget. Kostnaderna avser de avgångsvederlag/karriärväxlingar som utbetalats med 10,3 mnkr, varav 6,6 mnkr är hänförliga till omorganisationen per 31 december 2016. Jämfört med budget levererar då Vård & omsorg ett resultat för 2016 som är 3,9 mnkr bättre.

En stor bidragande orsak till det bättre resultatet är att V&O:s staber inte bemannat upp som budgeterat. I och med den kommande omorganisationen har inte ersättningsrekryteringar skett då vakanser uppkommit. Av samma anledning har även vissa planerade aktiviteter/satsningar bordlagts. Kostnaden för staben är 8,6 mnkr lägre än budgeterat, varav 6,1 mnkr är hänförligt till personalkostnader. Verksamheterna har också haft vakanta tjänster som inte bemannats under året, dels för att man sett över bemanningen i syfte att genomföra effektiviseringar, dels för att det är svårt att hitta rätt bemanning.

Många ersättningar vid tidpunkten för budgetprocessen var inte överenskomna, exempelvis ersättningen för Råd & stöd och Boendestöd. Budgeten innehåller därför en viss försiktighet i ersättningsnivåer och då ersättningarna för året blev högre än vad som budgeterades finns här en positiv avvikelse mot budget med 4,5 mnkr. Fler boenden/platser för ensamkommande flyktingar har också startat/tillhandahållits under året vilket stärker resultatet mot budget med 3,9 mnkr.

Volymerna inom Hemvård och Assistans är betydligt lägre än som förväntades i budgeten, vilket till stor del beror på förändrade myndighetsbeslut och neddragningar av beviljade timmar. Jämfört med vad som budgeterades är antalet SOL-timmar inom Hemvården drygt 82 000 lägre. Hos Assistansen har exempelvis Anhörigvården minskat med 19 %, Ledsagning 12 %, Avlösning 19 % och Kontaktpersoner 14 %. Förändringen påverkar produktiviteten och resultatet negativt.

Löneöversynen för 2016 har betydligt överstigit budgeterad nivå. Kommunals löneavtal gav i snitt en lönejustering på 3,3 %, varav satsningen på undersköterskor gav en löneökning på 4,3 % (totalt 1 013 medarbetare). Avvikelsen mot budget uppgår totalt till drygt 6 mnkr.

Bemanningsituationen har under året varit tuff, särskilt vad gäller den legitimerade personalen. Det har varit svårt att hitta bemanning, personal har saknats och de som funnits på plats har haft en hög arbetsbelastning. Vi ser bland annat detta i att kostnaden för inhyrd personal fortsätter att vara hög, och den bemanningen per timme är dyrare än en egen anställd

medarbetare. Därtill ökar kostnaden för övertid och fyllnadstid, i och med att befintlig personal måste arbeta fler timmar. Den förändrade hanteringen vid ersättning för de så kallade frivilliga extrapassen har också bidraget till att kostnaden för övertid och fyllnadstid ökat kraftigt. Jämfört med budget är den här kostnaden 30 mnkr högre. Trots dessa poster och dess högre kostnad är den totala bemanningskostnaden, inräknat inhyrd personal, i stort i nivå med budget. Det beror på att effektiviseringar har skett och bemanningen hållits nere på en låg nivå, både i verksamheterna och inom staben.

Vissa kostnader är svåra att uppskatta och periodisera i budgeten, i och med att de är behovsstyrda. Utfallet 2016 har positiva avvikelser mot budget på exempelvis inköp av tolk, handledning, konsulter, företagshälsovård, friskvård och utbildningar. Därtill är kostnaden för fordon lägre, vilket delvis beror på det arbete som pågår för att optimera fordonsflottan, delvis på en något försiktig budgetering.

Bokslut 2016 i jämförelse med 2015

Årets resultat 2016 uppgår till -6,4 mnkr, vilket är 29,3 mnkr sämre än 2015 då utfallet var positivt och uppgick till +22,9 mnkr. I årets resultat ingår utbetalda avgångsvederlag/karriärväxlingar som påverkar resultatet negativt med 10,3 mnkr. Rensat för den kostnaden av engångskaraktär uppgår resultatet till +3,9 mnkr, vilket är 19 mnkr sämre än året innan.

Förklaringen till förändringen är att intäktsuppräknningen mellan åren inte är i nivå med löneökningarna och att PO-pålägget 2016 är betydligt högre än tidigare år. Drygt 40 % av V&O:s verksamheter fick ingen intäcksjustering alls till 2016, medan löneöversynen för 2016 medförde en löneökning på i snitt 2,89 %. Bara lönejusteringen i Kommunals avtal gav en ökning på 3,3 %. Från 1 juni slopades reduktionen på sociala avgifter för medarbetare under 26 år, vilket ger en betydlig påverkan på vissa områden inom vård och omsorgssektorn. PO-pålägget 2016 uppgår till i snitt till 38,52% jämfört med 37,04% 2015. Ökningen omräknat till kronor medför en resultatförsämring på ca 17,5 mnkr. Viss kompensation för kostnadsökning har erhållits för de verksamheter som erhåller ersättning kopplat till OPI, då en faktor i OPI-uppräknningen baseras på förändringen av de sociala avgifterna. Men det är långt ifrån alla verksamheter som har en OPI-uppräknning och vissa verksamheter har bara erhållit delar av OPI-uppräknningen. Dessa två faktorer förklarar varför resultatnivån är lägre än tidigare år. När så omfattande förändringar sker är det inte möjligt att genomföra effektiviseringar/personalneddragningar i paritet med den kostnadsökning som förändringen medför.

Vi ser ett högre och ökande omvårdnadsbehov på flera enheter och andelen svårt sjuka brukare ökar. Det kräver en utökad bemanning, ofta med vak dygnet runt. Det föreligger stora svårigheter att hitta personal, både legitimerad personal och omvårdnadspersonal. Följden blir högre kostnader då verksamheter är i behov av inhyrd personal, vilket är dyrare än egen anställd personal, samtidigt som den befintliga personalen behöver arbeta övertid, vilket också är kostsamt.

Intäkterna har ökat med 131,8 mnkr jämfört med samma period föregående år. Ökningen beror i sin helhet på fler nya enheter och verksamheter. Exempelvis övertogs fyra äldreboenden från den tidigare utföraren Kosmo (+135,2), verksamheter för ensamkommande barn/asyllboenden på Kronparken och i Jälla har startat, liksom på Huges väg och Träningslägenheter. Å andra sidan har Omtanken, Stadsskogen och Ängsvillan stängt och Tunåsen och några gruppboendestäder lämnats över till nya utförare. Uppdrag och ersättningsmodeller har förändrats för några verksamheter vilket påverkar resultatet negativt

jämfört med tidigare år, exempelvis gäller det Boendestöd, Servicebaser och Svartbäcksgården. Volymerna inom Hemvården är också betydligt lägre än tidigare år på grund av förändrade myndighetsbeslut. Antalet beviljade timmar har minskat med ca 25 % sedan början av 2015.

Investeringar

(mnr)	Investeringar		
	Utfall 2016	Budget 2016	Prognos 2016
Investeringar V&O	1,7	4,0	4,0

Under 2016 har investeringar i verksamheterna uppgått till 1,7 mnr, vilket understiger budget med 2,3 mnr. Den största posten avser inköp av nya nyckelskåp på Hemvårdens alla enheter, totalt 1,0 mnr. Köket på Rasbohov har byggts om vilket medfört en investering på 0,3 mnr. Övriga investeringar avser möbler och inredning i andra verksamheter.

Lönekostnadsutveckling

LÖNEKOSTNADSUTVECKLING Belopp i tusen kronor	Bokslut	Bokslut f.ä.	Diff %	Diff tkr	Varav effekt av löneavtal		Varav återstående del (volymrelaterat)	
					%	tkr	%	tkr
Politisk verksamhet (1)	799	745	7%	53	3%	22	4%	32
Fritid och kultur (3)	61	75	-19%	-14	3%	2	-22%	-17
Vård och omsorg om äldre (51-52)	513 481	441 265	16%	72 217	3%	12 753	13%	59 464
Vård och oms om f-hindrade (53-55)	492 794	498 237	-1%	-5 443	3%	14 399	-4%	-19 842
Vård och omsorg om äldre o f-h, förd (50)	13 625	26 414	-48%	-12 788	3%	763	-51%	-13 552
Individ-och familjeomsorg (57,58)	93 211	91 348	2%	1 863	3%	2 640	-1%	-777
Särskilt riktade insatser (6)	26 550	12 661	110%	13 889	3%	366	107%	13 524
Kommunledning och gem verks (8)	38 685	37 677	3%	1 008	3%	1 089	0%	-81
Övriga verksamheter	0	0		0				0
Summa lönekostnad	1 179 206	1 108 422	6%	70 785		32 033	3%	38 751

Den totala lönekostnadsutvecklingen mellan åren är 71 mnkr, varav effekten av löneavtal är cirka 32 mnkr. Återstående 39 mnkr är volymrelaterat och beror på att många nya verksamheter/enheter startade upp i slutet av 2015 samt några även under 2016.

Politisk verksamhet (1)

Inget materiellt belopp. Ökningen är volymrelaterad och kostnaden påverkas av i vilken omfattning ledamöterna deltar på mötena.

Fritid och kultur (3)

Inget materiellt belopp.

Vård och omsorg om äldre (51-52)

Förändringen är till övervägande del volymrelaterad. Viss del beror på en förändring av verksamhetskoder där medarbetare från 2016 registreras direkt på en riktig verksamhet och inte på en fördelningsverksamhet (se nedan under 50).

I slutet av 2015 övertogs fyra stora äldreboenden från den tidigare utföraren Kosmo, vilket påverkar lönekostnaderna då drygt 300 nya medarbetare kom till Uppsala kommun Vård & omsorg. De nya enheterna har ökat lönekostnaden med 77 mnkr i jämförelse med föregående år.

I april 2015 lämnades Tunåsen över till annan utförare vilket minskat lönekostnaderna med drygt 3 mnkr. Därtill stängdes Omtanken i slutet av förra året som ytterligare minskat lönekostnaderna med 12 mnkr.

Då volymen inom Hemvården, antalet utförda SOL-timmar, minskat under året påverkas lönekostnaderna också med lägre lönekostnader som följd.

Det utökade uppdraget inom Nattpatrullen och Trygghetsjouren från 1 juni respektive 1 september har ökat bemanningen och därmed även lönekostnaderna.

Verksamheten Boendestöd har under året ändrat verksamhetskod vilket ökat lönekostnaden på verksamhetskod 51-52 med 2 mnkr och minskat den på verksamhetskod 53-55 med motsvarande belopp.

Vård och omsorg om funktionshindrade (53-55)

Förändringen är till övervägande del volymrelaterad. Viss del beror på en förändring av verksamhetskoder där medarbetare från 2016 registreras direkt på en riktig verksamhet och inte på en fördelningsverksamhet (se nedan under 50).

Verksamheter har stängts eller lämnats över till andra utförare, vilket medför lägre bemanning och lägre lönekostnader, exempelvis Ångsvillan och tio gruppboendestäder. Två gruppboendestäder har även tagits emot från annan utförare. Nettoeffekten är ca 10 mnkr.

Nya enheter har öppnat inom Socialpsykiatri som mellan åren får en helårseffekt på lönekostnaden, nya enheterna avser Huges väg och Salabacke/Nyby.

Volymerna inom anhörigvård, fritids, kortis och personlig assistans har minskat och därmed även lönekostnaderna. Å andra sidan är volymen något högre inom de blandade insatserna, vilket då ökat lönekostnaderna.

Omstruktureringen/sammanslagningen av Servicebaserna har medfört färre antal medarbetare och lägre lönekostnader, totalt med cirka 5 mnkr.

Vård och omsorg om äldre och funktionshindrade, fördelning (50)

Vi försöker använda fördelningsverksamheter i mindre utsträckning så att kostnader redovisas direkt på riktiga verksamheter. Förändringen mellan åren är särskilt kopplad till sjuksköterskeverksamheten där vi i omorganisationen som genomfördes 1 februari 2016 flyttade medarbetare till riktiga verksamhetskoder. Viss del ligger emellertid fortfarande kvar på fördelningsverksamheter, för att sedan fördelas vidare på en riktig verksamhet över andra resultatkonton.

Individ- och familjeomsorg (57,58)

Förändringen är i stort i nivå med föregående år. Avvikelse beror på volym/beläggning på enheterna och avser till övervägande del Siri, Rasbo-Hov och Råd & stöd. Verksamheten på Stadsskogen lades ner under förra året vilket bidrar till en minskning av lönekostnaden, totalt 1,4 mnkr.

Särskilt riktade insatser (6)

Ökningen är volymrelaterad och hänförlig till de nya asylboendena som startat upp. Kronparken öppnade i slutet av förra året och sedan dess har ytterligare tre asylboenden för ensamkommande barn startat upp samt att en enhet övertogs från annan utförare i slutet av 2016. Totalt är det nu fyra boenden på Kronparken och ett i Jälla.

Kommunledning och gemensam verksamhet (8)

Kostnaderna är i stort i nivå med föregående år, både för verksamhetskod 812 Hjälpmiddelscentral och för verksamhetskod 830 Administration fördelas.

Antalet medarbetare på V&O:s stab har minskat i jämförelse med tidigare då ersättningsrekryteringar inte genomförts i och med omorganisationen per den 31 december. Lönekostnaden är således lägre för staben än jämförbar period föregående år. Å andra sidan utbetalades avgångsvederlag/karriärväxlingar i samband med V&O:s avveckling den 31 december, vilket ökat kostnaden. Den tillkommande kostnaden är en post av engångskaraktär.

Måluppfyllelse av kommunfullmäktiges inriktningsmål och uppdrag 2016

Uppföljning helår 2016: 2016-12-31 *Organisation:* 6100 - Vård och omsorg

Inriktningsmål

Mål

Uppsala kommun ger förutsättningar för en god hälsa för hela befolkningen.

Kommentar:

Strategi:

Vi ska arbeta resurssmart och ständigt utveckla våra arbetssätt, till exempel genom att vara öppna för välfärdsteknologi. Vi ska vara smarta i hur vi fördelar arbete och tar tillvara varandras kompetenser. Rätt person ska vara på rätt plats. Vi ska se över vår administration, skapa bättre förutsättningar för schema och resursplanering och försöka ta till vara på stordriftsfördelar. Vi ska vara ekonomiska för att kunna ge förutsättningar för en god hälsa för hela befolkningen. Vi följer ständigt upp vårt arbete och arbetar med Lärande Forum. Har processer för implementering av nya lagar och riktlinjer. Vi bidrar till att göra positiv skillnad i vardagen.

Indikatorer:

- ekonomi i balans
- bedömning från avtalsrevisioner
- NKI undersökning

Bedömning/status:

Målet för 2016 bedöms vara helt uppfyllt

Vi har 2016 en ekonomi i balans, rensat för poster av engångskaraktär och kostnader hänförliga till omorganisationen per 31 december.

Projektet "Heltid som norm" har genomförts som projekt under hösten och implementeras för våra medarbetare från januari 2017. "Heltid som norm" syftar till att våra medarbetare ska kunna leva på sin lön och därmed kunna bibehålla en god hälsa hela livet.

Tack vare stimulansmedel har vi kunnat öka bemanningen inom vården och omsorgen om äldre, och härigenom ökat tryggheten, kvaliteten och den sociala samvaron för den enskilde brukaren. I arbetet har de äldres hälsa haft stort fokus och bland annat har en del omfattat munhälsovård i syfte att bibehålla de äldres möjlighet att kunna äta och prata.

En framgångsrik omrevision för miljö och ledningssystemet är genomförd (ISO) i början av året.

Vårens NKI-undersökning visade en mycket hög kundnöjdhet inom alla V&O:s områden och att vi bidrar till att göra skillnad i vardagen.

Systemet och hårdvaran till Trygghetslarmen uppgraderades i september och höjde kvaliteten och tryggheten för våra brukare.

De avtalsrevisioner som genomförts av uppdragsförvaltningarna har inte medfört några materiella avvikelser.

Barns och ungdomars delaktighet bidrar till att verksamheten anpassas till deras behov.

Kommentar:

Strategi:

Vi utvecklar vår relation till våra kunder. Individuella genomförandeplaner upprättas. Vi genomför löpande kundnöjdhetsundersökningar och utformar kundanpassade lösningar.

Indikatorer:

- NKI
- Brukarundersökningar

Bedömning/status:

Målet för 2016 bedöms i hög grad vara uppfyllt.

Våra verksamheter arbetar kontinuerligt med inriktningsmålet. Genomförandeplaner upprättas för varje brukare och uppföljningar av dem sker löpande från myndighetssidan. Det övergripande NKI-resultatet visar även att vi är på rätt väg.

Socialpsykiatrien har i samarbete med socialförvaltningen hållit i utvecklingsseminarier kring brukarinflytande och har även startat en utvecklingsgrupp med medarbetare från kommun och landsting för att utveckla ett arbetsmaterial som ska förbereda ungdomar på SIP-möten (Samordnad Individuell Plan). Ungdomar inom våra verksamheter kommer att fungera som referensgrupp.

En utbildning i trauma, bemötande och omsorg har genomförts för medarbetare på alla boenden för ensammande.

Ett nytt samarbete för ensamkommande barn och ungdomar har startat på Kronparken, tillsammans med organisationen Refugees Welcome Uppsala.

Skillnader i levnadsvillkor för kommunens invånare jämnas ut.

Kommentar:

Strategi:

Vi ska eftersträva att vårda och vid behov öka kvaliteten i våra leveranser så att vi får nöjdare kunder och ökad säkerhet. Vi bidrar till att göra positiv skillnad i vardagen.

Indikator:

- NKI undersökning

Bedömning/status:

Målet för 2016 bedöms vara helt uppfyllt.

V&O arbetar dagligen med att försöka göra skillnad i vardagen och höja levnadsvillkoren för kommunens invånare. Det övergripande NKI-resultatet indikerar att vi är på rätt väg och att målet för året är uppnått.

Det råder stor brist på kontaktpersoner, ledsagare och avlösare. Under hösten gjordes en rekryteringskampanj på bio, internt och i sociala medier med positivt utfall, vilket ökat antalet sökande till att bli exempelvis kontaktperson.

Genom projektet "Cykling utan ålder" har många boende på V&O:s äldreboenden fått möjlighet till cykelturer och vind i håret under sommaren. Utflykterna har skett tillsammans med personal, anhöriga eller frivilliga volontärer, vilket ökat de äldres sociala kontakter och frihet att ta sig dit man önskar. Projektet har fått ett stort genomslag medialt även på riksnivå och ökat intresset för Uppsala kommuns satsningar på äldre.

Specifikt för Gottsunda har Socialpsykiatrins SSP-samordnare (samverkan Skola, Socialtjänst och Polis) haft ett nära samarbete med "La softa", som är en vuxenvandrarorganisation. SSP-samordnaren har arbetat extra kvällstid under sommaren då det var oroligheter i området. Samordnaren har funnits i området tillsammans med politiker från KS, polisledning och brandförsvaret. Våra kunder/brukare i området, där det varit mest oroligt, har uppskattat engagemanget och känt en ökad trygghet.

V&O har samarbete med Äldreförvaltningen kring en enkät- och målgruppsanalys för Träffpunkter 65+, i syfte att få en klarare bild över besökare och önskade aktiviteter. Arbetet är en del i Uppsalas åtagande till WHO kring en mer äldrevänlig stad. Hemvården har i samarbete med Senior Alert, Träffpunkt 65+, Anhörigcentrum och Uppsala kommuns säkerhetsavdelning arbetat förebyggande i Gottsunda och Stenhagen.

Projektet "Heltid som norm" har genomförts som projekt under hösten och implementeras för våra medarbetare från januari 2017. "Heltid som norm" syftar till att våra medarbetare ska kunna leva på sin lön och att levnadsvillkoren för medarbetare/kommunens invånare ska jämnas ut.

Uppsala kommun möjliggör för ett ökat utbud av bostäder och arbetstillfällen.

Kommentar:

Strategi:

Genom långsiktighet, kostnadseffektivitet och stärkta strukturer i organisationen når vi målet med en ekonomi i balans och att kunna göra återinvesteringar i verksamheterna. Härigenom möjliggör vi för ett ökat utbud av arbetstillfällen.

Indikatorer:

- ekonomi i balans
- antal verksamheter i egen regi
- tillväxt i verksamheter

Bedömning/status:

Målet för 2016 bedöms vara helt uppfyllt.

V&O har 2016 en ekonomi i balans, rensat för poster av engångskaraktär och kostnader hänförliga till omorganisationen per 31 december.

Många nya verksamheter och enheter har startat upp sedan slutet av 2015 och många nya arbetstillfällen har skapats. Många ungdomar och studenter har fått sommarjobb inom V&O. Vi har tagit emot tre gruppboendestäder för vuxna och boenden för ensamkommande flyktingar från privata aktörer. Antalet ungdomscoacher utökas i takt med biståndsbeslut. Inom HVB har det tillsatts en PTP-tjänst för att ge stöd till boende med akuta psykiska svårigheter. Nya insatser är SSP-samordnarens arbete gentemot centrum och resecentrum samt en utökning med två behandlingsassistenter i det redan pågående, ordinarie SSP-arbetet.

Nattpatrullen har från juni övertagit hela ansvaret för de nattliga insatserna för personer med trygghetslarm eller annat nattligt bistånd och därmed även tagit över ett antal nya medarbetare från de tidigare privata utförarna.

Uppsala kommun är i framkant i miljö- och klimatomställningen. Utsläppen av växthusgaser minskar totalt sett, miljömålen uppfylls och åtgärder vidtas för anpassning efter förändrat klimat.

Kommentar:

Strategi:

Vi är miljömedvetna. Vi arbetar strategiskt för att kunna nå Uppsala Kommuns miljömål år 2020. Miljömedvetenheten är en del i vårt varumärke. Vi är miljö- och kvalitetscertifierade.

Indikatorer:

- Miljö kvalitetsrevisioner
- Bibehållen ISO certifiering
- Antal miljöklassade fordon
- Hållbarhetsportalen

Bedömning/status:

Målet för 2016 bedöms delvis vara uppfyllt.

Årets miljö- och kvalitetsrevision (ISO) är väl genomförd och utan påpekanden. Certifieringen är därmed bibehållen.

Verksamheterna har börjat införskaffa elcyklar, där så är möjligt, vilket är en del av arbetet för att optimera V&O:s fordonspark och bidra till miljö- och klimatomställningen. Det finns nu 10 st elcyklar och 3 st eldrivna passagerarcyklar i verksamheterna. Under närmaste månaderna kommer ytterligare 18 st elcyklar att införskaffas. Att ställa om hela fordonsparken tar tid och utbytet sker successivt när befintliga leasingkontrakt löper ut. Vid årsskiftet 2016 är 20 % av V&Os bilar fossilfria. Vid samma tidpunkt nästa år är planen att 40% av bilparken ska vara fossilfri.

V&O deltar aktivt i klimatprotokollet samt i projektgrupperna "Hållbart resande" och "Samordnade varutransporter". V&O har deltagit i UL:s kampanj för att öka kollektivt åkande och är med i projektet Vintercyklister.

Fyra av V&O:s äldreboenden deltar i projektet "Cykling utan ålder", vilket ger äldre en möjlighet att besöka platser ute i samhället utan att behöva anlita färdtjänst eller bil.

Uppsala kommun är attraktiv för nyetableringar och företag.

Kommentar:

Nämnden avstår från att bidra till måluppfyllelse

Detta är inget politiskt inriktningsmål som Vård & omsorg som utförare arbetar med.

Uppsala kommun ska vara en av landets bästa landsbygdskommuner.

Kommentar:

Strategi:

Vi utvecklar vår relation till våra kunder. Vi finns till för våra kunder, oavsett var i kommunen de finns.

Indikator:

- NKI
- brukarundersökningar

Bedömning/status:

Målet för 2016 bedöms i hög grad vara uppfyllt.

Vi har flera äldreboenden på landsbygden och V&O:s kunder får hemvård oavsett var i kommunen de bor. Det övergripande NKI-resultatet från i våras visar att vi är på rätt väg.

Östra landsbygdens hemvård har löst frågan kring många vakanser genom att erbjuda heltid till befintliga medarbetare. De har idag den högsta andelen heltidsanställda inom hemvården.

God service, enkelhet och korta handläggningstider präglar kommunens kontakter med företag, ideell sektor samt kommuninvånare.

Kommentar:

Strategi:

Vi ska utveckla våra relationer till våra kunder. I vårt förhållande till kund är det viktigt att våra kärnvärden genomsyrar verksamheten. Vi genomför löpande kundnöjdhetsundersökningar och utformar utifrån dem kundanpassade lösningar för att stärka våra relationer. Ledningen arbetar aktivt för att ha en god relation till nämnder och förvaltningar (våra uppdragsgivare) för att ge god service och korta handläggningstider. Vi ska ha en professionell möteskultur.

Indikatorer:

- NKI
- Brukarundersökningar

Bedömning/status:

Målet för 2016 bedöms i hög grad vara uppfyllt.

Resultatet från årets NKI-undersökning är mycket positivt, även frågor som kan kopplas ihop till det här inriktningsmålet.

Marknadsavdelningen har proaktivt arbetat med att fånga upp verksamheternas behov kring innehållet på externa webbplatser, vilket lett till en ökning på 47% fler sessioner och

användare. Det innebär i praktiken att fler kommuninvånare och medarbetare ser innehållet, hittar vad de söker och får svar på sina frågeställningar.

Assistansens kunder har fått ökad tillgänglighet till avlösning, kontaktperson och ledsagning genom en ny direkttelefon.

För att öka tillgängligheten och förtydliga kontaktvägarna har flera enheter inom Hemvården genomfört Öppet hus.

I samarbete med Föreningen Hjärnkoll deltog V&O i Almedalen med två välbesökta seminarier.

Det förebyggande arbetet och tidiga insatser utvecklas inom kommunens alla verksamheter.

Kommentar:

Strategi:

Vi har en nära dialog och samarbete med våra uppdragsförvaltningar. Vi följer ständigt upp vårt arbete, vi arbetar med Lärande Forum, har goda introduktioner och bra processer för implementering. Som stöd i arbetet använder vi vårt kvalitetsledningssystem. Vi strävar ständigt efter att öka kvaliteten i våra leveranser. Det ska ske genom fördjupad kunskap inom våra kompetensområden samt aktiv kommunikation med kunder och brukarföreningar.

Indikatorer:

- uppföljning av genomförda insatser

Bedömning/status:

Målet för 2016 bedöms vara helt uppfyllt.

I de avtalsuppföljningar som genomförts i år av uppdragsförvaltningarna har inga materiella avvikelser noterats. Vi jobbar med ett ständigt lärande, exempelvis genom Lärande forum för att ta tillvara kunskap från inträffade avvikelser och vidareutveckla vårt förebyggande arbete.

Vi fortsätter arbetet med synpunktshanteringen för att nå ständiga förbättringar och öka inflytandet. Det ska vara enkelt att lämna synpunkter och de ska skyndsamt följas upp. Statistik kring synpunktshanteringen följs upp varje månad tillsammans med ledningen.

Socialpsykiatrin har ett utökat samarbete med flera ideella organisationer som arbetar med integrationsfrågor. Inom SSP (samverkan Skola, Socialtjänst och Polis) arbetar man förebyggande med områdesarbete både dag- och kvällstid. Råd & stöd har fyra SSP-samordnare som nu förstärkts med två behandlingsassistenter.

Tillgänglighetsskapande åtgärder i kommunens bostadsområden minskar behovet av särskilda boendeformer.

Kommentar:

Nämnden avstår från att bidra till måluppfyllelse

Detta är inget politiskt inriktningsmål som Vård & omsorg som utförare arbetar med.

Heltid ska vara en rättighet och deltid en möjlighet för kommunens medarbetare, samtidigt som delade turer motverkas i verksamheten.

Kommentar:

Strategi:

Vår ambition är att öka antalet heltidsanställda och minimera antalet delade turer. Vi vill pröva nya arbetstidsmodeller.

Indikatorer:

- antalet heltidsanställningar

Bedömning/status:

Målet för 2016 bedöms vara helt uppfyllt.

Stort fokus har under året lagts på att bemanna upp V&Os verksamheter. Många nyanställda har erbjudits heltid.

V&O inför heltid som norm som första förvaltning i Uppsala kommun. Nya scheman börjar gälla från januari 2017 för de nära 450 medarbetare som valt att gå upp till heltid och deras arbetskollegor. Projektet "Heltid som norm" har genomförts under hösten och det är en prestation av många chefer, administratörer och medarbetare i och med den korta planeringstid som projektet gavs.

Uppsala kommun erbjuder attraktiva möjligheter och villkor som står sig väl i konkurrensen, jämfört med andra arbetsgivare.**Kommentar:****Strategi:**

V&O ska vara en attraktiv arbetsgivare bland både studenter och yrkesverksamma. Vi ska rekrytera en mix av nyutbildade och mer erfarna medarbetare. Vi ska erbjuda marknadsmässiga löner. Vi har goda möjligheter att erbjuda medarbetarutveckling. Vi ska arbeta aktivt med våra värderingar och utveckla ledarskapet på alla nivåer. Vår ambition är att öka mängden heltidsanställda och minimera antalet delade turer. Vi vill pröva nya arbetstidsmodeller för att kunna vara en riktigt attraktiv arbetsgivare.

Indikatorer:

- mäta vår image i Företagsbarometern, ranking av arbetsgivare inom vård och omsorg i Uppsala
- lönenivåer i jämförelse med övriga aktörer
- personalomsättning
- medarbetarindex (MMI)

Bedömning/status:

Målet för 2016 bedöms i hög grad vara uppfyllt.

Årets löneprocess gav en lönejustering på i snitt 2,9% för alla V&O:s medarbetare. Kommunals löneavtal genererade en lönejustering på 3,3%, med en extra satsning på undersköterskor som i snitt fick en lönejustering på 4,3%. Lönenivån för undersköterskor i Uppsala kommun står sig mycket väl i konkurrens med andra arbetsgivare och för 2016 är kommunen till och med löneledande.

Projektet "Heltid som norm" har pågått under hösten och från januari 2017 är heltid norm vid alla nyrekryteringar. Ca 450 av V&O:s medarbetare utökar sin sysselsättningsgrad från deltid

till heltid från 2017. Många nyanställda har redan under året erbjudits heltid i samband med rekryteringen.

Medarbetare har erbjudits vidare- och introduktionsutbildningar. Exempelvis har femton vårdbiträden valts ut för vidareutbildning till undersköterskor. I samband med, inom hela förvaltningen, genomförda skyddsronder identifierades behov av vissa utbildningar som därefter genomförts. Utbildningar har även hållits inom kompetensbaserad intervjuteknik för chefer och rekryterande personal. För nyanställda inom Hemvården har det erbjudits en förlängd gå-bredvid-introduktion.

Uppsala kommun har valt att senarelägga MMI-undersökningen, så uppföljning av den indikatorn kommer att kunna ske först nästa år.

Medarbetare har förutsättningar att nå överenskommen prestation och engagera sig aktivt i verksamhetens utveckling. Utvecklingsvägar är kända och kommunicerade.

Kommentar:

Strategi:

Vi ska erbjuda goda möjligheter för medarbetarutveckling. Vi arbetar för att kunna erbjuda anpassade introduktioner, regelbundna medarbetarsamtal med målkort, utbildningar och coachande ledarskap. Vi ska arbeta aktivt med våra värderingar och utveckla ledarskapet på alla nivåer. Flera av våra jobb är bra karriärstarter. Vi ska tänka långsiktigt och skapa starka relationer så att fler medarbetare som startar hos oss stannar eller väljer att komma tillbaka.

Indikatorer:

- målkortssamtal med utvecklingsplaner
- medarbetarindex (MMI)

Bedömning/status:

Målet för 2016 bedöms i hög grad vara uppfyllt.

Verksamhetens mål arbetas det med kontinuerligt, på alla nivåer, och individuella målkort formuleras och följs upp i dialog med medarbetarna. Måluppfyllelse ingår som en del vid avstämning av prestation och lön. Uppföljning sker vid de årliga medarbetar- och lönesamtalen.

Inom arbetsmiljöområdet har skyddsronder, under våren, genomförts på samtliga arbetsplatser, bedömningar gjorts och handlingsplaner med utbildningssatsningar har tagits fram. I arbetet med arbetsmiljö ute hos kund/brukare har checklistor tagits fram.

Nya karriärssidor på V&O:s webb visar på det attraktiva med att jobba inom Uppsala kommun och lyfter V&O:s medarbetare. Karriärsidorna visar också vilka utvecklingsvägar som finns för medarbetarna.

Under året har vi startat upp introduktionsutbildningar för alla nya medarbetare och vikarier. Medarbetare har erbjudits vidareutbildningar, bland annat har femton vårdbiträden valts ut för vidareutbildning till undersköterskor.

Uppsala kommun har valt att senarelägga MMI-undersökningen, så uppföljning av den indikatorn kommer kunna ske först nästa år.

Uppdrag

Arbeta med jämställdhetsintegrering utifrån den beslutade CEMR handlingsplanen i all kommunal service och i den kommunala organisationen.

Kommentar:

Strategi:

Vi arbetar aktivt med vår etiska kod för att öka medvetenheten kring jämställdhetsfrågor.

Indikator:

- Enkäter och intervjuer
- Mäta och utvärdera aktiviteter

Bedömning/status:

Den etiska koden implementerades under 2015. Uppföljningar har skett under året för att ständigt ha den levande och aktiv. Den har även diskuterats på chefsmöten.

Kontakt har tagits med kommunens utvecklingsledare för att på ett samordnat sätt arbeta vidare med jämställdhetsintegreringen utifrån den beslutade CEMR handlingsplanen. Arbetet har påbörjats men behöver tas vidare under nästa år.

Bevaka möjligheter att söka statlig finansiering för investeringar och löpande verksamhet.

Kommentar:

Strategi:

Vård & omsorg som kommunal utförare kan inte söka egen statlig finansiering. Däremot ska vi bevaka möjligheter att söka statlig finansiering för satsningar och då i samverkan med uppdragsnämnder/förvaltningar. Genom möten och dialog ska vi bevaka utvecklingen i omvärlden och inom våra affärsområden. Vi ska ha en långsiktigt hållbar utveckling och sträva efter att hitta nya arbetsmetoder och utveckla våra verksamheter, bland annat inom områdena välfärdsteknik och miljö.

Indikatorer:

- utvärdering av sökta medel

Bedömning/status:

Vård & omsorg har i början av året fått beviljat statliga stimulansmedel och totalt kunnat nyttja 18,3 mnkr. Den ursprungliga ansökan uppgick till 16 mnkr, men i och med att vi såg möjligheten att intensifiera arbetet omallokerade ÄLF medel och ytterligare 2,3 mnkr kunde nyttjas i V&O:s verksamheter. Syftet med stimulansmedlen har varit att öka bemanningen inom vården och omsorgen om äldre, i syfte att skapa ökad trygghet, kvalitet och social samvaro för den enskilde. Stimulansmedlen har använts för att förstärka vård och omsorg närmast kund, exempelvis för bemanning med handledare som spridit goda modeller samt förstärkning av rutiner och arbetssätt inom bland annat måltider, aktiviteter, omvårdnad vid demens och bättre munhygien. Inom varje hemvårdsområde har en person tillsatts för stöd kring genomförandeplaner och riskbedömning hos brukare. En halv tjänst är tillsatt på varje

område för att ge äldre som upplever sig isolerande hemma guidning ut till aktiviteter och socialt liv i sitt område.

Socialpsykiatrin har beviljats utvecklingsmedel från socialstyrelsen för att främja fortsatt arbete med barn som bevittnat eller utsatts för våld i nära relationer.

Verksamheten Trappan, som ger stöd till barn och ungdomar i familjer med problem, har beviljats PRIO-medel. Finansieringen har gått till nytt kommunikationsmaterial, med syfte att fler barn och ungdomar ska söka stöd och hjälp hos verksamheten.

Tack vare den beviljade statliga finansieringen har vi gjort mycket gott för kommunens brukare, ytterligare stärkt kvaliteten och samtidigt erbjudit fler arbetstillfällen till Uppsala Kommuns invånare. Responsen från brukarna/kunderna och medarbetarna har varit väldigt positiv.