



Verksamhetsplan för 2018

Omsorgsnämnden



Innehållsförteckning

| | |
|--|----|
| Förkortningar..... | 1 |
| Förord | 2 |
| Målstyrning..... | 3 |
| Omsorgsnämndens ansvarsområde..... | 5 |
| Omvärlds- och verksamhetsanalys | 6 |
| Ekonomiska förutsättningar | 7 |
| Kommunfullmäktiges övergripande mål | 8 |
| Omsorgsnämnden utvecklingsmål..... | 10 |
| Mål, indikatorer och handlingsplaner | 11 |

Diarienummer: 2017/502

Fastställt den: 2018-01-29

Fastställt av: Omsorgsnämnden

För uppföljning ansvarar: Omsorgschefen

Dokumentet gäller för: Verksamhetsåret 2018

Giltighetsperiod: 2018

Ersätter: Verksamhetsplan för mandatperioden 2015-2018, revidering fastställd 2017-03-27 §33

Förkortningar

| | |
|---------------|---|
| AC | Avdelningschef för administration och utveckling |
| BPSD | Beteendemässiga och psykiska symtom vid demenssjukdom |
| En bra plats™ | Anhörigstöd via näteten - samlingsplats för information, råd och stöd samt erfarenhetsutbyte med andra anhöriga. |
| FC | Förvaltningschef |
| FSS | Funktionsnedsättning stöd och Service |
| HME | Hållbart medarbetarengagemang. SKL (Sveriges kommuner och landsting) har tagit fram en nationell medarbetarenkät och resultat från de kommuner som använder enkäten redovisas i KOLADA (Kommun-och landstingsdatabasen) |
| KKiK | Kommunens kvalitet i korthet |
| LG | Ledningsgrupp |
| LSS | Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade |
| MAS | Medicinskt ansvarig sjuksköterska |
| MC | Myndighetschef |
| SoL | Socialtjänstlagen |
| VC | Verksamhetschef |
| VC Resurs | Ansvar för hälso- och sjukvården, uppsökande och förebyggande verksamhet, specialister samt kostverksamheten. |
| IBIC | Individens behov i centrum, IBIC, är ett behovsinriktat och systematiskt arbetssätt som är utvecklat av socialstyrelsen |
| ÄO | Äldreomsorg |
| PPM | Punktprevalensmätning |

Förord

”Hässleholms kommun erbjuder Sveriges bästa vård och omsorg, utförd av de stoltaste medarbetarna.”

(Omsorgsnämndens vision, ON § 95/2015-12-08)

Visst utmanar omsorgsnämndens vision, men det är ju också syftet, ”sikta mot stjärnorna och nå grantopparna...” Självklart är det viktigaste inte att vara bäst, utan att säkerställa en jämn och god kvalitet i verksamheten.

Värdegrundsarbetet med *”medborgaren i fokus, med respekt för individen och med kvalitet som syns”* handlar bland annat om gott bemötande och att värna om brukarnas självbestämmande och integritet. Tillsammans ansvarar vi för att hålla värdegrundsfrågorna levande i vardagsarbetet. Verksamhetsplanen är tillsammans med omvärlds- och verksamhetsanalysen samt planeringsdokumenten viktiga styrdokument. Syftet med verksamhetsplanen är att konkretisera prioriteringar för hur verksamheten, utifrån kommunfullmäktiges övergripande mål och utifrån lagstiftningens krav och intentioner, skall utvecklas.

För att säkerställa en hög grad av måluppfyllelse är det viktigt att varje verksamhetsområde/enhet upprättar en handlingsplan utifrån de mål som berör verksamheten! Att så sker kommer att kontrolleras i det interna kontrollarbetet.

Utifrån demografiska förändringar står Hässleholm kommun inför stora ekonomiska och verksamhetsmässiga utmaningar under många år framöver. Andelen brukare förväntas öka och därmed omsorgsnämndens kostnader. Utmaningen ligger i att fortsätta att utveckla kvaliteten i verksamheten med bibehållet låga kostnader.

Det ligger en stor utmaning i att klara framtida personal- och kompetensförsörjning, då cirka en fjärdedel av förvaltningens medarbetare kommer att gå i pension fram till år 2025. Omsorgsnämnden har en tydlig målsättning att öka andelen tillsvidareanställda och för att lyckas med det krävs mod och handlingskraft hos förvaltningens chefer. Vi behöver identifiera hållbara åtgärder för att kunna behålla och rekrytera kompetenta medarbetare.

Samverkan inom nordöstra Skånes VO-College och med Region Skåne utifrån hälso- och sjukvårdsavtalet är viktigt.

Det är vår målsättning att skapa förutsättningar så att alla skall kunna känna sig stolta över goda arbetsinsatser. Det är tack vare kompetenta och engagerade medarbetare som vi kan erbjuda en god vård och omsorg i Hässleholms kommun.

Hässleholm den 18 november 2018

Karin Axelsson
Ordförande

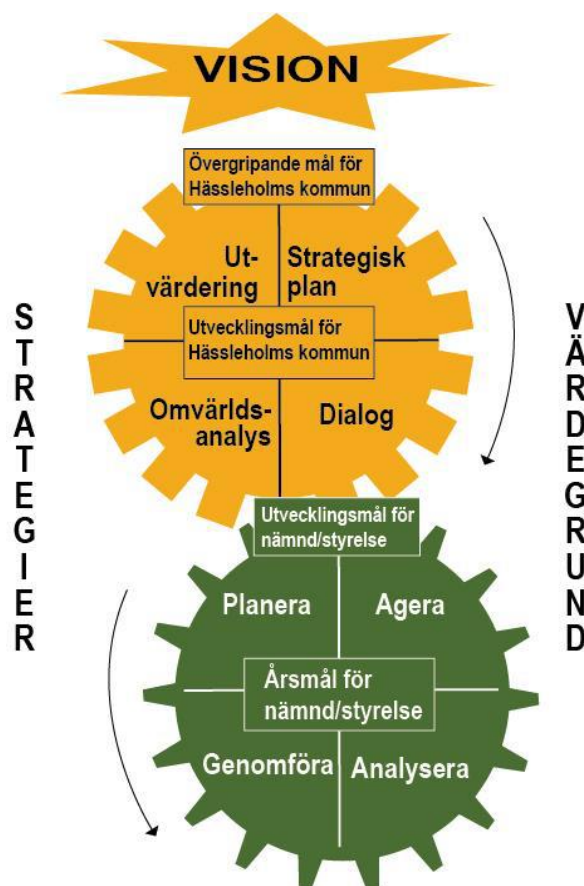
Annika Andersson
Omsorgschef

Målstyrning

I mars 2011 beslutade kommunfullmäktige om en målstyrningsmodell i syftet att förstärka det strategiska perspektivet och skapa en röd tråd i styrningen för att därmed öka transparensen och effektiviteten i kommunens verksamhet.

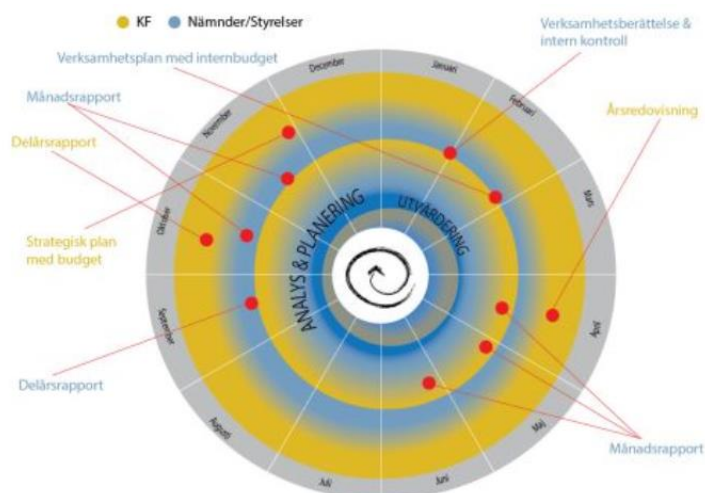
Målstyrningsmodellen innebär att utifrån omvärldsanalys och utvärdering beslutar kommunfullmäktige om en strategisk plan som beskriver den framtida ambitionsnivån i form av utvecklingsmål. Nämnderna har därefter till uppgift att utifrån dessa formulera egna utvecklingsmål för den närmaste fyraårsperioden som sedan bryts ner till årsmål. Grunden till en framgångsrik styrning ligger i förmågan att förtydliga den politiska färdriktningen genom att bryta ned de övergripande målen till utvecklings- respektive årsmål med tydliga indikatorer. Dessa mål och indikatorer ska sedan följas upp under året.

Omsorgsnämndens målsättning har varit att kunna fastställa en verksamhetsplan för hela mandatperioden. Kommunfullmäktige har ändrat de övergripande målen flera gånger under mandatperioden. I samband med den årliga uppföljningen av målen tillsammans med nya övergripande mål från kommunfullmäktige har gjort det omöjligt att ha samma mål under hela mandatperioden.



Årshjulet

I årshjulet klargörs arbetet med planering och uppföljning. Året inleds med att nämnder, styrelser och förvaltningar följer upp och analyserar föregående års resultat och måluppfyllelse. Dessas verksamhetsberättelser utgör, tillsammans med uppföljningen av de övergripande målen med tillhörande verksamhetsmål, en viktig parameter i planeringsarbetet.



Planering

I samband med verksamhetsplanen ska en omvärldsanalys med klargörande av om- när- och in världen göras. Analysen sammanställs och presenteras tillsammans med årsuppföljningen för kommunfullmäktige vid ett så kallat målseminarium. Avsikten är att tydliggöra planeringsförutsättningarna och skapa en levande diskussion kring de strategiska inriktningarna och de ekonomiska ramarna. Under våren genomförs så kallade dialogmöten. Varje nämnd har till uppdrag att redovisa sin verksamhetsanalys och de strategiska utmaningar som väntar nämnden. Slutligen görs en redovisning av resursbehovet, i termer av fysiska, finansiella, personella och organisatoriska resurser på kort och lång sikt. Strategidiskussionerna och budgetdialogen mynnar sedan ut i beslut om strategisk plan med budget. Utifrån kommunfullmäktiges strategiska plan fattar nämnden beslut om strategisk inriktning i form av utvecklingsmål. Förvaltningarna har sedan till uppgift att i sina planer och internbudgetar förtydliga hur målen ska uppnås och hur resurserna ska fördelas.

Uppföljning och utvärdering

Grunden till en framgångsrik styrning ligger inte enbart i förmågan att formulera och kommunicera utan även i viljan och förmågan att följa upp och analysera måluppfyllelsen. Nämnderna ska till kommunstyrelsen årligen redovisa sju ekonomiska uppföljningar. Delårsrapporten och årsredovisningen ska innehålla en analys av nämndens förmåga att inom tilldelad ram uppfylla lagstadgade krav och fastställda mål. I årsuppföljningen ska det även finnas en mål- och resultatanalys med jämförelser från andra kommuner. Varje nämnd ska presentera jämförelser inom sitt ansvarsområde.

Kontroll

Enligt reglerna för intern kontroll ska varje nämnd årligen godkänna en intern kontrollplan som bygger på en risk- och väsentlighetsanalys av de huvudsakliga arbetsmomenten. Kontrollplanen ska lämnas samtidigt som granskningsrapporten, d v s senast i samband med inlämnandet av verksamhetsberättelsen.

Omsorgsnämndens ansvarsområde

Omsorgsnämnden fullgör kommunens uppgifter inom socialtjänsten avseende äldreomsorg, funktionsnedsatta och socialpsykiatri enligt vad som sägs i lag om socialnämnden inom dessa områden och som inte anförtrots annan nämnd.

Omsorgsnämnden har därmed ansvar för verksamheten enligt följande lagstiftning:

- Socialtjänstlagen, SoL (2001:453)
- Lagen om Stöd och Service till vissa funktionshindrade, LSS (1993:387)
- Hälso- och sjukvårdslagen, HsL (1982:763)
- Patientlagen 2014:821

Det innebär att socialtjänsten i Hässleholms kommun är indelad i två nämnder, omsorgsnämnden och socialnämnden. Enligt socialtjänstlagen (SoL) är båda nämnderna socialnämnder som kan fatta beslut om bistånd enligt socialtjänstlagen. För specifika lagrum inom det sociala området har kommunfullmäktige beslutat att en av nämnderna ska vara ensamt ansvarig. Omsorgsnämnden ansvarar för lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och socialnämnden för lagen om vård och unga (LVU) och lagen om vård av missbrukare (LVM).

Man kan ha rätt till insatser enligt samtliga lagrum samtidigt, och man kan ha rätt till flera insatser inom samma lagrum. Enligt gällande lagstiftning är det kommunen som har ansvar att ge det bistånd som sökande har rätt till oavsett hur kommunen har valt att organisera sin socialtjänst. Socialförvaltningen och omsorgsförvaltningen samarbetar när det gäller personer som kan behöva stöd från båda förvaltningarna. Utgångspunkten är att de som behöver stöd från båda förvaltningarna ska uppfatta det som en förvaltning. För att säkerställa detta finns en överenskommelse kring samarbetet mellan förvaltningarna som är antagen av kommunfullmäktige 2017-04-24 (Dnr ON 2016/55 010).

En viktig förutsättning för att kunna erbjuda medborgarna en god hälso- och sjukvård är en väl fungerande samverkan mellan Region Skåne, privata vårdgivare och kommun. Samverkan mellan landstinget och kommunen regleras i Hälso- och sjukvårdslagen 26 § d-e.

[Hälso- och sjukvårdsavtalet i Skåne](#) reglerar ansvarsfördelning och utveckling avseende hälso- och sjukvården och syftar till att säkra ett gott och jämlikt omhändertagande för de personer som har behov av hälso- och sjukvårdsinsatser från både Region Skåne och kommunen och därigenom bidra till ökad trygghet. Avtalet innebär, förutom grundöverenskommelsen, ett gemensamt utvecklingsåtagande med syftet att höja kvaliteten för den enskilde samtidigt som resursanvändningen ska förbättras. Detta utvecklingsåtagande ska stödja den utveckling där en ökande del av sjukvårdsinsatserna kan utföras i hemmiljö.

Avtalet gäller tillsvidare från och med den 1 september 2016. Från och med den 1 januari 2020 gäller 18 månaders uppsägningstid. Om båda parter är överens kan justeringar av avtalet göras under avtalstiden (till exempel som följd av lagförändringar eller andra justeringar med anledning av till exempel förändrade samarbetsformer). Från och med den 1 januari 2018 kan den del av avtalet som utgör Utvecklingsplan (Del B) sägas upp separat med 18 månaders uppsägningstid.

Omvärlds- och verksamhetsanalys

Omsorgsnämnden antog 2017-09-05 § 71 en omvärlds- och verksamhetsanalys med tillhörande strategiska planeringsdokument för äldreomsorg samt för funktionsnedsättning stöd och service. Målsättningen är att dokumenten ska revideras årligen. Dokumenten finns på kommunens hemsida under omsorgsförvaltningen och ligger till grund för revideringen av verksamhetsplanen.

[Omvärlds- och verksamhetsanalys, omsorgsnämnden 2017](#)

[Planeringsdokument äldreomsorg – strategisk boendeplanering 2017](#)

[Strategisk planering inom området funktionsnedsättning, stöd och service 2017](#)

De innehåller en analys av nuläge och framtida utmaningar samt tillkommande behov av lokaler, bostäder och förväntade volymökningar och därmed tillkommande kostnader.

Förvaltningen redovisar att 397 personer kommer att gå i pension de närmaste 10 åren. Om man där till beaktar de prognosticerade volymökningarna inom de olika verksamhetsområdena tillkommer ett rekryteringsbehov på ytterligare drygt 200 årsarbetare. Det är därför av största vikt att säkerställa att rätt person gör rätt sak, det vill säga utbildning och kompetens styr fördelning av arbetsuppgifter.

De stora personal- och kompetensförsörjningsutmaningarna kommer även att kräva åtgärder för att säkerställa en god arbetsmiljö, attraktiva löner och gott ledarskap. Både för att kunna rekrytera nya medarbetare, men även för att kunna behålla redan anställda medarbetare.

Andel medarbetare som arbetar deltid är stor. Den genomsnittliga sysselsättningsgraden för deltid arbetande är 75 %. En ökning av den genomsnittliga sysselsättningsgraden till 85 % skulle innebära en ökning med 121 årsarbetare.

Grovt summerat påvisas fem prioriterade områden:

- Säkerställa en individanpassad vård och omsorg med brukarinflytande
- säkerställa tillgången till bostäder, inte bara särskilda boende, utan bostäder rent generellt
- säkerställa tillgången till it för att införa och utveckla välfärdsteknologin
- säkerställa framtida personal-och kompetensförsörjningsbehov
- säkerställa ekonomiska resurser utifrån tillkommande kostnader i och med stora volymökningar

Ekonomiska förutsättningar

Tabell 1. Driftbudget för omsorgsnämnden fastställd av kommunfullmäktige 2017-11-27.

| OMSORGSNÄMND | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|----------------|------------------|------------------|------------------|
| KF-plan | 914 315 | 989 162 | 1 012 862 | 1 034 862 |
| Nytt tillskott | 26 200 | 21 700 | 19 700 | 10 000 |
| Personalförstärkande åtgärder | 2 000 | 2 000 | 2 300 | |
| Lönerevision år 2016 på 2017 | 22 505 | | | |
| Lönerevision år 2017 på 2018 | 20 351 | | | |
| Höjd arbetsgivaravgift | 4 441 | | | |
| Uppräkning av arvoden till förtroendevalda år 2017 | 40 | | | |
| Interna hyreskostnader år 2017 | -1 381 | | | |
| Interna lokalvårdskostnader år 2017 | 355 | | | |
| IT-tjänster år 2016 på 2017 | 3 108 | | | |
| Posthantering genom PostNord | -225 | | | |
| Företagshälsovård och rehabilitering (budgetmedel från personalavd) | 686 | | | |
| Centralisering av kommunens löneadministration | -3 233 | | | |
| Budget omsorgsnämnd | 989 162 | 1 012 862 | 1 034 862 | 1 044 862 |

Tabell 2. Investeringsbudget för omsorgsnämnden fastställd av kommunfullmäktige 2017-11-27.

| OMSORGSNÄMND | A-TYP | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|-------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Ospecificerat | 2 | 2 200 | 2 200 | 2 200 | 2 200 |
| Boendelås säbo | 1 | 1 300 | 1 300 | 1 200 | 0 |
| Inventarier Mindre gruppbostad om 2 lgh | 1 | 0 | 100 | 0 | 0 |
| Inventarier Gruppbostad LSS, 6 lgh | 1 | 0 | 200 | 0 | 0 |
| Inventarier Gruppbostad LSS, 6 lgh | 1 | 0 | 200 | 0 | 0 |
| Budget omsorgsnämnd | | 3 500 | 4 000 | 3 400 | 2 200 |

Kommunfullmäktiges övergripande mål

Antagna av kommunfullmäktige 2017-11-27, § 237.

- 1. HÄSSLEHOLMS KOMMUN SKA HA EN SAMHÄLLS-SERVICE AV HÖG KVALITET**
- 2. HÄSSLEHOLMS KOMMUN SKA GE BARN OCH UNGA EN BRA START I LIVET**
- 3. HÄSSLEHOLMS KOMMUN SKA VARA EN HÅLLBAR TILLVÄXTMOTOR**
- 4. HÄSSLEHOLM KOMMUN SKA HA EN GOD EKONOMI**
- 5. HÄSSLEHOLMS KOMMUN SKA VARA EN ATTRAKTIV ARBETSGIVARE**
- 6. HÄSSLEHOLMS KOMMUN SKA HA EN HÅLLBAR KONSUMTION**

| Övergripande mål | Utvecklingsmål | Hur mäter vi detta? | Målvärde | Resultatmått i KKik |
|---|---|---|--|---|
| Samhällsservice av hög kvalitet | Hässleholms kommun ska ha en hög tillgänglighet | Myndigheten för delaktighets kommunuppföljning, poängantal inom respektive frågeområde | Grönt: Ökning Gult: Oförändrat Rött: Minskning | Mått 1-3, bemötande och tillgänglighet på telefon och e-post |
| | | Kommungemensam e-tjänsteplattform | En kommungemensam e-tjänsteplattform ska vara implementerad senast 2018-12- | Mått 13, kommunens webb- information till medborgarna? |
| | Den enskildes inflytande över vård, omsorg och service ska öka | Frågeområdet påverkan och inflytande i Socialstyrelsens brukarundersökningar | Grönt: Högre värde än rikssnittet Gult: Rikssnittet Rött: Under rikssnittet | Mått 25, andel brukare som är ganska/mycket nöjda med sitt särskilda boende Mått 28, andel brukare som är ganska/mycket nöjda med sin hemtjänst |
| Ge barn och unga en bra start i livet | Kunskapsuppdraget är skolans huvudduppgift | Genomsnittligt meritvärde för avgångselever i åk 9 | Grönt: Mer än 215 poäng Gult: 200-215 poäng Rött: Mindre än 200 poäng | Mått 17, vilket resultat når elever i åk 3 respektive 6 i nationella prov? Mått 18, andel behöriga elever till något nationellt program på gymnasiet Mått 19, elevers syn på skolan och undervisningen Mått 21, andel elever som fullföljer gymnasieutbildningen |
| | | Andel som når målen i alla ämnen i åk 9 | Grönt: Mer än 75 % Gult: 70-75 % Rött: Mindre än 70 % | |
| | | Andel gymnasieelever med examen inom tre år | Grönt: Mer än 72 % Gult: 62-72 % Rött: Mindre än 62 % | |
| Andel elever och barn som går i fristående skolor respektive fristående förskolor | | Grönt: Ökning Gult: Oförändrat Rött: Minskning | | |
| Hållbar tillväxtmotor | Hässleholms kommun ska ha en hög grad av trygghet och säkerhet | Genomförandegraden av åtgärderna i handlingsplanen som upprättats efter kommunens och polisens gemensamma dialogmöten | Grönt: Åtgärderna är genomförda helt enligt plan Gult: Åtgärderna är påbörjade men ännu inte helt genomförda Rött: Mindre än hälften av åtgärderna är genomförda | Mått 9, hur trygga känner sig medborgarna i kommunen? |
| | Hässleholm ska vara en attraktiv boendekommun | Antal färdigställda bostäder | Grönt: Mer än 250 bostäder årligen Gult: 150-250 bostäder årligen Rött: Mindre än 150 bostäder år | Mått 39, hur ser medborgarna på sin kommun som en plats att bo och leva i? |
| | Utanförskapet ska minska | Andel unga som varken studerar eller arbetar | Grönt: Minskning Gult: Oförändrat Rött: Ökning | Mått 31, andelen förvärvsarbetande i kommunen |
| God ekonomi | Hässleholms kommun ska ha en god kostnadskontroll | Nettokostnadsavvikelsen, dvs verksamheternas nettokostnader i förhållande till referenskostnader | Grönt: Mindre än 0 % Gult: 0-5 % Rött: Mer än 5 % | Mått 20, kostnad per betygspoäng Mått 24, vad kostar en plats i kommunens särskilda boenden? |
| | Hässleholms kommun ska ha en hållbar investeringstakt | Självfinansierade investeringar över en rullande femårsperiod | Grönt: 100 % Gult: 80-99 % Rött: Mindre än 80 % | |
| Attraktiv arbetsgivare | Hässleholms kommun ska ha ett närvarande ledarskap | Antal chefer som har mer än 30 medarbetare | Grönt: Minskning Gult: Oförändrat Rött: Ökning | |
| | Hässleholms kommun ska erbjuda ett hållbart arbetsliv | Genomsnittlig samsättningsgrad för månadsavlönade | Grönt: Mer än 89 % Gult: 80-89 % Rött: Mindre än 80 % | |
| | | Arbetad tid utförd av tidsbegränsat anställda med timlön i förhållande till den totala arbetstiden | Grönt: Minskning Gult: Oförändrat Rött: Ökning | |
| Den totala sjukfrånvaron bland tillsvidareanställda och tidsbegränsat anställda med månadslön | | Grönt: Mindre än 6 % Gult: 6-6,7 % Rött: Mer än 6,7 % | | |
| Hållbar konsumtion | Hässleholms kommun ska ha en hållbar måltidsförsörjning | Andel inköpta ekologiska livsmedel | Grönt: Ökning Gult: Oförändrat Rött: Minskning | Mått 38, andel inköpta ekologiska livsmedel |
| | Hässleholms kommun ska ha en effektiv och fossilbränslefri energianvändning | Energianvändningen i kommunens fastigheter (kWh/m ²) | Grönt: Minskning Gult: Oförändrat Rött: Ökning | Mått 36, återvinning av hushållsavfall |
| | | Andel fossilbränslefri energi för uppvärmning | Grönt: Mer än 89 % Gult: 84-89 % Rött: Mindre än 83 % | |
| | Andel förnybara drivmedel i kommun- koncernens fordonspark | Grönt: Mer än 49 % Gult: 40-49 % Rött: Mindre än 49 % | Mått 37, andel miljöbilar | |

Omsorgsnämnden utvecklingsmål

Fastställda av omsorgsnämnden 2018-01-29.

1. Välmående och nöjda kommuninvånare som har stort inflytande över erhållen vård och omsorg
2. Den psykiska ohälsan ska minska
3. Medborgardialog och mötesplatser ska vara en naturlig del i styrprocessen
4. En kostnadseffektiv verksamhet med tydlig ekonomistyrning
5. Attraktiva arbetsförhållanden där medarbetarnas kompetens tas till vara på bästa sätt
6. Sjukfrånvaron ska minska
7. Arbeta aktivt och konsekvent för en hållbar utveckling

Mål, indikatorer och handlingsplaner

| Samhällsservice av hög kvalitet | | | | | | |
|---------------------------------|------------------|---|-------------------|-----------------------|--------------------|----|
| 1 | Mål | Medborgarnas behov av information, service och tjänster tillgodoses | | | | |
| In1 | Indikator | Hur god är kommunens webbinformation till medborgarna? <i>2015 ÅO: 87 % FSS: 69% 2016 ÅO: 87% FSS: 33% 2017 ÅO: 90% FSS: 50%</i> | ≥ 90 | = 60-89 | ≤ 59 | AC |
| In2 | Indikator | Andel av medborgarna som tar kontakt med kommunen angående omsorgen via telefon får ett direkt gott eller medelgott svar på en enkel fråga inom 60sek (%) <i>2015 ÅO: 42% FSS: 50% 2016 ÅO: 34% FSS: 25% 2017 ÅO: 50% FSS: 50%</i> | ≥ 50 | = 21-29 | ≤ 20 | AC |
| In3 | Indikator | Väntetiden från ansökan till första erbjudande om särskilt boende, dagar. Medelvärde 2016: 70 2017: 73 | ≤ 70 | = 71-90 | ≥ 90 | MC |
| In4 | Indikator | Antal dagar utskrivningsklara patienter enligt betalningsansvarslagen <i>2014: 180 dygn 2015: 46 dygn 2016: 2017:</i> | ≤ 100 | = 101-200 | ≥ 201 | MC |
| In5 | Indikator | Kvalitetsaspekter LSS grupp- och serviceboende andel (%) av maxpoäng (U28423) KKiK | Landets bästa 25% | Landets mittersta 50% | Landets sämsta 25% | AC |

| | | | | | | |
|-----|---------------|---|-------------------|-----------------------|--------------------|----|
| In6 | Indikator | Kvalitetsaspekter särskilt boende andel (%) av maxpoäng (U28432) KKiK | Landets bästa 25% | Landets mittersta 50% | Landets sämsta 25% | AC |
| In7 | Indikator | Omsorgs- och serviceutbud hemtjänst andel (%) av maxpoäng (U21431) KKiK | Landets bästa 25% | Landets mittersta 50% | Landets sämsta 25% | AC |
| Hp1 | Handlingsplan | Säkerställa att boendemodulen i ProCapita är fullt implementerad för att minska register med personuppgifter utanför ProCapita och för att säkerställa processen från beslut till verkställighet av beslut om boende. | | | | AC |
| Hp2 | Handlingsplan | Säkerhetsställa rutiner och arbetssätt i och med ny lagstiftning kring samverkan vid utskrivning. | | | | LG |
| Hp3 | Handlingsplan | Fortsätta implementeringen av ledningsinformationssystemet QlikView och besluta om prioriteringar. | | | | AC |
| 2 | Mål | Arenor för dialog och inflytande ska erbjudas medborgare, brukare, patienter och anhöriga. | | | | |
| In8 | Indikator | Antal anhöriga som skapat ett konto på <i>En bra plats</i> | ≥ 100 | = 71-99 | ≤ 70 | MC |
| In9 | Indikator | Andel som anger "Fungerande samarbete mellan anhöriga och hemtjänst/särskilt boende" (%) | ≥ 90 | = 85-89 | ≤ 84 | AC |

| | | | | | | |
|------|---------------|---|----------|---------|---------|----|
| In10 | Indikator | Anhörigas nöjdhet inom FSS utifrån enkätundersökning. 2017 års resultat utgör utgångsvärde för indikator. | ≥ Bättre | = Samma | ≤ Sämre | AC |
| Hp4 | Handlingsplan | Anhörigkonsulent med bistånd av kommunikatör skall genomföra enkätundersökning till anhöriga inom FSS. Genomföra en årlig enkätundersökning inom FSS för att följa upp hur anhöriga ser på samarbetet med personalen. | | | | VC |
| Hp5 | Handlingsplan | Skapa förutsättningar för att kunna genomföra riktade brukarundersökningar genom digitala enkäter och/eller SMS frågor till brukare och medarbetare som komplement till nationella undersökningar. | | | | AC |
| 3 | Mål | Säker och effektiv hantering av synpunkter och klagomål | | | | |
| In11 | Indikator | Genomsnittlig väntetid från det att synpunkt/klagomål inkommer tills första kontakt från verksamhetsansvarig | ≤ 7 | = 8 | ≥ 9 | AC |
| Hp6 | Handlingsplan | Implementera Flexite för hantering av avvikelser, synpunkter och klagomål. | | | | AC |
| Hp7 | Handlingsplan | Säkerställa att den klagande får kontakt inom 7 dagar | | | | LG |
| 4 | Mål | Vård och omsorg av god kvalite som värnar om och beaktar individuella behov och önskemål | | | | |
| In12 | Indikator | Andel personer med aktuell (inte äldre än 6 månader) genomförandeplan (%) | ≥ 95 | = 91-94 | ≤ 90 | AC |

| | | | | | | |
|------|---------------|---|-------|---------|------|-----------|
| In13 | Indikator | Antalet genomförda slingor under året enligt delaktighetsmodellen | ≥ 5 | = 1-4 | ≤ 0 | VC FSS |
| In14 | Indikator | Antal personal som brukare med dagliga insatser i genomsnitt träffar under en 14 dagars period, medelvärde. | ≤ 15 | = 16-17 | ≥ 18 | VC Ordbo |
| In15 | Indikator | Antal genomförda tidiga uppföljningar av myndighetsbeslut | ≥ 100 | 80-99 | ≤ 80 | MC |
| Hp8 | Handlingsplan | Vid implementering av utförarmodulen säkerställa att det går att få fram uppgifter om antalet brukare med en aktuell genomförandeplan och kvaliteten på dokumentationsmallar. | | | | AC |
| Hp9 | Handlingsplan | Breddutbildning i dokumentation för baspersonal. | | | | AC |
| Hp10 | Handlingsplan | Uppdragsbeskrivning vid beslut om insatser enligt SoL och LSS ska upprättas | | | | MC |
| Hp11 | Handlingsplan | Utvecklingsenheten ska samordna värdegrundsarbetet. Förvaltningen ska bedriva värdegrundsarbete. | | | | AC |
| Hp12 | Handlingsplan | Införa IBIC och följa upp implementerad handläggarportal. | | | | AC |
| Hp13 | Handlingsplan | Implementera nytt arbetssätt kring bedömning, åtgärder och dokumentation i HSL. | | | | VC resurs |
| Hp14 | Handlingsplan | Patienternas grundstatus skall dokumenteras i Procapita av legitimerad personal | | | | VC Resurs |
| Hp15 | Handlingsplan | Egenvårdsbedömningar skall finnas för patienter med §9:8 och §9:9 beslut | | | | VC Resurs |
| Hp16 | Handlingsplan | Brukare ska ges information om tobaksavvänjningsstöd enligt ANDT-strategi KF | | | | VC Resurs |

| | | | | | | |
|------|---------------|--|------|---------|------|-----------|
| Hp17 | Handlingsplan | Ansvarig biståndshandläggare ska kontakta alla nya brukare som beviljats hemtjänst eller särskilt boende för en tidig uppföljning (efter 4 veckor) | | | | MC |
| 5 | Mål | Tillhandahålla säker och ändamålsenlig välfärdsteknik | | | | |
| In16 | Indikator | Antal brukare som provat tillsyn via kamera | ≥ 30 | = 10-20 | ≤ 10 | AC |
| Hp18 | Handlingsplan | Utifrån kommunens övergripande digitaliseringsstrategi fastställa en digitaliseringsplan för förvaltningen. | | | | AC |
| Hp19 | Handlingsplan | Bevaka utvecklingen inom välfärdsteknologin. | | | | AC |
| Hp20 | Handlingsplan | Upphandla trygghetskameror. | | | | VC Ord bo |

| | | | | | | |
|------|------------|--|------|---------|------|-----------|
| 6 | Mål | Kvalitetsledningssystem som säkerställer följsamhet till riktlinjer och rutiner | | | | |
| In17 | Indikator | Andel brukare i särskilt boende med nattfasta ≤ 11h (%) <i>Delår 16: 38 %</i> | ≥ 45 | = 26-44 | ≤ 25 | VC Resurs |
| In18 | Indikator | Resultat PPM basala hygienrutiner i förhållande till 2014 då resultatet var 28 % | >75 | = 61-74 | <60 | MAS |

| In19 | Indikator | Antal verksamhetstillsy- ner per år | ≥ 12 | $= 11$ | ≤ 10 | AC |
|------|--------------------|--|-----------|--------|-----------|-----------------|
| Hp21 | Handlings- plan | Översyn av ansvarsfördelningen kring arbetet med Senior Alert. | | | | VC Re- surs |
| Hp22 | Handlings- plan | Följa upp nytt arbetssätt kring fallprevention. | | | | VC Re- surs |
| Hp23 | Handlings- plan | Uppföljning av implementerade rutiner för att förhindra undernä- ring | | | | VC |
| Hp24 | Handlings- plan | Ta fram en utvecklingsplan för hur demensvården skall utvecklas i kommunen. | | | | VC Resurs |
| Hp25 | Handlings- plan | Följa upp nyttan av modul för kompetensinventering. | | | | AC |
| Hp26 | Handlings- plan | Säkerställa att BPSD används till brukare knutna till demensteam inom hemtjänsten. | | | | VC Hemtjänst |
| Hp27 | Handlings- plan | Ökad följsamhet till basala hygienföreskrifter enligt SOSFS 2015:10. Delta vid punktprevalensmätningar genom SKL, återkoppla resultat till verksamheten genom ledningsgruppen. | | | | VC |
| Hp28 | Handlings- plan | Upphandling av arbetskläder. | | | | AC |
| Hp29 | Handlings- plan | Utveckla och implementera kvalitetsledningssystemet. Säkerställa i ett årshjul hur vi arbetar med att ta fram omvärlds- och verksam- hetsanalys, strategiska planeringsdokument för ÄO och FSS. Tydlig- göra ansvarsfördelningen. | | | | LG |

| | | | | | | |
|------|---------------|--|--|--------------------------------|---|---------------------|
| 7 | Mål | Kvalitet och resultat inom vård och omsorg ska vara väl kända för medborgare och medarbetare | | | | |
| In20 | Indikator | Andel brukare som är nöjda eller mycket nöjda med sin hemtjänst (%) | Bättre än riket | Som riket | Sämre än riket | AC |
| In21 | Indikator | Andel brukare som är nöjda eller mycket nöjda med sitt äldreboende (%) | Bättre än riket | Som riket | Sämre än riket | AC |
| In22 | Indikator | Andel brukare som är nöjda eller mycket nöjda med sin lss-insats (%) Basår 2018 | Bland de 25% bästa deltagande kommunerna | Medel av deltagande kommunerna | Bland de 25% sämsta deltagande kommunerna | AC |
| Hp30 | Handlingsplan | Resultatet från Socialstyrelsens brukarundersökningar skall redovisas till omsorgsnämnden tillsammans med handlingsplan kring åtgärder utifrån förbättringsområde. Tidigare års handlingsplaner ska beaktas. | | | | VC Ordbo Säbo |
| Hp31 | Handlingsplan | Utifrån kommunövergripande kommunikationsstrategi ta fram en förvaltningsövergripande kommunikationsstrategi och varumärkesstrategi. | | | | AC |

Hållbar tillväxtmotor

| | | | | | | |
|------|---------------|--|----|-------|---|----------|
| 8 | Mål | Överväga alternativa driftsformer | | | | |
| In38 | Indikator | Antal externa utförare enligt LOV i ordinärt boende | ≥2 | 1 | 0 | AC |
| In39 | Indikator | Andel brukare som valt privat utförare enligt LOV i ordinärt boende (%) | ≥1 | = 0,5 | 0 | AC |
| Hp32 | Handlingsplan | Verkställa omsorgsnämndens beslut kring extern leverantör av mat-distribution i ordinärt boende. | | | | VC Ordbo |
| Hp33 | Handlingsplan | Verkställa omsorgsnämndens beslut kring pilotprojekt på Skansenshemmet gällande fryst mat. | | | | VC Säbo |
| Hp34 | Handlingsplan | Utreda möjligheterna och intresset för daglig verksamhet i lantlig miljö. | | | | VC FSS |
| Hp35 | Handlingsplan | Ta fram ett förfrågningsunderlag och införa LOV enligt omsorgsnämndens beslut. | | | | AC |
| Hp36 | Handlingsplan | Upphandla insatsen inköp enligt omsorgsnämndens beslut | | | | VC Ordbo |

God ekonomi

| | | | | | | |
|-------------|----------------------|--|--------------------------|-------------------|--------------------------|--------|
| 9 | Mål | Kostnadseffektiv verksamhet och ändamålsenlig resursfördelning | | | | |
| In23 | Indikator | Nettokostnadsavvikelse Äldreomsorg (%) <i>Kommunens avvikelse från referenskostnad i riket (Nettokostnad justerad för strukturella skillnader)</i> | $\leq -4,1$ | -0,1 - -4,0 | $\geq 0,0$ | AC |
| In24 | Indikator | Nettokostnadsavvikelse LSS (%) <i>Kommunens avvikelse från strukturårsjusterad standardkostnad för LSS kr/inv</i> | $\leq -9,5$ | -0,1 - -9,4 | $\geq 0,0$ | AC |
| In25 | Indikator | Kostnad för hemtjänst per invånare 65+ | \leq rikets medelvärde | = samma som riket | \geq rikets medelvärde | AC |
| In26 | Indikator | Nyttjandegrad; Andel planerad vårdtagartid i förhållande till arbetad tid (%) | Ökar | Oför | Minskar | AC |
| Hp37 | Handlingsplan | Fortsätta arbetet med att implementera resursfördelningsmodeller för samtliga verksamheter. | | | | FC |
| Hp38 | Handlingsplan | Vidareutveckla bilomsorg inom daglig verksamhet med målsättningen att den skulle kunna ge service samtliga verksamheter inom OF. | | | | VC FSS |
| Hp39 | Handlingsplan | Kartlägg skador på fordon, omfattning, hantering, tidsåtgång kostnader. | | | | AC |
| Hp40 | Handlingsplan | Översyn av ansvaret för hyresdebitering och förhandling med hyresgästföreningen | | | | AC |

Attraktiv arbetsgivare

| | | | | | | |
|------|---------------|--|-----------|---------|-----------|--------------|
| 10 | Mål | Kunna tillgodose personal- och kompetensförsörjningsbehoven | | | | |
| In30 | Indikator | Andel tillsvidareanställda och månadsanställda inom äldreomsorgen som helt saknar formell vårdutbildning. Utgångsvärde 2016. | minskar | oför | ökar | AC |
| In31 | Indikator | Antal utbildade handledare steg 1-2 enligt VO College grundkrav | ≥ 45 | = 30-44 | ≤ 29 | AC |
| Hp41 | Handlingsplan | Säkerställa att förvaltningen kan ta emot studerande och arbetssökande på praktik. | | | | VC |
| Hp42 | Handlingsplan | Säkerställa att det fastställs en fortbildningsplan och tillhörande budget årligen. | | | | AC |
| Hp43 | Handlingsplan | Utreda möjligheten för lyftkörkort. | | | | VC Resurs |

| | | | | | | |
|------|------------|---|--------|------|-------|----|
| 11 | Mål | Närvarande ledarskap | | | | |
| In32 | Indikator | Medarbetarengagemang (HME) Totalindex. Delindex motivation: In46a Delindex ledarskap: In46b Delindex Styrning: In46c | bättre | oför | sämre | AC |

| | | | | | | |
|-------|---------------|--|--------|------------|--------|----|
| In32a | Indikator | Medarbetarengagemang (HME) Delindex motivation Totalindex: In46 Delindex ledarskap: In46b Delindex styrning: In46c | bättre | oför | sämre | AC |
| In32b | Indikator | Medarbetarengagemang (HME) Delindex ledarskap Totalindex: In46 Delindex motivation: In46a Delindex styrning: In46c | bättre | oför | sämre | AC |
| In32c | Indikator | Medarbetarengagemang (HME) Delindex styrning Totalindex: In46 Delindex motivation: In46a Delindex ledarskap: In46b | bättre | oför | sämre | AC |
| Hp44 | Handlingsplan | Ta fram en handlingsplan utifrån genomförd kartläggning av enhetschefens och undersköterska med samordningsuppdrag arbetsuppgifter | | | | AC |
| Hp45 | Handlingsplan | Arbeta för att antalet chefer som har mer än 30 medarbetare minskar. | | | | LG |
| 12 | Mål | Sjukfrånvaron ska minska | | | | |
| In33 | Indikator | Total sjukfrånvaro (%) Tv och tidsbegränsat anställda månadsavlönade | ≤ 8,0 | = 8,1-10,0 | ≥ 10,1 | AC |
| In34 | Indikator | Korttidsfrånvaro dag 1-14 (%) | ≤ 2,2 | = 2,3-2,9 | ≥ 3,0 | AC |
| Hp46 | Handlingsplan | Ta del av erfarenheterna från ordinärt boendes arbete med minskad sjukfrånvaro och fastställa rutiner kring arbetssätt. | | | | LG |

| | | | | | | |
|------|---------------|--|---------|---------|------|----|
| 13 | Mål | Öka den genomsnittliga sysselsättningsgraden | | | | |
| In35 | Indikator | Andel av lönekostnaderna som avser tillsvidareanställd personal (%) | ≥ 80 | = 61-79 | ≤ 60 | AC |
| In36 | Indikator | Genomsnittlig sysselsättningsgrad beräknat på deltidsarbetande | ≥ 81 | = 75-80 | ≤ 74 | AC |
| In37 | Indikator | Andel övertidskostnader i förhållande till total lönekostnad (%) 2016: 1,1 % 2017: | minskar | oför | ökar | AC |
| Hp47 | Handlingsplan | Arbeta utifrån personalutskottets fastställda handlingsplan med anledning av HÖK 16 "heltid som norm". | | | | LG |
| Hp48 | Handlingsplan | Titta på möjliga stimulansåtgärder för att öka andelen medarbetare med timbankstid. | | | | VC |
| Hp49 | Handlingsplan | Minska behovet av timvikarier genom att höja sysselsättningsgraden för tillsvidareanställd personal. | | | | VC |

Hållbar konsumtion

| | | | | | | |
|------|---------------|---|---------|------------|---------|-----------|
| 14 | Mål | Miljökonsekvenserna ska alltid beaktas och minimeras | | | | |
| In27 | Indikator | Andel av inköpta ekologiska livsmedel (%) 2014: 20,48 2015: 2016: 2017: | Ökar | Oförändrat | Minskar | VC Resurs |
| In28 | Indikator | Körda mil inom hemtjänsten i förhållande till antalet brukare. Jämfört med år 2017. 2014: 221 mil 2015: 2016: 2017: | minskar | oför | ökar | AC |
| In29 | Indikator | Andel elbilar i förhållande till totalt antal bilar | Ökar | Oför | Minskar | AC |
| Hp50 | Handlingsplan | Vårdplanering och team möte via webb ska utvecklas. | | | | LG |
| Hp51 | Handlingsplan | Arbeta utifrån att tillämpa kommunstyrelsens <i>riktlinjer för resor, trafik och fordon i Hässleholms kommunkoncern.</i> | | | | LG |



**Hässelholms
kommun**

Hässelholms kommun • Stadshuset • 281 80 Hässelholm • vx 0451-26 70 00 • kommunen@hasselholm.se