

Nämndens årsredovisning 2017

Nämnden för Vård & Omsorg



www.kungsbacka.se

Innehållsförteckning

1	Året som gått	5
1.1	Sammanfattande analys	5
1.2	Årets resultat	5
1.3	Viktiga händelser	6
1.4	Så har vi arbetat med hållbarhet	9
2	Faktorer i omvärlden som påverkat oss under 2017	11
3	Uppföljning mål	13
3.1	Ökat inflytande	13
3.2	Bemötande och tillgänglighet	14
3.3	Trygg kommun	16
3.4	Stimulerande kultur och fritid	18
3.5	Minskad energianvändning	19
3.6	Ekologiska livsmedel	20
3.7	Minska farliga kemikalier	20
3.8	Minskade koldioxidutsläpp	21
3.9	Attraktiv arbetsplats	22
4	Uppföljning direktiv	25
4.1	Direktiv tillgängliga handlingar	25
4.2	Direktiv värdskap i toppklass	25
4.3	Direktiv invånardialog	26
4.4	Direktiv god psykisk hälsa	26
4.5	Direktiv praktikplatser	27
5	Uppföljning inriktningar	28
5.1	Värdegrund	28
5.2	Valfrihet	30
6	Synpunktshantering och kvalitetsdeklarationer	32
6.1	Synpunktshantering	32
6.2	Kvalitetsdeklarationer	33
7	Verksamhetsmått	36
7.1	Analys verksamhetsmått	36
7.2	Resursmått	36
7.3	Prestationsmått	37
7.4	Effektmått	37
8	Personal	39
8.1	Kompetensförsörjning	39
8.2	Analys personalmått	42
8.3	Resursmått	43
8.4	Effektmått	43
9	Ekonomi	45
9.1	Uppföljning driftbudget	45
9.2	Uppföljning investeringsbudget	46
10	Miljöbokslut	47
11	Intern kontroll	48
11.1	Patientsäkerhetsberättelsen	48
11.2	Kvalitetsberättelse	48
11.3	Intern kontroll under året	48
11.4	Resultat av genomförda internkontroller	49
11.5	Nämndens förbättringsåtgärder	51

11.6 Intern kontroll av externa utförare 52

1 Året som gått

1.1 Sammanfattande analys

I årsredovisningen beskrivs hur förvaltningen har arbetat med de mål, inriktningar och direktiv som kommunfullmäktige och nämnd har gett förvaltningen, samt vad som hänt och påverkat förvaltningen under året.

Förvaltningens arbete med att nå de mål kommunfullmäktige och nämnden satt för verksamheten visar på en kontinuerlig strävan mot målen. Förvaltningen arbetar enligt Kungsbacka kommuns styrmodell, där först varje verksamhetsområde och därefter varje arbetsgrupp bryter ner målen för att identifiera de aktiviteter som bidrar till måluppfyllelse. De granskningar, uppföljningar och kontroller som gjorts av verksamheten under året visar på en god kvalitet överlag.

Patientsäkerhetsberättelsen och Kvalitetsberättelsen sammanställer förvaltningens arbete för att skapa förutsättningar för god och säker omsorg och vård.

2017 har varit ett händelserikt år för Vård & Omsorg! En ny målbild har arbetats fram med fokus på medskapande, samverkan och digital transformation i fokus.

Vi har arbetat er ett medskapande perspektiv både med medarbetare, kunder och andra aktörer. Våra träffpunkter drivs nu i samverkan med frivilligorganisationer och ett närmare samarbete har inletts med förvaltningen för Kultur och Fritid.

Den digitala transformationen har tagit större fart under året med införande av nytt verksamhetssystem, förberedelser för ett än mer mobilt arbetssätt och övergång till nytt system för gemensam patientinformation i regionen, LifeCare.

En av årets stora utmaningar har varit de ändrade förutsättningarna kring arbetstidsplaneringen. Uppsägningen av årsarbetstidsavtalet ledde till ett intensivt omplaneringsarbete och ett flertal åtgärder för att hitta nya sätt att matcha våra resurser med verksamhetens behov.

Vi har också under året upplevt ett förändrat beteende hos våra kunder. Året inleddes med rekordhög volym inom hemtjänsten, för att därefter minska markant och vid årets utgång ser vi en nettominskning av antalet kunder i hemtjänsten, jämfört med föregående år. De snabba volymförändringarna har lett till omfattande omställningsarbete i hemtjänsten.

Trots ett flertal utmaningar i verksamheten, så har god- och säker vård och omsorg levererats och förvaltningen har lyckats bedriva verksamheten inom budgeterad ram.

1.2 Årets resultat

Utfallsrapport i miljoner kronor

	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017
Intäkter			
Kostnader			
Netto			
Budget, netto			
Avvikelse			

Kommentarer till verksamhet och utfall

Investeringar

	Utfall 2017	Budget 2017	Avvikelse
Inkomster			
Utgifter			
Netto			

Kommentar till investeringar

1.3 Viktiga händelser

Viktiga händelser inom verksamheten

Trygg och Effektiv utskrivning från sjukhuset för våra kunder

Genom en vårdkedja med nära samarbete mellan sjukhus, närsjukvård och kommun, där ansvar och en sammanhållen planering kring varje individ är tydlig, vill vi skapa en upplevelse av tillit och trygghet hos individen som är i behov av vård och omsorg. Enligt lagrådsremissen ska regionen och kommunerna utarbeta gemensamma riktlinjer om samverkan enligt den nya lagen *"Lagen om samverkan vid utskrivning från slutet hälso- och sjukvård"*. Den nya lagstiftningen träder i kraft i januari 2018. Processer rörande bland annat vårdplanering, hjälpmedel och hemsjukvård har arbetats igenom för att möta upp de krav som gäller enligt den nya lagen. Hallands kommuner och regionen har tillsammans skapat en riktlinje för trygg och effektiv hemgång.

Träffpunkterna i annat format

Under första halvåret infördes ett nytt arbetssätt på Träffpunkterna i kommunen. Verksamheten på träffpunkterna drivs nu i samverkan med en rad frivilligorganisationer och tillsammans med förvaltningen för Kultur & Fritid. Det nya samarbetet med andra aktörer har inneburit att det är ett utökat öppethållande i flera av kommunens träffpunkter.

Långa väntetider trots behov och beslut om boende

Det råder fortsatt brist på lägenheter på Vård & Omsorgsboenden. I början av året gjordes därför en kostsam omvandling av 19 stycken korttidsplatser till permanenta platser. Detta innebar en tillfällig minskning av antalet personer som väntade. Men under året har behoven fortsatt att öka och det är nu cirka 85 personer som väntar på plats. Som en konsekvens har vistelserna på korttidsplats blivit längre vilket i sin tur minskar tillgången till korttidsplatser. I väntan på ledig lägenhet får våra kunder sin vård och omsorg genom fler insatser i hemmet. Det handlar om mer avancerad sjukvård i hemmet som ofta kräver dubbelbemanning, utökade hemtjänstbeslut med många korta insatser, mer dagomsorg och att stödet till närstående blir större. Bristen på platser leder också till att fler personer har fått vänta på sjukhuset. Sjukhusen påverkas i sin tur då det blir brist på vårdplatser. Kostnaderna för utskrivningsklara ökar. Under 2018 öppnar enligt lokalplanen Sandlyckans vård- och omsorgboende och därefter ytterligare boenden de kommande åren.

Volymförändringar inom hemtjänst

Efter flera år av kontinuerlig volymtillväxt inom hemtjänsten kom under 2017 ett trendbrott när volymerna istället började avta gentemot prognosen. Analyser visar att förändringen till viss del beror på interna faktorer såsom kortare uppföljningstider och förändrad metod för biståndsbedömning. Men minskningen beror också på ett förändrat beteende hos våra kunder.

Antalet kunder som söker sig till hemtjänsten har minskat, trots att antalet äldre i kommunen har fortsatt att öka. Det förändrade beteendet hos kunderna kan bero på enklare tillgång till exempelvis städtjänster och matbeställningar via nätet. Internt har den snabba volymförändringen gett upphov till ett omfattande och kostsamt omställningsarbete inom hemtjänsten i egen regi.

Ny målbild framtagen

Förvaltningen har under 2017 formulerat en ny inriktning och målbild fram till 2026; Inriktningen för verksamheten är att individen lever ett tryggt och värdigt liv utifrån sina behov och förutsättning. Vi möter våra kunder med kunskap, engagemang och arbetsglädje. Kund, medarbetare och andra aktörer utvecklar verksamheten tillsammans. Viktiga fokusområden under 2017 har varit medskapande arbetsplatskultur med kundfokus, digital transformation och en utvecklad styr- och uppföljningsmodell.

Medskapande arbetsplatskultur med kundfokus

I linje med målbilden har vi drivit ett fortsatt aktivt arbete med medskapande. Förvaltningen har tagit fram en strategi för medskapande inom förvaltningen för Vård & Omsorg, som bland annat förtydligar hur vi arbetar med delaktighet i olika steg, utifrån en delaktighetstrappa. Med hjälp av trappan kan vi lättare visa vilken delaktighet som faktiskt är möjlig i olika processer; är det en information, ges det möjlighet till dialog, eller är det ett gemensamt beslutsfattande fullt ut? Vidare har arbetsmodellen Attraktivare boenden införts på samtliga vård- och omsorgsboenden i kommunal regi och inom hemtjänsten i kommunal regi har projektet Medskapande hemtjänst startats. Kund, medarbetare och andra aktörer utvecklar verksamheten tillsammans.

Digital transformation

Det är lätt att enbart tänka teknik när man talar om digitalisering. Tillsynskameror, golvsensorer, robotkatter, GPS-klockor och digitala nycklar med mera, men produkten i en digital transformation är bara en liten del. Transformation handlar om att få stora grupper människor att tänka nytt och att göra på ett nytt sätt, och det är här vi har den riktigt stora utmaningen. Liksom i att hålla samma takt i avveckling av gamla arbetssätt som i utveckling av nya. Alla år är händelserika år, men 2017 är året då verksamhetssystemet Combine börjar införas i verksamheten. I Combine ligger all brukarnära information som olika yrkeskategorier behöver för att utföra en sammanhållen vård och omsorg av hög kvalitet. Systemet har gjorts om av leverantören så att de krav Kungsbacka har enligt IBIC, Individens behov i centrum, uppfylls. Systemet underlättar också arbetet med avvikelser, uppföljning och bearbetning av data för analyser och ekonomi. Arbetet med att upphandla, testa, migrera och implementera nytt verksamhetssystem har tagit flera år. Nu när Combine sjösätts är det en viktig milstolpe för förvaltningens digitaliseringsarbete. Det innebär ett förändrat arbetssätt för alla medarbetare och ledare inom Vård & Omsorg. Ett arbetssätt som är mer mobilt då det webbaserade systemet erbjuder möjligheten att koppla ihop fler mobila lösningar för ett smartare, enklare och effektivare arbetssätt.

Viktiga händelser inom personalområdet

Uppsagt avtal om årsarbetstid

I början av året beslutade fackförbundet Kommunal att säga upp avtalet om årsarbetstid. Som en konsekvens har verksamheten från april 2017 gått tillbaka till så kallade fasta scheman. Övergången har krävt ett omfattande omplaneringsarbete och har också inneburit att en rad andra åtgärder har vidtagits. På vård- och omsorgsboendena har så kallade resurspass införts, för att möjliggöra en ökad geografisk flexibilitet i arbetstidsförläggningen. Ett pilotprojekt kring Dynamisk bemanning har startats inom hemtjänsten och förvaltningen deltar aktivt i den partsgemensamma arbetsgrupp som Kommunledningskontoret håller i för att ta fram en handlingsplan för Heltid som norm.

En förändring har även gjorts avseende tjänstgöringstiderna på natten, med en minskning från 10 h till 9 h per pass in för att möjliggöra längre nattvila.

Omfattande omställningsarbete inom hemtjänsten

Efter flera år av kontinuerlig volymtillväxt inom hemtjänsten kom under 2017 ett trendbrott när volymerna istället började avta gentemot prognos. Antalet timmar gick från rekordnivåer under första kvartalet till att sedan minska till mer än 22 000 h under budget. Den plötsliga volymförändringen har ställt krav på ett omfattande omställningsarbete i flera hemtjänstgrupper. Tidsbegränsade anställningar har avslutats och ett förändrat arbetssätt kring planering samt en utökad samverkan i kluster har införts, för att fördela arbetsbelastningen på bästa möjliga sätt. Omställningen har gett upphov till oro i flera arbetsgrupper men har också lett till nytänkande och nya lösningar.

Stort fokus på arbetsmiljön

Förvaltningens arbetsmiljöarbete har granskats vid ett flertal tillfällen under året. Arbetsmiljöverket har genomfört en uppföljning av den inspektion av arbetsmiljön för enhetschefer som genomfördes 2016. Inspektionen är nu avslutad. Arbetsmiljöverket genomförde i augusti ytterligare en inspektion inom delar av hemtjänsten. Denna inspektion avslutades helt utan anmärkningar, vilket vi ser som ett gott betyg till förvaltningens systematiska arbetsmiljöarbete! Under hösten genomförde även Kommunrevision en revision med fokus arbetsmiljö där Vård & Omsorgs var en av totalt fyra granskade förvaltningar.

Psykisk ohälsa är den snabbast växande orsaken till sjukskrivning i hela landet. Även inom Vård & Omsorg står psykisk ohälsa för en avsevärd del av ohälsotalen. För att stötta cheferna i arbetet med den psykosociala arbetsmiljön har samtliga chefer under året fått utbildning i arbetsgivaransvaret kring organisatorisk och psykosocial arbetsmiljö och olika verktyg för att hantera hög arbetsbelastning

Personalomsättning och sjukfrånvaro

Under årets första del hade förvaltningen en märkbart ökande personalomsättning. Under andra halvåret har omsättningen dock stabiliserats. Sjukfrånvaro är alltid en kritisk fråga inom vård- och omsorgssektorn och vi har under andra halvåret sett tendenser till ökning i sjukskrivningstalen. En anledning kan vara oro och ökad belastning kopplat till de omställningar som skett i verksamheten.

Strategiska kompetenssatsningar

Kompetensförsörjning är en nyckelfråga inom vård och omsorg och förvaltningen driver sedan flera år en rad strategiska kompetenssatsningar inom ramen för samverkansplattformen Vård & Omsorgscollege. Under 2017 har tre nya satsningar startats upp; som en av de första kommunerna i Sverige har vi startat svensk lärlingsanställning, i samarbete med Gymnasie- och Vuxenförvaltningen. Ett samarbete med företaget Ung Omsorg har inletts, för att erbjuda högstadiungdomar anställning och arbete på våra boenden. Ungdomarna ges en inblick i vård- och omsorgsycket och verksamheten får hjälp med att skapa lite extra guldkant för våra kunder. Vidare har vi i samarbete med Högskolan i Halmstad och Varbergs kommun inlett en satsning på forskarutbildning för sjuksköterskor på Campus Varberg. Satsningen innebär också ett stöd för att behålla sjuksköterskeutbildningen i Varberg.

Ledarutbildning kring förändringsledning

Ledare och medarbetare som går att lita på skapar tillit för vår verksamhet. Vår verksamhet är i behov av förändringar för att möta nutid och framtid. Det är viktigt att ledare och medarbetare hanterar förändringarna väl så att tilliten finns kvar och stärks. Därför har vi startat i samarbete med

HiCube en kompletterande ledarskapsutbildning med fokus på förändringsledning kopplat till digital transformation. Utbildningen omfattar totalt 5 heldagar och erbjuds till samtliga ledare inom förvaltningen. Förvaltningen för Individ och Familjeomsorg har också bjudits in att delta i utbildningen, som ett led i att underlätta det förvaltningsövergripande utvecklingsarbetet. HiCube Kompetenta vården är ett samverkansprojekt som finansieras av Europeiska socialfonden (ESF), Högskolan i Halmstad, Region Halland och de halländska kommunerna.

Föreläsningar om arbetsglädje och kommunikation

Förvaltningen vill vara en arbetsplats där vi möter våra kunder med kunskap, engagemang och arbetsglädje. Men vem ansvarar egentligen för arbetsglädjen på arbetsplatsen? Hur kommunicerar vi med varandra om vi upptäcker att vi har olika personlighetsprofiler? Det var temat för en av de två inspirationsföreläsningar som all omsorgspersonal fick ta del av under hösten. Alla medarbetare fick gå på en av de två föreläsningarna och möttes sedan i dialog hemma i arbetslaget kring vad man hade upplevt, vilka tankar det väckt och hur det går att använda i vardagen. Föreläsningarna är en del i förvaltningens arbete med arbetsplatskulturen, Vi välkomnar, vi samarbetar, vi levererar och vi tänker nytt.

1.4 Så har vi arbetat med hållbarhet

Bekämpa klimatförändringen- minska bilkörningen

I analysen från Agenda 2030-delegationen anges att utmaningar för Sverige omfattar att gå från fossilberoende samhälle till ett hållbart biobaserat samhälle. Förvaltningen har både arbetat med att minska bilkörningen, men också ställa om fordonsparken till fossilfritt.

Vård & Omsorg tillsatte under 2016 en arbetsgrupp som tillsammans med förvaltningen för Service arbetat med att ställa om förvaltningens fordonspark. Syftet är både att nå målet om att alla fordon ska drivas med fossilfria drivmedel, men även att få en mer effektiv fordonspark.

Antalet fordon har totalt minskat med sju stycken och antalet fossilfria fordon har gått ifrån 9 till 74 från 2015 fram till och med november 2017. Arbetet har under 2017 hittills även resulterat i att laddstolpar har monterats vid hemtjänstens lokaler i Fjärås, Onsala, Åsa och Kullavik samt att flertalet dieselbilar har bytts ut mot elbilar.

Vårdplaneringar görs i slutenvården (på sjukhus) för att samordna vården för patienter som lämnar sjukhuset. Ett stort arbete har genomförts för att kunna genomföra vårdplaneringar via Skype istället för att alla professioner samlas på en plats. Idag genomförs ca 80% av alla vårdplaneringar via Skype, vilket har minskat bilkörningen.

All hälso- och sjukvårdspersonal (sjuksköterskor, arbetsterapeuter och fysioterapeuter) har utgått från Omsorgens hus och därefter åkt ut till de boenden/hemtjänstgrupper de arbetar mot. För att både kunna utveckla teamarbetet och vara närmare kunden samt minska bilkörningen sker en utflyttning. Arbetet är påbörjat, men kommer framförallt att ske under 2018.

Förvaltningen har i ökande omfattning gått över till webbutbildningar för olika interna utbildningar, bland annat introduktion av vikarier, övergång till gemensam journal inom Hemsjukvården, samt utbildningar kopplat till det nya verksamhetssystemet. Webbutbildningar ger medarbetarna möjlighet att själva styra över planeringen av sin utbildning och man kan när som helst gå tillbaka och repetera olika avsnitt. Samtidigt minskar behovet av transporter.

God hälsa och välbefinnande - ökad social trygghet

Nämnden för Vård & Omsorg driver träffpunktsverksamhet, som är en öppen verksamhet dit

personer över 65 år kan söka sig för social samvaro. Under 2017 genomfördes en förändring av verksamhet som innebar en kraftigt ökad samverkan med olika frivilligorganisationer, samt en utökad samverkan med förvaltningen för Kultur och Fritid. Det nya arbetssättet har möjliggjort ökade öppettider på flera träffpunkter, vilket har gett fler äldre tillgång till social samvaro, olika aktiviteter och gemenskap.

Förvaltningen har under året drivit ett omfattande arbete med att förbereda införandet av den nya lagstiftningen kring Trygg och effektiv utskrivning. Genom en väl sammanhållen vårdkedja, med tydligt utpekade vårdansvar och en sammanhållen planering kring varje individ skapar vi en tryggare vårdupplevelse för halläningen.

Hållbar konsumtion och produktion

Detta mål har av OECD identifierats som det mål där Sverige har störst utmaningar. Rådande konsumtionsmönster har negativ inverkan på människors hälsa, klimatet och miljön, i såväl Sverige som globalt.

I förvaltningen har ett nytt inkontinenshjälpmedel implementerats. Med hjälp av elektronisk mätning kan personal avläsa när ett inkontinenshjälpmedel behöver bytas, och även vilken storlek på inkontinenshjälpmedlet som en individ är i behov av. Arbetssättet minskar behovet av inkontinenshjälpmedel i verksamheten. Pilotprojektet visar på att i full drift så kan vi minska avfallet med 52 kilo per användare och år samt att det kan ge stora ekonomiska besparingar. Men främst ger det våra kunder en ökad livskvalitet när inkontinensskyddet är individuellt anpassat och att hjälpen vid toalettbesöken blir bättre planerade.

God utbildning för alla

En ökad satsning på webutbildningar ger effekter i form av en likvärdig utbildning och attraktivare arbetsgivare. Det är också ett effektivare sätt att bedriva verksamheten.

Rent vatten och sanitet

På Tölö Smedjas Korttidsboende infördes under hösten ett nytt arbetssätt för undersköterskorna när de städar de boendes rum. Genom att gå över till mer ergonomiska redskap och dessutom byta ut de rengöringsmedel som används har man både fått en förbättrad arbetsmiljö för undersköterskorna och samtidigt minskat miljöbelastningen.

2 Faktorer i omvärlden som påverkat oss under 2017

Regional samverkan - för dem vi är till för

Enligt lagrådsremissen ska regionen och kommunerna utarbeta gemensamma riktlinjer om samverkan enligt den nya lagen ”Lagen om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård”. Den nya lagstiftningen förväntas träda i kraft i januari 2018 för den somatiska slutna vården och i januari, 2019 för den slutna psykiatriska vården.

I samverkan mellan region Halland och kommunerna i Halland har ett utvecklingsarbete bedrivits inom ramen för ett gemensamt projekt. Det resulterade i förslag till en regional överenskommelse och riktlinje för Trygg och effektiv hemgång från slutenvården. Representanter för förvaltningens verksamhetsområden (hemsjukvården, vård- och omsorgsboende och kvarboende) har deltagit i lokala projektgrupper där processer arbetats om och anpassats för att möta behov av ökad samverkan för dem vi är till för och som den nya lagen ställer krav på.

Ökad digital mognad hos kunderna

Under året har en konkret efterfrågan på välfärdsteknik såsom GPS-larm och kameratillsyn vuxit fram från kunderna. Allt fler kunder ser fördelar i den nya tekniken, som ökad frihet och självständighet, snarare än problem med integritet. Vi ser också en kraftig ökning av digitala lösningar med fokus på äldre, allt ifrån appar till anpassad utrustning, som matningsrobotar och sängar som hjälper dig upp. Vi ser också vad vi tror är en beteendeförändring hos kunderna, där söktrycket minskat på att få hemtjänst i ett tidigt skede. En möjlig förklaring kan vara en ökad användning av nätbaserade tjänster för att beställa mat och även en enklare tillgång till externa servicetjänster. Vi genomför flera projekt inom fokusområdet digital transformation. För att möta efterfrågan och innovationen hos våra medarbetare kommer vi arbeta vidare för att skapa möjliga arbetsätt där vi prövar och testar i mindre skala innan vi genomför större förändringar.

Sociala media och alternativa sanningar

Användningen av sociala media i hela samhället håller på att förändra människors sätt att söka information och skapa sig en bild av vad som är sant och rätt. Vård & Omsorg är en verksamhet som engagerar många och därför blir intresset också stort för både positiva och negativa nyheter från våra verksamheter. Vi har under året sett hur sociala media å ena sidan har hjälpt oss att rädda sommarbemanningen, och å andra sidan har använts som kanal för att diskutera frågor som intern arbetsmiljö, arbetstidsförläggning och organisationsförändringar.

Kompetensförsörjning

Arbetsmarknaden i Sverige har under 2017 varit mycket stark och Kungsbacka har en låg arbetslöshet. Samtidigt fortsätter antalet utbildade inom Vård & Omsorg att ligga långt under det behov som finns i både vår verksamhet och hos andra vårdgivare. Det har inneburit en fortsatt hård konkurrens om arbetskraften där vi också har sett allt fler utspel i form av ökade ersättning och andra förmåner för att locka personal.

Förändrad lagstiftning

Nationell kvalitetsplan för vård och omsorg av äldrepersoner (SOU 2017:21) presenterades i mars 2017. Även om inga konkreta effekter syns än väntas kvalitetsplanen leda fram till ett antal nya propositioner och utredningar såsom förenklad biståndsbedömning för enklare serviceinsatser riktade mot personer över 80 år samt en legitimation för undersköterskor för att säkerställa yrkeskompetensen.

Under 2017 har arbete gjorts för att förstå innebörden och konsekvenserna av den nya dataskyddsförordningen GDPR som träder i kraft i maj 2018. Förvaltningen har gjort ett omfattande arbete med att kvalitetssäkra registerhanteringen och anpassa rutiner utefter de nya kraven.

Under året har tre nya föreskrifter inom patientsäkerhetsområdet kommit; vårdskada, läkemedelshantering i hälso- och sjukvården och journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården. De nya föreskrifterna innebär en skärpning av kraven kring hantering av läkemedel och journalföring.

3 Uppföljning mål

Det främsta styrdokumentet i kommunen är Visionen. Där har kommunfullmäktige gett uttryck för hur politikerna vill se kommunens långsiktiga utveckling. Med Visionen som bas, hänsyn tagen till omvärlden och analys av tidigare års uppföljningar beslutar fullmäktige om ett antal prioriterade mål som vart och ett adresseras en eller flera politiska nämnder.

Målen är strategiskt viktiga utvecklingsområden som politiken har prioriterat. De är formulerade som den effekt vi vill uppnå. För att kunna följa upp om våra ansträngningar leder till resultat finns mätningar för respektive mål där vi anger ambitionsnivå för varje enskilt år. När vi sedan bedömer måluppfyllelse sker en sammanvägning av utfallen för de kvantitativa mätningarna och en kvalitativ uppföljning som samlas in från nämnderna i samband med delårsrapportering och årsredovisning.

Samordning och adressering

Det finns alltid en samordnande nämnd med ett särskilt ansvar för varje mål. Övriga nämnder som förväntas bidra till måluppfyllelse kallas adresserad nämnd.

Samordnande nämnder ansvarar för att

- arbetet med målet samordnas inom kommunen
- sammanställa vad samtliga nämnder gör för att bidra till måluppfyllelse
- följa upp arbetet och göra en samlad analys
- bidra aktivt med underlag för utveckling och förbättring av målet

Adresserade nämnder ansvarar för att

- arbeta aktivt med att bidra till måluppfyllelse
- samverka med övriga berörda nämnder

Adresserade nämnders förvaltningar ansvarar för att

- en genomförandeplan med aktiviteter upprättas som beskriver hur förvaltningen ska arbeta för att bidra till att målen nås
- följa upp genomförandeplanen och redovisa för nämnden

3.1 Ökat inflytande

Kommunfullmäktiges formulering

Andelen invånare som upplever att de har inflytande ska öka

Kommentar

Förvaltningen har under året arbetat på flera sätt för att göra kunderna till medskapare i verksamheten. Ett nytt inflyttningsmaterial används nu på boendena och i Åsa anordnades en folkparksfest, så som det var förr i tiden, utefter kundernas önskemål. Genom projektet "Medskapande hemtjänst" samt arbetsmodellen "Attraktivare boende" struktureras arbetssättet genom fokusgrupper och enkäter till kunder och anhöriga.

Arbetet fortsätter med att uppdatera genomförandeplaner och att revidera riktlinjer och rutiner i enlighet med Socialstyrelsens arbetsmodell IBIC, Individens behov i centrum. Den största utmaningen för medarbetarna är att göra genomförandeplanerna tillgängliga innan digitala verktyg finns på plats som underlättar åtkomsten, vilket sker under nästkommande år. Utvärdering av effekterna av IBIC planeras till 2018 när det nya verksamhetssystemet är i drift.

Inom den kommunala hälso- och sjukvården prövar medarbetarna att arbeta med visualiserad hälso- och sjukvård. Foto och film används som redskap i ärenden gällande hjälpmedel, bostadsanpassningar samt handledning för omsorgspersonal. Det ger patienten möjlighet att t ex följa sin sårläkning.

Mätning	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde 2017
SCB:s medborgarundersökning, kvalitetsfaktor NII. SammanvägtNöjd-Inflytande-Index, NII, med betygsindex 0–100, förhur invånarna bedömer möjligheterna till inflytande i Kungsbackakommun.	43	42		50

3.1.1 Måluppfyllelse för året

Kommunövergripande bedömning

Mål	
Ökat inflytande	

3.2 Bemötande och tillgänglighet

Kommunfullmäktiges formulering

Andelen som upplever ett gott bemötande och god tillgänglighet i kontakt med kommunen ska öka

Kommentar

För verksamhet inom kommunal regi har en strategi för "Medskapande arbetsplatskultur med kundfokus" tagits fram. Strategin beskriver verksamhetens långsiktiga inriktning för att kunder och medarbetare systematiskt ska utveckla vården och omsorgen tillsammans.

Alla verksamheter har under året arbetat aktivt med enhetsanpassade aktiviteter för att främja ett gott bemötande och en god tillgänglighet. Exempel på aktiviteter som bedrivits i verksamheterna är arbetet för att främja en stressfri arbetsmiljö, kompetensutveckling inom lågaffektivt bemötande, förstärkt kontaktmannaskap samt insatser för ökad personalkontinuitet. Under året har enhetschefer fått indikationer på att ovanstående aktiviteter bidragit till en ökad upplevelse av ett gott bemötande mot kund samt att kunderna har upplevt personalen som mer tillgänglig.

Ytterligare aktiviteter som pågått under året är förberedande arbete med journal på nätet, producentskap av nationell patientöversikt, förtydligande av begrepp som används vid avgiftshandläggning, förenkling och kvalitetssäkring av fakturaärenden, uppdatering av information på hemsidan samt arbete med att öka tillgänglighet och bemötande via sociala medier.

Mätning	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde 2017
SCB:s medborgarundersökning, kvalitetsfaktor Bemötande& Tillgänglighet. Sammanvägt betygsindex 0–100, för hur invånarnabedömer bemötande och tillgänglighet i Kungsbacka kommun.	55	56		63

3.2.1 Måluppfyllelse för året

Kommunövergripande bedömning

Mål	
Bemötande och tillgänglighet	

3.2.2 Vård & Omsorg ska förbättra sin tillgänglighet internt och externt genom e-tjänster

Kommentar

En e-tjänst har tagits fram under 2017 som möjliggör nomineringar för Leva Livet-priset.

Förvaltningens kundgrupper och dess anhöriga tar i ökad grad del av digitaliseringens möjligheter. För att hänga med i utvecklingen kommer förvaltningen fortsätta arbeta för att erbjuda fler e-tjänster då användningen av, och efterfrågan på, tjänsterna kommer att öka framöver. Digitala tjänster är dock fortfarande ett komplement till traditionella tjänster.


Under hösten har arbetet med att implementera förvaltningens nya verksamhetssystem pågått och när verksamhetssystemet är i full drift 2018, kommer systemet ge förvaltningen ökade förutsättningar för att vidareutveckla och skapa nya e-tjänster för både medarbetare och kunder.

Mätning	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde 2017
Antal e-tjänster inom Vård & Omsorg	1	5	6	

Det har i Nämndbudget 2017 inte lämnats något målvärde för 2017 och framåt.

Vård & Omsorg har två e-tjänster som avser jämförelse av verksamhet, två e-tjänster för beräkning av avgift och en intern e-tjänst som avser avvikelshantering samt e-tjänsten för nominering till Leva Livetpriset

Nämndens måluppfyllelse för året

Mål	
Vård & Omsorg ska förbättra sin tillgänglighet internt och externt genom e-tjänster	 Vi har nått målet

3.2.3 Vård & Omsorg ska öka möjligheterna för personalen att arbeta mobilt

Nämndens formulering

Vård & Omsorg ska öka möjligheterna för personalen att arbeta mobilt

Kommentar


Under våren genomfördes en förstudie med syfte att kartlägga förvaltningens nuvarande mobila arbetssätt för samtliga yrkeskategorier. Förstudien gjordes inom den kommunala regin men perspektivet för privata utförare beaktades i underlaget. Förstudiens uppgift var att efter kartläggning och omvärldsbevakning lägga fram ett förslag på hur förvaltningen ska arbeta vidare med det mobila arbetssättet.

Förstudien har resulterat i ett beslut om att de funktioner som idag finns för hemtjänsten i kommunal regi, såsom dokumentation och planeringssystem, ska utökas även till vård- och omsorgsboenden i kommunal regi. Utöver detta ska även digital signering av delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser införas för att på så vis kunna avveckla de signeringslistor som idag hanteras i pappersform. I förstudien presenteras även tekniska möjligheter för att underlätta det mobila arbetssättet för legitimerad personal som i dagsläget testas på de berörda enheterna. Funktioner från

verksamhetssystemets underleverantörer har under hösten avropats och systemen kommer att implementeras under våren 2018.

Mätning	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde 2017
Andelen berörd personal inom Vård & Omsorg som kan dokumentera och inhämta brukarnära information mobilt ska öka	100%	100%	100%	100%

Nämndens måluppfyllelse för året

Mål	
Vård & Omsorg ska öka möjligheterna för personalen att arbeta mobilt	 Vi har nått målet

3.3 Trygg kommun

Kommunfullmäktiges formulering

Andelen invånare som upplever att de är trygga ska öka

Kommentar

För att öka kvaliteten på vården och tryggheten för patienter med stora sjukvårdsbehov har hemsjukvården arbetat med att skapa en organisation för avancerad hemsjukvård, i samverkan med region Halland och övriga hallandskommuner. Utbildningsinsatser och nya rutiner för den personal som kommer ingå i gruppen har utförts.

I den kommunala regin har det under året pågått aktiviteter som främjar en trygg inflyttning till boendet för att öka upplevelsen av trygghet. Inom hemtjänsten kopplas upplevelsen av trygghet till framförallt personalkontinuitet. Inom kommunal regi är förbättring av kontinuiteten en stående punkt på APT. Kontinuiteten följs upp både via mätningar såväl som via kundernas upplevelser av trygghet i enkätundersökningar.*

SPF, PRO och Brottsofferjouren har tagit fram ett material "Mig lurar du inte", som är en utbildning om hur äldre kan skydda sig mot bedrägerier. Brottsofferjouren har under hösten besökt samtliga träffpunkter och föreläst för seniorerna. Syftet är att öka tryggheten för de äldre i kommunen. All personal inom träffpunkterna, dagomsorgen och anhörigstödet har under hösten fått information av polisen om brottsförebyggande insatser.

Mätning	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde 2017
SCB:s medborgarundersökning, kvalitetsfaktor Trygghet. Sammanvägt betygsindex 0–100, för hur invånarna bedömer tryggheten i Kungsbacka kommun.	66	62		68

* Genom frågan "Känner sig trygg hemma med hemtjänst" och "Känner sig trygg på sitt äldreboende" som ställs i nationella brukarundersökningen "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen" samt nämndens egen enkätundersökning till kunder under 65 år.

3.3.1 Nationella kvalitetsregister

Nämndens formulering

Vård & Omsorg ska följa nationella kvalitetsregister för att säkerställa en god och säker omsorg och vård.

Kommentar

Palliativregistret

På grund av förändringar i kvalitetsportalen kan förvaltningen inte längre skilja ut kommunala patienter från regionens patienter och kan därav inte heller säkerställa huruvida målet om 75 % täckningsgrad nås.

I palliativregistret finns indikatorer för smärtskattning, munhälsa, brytpunktssamtal och ångest. Förvaltningen har haft som mål att förbättra indikatorerna med i genomsnitt 5 %, vilket har lyckats. Fler palliativa patienter har fått smärtskattning för att identifiera behov av smärtlindrande åtgärd och att se hela människan, där bland annat munhälsan är en viktig del av behandlingen i livets slut.

BPSD-registret

82 stycken registreringar i BPSD-registret har utförts under 2017, vilket är en minskning från föregående års resultat. Verksamheterna har fokuserat på att registrera de kunder som har haft ett utåtagerande beteende. Omsorgspersonalen uppger att då BPSD används är det ett bra verktyg för att lindra oro. För de enheter som har ett fungerande arbetssätt kring BPSD-problematik är nyckeln teamsamverkan. Förbättringsområden är att se över utbildningsinsatser för att nå ut till fler BPSD-ombud och sjuksköterskor och skapa en bättre struktur i arbetet.

Mätning	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde 2017
Andel palliativa kunder som registrerats i palliativa registret.	69%	65%		75%
Minst 5 % förbättringar av indikatorerna i palliativa registret: smärtskattning, munhälsa, brytpunktssamtal, ångest	4,6%	1,7%	5,2%	5%
Öka antalet registreringar i BPSD-registret, beteendemässiga och psykiska symtom vid demens, med 10%	87	112	82	123


Vid delåret kunde förvaltningen skilja ut andel palliativa kunder som registrerats i palliativa registret, och utfallet låg då på 63%. Vid årets slut kan förvaltningen inte längre skilja på regionens och kommunens patienter och därav kan andelen palliativa patienter som registrerats i palliativa registret inte följas upp.

BPSD står för Beteendemässiga och Psykiska Symptom vid Demens.

Teamarbetet innebär att ett team bestående av undersköterska, sjuksköterska, arbetsterapeut, fysioterapeut, enhetschef samlas en gång i månaden för att diskutera värden och omsorgen kring enskilda individer.

Nämndens måluppfyllelse för året

Nationella kvalitetsregister

Mål	
Nationella kvalitetsregister	 Vi har inte nått målet

3.3.2 Kungsbacka kommun ska aktivt delta i det regionala målet om minskad läkemedelsanvändning

Kommentar

Under året har medicinskt ansvarig sjuksköterska upprättat en riktlinje kring användning av skattningsskala för möjliga läkemedelsrelaterade symtom, PHASE 20. Symtomskattningen är ett viktigt underlag för att ta ställning till läkemedelsbehandlingen.


I verksamheten har det under året pågått aktiviteter för att få ett fungerande arbetssätt i syfte att mäta antal PHASE 20 som har genomförts utifrån totalt antal patienter med läkemedelsövertag, men ett resultat för andelen i förhållande till antal patienter med läkemedelsövertag finns inte att presentera till årsredovisningen. På vård- och omsorgsboende är det 345 stycken PHASE 20 som upprättats fram till och med november.

På övergripande nivå har samverkan skett med ansvariga vårdcentralschefer i Kungsbacka för att minska läkemedelsanvändande. Information har givits gällande de nya riktlinjerna avseende PHASE 20 i syfte att förbereda ansvariga läkare i det nya arbetssättet.

Genom att använda sig av BPSD-registret kan åtgärder användas som minskar olämpligt läkemedelsanvändande. En handlingsplan har tagits fram för att stötta omsorgspersonalen i arbetet med registreringarna, men det har inte räckt för att nå målvärdet.

Mätning	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde 2017
Andel patienter med läkemedelsövertag där PHASE 20 upprättats och skickats till ansvarig läkare				100%
Öka antalet registreringar i BPSD-registret, beteendemässiga och psykiska symtom vid demens, med 10%	87	112	82	123

Nämndens måluppfyllelse för året

Mål	
Kungsbacka kommun ska aktivt delta i det regionala målet om minskad läkemedelsanvändning	 Vi har inte nått målet

3.3.3 Måluppfyllelse för året

Kommunövergripande bedömning

Mål	
Trygg kommun	

3.4 Stimulerande kultur och fritid

Kommunfullmäktiges formulering

Andelen av kommunens invånare som är nöjda med sitt kultur- och fritidsliv ska öka

Kommentar

Kungsbacka kommun har en lokal överenskommelse mellan Vård & Omsorg, Kultur & Fritid och Gymnasie & Vuxenutbildning. Överenskommelsen syftar till att tydliggör samverkan mellan förvaltningarna och öka tillgängligheten till ett kulturutbud med god kvalitet utifrån den äldres behov och önskemål.

Dagomsorg, träffpunkter och anhörigstöd har under första halvåret haft fokus på digitala träffar och arbete med digital teknik i verksamheterna. Under våren har förvaltningen etablerat ett samarbete med Kultur & Fritid. Arbetet framåt med att ta fram en gemensam målbild för gruppen äldre förväntas vara klart under våren 2018.

På alla boenden finns det träffpunkt/Äldrecenter/aktivitetslokal. Aktiviteter tas fram i samråd med

de boende och utvärderas löpande. Det finns både aktiviteter för fysiskt välmående och sociala aktiviteter. Aktiviteter erbjuds både i grupp och enskilt, beroende på kundens behov. Exempelvis Ekhaga bjuder in samtliga kunder till ett kulturråd fyra gånger per år där de får vara delaktiga i upprättande och utvärdering av kulturprogrammet och komma med synpunkter och förslag.

På Måhaga och Vickans boende finns ett samarbete med företaget Ung omsorg.

Mätning	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde 2017
SCB:s medborgarundersökning, egen tilläggsfråga med skala 1-10: Hur nöjd är du med din fritid? Redovisas i procent efter sammanslagning av andel som gett betyg 6–10.	90	89	89	91
Ungdomsenkäten, årskurs 8. Andelen av ungdomarna som är nöjda med sin fritid	78	79		80
Luppen vart tredje år. Andelen av ungdomarna i åk 8 som är nöjda med sin fritid	88	88		91
SCB:s medborgarundersökning, utifrån frågan Hur ser du på möjligheterna till att kunna utöva fritidsintressen, till exempel sport, kultur, friluftsliv, föreningsliv? Värde på skala 1-10.	7,8	7,7	7,7	8

3.4.1 Måluppfyllelse för året

Kommunövergripande bedömning

Mål	
Stimulerande kultur och fritid	

3.5 Minskad energianvändning

Kommunfullmäktiges formulering

Energianvändningen i kommunens lokaler ska minska

Kommentar

Vård & Omsorg äger inga av lokalerna där verksamheten bedrivs, vilket innebär att Vård & Omsorg bedriver frågan i samarbete med förvaltningen för Service och fastighetsägarna.

Vid nybyggnationer har Vård & Omsorg och Service gemensamt ansvar för den kravlista som är med och utformar vård- och omsorgsboenden. Kravet på effektiv energiförbrukning formuleras vid nybyggnation och följer kommunens riktlinjer.

Mätning	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde 2017
Den totala mängden tillförd energi, kWh/m ² , graddagskorrigerad	158	156	149	145

3.5.1 Måluppfyllelse för året

Kommunövergripande bedömning

Mål	

Minskad energianvändning	
--------------------------	--

3.6 Ekologiska livsmedel

Kommunfullmäktiges formulering

Andel inköpta certifierade ekologiska livsmedel ska öka

Kommentar

Inom den kommunala regin sker inköp av livsmedel främst genom Service som ansvarar för råvaror till måltiderna. För att öka andelen inköpta ekologiska livsmedel skulle det krävas att fler ekologiska alternativ finns upphandlade på kommunens ramavtal för livsmedel.

Bedagården är det vård- och omsorgsboende i kommunal regi som tillagar maten själva. Inköpsansvarig på boendet har fokus på att alltid välja det upphandlade ekologiska alternativet. På boendet diskuteras och följs de ekologiska livsmedlen kontinuerligt upp på kostombudsträffar och arbetsplatsträffar, vilket har resulterat i en ökad miljömedvetenhet.

På Blåvingevägens och Ekhagas boende ingår ekologiska livsmedel som ett mål i deras miljöcertifiering. När livsmedels köps in arbetar verksamheten aktivt med att alltid kontrollera om det finns ekologiskt alternativ och om det är jämförbart samt ekonomiskt försvarbart alternativ.

3.6.1 Måluppfyllelse för året

Kommunövergripande bedömning

Mål	
Ekologiska livsmedel	

3.7 Minska farliga kemikalier

Kommunfullmäktiges formulering

Användningen av farliga kemikalier i kommunens verksamheter ska minska

Kommentar

Verksamhetens behov av inköp av rengöringsmedel och andra kemikalier är begränsat. Serviceområde lokalvård städar de flesta av verksamhetens lokaler men förvaltningen gör inköp av rengöringsmedel för städning av kundernas lägenheter på vård- och omsorgsboendena i kommunal regi. Ledningsgruppen för Vård- och omsorgsboende har fått information för att sprida vidare till inköpsansvariga att använda miljövänliga alternativ. Målansvarig på förvaltningen har tillsammans med Inköp anpassat sortimentet av miljövänliga alternativ till förvaltningens behov.

Förvaltningen har genomfört ett projekt tillsammans med lokalvård på ett vård- och omsorgsboende där personalen har fått utbildning i att städa hållbart. Nya ergonomiska redskap och hjälpmedel har köpts in och även alla rengöringsmedel är utbytta mot nya miljövänliga alternativ. Projektet har varit lyckat och kommer införas på samtliga vård- och omsorgsboenden.

Förvaltningen kom igång sent med arbetet med målet och kommer därför först se full effekt av genomförda åtgärder under 2018. Förvaltningen kommer att följa upp målet under första kvartalet 2018.

Mätning	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde 2017
Andelen inköpta ej miljömärkta rengöringsmedel och hygieniska produkter	29%			15%
Andel varor i det upphandlade sortimentet som uppfyller miljökrav		7,9%		20%
Andel förskolor med plastgolv innehållande ftalater	49			39

3.7.1 Måluppfyllelse för året

Kommunövergripande bedömning

Mål	
Minska farliga kemikalier	

3.8 Minskade koldioxidutsläpp

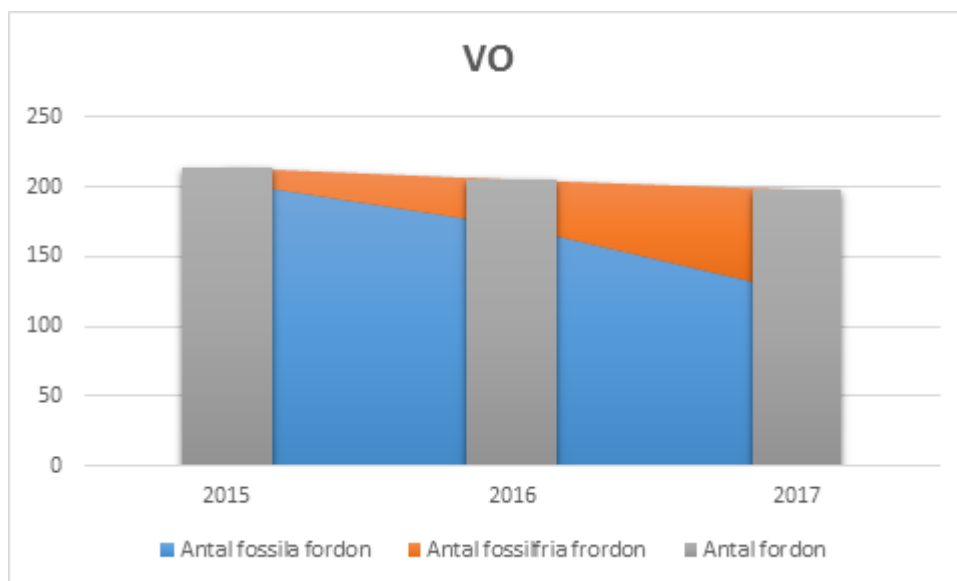
Kommunfullmäktiges formulering

Utsläpp av koldioxid från kommunens tjänsteresor ska varje år minska med 2,5 procent

Kommentar

Vård & Omsorg tillsatte under 2016 en arbetsgrupp som tillsammans med Service projektledare arbetat med att ställa om förvaltningens fordonspark. Syftet är både att nå målet om att alla fordon ska drivas med fossilfria drivmedel, men även att få en mer effektiv fordonspark.

Antalet fordon har totalt minskat med sju stycken och antalet fossilfria fordon har gått ifrån nio till 74 från 2015 fram till och med november 2017. Arbetet med omställning av bilpark har medfört en ökad kostnad för inlösta bilar på 170 tkr samt inköp av däck m.m för 300 tkr.



Arbetet har under 2017 hittills även resulterat i att laddstolpar har monterats vid hemtjänstens lokaler i Fjärås, Onsala, Åsa och Kullavik samt att flertalet dieslbilar har bytts ut mot elbilar.

Mätning	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde 2017
Resandestatistik flyg- och tågresor från leverantör. Egen mätning för egen bil i tjänsten och resande med tjänstebilar	2,6%	-1,7%		-2,5%

3.8.1 Måluppfyllelse för året

Kommunövergripande bedömning

Mål	
Minskade koldioxidutsläpp	

3.9 Attraktiv arbetsplats

Kommunfullmäktiges formulering

Kungsbacka kommun ska vara och upplevas som en attraktiv arbetsplats

Kommentar

I HR-planen lyfter förvaltningen fram de viktigaste fokusområdena för att öka arbetsgivarens attraktionskraft. Under 2017 var dessa fokusområden önskad sysselsättningsgrad, minskad sjukfrånvaro, kultur i organisationen, engagemang och delaktighet, samt strategisk kompetensförsörjning. Detta återspeglas i förvaltningens långsiktiga målbild (2026): "Vi möter våra kunder med kunskap, engagemang och arbetsglädje. Kund och medarbetare och andra aktörer utvecklar verksamheten tillsammans."

I verksamheterna har detta under våren 2017 bland annat inneburit:

- Värdegrundsarbete, med förankring av Kommunens vision för att skapa en gemensam syn och ökad känsla av tillhörighet för samtliga medarbetare.
- Arbete med inflytande och delaktighet både gällande arbetsuppgifter, kompetensutveckling samt arbetstid.
- Arbete för att skapa ökat kundfokus i verksamheten
- Utveckling av checklistor och häften som stöd vid introduktion av nya medarbetare
- Etablering/förtydligande av mentorskap för nya medarbetare
- Tydligare rutiner och strukturer för verksamhetsmöten och planering
- Handlingsplan utifrån medarbetarenkätens resultat
- Webbaserad introduktionsutbildning för vikarier, som sparar tid och resor

Mätning	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde 2017
Medarbetarenkäten. Framgångsfaktorer utifrån medeltal från fyra indikatorer om medarbetarnas attityd till Kungsbacka kommunsom arbetsgivare, skala 1–10.	73			76
Medarbetarenkäten. Hållbart medarbetarengagemang(HME), ett index för medarbetarnas samlade uppfattning av områdenamotivation, ledarskap och styrning, skala 1–100.	82	79	77	84

Mätning	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde 2017
Medarbetarenkäten. Hållbart arbetsliv ett index över medarbetarnas uppfattning av sin organisatoriska och sociala arbetsmiljö, skala 1–100.	64	72		66
Medarbetarenkäten. Ledarskap, ett index över medarbetarnas uppfattning av ledarskapet skala 1–100.	74	71		76

3.9.1 Öka antalet heltidstjänster med möjlighet till önskad sysselsättningsgrad

Nämndens formulering

Vård & Omsorg ska öka antalet heltidstjänster med möjlighet till önskad sysselsättningsgrad.

Kommentar

Andelen medarbetare med heltidsanställning har fortsatt att öka, från 53 % vid utgången av 2016 till närmare 56 % vid utgången av 2017.

I och med uppsägningen av årsarbetstidsavtalet har förvaltningen fått justera sitt arbetssätt med önskad sysselsättningsgrad. Alla medarbetare har fortsatt möjlighet att komma med önskemål om ändring av sysselsättningsgraden, och detta beaktas sedan när verksamheten har ett behov av ytterligare arbetskraft. I många fall har önskemålen kunnat tillgodoses.

Information har getts på APT om hur medarbetaren ska gå till väga om de vill öka sin sysselsättningsgrad. Uppföljningar har gjorts exempelvis vid schemaöversyn och under medarbetarsamtalet, för att ta reda på om personalen är nöjd med sin sysselsättningsgrad.

Möjligheten att erbjuda heltid upplevs som positivt vid nyrekrytering. En effekt inom verksamheterna inom kvarboende är ett större urval av sökande till de tjänster som annonseras ut.

Förvaltningen medverkar aktivt i den kommungemensamma arbetsgruppen kring "Heltid som norm", i syfte att hitta nya arbetssätt för flexibilitet kopplat till arbetstidsförläggning och samtidigt kunna erbjuda ännu fler medarbetare heltidsanställning.

Mätning	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde 2017
Andelen personal inom Vård & Omsorg som har heltidstjänst ska öka	45%	53%	55,5%	59%
Andelen personal inom Vård & Omsorg som har önskad sysselsättningsgrad ska öka	100%	100%		100%

Förvaltningsövergripande undersökning om önskad sysselsättningsgrad har inte genomförts under 2017. Sista gemensamma förfrågan genomfördes 2016 innan årsarbetstidsavtalet sades upp.

Nämndens måluppfyllelse för året

Mål	
Öka antalet heltidstjänster med möjlighet till önskad sysselsättningsgrad	● Vi har inte nått målet men är på rätt väg

3.9.2 Minska sjukfrånvaron

Nämndens formulering


Minska korttids- och långtidssjukfrånvaron

Kommentar

Förvaltningen arbetar aktivt för en hälsofrämjande arbetsmiljö med låga sjukskrivningstal. Under året har förvaltningen utbildat samtliga chefer inom Arbetsbelastning och Rehabilitering. Målet med utbildningarna har varit att stärka cheferna genom att ge dem en ökad kompetens inom arbetsmiljöområdet. Det nya stödsystemet Adato används aktivt och upplevs som ett bra stöd. Systemet underlättar för cheferna både att uppmärksamma tidiga signaler på ohälsa, att säkra uppföljning av pågående ärenden och att enkelt få en överblick över hälsoläget för den egna personalen. Adato används även i verksamhetens löpande månadsuppföljningar. Ett samarbete mellan Kungsbacka kommun, Primärvården och Försäkringskassan inleddes under 2017 för att underlätta en tidigare dialog mellan arbetsgivare och vårdgivare. Vård & Omsorg har varit en av tre förvaltningar som deltagit i detta samarbete. Satsningen har än så länge gett begränsat resultat, då det har varit oklart i vilka ärenden det nya arbetssättet bör användas.

Mätning	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde 2017
Minska korttidssjukfrånvaro	4%	3,7%	4%	3,4%
Minska långtidssjukfrånvaro	5%	5,2%	5,2%	5,5%

Nämndens måluppfyllelse för året

Mål	
Minska sjukfrånvaron	 Vi har inte nått målet

3.9.3 Måluppfyllelse för året

Kommunövergripande bedömning

Mål	
Attraktiv arbetsplats	

4 Uppföljning direktiv

Direktiv är det mest konkreta sätt våra kommunpolitiker styr på. Direktiven beskriver exakt vilka uppgifter som ska utföras under ett eller två år. Direktiv används för att tydliggöra att området är prioriterat, det kan också vara ett sätt att påskynda ett arbete. Direktiv handlar om särskilda frågor som lyfts upp och som ska vara genomförda till en viss tidpunkt. Tjänstemännen har en skyldighet att redovisa för politikerna på vilket sätt man genomfört direktivet.

4.1 Direktiv tillgängliga handlingar

Kommunfullmäktiges formulering

Kommunen ska förbättra sin digitala informationshantering och bli snabbare på att lämna ut handlingar. För att tydligt trycka på denna utveckling lägger kommunfullmäktige ett direktiv att samtliga nämnder ska uppdatera sina dokumenthanteringsplaner.

Kommentar

Vård & Omsorg har deltagit i det kommungemensamma arbetet med att uppdatera dokumenthanteringsplanen. Förvaltningen har anpassat utformningen av dokumenthanteringsplanen enligt Klassa. Arbetet har skett i nära samarbete med förvaltningen för Individ & Familjeomsorg. Dokumenthanteringsplanen är klar för beslut i nämnden för Vård & Omsorg i början av 2018. Dokumenthanteringsplanen är ett levande dokument som kommer att uppdateras årligen och följa processerna.

Direktivet i nämnden för Vård & Omsorg är uppnått.

Mätning	Utfall 2017
Status direktiv	Delvis uppnått

4.2 Direktiv värdskap i toppklass

Kommunfullmäktiges formulering

Medarbetare i Kungsbacka kommun ska ge ett gott bemötande och ge möjligheter för kommuninvånarna att ha inflytande över hur tjänster utförs. De ska vara tillgängliga för kommuninvånarna. På detta sätt skapas trygghet. Detta är Bitt – kommunens värdegrund. Vi vill förbättra kommunens bemötande emot invånarna, därför vill vi att varje möte som sker i kommunen skall vara ett möte i toppklass enligt Bitt. Varje ledare och medarbetare är värddar för dessa möten.

Därför ger vi direktiv till kommundirektören att ta fram ett åtgärdsprogram för att samordna organisationen så att ”värdskap i toppklass” uppnås. Nämnderna har att förhålla sig till kommundirektörens åtgärdsprogram.

Värdskap i toppklass är ett förhållningsätt som har sin utgångspunkt i varje medarbetares val av beteende och attityd kopplat till beslut och agerande i kontaktögonblicket med en medborgare eller kollega vilket är i linje med kommundirektörens ledarvision.

”Vi vet alla varför vi går till jobbet! Vi har roligt!!

Vi har kundens fokus och skapar nytta i allt vi gör.

Vi litar på att alla gör sitt jobb och gör sitt bästa, vi vill varandras väl!”

Kommentar

Bitt är grundstenen för varje möte som sker i förvaltningen och det pågår ett kontinuerligt arbete

kring frågor som gäller bemötande, inflytande, tillgänglighet och trygghet. Arbetet pågår både på enheterna och på en övergripande förvaltningsnivå. På enhetsnivå arbetas frågorna med genom att till exempel diskutera personalens förhållningssätt mot anhöriga och kunder i svåra livssituationer.

Under 2016 arbetade Vård & Omsorg med att ta fram en målbild som visar riktning för var förvaltningen ska befinna sig 2026. Arbetet utgick från kommunens vision, de politiska målen, arbetsplatskulturen och vår värdegrund. Under 2017 har förvaltningen arbetat med att illustrera målbilden och påbörjat implementeringen.

Målbildsarbetets syfte var att förtydliga riktningen för det strategiska arbetet och rusta nämnd och förvaltning för kommande utmaningar. Målbilden ingår i nämndbudget 2018, kapitel "Nämndens inriktning och målbild", som bland annat ska bidra med stöd i förvaltningens målarbete.

Direktivet i nämnden för Vård & Omsorg är uppnått.

Mätning	Utfall 2017
Status direktiv	

4.3 Direktiv invånardialog

Kommunfullmäktiges formulering

Nämnderna har i flera fall infört invånardialog som ett naturligt arbetssätt i sin verksamhet men det återstår en del för att alla nämnder arbetar med invånardialog och på så sätt bidrar till inflytande och förbättringsarbete. Nämnderna ska dokumentera hur de arbetar med invånardialog. En redovisning över vilka invånardialoger som genomförts under 2017 ska lämnas till Kommunstyrelsen.

Kommentar

Nämnden för Vård & Omsorg genomför årligen invånardialoger. Det finns en ansvarig tjänsteman i förvaltningen samt avsatta medel för genomförandet.

Under 2017 genomfördes en invånardialog på Seniormässan i Kungsbacka, med tema "Hur kan vi skapa välfärd tillsammans?".

Förvaltningen undersökte besökarnas uppfattning om hur digital teknik kan användas för att öka självständigheten, samt hur förvaltningen kan tillgodose behov genom andra aktörer eller volontärverksamhet.

Invånardialogen genomfördes genom en enkät. Flertalet av frågorna ställdes i fritext för att kunna ta del av besökarnas idéer och ge möjlighet till att tänka nytt.

Sammanställning av resultatet pågår och redovisning till nämnden sker efter årsskiftet.

Direktivet i nämnden för Vård & Omsorg är uppnått.

Mätning	Utfall 2017
Status direktiv	

4.4 Direktiv god psykisk hälsa

Kommunfullmäktiges formulering

Invånarna i Kungsbacka kommun ska ha en god psykisk hälsa. För att uppnå detta ska alla nämnder prioritera arbetet med att främja psykisk hälsa för invånare i åldern 0-29 år. Nämnderna ska

redovisa pågående arbete samt de initiativ som tagits för att öka det psykiska välbefinnandet hos målgruppen. Samverkan mellan båda nämnder och Region Halland är en viktig del i detta arbete.

Kommentar

De personer som får olika typer av insatser utifrån både Hälso- och sjukvårdslagen, Socialtjänstlagen och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade har ibland svåra situationer att hantera. Yrkesprofessioner kan då gemensamt behöva uppmärksamma och hitta åtgärder för att minska psykisk ohälsa och risk för självmord. Studier visar att en god relation med personalen uppfattas som central och i många fall är avgörande för hur situationen hanteras och om möjligt avhjälpas.

Arbetet fortgår med att ta fram en riktlinje som redogör för vilket agerande och förhållningssätt personal ska ha i situationer där en person skadar sig själv. Riktlinjen beskriver arbetssättet för hur samtliga yrkesgrupper ska reagera och agera så fort risken för självmord är uppmärksammas. Parallellt pågår arbete med att ta fram ett kompletterande bedömningsstöd som ska användas tillsammans med riktlinjen.

Direktivet i nämnden för Vård & Omsorg är uppnått.

Mätning	Utfall 2017
Status direktiv	

4.5 Direktiv praktikplatser

Kommunfullmäktiges formulering

Samtliga förvaltningar ska ställa praktikplatser till förfogande för arbetssökande i Kungsbacka kommun.

Kommentar

Förvaltningen för Vård & Omsorg har under 2017 tillhandahållit 22 praktikplatser till arbetssökande och 5 ungdomsjobb, det vill säga totalt har 27 pers beretts möjlighet att arbeta tillfälligt i verksamheterna. Praktikplatserna återfinns främst på vård- och omsorgsboendena, men även kvarboende och träffpunkterna har tillhandahållit platser. Huvuddelen av platserna är arbete som måltidsvärdar. Förvaltningen har även erbjudit 13 elever på Vård- och omsorgsprogrammet riktad feriepraktik under sommaren.

Totalt har förvaltningen erbjudit 62 praktik-/lärlingsplatser till elever som läser till undersköterska. Här ingår 12 språkstödselever från Vård- och omsorgsprogrammet. Praktikerna kommer både från ungdomsgymnasiet och vuxenutbildningen och både från Kungsbacka kommun och kranskommunerna.

Verksamheten för Stöd och Styrning har erbjudit en högskolestuderande praktik under ett antal veckor. Förvaltningen arbetar vidare med att erbjuda möjligheter till examensjobb för högskolestuderande.

Under 2017 förvaltningen tagit emot 17 VFU studenter (sjuksköterskor, arbetsterapeuter) från Sahlgrenska Universitetssjukhus och Högskolan i Halmstad.

Direktivet i nämnden för Vård & Omsorg är uppnått.

Mätning	Utfall 2017
Status direktiv	

5 Uppföljning inriktningar

Kommunfullmäktige beslutar om inriktningen på vårt arbete. Inriktningen handlar om vårt förhållningssätt gentemot kommuninvånarna, helt enkelt vilka värderingar allt vårt arbete ska utgå från.

5.1 Värdegrund

Alla som arbetar i Kungsbacka kommun ska ge ett gott bemötande och skapa möjligheter för medborgarna att ha inflytande över vår service. Vi ska vara tillgängliga för medborgarna. Med detta skapar vi trygghet.

Detta är Bitt, vår värdegrund. Bokstäverna står för Bemötande, Inflytande, Tillgänglighet och Trygghet.

Bitt är något alla anställda förväntas känna till och jobba utifrån. Den säger inte exakt hur vi ska arbeta, men det visar tydligt hur politikerna förväntar sig att vi förhåller oss till dem vi är till för. Alla de som har en arbetsledande roll har ett särskilt ansvar för att hålla diskussionen levande i organisationen. Bitt följs årligen upp på en kommunövergripande nivå i samband med kommunens årsredovisning.

Så här arbetar vi med Bitt

Samtliga enheter i förvaltningen arbetar aktivt med Bitt i det dagliga arbetet. Bitt är ett välkänt begrepp och ett vanligt inslag på arbetsplatsträffar och planeringsdagar. Bitt används som ett förhållningssätt både mot kunderna, anhöriga och personalen emellan. Bemötande, inflytande, tillgänglighet och trygghet är honnörsord för Vård & Omsorgs verksamhet och själva grunden för en god kvalitet.

Den nationella brukarundersökningen visar att kunderna fortsatt upplever en god kvalitet på sin vård och omsorg. Nämnden genomför även en egen enkätundersökning mot kunder under 65 år. Såväl äldre som yngre kunder upplever till mycket stor del (97% respektive 95%) att de får ett gott bemötande. Och andelen som sammantaget är mycket eller ganska nöjda med sitt särskilda boende respektive hemtjänst, uppgår till 84 % respektive 91 % för kunder över 65 år och 87% för kunder under 65 år med hemtjänst.

En central strategi är att kunden ska vara *medskapare*, istället för *mottagare*, av sin vård och omsorg. Denna strategi sätter stort fokus på individens möjligheter till inflytande och delaktighet. Vård & Omsorgs målbild omfattar fyra utvecklingsområden, varav en är att ha en medskapande arbetsplatskultur med kundfokus. Som en del i detta arbete har förvaltningen arbetat med metoden attraktivare boenden, med projekt kring medskapande Hemtjänst, samt erbjudit föreläsningar kring arbetsplatskultur, arbetsglädje och kommunikation till samtlig omsorgspersonal.

Kommunens gemensamma arbetsplatskultur; vi välkomnar, vi samarbetar, vi levererar och vi tänker nytt är en spegling av Bitt i vår interna arbetsprocesser. Alla delar av förvaltningen arbetar på olika sätt med att implementera arbetsplatskulturen.

5.1.1 Bitt-resultat kundenkäter

Andel nöjda boende (äldreboende)

Andel nöjda boende	2015	2016	2017
Bemötande	96 %	98 %	97 %
Inflytande	81 %	85 %	84 %
Tillgänglighet	82 %	88 %	86 %
Trygghet	91 %	92 %	91 %

Andel nöjda kunder (hemtjänst)

Andel nöjda kunder	2015	2016	2017
Bemötande	98 %	98 %	98 %
Inflytande	90 %	90 %	90 %
Tillgänglighet	85 %	83 %	84 %
Trygghet	89 %	87 %	86 %

Andel nöjda kunder (hemtjänst, under 65 år)

Andel nöjda brukare	2015	2016	2017
Bemötande		91 %	95 %
Inflytande / självständighet		86 %	85 %
Tillgänglighet		71 %	76 %
Trygghet		86 %	82 %

Uppföljning av Bitt-resultat kundenkäter*Resultatet i vård- och omsorgsboende*

Mellan 2015 och 2016 förbättrades resultatet för vård- och omsorgsboende och nämnden kan under 2017 se att det goda resultatet bibehålls. Resultatet har ytterligare förbättrats för indikatorerna *kan påverka vid vilka tider man får hjälp* och *personalen brukar informera om tillfälliga förbättringar*. Varje enhet arbetar nu vidare med sitt eget resultat för att kunna bibehålla resultatet och förbättra verksamheten.

Resultatet i hemtjänsten, 65 år och äldre

Resultatet för hemtjänsten uppvisar både goda resultat och ett stabilt utfall över åren. Av ovanstående tabell går det inte att utläsa rikets resultat, men Kungsbackas resultat ligger högre än rikets på samtliga av dessa områden. Resultatet för parametern *kan påverka vid vilka tider man får hjälp* har sjunkit sedan föregående år och utfallet är en del i projektet "Medskapande hemtjänst".

Resultatet i hemtjänsten, under 65 år

Under 2017 har för andra gången en undersökning genomförts även för gruppen kunder under 65 år som har hemtjänst. Undersökningen har genomförts lokalt i Kungsbacka, vilket innebär att jämföresiffror för övriga riket saknas. Resultatet visar ett relativt stabilt utfall mellan åren, vilket är en kvalitetssäkring av enkätundersökningen. Ett utvecklingsområde är att färre personer i år än förra året anser att *handlägggarbeslutet är anpassat efter ens behov*. Myndighetsutövningen och

hemtjänsten har identifierat detta som ett område för utökat samarbete.

5.2 Valfrihet

Nämnderna ska aktivt verka för att skapa ökad valfrihet för våra invånare genom konkurrensutsättning.

Nämnderna ska utveckla beställarkompetens och uppföljningskompetens så att god kvalitet erhålls samt att kvalitén går att följa upp och jämföra mellan olika utförare och mellan externa utförare och egenregi.

5.2.1 Alternativa driftsformer

Kommunfullmäktige fastställde 2011 policyn för konkurrensprövning. Policyn ska underlätta för att pröva om det är i egen regi eller i alternativ driftsform som kommunalt finansierad verksamhet ska bedrivas. Under 2017 finns följande alternativa driftsformer i vår förvaltning.

Verksamhet	Andel av verksamhetsvolym		Kostnad för verksamhet	
	År 2016	År 2017	År 2016	År 2017
Kundval inom hemtjänsten	8,0 %	12%	16 532 536	30 174 364
Vård- och omsorgsboende, permanena platser	44 %	40%	133 220 100	122 793 116
Korttidsplatser	16 %	13%	4 496 000	5 088 622

5.2.2 Entreprenadföretag

Inom nämnden för Vård & Omsorgs verksamhetsområde bedrivs kundval inom hemtjänsten och fyra av kommunens vård- och omsorgsboenden drivs på entreprenad.

Inom kundvalet i hemtjänsten har två företag valt att avsluta sina avtal med kommunen (HomeMaid och Seniorbolaget) och två företag har blivit uppsagda från kommunens sida (Sverige2jobb och Mardin). Ett företag blir uppsagt om de inte fått några uppdrag på ett år, eller om de ej följer avtalet mellan kommunen och företaget. Två nya företag har tillkommit; Carina Möberg Vård&Omsorg och Gottskärs hemtjänst.

Nämnden och förvaltningen har en lörande dialog med utförarna på regelbundna utförrarträffar.

Företag	Verksamhet som företaget bedriver för oss	Hämt under året - i företaget och i den verksamhet de driver för oss
Humana	Vård- och omsorgsboende, Blåvingevägen 33 och Ekhaga	
Aleris	Vård- och omsorgsboende - Kolla	

Företag	Verksamhet som företaget bedriver för oss	Hänt under året - i företaget och i den verksamhet de driver för oss
Vardaga	Vård- och omsorgsboende - Vickan	<p>Under 2017 har det skett en oplanerad tillsyn på Vickans vård- och omsorgsboende. Oplanerade tillsyner eller granskningar sker om det finns indikationer som visar på fel och brister i omsorgen eller omvårdnaden som kan leda till konsekvenser för enskilda. Granskningen på Vickans vård- och omsorgsboende uppkom efter att flera klagomål inkommit till förvaltning och nämnd. Det oanmälda tillsynsbesöket syftade till att kartlägga följsamheten till att utföra ordinerade hälso- och sjukvårdsinsatser, genomgång av aktuella genomförandeplaner samt aktivitetsutbud. Skriftlig redovisning av åtgärder har lämnats in av företaget. Granskningsgruppen kommer att göra uppföljning i verksamheten under våren 2018.</p>

Kundvals företag, certifierade för att utföra service och / eller omsorg: Veteranpoolen AB, XtraPro, Gottskärshemtjänst AB, Carina Möberg Vård & Omsorg och Olivia Hemtjänst.

6 Synpunktshantering och kvalitetsdeklarationer

6.1 Synpunktshantering

Kommentaren är vår kommungemensamma process för att fånga upp så många synpunkter som möjligt på vår verksamhet och snabbt åtgärda problem som uppstått för dem vi är till för.

Kommentaren ska förenkla för invånarna, våra brukare och andra intressenter att lämna klagomål, förslag till förbättringar eller ge oss beröm.

Genom att systematiskt använda inkomna synpunkter kan vi ständigt förbättra våra processer och därmed förbättra förutsättningar för medarbetarna att leverera en god och kostnadseffektiv service. Tillsammans med våra kvalitetsdeklarationer ingår Kommentaren i ett system för ständiga förbättringar.

Inkomna synpunkter 2017

Fördelning av inkomna synpunkter 2017-01-01--2017-12-31	
Klagomål	33
Beröm	2
Förslag till förbättring	7
Totalt antal inkomna synpunkter	42
Varav anonyma	15
Varav politiska	0
Antal obesvarade 10 dgr efter besked om mottagande	9

Flest synpunkter får vi om

Kommentarer som inkommer till Vård & Omsorg förs direkt till berörd enhet för hantering av synpunkten och eventuella åtgärder. På enheterna diskuteras synpunkterna på arbetsplatsträffar, där beröm återförs till grupperna och klagomål/förslag till förbättringar diskuteras för att hanteras på bästa sätt.

Under 2017 har klagomålen framförallt berört bilkörning och förändringen av träffpunkterna. Bilkörningen gäller fortkörning eller oaktsamhet i trafiken. Enhetschefen diskuterar detta med berörd personalgrupp för att understryka vikten av att följa trafikregler och Kungsbacka kommuns fordonspolicy. 2017 genomfördes en förändring av träffpunkterna som genererade ett antal synpunkter och där synpunktslämnarna uppgav missnöjdhet med förändringarna som skett. Under året har även klagomål inkommit som berör Vickans vård- och omsorgsboende. Dessa har hanterats genom att förvaltningen för Vård & Omsorg genomfört ett oanmält tillsynsbesök av boendet för att kunna undersöka de klagomål som inkommit till förvaltningen. Granskningsgruppen kommer att genomföra en uppföljning i verksamheten under våren 2018. De beröm som inkommit lyfter fram nöjdhet med den omsorg som bedrivs.

6.1.1 Övrig synpunktshantering

Vård & Omsorg har en rad kanaler för att samla in synpunkter och klagomål från våra kunder, som grund för inflytande och förbättringsarbete. Kunderna har möjlighet att juridiskt överklaga fattade biståndsbeslut, förvaltningen har etablerade rutiner för avvikelshantering och genomför årliga kundundersökningar och invånardialoger. Vid samtliga Vård- och omsorgsboenden finns brukarråd

och i samband med utvecklings- och förändringsarbete skapas fokusgrupper för att samla in synpunkter och upplevelser. Förvaltningen driver också forum för pensionärsorganisationer; en regelbunden dialog med de främsta intresseorganisationerna för verksamhetens största målgrupper.

Oftast inkommer synpunkter via telefonsamtal eller samtal med kund. I de fall synpunkterna rör andra utförare än Vård & Omsorg, t ex om maten, så skickas blankett till berörda om aktuell synpunkt.

Inom hemtjänsten har synpunkterna handlat om maten, bilkörning, för tidig eller för sen insats, inställetid larm, eller beröm till personalen.

På de flesta vård och omsorgsboenden finns upphängda brevlådor där synpunkter/klagomål kan lämnas in. Information om möjligheten att lämna synpunkter ges vid inflyttning samt vid varje anhörigträff. De flesta synpunkterna inom boendena är beröm till personalen för gott bemötande och god omsorg. Synpunkter kan också gälla utbud av aktiviteter eller hantering av tvätten. Många externa utförare har egna system för att registrera inkomna synpunkter och/eller klagomål.

Inom hemsjukvården har klagomålen främst handlat om utförande av insatser, utbud av hjälpmedel, bemötande, tillgänglighet samt informationsöverföring till anhöriga. Åtgärder som vidtagits är bland annat dialog med berörda för att tillsammans hitta sätt att förbättra verksamheten och för att ge information till kunder och anhöriga om verksamhetens uppdrag och arbetsätt.



Klagomål som inkommit från Inspektionen för Vård och Omsorg samt från patientnämnden har beskrivit upplevda brister i vård och behandling. I de utredningar som gjorts har inga allvarliga brister kunnat påvisas.

Flera kunder har haft synpunkter kring inflyttningsprocessen till kommunala vård och omsorgsboende. Det pågår arbete i samverkan med alla berörda aktörer, såsom förvaltningen för Service, för att fastställa nya tydligare rutiner med syfte att kunder ska känna sig tryggare.

Flertalet kunder och deras närstående har haft synpunkter på de långa väntetiderna till vård och omsorgsboendet. Ett nytt vård- och omsorgsboende är planerat att öppnas i september 2018.

6.2 Kvalitetsdeklarationer

Kvalitetsdeklarationerna vänder sig till dem vi är till för. De ska tydligt beskriva vad vi lovar. Deklarationerna är en viktig del i kommunens kvalitetsarbete och ett effektivt förbättringsverktyg för verksamheten.

Område	Status	Beskrivning	Kommentar
Hemtjänst	 Uppnått	Vi garanterar att alla som får en beviljad insats inom Vård & Omsorg ska ha en namngiven kontaktperson. Du har alltid rätt att byta kontaktperson.	
	 Uppnått	Vi garanterar att ditt larm besvaras inom fem minuter. Den som svarar ser till att du får den hjälp du behöver.	

Område	Status	Beskrivning	Kommentar
	● Uppnått	För dig som har blivit beviljad avlösning garanterar vi fyra former; - planerad avlösning i hemmet planeras minst två veckor i förväg. Vi försöker se till att samma person från hemtjänsten kommer hem till dig. -ej planerad avlösning i hemmet innebär att du får avlösning inom 48 timmar. Vi kan inte garantera att det blir samma person från hemtjänsten som kommer hem till dig. - akut avlösning i hemmet får du om det uppstår en akutsituation, till exempel om din anhörig blir akut sjuk. Avlösningstiden kan inte användas till andra hemtjänstinsatser. - utifrån dina individuella behov kan avlösningen ges på en korttidsplats	
	● Uppnått	Vi garanterar att vi gör en individuell genomförandeplan tillsammans med dig och vid önskemål din närstående inom fyra veckor efter det att dina insatser påbörjats. Den individuella genomförandeplanen ska följas upp minst två gånger per år och vid behov.	Vid en granskning i mitten av 2017 upptäcktes brister i arbetet med genomförandeplaner. En handlingsplan togs fram och åtgärder genomfördes under hösten för att säkra arbetssättet.
	● Uppnått	Vi garanterar att Vård & Omsorgs träffpunkter ska erbjuda aktiviteter eller social samvaro fem dagar i veckan.	Aktiviteter eller social samvaro erbjuds i samtliga kommundelar, 5 dagar i veckan.
Myndighetsutövning	● Uppnått	Vi garanterar att du när du ansökt om hemtjänst ska få ett beslut inom 14 dagar. Du lovar att bidra med uppgifter som behövs för planering och dokumentation.	
	● Uppnått	Vi garanterar att du ska få beslut inom en månad efter att du ansökt om äldreboende. Vid ansökan från annan kommun gäller två månader. Du lovar att bidra med uppgifter som behövs för planering och dokumentation.	

Område	Status	Beskrivning	Kommentar
	● Uppnått	Vi garanterar att du efter beslut om plats på äldreboende i möjligaste mån kommer att erbjudas plats på det äldreboende du önskar. Det kan dock innebära att du får vänta längre tid än tre månader på ett platserbjudande.	
Särskilt boende	● Uppnått	Vi garanterar att du ska få en namngiven kontaktperson när du flyttar in på ett äldreboende. Du har alltid rätt att byta kontaktperson.	
	◆ Delvis uppnått	Vi garanterar att vi gör en individuell genomförandeplan tillsammans med dig och din närstående inom fyra veckor efter att du har flyttat in. Den individuella genomförandeplanen ska följas upp minst två gånger per år och vid behov.	En individuell genomförandeplan tas alltid fram, men inte alltid inom tidsramen 4 veckor.
	● Uppnått	Alla särskilda boenden erbjuder dagliga gemensamma aktiviteter och social samvaro.	
	● Uppnått	Vi garanterar att ditt larm besvaras inom fem minuter. Den som svarar ser till att du får den hjälp du behöver.	

7 Verksamhetsmått

7.1 Analys verksamhetsmått

Under 2017 upplevde förvaltningen ett trendbrott, då antalet kunder i hemtjänsten plötsligt vände neråt, efter en rad år av tillväxt. Befolkningen i åldersgrupperna över 80 år har växt stadigt, till och med något mer än prognostiserat, men kunderna verkar ha ändrat sitt beteende och söker sig inte till kommunen för hjälp i samma utsträckning. Som en konsekvens har även timmarna i hemtjänsten minskat under året, med ca 16 000 h jämfört med föregående år och drygt 22 000 h jämfört med budget.




Kön till vård- och omsorgsboende sjönk tillfälligt i början av året, då 19 platser omvandlades från korttidsboende till vård- och omsorgsboende, men har sedan kontinuerligt växt under året och uppgår nu till ca 85 personer. Det är en oönskad situation, då invånare i behov av vård- och omsorgsboende inte får behovet tillgodosett så snabbt som är önskvärt. Förvaltningen har arbetat med att öka beläggningsgraden på vård- och omsorgsboendena genom att förändra arbets sättet kopplat till besiktning av lägenheter i samband med flytt, samt ett noggrant planeringsarbete i samband med omflyttningar. Resultatet har blivit att beläggningsgraden på de kommunala vård- och omsorgsboenden har ökat från 94 % till 97 %, vilket i praktiken innebär ett väsentligt bättre resursutnyttjande.

Kostnaderna för utskrivningsklara ökade kraftigt i början av året på grund av sjukdomsutbrott på kommunens korttidsboende. Under andra halvåret har kostnaderna minskat märkbart, men totalt över året uppgick beloppet till ca 1,6 miljoner kronor, vilket är väsentligt över budget.

Andelen oplanerade återinskrivningar har ökat något under året. De kommunaläkare som etablerades under 2016 har under 2017 fått ett utökat upptagningsområde och arbetar nu över stora delar av Halland, vilket har minskat den faktiska tillgången till läkarmedverkan i Kungsbacka.











Resultaten från den nationella brukarundersökningen visar fortsatt på mycket goda resultat. Både hemtjänst och särskilt boende ligger väsentligt över snittet i riket på frågan om hur nöjd man sammantaget är med sin hemtjänst, respektive sitt särskilda boende. Resultaten ligger också över rikssnittet för närmare 90 % av de ingående delfrågorna.

7.2 Resursmått








Nyckeltal	Utfall 2013	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017
 Kostnad äldreomsorg, kr/inv 65+	51 698	54 271	55 774	57 244	
 Antal kunder i verksamheten över 65 år	2 094	2 717	2 913	2 864	
 Antal kunder i verksamheten under 65 år	0	0	125	160	








Kostnad äldreomsorg, kr/inv 65+ presenteras i "Vad kostar verksamheten i din kommun" under 2018.

7.3 Prestationsmått

Nyckeltal	Utfall 2013	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017
 Antal berörd personal inom Vård & Omsorg som har tillgång till roll- och behörighetsidentifikation (SITHS-kort)		260	322	363	394
 Antal lägenheter på vård-och omsorgsboende	598	585	589	608	608
 Antal korttidslägenheter	39	27	58	42	43
 Antal lägenheter för växelvård	14	14	23	20	19
 Beläggningsgrad vård- och omsorgsboende		92%	95%	94%	97%
 Antal timmar hemtjänst	490 412	466 584	504 243	550 868	534 346
 Kostnad utskrivningsklara	292 604	1 199 978	1 628 001	986 380	1 599 876
 Andelen oplanerade återinskrivningar inom 30 dagar	17,7	17	15,1	15,3	
 Kö till vård- och omsorgsboende	23	51	56	83	84
 Antal äldrelägenheter	185	185	176	176	176

7.4 Effektmått

Nyckeltal	Utfall 2013	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017
 Andel som anger att de alltid eller oftast blir bemötta på ett bra sätt av personalen (under 65 år)				91%	95%
 Andel som sammantaget är mycket eller ganska nöjda med sin hemtjänst (under 65 år)				86%	87%
 Andel som uppger att det är mycket eller ganska lätt att vid behov få träffa personal i hemtjänsten (under 65 år)				71%	76%
 Andel som uppger att det känns mycket tryggt att bo hemma med stöd från hemtjänsten (under 65 år)				86%	82%
 Andel som sammantaget är mycket eller ganska nöjda med sitt vård- och omsorgsboende	85%	81%	86%	89%	84%
 Andel som sammantaget är mycket eller ganska nöjda med sin hemtjänst.	90%	91%	91%	92%	91%
 Andel som uppger att personalen bemöter dem på ett bra sätt i hemtjänsten.	98%	98%	98%	98%	98%

Nyckeltal	Utfall 2013	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017
 Andel som uppger att personalen bemöter dem på ett bra sätt i vård- och omsorgsboende	96%	97%	96%	98%	97%
 Andel som uppger att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till åsikter eller önskemål i hemtjänsten.	88%	90%	90%	90%	90%
 Andel som uppger att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till åsikter eller önskemål i vård- och omsorgsboende	79%	83%	81%	85%	84%
 Andel som uppger att det är mycket eller ganska lätt att vid behov få träffa personal i hemtjänsten.	83%	85%	85%	83%	84%
 Andel som uppger att det är mycket eller ganska lätt att vid behov få träffa personal i vård- och omsorgsboende	82%	82%	82%	88%	86%
 Andel som uppger att det känns mycket tryggt att bo hemma med stöd från hemtjänsten.	85%	87%	89%	87%	86%
 Andel som uppger att det känns mycket tryggt att bo i vård- och omsorgsboende	90%	86%	91%	92%	91%

Läs mer om resultaten från enkätundersökningar mot Vård & Omsorgs kundgrupper under kapitel 5.1.1 BITT-resultat kundenkäter

8 Personal

8.1 Kompetensförsörjning

8.1.1 Attrahera/rekrytera

Utbildade undersköterskor, sjuksköterskor, enhetschefer och handläggare är svårrekryterade grupper. För att få fler personer att vilja utbilda sig och arbeta inom Vård & Omsorg, har förvaltningen drivit ett brett arbete, både på lokal och regional nivå.

Liksom tidigare år samarbetar förvaltningen med ”Enheten för arbetsliv” (EFA) och ställer praktikplatser till förfogande för arbetsträning, språkträning, ungdomsjobb och extratjänster. Under 2017 erbjöds 27 personer arbetspraktik inom förvaltningens verksamheter. I samverkan med kommunledningskontoret utreds nu även hur traineetjänster kan tillämpas inom förvaltningen för Vård & Omsorg för att bredda rekryteringsbasen. Förvaltningen deltar också i ett kommungemensamt projekt inom Region Halland för att erbjuda språkpraktik till nyanlända med intresse för arbete inom Vård & Omsorg, under 2017 har 3 personer påbörjat sin praktik inom förvaltningen.

Under året förberedes och startades en ny lärlingsutbildning på gymnasienivå, Kungsbacka är en av de första kommunerna i landet som erbjöd detta. Under hösten 2017 påbörjade 4 elever sin gymnasiala lärlingsanställning för att utbilda sig till undersköterskor. Arbetet med att erbjuda gymnasial lärlingsanställning kommer att fortsätta under 2018.

Förvaltningen har deltagit i den kommungemensamma rekryteringskampanjen för sommarvikarier, men har utöver detta också ordnat kompletterande rekryteringsträffar och arbetat aktivt med sociala medier för att öka intresset. Två filmer spelades in, där den ena riktades till ungdomar 18-20 år och den andra till personer som kanske redan gått i pension, men ändå vill jobba extra. Filmerna fick ett stort genomslag och delades av många av förvaltningens medarbetare.

Att bättra ta tillvara äldre medarbetare i organisationen, är en viktig faktor för att hantera utmaningen med kompetensförsörjning. Verksamheten har via vikarieenheten tillgång till flera äldre medarbetare (pensionärer) och dessa är en stor tillgång för stabiliteten i vikarieförsörjningen. Timanställning erbjuds ofta i samband med pensionsavgångar.

Lokalt görs också ett omfattande arbete där alla medarbetare uppmantras komma med idéer och förslag. Öppet hus-aktiviteter, förbättrad introduktion till vikarier och nyanställda, frekvent kommunikation via hemsida och facebook med goda exempel, lokala anslag om lediga jobb och samarbete med kompetenscentrum är några exempel. Ett vård- och omsorgsboende har under våren inlett ett samarbete med företaget Ung Omsorg, där högstadieungdomar erbjuds extraarbete på boendet, som ett sätt att skapa intresse och sprida kunskap om hur det är att arbeta inom Vård & Omsorg.

Inom ramen för samverkansplattformen Vård & Omsorgscollege erbjuds också praktik till både studenter vid gymnasiet Vård- och omsorgsprogram och Vuxenutbildningen. Avtal har tecknats med Sahlgrenska universitetssjukhus, avseende verksamhetsförlagd utbildning för sjuksköterskor, arbetsterapeuter och fysioterapeuter. Motsvarande avtal med högskolan i Halmstad gällande sjuksköterskor har även tecknats och kommer träda i kraft under 2018. Förvaltningen har ett stort antal handledare som tar emot och praktikanterna och vi arbetar aktivt med att utbilda nya. För andra året i rad erbjöd förvaltningen också riktad feriepraktik till samtliga elever på Vård- och omsorgsprogrammet.

Sammanfattningsvis kan förvaltningen se en positiv trend bland antalet sökande både vad gäller undersköterskor och sjuksköterskor. Det är svårt att veta vilka effekter som beror på vad men upplevelsen är att de små, lokala initiativen har haft större effekt, jämfört med de kommunövergripande satsningarna gällande arbetet med att attrahera och rekrytera.

8.1.2 Utveckla/behålla

Förvaltningen har en personalomsättning på drygt 15 %. Personalomsättningen ökade i början av året, men har under andra halvåret vänt nedåt. Ökningen i början av året kan vara en effekt av Kommunals uppsägning av årsarbetstidsavtalet vilket minskade möjligheten att erbjuda en flexibel arbetstidsförläggning. Svårigheten att rekrytera och bemanna har under årets varit en av de största utmaningarna för förvaltningens enhetschefer. Personalomsättningen ökar belastningen på den befintliga personalen och ger väsentliga kostnadsökningar; för övertid, bemanningslösningar och introduktioner. Med många nya medarbetare ökar också riskerna för fel och kvalitetsbrister. Förvaltningen arbetar aktivt med att ta fram alternativa bemannings- och schemaläggningsmetoder för att möta verksamhetens och medarbetarnas behov. Att bli bättre på att behålla och utveckla våra medarbetare är en av förvaltningens viktigaste strategiska utmaningar.

Samtliga nya medarbetare inom Vård & Omsorg, både tillsvidareanställda och timvikarier, får en introduktionsutbildning. Förvaltningen har arbetat fram en webb-baserad version av introduktionsutbildning som lanserades under våren 2017. Förvaltningen strävar också efter att ge nyanställda en utsedd person att gå bredvid i början för att skapa trygghet och helhet i introduktionen. Utöver detta har en välkomstmapp utformats för att skapa trygghet och säkra att alla medarbetare får samma information när de påbörjar sin anställning inom Vård och Omsorg

Förvaltningen erbjuder fortlöpande kompetensutveckling genom interna och externa utbildningar. Varje chef ansvarar för att uppmärksamma, kartlägga och tillgodose behovet av kompetensutveckling.

För omsorgspersonalen arbetar förvaltningen med en kompetenstrappa som delar in erbjudna utbildningar i nivåerna bas, fördjupning och specialist. Utbildningar/kurser är indelade i två kategorier: obligatoriska och frivilliga. Obligatoriska kurser omfattar bland annat introduktion, dokumentation, läkemedelshantering, demens och arbetsteknik. De frivilliga utbildningar omfattar fördjupning inom olika ämnen, som arbetsteknik, palliativ vård, motiverande samtal och psykiatri. De obligatoriska fördjupningsutbildningarna riktar sig i första hand till de ombud som finns inom olika ämnesområden; dokumentation, hygien, kost & nutrition, hjälpmedel och anhörigkontakter. Under 2017 har ett arbete gjorts för att förtydliga uppdraget för den enskilda medarbetaren och vad de olika ombudsrollerna ska innehålla. Uppdragetsbeskrivningen har sedan legat till grund till de överenskommelser som upprättats i samband med medarbetarnas utvecklingssamtal.

Inom hemsjukvården har den upplevda vårdtyngden fortsatt att ökat. Svårt sjuka patienter vårdas alltmer i hemmet istället för på sjukhus. Detta innebär allt högre kompetenskrav även på omsorgspersonalen. För att kunna möta de ökade kraven har ett antal utbildningsinsatser genomförts under 2017 för samtliga medarbetargrupper inom hemsjukvården.

En översyn av sjuksköterskeorganisationens befattningar och kompetensutvecklingsmöjligheter har påbörjats och kommer att fortsätta under 2018. Syftet med arbetet är att definiera ett antal specialistområden som ska bemannas upp med sjuksköterskor med ett tydligt uppdrag, utökat ansvar och därmed skapa en organisation för avancerad hemsjukvård.

Utifrån enskilda samtal, diskussioner på APT samt resultatet från medarbetarundersökningen (2016), så har flera aktiviteter identifierats, påbörjats och följts upp i syfte att öka trivsel och

engagemang och bibehålla och utveckla personalen. Ökad delaktighet i planeringen av arbetet, fler och tätare verksamhetsmöten, att ta gemensamt ansvar för attityder och hur vi pratar med varandra, tätare feedback, närvarande ledare och sociala aktiviteter såsom exempelvis föreläsning om Arbetsglädje och Bemötande är några exempel på åtgärder som verksamheterna tagit fram och arbetat med.

Förvaltningen driver också ett centralt målbildsarbete kring medskapande arbetsplatskultur med kundfokus, för att öka möjligheten att påverka för såväl kunder som medarbetare. Under året gjordes en kartläggning av olika mötesforum i förvaltningen, för att se i vilken utsträckning vi har en medskapande kultur idag. En strategi för medskapande har tagits fram med syfte att förtydliga former och nivåer av medskapande och ge konkreta verktyg till chefer och medarbetare.

Arbetsmiljö och sjukfrånvaro är andra centrala frågor för att bättre ta tillvara och behålla förvaltningens medarbetare.

Vad gäller sjukfrånvaro, så arbetar förvaltningen aktivt för en hälsofrämjande arbetsmiljö med låga sjukskrivningstal. Under året har förvaltningen utbildat samtliga chefer inom Arbetsbelastning och Rehabilitering. Målet med utbildningarna har varit att stärka cheferna genom att ge dem ökad kompetens inom arbetsmiljöområdet. Det nya stödsystemet Adato används aktivt och upplevs som ett bra stöd. Systemet underlättar för cheferna både att uppmärksamma tidiga signaler på ohälsa, att säkra uppföljning av pågående ärenden och att enkelt få en överblick över hälsoläget för den egna personalen. Adato används även i verksamhetens löpande månadsuppföljningar. Ett samarbete mellan Kungsbacka kommun, Primärvården och Försäkringskassan inleddes under 2017 för att underlätta en tidigare dialog mellan arbetsgivare och vårdgivare. Vård & Omsorg har varit en av tre förvaltningar som deltagit i detta samarbete. Satsningen har än så länge gett begränsat resultat, då det har varit oklart i vilka ärenden det nya arbetssättet bör användas.

Antal medarbetare med en heltidstjänst har de senaste två åren ökat från ca 41% till drygt 55%. Förvaltningen är en del av den kommungemensamma gruppen som arbetar för "Heltid som Norm" där arbetsgivaren tillsammans med fackliga parter arbetar för att hitta former för att kunna erbjuda heltid som normativt. Verksamheterna utreder och arbetar aktivt med alternativa bemannings- och schemalösningar för att hantera den överkapacitet som ökad sysselsättningsgrad medför. En kommungemensam fokusgrupp arbetar aktivt med att ta fram och presentera en handlingsplan för det fortsatta arbetet under 2018.

8.1.3 Avsluta

Avslutningssamtal med chef sker alltid när en medarbetare avslutar sin tjänst. Det är viktigt att på ett professionellt sätt och med ett gott bemötande göra ett bra avslut av anställningen. Syftet med avslutssamtalet är att få en övergripande bild av medarbetarens uppfattning över sitt uppdrag, arbetsmiljö och ledarskap samt att fånga upp utvecklingsområden i verksamheten.

På kommungemensam nivå skickas en enkät ut där samtliga medarbetare som avslutar sin anställning får svara på frågor om hur de har upplevt sin anställning i Kommunen och ange orsak till varför de valt att sluta. Genom enkäten kan analyser göras på aggrerad nivå, kring orsaker till personalomsättning och möjliga förbättringsområden.

Semestervikariernas anställning följs upp dels genom samtal och återkoppling samt genom en gemensam enkät som skickas till samtliga sommarvikarier inom Vård & Omsorg och Individ och Familjeomsorgen. 2017 års resultat visar att vikarierna till stor del var nöjda med arbetet. 82% kan tänka sig Kungsbacka kommun som en fortsatt arbetsgivare och 81% skulle rekommendera arbetet till andra. Enkäten visar också tydligt vilka kanaler som fungerar bäst för att nå ut med information

om tillgängliga arbeten; personliga kontakter och kommunens hemsida.

En lokal aktivitet är att en av hemtjänstgrupperna har utformat en enkät för samtliga vikarier som de får fylla i vid avslut. Syftet är att kvalitetssäkra introduktion, arbetsplatskultur samt identifiera eventuella förbättringsområden.

8.1.4 Åtgärder

2017 har präglats av utmaningar inom rekrytering och bemanning inom samtliga av förvaltningens verksamhetsområden. Svårigheter att rekrytera såväl fast personal, som vikarier har lett till övertidsarbete och hög belastning på den befintliga personalen. Svårigheten att bemanna har också lett till ökade kostnader, för bemanningslösningar, övertid och sjukfrånvaro. Uppsägningen av årsarbetstidsavtalet har medfört förändringar i många verksamheter och har märkbart påverkat den psykosociala arbetsmiljön. Förvaltningen har påbörjat och kommer att fortsätta ett aktivt arbete för att kunna erbjuda ett flexibelt arbetssätt och en hälsofrämjande arbetsmiljö där medarbetarna vill stanna kvar.

8.2 Analys personalmått

Antalet anställda har minskat något under 2017 och uppgår nu till drygt 1200 medarbetare. Anledningen är dels svårigheten att rekrytera men är även en konsekvens av Kvarboendes minskade volymtimmar vilket har påverkat bemanningen. Förvaltningen har det senaste året genomfört några mindre omstruktureringar såsom nerdragning av befattning rehabassistent och nerdragning av bemanning i samband med omorganisering av Träffpunkterna. Verksamheterna har under året haft svårt att hitta utbildad personal till tjänster inom såväl Hemsjukvård, som Kvarboende och Vård & Omsorgsboende men i slutet av året ser förvaltningen en mer positiv trend då det är ett större urval av sökande vid nyrekrytering. Förvaltningen har fortsatt ett stort antal timvikarier (ca 600 löpande under året, ca 800 under sommarperioden). Det totala antalet medarbetare uppgår därmed till närmare 2000.

Andelen medarbetare med heltidsanställning har fortsatt att öka, från 53 % vid utgången av 2016 till drygt 55% vid årsskiftet. Andelen med heltid har ökat bland både män och kvinnor, men totalt sett är andelen som arbetar heltid högre bland män än bland kvinnor.

I och med uppsägningen av årsarbetstidsavtalet har förvaltningen fått justera sitt arbetssätt med önskad sysselsättningsgrad. Alla medarbetare har fortsatt möjlighet att komma med önskemål om ändring av sysselsättningsgraden, och detta beaktas sedan om och när verksamheten har ett behov av ytterligare arbetskraft.

Sjukfrånvaron för 2017 ligger något över helårsnivån jämfört med föregående år (9,19 % jämfört med 8,9 % 2016). Långtidssjukfrånvaro står för den dominerande delen av frånvaron och den främst förekommande orsaken till nedsatt arbetsförmåga är fysisk sjukdom/belastningssjukdom. Kompetenshöjande aktiviteter, ett aktivt rehabiliteringsarbete och andra tidiga och förebyggande insatser har genomförts under året och kommer att fortsätta under 2018. Systemstödet för rehabilitering Adato, har också haft positiva effekter och gett en tydligare struktur i rehabiliteringsarbetet. Förvaltningen fortsätter arbetet med att analysera orsaker och initiera åtgärder.

Personalomsättningen ökade i början av året, men har under andra halvåret vänt nedåt. Ökningen i början av året kan vara en effekt av Kommunals uppsägning av årsarbetstidsavtalet. Hög personalomsättning skapar stress och hög belastning bland såväl medarbetare som chefer och ger ökade kostnader i form av övertid, rekryterings- och introduktionskostnader och dyra







bemanningslösningar. Förvaltningen arbetar aktivt med att ta fram alternativa bemannings- och schemalägningsmetoder för att möta verksamhetens och medarbetarnas behov, ett arbete där medskapande och samverkan är viktiga värdeord. Förvaltningen har och kommer att fortsätta att fokusera på att behålla och utveckla befintlig personal för att på sikt kunna sänka personalomsättningen.

8.3 Resursmätt

Nyckeltal	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017
KF Andel deltid	61%	55%	47%	45%
KF Andel heltid	39%	45%	53%	55%
KF Andel kvinnor som har deltid	62%	56%	48%	46%
KF Andel kvinnor som har heltid	38%	44%	52%	54%
KF Andel män som har deltid	42%	35%	30%	25%
KF Andel män som har heltid	58%	65%	70%	75%
KF Anställda andel kvinnor	94%	94%	93%	94%
KF Anställda andel män	6%	6%	7%	6%
KF Anställda totalt	1 124	1 167	1 274	1 227
N Antal medarbetare per enhetschef	41	35	35	32
N Medarbetare 30 - 39 år			18%	20%
N Medarbetare yngre än 30 år			18%	17%
N Medelålder	47	45	44	44
N Pensionsavgångar			20	19

8.4 Effektmätt

Nyckeltal	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017
N Korttidssjukfrånvaro	3,5%	3,5%	3,7%	3,95%
N Korttidssjukfrånvaro Kvinnor	3,5%	3,5%	3,7%	4%
N Korttidssjukfrånvaro Män	3%	3%	3%	3,2%
N Långtidssjukfrånvaro	5,9%	5,8%		5,24%
N Långtidssjukfrånvaro Kvinnor	6,2%	6%		5,5%
N Långtidssjukfrånvaro Män	1,8%	4%		1,47%
N Medarbetarenkät Helhetsattityd	75		63	
N Medarbetarenkät HME, hållbart medarbetar engagemang	83		75	
N Medarbetarenkät Hållbart arbetsliv			72	
N Medarbetarenkät Ledarskap	75		65	

Nyckeltal	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017
 Medarbetarenkät Rekommendationsvilja	17		-11	
 Personalomsättning			15,9%	21,8%
 Sjukfrånvaro Kvinnor	9,7%	9,2%	9%	9,51%
 Sjukfrånvaro Män	4,8%	6,9%	7,4%	4,67%
 Sjukfrånvaro Totalt	9,4%	9%	8,9%	9,19%
 Sjukfrånvarodagar i snitt per anställd	31	30	30	30,6

De mått som saknar ett utfall tillhör medarbetarenkäten, som genomförs vartannat år.

9 Ekonomi

9.1 Uppföljning driftbudget

Uppföljningsnivå	Bokslut 2016	Budget 2017	Bokslut 2017	Avvikelse 2017
Kvarboende	-99 112	-79 889		79 889
Vård och omsorgsboende	-265542	-263331		263331
Hemsjukvård och Rehabilitering	-111973	-111451		111451
Verksamhetsutveckling	-15645	-18607		18607
Myndighetsutövning	-328920	-355625		355625
Stöd och Styrning	-5849	-10970		10970
Förvaltningsövergripande funktioner	1034	-1415		1415
Nämnd	-1095	-1232		1232
Summa	-827 102	-842 520		842 520

Kommentarer

Kommentarer till avvikelse mellan åren för perioden

Avvikelserna mellan åren består främst av att:

- I början av 2017 flyttades budget för matkostnader från Kvarboendet till Myndighetsutövning
- 1 september 2017 gjordes en omsorganisation av stabsfunktionerna vilket har påverkat budget för Kvarboende, Verksamhetsutveckling och Stöd och Styrning.
- Under posten förvaltningsövergripande funktioner ligger även löneökningar som fördelas ut när de nya avtalen är klara inom ramen för 2018 års lönerevision.

Övriga avvikelser mellan åren består främst av lönerevision och prisuppräknningar av entreprenader och ersättning till hemtjänsten.

Kommentarer till årets budgetavvikelse

Förvaltningen visar ett överskott på XXX kronor. Årets totala avvikelse är XX procent av budgeten.

Kvarboendet- består av särskilda uppdrag och hemtjänsten

Särskilda uppdrag

Särskilda uppdrag har ett positivt resultat på XX miljoner kronor.

Hemtjänsten

Visar ett underskott på xxx miljoner kronor.

Vård och omsorgsboende

Visar ett underskott på xxx miljoner kronor. Verksamheten har under året haft övertalig tid, arbetad tid som inte matchas med verksamhetens behov, som uppstår när verksamheten gick över från årsarbetstid till fasta scheman. Under sommaren har verksamheten behövt stötta upp med inhyrd personal vilket har lett till ökade kostnader.

Hemsjukvård och rehabilitering

Visar ett underskott på xxx miljoner kronor. Under året har verksamheten fått fler patienter med behov av många insatser vilket har lett till ökade kostnader. Semesterperioden medför höga kostnader på grund av svårigheter att rekrytera sommarvikarier.

Verksamhetsutveckling

Visar ett överskott på xxx miljoner kronor.

Myndighetsutövning består av entreprenader och bistånd**Entreprenader**

Visar på ett överkott på XXX miljoner kronor.

Bistånd**Stöd och styrning**

Visar ett överskott på XX miljoner kronor

Förvaltningsövergripande funktioner

En förvaltningsövergripande reserv om 7,8 mkr ligger budgeterad här. Reserven är ca 1 procent av förvaltningens budget. Investeringsstakten har inte varit lika hög som prognostiserat vilket innebär ett överskott på avskrivningar och internränta.

Nämnd

För 2017 blev resultatet 0,1 miljoner kronor.

9.2 Uppföljning investeringsbudget**Investeringar (belopp i tkr)**

	Bokslut 2016	Årsbudget 2017	Bokslut 2017	Avvikelse 2017
<i>Löpande årliga investeringar</i>				
Utgifter				
<i>Övriga investeringar</i>				
Inkomster				
Utgifter				
Netto				

Kommentarer

10 Miljöbokslut

Klimat och luft

Förvaltningen har framförallt arbetat med att minska bilkörningen, men också ställa om fordonsparken till fossilfritt. Vård & Omsorg tillsatte under 2016 en arbetsgrupp som tillsammans med förvaltningen för Service arbetat med att ställa om förvaltningens fordonspark. Syftet är både att nå målet om att alla fordon ska drivas med fossilfria drivmedel, men även att få en mer effektiv fordonspark.

Antalet fordon har totalt minskat med sju stycken och antalet fossilfria fordon har gått ifrån 9 till 74 från 2015 fram till och med november 2017. Arbetet har under 2017 hittills även resulterat i att laddstolpar har monterats vid hemtjänstens lokaler i Fjärås, Onsala, Åsa och Kullavik samt att flertalet dieselbilar har bytts ut mot elbilar.

Vårdplaneringar görs i slutenvården (på sjukhus) för att samordna vården för patienter som lämnar sjukhuset. Ett stort arbete har genomförts för att kunna genomföra vårdplaneringar via Skype istället för att alla professioner samlas på en plats. Idag genomförs ca 80% av alla vårdplaneringar via Skype, vilket har minskat bilkörningen.

All hälso- och sjukvårdspersonal (sjuksköterskor, arbetsterapeuter och fysioterapeuter) har utgått från Omsorgens hus och därefter åkt ut till de boenden/hemtjänstgrupper de arbetar mot. För att både kunna utveckla teamarbetet och minska bilkörningen sker en utflyttning. Arbetet är påbörjat, men kommer framförallt att ske under 2018.

Förvaltningen har i ökande omfattning gått över till webutbildningar för olika interna utbildningar, bland annat introduktion av vikarier, övergång till gemensam journal inom Hemsjukvården, samt utbildningar kopplat till det nya verksamhetssystemet. Webutbildningar ger medarbetarna möjlighet att själva styra över planeringen av sin utbildning och man kan när som helst gå tillbaka och repetera olika avsnitt. Samtidigt minskar behovet av transporter.

Vatten

På Tölö Smedjans Korttidsboende infördes under hösten ett nytt arbetssätt för undersköterskorna när de städar de boendes rum. Genom att gå över till mer ergonomiska redskap och dessutom byta ut de rengöringsmedel som använder har man både fått en förbättrad arbetsmiljö för undersköterskorna och samtidigt minskat miljöbelastningen.

En god bebyggd miljö

Förvaltningen arbetar med en femårig lokalplan, för att säkerställa en långsiktighet i planeringen av nya boenden och andra verksamhetslokaler. Planering och utformning sker i nära samverkan förvaltningen för Service och baseras bland annat på forskning kring anpassning av lokaler och inredning för att underlätta med personer med kognitiv nedsättning, exempelvis demens.

11 Intern kontroll

11.1 Patientsäkerhetsberättelsen

Sammanfattning

Enligt Patientsäkerhetslagen 3 kap § 10 så ska vårdgivaren upprätta en patientsäkerhetsberättelse i vilken det ska framgå

- hur patientsäkerhetsarbetet har bedrivits under föregående kalenderår
- vilka åtgärder som vidtagits för att öka patientsäkerheten
- vilka resultat som har uppnåtts

Det innebär bland annat att vårdgivaren ska ha ett system för att utreda vårdskador, att anmälan av allvarliga vårdskador sker till Inspektionen för Vård och Omsorg, att patienten informeras om inträffade vårdskador, att den hälso- och sjukvård som bedrivs är i överensstämmelse med vetenskap och beprövad erfarenhet.

Patientsäkerhetslagen utgör en översiktlig bild av verksamheten och är skriven för en bred målgrupp.

Patientsäkerhetsberättelsen går att läsa i sin helhet på [kungsbacka.se/Vård och Omsorg](http://kungsbacka.se/Vård%20och%20Omsorg) efter 1 mars 2018 eller begära ut från förvaltningen.

11.2 Kvalitetsberättelse

Sammanfattning

Kvalitetsberättelsen omfattar det kvalitetsarbete som genomförts inom Vård & Omsorgs verksamheter under 2017. Kvalitetsberättelsen utgör en översiktlig bild och är skriven för en bred målgrupp. Kvalitetsberättelsen omfattar huvudsakligen Socialtjänstlagens område. Kvaliteten inom hälso- och sjukvården redovisas i nämndens patientsäkerhetsberättelse. Socialtjänstlagen (SoL) 3 kap § 3 säger: ”Insatser inom socialtjänsten skall vara av god kvalitet. För utförande av socialnämndens uppgifter skall finnas personer med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten skall systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.”

Kvalitetsbegreppet omfattar socialtjänstens verksamhet på alla nivåer: strukturinriktade, allmänt inriktade och individinriktade insatser. God kvalitet inom socialtjänstens verksamhet innefattar bland annat:

- rättssäkerhet
- bemötande
- delaktighet

Kvalitetsberättelsen går att läsa i sin helhet på [kungsbacka.se/Vård & Omsorg](http://kungsbacka.se/Vård%20och%20Omsorg) efter 1 mars 2018 eller begära ut från förvaltningen.

11.3 Intern kontroll under året

Nämnden har antagit en internkontrollplan för 2017, efter vilken förvaltningen för Vård & Omsorg arbetar. I internkontrollplanen anges vilka områden som följs upp inom ekonomi, säkerhet, handläggning och verkställighet av insatser enligt SoL/HSL och avvikelser/ dokumentation. Internkontrollplanen tas fram genom att en risk- och väsentlighetsanalys genomförs i förvaltningen.

Internkontrollplanen revideras årligen beroende på vad som framkommer i risk- och väsentlighetsanalysen.

Många av områdena som är aktuella för uppföljning enligt internkontrollplanen redovisas i egenkontroller, granskningar eller liknande, och är en integrerad del av kvalitetsarbetet i förvaltningen. Resultatet av internkontrollerna redovisas till olika instanser såsom verksamhetschef, förvaltningschef och nämnd.

11.4 Resultat av genomförda internkontroller

Ekonomi

Leverantörsfakturor (e-handeln), inköp och representation har kontrollerats enligt upprättat intern kontrollplan. Det som har ingått i kontrollerna är bland annat giltig beslutattest, om två personer har involverats i den ekonomiska transaktionen, om det är rätt konterat och om ramavtal har använts. Resultatet visar att förvaltningen har en god ekonomisk kontroll avseende leverantörsfakturor och inköp. **Förvaltningen har ingen extern representation**, det som har granskats är den interna representationen. Under andra delen av 2017 tydliggjordes redovisningen av fika. I skriften "Allt du behöver veta om representation & avtackningar" framgår det att fika kan ses som personalvård eller intern representation, beroende på vilka som medverkar. Om hela personalgruppen är inbjuden, ska den konteras som verksamhetsrelaterad kostnad inom ramen för personalvård och inte representation. Då förvaltningens interkontrollgranskning gjordes i början på året har en del kostnader för APT och fika redovisats felaktigt som representation. Information om förtydligandet har gått ut till samtliga chefer och administratörer.

1 oktober 2017 skedde en del förändringar gällande lönerutinerna, detta var ett steg i arbetet att kvalitetssäkra löneutbetalningarna samt förenkla och effektivisera hela lönehanteringen för Kungsbacka kommun och kommunens anställda. Samtliga chefer med personalansvar ska attestera lönetransaktioner i HR och Medvind senast den 15:e varje månad för de transaktioner som tillhör föregående månad, detta har lett till en bättre kostnadskontroll av löner.

Säkerhet

Kontroll av brandutrustning samt utrymningsrutiner har skett. Under året har SBA-pärmen reviderats och är numera elektronisk och ombud har inlogg. Uppföljning på enheterna har utförts med hjälp av checklista för egenkontroll, brandombuden har gjort uppföljning på respektive enhet en gång per kvartal. Utbildning i brandskydd har gått över till en kommuncentral utbildningsgrupp. Den kommuncentrala utbildningsgruppen kallar alla nyanställda till en brandskyddsutbildning, tillsvdare anställd personal kallas vart femte år. All personal har informerats om befintliga utrymningsplaner och utrymningsövningar genomförs regelbundet, respektive chef ansvarar för detta. De privata utförarna följer Kungsbacka kommuns rutiner och arbetssätt. (Christian Andersson säkerställer innehållet i denna text i mitten av januari)

IT

Kontroll genomförs genom logg och backup. Backuper görs av verksamhetssystemet två gånger varje dygn. Verksamhetssystemet har även en backup dator vid haveri av huvudservern samt/eller vid nätverksproblem. Loggning av användarna sker regelbundet med ett visst antal loggningar varje år, varje personalkategori loggas.

Under 2017 har inga avvikelser påtalats

SoL och HSL

Granskningsområdena bygger på gällande lagstiftning och föreskrifter inom Socialtjänsten och Hälso- och sjukvårdens område samt på dokumenterade riskområden för de enskilda.

Kontroll på handlägningsprocessen

Syftet med internkontrollen är att säkerställa rättssäker och enhetlig handläggning. Till internkontrollen finns en fastställd mall. Granskningsmallen belyser områden kring ansökan, utredning, bedömning och beslut. I granskningsmallen ingår även kontroll på tidmätning ansökan till beslut vilket görs i syfte att följa upp hur förvaltningen följer kvalitetsdeklarationer för Vård & Omsorgs myndighetsutövning och lagkrav på skyndsamt handläggning.

Under 2017 har ingen kontroll gjorts av handlägningsprocessen. Under perioden som förvaltningen ställer om för nytt verksamhetssystem så avvaktar vi uppföljning. Det blir automatiskt en genomgång av samtliga ärenden när migrering till nytt verksamhetssystem genomförs. Uppföljning, kontroll och kvalitetssäkring kommer att göras när det nya verksamhetssystemet är på plats. Det finns inga risker i att avvakta kontrollen till nästa år.

Tidigare kontroller har visat att de granskade utredningar håller en god kvalitet och innehåller de uppgifter som finns angivet i lag och föreskrifter.

Verkställighet av beslut

Under 2017 har ingen kontroll gjorts av verkställighet av beslut. Under perioden som förvaltningen ställer om för nytt verksamhetssystem så görs ingen kontroll. Det blir automatiskt en genomgång av samtliga ärenden och beslut när migrering till nytt verksamhetssystem genomförs. Uppföljning, kontroll och kvalitetssäkring kommer att göras när det nya verksamhetssystemet är på plats. Det finns inga risker i att avvakta kontrollen till nästa år.

Utöver internkontrollen lämnar förvaltningen varje månad uppgifter till nämnden om vilka beslut som inte verkställs inom tre månader. Varje kvartal rapporteras dessa uppgifter även till Inspektionen för vård och omsorg. Mest förekommande är att verkställigheten för beslut om särskilt boende tar mer än tre månader.

Läkemedelshanteringen

En internutredning har genomförts under året av medicinskt ansvarig sjuksköterska, vilken bland annat innefattat granskning av följsamhet till riktlinje för läkemedelshandling och delegering. Utredningen genomfördes i syfte att tydliggöra likheter och skillnader mellan förvaltningen för Vård & Omsorg och förvaltningen för Individ & Familjeomsorg efter reglementesförändringen. Eftersom internutredningen omfattade de kontroller som finns beskrivna i internkontrollen genomfördes inga separata granskningar av läkemedelshandling och delegering.

Vårdrelaterade infektioner

Årligen mäts vårdrelaterade infektioner och redovisas i nämndens patientssäkerhetsberättelse. Mätningen utförs genom HALT, vilket är en nationell mätning avseende vårdrelaterade infektioner och antibiotikaförbrukning på särskilda boenden. Syftet med mätningen är att stödja det förebyggande arbetet och bidra till en god och säker vård. Mätningen visar att det finns en god och säker vård för att förhindra vårdrelaterade infektioner. HALT återfinns inom kvalitetsregistret Senior Alert.

Lyftselar

Kontrollen är genomförd. Resultaten av årlig granskning av följsamheten till förskrivningsprocessen vid förskrivning av lyft och lyftsele har de senaste fem åren redovisat mycket goda resultat. Kontrollen planeras framöver att justeras, då internkontrollen bedöms vara överflödigt

utifrån resultaten.

Avvikelser/dokumentation

Medicinskt ansvariga har sammanställt och rapporterat avvikelsetatistik per tertial. Årliga sammanställning presenteras i nämndens kvalitetsberättelse och patientsäkerhetsberättelse.

Dialogmöten har hållits enligt plan under 2017.

Granskning av Hemdok

Det har inte skett några tillsynsbesök under 2017 varvid granskning skett via genomgång av resultat av egenkontrollen. I egenkontrollen ingår ett avsnitt kring dokumentation i Hemdok. Nästintill alla enheter har uppgett att dokumentationsombuden har granskat Hemdok/individuell genomförandeplan enligt riktlinje. Mallen är framtagen av socialt ansvarig samordnare och de medicinskt ansvariga. De avvikelser som framkommer i egenkontrollen ansvarar varje enhet för att sätta in åtgärder kring och skapa ett förbättringsarbete för så att inte bristerna uppkommer igen.

Egenkontroll

Nämnden för Vård & Omsorg har en beslutad riktlinje för egenkontroll. I egenkontrollen ingår:

- en årlig enkät gällande följsamhet till verksamhetens riktlinjer
- målgruppsundersökningar, till exempel efterlevandesamtal
- nationella, öppna jämförelser en gång per år
- regelbundna brukarenkäter
- kontinuerlig granskning av journaler och akter

Övrig verksamhetsuppföljning

Inom Vård & Omsorg genomförs årligen följande former av uppföljning:

- Nattfastemätning
- Följsamhet till basala hygienrutiner
- Kontinuitet

11.5 Nämndens förbättringsåtgärder

Verksamhetsområden

Internkontrollplanen uppdateras varje år och utifrån de bristområden som uppkommer i nationella jämförelser, granskningar etc utformas internkontrollplanen. Det gör att områden försvinner och kommer till allteftersom. De områden som återkommer är de områden där bedömningen är att stickprov eller kontroller bör kvarstå för att säkerställa en fortsatt granskning. Det är områden där sannolikheten eller väsentligheten bedöms vara hög.

De förbättringsåtgärder som nämnden genomför för att minska risken att en oönskad situation uppstår omfattar kontinuerligt arbete med riktlinjer och rutiner, samt handledning och utbildningsinsatser. Några exempel på ovanstående är förvaltningens fortlöpande handledning till enhetschefer och legitimerad personal för att möjliggöra full följsamhet till riktlinjen för avvikelshantering. Ett annat exempel är utbildningen i förflyttningsteknik för lyft- och lyftselar som ingår i introduktionsutbildningen för nyanställd personal. Att förflytta en person i lyftsele eller med lyft är ett av de moment med störst risk för allvarliga konsekvenser vid felaktig hantering. För att undvika uppkomsten av vårdrelaterade infektioner arbetar förvaltningen med att kontinuerligt uppdatera riktlinjer och rutiner för basala hygienrutiner och medicinska insatser.

Genom internkontrollen får nämnden ett kvitto på om förvaltningens förebyggande arbete har varit fungerande under året.

Ekonomiområden

11.6 Intern kontroll av externa utförare

Nämnden antog i december 2012 en granskningsmodell ”Systematisk granskning inom äldreomsorgens verksamheter”. Granskningsmodellen innebär en gemensam modell för granskning av hemtjänst och vård- och omsorgsboenden i kommunal regi och för externa utförare.

De avtal som nämnden har tecknat med externa utförare i samband med upphandlingen säkerställer möjligheten till insyn och uppföljning. Under 2017 har granskningen av externa utförare skett genom anmälda kontroller, uppföljningssamtal med chef, regelbundna möten mellan kommunen och externa utförare. LOU upphandlade företag kontrolleras regelbundet mot CreditSafe där man bland annat kontrollerar kreditvärdighet, skatteskulder och bolagsstyrelsen.

För kundvals företag med färre än 10 kunder sker en förenklad granskning vilket innebär att de omfattas av granskning via avvikelshantering, klagomål och ekonomisk/juridisk uppföljning. Företag som enbart erbjuder serviceinsatser granskas genom inkomna klagomål samt ekonomiskt/juridisk uppföljning.

Förvaltningen har gjort en granskning på Vickans vård- och omsorgsboende med anledning av inkomna klagomål, genom ett oanmält tillsynsbesök. Syftet var att kartlägga följsamheten till att utföra ordinerade hälso- och sjukvårdsinsatser, genomgång av aktuella genomförandeplanerna samt aktivitetsutbud. Skriftlig redovisning av åtgärder har lämnats in av företaget. Granskningsgruppen kommer att göra uppföljning i verksamheten under våren 2018.

IT

Loggning av externa utförare ingår i loggkontrollen. Loggningar som gjorts har inte visat några avvikelser.