



Enhetschef:
AnneCharlotte Persson

Telefon: 08-508 22 565

Verksamhetsplan 2015 för Hägersten-Liljeholmens hemtjänst

Inledning

Verksamhetsidé

Hägersten-Liljeholmens hemtjänst och vår specialiserade demensgrupp är det kommunala alternativet. Alla våra brukare ska känna trygghet samt bli bemötta med respekt och empati. Vi lägger stor vikt vid att hjälpen utformas på bästa sätt efter beställda insatser. Vi arbetar för att alla som önskar ska kunna bo kvar i det egna hemmet med en god vård och ett gott bemötande utav oss.

Verksamhetsbeskrivning

Hägersten-Liljeholmens hemtjänst är den kommunala hemtjänstenheten i stadsdelen. Vårt etableringsområde är Aspudden, Axelsberg, Fruängen, Gröndal, Hägerstensåsen, Hökmossen, Liljeholmen, Midsommarkransen, Mälarhöjden, Nybohov, Västberga, Västertorp och Örnberg. Personalen är uppdelad i arbetsgrupper som arbetar i de olika geografiska områdena, detta gäller såväl dag- som kvällspersonalen. Den ena personallokalen finns på Mejerivägen 9 i Liljeholmen och sedan har vi en personallokal på Riksdalervägen 4 på Hägerstensåsen. Hägersten-Liljeholmens hemtjänst består av enhetschef, 3 administrativa assistenter och 104 vårdbiträden/undersköterskor och vi hjälper cirka 600 brukare med omvårdnadsinsatser.

Enhetens arbete utgår från kommunfullmäktiges inriktningsmål och stadsdelsnämndens mål för äldreomsorgen.

Vårt arbete bedrivs utifrån äldreomsorgens värdegrund, och vi kommer under året att fokusera på att det ska vara kontinuitet kring våra brukare. Vi vet att tryggheten för våra brukare innebär oftast att det ska vara några personer som är involverade i insatserna kring brukaren.

Verksamheten styrs av socialtjänstlagen samt andra lagar och förordningar som reglerar verksamheten. Enheten upprättar den individuella genomförandeplanen utifrån biståndsbeslut.

Enhetens omslutning för 2015 beräknas till 68,5 mnkr varav 57,9 mnkr avser personalkostnader. Enheten får ersättning enligt stadens kundvalsmodell.

Utveckling

Vi måste fortsätta vidareutveckla hemtjänsten efter det individuella behovet hos varje brukare genom att kompetensutveckla personalen inom de områden där behov finns för att möjliggöra ett längre kvarboende i det egna hemmet. Detta gäller framför allt inom områdena demens och psykiska funktionsnedsättningar. Vi ska även fokusera på matsituationen i hemmet för våra brukare. Vidare ska vi arbeta med att se till att våra brukare har kontinuitet kring sig, såväl dag- som kvällspersonal då vi vet att detta är tryggheten i vårt arbete och för brukaren.

Vi kommer att fortsätta med utvecklingen av vår specialiserade hemtjänstgrupp med inriktning mot demens. Vår vision och vårt mål för demensgruppen är att en person som har en demenssjukdom och vill bo kvar hemma ska ha det minst lika bra i sin hemmiljö som på ett boende. Genom demensgruppens insatser ska personen kunna behålla sin personlighet, integritet, sitt självbestämmande och sina funktioner. Ett mål är att fortsätta utvecklingen av personalens kompetens och arbetssätt.

Vi fortsätter även med schemaprogrammet SchemOs och sociala dokumentationen som genomförs i ParaGåkombi som är en handdator, som samtlig personal dokumenterar i. All

tidsregistrering sker i handdatorn.

När det gäller synpunkter och klagomål tar enhetschef/administrativ assistent upp med kontaktperson och/eller arbetsgrupp direkt då någon synpunkt eller klagomål inkommit. Enhetschef/administrativ assistent kontrollerar uppgifter så att klagomål kan besvaras och åtgärder vidtas. Alla klagomål och åtgärder dokumenteras och redovisas årligen till förvaltningen. Förbättringsåtgärder diskuteras på arbetsplatsträffarna. Återkoppling sker alltid till brukaren.

På arbetsplatsträffarna som genomförs 10 gånger per år diskuteras verksamheten tillsammans med medarbetarna och där synpunkter inhämtas.

Verksamhetsplanen kommer att tas upp på arbetsplatsträffar under perioden 16/2-19/2 2015.

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Nämndmål:

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

Förväntat resultat

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

Åtagande:

Vi åtar oss erbjuda närstående stöd om behov uppstår.

Förväntat resultat

Att närstående ska känna en trygghet med vår insats och att informationen ska vara tydlig så att de ska veta var man vänder sig i olika frågor.

Arbetssätt

Vi ser till att nya brukare får vår informationsfolder där information även finns om Äldrestöd.

Resursanvändning

Medarbetare.

Broschyr

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	85 %	85 %	År
 Kontinuitet i omsorgen - hemtjänst i ordinärt boende	10	fastställs 2015	År
 Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	77 %	77 %	År
 Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	86 %	86 %	År

Nämndmål:

Äldre ska få insatser av god kvalitet som erbjuder delaktighet och stärker förmågan att leva ett självständigt liv.

Förväntat resultat

Äldre ska vara nöjda med äldreomsorgen och tycka att de är delaktiga och kan påverka utformningen av sin äldreomsorg. Resultatet följs upp i brukarundersökningar.

Åtagande:

Demensgruppens åtagande: Vi åtar oss att ge personcentrerad omvårdnad.

Förväntat resultat

Att den personcentrerade omvårdnaden har stor betydelse för omvårdnadens och omsorgens kvalitet och ger därmed den demenssjuke livskvalitet och hälsa.

Arbetsätt

Genom det dagliga mötet har vi arbetsmetoder där kontinuiteten i möjligaste mån bygger på att skapa en god och trygg relation. Personalen upprättar en genomförandeplan tillsammans med kunden över/hur när de beviljade insatserna ska utföras. En levnadsberättelse görs och den är grunden för en god omsorg. Personalen arbetar med valda delar utifrån en checklista som Svenskt Demenscentrum, Svedem och äldrecentrum tagit fram.

Resursanvändning

Personalen,
Genomförandeplanen, levnadsberättelsen.

Uppföljning

Genomförandeplanen.

Åtagande:

Vi åtar oss att erbjuda insatser som ger brukaren god vård.

Förväntat resultat

Att brukarna ska vara nöjda med de insatser vi utför och att de ska vara nöjda med matsituationen och att vi har kontinuitet kring brukaren.

Arbetssätt

I arbetsgruppen utser en kontaktperson och för de brukare som har särskilda omvårdnadsbehov utses dessutom en vice kontaktperson för att erbjuda god kontinuitet kring brukaren. En genomförandeplan upprättas tillsammans med brukaren utifrån beviljade insatser. Vid behov kontaktar kontaktpersonen närstående, god man, vårdcentralen, Aleris eller biståndshandläggaren. Personalen dokumenterar alla händelser direkt i handdatorn när de är på plats hos brukaren.

Laga och tillreda måltiderna på ett bra och näringsriktigt sätt.

Vi arbetar kontinuerligt med bemötande hos våra brukare.

Resursanvändning

Genomförandeplanen som görs i samråd med brukaren,
Kostombuden,
Personalen.

Uppföljning

Brukarenkäten,
Arbetsplatsträffar,
Gruppmöten.

Utveckling

Utveckla måltidsituationen,
Utöka kontinuiteten

Åtagande:

Vi åtar oss att se till att brukaren känner sig trygg i sitt hem.

Förväntat resultat

Genom att vi arbetar med kontinuitet ser vi till att öka tryggheten för brukaren.

Arbetssätt

Personalen använder handdatorn för rapportering/dokumentation.

Vi tar alltid reda på vad som hänt om vi inte får kontakt med brukaren på överenskommen tid.

Vi besvarar trygghetslarm inom 30 minuter.

Personalen bär ID-brickor.

Resursanvändning

Personalen,
Handdatorn för dokumentationen.

Åtagande:

Vi åtar oss att se till att brukaren är delaktig i utformningen av sina insatser.

Förväntat resultat

Att vi är lyhörda för de önskemål brukaren har om sina insatser.

Arbetssätt

Kontaktpersonen skriver tillsammans med brukaren en genomförandeplan där det framkommer hur och när insatserna ska utföras.

Resursanvändning

Kontaktpersonen är den person som ska vara länken mellan brukaren och personerna kring brukaren.

Uppföljning

Efter en upprättad genomförandeplan görs en uppföljning av genomförandeplanen inom sex månader för att se över om de beviljade insatserna är korrekta. Vid förändring görs en omvårdnadsrapport som skickas till biståndshandläggaren.

Nämndmål:**Äldre ska erbjudas aktiviteter och social samvaro****Förväntat resultat**

De äldre i stadsdelen är nöjda med Seniorhälsans verksamhet och dagsutflykterna.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicit et
Andel deltagare som är nöjda med dagsutflykterna	85 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Dagsutflykter ska anordnas för äldre under hela året. Program ska tas fram.	2011-01-01	2015-12-31

Åtagande:

Vi åtar oss att informera om Seniorhälsans verksamhet och om dagsutflykterna.

Förväntat resultat

Att fler av våra kunder deltar i de olika aktiviteterna som anordnas.

Arbetssätt

Medarbetarna ska bli mer informerade om vad det finns för olika aktiviteter som kan erbjudas till kunderna och sedan delge sin information till kunden.

Resursanvändning

Medarbetarna.
Informationsblad.

Uppföljning

Arbetsplatsträffar.

Utveckling

Att försöka se till att de kunder som är intresserade av att delta i de olika aktiviteterna som anordnas ska ges möjlighet att delta.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Stockholm är klimatneutralt

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicit et
 Andel miljöbränslen i stadens etanol- och biogasfordon	45 %	tas fram av nämnd/ styrelse	Halvår

Nämndmål:

Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning**Förväntat resultat**

Att nämndens verksamheter bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning.

Åtagande:

Vi åtar oss att värna om en hållbar livsmiljö.

Förväntat resultat

Att öka medarbetarnas miljömedvetenhet.

Arbetssätt

Bilarna körs så miljövänligt som möjligt. Bilarna körs vintertid med dubbfria däck.
Vi släcker belysning och datorer efter avslutade pass.

Resursanvändning

Medarbetare.
Miljöbilar.
Handdatorer

Uppföljning

På arbetsplatsträffar.
Tertialrapporter.

Utveckling

Minskad utskrift av papper då medarbetarna använder sig av handdatorer där deras dagsaktuella scheman finns.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Det är enkelt att välja en miljövänlig livsstil

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicit et
 Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter	25 %	25 %	Tertial

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm**3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar**

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicit et
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	100 %	100 %	Tertial

Nämndmål:

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

Förväntat resultat

Förvaltningen beräknar att verksamheterna kan bedrivas på ett kostnadseffektivt sätt och inom beslutad budget.

Åtagande:

Vi åtar oss att nyttja resurserna på ett kostnadseffektivt sätt.

Förväntat resultat

Genom kostnadseffektiv resursanvändning skapa bättre förutsättningar till hög kvalitet i verksamheten.

Arbetssätt

Vi gör en noggrann planering av verksamhet och ekonomi inför varje verksamhetsår och där personalen är väl medvetna om hur pengarna används och att det är viktigt att se till att kostnaderna används effektivt. Vi använder oss av SchemOs som är ett planeringsverktyg för bemanning och kontinuitet för brukarna. Vi fortsätter med utvecklingen av användningen av handdatorer för dokumentation vilket spar tid och säkerhetsställer dokumentationen.

Personalbemanningen anpassas fortlöpande utifrån vårdbehoven.

Vid befarat underskott diskuteras på arbetsplatsträffarna de besparingsåtgärder som måste vidtas.

Fakturor betalas i tid för att undvika dröjsmålsränta.

Resursanvändning

Alla medarbetare informeras kontinuerligt om enhetens ekonomiska förutsättningar och alla förväntas aktivt bidra till att hålla kostnaderna nere.

Uppföljning

Enhetens ekonomi redovisas vid arbetsplatsträffar.

Antal beviljade vårdtimmar stäms av mot antal personaltimmar.

Utveckling

I och med att det är ett nytt ersättningssystem från januari 2014 så får vi nu betalt för den utförda tiden hos kunden.

Resursanvändning

Budget 2015

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Budgetår:	2015
Enhet :	Hägersten-Liljeholmens Hemtjänst
Enhetschef:	AnneCharlotte Persson

Beloppen anges i TKr	Budget
<i>Intäkter</i>	
Förvaltningsinterna intäkter	67 840
Bidrag	700
Försäljning av verksamhet	0
Övriga externa intäkter	0
<i>Summa intäkter</i>	68 540
<i>Kostnader</i>	
Förvaltningsinterna kostnader	2 300
Personalkostnader	57 915
Övriga personalkostnader	200
Lokalkostnader	1 430
Entreprenader och köp av verksamhet	4 536
Övriga kostnader	2 159
<i>Summa kostnader</i>	68 540
<i>Summa netto</i>	0

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.1 Stockholm är fritt från diskriminering

Nämndmål:

Den enskilde ska få ett gott bemötande.

Förväntat resultat

Alla som har kontakt med förvaltningens verksamheter ska bemötas med kunskap och respekt.

Åtagande:

Vi åtar oss att se till våra kunder ska få ett bra bemötande.

Förväntat resultat

Att våra kunder och deras anhöriga ska känna att de får ett bra bemötande av oss på verksamheten.

Arbetssätt

Att vid alla kontakttillfällen måste vi se till att ha ett bra bemötande.

Resursanvändning

Medarbetarna.

Uppföljning

Medarbetarna.

Kontinuerliga uppföljningar så fort det uppstår något.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicit et
 Aktivt Medskapandeindex	82	82	År
 Andel medarbetare med ofrivillig deltid som erbjuds heltid	100 %	100 %	År
 Sjukfrånvaro		4,4 %	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,5 %	tas fram av nämnden	Tertial

Nämndmål:

Förvaltningen ska erbjuda en god arbetsmiljö där alla medarbetare behandlas likvärdigt. Medarbetares och chefers kompetens ska utvecklas genom riktade insatser.

Beskrivning

Inom ramen för samverkansavtalet sker en fortlöpande dialog i arbetsmiljöfrågor mellan chefer, medarbetare och fackliga företrädare. I samverkan med företagshälsovården genomförs årligen arbetsmiljöutbildning för chefer och skyddsombud.

Förväntat resultat

Att individuella kompetensutvecklingsplaner utarbetas för samtliga månadsanställda medarbetare. En god arbetsmiljö och likvärdig behandling av alla medarbetare förväntas leda till större arbetstillfredsställelse, ökad motivation och effektivitet. Ett ökat antal medarbetare förväntas också uppleva att alla på arbetsplatsen behandlas med respekt samt att arbetssituationen är bra, vilket mäts i den årliga medarbetarenkäten.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheterna och avdelningarna ska i verksamhetsberättelsen redovisa arbetet utifrån förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan.	2015-01-01	2015-12-31
Enheterna och avdelningarna ska redovisa rekryteringsbehov, behov av avveckling och kompetensutveckling för kommande tolv månader.	2015-01-01	2015-12-31
Inom äldreomsorgen ska personalen erbjudas kompetensutveckling. Prioriterade områden är fortsatt social dokumentation demensvård, vård i livets slut och bemötande. Personal som arbetar med personer med demenssjukdom ska göra webbutbildningen Demens ABC.	2013-01-01	2015-12-31
Nyrekratering av deltidsanställda ska övervägas noga.	2014-01-01	2015-12-31

Åtagande:

Vi åtar oss att öka medarbetarnas kompetens inom verksamhetsspecifika områden.

Förväntat resultat

Fortsätta att öka kunskapen inom området demens för att demensgruppen ska fortsätta sitt arbete. Se till att fortsätta att erbjuda personalen att gå undersköterskeutbildningar som staden anordnar.

Se till att all ordinarie personal gör den webbaserade utbildningen Demens ABC.

Fortsätta att utbilda inom området mat och hälsa för äldre.

Arbetsätt

Använda oss av kostombuden i större utsträckning och att även kostombuden informerar på arbetsplatsträffarna.

Utbildning inom demens.

Webbaserade utbildningar inom områdena demens och måltidssituationer.

Resursanvändning

Språkombud som finns på enheten.
Medarbetarna.
Kostombudens kunskap att vidareförmedla.
Webbaserade utbildningar.

Uppföljning

Diplom ifrån de webbaserade utbildningarna.

Utveckling

Enheten fortsätter att använda språkombuden.
Vi behöver se över behov av utbildning då det gäller matsituationen för våra brukare.
Vi behöver fortsätta att se över demenskompetensen när vi nu har startat demensgruppen.

Nämndmål:

Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2014**Förväntat resultat**

Sjukfrånvaron ska minska genom att samtliga chefer använder de verktyg som förvaltningen, staden och företagshälsovården tillhandahåller.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Chefer ska arbeta aktivt för att främja hälsan hos medarbetarna.	2014-01-01	2015-12-31
Chefer ska löpande följa upp all sjukfrånvaro på enheten samt systematiskt arbeta enligt stadens rehabiliteringsprocess vid medarbetares sjukfrånvaro.	2014-01-01	2015-12-31

Åtagande:

Vi åtar oss att öka frisknärvaron på arbetsplatsen.

Förväntat resultat

Att sjukfrånvaron minskar.

Arbetsätt

Medarbetarna erbjuds friskvårdstimme när verksamheten så tillåter.
Enheten har en massagestol i förebyggande syfte att försöka minska den korttidsfrånvaron som är beroende av belastningsskador.
Vid upprepade korttidsfrånvaro tas kontakt med företagshälsovården för utredning.
Enhetschef/administrativ assistent håller kontakt med medarbetaren under sjukfrånvaron.

Resursanvändning

Medarbetarna.
Arbetsplatsträffar.

Uppföljning

Friskfaktorer och sjukfaktorer i arbetsmiljön diskuteras vid arbetsplatssträffarna. Vid behov upprättas rehabiliteringsplan för medarbetaren.

Utveckling

Diskutera mer kring sjukfrånvaron på arbetsplatssträffar.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.4 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld

Nämndmål:

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

Förväntat resultat

Den som utsatts för våld i nära relation ska få stöd och sina rättigheter tillgodosedda så att personen kan leva ett fortsatt liv utan våld.

Åtagande:

Vi åtar oss att informera om att Teamet mot våld i nära relationer finns.

Förväntat resultat

Att medarbetarna blir uppmärksamma och vet var man vänder sig i de fall om behovet uppstår.

Arbetssätt

Ser till att det finns tillgänglig information på våra lokaler.
Rutin finns tillgänglig i rutinpärmen.

Resursanvändning

Vi har informationsbroschyr tillgänglig.

Uppföljning

Följer upp och diskuterar frågan vid arbetsplatssträff.

Utveckling

Att göra medarbetarna mer uppmärksamma på situationer som kan uppstå i hemmen då det gäller våld i nära relation där brukare drabbas.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.5 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Nämndmål:

Kommunikationen och informationen är tydlig och tillgänglig.

Förväntat resultat

Andelen invånare som vet var information finns för att komma i kontakt med stadens verksamheter ska öka.

Andelen medarbetare som har tillgång till den information de behöver för arbetet ska öka.

Åtagande:

Vi åtar oss att se till att vi har uppdaterad information om verksamheten.

Förväntat resultat

Att informationen om verksamheten är lätt att nå.

Arbetssätt

När vi får en ny kund så tar medarbetaren med sig informationsfoldern vid första besöket som innehåller relevant fakta om vår verksamhet.

Resursanvändning

Medarbetarna.

Hitta service.

Informationsfolder.

Uppföljning

Se att informationen under Hitta Service är uppdaterad.

Övriga frågor

Hantering av synpunkter och klagomål

Brukarens synpunkter är viktiga och har betydelse för vårt arbete för att förbättra verksamheten. Om brukaren vill framföra sina synpunkter muntligt ska han/hon i första hand vända sig till sin kontaktperson eller till enhetschef/administrativ assistent.

Vi tar alltid upp synpunkter och klagomål med kontaktpersonen och/eller arbetsgruppen. Enhetschef/administrativ assistent kontrollerar uppgifter så att klagomål kan besvaras och åtgärder vidtas. Alla klagomål och åtgärder dokumenteras och redovisas årligen till förvaltningen. Vi återkopplar alltid till brukaren.

Analys av resultaten från uppföljningen under 2014 i arbetet med VP 2015

På APT och planeringsdagar diskuterar vi vår verksamhetsplan och våra åtaganden, arbetssätt och rutiner. Vi går igenom resultaten från den årliga brukarundersökningen och medarbetarenkäten och ser inom vilka områden som vi behöver utveckla och förbättra oss.

Förvaltningens verksamhetsuppföljning och våra egna kontroller ligger också till grund för vårt förbättringsarbete.

Under 2015 kommer vi att arbeta med att se till att våra brukare har kontinuitet kring sig, såväl dag- som kvällspersonal då vi vet att detta är tryggheten i vårt arbete och för brukaren. Vi kommer att fortsätta med utvecklingen av vår specialiserade hemtjänstgrupp med inriktning mot demens.

Ett mål är att fortsätta utvecklingen av personalens kompetens och arbetssätt.