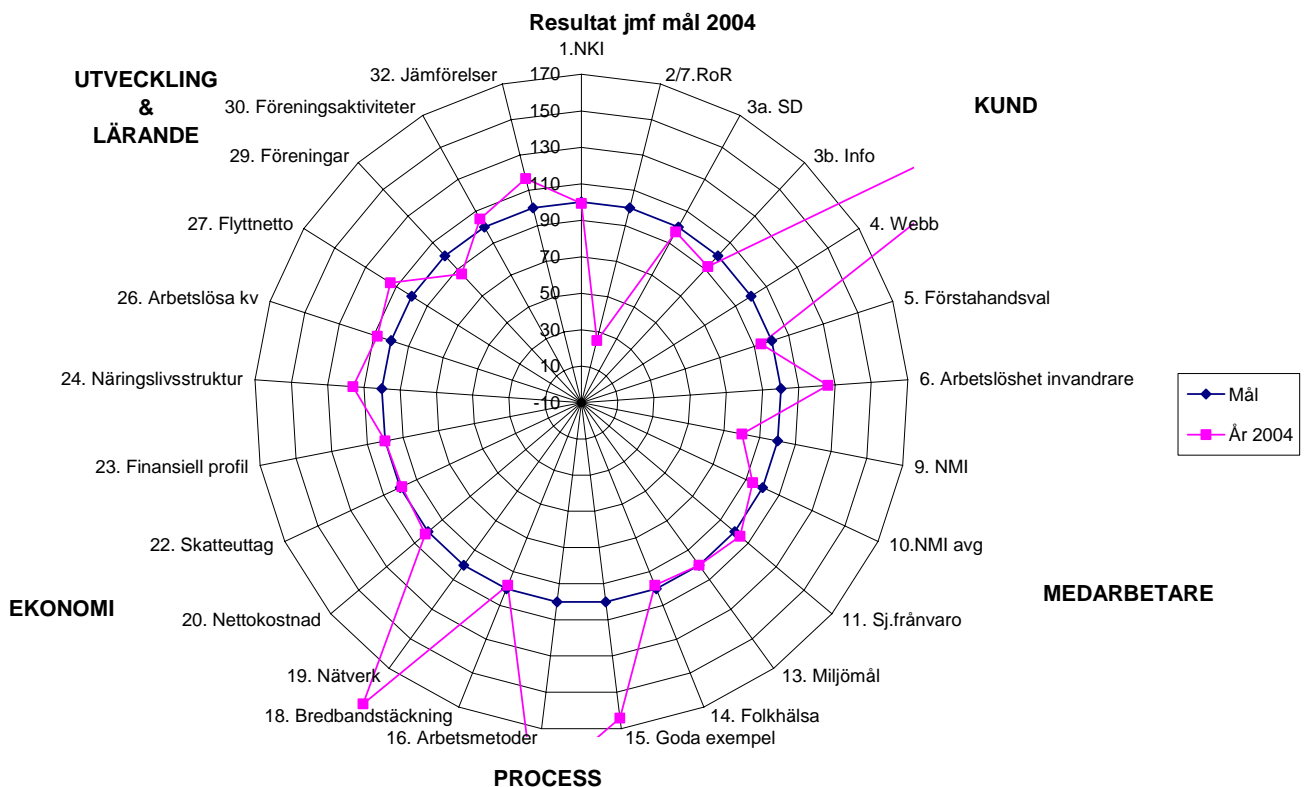


## På väg mot god LIVSKVALITET!

Uppföljning av kommunfullmäktiges visionsdokument och kommunstyrelsens verksamhetskort har genomförts. Resultatet för 2004 har, där det är möjligt genomförts med målsättningen för 2004.

Denna rapport redovisar resultatet från mätningarna som är gjorda delvis centralt i kommunen och delvis på respektive förvaltning. För varje fokusområde görs en verbal beskrivning av genomförda aktiviteter inom organisationen.

Rapporten föreslås användas i dialogen mellan kommunstyrelsen dels i uppföljningen av årets verksamhet i mars men också i dialogen med nämnderna kring verksamhetsplanen framåt i maj. Den bör också vara en del av kommunstyrelsens dialog med de egna förvaltningarnas planering och uppföljning.



Förkortningar: RoR, ris och ros SD, servicedeklarationer NMI, nöjd medarbetar index  
NKI, nöjd kund index

## Kund

### *Särskilda insatser under året*

Kommunens Webb funktion har under året utvecklats för att öka tillgängligheten för funktionshindrade. En talfunktion samt möjligheten till att välja storlek på bokstäverna finns nu för besökare på kommunens hemsida. Utveckling av servicedeklarationer som är politiskt beslutade i syfte att tydliggöra brukares förväntningar på de kommunala tjänsterna har fortlöpt under året. En ny service deklARATION för bygglovshantering och gymnasieskolan har framtagits. Service deklARATIONerna för hemtjänsten och grundskolan har utvärderats och fått resultat 3,4 resp. 3,2.

Tekniska kontoret och socialtjänsten har genomfört omfattande kundundersökningar.

Även näringslivs och arbetsmarknadsförvaltningen har gjort kunduppföljningar bland ungdomar.

En attitydmätning kring trygghet har genomförts i samband med folkhälsoarbetet. Totalt 550 kommuninvånare har deltagit i undersökningen. Generellt har undersökningen visat att kvinnor oroar sig mer än män och yngre oroar sig mer än äldre. Att känna oro, oavsett om det är befogat oro eller ej, påverkar hälsan och livskvaliteten negativt.

Arbetet kring projektet Medborgarfokus har påbörjats. En enkätundersökning bland politiker har gjorts som mäter deras syn på demokrati i Uddevalla.

Biblioteken arbetade med ökad tillgänglighet för kommuninvånarna genom att förlänga öppettider under hösten.

### *Kommentarer till resultatet/utvecklingen*

Genomförda kundundersökningar visar att våra kunder är i stort sett nöjda med de insatserna de får.

Tekniska kontoret har gjort flera undersökningar som omfattar varierande verksamhetsområden. Resultaten varierar mellan 2,89-3,4.

Socialtjänstens gedigna undersökning inom äldre- och handikappomsorgen visar ett resultat som är bättre än förre årets motsvarande mätning. 2004 visar ett resultat på 3,3 (3,1 för 2003).

Antalet besökare på Uddevalla.se ökar konstant. Den ökade tillgängligheten genom talfunktionen och möjligheten till att ändra storleken på bokstäverna kan vara en bidragande orsak.


Dialoginstrumentet Ris och Ros har under året använts 235 gånger av våra medborgare. Detta ska jämföras med 892 gånger under 2003. Detta bör ses som alarmerande. Samtliga förvaltningar

med undantag av administrationen har redovisat markanta minskningar i antalet inkomna synpunkter. Barn- och utbildning har inte kunnat lämna in några uppgifter men åtgärder har aktiverats för att återuppliva funktionen. Förslagsvis kan en informationskampanj båda gentemot medborgare och personal vara en tänkbar åtgärd.

Infriade förstahandsval har varit varierande. Gällande särskilt boende inom socialtjänsten har 91% fått sitt första handsval. Motsvarande siffror för Barn- och utbildning är; förskolan 66%, grundskolan 85% och gymnasium 89%.

### *Läget*

Ett flertal av de resultat som uppnåtts har inte motsvarat målsättningen. Det mest påtagliga är nedgången i antalet inkomna synpunkter vilket bör leda till åtgärder inför kommande år.



”De boende i Uddevalla och de som brukar kommunens tjänster är nöjda och har anledning att tala väl om Uddevalla”

## Medarbetare

### *Särskilda insatser under året*

Den kommunövergripande friskvårds satsning har fortsatt under året och innebär bl. a att samtliga medarbetare kan använda en timme per vecka av betald arbetstid till konditionshöjande aktiviteter. Ytterligare en tjänst har tillsatts under året för att underlätta för att friskvårdsinsatserna kan komma igång på flera arbetsplatser. Utbildningar för friskvårdsombud har genomförts. Friskvårdsmässa har hållits öppen för alla anställda och i samband med denna har särskilda friskvårdsveckor genomförts för att stimulera aktiviteter på arbetsplatserna. Riktade insatser på arbetsplatserna har gjorts som bland annat innehåller en kartläggning av individernas hälsoprofil.

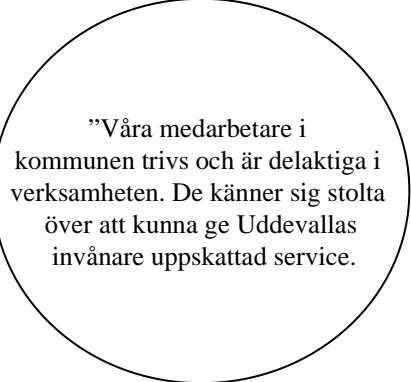
Kommunens ledarutbildning har i enlighet med stoppåtgärderna lagts vilande men har kompletterats med en del som innehåller hälsofrämjande ledarskap där seminarier genomförts och kommer i fortsättningen att ingå i utbildningen.

Implementeringen av den nya rehabpolicy har påbörjats i de flesta förvaltningar. Syftet är att hjälpa långtidssjukskrivna till återgång i arbetet eller ändrad yrkesinriktning.

Socialtjänsten har gjort en mycket omfattande arbetsmiljökartläggning tillsammans med Uppsala universitet, för andra gången. Enkäten mäter personalens upplevda arbetssituation inom äldreomsorgen.

### *Kommentarer till resultatet/utvecklingen*

Av de som har slutat sin anställning i kommunen har 44% svarat på en avgångsenkät. Enkäten mäter den anställdes uppfattning av olika aspekter av sin anställning och Uddevalla kommun som arbetsgivare. Högst betyg fick "kamratskap" med 3,58 medan lägst fick "personalpolitiken" med 1,35.



"Våra medarbetare i kommunen trivs och är delaktiga i verksamheten. De känner sig stolta över att kunna ge Uddevallas invånare uppskattad service.

Sjukfrånvaron har minskat från 7,44 % under 2003 till 7,14 % under 2004. Detta är en mycket positiv utveckling!

### *Läget*

Planering av en förbättrad medarbetarenkät kommer att ske inför nästa undersökning hösten 2005 och denna är en av de viktigaste indikatorerna på resultatet i fokusområdet och genomförs vartannat år.

Enkäten som genomfördes för de som slutar visade en negativ trend under andra halvåret vilket eventuellt kan kopplas till upplevelsen av det sk stoppåtgärderna

De omfattande friskvårdsinsatserna får i första hand långsiktiga effekter och den sjunkande sjukfrånvaron kommer förhoppningsvis att fortsätta.

Sammanfattningsvis finns många pågående aktiviteter som direkt påverkar men som också ökar kunskapen om förbättringsområden. Även om det inte direkt går att utläsa ur årets resultat förutom sjukfrånvaron så bör detta leda till att få medarbetarfokus i riktning mot det önskade läget.

## Process

### *Särskilda insatser under året*

Kommunens arbete med införandet av ett miljöledningssystem har lett till att Uddevalla har blivit Sveriges första kommun att EMAS registreras!

Ett IT stöd till verksamhetsutveckling har införskaffats och kommer att ge struktur i processen och ger våra ledare ett verktyg att aktivt jobba med uppföljningen. Systemet kommer också att användas för att tillgodose de krav som ställs för miljöledningssystemet.

Tre nya EU projekt har påbörjats; Grensebroen, Kustnära vandringsleder samt Filmdecor. Projekten innebär omfattande samarbete med kommuner i både Sverige och Norge.

E-voice är ett demokratiprojekt inom Interreg IIIB tillsammans med UK, Belgien, Holland, Sverige, Tyskland och eventuellt Norge. Projektets syfte är att finna en ökad dialog mellan medborgare och förtroendevalda. Olika mötesplatser kommer att undersökas och nya vägar prövas. Uddevallas ansvarsområde är fullmäktige på nätet, ärende- och dokumenthantering och fysiska mötesplatser.

Samarbetet kring inköpsfrågor med fyra nordbohuslänska kommuner har utvecklats under året och utökats med en kommun. Dessutom har samarbetet med kommunens aktiebolag och stiftelser intensifierats.

Mycket utvecklingsarbete sker i former av nätverk eller projekt där EU-finansiering ingår – i synnerhet på näraförvaltningen som i huvudsak arbetar externt. Socialtjänsten arbetar ofta med andra myndigheter, utbildningsanordnare och interna utvecklingsgrupper. Barn och utbildning

samarbetar med arbetsförmedling och näringsliv. Tekniska samverkar med branschfack och intresseföreningar.

Arbetet med pilotprojektet för e-handel har pågått plan enligt och utvärderades i slutet av året. Slutsatsen i utvärderingen är att kommunen bör gå vidare och utöka arbetet till att även omfatta scanning av fakturor.

Processkartläggning har gjorts av kommunens hantering av lokalbokning på alla olika idrottsanläggningar inför upphandling av digitalt system som bygger på högre grad av självbetjäning.

### *Kommentarer till resultatet/utvecklingen*


Nämndernas aktiviteter inom processområdet för att öka inflytandet är omfattande och arbetssättet främjar möjligheterna till inflytandet för medborgarna. Aktiviteter som nämns är bla fokusgrupper, referensgrupper, brukarråd, dialog via webben, öppet hus, informationen och diskussionsträffar med organisationer, energidagar, mm.

Tvärsektoriellt arbete i olika konstellationer både inom och utom kommunen visar på en allt större helhetssyn.

Nämnderna redovisar också ett ökande antal goda exempel från verksamheten. Här lyfts bla fram verksamhetsanalyser, omorganisation, metodutveckling, kvalitetsutveckling mm

### *Läget*

Det pågår relativt många olika projekt som syftar till att utveckla vårt arbetssätt både ur ett kvalitets och effektivitetsperspektiv. Helhetssynen främjas av det tvärsektoriella arbetet. Resultatet i processfokus kan bedömas som balanserat.



”Kommunens arbetssätt kännetecknas av helhetssyn och ett effektivt utförande”.

## Ekonomi

### *Särskilda insatser under året*

Den första kvartalsrapporten visade att vi var på väg mot ett kraftigt underskott på grund av att prognosen för skatteintäkterna skrevs ned ordentligt. Detta föranledde ett åtgärdsprogram som innebar att allt som inte var helt nödvändigt måste senareläggas eller utgå.

De ekonomiska effekterna av detta visade sig bli omfattande och det i kombination med en något lindrad minskning av skatteintäkterna och andra samverkande faktorer gjorde att kommunen gör ett positivt resultat för året.

Svenska kommunförbundet har på uppdrag av kommunen gjort en ekonomisk analys som presenterades på nyåret 2004. Detta fick konsekvenser i planeringsarbetet inför 2005 i arbetet med de finansiella målen. Bland annat fick vi ett nytt synsätt för resultatmålet och planeringen gav en större marginal till nollstrecket än tidigare år.

### ***Kommentarer till resultatet/utvecklingen***

Flera av de resultatmått som anges i ekonomifokus har ett eller flera års fördröjning och gäller således tidigare år. Nettokostnadsindex innefattar åtta olika verksamhetsområden samt totalen. Jämfört med riket har Uddevalla en totalt lägre nettokostnad. Äldre/handikappomsorg samt individ och familjeomsorg är verksamheter med högre nettokostnad. Kommunens finansiella profil är en relativ jämförelse av 8 parametrar med genomsnittet av regionens kommuner. Uddevallas profil är ganska genomsnittlig där skattefinansiering av investeringar var något bättre och skat

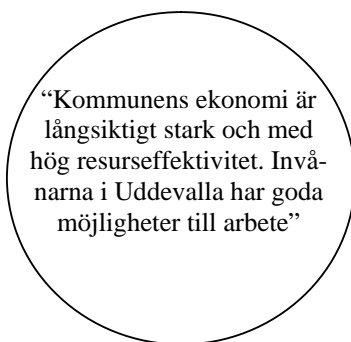
tesats något sämre än genomsnittet. Jämfört med tidigare år har den förbättrats men är på samma nivå som 2002 dvs på genomsnittet för regionen.

Statistik avseende sysselsättningen i de 10 största branscherna visar på en ökande sysselsättning de tre sista åren.

### ***Läget***

Arbetet med omvärldsanalyser har påbörjats och är viktiga för det långsiktiga strategiska arbetet. Kommunens finansiella profil har haft en positiv utveckling och nettokostnadsläget är stabilt över tid. Det relativa läget på arbetsmarknaden har markant förbättrats för kvinnorna och en marginell försämring har skett för männen.

Totalt kan fokusområden bedömas vara i balans då resultatet för året blev positivt och arbetsmarknaden förbättrades i relation till Västra götalandregionen.



## Utveckling och lärande

### *Särskilda insatser under året*

Under våren infördes ett generellt inköps- och utbildningsstopp i syftet att minska utgifterna inför ett förväntat budgetunderskott. Detta har inneburit att utbildnings- och kompetenshöjande åtgärder har varit minimala under 2004 vilket naturligtvis satt en begränsning för möjligheterna till utveckling och lärande.

Föreningslivet är rikt och omfattande i allt från socialtjänstens kvinnojourer, handikappföreningar, pensionärsföreningar till företagarföreningar och kultur- och idrottsföreningar.

Många exempel finns vad gäller strukturerat utvärderings- och förbättringsarbete. Resultatet från kommunkompassanalysen gav ett antal uppslag till förbättringsområden.

Bland andra områden som jämförts under året kan nämnas renhållning, gata och park, boendekostnader, fastighet, hemtjänst, särskilt boende, biståndsavdelning, verksamhetsdokumentation inom äldre och handikappomsorg, handläggning och organisation av barnavårdsärenden, tillgänglighet, folkhälsa, trygghet och säker kommun, grundskolan.

Utvecklingsprojektet IKIT (interkommunal IT) tillsammans med Trollhättan och de norska kommunerna Fredrikstad och Sarpsborg avslutades vid årsskiftet. Inom projektet har bl.a. servicedeklarationer för förskola, grundskola, gymnasiet, hemtjänst, bygglov och Konsument Uddevalla arbetats fram.

### *Kommentarer till resultatet/utvecklingen*

21 jämförande undersökningar inom olika verksamhetsområden har genomförts. I huvudsak jämför sig Uddevalla med närliggande kommuner alternativt i ekonomiska sammanhang med strukturellt jämförbara kommungrupper inom respektive verksamhetsområde. Trenden är ett ökande antal jämförelser.

Kommunkompassen genomförs vartannat år och vi kommer att få ett nytt resultat under 2005.

Antalet kompetens och vidareutbildningsdagar har kunnat verifieras ur PA-systemet. Det finns dock ett okänt antal utbildningsdagar som ligger utanför denna mätning. Det är dock helt klart att en lägre aktivitet än vanligt har blivit resultatet av de begränsade resurserna.

### *Läget*

De resurser som stått till förfogande för utveckling under 2004 har varit starkt begränsade på grund av stoppåtgärderna som infördes under våren. Detta har lett till att utbildningsaktiviteter inte har genomförts i enlighet med organisationens och verksamheternas behov.

