

Handläggare
AnneCharlotte Persson

Telefon: 08-508 22 565

Till
Hägersten-Liljeholmens
hemtjänst

Verksamhetsberättelse VB 2019 för Hägersten-Liljeholmens hemtjänst

Förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmens hemtjänst

Riksdalervägen 4

08-508 22 565

08-508 22 000

annecharlotte.persson@stockholm.se

start.stockholm

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys.....	3
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....	4
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla.....	4
1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort.....	4
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande.....	6
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt.....	8
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring.....	8
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö.....	8
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden.....	9
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser.....	9
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	10
Uppföljning av ekonomi.....	13
Analys av resultaträkning – uppföljning av driftbudget.....	13
Investeringar.....	13
Medel för lokaländamål.....	13
Övrigt.....	13
Bedömning av nämndens interna kontroll.....	13
Kvalitetsarbete.....	13
Övrigt.....	14

Sammanfattande analys

Hägersten-Liljeholmens hemtjänst bedriver den kommunala hemtjänsten i etableringsområdena Aspudden, Axelsberg, Fruängen, Gröndal, Hägerstensåsen, Hökmossen, Liljeholmen, Midsommarkransen, Mälarhöjden, Nybohov, Västberga, Västertorp och Örnberg. Personalen är uppdelad i arbetsgrupper som arbetar i de olika geografiska områdena, detta gäller såväl dag- som kvällspersonalen. Våra personallokaler på Riksdalervägen 4, Hägerstenvägen 250, Lövholmsvägen 31 och Gamla Södertäljevägen 5. Hägersten- Liljeholmens hemtjänst består av 1 enhetschef, 2 biträdande enhetschefer, 0,5 sjukgymnast, 2 samordnare och 125 vårdbiträden/undersköterskor varav 13 schemosplanerare som arbetar både med schemaläggning och ute i verksamheten och vi har utfört insatser hos cirka 750 brukare med omvårdnadsinsatser och serviceinsatser. Vi har även besvarat trygghetslarm. Nattinsatsen anlitas av underleverantör. Vi har anställt två medarbetare som arbetar heltid i vår hemtjänstpool med att täcka upp korttidsfrånvaro. Vi har även från 12/8 tillsvidareanställt en halvtidsanställd sjukgymnast som i första hand har arbetat med personalens arbetsmiljö och gett individuell handledning i omsorgsarbetet ute hos kunden.

Enhetens arbete utgår från kommunfullmäktiges inriktningsmål och stadsdelsnämndens mål för äldreomsorgen.

Vi har fortsatt arbetet med att utveckla hemtjänsten efter det individuella behovet hos varje brukare genom att kompetensutveckla medarbetarna inom de områden där behov finns för att möjliggöra ett längre kvarboende i det egna hemmet och de palliativa ombuden har varit delaktiga i att ta fram en handlingsplan som enheten arbetar efter när det gäller den palliativa vården. Enheten har två stycken hemtjänstobservatörer som har fortsatt sitt uppdrag genom att följa med ut i de olika arbetsgrupperna i syfte att följa upp arbetet och säkerställa kvaliteten och vi har återrapporterat till arbetsgrupperna där hemtjänstobservatörerna gjort sina observationer. Kostombuden har haft månatliga möten med dietist och broschyr har tagits fram gällande näringsintag för olika sjukdomstillstånd. Kostombuden vidareförmedlar information till kollegorna.

Vi fortsätter utvecklingen av vår specialiserade hemtjänstgrupp med inriktning mot demens och demensgruppen är Silviacertifierade. Vår vision och vårt mål för demensgruppen är att en person som har en demenssjukdom och vill bo kvar hemma ska ha det minst lika bra i sin hemmiljö som på ett boende. Genom demensgruppens insatser ska personen kunna behålla sin personlighet, integritet, sitt självbestämmande och sina funktioner. Vi har utökat demensgruppens områden till övriga områden och har nu demensombud i alla områden. Demensombuden hade i mars en planeringsdag tillsammans med två demenscoacher ifrån den specialiserade demensgruppen. Demensgruppen hade även en planeringsdag i maj där de arbetade fram material till "Demensgruppens värdegrund" som kommer att tas upp i samtliga arbetsgrupper och där övriga arbetsgrupper arbetar likvärdigt utifrån värdegrunden.

Den kompetensutveckling som hittills varit är att så gott som samtliga tillsvidareanställda medarbetare har gjort webbutbildningen "Om våld mot äldre". Det är en medarbetare som gått undersköterskeutbildning del 3 under våren, det är två medarbetare som har gått undersköterskeutbildning del 4, det är en medarbetare som gått undersköterskeutbildning del

1, det är två medarbetare som gått undersköterskeutbildning del 2. Det är tre medarbetare som gått demensutbildning på Silviahemmet. Demensgruppen och demensombuden har haft planeringsdag och där var en föreläsning om validation. Vi har fortsatt med att ha arbetsmiljömöten och där ingår enhetschef, biträdande chefer och skyddsombuden och där diskuterar vi arbetsmiljöfrågor. Reflektionsledare som finns i varje arbetsgrupp har reflektionsmöten med sina arbetsgrupper och varje reflektionsledare har även haft handledning under året. Enhetschef och två av skyddsombuden gick en tredagars arbetsmiljöutbildning under våren. Biträdande enhetschefer tillsammans med två skyddsombud har gått en tredagars arbetsmiljöutbildning under hösten. Det är cirka 70 medarbetare som är kontaktmän har gått en tretimmars arbetsmiljöutbildning under våren och syftet har varit att man ska få kompetens i att göra checklista och handlingsplan utifrån arbetsmiljön hemma hos kund. Vi har haft planeringsdagar under augusti/september där arbetsmiljöfrågor har varit i fokus och då gällande riskbedömningarna som görs ute hos kunden.

Verksamhetsberättelsen kommer att tas upp på arbetsplatsträffar mellan 15-28/1 och diskutera vad vi har gjort under året. Det vi ska förbättra och ta med oss till 2020 har vi redan diskuterat inför verksamhetsplanen.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål



KF:s inriktningsmål:

1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal tillhandahållna platser för feriejobb	368			454	350	360 st	9 000 st	VB 2019
Analys								
Vi har tagit emot 10 feriearbetare till hemtjänstens verksamheter.								

Nämndmål:

Invånarna i stadsdelsområdet är självförsörjande

— Ingen

Beskrivning


- Arbetet med att erbjuda individuella insatser sker i nära samverkan med staden och förvaltningens arbetsmarknadsverksamheter.
- Evidensbaserade instrument för bedömning används både vid nybesök och vid långvarigt behov av ekonomiskt bistånd.
- Barnkonsekvensanalyser genomförs när beslut ska fattas som påverkar barn.
- Offentligt skyddade anställningar för personer med funktionsnedsättning eller socialmedicinska svårigheter
- Rekrytering och anställning av feriearbetande ungdomar samt Stockholmsjobb.
- Tillhandahålla praktikplatser för jobbtorgsaspiranter i förvaltningens verksamheter som drivs i egen regi och på entreprenad
- I samarbete med arbetsmarknadsnämnden vidareutveckla arbetet med Stockholmsjobb.
- Öka möjligheterna för personer med funktionsnedsättningar att komma i arbete.
- Samverka externt med näringsliv och civilsamhälle för att nyanlända ska etableras snabbt på arbetsmarknaden.

Förväntat resultat

Alla invånare i stadsdelsområdet som är i behov av ekonomiskt bistånd för sin försörjning ges förutsättningar att kunna försörja sig själva genom att de erbjuds individuellt utformade insatser. Tröskeln till ett arbete är låg även för personer som uppburit försörjningsstöd under lång tid. Unga utan gymnasieexamen, äldre arbetslösa, personer med social problematik, fysisk och/eller psykisk ohälsa eller funktionsnedsättningar och utrikesfödda uppmärksammas särskilt och ges lokala arbetsmarknadsinsatser av god kvalitet så att de förbereds för insatser från Jobbtorgen. Unga i stadsdelsområdet erbjuds meningsfulla feriejobb som ett första steg in på arbetsmarknaden.

Det är lätt att få kontakt med enheten för ekonomiskt bistånd, både gällande ett nytt ärende eller i ett pågående ärende och den enskilde får tydlig information och god service rörande handläggningen, insatserna och beslutet. Felaktiga utbetalningar minimeras då det är lätt för den enskilde att förstå hur hen ska medverka i utredningen.









All utredning inom ekonomiskt bistånd, liksom bedömning och erbjudande om insatser, sker med hög rättssäkerhet och utifrån gällande lagstiftning och stadens riktlinjer. Arbetet grundar sig på tillit och respekt för människors självbestämmande och integritet. Barnen i familjer som är i behov av ekonomiskt bistånd uppmärksammas särskilt och handläggningen utgår från ett tydligt barnperspektiv.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningens verksamheter ska verka för att öka sitt mottagande av praktikanter från jobbtorgen. Antalet tillhandahållna praktikplatser följs upp i tertialrapporter och verksamhetsberättelse.	2020-01-01	2020-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel omsorgstagare som upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs i hemtjänsten	80 %					85 %	85 %	2019
Analys Personalen försöker att i så stor utsträckning som möjligt att tillgodose kundens önskemål om hur och när insatserna ska utföras. Brukarenkäten i år har vi ett genomsnitt på 80 % när det gäller om kunden upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs i hemmet.								
  Andel trygga omsorgstagare i hemtjänsten	81 %					81 %	81 %	2019
Analys Vi besvarar larm inom 30 minuter och det är en trygghet för kunden. Brukarenkäten i år har vi ett genomsnitt på 81% när det gäller om kunden ukänner sig trygg med hemtjänsten.								
  Andelen nöjda omsorgstagare i hemtjänst	82 %					84 %	84 %	2019
Analys Brukarenkäten i år har vi ett genomsnitt på 82% när det gäller om kunden är nöjd								
  Antal personal en hemtjänsttagare med minst två besök om dagen möter under en 14-dagarsperiod	13,4					11	10	2019
Analys Vi har ett genomsnitt på 13,4 personer och det är för högt. Det skiljer sig mellan de olika arbetsgrupperna, demensgruppen har en lägre personalkontinuitet. Vi behöver arbeta under nästa år med att se till att i stort sett samma medarbetare går till samma kunder.								

Nämndmål:

Äldre får insatser av hög kvalitet som ger trygghet, valfrihet och stärker förmågan att leva ett värdigt och självständigt liv.

— Ingen

Beskrivning

Alla äldre som har biståndsbedömda insatser har genom utförarenheterna en utsedd kontaktman med uppdrag att samordna insatserna kring den äldre. Tillsammans med den äldre upprättar kontaktmannen en genomförandeplan för att säkerställa hur den äldre vill att insatserna ska utföras. Utgångspunkten är att personalen ska ha ett rehabiliterande synsätt för

att så långt som möjligt ta tillvara den äldres egna resurser så att den äldre kan bibehålla sina funktioner.

Förväntat resultat

- Äldre känner sig trygga och är nöjda med äldreomsorgen samt tycker att de är delaktiga och kan påverka planeringen och utformningen av sin äldreomsorg. Att årsmålen uppfylls.
- Äldres förmåga att leva värdigt och självständigt stärks.
- Kvinnor och män har likvärdig äldreomsorg.
- Äldre med insatser har inflytande över insatsernas utförande.
- Äldres välbefinnande och nöjdhet ökar med bättre mat och en trevlig måltid.
- Äldres kunskap om möjligheten att påverka och planera sin boendesituation ska öka.

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓	Stadens nya mat och måltidspolicy ska implementeras genom utbildningsinsatser för måltidsombuden och medarbetarna.	2019-01-01	2019-12-31	
✓	Äldre ska inbjudas till sopplunch på mötesplats/aktivitetscentret.	2019-01-01	2019-12-31	
✓	Äldreomsorgens medarbetare ska genomföra webbutbildningarna om demens för "Stjärnmärkning".	2019-01-01	2019-12-31	
✓	Äldreomsorgens rutiner för anhörigstödet ska implementeras i alla verksamheter och utgöra basen för utvecklingsarbetet.	2019-01-01	2019-12-31	

Enhetsmål:

Hemtjänsten har insatser av hög kvalitet som formas utifrån ramtiden för att skapa trygghet, värdighet och självbestämmande.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Den individuella genomförandeplanen som utgår ifrån rambeslut ger brukaren inflytande och möjlighet att påverka samt att säkerhetsställa de beviljade insatserna. Kontaktpersonen gör genomförandeplanens planering i samverkan med brukaren och/eller anhöriga. Detta i syfte att öka kvaliteten i verksamheten.

För demensgruppen är att den personcentrerade omvårdnaden har fortsatt stor betydelse för omvårdnaden och omsorgens kvalitet och ger därmed den demenssjuke livskvalitet och hälsa.

Analys

När vi får en ny kund så gör vi ett hembesök och där går personal tillsammans med kunden igenom beställningen och upprättar en genomförandeplan tillsammans. Vi har fortsatt arbetet med att utveckla innehållet gällande genomförandeplaner utifrån de nya rambeställningarna. Demensgruppen upprättar alltid levnadsberättelse när de får en ny kund och vid behov även BPSD-registrering tillsammans med primärvården.

KF:s inriktningsmål:

2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring

— Ingen

Nämndmål:

Boende i Hägersten-Liljeholmen har tillgång till ett rikt utbud av kultur och evenemang

— Ingen

Beskrivning

Kulturaktiviteter genomförs i nämndens verksamheter samt genom bidragsgivning till lokala föreningar.

Förväntat resultat

Boende i Hägersten-Liljeholmen har tillgång till ett rikt utbud av kultur och evenemang.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Genomförande av Trekantens dag tillsammans med samarbetspartners, lokala föreningar och näringsliv.	2019-01-08	2019-07-01	
✓ Äldreomsorgen ska genomföra särskilda satsningar på kulturupplevelser i verksamheterna under september månad.	2019-01-08	2019-12-31	
Analys Vi har haft olika kulturaktiviteter i hemtjänstens lokal på Riksdalervägen där kunder har deltagit under månaden. Vi har även försökt att följa med kunder till olika kulturaktiviteter som varit i andra verksamheter.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

— Ingen

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens verksamheter gör medvetna val för att ta ansvar för miljön

— Ingen

Beskrivning

Verksamheterna ska arbeta aktivt med att sortera matavfall, minska användningen av plast, förebygga att avfall uppstår, minska energiförbrukningen och göra klimatsmarta tjänsteresor. Förskolorna ska genomföra åtgärder på nivå 2 enligt kemikaliecentrums vägledning för en giftfri förskola.

Förväntat resultat

Användningen av plast i verksamheterna minskar. Matavfall återvinns i hög grad där det är möjligt. Avfall som uppstår ska tas om hand på ett resurseffektivt sätt enligt avfallshierarkin. Energiförbrukningen i förvaltningen minskar. Alla förskolor uppnår nivå 2 enligt kemikaliecentrums vägledning för en giftfri förskola.

Enhetsmål:

Enheten medverkar till en hållbar livsmiljö.



Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Medarbetarna har utökade kunskaper i att tänka miljösmart.

Analys

Medarbetarna källsorterar hos de kunder där det finns möjlighet att källsortera. Under tidigare år gjorde vi inventering av kemikalier vi använder oss av, i och med det har vi ökat medvetandet vilka produkter vi köper in och använder. Hos kunderna använder vi enbart kemikalier som är miljövänliga. Vi släcker lampor när vi går ifrån lokalerna. Vi använder elcyklar.

KF:s inriktningsmål:

3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

— Ingen

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens verksamheter har en långsiktigt hållbar ekonomi

— Ingen

Beskrivning

Verksamheterna ska bedrivas inom beslutad budget. Styrning och uppföljning ska vara tydlig. En tydlig ekonomistyrning och säkerhet i prognoser är en förutsättning för att skapa och behålla stabilitet i verksamheten. Enheterna följer regelbundet upp ekonomin genom kontakter mellan enhetschef, avdelningschef och controller inför månads- och tertialrapporter.

Förväntat resultat

Verksamheterna bedrivs på ett kostnadseffektivt sätt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Förvaltningens avdelningar ska utifrån sina verksamheter utforma ledningsrapporter i syfte att utveckla arbetet med uppföljning och dialog om verksamheternas resultat.	2019-01-01	2019-12-31	
✓ Prognosuppföljning	2019-01-01	2019-12-31	

Enhetsmål:

Enheten nyttjar resurserna på ett kostnadseffektivt sätt.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Befintliga resurser används optimalt. Genom kostnadseffektiv resursanvändning skapa bättre förutsättningar till hög kvalitet i verksamheten.





Analys

Vi har våra personallokaler ute i områdena och det gör att vi sparar tid på att ta oss mellan lokalen och ut till kunderna. Vi använder oss av kommunala färdmedel och även av tjänstebilar för att även där kunna minska restiden, vi har även elcyklar som används. Vi arbetar mycket med att se till att den beviljade insatstiden stämmer överens med den planerade tiden och sedan oerhört viktigt att se till att den tiden utförs. Vid förändringar hos kunden görs en omvårdnadsrapport som skannas till biståndshandläggaren. Kontinuerligt under månaden dras listor ut i paraplysystemet som visar hur mycket tid vi gett ut. Varje arbetspass godkänns dagligen och där information om avvikelser måste anges och varje vecka har biträdande chefer uppföljning med schemasplanerarna. Vi använder oss av bemanningssystemet Vikariebanken där vikarierna lägger in sina tider när de kan arbeta och samordnaren som har hand om bemanningen bokar in vikarierna utifrån planeringen som schemasplanerarna på enheten gjort.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

 Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Sjukfrånvaro						7,5 %	tas fram av nämnd	VB 2019
Analys								
Sjukfrånvaron är 6,91 % för Liljeholmen och 8,22 % för Hägersten. Gemensamt för hemtjänsten är sjukfrånvaron 7,5 %.								
  Sjukfrånvaro dag 1-14						2,5 %	Tas fram av nämnd/ styrelse	VB 2019

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Analys								
För Liljeholmen är korttidssjukfrånvaron 2,01 % och för Hägersten är korttidssjukfrånvaron 3,24 % Gemensamt för hemtjänsten är korttidssjukfrånvaron 2,6 %.								

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens medarbetare är professionella, engagerade och har en hälsosam arbetsmiljö.

— Ingen

Beskrivning

Arbetsmiljö och rehabiliteringsarbetet sker i samverkan med de fackliga organisationerna samt med företagshälsovården. Förvaltningen arbetar hälsofrämjande genom handlingsplanen ”Hållbart arbetsliv”. Huvuduppdraget för projektet är att skapa en systematik kring hållbar arbetshälsa genom tre perspektiv: hälsofrämjande, förebyggande och efterhjälpande. Målet är att sänka sjukfrånvaron och höja medarbetarnöjdheten - detta ska öka nytta och kvaliteten för stadsdelens medborgare. En arbetsmiljöhandbok ska implementeras i hela förvaltningen för att säkerställa det systematiska arbetsmiljöarbetet, vilket ska leda till förbättrad arbetshälsa.

Arbetet med kompetensförsörjningen är ständigt pågående för att säkerställa hög kvalitet i verksamheterna. Det arbetet ska utvecklas och fördjupas systematiskt, utifrån stadens kompetensförsörjningsmodell UBARA (Utveckla, Behålla, Attrahera, Rekrytera, Avsluta).

Förväntat resultat

- Förvaltningen klarar kompetensförsörjningen i växande verksamheter
- Resultaten i medarbetarundersökningen har förbättrats - både avseende medarbetarskap och ledarskap
- Alla verksamheter har utvecklat det systematiska arbetsmiljöarbetet
- Sjukfrånvaron har minskat

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Alla enheter ska utifrån medarbetarundersökningens resultat göra en handlingsplan, som åtgärdas och följs upp under året	2019-01-01	2019-12-31	
Analys Handlingsplanen har tagits upp i oktober/november.			
✓ Allmän visstidsanställning ska minimeras	2019-01-01	2019-12-31	
Analys Vi har satt in månadsvikariat där ordinarie är långtidssjuk, studerar eller är föräldraledig. Då hemtjänsten är en rörlig verksamhet och vi inte vet antal kunder så kommer vi alltid att vara i behov av visstidsanställningar.			
✓ Förbättra förutsättningarna för att anställa personer med funktionsnedsättning	2019-01-01	2019-12-31	

Enhetsmål:

Enhetens medarbetare är kompetenta, engagerade och arbetar utifrån ett arbetsmiljöperspektiv.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Öka arbetsmiljömedvetenheten.

Öka frisknärvaron.

Analys

Så gott som samtliga tillsvidareanställda medarbetare har gjort webbutbildningen "Om våld mot äldre". Det är en medarbetare som har gått undersköterskeutbildning del 3, det är två medarbetare som har gått undersköterskeutbildning del 4, det är en medarbetare som har gått undersköterskeutbildning del 1, det är två medarbetare som har gått undersköterskeutbildning del 2 och nu är undersköterskor. Det är tre medarbetare som gått demensutbildning på Silviahemmet. Två demenscoacher ifrån den specialiserade demensgruppen och demensombuden har haft planeringsdag och där var en föreläsning om validation. Vi fortsätter med att ha arbetsmiljömöten och där ingår enhetschef, biträdande chefer och skyddsombuden och där diskuterar vi arbetsmiljöfrågor. Reflektionsledare som finns i varje arbetsgrupp har reflektionsmöten med sina arbetsgrupper och varje reflektionsledare har även handledning under våren. Enhetschef, biträdande enhetschefer och skyddsombuden har gått en tredagars arbetsmiljöutbildning. Det är trettio medarbetare som gått en kompletterande ergonomiutbildning under våren. Det är 70 medarbetare som gått arbetsmiljöutbildning vars syfte har varit att medarbetarna får kunskaper i att undersöka och göra riskbedömningar av arbetsmiljön hos varje kund och även upprätta en handlingsplan med åtgärder utifrån arbetsmiljöriskerna. Vi har haft planeringsdagar under augusti/september där fokus har varit arbetsmiljö.

Uppföljning av ekonomi

Analys av resultaträkning – uppföljning av driftbudget

	Utfall i bokslut 2019
<i>Intäkter</i>	
Bidrag och ersättningar	1 610
Försäljning totalt	96 662
Övriga intäkter	61
<i>Summa intäkter</i>	98 333
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	85 336
Övriga personalkostnader	191
Lokalkostnader	1 627
Entreprenader och köp av verksamhet	8 759
Övriga kostnader	3 765
<i>Summa kostnader</i>	99 679
<i>Resultat netto</i>	-1 346

Investeringar

Medel för lokaländamål

Övrigt

Bedömning av nämndens interna kontroll

Analys

Kvalitetsarbete

Synpunkter och klagomål:

När vi får till oss synpunkter och klagomål så försöker vi att ta hand om dessa omgående. Vi har fått synpunkter ifrån kunder att de tycker att de är beviljade för lite insatser och vi har då hänvisat till biståndshandläggare. Vi har även fått synpunkter att kund inte fått information om att tiden för insatsens utförande blivit ändrad och det har vi tagit upp direkt med medarbetaren. Vi har fått synpunkter från kunder som upplever att medarbetarna har väldigt bråttom i sitt arbete, och vi har då förklarat att medarbetarna utför insatser utifrån beställningen och självklart ska stanna den beställda tiden. Vi har fått klagomål ifrån Aleris

där de anser att personalen inte varit på plats hos kunden i samband med att Aleris varit där och ska visa hjälpmedel.

Övrigt

Verksamhetsberättelsen 2019 kommer att behandlas på arbetsplatsträffar 15-28/1.