



Handläggare
Nina Grönblad
Telefon:08-508 10 647

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
2015-02-19

Verksamhetsberättelse VB 2014 för Dagverksamheterna Östermalm

Sammanfattande analys

Vår verksamhet vänder till pensionärer boende i Stockholms stad och som har behov av dagverksamhet efter beslut från biståndshandläggare. Målet med dagverksamheterna är att erbjuda en meningsfull dag med trygghet och stimulans i social samvaro med andra så att den enskilde kan fortsätta att bo hemma. Syftet är också att bryta ensamhet och isolering och ge stöd och avlastning till anhöriga/närstående.

Dagverksamheterna Östermalm ligger på Bo Bergmans gata 4 med ett fint geografiskt läge på Östermalm. Enheten består av tre biståndsbedömda dagverksamheter. En social dagverksamhet som vänder sig till personer som är ofrivilligt socialt isolerade eller har fysiska och/eller psykiska funktionsnedsättningar samt två dagverksamheter som vänder sig till personer med demenssjukdom. Inom enheten finns också Seniorträffen som är en öppen förebyggande verksamhet som erbjuder seniorer på Östermalm en mötesplats för social samvaro och aktivitet. Dagverksamheterna finns på fastighetens entréplan och på våning tre och varje dagverksamhet har sina egna utrymmen såsom kök, matsal, vardagsrum och kontor, uteplats eller balkong.

Det viktigaste i vår verksamhet är våra gäster och bemötandet av dem och deras anhöriga. Vi utgår från att se till det friska hos varje gäst för att stimulera till att bevara befintliga förmågor. Vi erbjuder en god och säker omsorg där bemötande, kontinuitet, trygghet och samverkan är nyckelord i verksamheten. Vi strävar mot att våra gäster blir sedda, lyssnade på och bekräftade varje gång de besöker oss. Vi ger möjlighet att delta i olika aktiviteter, i grupp och individuellt. Vi lagar all mat själva och äter frukost och lunch tillsammans med våra gäster. Vi arbetar aktivt för att anhöriga ska känna stöd från oss och att de ska veta att vi finns till hands och är lätta att nå. Vi har vid behov en kontinuerlig samverkan kring våra gäster med andra yrkesgrupper som t.ex. biståndshandläggare, hemtjänst och distriktssköterska.

För att säkerställa en god omsorg med hög kvalitet krävs det också att personalen har grundutbildning och får kontinuerlig fortbildning. All personal som arbetar i verksamheten har utbildning till vårdbiträde, undersköterska eller mentalskötare. Vi fäster stor vikt vid ett bra samarbete och strävar emot att alla blir lyssnade på. Verksamhetschefen träffar medarbetarna i verksamheten dagligen för stöd och återkoppling och ledarskapsidén är att självständiga och ansvarstagande medarbetare utvecklas i sitt arbete.

Vi har över lag mycket goda resultat på brukarundersökningen för 2014 och vi anser att vi har uppnått våra åtaganden. Resultatet från brukarundersökningen för dagverksamheten, bägge inriktningarna, visar att alla eller de allra flesta gästerna upplever att de får ett bra bemötande, känner för förtroende för personalen och är trygga. Likaså tycker de att maten smakar bra och måltiden är en trevlig stund på dagen samt att aktiviteterna är bra. Resultatet har förbättrats något inom de flesta områden. Det som har något lägre resultat är frågor som rör gästernas upplevelse av inflytande och delaktighet, ex möjligheten att påverka utbud, att personalen lyssnar på önskemål och gästens synpunkter tas omhand. Detta kommer att vara ett utvecklingsområde.

Administrativa uppgifter

Verksamhetschef:

Nina Grönblad
Telefon: 08-508 10 647
nina.gronblad@stockholm.se

Postadress:

Östermalms stadsdelsförvaltning
Dagverksamheterna Östermalm
Box 24156
104 51 Stockholm

Besöksadress:

Bo Bergmans gata 4
115 50 Stockholm

Antal anställda: 12 personer

Organisations- och ledningsstruktur

Organisation och ledning

Enheten består av tre biståndsbedömda dagverksamheter. En social dagverksamhet som vänder sig till personer som är ofrivilligt socialt isolerade eller har fysiska och/eller psykiska funktionsnedsättningar samt två dagverksamheter som vänder sig till personer med demenssjukdom.

Den sociala dagverksamheten har öppet tre dagar per vecka och har plats för tio personer per dag. De två demensdagverksamheterna är Bo Bergmangården som har plats för 13 gäster per dag och Starrängsgården som har plats för 13 gäster per dag tre dagar per vecka och 17 gäster per dag, två dagar per vecka. Verksamheten har öppet vardagar mellan kl. 08.00-16.00. På dagverksamheterna erbjuder vi social samvaro och olika aktiviteter. Vi lagar all mat själva och äter frukost och lunch tillsammans med våra gäster, så kallad pedagogisk måltid.

Inom enheten finns också Seniorträffen. Det är en öppen förebyggande verksamhet som erbjuder seniorer på Östermalm en mötesplats för social samvaro och aktivitet. För att besöka den verksamheten så behövs inget biståndsbeslut. Vi har personal i verksamheten för att handleda i olika aktiviteter och introducera nya besökare.

All personal som arbetar i verksamheten har utbildning till vårdbiträde, undersköterska eller mentalskötare. Grundbemanningen på den sociala dagverksamheten är 2,50 vårdpersonal för 10 gäster per dag. Bo Bergmangården 2,60 vårdpersonal för 13 gäster per dag.

Starrängsgården 3,80 vårdpersonal för 16 gäster per dag. De två verksamheterna med inriktning demens har en samordnare i personalgruppen som sköter viss administration och den dagliga planeringen tillsammans med resten av gruppen.

Kommunen ansvarar för hälso-och sjukvård för personer som vistas i dagverksamheter. Avtal finns med Immanuelskyrkans Vård AB/Löjtnantsgården gällande hälso- och sjukvårdsinsatserna för gästerna på dagverksamheterna. Det gäller akuta insatser av sjuksköterskebedömningar, åtgärder och uppföljningar i samband med fallolyckor eller andra

medicinska tillstånd under vardagar. I uppdraget ingår inte ansvar för gästernas läkemedelshantering. Stadsdelsnämndens MAS har tillsammans med verksamhetschefen det övergripande hälso- och sjukvårdsansvaret.

Möten och arbetsgrupper, kvalitetsarbete

Vi har en morgonrapport i varje grupp där dagens planering går igenom. Enhetschefen och samordnarna har möte en gång i veckan för att diskutera och planera verksamheten. Samordnarna rapporterar vidare till respektive arbetsgrupp. APT-möten, arbetsplatsträffar, genomförs utifrån en fastställd dagordning en gång per månad då all personal är samlad.

Personalen har olika ansvarsområden för olika frågor. Vi har utsedda kostombud, hälsocoacher och kulturombud. De är uppdaterade inom sina ansvarsområden och informerar arbetskamrater om aktuell information.

Vi utvärderar om vi på bästa sätt uppfyllt våra åtaganden, om de är relevanta för verksamheten och överensstämmer med våra gästers önskemål och behov. Vi analyserar resultaten från våra gästers och/eller närståendes senaste enkätsvar. Vi går igenom våra arbetssätt i förhållande till våra åtaganden och analyserar om vi under året arbetat på rätt sätt eller om vi behöver förändra våra arbetssätt. Vi ser också över våra rutiner i kvalitetssäkringspärmen och beslutar om vilka rutiner som behöver revideras.

Lokaler

Enheten har funnits sedan år 2004 på nuvarande adress. Vi har ett fint geografiskt läge på Östermalm. Omgivningarna består av fina promenadstråk och blandad bebyggelse trots att verksamheten är belägen mitt i staden. Byggnaden består av tre våningar, varav dagverksamheterna finns på bottenvåningen i entréplanet och på våning 3. Socialtjänsten bedriver verksamhet på de övriga våningsplanen.

Varje dagverksamhet har sina egna utrymmen såsom kök, matsal, vardagsrum och kontor. De verksamheter som finns i entréplanet har tillgång till en fin uteplats med söderläge. På våning 3 finns en härlig terrass med sol hela dagen som är ca 30 meter lång. På våning 3 har enhetschefen sitt kontor.

Samverkan och information

Samverkan sker bland annat genom en regelbunden och bra kontakt med våra gäster och deras anhöriga. Redan i inledningsskedet vill vi utstråla den öppenhet och tillgänglighet som är avgörande för att kontakten med oss ska kännas naturlig och trygg. Vi lämnar vår broschyr med telefonnummer, informerar om öppettider, levnadsberättelse och om Omsorgsdagboken. Vi samverkar även vid behov med biståndshandläggare, sjuksköterska eller hemtjänst kring gästernas omvårdnadsbehov och hälsostatus.

Vi har anhörigträffar inom verksamheten, två gånger per år på dagverksamheterna för demenssjuka och en gång per år på den sociala dagverksamheten.

Enhetens rutiner finns samlade i vår kvalitetssäkringspärm vilka vi har arbetat fram under flera år. Rutinerna beskriver vårt arbetssätt i verksamheten, våra ansvarsområden och hur vi på bästa sätt ska ta hand om våra gäster. All personal har tillgång till dator och vi har en gemensam mapp där allt material finns samlat, så var och en kan gå in och läsa och lämna synpunkter och förbättringsförslag utifrån gemensamma diskussioner.

Ett månadsprogram med aktuella aktiviteter på Seniorträffen tas fram och finns tillgängligt på stadens hemsida, hos biståndshandläggare och i månadsannonser.

Brukare/Kunder/Klienter

Målet med dagverksamheterna är att erbjuda en meningsfull dag med trygghet och stimulans i social samvaro med andra. Vi ger också stöd och avlastning till anhöriga/närstående. Vi erbjuder en god och säker omsorg där bemötande, kontinuitet, trygghet och samverkan är nyckelord i verksamheten. De pensionärer som besöker oss kallar vi genomgående för gäster.

Våra gäster har biståndsbeslut utifrån sina individuella behov. De kan bli beviljade att få dagverksamhet mellan en till fem dagar per vecka. Resor till och från dagverksamhet ingår i beslutet. Vi har avtal med Samtrans gällande resorna. Gästerna blir hämtade i hemmet av kända chaufförer som ska vara samma personer för att skapa trygghet och kontinuitet för gästerna. Möjligheten att gästerna följer med till dagverksamheten ökar om de blir hämtade av välbekanta chaufförer, med viss kunskap om de gäster som de ansvarar för.

Vi har en regelbunden och bra kontakt med våra gäster och deras anhöriga. Många av våra anhöriga talar vi regelbundet i telefonen med och flera är s.k. anhängigvårdare. Det är ca en tredjedel av våra gäster som är hos oss för att avlasta en anhängig. Vi försöker att vara ett stöd för våra anhängigvårdare. Många gånger räcker det med att endast lyssna på dem. De är alltid välkomna att besöka oss när de vill och när det passar dem.

Vi strävar mot att våra gäster blir sedda, lyssnade på och bekräftade varje gång de besöker oss. Bemötandet av våra gäster är det viktigaste i verksamheten. Därför är vi uppmärksamma på hur varje gäst mår och vilka individuella behov gästen har så att vi kan hjälpa och stödja på bästa sättet under gästens vistelse hos oss.

Chef- och ledarskap

Det är verksamhetschefens ansvar att förankra och koppla ihop nämndens mål med enhetens mål och åtaganden. Planeringen sker på planeringsdagar då vi diskuterar våra åtaganden och analyserar om våra arbetssätt går i linje med åtagandena eller om vi behöver förändra något. Vi har en stående punkt om enhetens åtaganden på dagordningen för APT. All personal medverkar genom att vara engagerade, delaktiga och ta ansvar. Verksamhetsplanen diskuteras i varje arbetsgrupp. Utifrån våra beslut om åtaganden och arbetssätt reviderar vi vid behov våra skriftliga rutiner och upprättar eventuellt nya till vår kvalitetssäkringspärm.

Målet är att enheten ska ha tydliga rutiner som ska vara ett stöd för medarbetarna i deras dagliga arbete. Enhetens rutiner finns samlade i vår kvalitetssäkringspärm. Kvalitetssäkringspärmen ska alltid innehålla uppdaterade rutiner om våra arbetssätt och ansvarsområden.

Genom att vi har en organisation där vi arbetar i grupp, så lär vi av varandra. Vi fäster stor vikt vid ett bra samarbete och strävar emot att alla blir lyssnade på. Verksamhetschefen träffar medarbetarna i verksamheten dagligen, bland annat i samband med gruppernas morgonrapporter, då det finns utrymme att ta upp olika frågor. Chefen träffar också samordnarna en gång per vecka då vi diskuterar och planerar verksamheten. Samordnarna återkopplar vårt möte till respektive arbetsgrupp. Vi har också olika möten då vi delger varandra information.

Utvärdering av verksamheten

På vår planeringsdag stämmer vi av hur verksamheten varit under året och hur vi går vidare. Vi ställer oss frågorna om vi på bästa sätt uppfyllt våra åtaganden, om de är relevanta för verksamheten och överensstämmer med våra gästers önskemål och behov. Vi analyserar resultaten från våra gästers och/eller närståendes senaste enkätsvar. Utifrån resultaten av vår ovanstående analys, vår tilldelade budget och diskussioner kring vår arbetsmiljö beslutar vi om åtaganden för nästa verksamhetsår. Därefter går vi igenom våra arbetssätt i förhållande till våra åtaganden och analyserar om vi under året arbetat på rätt sätt eller om vi behöver förändra våra arbetssätt. Vi ser också över våra rutiner i kvalitetssäkringspärmen och beslutar om vilka rutiner som behöver revideras.

Det viktigaste i vår verksamhet är våra gäster och bemötandet av dem och deras anhöriga. Det är gästernas behov och önskemål som är vägledande när vi utvärderar och utvecklar vår verksamhet. För att skapa och förstärka dialogen med våra gäster och närstående har vi diskuterat och upprättat en skriftlig rutin om hur vi ska bemöta alla gäster och deras närstående som vi kommer i kontakt med. Vi ska alltid vara vänliga och tillmötesgående oavsett hur vi själva blir bemötta. Vi ska svara på frågor och/eller lotsa till rätt person och/eller återkomma med svar.

Medarbetare

Personalens engagemang, kunskap och erfarenhet är avgörande för en verksamhet med hög kvalitet. Medarbetare som trivs på jobbet gör ett bra arbete och personalen är den viktigaste resursen för att uppnå positiva resultat i verksamheten. Verksamhetschefen träffar dagligen medarbetarna för stöd och återkoppling samt är tillgänglig på mobil. Utifrån ledarskapsidén att självständiga och ansvarstagande medarbetare utvecklas i sitt arbete, har personalen olika ansvarsområden för olika frågor. Vi har utsedda kostombud, hälsocoacher och kulturombud. De är uppdaterade inom sina ansvarsområden och ger arbetskamrater aktuell information.

Medarbetarna ansvarar för den dagliga planeringen för våra gäster, till exempel planering av matsedel och aktiviteter, kontakter med biståndshandläggare till exempelvis ta emot beställningar om dagverksamhet samt kontakter med anhöriga, hemtjänsten och primärvården. Medarbetarna vet att verksamhetens positiva resultat är ett resultat av deras ansträngningar.

För att säkerställa en god omsorg med hög kvalitet krävs det att personalen har utbildning och får kontinuerlig fortbildning. På medarbetarsamtalen som genomförs en gång per år, så kartlägger chefen tillsammans med varje medarbetare behovet av kompetensutveckling utifrån verksamhetens och individens behov. Vi diskuterar också enhetens mål och åtaganden och tydliggör vårt uppdrag. All personal som inte haft vårdutbildning har under åren genomgått utbildning. Många har också vidareutbildat sig till undersköterska. Flera medarbetare har olika intresseområden, ex kost, friskvård, kultur och blir erbjudna att delta i föreläsningar inom respektive intresseområden.

Värdegrund

Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre samt Stockholms stads värdegrund för äldreomsorgen ska genomsyra verksamheten. I stadens värdegrund är värdigt liv och välbefinnande centrala begrepp. Målet är att alla medarbetare ska arbeta i enlighet med värdegrundens intentioner samt utgå från våra nyckelord

bemötande, kontinuitet, trygghet och samverkan som är nyckelord i verksamheten. Arbetet med att konkretisera värdegrunden i det dagliga arbetet fortgår genom ex. diskussioner på möten och planeringsdagar.

Enhetens uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha	2 st	1 st	2 st	1600 st	VB 2014

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter				20 %	VB 2014

Nämndmål:

En hållbar livsmiljö värnas och utvecklas på Östermalm

Beskrivning

Förvaltningen bidrar till en hållbar livsmiljö genom att minska miljöpåverkan från sina egna verksamheter och verka för att stadsmiljön utvecklas på ett hållbart sätt. Stadens miljöprogram ger vägledning.

Förväntat resultat

Minskad negativ miljöpåverkan, ökad klimatanpassning och fler grönskande utomhusmiljöer.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel anställda som går eller cyklar till arbetet	8,33 %	0 %	0 %		2014

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Analys De flesta använder kommunala färdmedel. En person har gått till arbetet.					

Åtagande:

Vi åtar oss att sortera förpackningar och papper, hålla nere elförbrukningen samt ha ett systematiskt arbete för effektiva resor och transporter

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Minskad negativ åverkan på miljön

Analys

Vi har släckt lampor i de rum som inte har nyttjats för tillfället. Vi har sorterat glas, tidningar och förpackningar och kopierat dubbelsidigt. Vid inköp har vi i första hand köpt miljömärkta och ekologiska varor.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.6 Stockholmarna är nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm

Nämndmål:

Invånare på Östermalm upplever en varierad och tillgänglig kultur och fritid

Beskrivning

Boende med heldygnsomsorg, deltagare i dagliga verksamheter och besökare i öppna träfflokaler samt barn i kommunal förskoleverksamhet ska få tillgång till stadens kulturutbud genom förvaltningens försorg.

Förväntat resultat

Äldre, ungdomar och barn i stadsdelen kommer att uppleva ett tillgängligt och innehållsrikt kulturutbud. Alla som förvaltningens verksamheter riktar sig till är nöjda med sina kulturupplevelser.

Åtagande:

Vi åtar oss att erbjuda dagsutflykter under hela året, för äldre boende på Östermalm.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Genomföra dagsutflykter under hela året.

Analys

Vi tycker att det är viktigt att de äldre får möjlighet till en innehållsrik vardag och möjlighet att delta i aktiviteter och samvaro för att bryta ensamhet och isolering. Som en del av nämndens förebyggande arbete har det anordnats totalt tio bussutflykter för seniorer som bor i ordinärt boende i stadsdelsområdet. Vi har under året genomfört dagsutflykter till resmål i Västerås, Uppsala, Mariefred, Strängnäs, Norrtälje, Trosa, Sigtuna, Vaxholm, Södertälje och Eskilstuna. Resmålen har bestämts i dialog med besökare på den öppna träfflokalen Seniorträffen. Bussutflykterna har varit mycket uppskattade.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad

Nämndmål:

Våld, alkohol- och drogbruk motverkas,

Beskrivning

Stadsdelsområdet ska upplevas tryggt av boende, brukare, personal och andra som vistas i området. Det lokala brottsförebyggande rådet verkar för ett tryggt område. Stadens riktlinjer för brottsförebyggande arbete och Stockholms Tobaks, Alkohol- och Narkotikapolitiska program är vägledande. Resultat i trygghetsmätning och Stockholmsenkäten följs upp. Allmänhetens kunskap om nedskräpade och otrygga platser är viktig att ta till vara på när stadsdelens skötselinsatser av parker och parkstråk planeras.

Förväntat resultat

En fortsatt minskning av ungas alkohol- och drogkonsumtion. Boende och besökare på Östermalm känner sig trygga.

Åtagande:

Vi åtar oss att den utemiljö vi ansvarar för ska upplevas som trygg och säker

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att våra gäster upplever vår utemiljö som vi ansvarar för som trygg och säker

Analys

Vi har arbetat systematiskt med att vår utomhusmiljö ska upplevas trygg, harmonisk och behaglig. Vi har utemöbler, markiser och vackra blommor i fina krukor. Personalen har skapat en trygg och säker miljö för våra gäster. När vi är ute och promenerar med våra gäster så går vi på gångstråk och i parker och korsar inte vägar med trafik.

KF:s inriktningsmål:

2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald

Nämndmål:

Invånare på Östermalm erbjuds valfrihet och mångfald

Beskrivning

Förvaltningen verkar för att olika typer av verksamheter och driftsformer inom respektive ansvarsområden blir kända.

Förväntat resultat

Informationen om valfrihet har nått ut och brukarna har gjort aktiva val. Att fler brukare upplever att de har valfrihet och vet var informationen finns för att kunna göra sina val.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Arbeta systematiskt för att informationen på Jämför service ska vara korrekt, tydlig och uppdaterad	2013-01-01	2014-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andelen nöjda omsorgstagare - biståndsbedömd dagverksamhet (äldreomsorg)	96 %	90 %	95 %	95 %	2014
Analys Resultatet avser snittet mellan den sociala och demensdagverksamheten. Demensdagverksamhet: 92 % nöjda, sociala: 100 % nöjda.					

Nämndmål:

2. Personalen har grundläggande yrkesutbildning

Beskrivning

All personal ska ha grundutbildning inom sitt specialområde och kontinuerligt erbjudas kompetensutveckling (utbildning, handledning). Andelen tillsvidareanställd vård- och omsorgspersonal med grundutbildning ska öka. Äldreomsorgens personal erbjuds grundutbildning och vidareutbildning i framför allt demens. Genom validering av personal med lång praktisk erfarenhet kan behovet av kompletterande utbildningsinsatser kartläggas och åtgärdas. Personal inom hemtjänsten prioriteras. Inom socialtjänstavdelningen har all personal adekvat grundutbildning.

Förväntat resultat

Professionalitet och god kvalitet i verksamheterna. Få klagomål. Ökad andel personal har grundläggande yrkesutbildning.

Åtagande:

Vi åtar oss att kontinuerligt erbjuda medarbetarna kompetensutveckling.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

För att säkerställa en god omsorg med hög kvalitet krävs det att personalen har utbildning och får kontinuerlig fortbildning.

Analys

Personalens engagemang, kunskap och erfarenhet är avgörande för en verksamhet med hög kvalitet. All personal som arbetar i verksamheten, totalt 12 anställda, har utbildning till vårdbiträde, undersköterska eller mentalskötare. Under året har kompetensutvecklings skett i form av att all personal genomgått brandskyddsutbildning. Hälften av personalen har deltagit i föreläsningar inom kost och demenssjukdomar. Två har varit på heldagskonferens vid Silviahemmets årliga inspirationsdag, två har deltagit i utbildning i friskvård och hälsa för seniorer, två har deltagit i utbildning om bemötande, två har deltagit i Äldrecentrums seminarier serie rörande äldre och åldrandet, tre personal har deltagit i kompetensutveckling om värdegrund. All personal har därutöver deltagit i en planeringsdag då vi diskuterat och följt upp verksamheten.

Nämndmål:

3. Stadsdelsnämndens omsorgsverksamheter har hög kvalitet, är tillgängliga och präglas av trygghet, värdighet och delaktighet

Beskrivning

Stadsdelsförvaltningens verksamheter ska vara tillgängliga och präglas av ett bra bemötande. Kvaliteten i myndighetsutövning säkras bland annat genom användning av beprövade och evidensbaserade utredningsmodeller och metoder samt genom en konsekvent uppföljning. Som ett led i att öka brukarinflytandet ska samarbetet med frivilligorganisationer stärkas liksom deras delaktighet i drift och utveckling av verksamheterna. Brukarnas synpunkter på omsorgsverksamheterna tas till vara och ses som en del i kvalitetsarbetet. Det förebyggande arbetet utvecklas.

Förväntat resultat

Kvaliteten inom omsorgsverksamheterna höjs. Personer upplever att de är delaktiga i insatsens utformning och utförande. Tillgängligheten i verksamheterna är hög och den enskilde känner sig trygg.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Öka medarbetarnas kunskap om levnadsförhållanden, och	2012-01-01	2015-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
vikten av ett bra bemötande, för personer med olika typer av funktionsnedsättningar. Genomföra kompetensutveckling/insatser som klargör konsekvenser av olika typer av funktionsnedsättningar samt insiktsutbildningar för beslutsfattare och personal			

Åtagande:

Vi åtar oss att erbjuda våra gäster aktiviteter och samvaro med andra gäster på dagverksamheten



Uppfylls helt

Förväntat resultat

De gäster som kommer till oss upplever att de har haft en dag med gemenskap och trevlig samvaro i en positiv, vänlig, kravlös och trygg miljö. Dagverksamheten bidrar förebyggande att bevara hälsa och bibehålla sociala, intellektuella och fysiska funktioner.

Analys

Personalen har arbetat för att skapa förutsättningar för att alla som vill får möjlighet till social samvaro och aktivitet under sin dag hos oss. Stadens brukarundersökning visar att 100 % på den sociala dagverksamheten respektive 97 % på demensdagverksamheten är nöjda med aktiviteterna. Resultatet för frågan rörande möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i min dagverksamhet har fått lägre resultat, 57 % på den sociala dagverksamheten respektive 68 % på demensdagverksamheten.

Vi har sett till varje enskild gästs behov, intressen och förmåga. Vi har gett gästerna möjlighet att delta i olika aktiviteter, i grupp och individuellt. Att finnas med i ett socialt sammanhang och känna gemenskap med andra är ett genuint grundläggande behov. Vi har strävat efter att gästerna vid dagens slut har upplevt en "varm känsla" av välbefinnande inombords.

Planeringen av aktiviteterna har sett lite olika ut mellan verksamheterna. Den sociala dagverksamheten har haft ett i förväg planerat program med olika aktiviteter att erbjuda. Personalen på dagverksamheten för demenssjuka har arbetat utifrån ett förhållningssätt att avläsa humör och dagsform hos gästerna och bedöma vilken aktivitet som är lämplig. Vi kommer att fortsätta att arbeta med att öka nöjdheten med möjligheten att påverka utbudet, främst på den sociala dagverksamheten.

Åtagande:

Vi åtar oss att ha ett arbetssätt som genomsyras av kontinuitet i allt som rör våra gäster.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att våra gäster ska känna trygghet i tillvaron och känner sig välkomna och hemmastadda i en anpassad, vacker och säker miljö. Att våra gäster möter samma ansikten och där de dagliga rutinerna är återkommande och tydliga. Kontaktmannen skapar en tillitsfull relation till gästen

och dennes anhöriga. Kontaktmannen håller all information runt gästen aktuell samt underlättar kontakten med berörda yrkesgrupper.

Analys

Vi har arbetat tillsammans för att skapa trygghet och vi har i allt vårt arbete utgått från våra gästers behov och önskemål. Stadens brukarundersökning visar att 100 % på den sociala dagverksamheten respektive 97 % på demensdagverksamheten känner sig trygga i dagverksamheten. Resultatet visar också att 89 % på den sociala dagverksamheten respektive 82 % på demensdagverksamheten upplever att personalen lyssnar på deras önskemål.

Vi har erbjudit en hemlik och säker miljö där våra gäster har mött samma personal. För att bidra till kontinuitet har varje gäst en egen kontaktman som har ansvar för individuell information och alla kontakter kring gästen. Vi har arbetat aktivt för att anhöriga ska känna stöd från oss och att de ska veta att vi finns till hands och är lätta att nå.

Vi har samverkat med andra yrkesgrupper som t.ex. biståndshandläggare, hemtjänst och distriktssköterska. Vi ser gästerna under flera timmar av dagen och har goda möjligheter att uppfatta förändringar i omvårdnadsbehov och hälsostatus. Vi har ofta tät kontakt med hemtjänst för att få gästens dag att fungera. Det kan röra sig om att ingen svarar på morgonen eller att nycklar inte finns på plats när gästen lämnar hemmet. Vi kan även uppmärksamma behov av fotvård eller frisör och vidarebefordra informationen eller i vissa fall också beställa en fotvårdsspecialist eller frisör som kommer till oss.

Kontaktmannen har upprättat en genomförandeplan där det framgår vad som beviljats och hur det ska utföras. Bland annat har vi arbetat med levnadsberättelser för att underlätta samtal och öka förståelsen för gästens särskilda behov. Vi kommer att fortsätta arbetet med att vidareutveckla den löpande sociala dokumentationen.

Vi har noterat återkommande problem kopplade till resor till och från dagverksamheten. En försämring har noterats sedan staden ingick det nya avtalet med Samtrans den 1 juli 2014. Den största bristen rör kontinuiteten bland chaufförerna vilket kan innebära oro och otrygghet för våra gäster.

Åtagande:

Vi åtar oss att ha ett respektfullt bemötande och förhållningssätt.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att den enskildes behov och önskemål tillgodoses. Varje individ bemöts med respekt och får känna att man blir accepterad som man är. Att vi erbjuder en god och säker omsorg där bemötande, kontinuitet, trygghet och samverkan är utgångspunkten.

Analys

Det viktigaste i vår verksamhet är våra gäster och bemötandet av dem och deras anhöriga. Därför är det av största vikt att vara lyhörd för deras behov och önskemål. Stadens brukarundersökning visar att 100 % av besökarna på dagverksamheten, bäge inriktningarna, upplever att får ett bra bemötande av personalen. Resultat visar också att 100 % på den sociala

dagverksamheten respektive 97 % på demensdagverksamheten känner för förtroende för personalen. När det gäller nöjdhet så är 100 % på den sociala dagverksamheten respektive 92 % på demensdagverksamheten nöjda med verksamheten.

Dagverksamhet är en kollektiv verksamhet där alla deltar i en stor social gemenskap, men för att den ska fungera väl krävs att man ser till varje individ i gruppen. Vi har arbetat för att alla som kommer till oss ska känna sig välkommen och uppmärksammas. Vi har mött gästerna på morgonen med en kram eller ett handslag, med ögonkontakt och vi tilltalar alltid alla med namn. Det är vårt sätt att se, ge, vara med, bemöta, svara på, som har betydelse för gästernas välbefinnande, trivsel och trygghet.

Vi har arbetat med att se till det friska hos varje gäst för att stimulera till att bevara befintliga funktioner, såsom fysiska, psykiska och sociala förmågor. Vi har arbetat med att ha ett inkännande bemötande, där vi inte går emot gästerna i något, utan möter dem där de är. Trots svår sjukdom, t.ex. i form av demens eller stroke, finns ofta stor social kapacitet bevarad och gästernas förmågor kan bibehållas när personalen uppträder respektfullt.

Vi har arbetat med att uppmärksamma varje gäst på olika sätt under dagen. Det finns alltid något, som kan ge stolthet och vara stärkande för självkänslan. Vi har strävat efter att sprida glädje och skratta tillsammans med gästerna då humor ofta är ett gott hjälpmedel till kontakt.

Vi har eftersträvat öppenhet. Vi har erbjudit hembesök och/eller besök på dagverksamheten innan varje gäst börjar hos oss, så man får känna sig för och får ett intryck av vad verksamheten består av. Vi har inbjudit anhöriga/närstående att besöka oss även vid andra tillfällen, t.ex. på lunchbesök, och informerat om att vi alltid kan nås på telefonen under hela dagen.

Åtagande:

Vi åtar oss att servera våra gäster hemlagad, näringsriktig mat i gemenskap med andra



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Gästerna får struktur på sin dag med bra dygnsrytm och god mathållning. Gästerna erbjuds en god och nyttig måltid i trevligt sällskap. Måltidssituation upplevs som lugn och stöd från personalen bidrar till att gästerna får i sig tillräckligt med mat.

Analys

Måltiderna på dagverksamheten är en av dagens viktigaste aktiviteter och är för många en högtidsstund. Vi har med våra måltider sett till att gästerna fått god och nyttig mat i trevligt sällskap. Stadens brukarundersökning visar att 100 % av besökarna på dagverksamheten, bäge inriktningarna tycker att maten smaka bra. Likaså tycker 100 % att måltiden är en trevlig stund på dagen.

Vi har lagt stor vikt vid att servera hemlagad, varierad husmanskost, som är igenkännbar och gärna minner om gamla tider. På demensdagverksamheterna har det på morgonen serverats en stadig frukost samt lunch med dessert och kaffe. På den sociala dagverksamheten har det serverats lunch med dessert och eftermiddagskaffe med hembakad kaka.

För att tillgodose önskemål har vi frågat gästerna om favoriträtter, som vi skulle kunna bjuda på. Att maten lagas på plats förhöjer förväntan på måltiden i och med att dofter sprider sig. Vi har gjort en matsedel för varje vecka där vi har följt mattraditionerna vid olika högtider såsom jul, påsk, pingst och midsommar. Vi har tagit alla tillfällen i akt att fira, födelsedagar eller namnsdagar.

Vi har strävat efter att ha en trivsam och stimulerande måltid. Vi har dukat med vackert porslin där maten tydligt synliggörs i sina vackra färger. Placeringen av gästerna runt bordet har varit genomtänkt så att alla kommer bra överens, samt att de som har större hjälpbehov ges möjlighet att sitta bredvid personal. Personalen ser till att alla runt bordet blir uppmärksammade och hjälper till att hålla en lättsam och trevlig konversation. För flera av våra gäster har stödet från personalen varit av stor vikt för att man ska få i sig tillräckligt med mat.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Sjukfrånvaro		5,3 %		4,4 %	VB 2014

Nämndmål:

Stadsdelsförvaltningen är en attraktiv arbetsgivare

Beskrivning

Alla chefer med personalansvar ska arbeta med förebyggande insatser och för personalens delaktighet och trivsel. Förvaltningens friskvårdspolicy ska vara välkänd av medarbetarna. Förvaltningens enheter ska aktivt samarbeta med personalenhet, företagshälsovård, försäkringskassa och fackliga organisationer. Cheferna ska ha aktiv kontakt vid nya sjukfall och vara väl förtrogna med och arbeta i enlighet med stadens rehabiliteringsprocess. Enheterna ska aktivt följa och analysera utvecklingen av sjukfrånvaron. Varje arbetsplats ska ha skriftliga och väl kända rutiner vid sjukdom.

Förväntat resultat

Resultatet skall vara att personalen känner sig motiverad och delaktig, att sjukfrånvaron är låg och att förvaltningen kan rekrytera nödvändig kompetens.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Svarefrekvens i medarbetarenkät för Östermalms stadsdelsförvaltning	83,1 %	84,99 %	85 %		2014
 Svarefrekvens i medarbetarenkät för Östermalms stadsdelsförvaltning		71,43 %			2014

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Enheterna ska gå igenom och diskutera resultatet av medarbetarenkäten samt ta fram handlingsplaner för identifierade förbättringsområden.	2013-01-01	2014-12-31	
Analys Samtliga medarbetare har informerats om resultatet av enkäten, bl.a. på APT.			
✓ Erbjuder praktikplatser för personer med funktionsnedsättning från Jobbtorg Resurs, Arbetsförmedlingen, olika arbetsmarknadsprojekt/åtgärder) samt utse ansvarig för praktikanter med funktionsnedsättning.	2012-01-01	2014-12-31	
Analys Två personer från Jobbtorg			
✓ Åtgärda arbetsplatsens generella otillgänglighet såväl fysiskt som psykiskt så att arbetsplatsen fungerar för arbetstagare med olika typer av funktionsnedsättning.	2012-01-01	2014-12-31	
✓ Alla medarbetare är delaktiga i utformningen av enhetens verksamhetsplan samt i att granska och följa upp det som sker i verksamheten.	2013-01-01	2014-12-31	
Analys Under året har medarbetarna varit delaktiga i processen vid utformning av verksamhetsplanen.			

Åtagande:

Vi åtar oss att verka för en hög frisknärvaro



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att vi ska nå en hög frisknärvaro

Analys

Medarbetarenkäterna visar de senaste åren att personalen trivs mycket bra. Det har stor betydelse att enheten har en bra organisation och struktur, att personalen känner sig delaktiga och har inflytande över sitt arbete. Personalomsättningen är låg, vilket gör att det alltid är känd personal på plats. Vi följer de rutiner som finns i staden och inom stadsdelsförvaltningen när det gäller sjukfrånvaro och rehabilitering. Vi har arbetat aktivt med personalenheten och andra aktörer som kan vara berörda.

Inom enheten har vi två hälsocoacher som är uppdaterade på stadens utbud gällande friskvård och vi uppmuntrar varandra att delta i det utbud av friskvårdsaktiviteter som Stockholms stad tillhandahåller, ex subventionerade tränings- och badkort. En hälsocoach har regelbundet genomfört en uppskattad balansträning för personalen. Några av personalen har genomgått friskvårdsutbildningar som erbjudits av förvaltningen. Vi har en stående punkt på APT för information och diskussion om friskvård. Arbetsmiljöarbetet är en viktig faktor för att personalen ska må bra och tycka det är roligt att gå till jobbet.

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

3.1 Budgeten är i balans

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Formulera nämndindikatorer som mäter effektivitet för respektive verksamhet	2014-01-01	2014-12-31	

Nämndmål:

Alla verksamheter stadsdelsnämnden finansierar ska vara effektiva.

Beskrivning

Alla verksamheter i förvaltningens egen regi samt entreprenader drivs effektivt inom ramen för tilldelad budget och ersättningssystem. Den gemensamma administrationen ska ge effektiv service till enheterna till en så låg kostnad som möjligt, så att stadsdelsnämndens resurser huvudsakligen används i kärnverksamheterna och kommer invånarna till del.

Förväntat resultat

Enheterna upplever att de får ett bra stöd från den gemensamma administrationen. De administrativa kostnaderna och lokalkostnader fortsätter att vara låga och helst minskar ytterligare. Verksamheter som drivs på entreprenad följs upp enligt tillsynsplan.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Alla medarbetare ska uppmuntras till att föreslå kostnadseffektiva arbetsmetoder.	2013-01-01	2014-12-31	
Analys Medarbetarnas förslag på kostnadseffektiva arbetsmetoder har diskuterats i samband med information om budget på enhetsmöten och APT			

Åtagande:

Vi åtar oss att vara återhållsamma med de administrativa kostnaderna



Uppfylls helt

Analys

Mycket av den administration som behövs kring våra gäster sköts av respektive arbetsgrupp/team.

Synpunkter och klagomål

Under året har inga skriftliga klagomål inkommit på verksamheten. De muntliga synpunkter som har framförts har handlat om problems kopplade till resor till och från dagverksamheten.

En försämring har noterats sedan staden ingick det nya avtalet med Samtrans den 1 juli 2014. Den största bristen rör kontinuiteten bland chaufförerna.