



Hemtjänst Östermalm Väst

Tjänsteutlåtande
Dnr:
2016-700-1.2.1 Sid 1 (21)

Handläggare: Birgitta Beausang Till
Hemtjänst Östermalm Väst
Telefon: 08-508 10 668

Verksamhetsberättelse VB 2016 för Hemtjänst Östermalm Väst

Förslag till beslut

Hemtjänst Östermalm Väst

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys.....	4
Administrativa uppgifter	4
Organisations- och ledningsstruktur.....	5
Brukare/Kunder/Klienter.....	5
Chef- och ledarskap.....	6
Medarbetare.....	6
Värdegrund.....	6
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....	6
1. Ett Stockholm som håller samman	6
1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla	6
1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande	7
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet	8
2. Ett klimatsmart Stockholm	9
2.1 Energianvändningen är hållbar.....	9
2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade	10
2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva	11
2.5 Stockholms miljö är giftfri	11
2.6 Inomhusmiljön i Stockholm är sund	12
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm	13
3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva.....	13
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar	13
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm.....	14
4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika	14
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor	14
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering	16
4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld.....	16
4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla	17
4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande.....	19
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning	20
Uppföljning av ekonomi och särskilda satsningar	21
Särskilda satsningar.....	21

Uppföljning av driftbudget.....	21
Investeringar.....	21
Medel för lokaländamål.....	21
Övrigt	21
Synpunkter och klagomål.....	21
Övrigt.....	21

Sammanfattande analys

Hemtjänst Östermalm Väst ger omvårdnads- och servicetjänster till personer som bor i eget boende och som på grund av ålder, funktionshinder eller sjukdom inte längre klarar sin dagliga livsföring på egen hand. Våra kunder är huvudsakligen personer över 65 år men vi ger även hjälp till personer under 65 år. Hemtjänstinsatserna baseras på biståndsbeslut enligt SoL. Vi utför hjälp till personer som bor inom Östermalm och som väljer oss enligt kundvalsmodellen. Våra tjänster omfattar insatser som gör det möjligt för den enskilde att leva ett så normalt, självständigt, aktivt och värdigt liv som möjligt. Hjälpbehovet kan innefatta allt från städning en gång per månad till omfattande hjälptillfällen dygnet runt, årets alla dagar.

Vi har arbetat kontinuerligt med att öka och säkra kvalitén för våra kunder genom att ha kompetenta medarbetare och arbeta med väl kända rutiner. Vi har arbetat med att göra enhetens rutiner kända för samtliga medarbetare via veckovisa gruppmöten och regelbundna APT och planeringsdagar. Vi har bildat en kvalitetsgrupp som träffas regelbundet.

Våra kunder har haft en kontaktman som ombesörjt det praktiska arbetet runt den enskilde och varit en förbindelselänk mellan denne, anhöriga, enheten och övriga samarbetspartners. Vi har strävat efter att ha en god relation med anhöriga, god man etc. och har haft ett kontinuerligt samarbete med primärvården och äldreomsorgens beställarenhet. Genom att arbeta med kontaktmannaskap stärks kundens inflytande över vem, när och hur hjälpen skall utformas. Kontaktpersonen har gemensamt med kunden upprättat en genomförandeplan där det framgår hur och när den beviljade hjälpen ska utföras. Vi har strävat efter att så få som möjligt utför insats hos kunden och vi har varit noga med att dokumentera det vi utfört.

Hemtjänst Östermalm Väst har personal med bred utbildning och lång erfarenhet. Personalen har arbetat för god kvalitet så att hjälptagarna känner trygghet och ges möjlighet till inflytande i den hjälp som utförs.

Enheten har arbetat aktivt med att ha en ekonomi i balans. Inom hemtjänst kan kundantalet och kundens behov snabbt förändras vilket gör verksamheten svårplanerad. Vi har konstaterat att allt fler privata företag etablerat sig inom hemtjänst med en allt större konkurrens om kunderna. Vi har arbetat aktivt med att anpassa bemanningen utifrån antal kunder. Enheten har haft ett aktivt samarbete med personalenheten, företagshälsovården och försäkringskassan. Cheferna inom hemtjänsten har strävat efter att förebygga och ha en aktiv kontakt vid nya sjukfall.

Från och med 2015 har den kommunala hemtjänsten varit alternativet för ickevals-kunder. Etableringsområdet har återigen omfattat hela Östermalm. Stadsledningskontorets brukarundersökning visar att andelen nöjda omsorgstagare inom kommunal hemtjänst totalt är 80 % för 2016 vilket är en sänkning jämfört med året innan.

Administrativa uppgifter

Den kommunala hemtjänsten, Hemtjänst Östermalm Öst och Hemtjänst Östermalm Väst är det kommunala alternativet på Östermalm. Enheterna ansvarar var för sig för olika geografiska delar av Östermalm.

Hemtjänst Östermalm Väst har sin lokal på Sandelsgatan 6 där personalen utgår ifrån.

Enhetschef är Birgitta Beausang

Birgitta Beausang, Sandelsgatan 6, 115 42, Stockholm tel: 08 50810668, 076 1210668

birgitta.beausang@stockholm.se

Enheten har ca 54 helårsarbetare fördelat på ca 69 personer.

Organisations- och ledningsstruktur

Enhetschefen ansvarar för övergripande och strategiska frågor, ekonomi, personal, avtal och arbetsmiljö med mera.

Enhetens lokal finns på Sandelsgatan 6. Här finns även en biträdande enhetschef vars huvudsakliga ansvar är den dagliga planeringen, handledning av personal, kontakt med biståndshandläggare, kunder och närstående.

Avdelningschefen för äldreomsorgen träffar enhetscheferna var 14:e dag och därefter har enhetscheferna möten med biträdande enhetscheferna på respektive adress.

Vid behov träffas ledningspersonalen för de kommunala hemtjänstgrupperna där man diskuterar aktuella verksamhetsfrågor. Intresse och kompetens styr vem som blir ansvarig för respektive grupp.

Personalen har sin basplacering på någon av lokalerna men vid behov samverkar man inom hela området.

Information och kommunikation sker ofta muntligt men all ordinarie personal har ett datakonto och tillgång till stationära datorer på respektive lokal samt smart telefoner.

Under 2016 har alla äldre på Östermalms haft möjlighet att välja den kommunala hemtjänsten.

Brukare/Kunder/Klienter

Personalen arbetar i mindre grupper och utgår från ett personligt kontaktmannaskap för att den enskilde ska få kontinuitet i omvårdnaden och känna sig trygg. I kontaktmannaskapet ingår att upprätta en genomförandeplan i samråd med den enskilde utifrån biståndsbeslutet och den enskildes önskemål.

I vår broschyr som alla nya kunder erhåller berättar vi kortfattat om vår verksamhet vi passar också på att ge kunden muntlig och skriftlig information om att förebygga brand och omsorgsdagboken.

Via telefonsamtal och hembesök med brukare/närstående får vi reda på kundernas förväntningar på verksamheten.

Resultatet från den årliga brukarundersökningen (2016) visar att Hemtjänst Östermalm Väst har 80 % nöjda kunder utifrån en helhetsomdöme som omfattar graden av nöjdhet, trygghet och upplevelse att hemtjänsten uppfyller brukarens behov av stöd och hjälp.

De områden där andelen positiva svar var högst:

”Får bra bemötande från personalen” 96 %, ”Känner förtroende för personalen” 78 %,

”Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål” 86%, ”Personalen kommer

på avtalad tid " 82%. "

Utvecklingsområde för enheterna är information vart man vänder sig med synpunkter och klagomål och i vilken grad man kan påverka vilken tidpunkt man får hjälp. Brukarna upplever svårigheter att träffa läkare och sjuksköterska vid behov samt besvär av ensamhet.

Chef- och ledarskap

Vår ledarskapsidé är att arbeta situations anpassat och operativt med våra medarbetare. Vi gör det genom att ex. vara närvarande i den dagliga planeringen.

På våra möten skapar vi delaktighet. Vi har en öppen kommunikation på APT, gruppmöten och våra gemensamma planeringsdagar. Vi försäkrar oss om att medarbetarna tar del av minnesanteckningarna.

I vårt eget ledarskap kompetensutvecklar vi oss genom kurser, handledning, styr och stöd dokument som sedan implementeras i verksamheten

Ledarskapet utvärderar vi genom handledning och resultatet av medarbetarenkäten som vi arbetar med för att utveckla ledarskapet kvalitativt

Medarbetare

Våra medarbetare kompetensutvecklas fortlöpande. Utifrån brukarenkätens resultat inventeras behovet av ny/fort/vidareutbildning. Genom att ha en öppen kommunikation på bl.a. APT, planeringsdagar och gruppmöten försöker vi tillvarata medarbetarnas engagemang. I första hand ges feedback muntligt till medarbetarna. Utifrån resultaten från den årliga medarbetarenkäten skrivs en handlingsplan för utvecklingsområden för respektive chef, till exempel delaktighet, öppenhet, positiv feedback etc.

Värdegrund

Hemtjänst Östermalms vision är: En hemtjänst i världsklass!

För oss på Hemtjänst Östermalm Väst innebär det att vår värdegrund är:

En hemtjänst där vi med engagemang och kompetens gör det möjligt för kunden att leva ett självständigt, aktivt och värdigt liv.

På planeringsdagar har medarbetare och chefer tagit fram både vision och värdegrund. Under 2016 utbildades 2 personal till värdegrundsledare.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

— Ingen

Nämndmål:

Tidiga insatser och förebyggande arbete prioriteras

— Ingen

Beskrivning

Fokus ligger på det förebyggande arbetet samt tidiga insatser och åtgärder.

Förväntat resultat

Fler personer upplever ett ökat välbefinnande.

Enhetsmål:

Våra brukare informeras om säkerhet i vardagen.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att de äldres oro och utsatthet minskar och kunskapen om trygghet och säkerhet ökar.

Analys

När vi får nya ärenden lämnar vi broschyrer om brandsäkerhet och vad man kan göra för att öka tryggheten och minska utsattheten för brott. Våra kunder tillhör en utsatt grupp för brott. Vi har använt oss av både muntlig och skriftlig information till alla nya kunder då det gäller brand, brott och fallrisk. Vi har ett samarbete med polisen om information när det händer brott i närområdet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande

— Ingen

Nämndmål:

Tillgången till kulturaktiviteter är god.

— Ingen

Beskrivning

Boende med heldygnsomsorg, deltagare i dagliga verksamheter och besökare i öppna träfflokaler, ungdomar i fritidsverksamhet samt barn i förskolor ska få tillgång till stadens kulturutbud och i verksamheten stimuleras till eget skapande. Samverkan med lokala aktörer.

Förväntat resultat

Brukarna upplever ett rikt och varierat kulturutbud

Enhetsmål:

Vi informerar våra brukare om öppna träffpunkter

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Fler äldre har kunskap om de öppna träffpunkterna









Analys

Våra brukare får information från sina kontaktpersoner om kommunens öppna träffpunkter.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

 Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	80 %			88 %	86 %	86 %	2016
  Kontinuitet i omsorgen - hemtjänst i ordinärt boende	16,1			14	10	Maximalt 10 personer	2016
  Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	86 %	75 %	88 %	88 %	85 %	85 %	2016
  Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	74 %	67 %	76 %	81 %	84 %	84 %	2016

Nämndmål:

Äldre är trygga och äldreomsorgen präglas av god kvalitet.

 Ingen

Beskrivning

De äldre ska kunna känna trygghet inför ålderdomen. Äldreomsorgen ska vara hållbar, jämställd, tillgänglig och likvärdig. Alla äldre har rätt till tryggt boende och en vardag med hög livskvalitet. Rätten till självbestämmande är grundläggande. Äldre kan påverka både innehåll i omsorgen och utförare. Trygga villkor för personalen är en förutsättning för en bra äldreomsorg. Hälso- och sjukvården är säker och av god kvalitet.

Förväntat resultat

Fler äldre upplever att de är trygga och kan påverka hur hjälpen utförs. Andelen nöjda omsorgstagare ökar. Hälso- och sjukvården inom de särskilda boendeformerna och dagverksamheterna är säkra och av god kvalitet.

Enhetsmål:

Vi ger våra brukare en trygg, värdig och kvalitativ hemtjänst.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att våra brukare är nöjda och trygga och känner delaktighet i den hjälp de får.

Analys

Årets brukarundersökning visar att våra brukare är nöjda och trygga med våra tjänster, det är 80 % som upplever att personalen utför sina arbetsuppgifter bra och 80 % är sammantaget nöjd med vår hemtjänst.

Trygghet, delaktighet, respekt och kompetenta medarbetare är faktorer som bidrar till en kvalitativ hemtjänst. Alla våra kunder har en kontaktman som ombesörjer det praktiska arbetet runt den enskilde och blir förbindelselänk mellan denne, enheten och övriga samarbetspartners. Genom att arbeta med kontaktmannaskap stärks kundens inflytande över vem, när och hur hjälpen skall utformas. Medarbetarna försöker alltid arbeta så att kunden upplever att personalen har tid för dem och inte är stressad. Vi är medvetna om att vår arbetsplats är kundens hem.

Det är viktigt att våra kunder är trygga med sin hemtjänst, bland annat bär alla medarbetare bär giltig legitimation för att stärka säkerheten vid nyckelhantering. Vi informerar alltid om vem som kommer och vid vilken tid samt om hjälpen ändras så meddelar vi det.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Energianvändningen är hållbar

— Ingen

Nämndmål:

Verksamheterna använder energi på ett hållbart sätt


— Ingen

Beskrivning

Nämnden bidrar till en hållbar livsmiljö genom energibesparingsåtgärder i sina egna verksamheter. Verksamheterna följer stadens miljöprogram.

Förväntat resultat

Minskad negativ miljöpåverkan och energiförbrukning.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheterna ska gå igenom miljöplanen och rapportera avvikelser i tertialrapporter och verksamhetsberättelse	2015-01-01	2016-12-31	

Enhetsmål:

Vi använder energi på ett hållbart sätt

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Minskad energiförbrukning


Analys

Att genom aktiva åtgärder och medvetna val minskar vår belastning på miljön.

Vi använder lågenergilampor i våra lokaler och släcker lampor i de rum som inte nyttjas för tillfället. Vi har efter bästa förmåga sorterat glas, tidningar och plast. Vi har inte längre någon leasad bil utan personalen går, cyklar eller använder allmänna kommunikationsmedel.


KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade

 Ingen

Nämndmål:

Transporter inom nämndens verksamheter är miljömässigt hållbara

 Ingen

Beskrivning

Transporter och framkomlighet med kollektivtrafik och cykel är väsentligt för en minskad miljöpåverkan och avgörande för nya bostadsområdets funktion. Verksamheterna följer nämndens policy för resor i tjänsten. Nämnden bevakar utvecklingen av kollektivtrafiken när så ges möjlighet i remisser m.m.

Förväntat resultat

Verksamheterna åker kollektivt och cyklar i tjänsten. Nämnden bidrar till att kollektivtrafiken i Östermalm är effektiv och tillgänglig för stadsdelens invånare.

Enhetsmål:

Våra resor under arbetsdagen är miljövänliga

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Minskad påverkan på miljön.

Analys

De allra flesta går eller cyklar mellan sina uppdrag.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva

— Ingen

Nämndmål:

Nämnden minskar uppkomsten av avfall och ökar återvinningen

— Ingen

Beskrivning

Verksamheterna återbrukar och hushåller med material och arbetar för minskad uppkomst av avfall. Avfall återvinns i största möjliga utsträckning, och matsvinnet minskar.

Förväntat resultat

Avfallsåtervinning och återbruk ökar liksom möjligheter till stadsodling. Minskat matsvinn.

Enhetsmål:

Vi minskar avfallet och ökar återvinningen

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Minskat avfall och ökad andel återvinning.

Analys

Vi sorterar och återvinner utifrån de möjligheter som hyresvärden erbjuder.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5 Stockholms miljö är giffri

— Ingen

Nämndmål:

Nämndens verksamheter är giffria

— Ingen

Beskrivning

En hållbar och giftfri livsmiljö värnas och utvecklas. Arbete med att kartlägga och ta bort gifter intensifieras. Andelen ekologisk mat i verksamheterna ska öka. Stadens miljöprogram och kemikalieplan följs.

Förväntat resultat

Ökad andel ekologiska livsmedel, minskad användning och exponering av skadliga kemikalier.

Enhetsmål:

Vi minskar användningen av skadliga kemikalier

Uppfylls helt

Förväntat resultat

Ökad andel ekologiska livsmedel, minskad användning av skadliga kemikalier.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.6 Inomhusmiljön i Stockholm är sund

Ingen

Nämndmål:

Nämnden påverkar utformning och material i verksamhetslokaler och i bostäder

Ingen

Beskrivning

I planeringen av nya bostäder och vid förbättring av allmänna lokaler anpassas material och utformning så att hälsorelaterade risker minimeras.

Förväntat resultat

Stadsdelsnämndens lokaler uppfyller stadens krav på god inomhusmiljö

Enhetsmål:

Våra lokaler har en sund inomhusmiljö

Uppfylls helt

Förväntat resultat

God inomhusmiljö så hälsorelaterade risker minimeras.

Analys

Ventilationssystemet i vår lokal byttes för 2 år sedan.



KF:s inriktningsmål:



3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal tillhandahållna platser för feriejobb	0					10 000 st	2016

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Äldrenämnden ska i samråd med arbetsmarknadsnämnden och stadsdelsnämnderna göra det möjligt för elever på omsorgsprogrammet och omsorgscollege att få feriejobb i stadens äldreomsorg.	2016-01-01	2016-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

— Ingen

Nämndmål:

Alla chefer och medarbetare tar ansvar och vidtar åtgärder för att ha budget i balans med fokus på effekter för våra invånare

— Ingen

Beskrivning

Genom att både chefer och medarbetare är delaktiga i planering och uppföljning säkerställs en tydlig och kreativ styrning av verksamhet och ekonomi. Personal uppmantras till att finna långsiktiga och kostnadseffektiva lösningar till nytta för invånare och brukare.

Förväntat resultat

Budget i balans på alla enheter, bra resultat för nämnden och goda effekter för våra invånare.

Enhetsmål:

Vi har en budget i balans

 Uppfylls inte

Förväntat resultat

En budget i balans.

Analys

Vi har arbetat aktivt med att ha en ekonomi i balans dock så har vi ett underskott. Inom hemtjänst kan kundantalet och kundens behov snabbt förändras vilket gör verksamheten svårplanerad. Vi har arbetat aktivt med att anpassa bemanningen utifrån antal kunder.

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

— Ingen

Nämndmål:

Nämndens verksamheter är jämställda och resurserna fördelas lika efter behov

— Ingen

Beskrivning

Ett genus- och antirasistiskt perspektiv genomsyrar verksamheten. Rekrytering är baserad på kompetens och inriktad på jämställdhet.

Förväntat resultat

Statistiskt underlag och forskning visar att resurser fördelas lika.

Enhetsmål:

Vår verksamhet är jämställd

● Uppfylls helt



Förväntat resultat

Inga klagomål inkommer gällande diskriminering och ojämlik resursfördelning



KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
—  Sjukfrånvaro ♀	12,5 %	1,4 %	14,3 %	11,2 %		tas fram av nämnden	VB 2016
—  Sjukfrånvaro dag 1-14 ♀	2,1 %	1,2 %	2,2 %	2,2 %		tas fram av nämnden	VB 2016

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
						n	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Stadsdelsnämnderna ska sträva efter hög personalkontinuitet i beviljade hemtjänstinsatser	2016-01-01	2016-12-31	

Nämndmål:

Nämnden är en bra arbetsgivare


— Ingen

Beskrivning

Personal har grundutbildning och erbjuds kompetensutveckling. Heltid är norm vid tillsvidareanställning. Nämndens friskvårdspolicy, rehabiliteringsprocess och rutiner vid sjukdom är väl kända. Samarbete sker med fackliga organisationer, företagshälsovård och försäkringskassa. Hög svarsfrekvens i medarbetarenkäten. Jämställdhet och mångfald eftersträvas och diskriminering motarbetas.

Förväntat resultat

Medarbetarenkäten visar att personalen är motiverad, delaktig och inte utsätts för diskriminering. Sjukfrånvaron minskar och förvaltningen rekryterar adekvat kompetens. Professionalitet och god kvalitet råder i verksamheterna.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheterna ska gå igenom och diskutera resultatet av medarbetarenkäten samt ta fram handlingsplaner för identifierade förbättringsområden.	2016-01-01	2016-12-31	
Analys 2016 har ingen medarbetarenkät skickats ut. Hemtjänst Östermalm Väst har däremot anlitat Previa som undersökt arbetsmiljön och hållit workshops om arbetsmiljö och stress. Resultatet visade att arbetsmiljön är tämligen ok, det största problemet är känslan av stress. Under workshoppen fick personalen själva ta fram verktyg för att motverka detta.			

Enhetsmål:

Vi arbetar för att minska medarbetarnas sjukfrånvaro

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att sjukfrånvaron minskas.

Analys

Sjukfrånvaron har sjunkit markant det senaste året.

Analys

Vi har under året arbetat aktivt med rehabilitering båda när det gäller kort och långfrånvaro. Vi ser en viss positiv tendens och fortsätter att följa sjuktalet noggrant.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

— Ingen

Nämndmål:

Verksamheterna är fria från diskriminering.

— Ingen

Beskrivning

Arbetet mot diskriminering tydliggörs och intensifieras. Jämställdhetsplan och likabehandlingsplaner är kända av alla, och verksamheterna utvecklar ett jämställt, normkritiskt och antirasistiskt arbetssätt.

Förväntat resultat

Inga klagomål och synpunkter gällande diskriminering.

Enhetsmål:

Vår verksamhet är fri från diskriminering

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Det förekommer inte diskriminering i verksamheten. Inga klagomål och synpunkter gällande diskriminering inkommer


Analys

Inga synpunkter eller klagomål gällande diskriminering har inkommit.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
—  Antal personer som utsatts för våld i nära relation som är kända av socialtjänsten						tas fram av nämnden	2016

Nämndmål:

Våld och social oro minskar


— Ingen

Beskrivning

Personer som utsätts för våld i nära relationer får stöd. Samarbete sker inom trygghet- och säkerhetsarbetet för att stoppa våld och minska oro och utsatthet. Skyddsfaktorer uppmärksammas i utomhusmiljön.

Förväntat resultat

Ökad upplevelse av trygghet, minskad social oro. Personer som har utsatts för relationsvåld upplever att de har erbjudits stöd och vid behov skyddat boende.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Säkerställa att medarbetarna har kännedom om lokala rutiner för arbetet mot våld i nära relationer.	2014-01-01	2016-12-31	

Enhetsmål:

Kunderna upplever trygghet i sina hem.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Minskat våld i nära relationer.

Analys

Trygghet är ett stort begrepp, när det gäller våld i nära relationer informerar och talar vi med personalen om att vara vaksamma och rapportera om de misstänker att det inte står rätt till hos någon av våra kunder. För övrigt har vi arbetat kontinuerligt med att kunden skall känna sig trygg med sin hjälp att veta att, vem och när vi kommer.



2 personer har under hösten utbildats till palliativa ombud eftersom alltfler brukare vårdas hemma i livets slutskede.

1 person har genomfört Usk 3 utbildningen och 2 personer Usk 4 utbildningen.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel personer som upplever att de varit delaktiga i upprättandet av genomförandeplaner						Fastställs 2016	2016

Nämndmål:

Verksamheterna präglas av tillgänglighet, delaktighet och ett gott bemötande



— Ingen

Beskrivning

Verksamheterna och utomhusmiljön är tillgängliga och präglas av ett gott bemötande. Rätten till självbestämmande är grundläggande. Insatser utformas med respekt för den enskildes önskemål och val. Synpunkter och medborgarförslag tas väl omhand.

Förväntat resultat

Personer upplever att de är delaktiga i insatsens utformning och utförande. Tillgängligheten i verksamheterna och i utomhusmiljön är hög och den enskilde upplever ett gott bemötande i kontakten.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Kompetensutveckling i bemötande gällande personer med funktionsnedsättning ska genomföras	2016-01-01	2016-12-31	
Analys Vi har inte haft någon särskild kompetensutveckling i bemötande gällande personer med funktionsnedsättning, bemötandeutbildning/frågor gäller alla våra brukare. Två personer har under året utbildats till värdegrundsledare.			
 Medarbetarna ska kompetensutvecklas i att skriva enkelt och lättläst	2016-01-01	2016-12-31	
Analys Enheten har under hösten fått riktad utbildning till personalen i social dokumentation.			

Enhetsmål:

Kunderna bemöts med respekt av medarbetarna.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att kunderna är nöjda med medarbetarnas bemötande.

Analys

Brukarundersökningen visar att 96 % av kunderna är nöjda med personalens bemötande vilket är en ökning. Det är 78 % som känner förtroende för personalen. Respekt är en av grunderna i värdegrunden och skall tillämpas i alla situationer, vi arbetar kontinuerligt med diskussioner ang. detta med medarbetarna. Vi har tidigare utbildat majoriteten av samtliga vårdbiträden i stadens värdegrund. Vi har en närvarande ledning som är lättillgänglig för medarbetarna och vi strävar efter att ha ett öppet klimat och lyssna på varandra.

Enhetsmål:

Våra kunder upplever att vi har en god tillgänglighet.

 Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Våra kunder upplever vår tillgänglighet som god.

Analys

I brukarenkäten är detta något som våra brukare har synpunkter på, de upplever att detta är ett område där vi kan bli bättre.



För att våra kunder ska känna trygghet och tillit är det viktigt att vi har god tillgänglighet och uppdaterad information. Alla medarbetare har handdatorer med mobiltelefon och kan höra av sig till kund och meddela eventuella förseningar. Brukarundersökningen visar att 82 % tycker att personalen kommer på avtalad tid.

Vi är medvetna om att kunden ibland vill kunna ringa direkt till "sitt" vårdbiträde men det är svårt för det individuella vårdbiträdet att svara i telefonen samtidigt som man är hemma hos någon annan kund. Vi har därför en hög tillgänglighet på kontoret. Brukarundersökningen visar att 60 % tycker att vår tillgänglighet är god vilket vi ser som ett utvecklingsområde.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel äldre med hemtjänst som anser att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras						86%	2016

Nämndmål:

Invånarna är delaktiga och har inflytande

— Ingen

Beskrivning

Den lokala demokratin stärks genom en tydlig information och brukarinflytande, t ex genom pensionärsråd, råd för funktionshinderfrågor, förtroenderåd, park- och miljödialog m fl. Ungdomars inflytande ska öka genom aktivt uppsökande insatser. Öppna möten med stadsdelsnämnden och möjligheten att lämna medborgarförslag ökar möjligheten att påverka. Alla utredningar präglas av delaktighet.

Förväntat resultat

Invånarna känner sig delaktiga och har haft möjlighet att påverka.

Enhetsmål:

Kunden är delaktig i upprättandet av genomförandeplanen

 Uppfylls helt

Förväntat resultat


Alla våra kunder har en aktuell genomförandeplan.



Analys

Personalen dokumenterar i ParaSoL, stadens dokumentationssystem för utförare. Kontaktpersonen upprättar gemensamt med kunden en genomförandeplan där det framgår hur, vad och när den beviljade hjälpen ska utföras. Vi arbetar ständigt med att öka kundens delaktighet vid upprättandet av genomförandeplanen. Brukarundersökningen visar att 86 % av de svarande upplever att personalen tar hänsyn till önskemål om hur hjälpen ska utföras vilket är en minskning från 88% år 2015.

KF:s mål för verksamhetsområdet:


4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

 Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel elektroniska inköp	82 %					Tas fram av nämnden	VB 2016

Nämndmål:

Nämndens upphandlingar och inköp utvecklar staden i hållbar riktning

 Ingen

Beskrivning

Upphandlingar sker enligt lagen om offentlig upphandling (LOU) samt i enlighet med stadens upphandlingspolicy och riktlinjer.

Förväntat resultat

Ingångna avtal innehåller krav på hållbar utveckling. Inköp i verksamheterna sker inom ramavtal och E-handel tillämpas där så har avtalats med leverantör.

Enhetsmål:

Vi har en hög avtalstrohet

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Inga avsteg från gällande ramavtal

Uppföljning av ekonomi och särskilda satsningar**Särskilda satsningar**

Enheten har under våren deltagit i projektet Dig-It med hela personalstyrkan, vilket omfattat 3 workshops samt ett antal inspirations och informationsföreläsningar för chefer.

Uppföljning av driftbudget**Investeringar****Medel för lokaländamål****Övrigt****Synpunkter och klagomål****Övrigt**