



Handläggare: Joanna Tomczyk

Telefon: 08-508 23 620

Verksamhetsplan 2016 för Hägerstens hemtjänst

Inledning

En hemtjänst i kommunal regi avsedd för alla.

Vi vill och arbetar för att vara det självklara valet för våra brukare, när de behöver service och/eller hjälp i sitt hem.

Vi arbetar utifrån den äldreplan som är det övergripande styrdokumentet gällande mål, inriktning och utformning av äldreomsorg i Stockholms Stad.

Hemtjänsten i Hägersten Liljeholmens stadsförvaltning har genomgått en omorganisation under 2015. Hemtjänsten med en enhetschef delades i två enheter: Hägerstens hemtjänst och Liljeholmens hemtjänst med var sina chefer. En ny chef anställdes i maj 2015 med ansvar för Hägerstens hemtjänst.

Hägerstens hemtjänst är en av de två hemtjänstenheterna med tre geografiskt fördelade områden inom Hägersten Liljeholmens stadsdelsförvaltning. Den geografiska fördelningen innebär att Hägerstens hemtjänst ombesörjer brukare som bor i Fruängen, Hägerstensåsen och Västertorp.

Hägerstens hemtjänst tillhandahåller omvårdnads- och serviceinsatser till personer vilka i eget boende på grund av ålder, funktionsnedsättning eller sjukdom inte på egen hand förmår klara sina dagliga behov. Dessa personer är våra brukare och står i centrum för vårt uppdrag.

Vårt uppdrag

Vårt uppdrag är att genomföra de beviljade insatserna på ett professionellt sätt med kunden i fokus utifrån tanken om alla människors lika värde. Utformningen av stöd och hjälp kännetecknas av valfrihet, kvalitet, inflytande, trygghet och anpassning till individens behov samt önskemål.

Omvårdnads-, och serviceinsatserna baseras på biståndsbeslut enligt gällande socialtjänstlag – SOL och tillhandahålls till de brukare som väljer oss, enligt kundvalsmodellen.

Hjälpinsatserna innefattar allt från avlösning, trygghetslarm, hemmets skötsel, handling till mera omfattande omvårdnadsinsatser dygnet runt, årets alla dagar.

Våra brukare

Antalet brukare hos Hägerstens hemtjänst varierar under året. Trehundra till trehundrafemtio brukare är inskrivna på enheten.

Vårt mål är att brukarna liksom deras anhöriga/närstående, ska uppleva trygghet med den vård, service och omsorg som vi tillhandahåller och utför. Det är viktigt för oss att alla brukarna skall kunna påverka utförandet av de beviljade insatserna.

Vår värdegrund

Våra värderingar innebär att vi har stor respekt och förståelse för brukarens integritet samt flexibilitet för brukarens behov och önskemål. Vi månar om att alltid ha ett bra bemötande och strävar efter att våra brukare ska kunna komma i kontakt med ett så begränsat antal medarbetare som möjligt.

Våra medarbetare och tjänstelokaler

Enhetens tjänstelokaler är belagda på Riksdalervägen 4 i Hägerstensåsen och på G:a

Södertäljevägen 5 i Fruängen. Inom enheten arbetar femtiofem fast anställda vårdbiträden/undersköterskor, en administratör och en enhetschef. I verksamheten arbetar även, vid behov, ett trettiotal anställda vårdbiträden/undersköterskor. Några av medarbetarna samt administratören är ansvarig för samordningen och utförandet av insatserna. Administratören är även ansvarig för de praktiska kontorssysslorna. De allra flesta av oss har utbildning inom äldreomsorg och god erfarenhet av arbete i "det egna hemmet". De olika språkkompetenser som finns bland medarbetarna ökar dessutom möjligheterna till ett bra bemötande av de icke svensktalande personer som vi kommer i kontakt med.

Enheten leds av enhetschefen som har ansvaret för verksamheten och därmed för medarbetarnas arbetsmiljö samt ekonomi. Enhetschefen har adekvat högskoleutbildning med examen i social omsorg.

Våra underleverantörer

Vi åtgärdar snarast samtliga larm som utlöses mellan 07:45 - 22:00. Inkomna larm och larmuttryckningar liksom fasta nattbesök mellan 22:00 - 07:45 utförs av vår underleverantör Attendo Care AB enligt befintligt avtal. Städning i det enskilda hemmet utförs av Adlersson AB, dock utför även vi städ uppgifter i vissa fall.

Kunder vilka önskar matlådor i stället för matlagning får dessa levererade från närliggande restauranger.

Även om vi anlitar underleverantörer så är det vi, Hägerstens hemtjänst, som ansvarar för att underleverantörernas insatsutföranden sker med god kvalitet.

Våra styrdokument

Vår verksamhet ingår i en politiskstyrd organisation där Stockholms Stads äldre plan samt riktlinjer för budget ligger till grund för verksamheten. Utöver detta förhåller vi oss till följande lagar och dokument.

SoL socialtjänstlagen

Arbetsmiljölagen

Lagen om diskriminering och särbehandling

Offentlighets och sekretesslagen

Livsmedelslagen och livsmedelsförordningen

Samverkansavtalet

Medarbetarpolicy

Ledarskapspolicy

Förändringar och strategiska frågor under året

Fortsättningsvis kommer vi att använda det IT- baserade dokumentationssystemet ParaSOL samt SchemOS vilket är ett IT- verktyg för verksamhetsplanering.

Under 2016 har hemtjänsten stora utmaningar att arbeta med. Verksamheten arbetar fortsättningsvis med att få budgeten i balans. Konkurrensutsättningen gör att vårt kundunderlag minskar samtidigt som befolkningsunderlaget bland de äldsta åldersgrupperna över 80, som till stor del är våra kunder, minskar under de närmaste åren. Detta innebär att

verksamheten måste anpassas vad gäller både omfattning och innehåll. Parallellt måste vi arbeta för att kunder ska vilja stanna hos oss samt att nya kunder väljer oss. Vi är införstådda med att det enda vi kan konkurrera med är kvalitet, därför kommer vi att satsa extra mycket på det systematiska kvalitetsarbetet. Under 2016 kommer vi att använda oss av utvärderingsmatrisen för kvalitetsutmärkelsen inom Stockholms stad.

Verksamhetsplanen behandlas på **APT 2016-01-26** med medarbetarna vid Fruängens arbetsgrupp och på **APT 2016-01-27** med medarbetarna vid Västertorps respektive Hägerstensåsens arbetsgrupp.

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

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

Beskrivning

Äldre ska få en individuellt anpassad vård och omsorg.

Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Anhöriga ska erbjudas stöd och hjälp utifrån sin aktuella situation.	2016-01-01	2016-12-31
Äldre ska erbjudas aktiviteter, dagsutflykter och social samvaro.	2016-01-01	2016-12-31

Enhetsmål:

Brukarna är delaktiga i och har inflytande över omsorgen.

Förväntat resultat

Alla våra brukare ska känna delaktighet i och ha inflytande över hur deras hemtjänstinsatser ska utformas och utföras.

Arbetssätt

Du får en personlig kontaktperson som tillsammans med brukaren skriver en genomförandeplan. I genomförandeplanen beskrivs när och hur insatserna ska utföras. Genomförandeplanen aktualiseras vid förändrade behov och finns hemma hos brukarna.

Resursanvändning

Medarbetare, genomförandeplan, kontaktmannaskap, tids- och ersättningssystemet Para Gå.

Uppföljning

Dialog med brukare, socialstyrelsens brukarenkät, systematisk kontroll via Para Sol att alla har en aktuell genomförandeplan. Egen kontroll av Para Gå.

Utveckling

Egen kontroll av Schemas genom analys avseende planerade insatser kontra utförda insatser utifrån biståndsbeslut i Para Gå. Kompetensutveckling av medarbetare gällande användningen av genomförandeplan i det dagliga arbetet.

Enhetsmål:

Hägerstens hemtjänst skapar trygghet.

Förväntat resultat

Brukarna känner förtroende för enheten. Känslan av trygghet ökar i jämförelse med tidigare år. Minskad otrygghet och minskat antal avvikelser. 85 % av brukarna ska känna trygghet i hemmet.

Arbetssätt

Medarbetarnas rätta kompetens säkerställs genom korrekt rekrytering samt utbildning. Genom handledning utvecklas medarbetarna och arbetar mot ett gemensamt syn- och förhållnings-sätt. Dokumentation avseende SOL är aktuell och korrekt. Rapportering mellan kollegor är också korrekt och tydlig. I vårt bemötande är vi aktiva, trovärdiga och tillgängliga. Nyckelhantering sker enligt gällande rutiner. Nycklar förvaras säkert inlåsta med ett system för kontroll av vem och när nycklar tas ut och sätts tillbaka. Innan respektive nyckel används hos brukaren ringer medarbetaren på dörren om inget annat överenskommit med brukaren. Larmnycklar används endast vid larmuttryckningar. Alla medarbetare bär synliga ID-kort och presenterar sig vid besök. Tystnadsplikten gäller och vid tillfälliga förändringar kontaktar medarbetaren brukaren för att meddela ev. förändring eller sen ankomst. Alla misstankar om brott polisanmäls. Brandprevention enligt Stockholms Stads regelverk gäller.

Resursanvändning

Kontaktpersoner, medarbetare med gott bemötande och rätt kompetens, nyckelskåp, samarbete med polisen, checklistor för brandprevention. Samtliga arbetsrutiner föreligger i därför avsedd pärm.

Uppföljning

På gruppmöten och arbetsplatsträffar samt i den dagliga dialogen diskuteras bemötande och verksamhets rutiner. Årlig kontroll av uppdaterade ID-kort. Socialstyrelsens brukarenkät.

Utveckling

Fortsatt värdegrundsarbete och fortsatt arbete med verksamhetens egen kontroll. Uppföljning och uppdatering av verksamhetens rutinpärm.

Enhetsmål:

Samtliga måltider gällande brukare anpassas individuellt och maten serveras på ett aptitligt sätt.

Förväntat resultat

Att procenten nöjda brukare i samband med måltiderna skall öka och 75 % av brukarna ska kunna uppleva att måltidssituationen är en trevlig stund på dagen.

Arbetssätt

Varje medarbetare ser till att brukarens måltider och miljön i samband därmed blir en trevlig upplevelse. Inom hemtjänsten erbjuds en enkel matlagning alternativt matlådor från närliggande restauranger. Vi arbetar för en god livsmedelshygien. De brukare som har behov därav får också sällskap under måltiderna. När vi dukar skiljer vi på vardag och helgdag. Vi ser till att rätt tillbehör serveras till maten samt att den är trevligt upplagd. Vi engagerar oss för ”det lilla extra” vid måltiderna. Alla medarbetare är medvetna om hur lång en nattfasta tillåts vara i varje specifikt fall för att måltiderna skall kunna fördelas jämt över dygnet. Vi har tre kostombud på enheten som samarbetar med stadsdelens dietist. Dessa förmedlar kunskaper om kost, hygien och måltidsmiljö till samtliga medarbetare. Våra tre kostombud är dessutom ansvariga för att förmedla aktuell information via checklistor till nytillkomna medarbetare. När det gäller inköpslistor är vi naturligtvis behjälpliga. Vi samarbetar med distriktssköterskorna vid fall av undernäring.

Resursanvändning

Chefsengagemang, kostombud, stadsdelens dietist liksom kompetenta medarbetare. De webbaserade utbildningar som erbjuds. Ett enhetligt synsätt gällande betydelserna av måltidssituationen.

Uppföljning

Uppföljning av matlådeleveranser sker en gång om året i direkt kontakt med aktuella leverantörer. Brukarenkäter.

På våra arbetsplatsträffar påminner vi varandra om den stora betydelse som maten har.

Utveckling

Fortsatt arbete gällande mat och måltider.

Enhetsmål:

Tillgänglighet utifrån verksamhetens behov.

Förväntat resultat

Alla brukare och deras anhöriga/närstående ska kunna känna trygghet genom vetskapen om

kontaktmöjligheterna med personalen närsomhelst på dygnet. Brukarna bör kunna uppleva vår tillgänglighet tillfredsställande.

Arbetssätt

För att brukarna skall kunna känna trygghet och tillit överlämnar vi listor med viktiga telefonnummer vid det första besöket. Verksamhetens kontaktuppgifter uppdateras löpande och är lättillgängliga. Enhetens personal kan nås under hela dygnet. Kontorets telefon besvaras kl. 07.30 - 16:00 varje dag även röda dagar i mån av möjlighet om så ej är fallet har vi alltid en telefonsvarare på som avlyssnas varefter åtgärder omgående vidtas. Efter kontorstid kan enhetens berörda personal alltid nås via trygghetsjouren. Alla anställda har tillgång till en arbetsmobil/handdator för att kunna kontakta brukarna och för att kunna bli kontaktad av kollegor, trygghetsjouren eller enhetschefen. Av policy-skäl delar vi inte ut arbetstelefonnummer och dessa syns ej heller hos dem vi ringer till.

Resursanvändning

Handdatorer/mobiler för alla anställda, telefonlistor m.m.

Uppföljning

Varje kontaktperson ser till att deras brukare har aktuella telefonnummer. Enhetschefen skall se till att samtliga telefonnummer hålls aktuella på hemsidan och i enhetens broschyr. Brukar-enkät.

Utveckling

Under 2016 kommer vi att vidareutveckla och förmedla all enhetsinformation. Målet är att den i en pärm samlade informationen ska delas ut och introduceras till våra brukare vid det första hembesöket.

Enhetsmål:

Vi arbetar förebyggande för att förhindra brott.

Förväntat resultat

Brukarnas oro och utsatthet minskar i och med att medarbetarnas kunskaper om trygghet och säkerhet ökar. Det är och ska förbli tryggt för våra brukare att bo i stadsdelen.

Arbetssätt

Vi arbetar aktivt med att uppmärksamma samt att motverka brukarnas oro och utsatthet genom rapportering och strikta rutiner för de olika incidenter som kan komma att uppstå. Exempelvis stölder, hot eller andra former av övergrepp. Vi samarbetar även med polisen genom att följa deras information, vidarebefordra densamma både till brukarna och medarbetarna. Vi deltar i de föreläsningar som erbjuds. Broschyren "Brott mot äldre" delas alltid ut till nya brukare.

Resursanvändning

Arbetsplatsträffar, rutiner, samarbete med polisen.

Uppföljning

Rapporterade och dokumenterade incidenter hanteras vid arbetsplatsträffarna.

Enhetsmål:

Vi förmedlar kontakter med anhöriga/närstående angående det stöd som kan erhållas inom stadsdelen.

Förväntat resultat

De anhöriga liksom de närstående är införstådda med möjligheterna till stöd.

Arbetssätt

Stadsdelens anhörigkonsulent inbjuds till våra arbetsplatsträffar för information och diskussion angående rollen som anhörig respektive närstående. Vid behov sprider medarbetarna information vidare till berörda parter. Vi är behjälpliga med avlösning i hemmen utifrån gällande biståndsbeslut. Anhöriga och närstående som vill följa brukarnas dokumentation har möjlighet till det via Omsorgsdagboken som finns på nätet. Detta sker endast under förutsättning att erforderliga medgivanden finns. Vi informerar muntligen om denna möjlighet i samband med uppstarten av insatser för ny brukare.

Resursanvändning

Medarbetare, arbetsplatsträffar, anhörigkonsulent och anhörigombud.

Uppföljning

Skер generellt vid gruppmöten och arbetsplatsträffar.

Utveckling

För att fler anhöriga och närstående skall kunna ansluta sig till omsorgsdagboken kommer vi att två gånger per år skriftligen meddela våra brukare om denna möjlighet och dess förekomst.

Enhetsmål:

Vi informerar brukare om aktiviteter, öppna träffpunkter och dagverksamheter.

Förväntat resultat

Våra brukare känner till och vet att de kan delta i de olika aktiviteter som erbjuds.

Arbetssätt

Vi ser till att det finns skriftligt material från samtliga träffpunkter lättillgängligt för medarbetarna för att kunna vidarebefordra till brukarna. Det är viktigt för oss att brukarna får möjligheter till en innehållsrik vardag. Deltagande i aktiviteter och samvaro för att kunna bryta ensamhet och isolering är likaså mycket viktigt. I de fall brukaren har behov av biståndsbedömd dagverksamhet informerar vi biståndshandläggaren och är behjälpliga på alla sätt. Medarbetarna lämnar även information om de mötesplatser med olika aktiviteter som finns i stadsdelen.

Resursanvändning

Medarbetarna och biståndshandläggarna.

Uppföljning

Brukarenkät.

Utveckling

Att bidra till fler möjligheter för våra brukare att besöka träffpunkter, antingen med hjälp av frivilligorganisationer eller med beledsagning enligt biståndsbeslut.

Enhetsmål:

Vi stödjer och uppmuntrar de äldre att komma med synpunkter och förslag.

Förväntat resultat

75 % av enhetens brukare bör svara på den årliga brukarenkäten och 85 % av de som svarar bör likaså uppleva att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål.

Arbetssätt

Vi informerar om klagomålshantering och återkopplar så snart som möjligt när vi fått klagomål. Vid arbetsplatsträffarna, (APT), diskuteras eventuella inkomna klagomål som åtgärdas

Resursanvändning

Synpunkter och klagomåls-blankett, APT

Uppföljning

Brukar-enkäten, statistik över inkomna synpunkter och klagomål, T:1 och T:2.

Utveckling

Fortsatt arbete för att få medarbetarna att se inkomna synpunkter och klagomål som en resurs som kan ligga till grund för verksamhetens utveckling.

Enhetsmål:

Våra brukare står alltid i centrum för oss därför följer vi systematiskt upp vår verksamhet.

Förväntat resultat

Brukare och deras närstående upplever att vi är det självklara valet för dem tack vare att de har inflytande och känner sig delaktiga i utformningen av hemtjänstinsatserna. Detta sker genom att vi tar reda på våra kunders individuella önskemål och behov vilket bidrar till att verksamhetens kvalitet ökar. Ökad kvalitet leder också till fler nöjda brukare och därmed till en positiv marknadsföring.

Arbetssätt

I våra dagliga möten med brukarna tar vi reda på deras önskemål. Vi försöker att anpassa oss, så långt det är möjligt, efter den enskildes behov vilket noteras i genomförandeplanen. Vi tar till vara på resultaten från brukar-enkäten och skriver in möjligheter till förbättringar. Synpunkter och klagomål åtgärdas utan dröjsmål. Vi följer upp och åtgärdar resultaten genom att skriva handlingsplaner och följa upp dem.

Resursanvändning

Professionella och kundfokuserade medarbetare, dagliga möten med kunder och deras anhöriga/närstående, stadens brukar-enkät, inkomna synpunkter och klagomål samt genomförandeplanen.

Uppföljning

Svaren från brukarenkäterna redovisas årligen på APT där åtgärdsplanen skrivs gemensamt. Åtgärdsplanen är ett levande dokument i det dagliga verksamhetsarbetet.

Utveckling

Under 2016 kommer vi att arbeta med verksamhetens internkontroll för att systematiskt kunna åtgärda och följa upp densamma. Under året kommer vi att ställa enkla frågor till våra brukare för att ta reda på vad de tycker om vår hemtjänst. Detta material kommer att användas i det systematiska kvalitets-arbete som fortsätter under 2016.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Energianvändningen är hållbar

Nämndmål:

Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning

Förväntat resultat

Att nämndens verksamheter bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning.

Enhetsmål:

Vi verkar för en hållbar miljö.

Förväntat resultat

Genom aktiva åtgärder och medvetna val minska miljöbelastningen.

Arbetssätt

Vi använder miljö-el, låg-energilampor och låg-energivaror. Vi släcker belysningen i de rum som inte nyttjas för tillfället. Vi sorterar avfall såsom papper, metall, plast och batterier

både i våra lokaler och hos brukarna om fastighetsägaren ger möjlighet till detta. Vi minskar pappersförbrukningen genom mejlhantering, användning av anslagstavla och genom datoranvändning (PowerPoint) vid möten.

Vi använder tjänstecyklar och promenerar mellan kundbesöken samt prioriterar kommunala färdmedel. Verksamheten använder miljöbilar för de kundbesök som görs i våra ytterområden.

Resursanvändning

Miljömedvetna medarbetare, miljöbilar och Stockholms miljöprogram

Uppföljning

På arbetsplatsträffarna diskuteras miljöfrågor minst två gånger om året.

Utveckling

Minskat antal leveranser av förbrukningsvaror ner till två gånger i månaden. Minskad pappersförbrukning genom dubbelsidig kopiering. Se över antal cyklar.

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 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.

Enhetsmål:

Nödvändiga åtgärder görs för att ha en budget i balans.

Förväntat resultat

Enhetens kostnader i balans med dess intäkter. Varje medarbetare är insatt och delaktig i enhetens ekonomi.

Arbetsätt

Enhetschefen anpassar medarbetarnas arbetsscheman utifrån verksamhetens behov. Schemoplanerarna är ansvariga för bland annat daglig planering av insatsernas bemanning och återkopplar till enhetschefen vid eventuella förändringar. Vid ökat respektive minskat behov av personal fattar enhetschefen beslut om huruvida personalstyrkan skall ökas i form av timvikarier eller om den skall förflyttas till ett annat geografiskt område där behov finns eller tillfälligt uppstår.

Utifrån det dagliga behovet skriver schemoplanerarna ett antal arbetskort. Ett arbetskort innehåller exempel på ett flertal insatser som skall utföras av varje enskild medarbetare under ett arbetspass.

Antalet arbetskort motsvarar antalet medarbetare. För att brukaren skall få den individuella och anpassade hjälp hon/han är beviljad, med optimal kontinuitet och för att medarbetarens tid skall räcka till, använder vi oss av Stockholms Stads datoriserade planeringssystem, SchemOS.

I dagliga möten med samtliga medarbetare förs en dialog om att anpassa bemanningen beroende på kundernas förändringar i antal. Dessa möten resulterar i en hos medarbetarna ökad förmåga till flexibilitet, kreativitet och samarbetsvilja. På så sätt läggs grunden för en optimal möjlighet till planering vilken i hög grad påverkar våra kostnader. Alla medarbetare rapporterar dagligen eventuella förändringar gällande insatser till sina respektive schemoplanerare. Det dagliga planeringssamarbetet minimerar behovet av vikarier.

Administrativ personal ansvarar för beställning respektive avbeställning av insatser som gäller städning och natthjälp. De kontrollerar också noggrant att inkomna fakturor stämmer överens med aktuella fakturaunderlag innan godkännande. Efter återgranskning av enhetschefen blir de sedan attesterade av denne.

Samtliga intäkter debiteras via ett internt debiteringssystem vid namn Paraply. Administrativ personal ansvarar för så kallad ”öppning och stängning” av nya respektive gamla beslut, liksom aktivering och avslut av interndebiteringar och räkningar till brukare. I Paraply införs dessutom samtliga avvikelser från tidigare beslut som kan påverka både intäkter och kundräkningar. Schemoplanerarnas och administratörens noggrannhet är naturligtvis här av mycket stor betydelse.

Alla inköp till verksamheten ska planeras noga efter behov och ekonomiska förutsättningar. Enhetschefen fattar beslut om mindre inköp medan större inköp beslutas av avdelningschefen. Schemoplanerarna, administratören och enhetschefen står i daglig kontakt med biståndshandläggaren bland annat för att diskutera avvikelser så att intäkterna blir de rätta. Enhetschefen är budgetansvarig och på APT liksom möten med behovsanställda diskuteras ekonomin och de ekonomiska åtgärder som föreslagits av medarbetarna och chefen

Resursanvändning

Delaktiga och flexibla medarbetare oavsett befattning och anställningsform. SchemOS, Paraply, aktuella biståndsbeslut, biståndshandläggarna, interna debiteringslistor.

Uppföljning

Daglig kontroll över ärenden i Paraply och planeringen i SchemOS. Enhetschefen för en

daglig dialog med schemasplanerarna och medarbetarna om planering av benmaningen. En gång i månaden informeras alla medarbetare om budgetläget och man diskuterar eventuella åtgärder. Kontroll av listor över utförda insatser sker även månadsvis av enhetschefen i akt och mening att hålla intäkter och kostnader i balans.

Utveckling

Enheten kommer under 2016 satsa på den egna kontrollen.

Enhetsmål:

Vi gör realistiska prognoser.

Förväntat resultat

Realistiska prognoser visar det faktiska ekonomiska läget i verksamheten. Detta är förutsättningen för att nödvändiga åtgärder, i de fall behov finns, ska kunna vidtas och följas upp. Genom att göra realistiska prognoser undgår vi oförklarliga överraskningar i slutet av året. Vi har full kontroll över verksamheten och står för det vi gör och det vi säger. På så sätt framstår vi som trovärdiga inför Stockholms Stads medborgare, politiker och tjänstemän.

Arbetssätt

Enhetschefen attesterar i slutet av varje månad kostnader och intäkter. Genom att denne tar fram olika listor ur data programmet Business Objects Infoview kontrolleras att lönerna är korrekta. Enhetschefen granskar rapporteringssystemet Lisa där alla avvikelser i bemanningen exempelvis semester, frånvaro, OB tillägg med mera är bokförda. Enhetschefen kontrollerar listor över antalet timanställda samt övertid. Enhetschefen kontrollerar även betalda fakturor för att se att allt är korrekt. Intäkter kontrolleras i Paraply och månadens kontrollerade och bokförda siffror införs i budgetkalkyl-bladet som är sammanställt av ekonomiavdelningen.

Enhetschefen gör en prognos för månaderna framåt utifrån kända fakta till exempel ökade OB-kostnader för högtider, sommar planering med mera. I budget-kalkylbladen dokumenterar enhetschefen orsaken till eventuella avvikelser och de åtgärder som kan komma ifråga för att få budgeten i balans.

Varje månad träffar enhetschefen economicontroller för prognos, och resultat och uppföljning.

Resursanvändning

Kostandsmedvetna medarbetare, economicontroller, enhetschef, Infoview, Paraply och LISA.

Uppföljning

Ekonomi- och personallönelistor tas fram varje månad. Regelbundna möten minst en gång i månaden, med controller och enhetschef. Information om händelser och rapportering på arbetsplatsträffar.

Utveckling

Fortsättningsvis arbeta med medarbetarna för att öka kostnads-medvetenheten för att få budgeten i balans.

Enhetsmål:

Vi åtar oss att involvera våra medarbetare i budget och verksamhetsplan så att de känner sig delaktiga.

Förväntat resultat

Att medarbetarna får mera kunskap om hur en verksamhet i en politisk styrd organisation fungerar.

Arbetssätt

På APT under punkten budget, diskuteras hur vi får våra intäkter, som gäller när vi arbetar i en politiskt styrd organisation. Enhetschefen tar fram nödvändig enkel statistik för att på ett pedagogiskt sätt synliggöra intäkter och kostnader. Vi diskuterar vilka intäkter vi har denna månad och hur ska vi använda dem. Medarbetarna är delaktiga och kommer med förslag till åtgärder.

Resursanvändning

Tidsåtgång för diskussioner på APT-träffarna

Uppföljning

Medarbetarenkäten, APT, statistik och jämförelse från föregående månad.

Utveckling

Fortsatt arbete med att göra alla medarbetare delaktiga i budget- och verksamhets- frågor.

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika

Nämndmål:

Nämndens verksamheter är jämställda. Resurser och makt fördelas lika mellan könen.

Enhetsmål:

Enheten arbetar enligt en jämställdhets- och mångfaldsplan.

Förväntat resultat

Beslut om insatser är oberoende av kön. Verksamhetens medarbetare och brukare tycker och känner att alla behandlas på lika villkor och under samma förutsättningar.

Arbetssätt

För att höja kunskapen om jämställdhets- och mångfaldsaspekterna diskuteras vid enhetens

APT arbetet vad jämställdhet och mångfald innebär samt vilka juridiska ramar som gäller. Enhetschefen ansvarar för att jämställdhets- och mångfaldsplanen integreras i verksamheten.

Enhetschefen samverkar med de fackliga organisationerna för att främja detta arbete. Vi diskuterar på APT varje anställd, oavsett anställnings- form och befattning, hur hon/han i sitt agerande och uppträdande gentemot medborgare, brukare, kollegor, chefer och underställd personal agerar i enlighet med förvaltningens riktlinjer för jämställdhets- och mångfalds- arbetet.

För att alla individer ska kunna behandlas lika i alla sammanhang arbetar enhetschefen aktivt med verksamhetsrutiner. Allt verksamhetsarbete ska präglas av respekt för individen och individens integritet.

Resursanvändning

Stockholms stads personalpolicy och diskrimineringslag är utgångspunkten för jämställdhets- och mångfaldsarbetet inom enheten, den dagliga kommunikationen, arbetsplatsträffar, den psykosociala skyddsronen, medarbetarenkäten, brukar-enkäten, blanketten för arbetsmiljö i det enskilda hemmet, synpunkter och klagomåls-hanteringen, tydliga rutiner samt närvarande och engagerad chef.

Uppföljning

Enhetschefen ska gå igenom förvaltningens jämställdhets- och mångfalds- plan på APT minst en gång per år. Den psykosociala skyddsronen sker efter behov dock minst två gånger per år. Uppföljning av synpunkter och klagomål. Resultaten redovisas och nödvändiga åtgärder vidtas.

Utveckling

Enhetschefen ska arbeta konstruktivt med att ta vara på medarbetarnas kompetens, intressen och deras utveckling som skall gynna verksamheten.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	83	83	År
 Aktivt Medskapandeindex		83	År
 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 tertialrapport 2 redovisa arbetet utifrån förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan.	2016-01-01	2016-08-31
Nyrekrytering av deltidsanställda ska endast ske efter noggrant övervägande.	2014-01-01	2016-12-31

Enhetsmål:

Alla medarbetare är informerade om gällande rutiner vid akuta oförutsedda händelser.

Förväntat resultat

Alla medarbetare känner sig trygga och vet vad de skall göra vid akuta oförutsedda händelser.

Arbetssätt

Vid akuta oförutsedda händelser skall chefen kontaktas enligt gällande rutiner. Det finns en akutpärm som samtliga medarbetare känner till. Alla medarbetare är också väl införstådda med att det efter kontorstid är trygghetsjouren som har arbetsledaransvaret och ska kontaktas. Trygghetsjouren skriver därefter rapport och meddelar den berörda chefen.

Enhetschefen informerar om ovan nämnda rutiner vid nyanställningar. Varje medarbetare har ansvar att meddela enhetschefen namn och telefonnummer på den kontaktperson som finns tillhands om en medarbetare förolyckas eller av andra skäl inte kommer till arbetet.

Resursanvändning

Uppdaterade och därmed aktuella kontaktlistor.

Uppföljning

Medarbetarenkät, psykosocialskyddsround. Frågan diskuteras två gånger om året vid APT.

Utveckling

Vidarearbete med uppdatering av akutpärm och att alla medarbetare känner sig trygga i vetskapen om var man vänder sig i samband med oförutsedda händelser.
Information till alla medarbetare om stadsdelens krishantering.

Enhetsmål:

Enhetschefen åtar sig att vara tydlig, professionell, kommunikativ och närvarande med fokus på uppdraget.

Arbetssätt

Genom:

Att vara mål- och resultatorienterad.

Att arbeta för ett gott bemötande och en respektfull kommunikation.

Att vara en god förebild för arbetsgivaren.

Att arbeta enligt gällande lagar och förordningar.

Att delta i utbildningar och seminarier för att kunna utvecklas i chefsrollen.

Att genomföra medarbetar- och löne- samtal, arbetsplatsträffar/gruppmöten.

Att arbeta med systematisk arbetsmiljö.

Att arbeta i enlighet med stadsdelens samverkansavtal.

Resursanvändning

Skydds rond, APT/gruppmöten, medarbetar- löne- samtal, gällande lagar och förordningar, samverkansavtal

Uppföljning

Skydds rond

APT/gruppmöten

Medarbetarsamtal

Enhetsmål:

Individen i fokus.

Förväntat resultat

90 % av brukarna ska uppleva att personalen bemöter dem på ett bra sätt. Genom befintlig medarbetarenkät öka aktivt medarbetar-index (AMI).

Arbetssätt

Våra gemensamma utrymmen är välstädade och trivsamma. Information om verksamheten är aktuell och korrekt och vi svarar i telefonerna på ett korrekt och tydligt sätt. Vi anslår vilken personal som är i tjänst och vi informerar om ledigheter och semestrar.

Vi hälsar på ett korrekt sätt och vi använder det tilltalsnamn brukaren vill bli tilltalad med. Vi är uppmärksamma på vilket tonfall, ansiktsuttryck och kroppsspråk vi har i mötet med den enskilde. I mötet är vi aktiva och trovärdiga och vi ger brukaren uppmärksamhet och engagemang.

Vi lyssnar aktivt på varandra och på den enskilde. Samtlig personal vet vilken yrkesetik och vilket engagemang som krävs för att brukaren ska känna sig bekräftad varje dag. Vi ser varandras olikheter som en tillgång i grupperna. Allas åsikter är lika mycket värda och nya idéer uppmuntras.

Resursanvändning

Informationstavlor.

Uppföljning

Brukarenkät

Genomförandeplanen

Gruppmöten och arbetsplatsträffar

Utveckling

Enheten kommer fortsättningsvis att arbeta med ett professionellt förhållningssätt.

Enhetsmål:

Medarbetarna är delaktiga i de beslut som rör verksamheten och har fokus på uppdraget

Förväntat resultat

Varje medarbetare bidrar med minst ett utvecklingsförslag.

Arbetssätt

Varje medarbetare deltar aktivt i de samverkansavtal som vi har genom APT och medarbetarsamtal.

Varje medarbetare bidrar med minst ett förslag till förändring och utveckling av verksamheten. Enligt den övergripande kompetensutvecklingsplanen lämnar medarbetarna förslag på kompetensutveckling under medarbetarsamtalet.

På möten har vi fokus på uppdraget att ge en god omsorg och omvårdnad till den enskilde.

Resursanvändning

APT

Samverkansavtal och medarbetarsamtal.

Uppföljning

Under punkten verksamhetsutveckling på APT.

Enhetsmål:

Vi värnar om vår arbetsmiljö.

Förväntat resultat

Våra kunder är nöjda med oss för att vi trivs med vårt arbete.

Arbetssätt

Vi fortsätter att arbeta aktivt med ett närvarande ledarskap och ett öppet arbetsplatsklimat för att förebygga och fånga upp signaler om eventuell ohälsa i personalgrupperna.

Enhetschefen har nära samarbete med sitt skyddsombud. Vi gör psykosociala skydds-ronder för att få en uppfattning om hur medarbetarna mår och trivs på jobbet. Resultatet diskuteras därefter på arbetsplatsträffar och vid behov skrivs åtgärdsplaner. Vi diskuterar även sjukfrånvaro och frisknärvaro. Medarbetarna känner till Stockholms Stads policy vid lång- och korttidsfrånvaro.

Enhetschefen följer upp frånvarostatistiken i samarbete med både personalavdelningen och företagshälsovården Previa.

Vi uppmanar medarbetarna till att nyttja de av Stockholms Stad tillhandahållna friskvårdsprogram samt subventionerade tränings- och badkort. Enheten använder sig av en arbetsmiljöbedömnings blankett för utvärdering av medarbetarnas arbetsmiljö i brukarens hem och vid behov skrivs en åtgärdsplan. På arbetsplatsträffarna påminner vi varandra om att fylla i arbetsmiljöblanketten.

Alla medarbetare deltar en gång om året i utbildning i lyft- och förflyttningsteknik för att förebygga eventuella arbetsskador.

Resursanvändning

Samarbete med skyddsombud. Vid behov även samarbete med företagshälsovården. Duktiga medarbetare samt personalavdelningen.

Uppföljning

Två gånger per år gör vi arbetsmiljöbedömningar hemma hos samtliga brukare. Vi gör även arbetsmiljöbedömningar vid insatsförändringar.

Två gånger om året gör vi psykosociala skyddsronder samt en gång om året genomförs en fysisk skydds rond i våra egna lokaler.

Enhetsmål:

Vi är goda föredömen och duktiga medarbetare. Vi har kännedom om verksamhetsplanen och arbetar utifrån de uppsatta verksamhetsmålen med kunden i fokus.

Förväntat resultat

Medarbetarna skall kunna känna sig delaktiga i arbetet och vara nöjda med sin arbetssituation och arbetsinsats. Detta skall ge dem en känsla av att de bidrar till den goda kvalitén för våra brukare.

Arbetssätt

Alla medarbetare har kännedom om verksamhetsplanen och tar ansvar för att arbeta utifrån våra uppsatta mål.

Enheten kommer att fortsätta att arbeta med sina rutiner. Rutinerna är till för att skapa

säkerhet och stöd i det dagliga arbetet. Enheten arbetar fortlöpande med att skapa nya rutiner samt vid behov uppdatera befintliga. De nyttillkomna rutinerna förbereds genom diskussioner på APT.

Vid våra arbetsplatsträffar diskuteras medarbetarpolicy och vad den innebär för oss på enheten. Vid medarbetar- och lönesamtal används bl.a. medarbetarpolicy som en del av lönekriterierna.

Resursanvändning

Verksamheten använder sig av duktiga medarbetare, en närvarande chef och personalavdelning.

Uppföljning

Medarbetarsamtal, analys av medarbetarenkäten, en gång om året analys av brukar-enkät, två gånger om året analys av psykosociala skyddsronder, APT och dagliga möten.

Utveckling

Vi har fortlöpande diskussioner om hur vi tillsammans kan förbättra vår verksamhet.

Nämndmål:

Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2015

Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Chefer ska arbeta aktivt för att främja hälsan hos medarbetarna.	2014-01-01	2016-12-31
Chefer ska löpande följa upp all sjukfrånvaro på enheten samt systematiskt arbeta enligt stadens rehabiliteringsprocess vid medarbetares sjukfrånvaro.	2014-01-01	2016-12-31

Enhetsmål:

Frisknärvaron ska öka.

Förväntat resultat

Minskad sjukfrånvaro.

Arbetssätt

Metoder för att stödja varandra utvecklas genom att i dagligt arbete diskutera arbetssätt, bemötande och förhållningssätt.

Arbetsplatsombudet och enhetschefen träffas regelbundet för att tidigt kunna uppmärksamma och åtgärda händelser vilka kan komma att ha betydelse för närvaron. Årshjulet för det systematiska arbetsmiljöarbetet, (SAM), följs. En hälsoplan för enheten upprättas. Friskvårdstid uppmuntras. Hälsa i arbetslivet är ett gemensamt ansvar. På enheten finns skriftliga och

kända rutiner för sjukanmälan. Medarbetarna ska anmäla sjukfrånvaro direkt till enhetschefen genom telefonsamtal. Är enhetschefen inte tillgänglig ska medarbetarna lämna röstmeddelande. Enhetschefen har telefonkontakt med sina medarbetare under sjukfrånvaroperioden. Syftet med samtalet är omsorg, personalplanering samt att utreda behov av eventuella åtgärder. Vid behov och längre frånvaro kontaktar enhetschefen företagshälsovården Previa. Enhetschefen träffar personalavdelningen regelbundet för att arbeta för en minskning av sjukfrånvaron. På APT redovisas föregående månads sjukfrånvaro och vi fokuserar på trivselfrågor. Frukst serveras en gång i veckan för all personal.

Resursanvändning

Uppmuntran till friskvård. Enskilda önskemål om t.ex. schemaläggning tas hänsyn till i den mån verksamheten tillåter. Star kortet. Tillgång till stadens gym och övriga subventioner. Rapporter från Infoview.

Uppföljning

Statistikrapporter av sjukfrånvaro, följs upp i samarbete med personalavdelningen, APT. Individuella uppföljningssamtal mellan enhetschef och medarbetare vid upprepad korttidsfrånvaro och långtidsfrånvaro.

Utveckling

Fortsatt ledarskap med tydlig målbild och ömsesidigt förtroende ger god grogrund för effektivitet och delaktighet hos varje medarbetare som därmed ges möjlighet till att påverka sin arbetssituation. Det skapar möjlighet till arbetsglädje, stolthet i organisationen, ökade prestationer av nöjda medarbetare och därmed nöjda brukare.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

Alla som kommer i kontakt med förvaltningens verksamheter bemöts med respekt och lika värdighet.

Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Samtliga enheter väljer ut ett utvecklingsområde med fokus på normkritik.	2016-01-01	2016-12-31

Enhetsmål:

Ett gott bemötande genomsyrar all vår verksamhet.

Förväntat resultat

Enheten arbetar aktivt med bemötandet gentemot alla medborgare liksom alla medarbetare. Resultatet av bemötandet i brukarenkäten skall öka i jämförelse med tidigare år.

Arbetssätt

Ledstjärnan i vår verksamhet skall vara ett gott bemötande. Ett värderingsarbete är påbörjat och kommer att fortsätta under året. Bemötande är då en central fråga och det innefattar allt ifrån hur vi bemöter varandra till hur vi arbetar för att alla som kommer i kontakt med oss skall få ett gott bemötande. Vi pratar om vikten av ett bra bemötande - det skall präglas av respekt, acceptans och vänlighet.

Resursanvändning

APT och det dagliga arbetet.

Uppföljning

Brukarenkät.

Utveckling

Fortsatt arbete kring bemötande frågor.

Enhetsmål:

Vi åtar oss att genomföra Stockholms Stads värdegrund.

Förväntat resultat

Enhetens vardagliga arbete genomsyras av Stockholms Stads värdegrund, alltså det gemensamma förhållningssätt, som ligger till grund för att vi ska kunna leva sida vid sida och fungera tillsammans i grupp på vår arbetsplats.

Värdegrunden är en viktig stöttepelare för att våra medarbetare skall kunna känna sig delaktiga och tillfreds med sitt arbete vilket i sin tur bidrar till nöjda kunder.

Arbetssätt

Att i dialog med medarbetarna anpassa Stockholms Stads värdegrund till vår verksamhet hos Hägerstens hemtjänst.

Resursanvändning

Engagerad chef och engagerade medarbetare, arbetsplatsträffar, dagliga möten, bra kommunikation, internstöd från personalavdelningen.

Uppföljning

Brukarenkäten, synpunkter och analys av eventuellt inkomna klagomål.

Utveckling

Själva arbetet går ut på att utveckla dagens realiteter till morgondagens utifrån de värderingar vi gemensamt kommer fram till och därmed bestämmer oss för.

Medvetandegöra för våra medarbetare att handling är viktigare än ord.

Nämndmål:

Förvaltningens verksamheter är fria från diskriminering

Beskrivning

Inga klagomål eller synpunkter om diskriminering.

Förväntat resultat

Invånare och medarbetare upplever att nämndens verksamheter är fria från diskriminering.

Enhetsmål:

Hägerstens hemtjänst är fri från diskriminering

Förväntat resultat

Invånare, brukare, andra som tar del av verksamheten och anställda har lika rättigheter och möjligheter oavsett kön, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Verksamhetens medarbetare samt brukare känner sig inte diskriminerade.

Arbetssätt

Noll-tolerans mot diskriminering, trakasserier och kränkande behandling.

Diskrimineringsgrunderna är kön, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, liksom sexuell läggning och funktionshinder, könsöverskridande identitet eller uttryck samt ålder.

Enhetschefen som arbetsgivarens representant får inte diskriminera arbetstagarna eller de som söker arbete/praktik. Noll-tolerans mot diskriminering gäller även förhållandet med brukarna liksom mellan medarbetarna.

För att höja medvetandet om jämställdhetsaspekten sker fortlöpande dialog vid arbetsplatsträffar liksom i det dagliga arbetet. Det finns även rutiner för ett skyndsamt och effektivt agerande vid anmälan om kränkande särbehandling. Alla medarbetare oavsett anställningsform är väl informerade om gällande regler och rutiner. På APT går enhetschefen igenom Stockholms stads policy mot kränkande särbehandling inklusive trakasserier. Även stadens personalpolicy diskuteras. Enheten strävar efter att höja acceptansen för olikheter genom att diskutera värdegrundsfrågor på APT. Under 2016 ordnas insatser för att höja medvetandet om värderingar där bemötande-frågor diskuteras.

Brukarens enskilda hem är även medarbetarnas arbetsplats. Enhetschefen har ansvar för att medarbetarna arbetar aktivt med blanketten för arbetsmiljö i de enskilda hemmen. Detta för att fånga upp bl.a. situationer med diskriminerings-inslag. Om detta inträffar är enhetschefen skyldig att vidta nödvändiga åtgärder både vad gäller medarbetarna och brukarna enligt gällande rutiner. Arbetsskadeanmälan ska i förekommande fall fyllas i av respektive medarbetare.

Resursanvändning

Stockholms stads personalpolicy, diskrimineringslagen som är utgångspunkten för jämställdhets- och mångfaldsarbetet inom enheten, den dagliga kommunikationen, arbetsplatsträffar, den psykosociala skyddsronen, medarbetar-enkäten, brukar-enkäten, blanketten för arbetsmiljö i enskilda hem, arbetsskadeanmälan, tydliga rutiner samt närvarande och engagerad enhetschef.

Uppföljning

Enhetschefen ska gå genom förvaltningens policy mot kränkande särbehandling samt det systematiska arbetsmiljöarbetet på APT minst en gång per år. Den psykosociala skyddsronen sker efter behov dock minst två gånger per år. Resultaten redovisas och nödvändiga åtgärder vidtas. Blanketter för arbetsmiljö i det enskilda hemmet används dagligen och missförhållanden åtgärdas av enhetschefen.

Utveckling

Genom dialog och utbildning öka medarbetarnas förståelse för deras uppdrag, där socialtjänstlagen är lika viktig som arbetsmiljölagen. En diskussion vid enheten måste föras när dessa båda lagar krockar med varandra. Att arbeta proaktivt så att ingen medarbetare väljs bort från att utföra insatsen hos brukaren på grund av diskrimineringsgrunderna.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.5 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.

Enhetsmål:

Hägerstens hemtjänst informerar om det stöd man kan få om våld eller trakasserier uppstår i nära relationer.

Förväntat resultat

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

Arbetssätt

Enhetschefen ser till att det finns tillgänglig information på enhetens lokaler.

Resursanvändning

Tillgängliga informationsbroschyrer.

Uppföljning

Enhetschefen lyfter och diskuterar frågan minst en gång per år eller vid behov, på APT.

Utveckling

Tillhandhålla rutiner samt göra medarbetare uppmärksamma på de situationer som kan uppstå i hemmet då det gäller våld i nära relationer där brukare men även arbetskollegor drabbas.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Nämndmål:

Kommunikationen och informationen är aktuell, tydlig och tillgänglig.

Beskrivning

Information på webb och jämför service och intranät ska vara aktuell och tydlig.
Information som tas fram i verksamheterna ska anpassas för den aktuella målgruppen.

Förväntat resultat

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

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Information på jämför service, webb och intranät ska uppdateras kontinuerligt.	2016-01-01	2016-12-31

Enhetsmål:

Hägerstens hemtjänsts information är aktuell, tydlig och tillgänglig.

Förväntat resultat

Information om enhetens organisation samt kontakt-uppgifter och viktiga telefonnummer finns på intranätet och är aktuell. Stockholms stads trygghetsjour skall hållas informerad.

Arbetssätt

Enhetschefen uppdaterar alla förändringar.

Resursanvändning

Intranät

Uppföljning

Enhetschefen kontrollerar i samband med T:1 och T:2 att all information är korrekt och aktuell.

Uppföljning av ekonomi

Resursanvändning

Budget 2016

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Budgetår:	2016
Enhet :	Hägerstens Hemtjänst
Enhetschef:	Joanna Tomczyk

Beloppen anges i TKr	Budget
<i>Intäkter</i>	
Bidrag	0
Försäljning av verksamhet	31 248
Övriga externa intäkter	
<i>Summa intäkter</i>	31 248
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	26 009
Övriga personalkostnader	0
Lokalkostnader	240
Entreprenader och köp av verksamhet	2 500
Övriga kostnader	2 300
<i>Summa kostnader</i>	31 248
<i>Summa netto</i>	0

Övriga frågor

Synpunkter och klagomål

Vi följer stadsdelsförvaltningens rutiner kring synpunkter och klagomålshantering. Alla synpunkter och klagomål tas upp på arbetsplatsträffar. Vid inkomna synpunkter och/eller klagomål ska detta dokumenteras och enhetschefen skall informeras. Tillsammans med enhetschefen görs bedömning om det man fått kännedom om är ett allvarligt missförhållande. En anmälan om allvarligt missförhållande ska då göras av den som fått kännedom om missförhållandet.

Vi tar emot synpunkter och klagomål genom biståndshandläggare, anhöriga, brukare,

medarbetare eller andra personer som kommer i kontakt med brukarna.

Synpunkter och klagomål som inkommit åtgärdas och återkopplas till personalgrupper.

Därefter sker individuella samtal med berörda personer och återkopplas till brukare samt den berörde som har kommit in med synpunkter och klagomål. Vi tar hand om synpunkter och klagomål för att förbättra och utveckla verksamheten. Vid inkomna synpunkter och/eller klagomål ska åtgärderna påbörjas omgående.

Medarbetarnas delaktighet i verksamhetsplanen

Enhetschef kommunicerar och följer upp verksamhetens mål på arbetsplatsträffar och i den dagliga dialogen. I samarbete med medarbetare diskuteras mål, som diskuteras i mindre grupper för att sedan gemensamt fastställas.