

## Verksamhetsberättelse 2016

Verksamheten har under året haft en stabil omfattning med endast små variationer i volym. Vid utgången av året uppgick antalet beställda timmar till 2422 tim. att jämföra med 2305 tim vid utgången av 2015. Tillväxten har, jämfört med tidigare år varit lägre vilket gjort att vi kunnat ägna mer tid åt verksamhetsutveckling och att förbättra interna processer. Med personalförstärkning på samordnarnivå samt inom HR- och kvalitetsarbete har vi utvecklats mot en mer mogen organisation som är mindre beroende av enskilda individer inom ledningen, vilket också är en viktig kvalitetsaspekt. Under året har vi även utökat med ytterligare en lokal (i Skå på Färingsö) som fungerar som kontor, lunch-uppehälle för personal men även som samlingslokal vid aktiviteter som t. ex utbildningar eller kundträffar.

### Synpunkter och klagomål

I verksamhetens kvalitets- och ledningssystem finns fastställda rutiner avseende synpunkter och klagomål. Kunderna informeras om såväl kontaktvägar som hanteringen av klagomål, och inkomna ärenden handläggs enligt rutinen. Under året har inkommit 26 st. ärenden som handlagts enligt rutinen. Av dessa 26 avser 5 st. klagomål inom områdena tillgänglighet, bemötande och utförande. Sammanställning över samtliga ärenden har rapporterats separat till socialkontoret.

### Avvikelse enl. Lex Sarah

Verksamheten har under året ej haft någon avvikelse som blivit föremål för anmälan enligt Lex Sarah.

### Personal och bemanning

Vi arbetar aktivt för att hålla hög personalkontinuitet. Nyckeln till hög kontinuitet är låg personalomsättning, varför vi arbetar aktivt med att vara en attraktiv arbetsgivare med goda villkor för personalen. Under året har vi vidareutvecklat vårt systematiska arbetsmiljöarbete, främst inom området psykosocial arbetsmiljö.

Då tillväxten har varit lägre i år än tidigare år har rekryteringsbehovet inte varit så stort vilket också gynnat kontinuiteten. De rekryteringar som gjorts har mest handlat om att ersätta personal som slutat och/eller hitta vikarier för personal som varit tjänstlediga eller föräldralediga. Personalstyrkan omfattade knappt 40 personer vid utgången av året.

### Utbildning

Under året har extern utbildning inom förflyttningsteknik hållits. Utbildning inom HLR (Hjärt- och lungräddning) har genomförts, liksom inom kost- och nutrition för äldre. Två personer har gått på demensutbildning på Silviahemmet. Vi använder också demenscentrums webbaserade kurs "Demens ABC" som

### Kvalitetsarbete

Verksamheten har sedan starten haft ett välutvecklat kvalitetssystem enligt SOFS 2011:9 (tidigare 2006:11) Rutiner ses kontinuerligt över och anpassas efter gällande regelverk, ändrade förhållanden i verksamheten eller rena förändringar/förbättringar. Arbetet bedrivs systematiskt och löpande, bland annat genom att det ingår som en stående punkt på regelbundna APT (arbetsplatsträffar) där personalen involveras i utvecklingen.

Efterlevnaden av viktiga rutiner görs genom regelbunden egenkontroll/självskattning. Tack vare stödsystemet Mobil Omsorg har vi förbättrat förutsättningarna att regelbundet mäta viktiga kvalitetsmått som t. ex faktisk kontinuitet, efterlevnaden av genomförandeplan/insatser och att kunderna får den tid (och vid rätt tillfällen) vi kommit överens om. Rutin för egna kundundersökningar finns, och omfattar följande områden.

- Upplevd kontinuitet
- Personalens arbete
- Möjligheten att påverka (inflytande/delaktighet),
- Personalens bemötande
- Upplevelsen av trygghet
- Tillgänglighet/näbarhet

Svaren ges på en 5-gradig skala, och poängsätts för att i varje enskild del kunna åsättas ett värde och skapa jämförbarhet mellan undersökningarna över tid. Kunderna har även i samband med undersökningen möjlighet att lämna synpunkter och förslag på förbättringar.

Vi arbetar även aktivt med resultaten från Socialstyrelsens undersökning "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen". Under 2016 uppnåddes mycket goda resultat i undersökningen, där vår verksamhet sammantaget var den av hemtjänstutförarna som hade de nöjdaste kunderna. Utifrån resultatet har vi under året identifierat följande områden som områden som förbättringsområden:

- Hur vi meddelar i förväg om tillfälliga förändringar av hjälpen
- Hur tryggt det känns att bo hemma med hjälp av hemtjänsten

Målsättningen är att vi i 2017 års kundundersökning kan fastställa en förbättring jämfört med 2016 vad gäller ovanstående två indikatorer. Detta samtidigt som vi behåller eller ökar resultatet för övriga indikatorer.

### Miljöarbete

Verksamhetens miljöpåverkan utgörs i huvudsak av transporter vilket gör att miljöarbetet till absolut största delen innebär begränsning av den miljöpåverkan som följer därav. Tack vare ökade volymer har vi kunnat införa fler gå/cykelrundor i tätorten kring Ekerö C. Dessa har uppgått till mellan 2 - 3 st. "rader" varje dag under året.

Med ny verksamhetslokal på Färingsö har antalet onödiga transporter minimerats. Personal behöver t. ex inte åka hela vägen in till Ekerö C för att ta sin lunchrast, och samordnare har tillgång till arbetsplats /kontor både i Centrum och i Skå för att minimera onödig körning.

Under året har vagnparken successivt moderniserats då många av de gamla fordonen bytts ut. Vid utgången av året var det genomsnittliga CO2-utsläppet 116g/km vilket är under den tidigare miljöbilsnormen 120g. Arbetet fortsätter under 2017 då ytterligare fordon skall bytas ut.

Ekerö 2017-01-31

Sofia Englund