



Handläggare: Päivi Palomäki
Telefon: 50822621

Verksamhetsplan Trekantens servicehus

Inledning

Verksamhetsidé

Vårt arbete på Trekantens servicehus utgår från äldreomsorgens värdegrund och har tre ledord - trygghet, respekt och värdighet.

Vi värnar om de äldres integritet. Våra boende ska känna sig respekterade och känna att hjälpen utformas efter just deras behov. De boende ska ha inflytande och känna trygghet i sin boendemiljö. Personalen ska bemöta de boende med värdighet och empati.

I det dagliga arbetet är det viktigt att den enskilde vårdtagarens trygghet och integritet står i centrum. Vid besök hälsar vi alltid på den boende först, informerar alltid om vad vi gör i olika hjälpsituationer så att den boende är delaktig i sin egen vård eller i andra uppgifter vi utför. De boende på servicehuset ska känna sig respekterade och ha inflytande över hur beviljade insatser utförs. Det ska framgå i genomförandeplanen hur den enskilde önskar få sin hjälp genomförd.

Verksamhetsbeskrivning

Servicehuset har personal på plats dygnet runt. För samtliga boende i servicehuset finns möjlighet till trygghetslarm. Totalt har vi 34 anställda som är fördelade på 30,07 helårsarbetare. Verksamheten leds av en enhetschef. Vi har två administrativa assistenter på heltid, 16 undersköterskor som arbetar heltid, sju som arbetar 75 % samt fyra undersköterskor som arbetar natt på 70,65 % tjänst. I hemsjukvården arbetar för närvarande två sjuksköterskor på heltid. Sjuksköterskorna arbetar måndag till fredag. En sjukgymnast på halvtid och en arbetsterapeut på halvtid finns i huset.

Trekantens servicehus har efter omfattande renovering av badrummen 89 lägenheter, både en- och tvårumslägenheter. Renoveringen förväntas vara klar till våren 2013. Under renoveringstiden räknas personalbehovet vara nio vårdbiträden/undersköterskor på dagtid och fyra på kvällstid som utför både hemtjänst- och hemsjukvårdsinsatser hos de boende. På natten är det två personal i tjänst.

Vi samarbetar med läkarna på Gröndals vårdcentral. Kvällar och nätter köper vi sjukskötersketjänster från PR Vård. Våra övriga samarbetspartners är bland annat Seniorhälsan, Stockholms läns landsting, Svenska kyrkan, pensionärs- och frivilligorganisationer och andra enheter i stadsdelen.

Medarbetare på Trekantens servicehus ska vara delaktiga i verksamhetens beslut och kvalitetssäkring samt i vårt utvecklingsarbete. Enhetens arbete utgår från kommunfullmäktiges inriktningsmål och stadsdelsnämndens mål för äldreomsorgen. Verksamheten styrs av socialtjänstlagen, hälso- och sjukvårdslagen, patientjournalagen, sekretesslagen. Socialstyrelsens föreskrifter och stadens riktlinjer samt interna riktlinjer bland annat från medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS).

Vi ska under 2013 fortsätta utbildningarna inom hygien och demens.

Resursanvändning

Det är viktigt att alla medarbetare på enheten är medvetna om enhetens ekonomiska läge. Vi följer upp det ekonomiska läget på varje APT.

Enhetens personella resurser är goda. All vidareanställd personal har någon form av grundutbildning. Vi har två sjuksköterskor samt arbetsterapeut och sjukgymnast. Våra lokaler används ändamålsenligt och vi har inte stora gemensamhetsutrymmen. Vi har en närbutik och en restaurang i huset som drivs av en privat entreprenör. Vi samverkar med Seniorhälsan. Vi har inga stora lager eller förråd av material i huset för att inte låsa fast våra tillgångar.

Verksamhetsplanen har tagits upp på APT 2012-12-20 för diskussion och för beslut på APT 2012-12-28

Enhetens kvalitetsarbete

Värdegrundsarbete

Enhetschefen deltar i utbildning under vårterminen: Att förstå och leda utifrån den nationella värdegrunden för äldre. Vi kommer i verksamheten lyfta fram innehållet av stadens värdegrund och arbeta för implementering av de värden som är grunden för god vård och omsorg i äldreården.

Genomförandeplaner/dokumentation

Vi kommer kontinuerligt följa upp att var och en har en aktuell genomförandeplan. Vi arbetar för att förbättra innehållet och tydligheten i formandet av genomförandeplanen. Det skall tydligt framgå att den enskilde har haft inflytande i formandet av hur hjälpen skall utföras och vilka som har tagit del av planeringen. Vi kommer att gå igenom alla kriterier som dokumentationen skall uppfylla.

Rehabiliterande förhållningssätt

Vi kommer i verksamheten fokusera på och arbeta med ett rehabiliterande förhållningssätt. Ett rehabiliterande förhållningssätt bygger på grundsynen att människan är aktiv varelse med egna resurser. Vi tar reda på den enskildes egna resurser och uppmuntrar personen att använda dem.

Medarbetarnas delaktighet i kvalitetsarbetet och verksamhetens utveckling

Personalen involveras i enhetens systematiska kvalitetsarbete. Resultat av brukarundersökningen och mottagna synpunkter samt avvikelser indikerar vilka

Verksamhetsplan Trekantens servicehus

områden som bör förbättras. All personal får information om innehållet av dessa dokument. Varje vecka tas upp avvikelser i syftet att upptäcka brister och planera för åtgärder. Åtgärdsplaner diskuteras gemensamt och olika förbättringsförslag beaktas.

KF:S INRIKTNINGSMÅL 1:**1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök****KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:****1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar**

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter	20 %	15 %	Tertial

NÄMNDMÅL:**Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning****ÅTAGANDE:****Vi åtar oss att arbeta så miljömedvetet som möjligt.****Förväntat resultat**

Mindre problem med sophanteringen på enheten när alla källsorterar.
Användning av olika produkter sker enligt rekommendation eller ordination.

Arbetssätt

Tillsammans ansvarar vi för att enhetens källsortering fungerar. Källsorteringen är uppdelad i glas, plast, konservburkar, PET-flaskor och papper. All personal använder produkter rätt sätt och doserar t.ex. tvättmedlet enligt rekommendationen. Vi diskuterar regelbundet vikten av att källsortera och hur vi minskar miljö belastning.

Resursanvändning

Alla på enheten hjälps åt att sortera sopor i rätt kärl.
Alla på enheten använder rätta produkter i rätt mängd för rätt ändamål.

Uppföljning

Vi följer upp varje månad hur arbetet med källsorteringen fungerar.
Vi följer upp åtgången av tvättmedel och hygien produkter så att rätt mängd och rätta produkter används för rätt ändamål

Verksamhetsplan Trekantens servicehus

Utveckling

Medvetenhet kring samhällets sopproblem och växthuseffekt ökar benägenheten hos alla att sortera soporna rätt och ha miljötankandet i olika arbetssituationer så som vid tvätt.

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att köpa in miljövänliga varor i så stor utsträckning som möjligt.

Förväntat resultat

Vi förväntar oss att hitta miljömärkta och ekologiska varor när vi beställer.

Arbetssätt

Inköpsansvarig ansvarar för att livsmedel och diverse förbrukningsmaterial inhandlas utifrån ett miljötankande.

Resursanvändning

Inköpsansvarig kontrollerar att vi köper in miljömärkta och ekologiska varor där det alternativet finns.

Uppföljning

Vi följer upp kontinuerligt att det vi köper i möjligaste mån är miljövänligt eller ekologiskt.

Utveckling

Det finns mer och mer miljömärkta och ekologiska produkter på marknaden.

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad****NÄMNDMÅL:**

Stadsdelsnämndens verksamheter och lokaler ska vara tillgängliga för alla

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss tillgänglighet på Trekantens servicehus

Förväntat resultat

Besökare till Trekantens servicehus känner sig välkomna och väl bemötta.

Arbetssätt

Ytterdörren till huvudentrén är öppen mellan kl 06.30-17.00 så att närstående och vänner till boende i servicehuset skall kunna besöka sina nära och kära

Verksamhetsplan Trekantens servicehus



även om de inte har tillgång till nyckel. De andra ingångarna har portkod. Kvällspersonalen låser huvudentrén kl 17.00 och nattpersonalen låser upp kl 06.30. Vi uppmärksammar om lokalerna är otillgängliga.

Resursanvändning

Lokalerna används av enheten, seniorhälsan, förtroenderådet, kyrkan och föreningar med flera.

Uppföljning

Vi ser varje dag till att entrédörren är upplåst så att folk kan ta sig in i huset till olika aktiviteter, till en vän, kiosken, restaurangen och fotvården osv.

Utveckling

Möblerna i entrén till servicehuset är slitna och behöver rustas upp.

KF:S INRIKTNINGSMÅL 2:

2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald

NÄMNDMÅL:

Brukarna ska ges ökade möjligheter till aktiva val genom en tillgänglig och tydlig information om verksamheten och utförare

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att ge information och insyn i verksamheten för boende och närstående.

Förväntat resultat

Trygga boende och närstående.

Arbetsätt

Servicehuset har en aktuell broschyr om vad Trekanten har att erbjuda. Broschyren innehåller information om aktuella telefonnummer och telefontider/mottagningstider. Enhetschefen uppmanar de boende och deras närstående att lämna synpunkter på hur de tycker att verksamheten fungerar. De boende och deras närstående får regelbunden information om servicehusets aktiviteter och hemsjukvård via affischering i servicehusets offentliga lokaler. Enhetschef deltar på förtroenderådets möten där information ges och husets verksamhet diskuteras. Enhetschefen bjuder in boende och närstående till informationsmöte en gång per år och vid behov.

Resursanvändning

Alla yrkeskategorier informerar boende och deras närstående utifrån sitt uppdrag.
Anslagstavlor finns för information om t.ex. aktiviteter, förtroenderåd osv.

Uppföljning

Enhetschefen följer upp olika synpunkter och klagomål med berörda personer samt tar upp dem på möten med personalen och diskuterar generellt olika synpunkter som kommit in. Detta görs i syfte att förbättra våra rutiner samt att utveckla verksamheten. Brukarundersökning görs varje år.

Verksamhetsplan Trekantens servicehus

Utveckling

Se punkten om uppföljning.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	84 %	84 %	År
Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	75 %	75 %	År
Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	85 %	85 %	År

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Stadsdelsnämnderna ska strukturerat arbeta med att förbättra brukarnas nöjdhet	2013-01-01	2013-12-31
Stadsdelsnämnderna ska säkerställa att äldreomsorgens myndighetsutövning och kommunala utförare arbetar i enlighet med Stockholms stads värdegrund och värdighetsgarantier	2013-01-01	2013-12-31
Stadsdelsnämnderna ska säkerställa att äldreomsorgens myndighetsutövning och kommunala utförare arbetar i enlighet med Stockholms stads värdegrund och värdighetsgarantier	2013-01-01	2013-12-31

NÄMNDMÅL:

Anhöriga ska uppleva att de får stöd och hjälp utifrån sin aktuella situation

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att erbjuda stöd till närstående.

Förväntat resultat

Att ge ökad kunskap till närstående för ett ökat samarbete.

Arbetsätt

Enhetschef, omvårdnadsansvarig sjuksköterska och kontaktman ansvarar för att ha en kommunikation med närstående. Inom stadsdelen finns anhörigstödet med anhörigkonsulent som kan lotsa närstående rätt och ge stöd i olika situationer samt förmedla kontakter med självhjälpgrupper inom Fenix.

Resursanvändning

Det finns olika yrkeskategorier som kan hjälpa till med samtal till närstående eller förmedla kontakter så att man får rätt stöd. Det finns sjuksköterska, enhetschef, kontaktman, samt anhörigkonsulent vid Äldrestöd. Ibland kan man behöva koppla in läkare.

Uppföljning

Möten med berörda, närstående och personal.
Dokumentation av synpunkter och förbättringsåtgärder.
Snabb återkoppling till berörda.

Utveckling

Det finns mycket att arbeta vidare med när det gäller stöd till närstående. Vi behöver t.ex. kompetensutveckla våra medarbetare gällande vård i livets slut.

NÄMNDMÅL:

Den enskilde ska erbjudas en god hälso- och sjukvård som är trygg, säker och förebyggande

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Boende på vård- och omsorgsboende och servicehus ska erbjudas individuell riskbedömning avseende fall, undernäring och trycksår.	2011-01-01	2013-12-31
Egenkontroll av hygienrutinerna ska genomföras.	2011-01-01	2013-12-31
Verksamheterna ska säkerställa att registrering genomförs i Senior Alert och Palliativa registret.	2012-01-01	2013-12-31
Äldreomsorgen ska samverka och bistå landstinget i genomförandet av läkemedelsgenomgångar på vård- och omsorgsboende och servicehus.	2011-01-01	2013-12-31

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att ge god kvalitet i vår hälso- och sjukvård

Förväntat resultat

Säker vård är god vård. Det ger trygghet att veta att det finns sjuksköterska i huset som kan komma när man blir dålig.

Arbetsätt

För alla boende med behov av hälso- och sjukvårdsinsatser utses en patientansvarig sjuksköterska. Ansvarig sjuksköterska har ett samtal med den nyinflyttade senast 14 dagar efter att den boende har flyttat in. Finns medicinskt hjälpbehov, har sjuksköterskan ett kortare samtal i direkt anslutning till inflyttningen. Sjuksköterskorna erbjuder de boende att ta med närstående vid samtalet, om de så önskar. Samtal och hälso- och sjukvårdsinsatser dokumenteras i omvårdnadsjournalen. Sjuksköterskan tar också rapport från distriktssköterska eller sjukhus i samband med inflyttning beroende på om den nyinflyttade kommer från ordinärt boende eller sjukhus. Dokumentation sker i Vodok enligt riktlinjer från MAS. Vi arbetar enligt medicinskt ansvarig sjuksköterskas (MAS) rutiner. Vi förebygger vårdskador genom att arbeta på ett preventivt och rehabiliterande sätt och skriver avvikelser i de fall där något ändå blir fel. Vi genomför individuella riskbedömningar i nutrition, fall och trycksår. Vi arbetar också enligt gällande hygienrutiner. Vi använder skyddsutrustning när det behövs t.ex. platsförkläde och handskar vid smutsigt arbete. Vi har korta ärmar på våra arbetskläder osv. Vi använder inte handskar när vi t.ex. tvättar boende i ansiktet.

Resursanvändning

Boende har en utsedd patientansvarig sjuksköterska (PAS). Det finns läkare ansluten genom Gröndals vårdcentral som kan göra både planerade och akuta hembesök. MAS-rutiner. Hygiensköterskans och rehabpersonalens kompetens.

Uppföljning

Patientansvarig sjuksköterska gör uppföljningar hos brukare, som är inskrivna i hemsjukvården. MAS utreder avvikelser gällande hälso- och sjukvård. Varje år genomförs en kartläggning av hälso- och sjukvården. Vi rapporterar i Palliativa registret. Vi rapporterar i kvalitetsregistret Senior Alert. Sjuksköterskorna har fått utbildning och information om registret för att komma igång.

Utveckling

Sjuksköterskorna kommer under året att göra olika riskbedömningar i Vodok och utföra läkemedelsgenomgångar tillsammans med ansvarig läkare. De basala hygienrutinerna behöver ofta följas upp och repeteras, att man gör på rätt sätt. Tas upp i samband med rapporter och APT.

NÄMNDMÅL:**Den enskilde ska få ett gott bemötande****ÅTAGANDE:****Vi åtar oss att ge den enskilde ett gott bemötande****Förväntat resultat**

Gott bemötande ger oss nöjdare brukare och närstående.

Arbetssätt

I alla kontakter med enskilda brukare och deras närstående skall vi tänka på den enskildes integritet. Vi hälsar, frågar hur brukaren vill ha sin hjälp, frågar hur vederbörande mår osv. Det är också viktigt att vi aktivt lyssnar på den som vi samtalar med.

Vi skall hälsa på de vi möter i korridorerna i servicehuset, i restaurangen osv. Vi utgår från att den vi möter kan vara morgondagens brukare eller närstående på servicehuset. Vi skall vara hjälpsamma mot andra.

Resursanvändning

All personal som arbetar på Trekantens servicehus skall bemöta boende, anhöriga och gäster med vänlighet och respekt.

Uppföljning

Vi följer kontinuerligt upp de synpunkter som kommer till vår kännedom när det gäller vårt bemötande gentemot både brukare, närstående och andra som vistas i servicehusets lokaler.

Utveckling

Vi har redan ett gott bemötande gentemot våra boende och vi kan alltid bli bättre.

NÄMNDMÅL:**Den enskilde ska få insatser av god kvalitet som erbjuder delaktighet och stärker förmågan att leva ett självständigt liv**

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Äldreomsorgens verksamheter ska säkerställa att genomförandeplanerna är aktuella.	2013-01-01	2013-12-31

ÅTAGANDE:**Vi åtar oss att boende med hjälpinsatser erbjuds en kontaktman.**

Förväntat resultat

Boende känner större trygghet när man vet vem som man kan vända sig till när man har frågor eller behöver annat stöd.

Arbetssätt

När en boende har ett omvårdnadsbehov utses en kontaktman. Kontaktmannen har ett ankomstsamtal med den nyinflyttade och pratar igenom hur denne önskar få sin hjälp genomförd, vilka tider osv. En preliminär genomförandeplan skrivs. Genomförandeplanen är den främsta källan till information om de insatser som ska utföras för den enskilde vårdtagaren. Kontaktmannen har ett professionellt förhållningssätt som innebär att man är personlig, men inte privat. Kontaktmannen ansvarar för att regelbundet dokumentera i ParaSol. Kontaktmannen ansvarar även för kontakten med anhöriga och gode män. Utveckling av kontaktmannaskapet sker kontinuerligt i syfte att svara mot den enskildes behov av stöd och kontinuitet i hjälpinsatserna.

Resursanvändning

Det finns rutiner inom äldreomsorgen för vad som ingår i kontaktmannaskapet. Vi kan ta hjälp av äldre stöd för att utbilda personalen i ämnet.

Uppföljning

Vi för fortlöpande samtal på enheten om vad kontaktmannaskapet innebär och hur det ska utvecklas. Kontaktmannen kan bytas ut om den boende så önskar.

Utveckling

Under 2013 kommer vi att fortsätta utveckla kontaktmannaskapet och arbeta vidare med våra rutiner gällande kontaktmannaskap som äldreomsorgen tagit fram.

NÄMNDMÅL:

Den som utsatts för våld i nära relation ska få ett samordnat och professionellt stöd.

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att erbjuda den utsatta personen hjälp genom Teamet mot våld i nära relationer

Förväntat resultat

Den utsatta personen känner sig sedd och trygg när han/hon erbjuds hjälp. Personen kan också känna hopp inför framtiden.

Arbetsätt

När vi misstänker att en boende på ett eller annat sätt är, eller har varit utsatt för våld i nära relationer måste man gå varsamt fram och våga fråga personen om vad han/hon varit med om. Det är sjuksköterska eller enhetschef som ställer de svåra frågorna till brukaren. Det kan också vara annan personal som samtalar med brukaren om det inträffade om brukaren själv börjar tala om det som hänt eller händer. Vi kopplar alltid in Teamet mot våld i nära relationer, som finns i stadsdelen. De har kompetent personal som är utbildad för att ta hand om den drabbade. Det finns olika typer av våld som brukare kan utsättas för (ekonomiskt, sexuellt, försummelse osv) som kräver att vi vågar se vad som händer och vågar diskutera i arbetsgruppen om det finns någon mer som ser det man själv har gjort. Vi är observanta på om brukare har blåmärken osv.

Resursanvändning

Teamet mot våld i nära relationer som finns i stadsdelen kopplas alltid in vid misstanke om att någon blir utsatt för våld i sin relation.

Uppföljning

Vi följer upp det vi sett och håller kontakten med Teamet mot våld i nära relationer.

Utveckling

Det finns en rad olika faktorer som bidrar till våld i nära relationer och all personal på enheten behöver utbildning i ämnet.

NÄMNDMÅL:

Äldre ska erbjudas aktiviteter och social samvaro

Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Andel deltagare som är nöjda med dagsutflykterna	82 %	År
Andel deltagare som är nöjda med Seniorhälsans verksamhet	82 %	År
Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Boende- och anhörgmöten ska hållas regelbundet för dialog.	2011-01-01	2013-12-31
Dagsutflykter ska anordnas för äldre under hela året. Program ska tas fram.	2011-01-01	2013-12-31

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Seniorhälsan ska erbjuda aktiviteter, social samvaro och kultur för äldre över 65 år i stadsdelen. Äldre som bor på vård- och omsorgsboende, servicehus eller har hemtjänst ska ges möjlighet att delta om de så önskar.	2011-01-01	2013-12-31

ÅTAGANDE:**Vi åtar oss att erbjuda aktiviteter på Trekantens servicehus både individuellt och i grupp.****Förväntat resultat**

Våra boende ska känna att de har en meningsfull vardag och att deras behov av aktiviteter blir tillgodosett.

Arbetsätt

Vi samarbetar med Seniorhälsan kring olika aktiviteter för våra boende och för deras stimulans. Vi erbjuder olika aktiviteter för boende i servicehuset, som exempel kan vi nämna olika former av underhållning, tipspromenad, promenadgrupp, frågesport osv.

Resursanvändning

Vi arbetar med rehabiliterande arbetsätt så att våra boende får möjlighet att bibehålla sina förmågor och funktioner och vara delaktiga i sin vardag. Seniorhälsan står för den största delen av husets olika aktiviteter. Vår egen personal går på promenader med boende som är beviljade det. Ibland kommer det underhållare utifrån. Kyrkan kommer regelbundet osv.

Uppföljning

Vi följer upp i genomförandeplanen att brukarnas sociala aktiviteter finns dokumenterade. Vi utvärderar genom brukarundersökningen att vi erbjuder rätt sorts aktiviteter, som våra boende vill ha.

Utveckling

Vi tar upp betydelsen av rehabiliterande förhållningssätt i personalgruppen. Vi tar tacksamt emot förslag från boende om aktiviteter som de vill ha.

ÅTAGANDE:**Vi åtar oss att ge våra boende möjlighet att bo kvar så länge som möjligt.****Förväntat resultat**

Alla brukare ska kunna bo kvar i servicehuset trots ökat hjälpbehov. Man ska uppleva trygghet och veta att hjälpen kommer när man behöver den.

Verksamhetsplan Trekantens servicehus

Arbetsätt

Vi har kompetent personal på servicehuset. Vi har tillgång till sjuksköterska dygnet runt. Vi har omvårdnadspersonal på plats dygnet runt. Många har undersköterskekompetens. Vi har tillgång till rehabpersonal dagtid under veckorna, som kan ordna med hjälpmedel vid behov. Vi samarbetar med Gröndals vårdcentral och vår läkare kommer därifrån.

Uppföljning

Vi följer kontinuerligt upp att våra boende har rätt biståndsbedömd nivå. Vi kontaktar biståndsbedömaren vid förändringar i behovet.

Utveckling

Vi ser ständigt över brukarnas hjälpbehov och kontaktar beställarenheten så fort hjälpbehovet förändras, både när behovet minskar eller ökar.

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Aktivt Medskapandeindex	79	öka	År
Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	10 %	öka	År
Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	90 %	öka	År
Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	90 %	öka	År
Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)		4,4 %	Tertial

NÄMNDMÅL:

Medarbetares och chefers kompetens ska utvecklas genom riktade insatser (Se även aktiviteter under 2.2 och 2.3.)

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Aktivt deltagande på arbetsplatsträffar och planeringsdagar. Bidra med egna erfarenheter och förslag på hur mål, riktlinjer, förhållningssätt och policies kan verkställas i praktiken.	2013-01-01	2013-12-31

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Arbetsplatsträffarna ska ha fokus på att öka medarbetarnas engagemang i arbetet med verksamhetens mål. Särskilda teman behandlas under året.	2013-01-01	2013-12-31
Inom äldreomsorgen erbjuds omsorgspersonal grundutbildning, individuella kompetensutvecklingsplaner. Prioriterade områden är fortsatt social dokumentation demensvård, vård i livets slut och bemötande.	2013-01-01	2013-12-31
Samtliga enheter ska redovisa arbetet utifrån Jämställdhets- och mångfaldsplan för 2013-2015	2013-01-01	2013-12-31
Stärkt medarbetarskap. Samtliga medarbetare har en individuell utvecklingsplan som fortlöpande uppdateras.	2013-01-01	2013-12-31

ÅTAGANDE:**Vi åtar oss att kompetensutveckla våra medarbetare.****Förväntat resultat**

Kompetenta medarbetare kan erbjuda högre kvalitet på sitt arbete gentemot våra brukare. Kompetenta medarbetare har gott bemötande och kan hantera svåra situationer på ett bra sätt.

Arbetsätt

I samband med Kravmärkt yrkesroll framkom det att personalen behöver ytterligare kompletteringar bland annat i anhörigstöd och demensvård. Under det kommande året ska vi fortsätta kompetensutveckla medarbetare inom dessa områden.

Vi kommer också att fortsätta utbilda personalen i vårdhygien samt fortsätta att utveckla vårt arbete med dokumentationen i ParaSol.

Vi erbjuder grundutbildning och påbyggnadsutbildning till personal som saknar det.

Resursanvändning

Vi använder oss av Äldrestöd för olika utbildningar inom äldreomsorg. Vi har medlemskap i Demens förbundet för 2013 och har då möjlighet att delta i deras föreläsningar.

Uppföljning

Utbildningsinsatser utvärderas på enhetens arbetsplatsträffar och vid medarbetarsamtal.

Utveckling

Medarbetare ska få möjlighet att utvecklas i yrket genom olika utbildningar och föreläsningar internt och externt.

NÄMNDMÅL:

Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2012

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genomföra fysiska och psykosociala skyddsronder.	2013-01-01	2013-12-31
Arbete med rehabiliteringsprocessen	2013-01-01	2013-12-31
Följa stadens rehabiliteringsprocess. Regelbundna möten mellan chefer, försäkringskassa, HR-konsulter, personalkonsulent och företagshälsovård. Fackliga representanter deltar där den anställde så önskar.	2013-01-01	2013-12-31
Minska antalet timavlönade	2013-01-01	2013-12-31
Beskriva arbetet med att minska upprepade korta sjukfrånvarotillfällen.	2013-01-01	2013-12-31
Beskriva det långsiktiga arbetet att främja hälsan hos de anställda.	2013-01-01	2013-12-31
Enheterna ska redovisa hur man arbetar för att skapa en god arbetsmiljö och motverkar kränkningar, mobbning och trakasserier på arbetsplatsen.	2013-01-01	2013-12-31
Systematisk uppföljning av sjukfrånvaron per enhet. Cheferna hämtar uppgifter ur systemet Infoview månadsvis. Sjukfrånvaron analyseras.	2013-01-01	2013-12-31

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att minska sjukfrånvaron.

Förväntat resultat

Frisknärvaron ökar.

Arbetssätt

Under medarbetarsamtal tas upp hur den enskilde upplever sin arbetssituation och möjligheten till medverkan. Genom att vara en synlig chef och se alla medarbetarna skapas ett öppet klimat och olika bekymmer kan åtgärdas - förhoppningsvis så att negativa konsekvenser minskar eller uteblir. Vi har telefonkontakt med medarbetare som är sjuka. Enhetschef

håller kontakt med de långtidssjukskrivna som regelbundet inbjuds att delta vid fikastunder och andra aktiviteter som personalgruppen har. Vi ringer till de med korttidssjukfrånvaro på tredje sjukdagen, om vi inte har hört av dem sedan första sjukdagen.

Årligen delas en psykosocial enkät ut till personalen som sammanställs för att se hur medarbetarna trivs på sin arbetsplats och känner delaktighet i verksamheten. En fysisk skydds rond görs tillsammans med skyddsombud och enhetschef en gång/år. Medarbetarna erbjuds friskvårdstimme när verksamheten så tillåter. Medarbetarna har tillgång till en massagestol, vilket ger möjlighet till friskvård under arbetstid. Trekantens servicehus kommer att arbeta aktivt med att öka frisknärvaron vilket kommer att leda till att behovet av timanställda minskar.

Resursanvändning

Vi använder oss av både personalfunktionen och företagshälsovården för att minska sjukfrånvaron både på kort och lång sikt.

Uppföljning

Friskfaktorer och sjukfaktorer i arbetsmiljön diskuteras vid APT. En sammanställning av den psykosociala enkäten diskuteras på APT och en handlingsplan upprättas där det tydligt framgår vem som svarar för eventuella åtgärder. Ytterst ansvarig är alltid enhetschefen. Rehabiliteringsutredningar görs enligt rutin.

Utveckling

Vi kommer under 2013 att arbeta för ett fortsatt gott arbetsklimat, uppmuntra till friskvårdsaktiviteter och ökad delaktighet.

KF:S INRIKTNINGSMÅL 3:**3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva****KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:****3.1 Budgeten är i balans**

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar (alla nämnder)	100 %	100 %	Tertial

NÄMNDMÅL:

Nämndens verksamheter ska bedrivas på ett kostnadseffektivt sätt och inom beslutad budget

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att nyttja resurserna på ett kostnadseffektivt sätt. Enhetens ekonomi skall vara i balans.

Förväntat resultat

Med ekonomin i balans finns bättre förutsättningar till högre kvalitet i verksamheten.

Arbetssätt

Vi gör en noggrann planering av verksamhet och ekonomi inför varje verksamhetsår. Genomförandeplaner och arbetskort uppdateras kontinuerligt. Efter beviljat bistånd skickas snarast erbjudande om plats till sökande.

Tomma platser läggs in i Paraplyet där alla beställare har tillgång till dessa platser. Personalbemanningen anpassas fortlöpande utifrån omvårdnadsbehoven. Enheten är restriktiv med att bevilja övertid.

Verksamhetens resursanvändning och ekonomisk resultatutveckling diskuteras på arbetsplatsträffar för att levandegöra kopplingen mellan verksamhet och ekonomi och för att öka medarbetarnas kostnadsmedvetenhet. Vid befarat underskott diskuteras på arbetsplatsträffarna de besparingsåtgärder som måste vidtas. Om möjligt görs samordnade inköp för att minska volymerna av fakturahantering. Fakturor betalas i tid för att undvika dröjsmålsränta.



Resursanvändning

Alla medarbetare är informerade om enhetens ekonomiska förutsättningar och alla förväntas bidra till att hålla kostnaderna nere och att undvika onödiga kostnader.

Uppföljning

Vi följer upp alla boendens insatser kontinuerligt. Vi följer upp alla boende i servicehuset och deras hjälpbehov och informerar förändringar direkt till biståndshandläggarna. Antal beviljade vårdtimmar stäms av mot antal personaltimmar.

Enhetens ekonomi redovisas vid varje arbetsplatsträff.

Utveckling

Enheten har kännbara svårigheter att få budgeten i balans under 2013.

Resursanvändning

Se under inledning samt för respektive åtagande.

Budget 2013

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Budgetår:	2013
Enhet :	Trekanten servicehus
Enhetschef:	Päivi Palomäki

Beloppen anges i TKr	Budget
<i>Intäkter</i>	
Förvaltningsinterna intäkter	15 615
Bidrag	0
Försäljning av verksamhet	6 000
Övriga externa intäkter	98
<i>Summa intäkter</i>	21 713
<i>Kostnader</i>	
Förvaltningsinterna kostnader	760
Personalkostnader	15 733
Övriga personalkostnader	200
Lokalkostnader	2 900
Entreprenader och köp av verksamhet	720
Övriga kostnader	1 400
<i>Summa kostnader</i>	21 713
<i>Summa netto</i>	0

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar är effektiva

NÄMNDMÅL:

Styrningen och uppföljningen av verksamhet och ekonomi ska vara tydlig

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Internkontroll ska genomföras och dokumenteras inom samtliga avdelningar och enheter.	2013-01-01	2013-12-31

ÅTAGANDE:**Vi åtar oss att ha en kontinuerlig uppföljning av verksamheten och ekonomin****Förväntat resultat**

Följer man upp verksamheten kontinuerligt ser man snabbt om det blir avvikelser av något slag.

Arbetssätt

Enhetens åtaganden diskuteras vid arbetsplatsmöten och planeringsdagar. Ekonomisk uppföljning görs med hjälp av bland annat rapportverktyg Business Objects, Webinfo och Paraplysystemets rapporter. Kontroll av bokförda transaktioner och lönelistor görs varje månad för att säkerställa en korrekt och rättvisande bokföring.

Enhetschefen rapporterar varje månad en ekonomisk prognos för sin verksamhet till controller vid administrativa avdelningen. Dessa rapporter diskuteras också med äldreomsorgens avdelningschef. Prognoserna för april och augusti är så kallade tertialrapporter och innehåller en djupare analys av verksamhet och ekonomi.

Resursanvändning

Alla på enheten hjälps åt och tar ansvar för verksamheten.

Uppföljning

Enhetens åtaganden följs upp fortlöpande och rapporteras i samband tertialrapporterna och årsredovisning. Ekonomi är en stående punkt på arbetsplatsträffarna. Vi följer upp ekonomin genom månadsrapporter, tertialrapporter, årsredovisning och internkontroll.

Utveckling

Det är viktigt att medarbetarna känner till enhetens ekonomiska förutsättningar under hela året. Vi bjuder in controller till APT i ett försök att fördjupa medarbetarnas kunskaper i ekonomi.

Övriga frågor**Hantering av synpunkter och klagomål**

Vi uppmanar våra brukare och deras närstående att ge oss synpunkter på vår verksamhet. Positiva synpunkter ger oss ökat självförtroende och de negativa synpunkterna utvecklar oss mer och gör oss bättre. Klagomål åtgärdas snarast. Vi

Verksamhetsplan Trekantens servicehus

tar alla synpunkter och klagomål på allvar och går igenom dessa på rapporter och APT för att se om våra rutiner behöver förändras. Inkomna synpunkter registreras enligt förvaltningens rutin för klagomålshantering.

Hantering av avvikelser och lex Sarah

Brister i omvårdnaden och avvikelser i utförandet av insatser dokumenteras och åtgärdas. Vi gör rapporter enligt lex Sarah när det är befogat och vi utreder alla allvarliga incidenter. Missförhållanden eller påtaglig risk för ett missförhållande rapporteras och anmäls enligt förvaltningens rutin för lex Sarah.

Hantering av resultat

Uppföljning av enhetens åtaganden och arbetssätt har legat till grund för vilka områden som ska prioriteras och utvecklas under 2013. Tidigare leanarbete har tagits tillvara för det fortsatta utvecklings- och förbättringsarbetet vid enheten. Resultaten från stadens årliga brukarundersökning används för att se vilka förbättringsområden som finns i verksamheten.

Vi kommer under året även att utveckla den sociala dokumentationen och genomförandeplanerna samt hälso- och sjukvårdsdokumentationen.

Bilagor

- Internkontrollplan, Trekantens servicehus
- Risk- och väsentlighetsanalys, indikatorer, Trekantens servicehus
- Risk- och väsentlighetsanalys, processer, Trekantens servicehus