



Hemtjänst Östermalm Öst

Tjänsteutlåtande
Dnr: 2018-871-1.2.1
Bilaga 4
Sid 1 (15)

Handläggare
Cecilia Näslund
Telefon: 08-508 10 576

Till
Hemtjänst Östermalm Öst

Verksamhetsberättelse VB 2018 för Hemtjänst Östermalm Öst

Förslag till beslut

Hemtjänst Östermalm Öst

Hemtjänst Östermalm öst

08-508 10 576
08-508 10 000
cecilia.naslund@stockholm.se
stockholm.se

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys.....	3
Administrativa uppgifter	3
Organisations- och ledningsstruktur.....	3
Brukare/Kunder/Klienter.....	3
Chef- och ledarskap.....	4
Medarbetare.....	4
Värdegrund.....	4
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....	5
1. Ett Stockholm som håller samman	5
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet	5
2. Ett klimatsmart Stockholm	8
2.5 Stockholms miljö är giftfri	8
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm	9
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar	9
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm.....	10
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor	10
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering	12
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning	14
Uppföljning av ekonomi.....	15
Uppföljning av driftbudget.....	15
Investeringar.....	15
Medel för lokaländamål.....	15
Övrigt	15
Kvalitetsarbete.....	15
Övrigt.....	15

Sammanfattande analys

Administrativa uppgifter

Verksamheten vid Hemtjänst Östermalm Öst utgår från två personallokaler, en på Banérgatan 54 och en på Linnégatan 61.

Enhetschef: Cecilia Näslund, Banérgatan 54, 115 26 Stockholm, tfn: 08-508 10 576, 076-12 10 576.

cecilia.naslund@stockholm.se

Biträdande enhetschefer Marie Siwers och Ewa Ploog

Enheten har ca 67 helårsarbetare fördelat på ca 75 personer.

Organisations- och ledningsstruktur

Enheten har en enhetschef och två biträdande enhetschefer. Enhetschefen ansvarar för strategiska frågor, ekonomi, personal, avtal och del av arbetsmiljö.

Enhetens lokaler finns på Linnégatan 61 och Banérgatan 54. På varje adress finns biträdande enhetschefer totalt 2,0 inom enheten, vars huvudsakliga ansvar är bemanning och den dagliga planeringen. Dom arbetsleder och handleder personal och har kontakt med biståndshandläggare, kunder och närstående.

Avdelningschefen för äldreomsorgen träffar enhetschefen var 14:e dag och därefter informeras de biträdande om det framkommit viktig information. Mellan enhetschef och biträdande enhetschefer finns ett tätt samarbete dagligen.

Vid behov arbetar de biträdande cheferna gemensamt med frågor som berör de båda, exempelvis planeringsdagar med personalen hålls gemensamt.

Personalen har sin bas placering på någon av lokalerna men vid behov samverkar man mellan lokalerna, exempelvis lånas timanställda mellan lokalerna.

Information och kommunikation sker ofta muntligt men all ordinarie personal har ett data konto och tillgång till stationära datorer på respektive lokal samt smart telefoner.

Brukare/Kunder/Klienter

Personalen arbetar i mindre grupper och utgår från ett personligt kontaktmannaskap för att den enskilde ska få kontinuitet i omvårdnaden och känna sig trygg. I kontaktmannaskapet ingår att upprätta en genomförandeplan i samråd med den enskilde utifrån biståndsbeslutet och den enskildes önskemål.

I vår broschyr som alla nya kunder erhåller berättar vi kortfattat om vår verksamhet.

Via telefonsamtal och hembesök med kunder/närstående får vi reda på kundernas förväntningar på verksamheten.

Resultatet från den årliga brukarundersökningen (2018) visar att Hemtjänst Östermalm Öst har 89 procent nöjda kunder utifrån ett helhetsomdöme (Index) som omfattar graden av nöjdhet, trygghet och upplevelse att hemtjänsten uppfyller brukarens behov av stöd och hjälp.

De områden där andelen positiva svar var högst:

”Får bra bemötande från personalen” – 97 procent. ”Känner förtroende för personalen” – 90 procent. ”Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål” - 88 procent
”Personalen utför sina arbetsuppgifter bra” 88 procent ”Personalen kommer på avtalad tid ” – 91 procent.

Utvecklingsområde för enheterna är samma som 2017 och rör områdena

”Information vart man vänder sig med synpunkter och klagomål”, (69 procent positiva svar) ,
”Information från personal om tillfälliga förändringar” (77 procent positiva svar) och ”Kan påverka vilken tid man får hjälp” (66 procent positiva svar).

Svarsfrekvensen var cirka 60 procent på brukarundersökningen och i staden totalt var motsvarande siffra 59,8 procent.

Chef- och ledarskap

Vår ledarskapsidé är att arbeta situationsanpassat och operativt med våra medarbetare. Vi gör det genom att exempelvis vara närvarande i den dagliga planeringen.

På våra möten skapar vi delaktighet. Vi har en öppen kommunikation på APT, gruppmöten och på våra gemensamma planeringsdagar. Vi försäkrar oss om att medarbetarna tar del av minnesanteckningarna.

I vårt eget ledarskap kompetensutvecklar vi oss genom kurser, handledning samt via styr- och stöddokument som sedan implementeras i verksamheten

Ledarskapet utvärderar vi genom resultatet av medarbetarenkäten och brukarundersökningen som vi arbetar med för att utveckla ledarskapet kvalitativt

Medarbetare

Våra medarbetare kompetensutvecklas fortlöpande. Vi har under 2018 utbildat 2 vårdbiträden och 2 undersköterskor. Sedan har samtlig personal gått en eller flera webb utbildningar. Vid det årliga medarbetarsamtalet dokumenteras önskemål/utbildningsbehov hos den enskilde medarbetaren. Genom att ha en öppen kommunikation på bland annat APT, planeringsdagar och gruppmöten försöker vi tillvarata medarbetarnas engagemang. I första hand ges feedback muntligt till medarbetarna. Utifrån resultaten från den årliga medarbetarenkäten skrivs en handlingsplan för utvecklingsområden för respektive chef. 2018 har vi arbetat mycket med att förbättra och förtäta APT. Resultatet på medarbetarenkäten var en besvikelse då svarsfrekvensen var så låg så resultatet inte känns användbart. Vi får istället arbeta med den frågan 2019 att få medarbetarna att svara. Vi har under 2018 erbjudit alla deltider heltid, 3 har tackat ja och resten vill fortsätta att arbeta deltid.

Värdegrund

Hemtjänst Östermalm Öst värdegrund:

En hemtjänst där vi med engagemang och kompetens gör det möjligt för kunden att leva ett självständigt, värdigt och aktivt liv.

Värdegrunden är framtagen gemensamt med personalen under planeringsdagar.

Vi försöker att hålla värdegrunden levande i vardagen, exempelvis när medarbetarna planerar och när vi talar om kunderna.

Vi talar om värdegrunden på våra APT och har också material från äldreförvaltningen där man jobbar med spelkort och reflexion.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:









1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet

— Ingen

—

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel omsorgstagare som upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs i äldreomsorgen	86 %					86 %		2018
  Andel trygga omsorgstagare i äldreomsorgen	80 %					80 %	84 %	2018
  Andelen nöjda omsorgstagare i äldreomsorgen	89 %					89 %		2018
  Antal personal en hemtjänsttagare med minst två besök om dagen möter under en 14-dagarsperiod	11,4					10	Max 10 personer	2018
Analys								
Vi kommer inte nå årsmålet, om vi tittar på den gruppen som mäts, dock ser det bättre ut för dom kunder som har färre besök mätt mot stadens snitt								



Nämndmål:

Äldre är delaktiga och kan påverka sin omsorg

— Ingen

Förväntat resultat

Äldre kan påverka när hjälpen ska utföras och de vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Hemtjänst: andel brukare som upplever att de kan påverka vid vilka tider man får hjälp.	66 %					62 %		2018
 Hemtjänst: andel brukare som vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.	69 %					69 %		2018

Enhetsmål:

Våra kunder skall kunna påverka när och hur deras hjälp utförs.


 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Bra resultat i brukarundersökningens två frågor som handlar om detta. 1a frågan andelen som kan påverka vilka tider man för hjälp 2 a frågan tar personalen hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras.

Analys

I brukarundersökningen når vi upp till målet av andelen kunder som anser att de kan påverka när och hur deras hjälp utförs.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål.	87,5			86		86 %		2018

Enhetsmål:

Våra kunder skall veta var man vänder sig om man har synpunkter och klagomål

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att våra kunder vet var och hur dom kan lämna synpunkter och klagomål

Analys

Vi har arbetat mycket med denna fråga men fortfarande kan vi förbättra oss. 69 procent av

våra kunder vet var dom vänder sig med synpunkter och klagomål.

Nämndmål:

Äldreomsorgen ska vara förebyggande, jämställd och av god kvalitet

— Ingen

Förväntat resultat

De äldre ska få en likvärdig biståndsbedömning och tillräckligt med information om sin omvårdnad. Fortsatt hög andel som är trygga och nöjda med vården och omsorgen.

Enhetsmål:

Vi skall höja kvalitén i arbetet med dementa

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Ökad kunskap hos medarbetarna vilket leder till högre kvalitén på utförd hjälp. Att vi har 2 av 4 stjärnor vid årets slut. Vilket innebär att 80% av medarbetarna genomgått webb utbildning demens ABC och demens ABC plus och haft reflektionshandledning.

Analys

Vi har under året arbetat med att bli stjärnmärkta för att ha kompetens inom området demens. Halva gruppen är klara och den andra halvan beräknas bli klara 1a kvartalet 2019.

Enhetsmål:

Våra kunder skall vara nöjda med sin hemtjänst

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att våra kunder skall vara nöjda.

Analys

Vi når precis upp till vårt mål, resultatet mellan våra lokaler skiljer sig lite åt och vi kommer titta lite mer ingående på Linnégatan för att se hur vi kan förbättra resultatet till 2019.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flicko r	Perio dens utfall VB 2017	Progno s helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Andel nöjda med sin hemtjänst	89			88,5		89 %		2018

Enhetsmål:

Våra kunder skall vara trygga hemma med sin hemtjänst


 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att andelen kunder som känner sig trygga med sin hemtjänst ska öka i relation till 2017 års resultat.

Analys

Vi har inte förbättrat resultatet från 2017.


Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel som känner sig trygga med sin hemtjänst	80			81		80 %		2018

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm


KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5 Stockholms miljö är giftfri

 Ingen

Nämndmål:

Nämndens verksamheter är giftfria

 Ingen

Förväntat resultat

Verksamheterna minskar användningen och exponeringen av skadliga kemikalier. Andelen ekologisk och vegetarisk mat i verksamheterna ökar. Vårdnadshavarna är fortsatt nöjda med förskolornas arbete med kost, rörelse och hälsa.

Enhetsmål:

Vi minskar användningen av skadliga kemikalier

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Ökad andel ekologiska livsmedel, minskad användning av skadliga kemikalier.

Analys

Vi har under året kartlagt alla kemikalier på enheten och jobbar med att minska användningen och hitta bästa alternativet av ex rengöringsmedel.

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

— Ingen


Nämndmål:

Positiva ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat med goda effekter för stadsdelens invånare.

— Ingen

Förväntat resultat

Alla chefer tar ansvar, följer upp och vidtar åtgärder för att nå sina mål och ha en budget i balans. Medarbetarna är insatta i arbetsplatsens mål och vet vad som förväntas av dem i sitt arbete.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 ♀ Styrningsindex	76				76	76		2018

Enhetsmål:

Vi tar ansvar för att använda resurserna på bästa möjliga sätt.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att vi använder resurserna så det kommer våra kunder till nytta. Genom att minimera Oh kostnader och använda resurser till personalkostnader.

Analys

Vi har under året arbetat med att öka effektiviteten med bra resultat, dock är det en process som måste fortsätta.










KF:s inriktningsmål:




4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex 	73					75	81	2018
  Sjukfrånvaro 	6,9 %	5,2 %	7,2 %	5,3 %	6,9 %	7,5 %	tas fram av nämnden	VB 2018
  Sjukfrånvaro dag 1-14 	3 %	4,3 %	2,8 %	3,1 %	3 %	3,7 %	tas fram av nämnden	VB 2018

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Äldrenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen och stadsdelsnämnderna stödja stadsdelsnämnderna i hur äldreomsorgen kan organisera sin ledningsorganisation för att främja det närvarande ledarskapet	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Stadsdelsförvaltningen har tagit del av äldreförvaltningens kartläggning gällande förutsättningar för närvarande ledarskap och har påbörjat en översyn av den egna verksamheten.			
  Äldrenämnden ska i samråd med stadsdelsnämnderna genomföra och utvärdera en pilot med schemalagd reflektionstid i hemtjänsten	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Refleksionsledare från ett urval av stadsdelsförvaltningar (ej Östermalm) har utbildats.			



Nämndmål:



Nämnden är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

— Ingen

Förväntat resultat

Chefer för nämndens verksamheter ger sina medarbetare mandat och förutsättningar för att vara delaktiga och ta ansvar i sitt arbete. Genom tillit, engagemang och lyhördhet kan chefer och medarbetare tillsammans utveckla verksamheten och bidra till att AMI, aktivt medskapandeindex, ökar och att andelen medarbetare som kan rekommendera sin arbetsplats till andra ökar.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 ♀ Andelen medarbetare som kan rekommendera sin arbetsplats till andra.	49 %					58 %		2018
 ♀ Ledarskapsindex	69					71		2018

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Alla enheter ska ta fram en kompetensförsörjningsplan.	2018-01-01	2018-12-31	
 Implementera framtagen rutin gällande kränkande särbehandling.	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Vi arbetar med information och diskussion om kränkande särbehandling och har gått igenom diskrimineringsgrunder på APT 2018.			

Enhetsmål:

Skapa medarbetarkontrakt

 Uppfylls inte

Förväntat resultat

Genom medarbetarkontrakt tydliggörs enhetens mål och vilka krav och förväntningar som ställs på medarbetarna. Så att vi kan förbättra resultatet i medarbetarenkäten rörande mål, krav och förväntningar.

Analys

Vi har inte skapat några medarbetarkontrakt, detta var något vi planerade att göra gemensamt men stora personalförändringar på chefer gjorde att vi inte påbörjat detta.

Enhetsmål:

Vi arbetar för att minska medarbetarnas sjukfrånvaro

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att sjukfrånvaron minskar.

Analys

Vi har under året fortsatt att arbeta med att försöka skapa en god arbetsmiljö för medarbetarna med trevliga lokaler, delegerat ansvar, tydligt ledarskap, satsa på kompetensökning och schemalagda gruppmöten. Att tidigt påbörja rehabilitering vid sjukfrånvaro.

Enhetsmål:

Vi skall ha effektiva möten som bygger på dialog och delaktighet med aktiva och engagerade medarbetare

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Öka index i medarbetarenkäten

Analys

Ca hälften av medarbetarna enligt medarbetarenkäten tycker att vi har effektiva möten som bygger på dialog. Dock var svarsfrekvensen för låg för att göra någon vidare analys av detta. Vi har försökt förändra mötesformen under 2018 men får ta med oss detta till 2019 och fråga medarbetarna vad och hur dom vill ha sina arbetsplatsträffar.

Enhetsmål:

Vi skall vara en bra arbetsgivare som man rekommenderar till andra

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Att man i större utsträckning kan rekommendera sin arbetsplats till andra.

Analys

Hälften av våra medarbetare som har svarat på medarbetarenkäten kan rekommendera sin arbetsplats till andra. Ett mindre bra resultat men svårt att arbeta utifrån det resultatet då svarsfrekvensen på medarbetarenkäten var på tok för låg.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering

— Ingen


Nämndmål:


Invånare och brukare får ett gott och respektfullt bemötande, ett normkritiskt och inkluderande förhållningssätt genomsyrar nämndens verksamheter.

— Ingen

Förväntat resultat

Verksamheterna fördjupar sina kunskaper om antirasism, genus, normkritik och hbtq-personers livsvillkor. Brukarna är nöjda med personalens bemötande och en lägre andel upplever sig diskriminerade, jämfört med föregående år. Vårdnadshavarna är fortsatt nöjda med förskolornas arbete med normer och värden.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel brukare inom äldreomsorgen som är nöjda med personalens bemötande	97 %					97 %		2018

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Fördjupa kunskapen kring genus och normkritik hos anställda inom äldreomsorgen	2018-01-01	2018-12-31	

Enhetsmål:

Behålla vårt goda resultat om att kunderna får ett bra bemötande av personalen.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Förvalta att 99,5% av våra kunder är nöjda med personalens bemötande. (enligt brukarundersökningen 2017)

Analys

Vi behåller vårt fina resultat i brukarundersökningen.

Enhetsmål:

Vår verksamhet är fri från diskriminering.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Kunskap och medvetenhet om diskriminering.

Analys

Trots att vi inte hunnit låta medarbetare gå utbildningen ”Allas rätt” har vi arbetat med diskrimineringsfrågan under året, och vi har inte fått några signaler om att någon känner sig diskriminerad.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medarbetare som genomgått webbutbildningen Allas rätt	10					50 %		2018
Analys Vi har helt enkelt inte hunnit ta personalens tid, demenskunskap har varit prioriterat								

Enhetsmål:

Våra kunder upplever att vi har en god tillgänglighet

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Våra kunder upplever att dom har lätt att få kontakt med personalen vid behov”

Analys


Vi klarar inte uppsatt mål, har försämrat resultatet på båda lokalerna. Vi vet inte om resultatet påverkas av formuleringen på frågan -har lätt att få kontakt med personalen vid behov. Personalen kan naturligtvis inte svara hela tiden utan vi har en gemensam telefon på lokalen där någon av oss svarar men tydligen är inte det bra nog.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
◆ Andel som tycker att det är lätt att få kontakt med hemtjänst	72			78		78		2018

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
●  Andel elektroniska inköp	80 %			79 %	80 %	80 %	Tas fram av nämnden	VB 2018

Nämndmål:

Nämndens upphandlingar och inköp utvecklar staden i hållbar riktning

— Ingen

Förväntat resultat

Verksamheterna erbjuds utbildning och kunskapen om inköp via e-handel ökar.

Enhetsmål:

Vi har en hög avtalstrohet

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Inga avsteg från gällande ramavtal

Analys

Vi har under året anpassat oss och använt de bolag som vi har avtal med.

Uppföljning av ekonomi

Uppföljning av driftbudget

Uppföljning av driftbudget

Enhetens kostnader uppgick till 42641 tkr och intäkter uppgick till 38547 tkr för i år.

Resultatet för året var ett underskott om 4094 tkr.

I resultatet saknas en kompensation för personal som placerades på vår enhet i samband med stängningen av Dianagården. Dessa personer arbetade aldrig hos oss utan vissa gick över till Rio och vissa avslutades.

Underskottet beror på att våra kostnader för hemtjänst timmen är högre än intäkten. Vi har många medarbetare som arbetat länge och har ett högre löneläge än snitt i staden och att de flesta har uppnått åldern att man har 31 eller 32 semesterdagar.

Vi har också under året satsat på att utbilda personal i stjärnmärkt demensvård vilket har tagit mycket tid i anspråk.

Det vi fortfarande måste förbättra är effektiviteten dvs att öka tiden som personalen faktiskt är hos kund, vi måste korta planeringstiden på morgonen och se till att personalen stannar hela den schemalagda tiden, inte går när dom är klara. Vi ser att vi har för långa planeringstider på morgonen, extratid runt lunchen och att personalen kommer in för tidigt i slutet på dagen. Sedan måste vi också hitta strategier för att hantera sent avböjda besök så att vi inte får disponibla tider då.

Investeringar

Medel för lokaländamål

Övrigt

Kvalitetsarbete

Vi har under året arbetat intensivt med egenkontroller, dock har vi sett att dom är för många och tidskrävande i förhållande till vad dom ger. Vi har en bra kontroll på förbättringsområden och borde satsa tiden på att förbättra oss. För 2019 kommer vi se över antalet egenkontroller.

Övrigt