



Hägerstens hemtjänst

Verksamhetsberättelse

Dnr: 618-2016-1.2.1

Sid 1 (14)

Handläggare: Joanna Tomczyk

Telefon: 08-508 23 620

Verksamhetsberättelse VB 2016 för Hägerstens hemtjänst

Hägerstens hemtjänst

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys	3
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål	4
1. Ett Stockholm som håller samman	4
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet	4
2. Ett klimatsmart Stockholm	7
2.1 Energianvändningen är hållbar	7
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm	7
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar	7
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm	8
4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika	8
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor	9
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering	11
4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld	13
4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla	13
Uppföljning av ekonomi och särskilda satsningar	14
Särskilda satsningar	14
Uppföljning av driftbudget	14
Investeringar	Error! Bookmark not defined.
Medel för lokaländamål	Error! Bookmark not defined.
Övrigt	Error! Bookmark not defined.
Synpunkter och klagomål	14
Övrigt	14

Sammanfattande analys

Enheten, Hägerstens hemtjänst vänder sig till brukare över 65 år samt personer med funktionsnedsättning som behöver omsorg och service i hemmet och har rätt till hemtjänst enligt Socialtjänstlagen (SoL). Enheten utför insatserna hemtjänst, avlösa-och ledsagarservice samt trygghetslarm. Antal brukare varierar mellan 250 och 300 personer.

Enheten bedriver den kommunala hemtjänsten i tre geografiska områden Hägerstensåsen, Västertorp och Fruängen. Enhetens lokaler finns på Riksdalervägen 4 samt på Gamla Södertäljevägen 5.

Organisationen utgörs av en enhetschef, en administrativ assistent 6 schemasplanerare, 48 vårdbiträden /undersköterskor samt ett trettio-tal behovsanställda.

I januari 2016 har ett utav arbetslaget som hade sin lokal i Liljeholmen fått ny lokal i Fruängen. Flytten bidrog till att medarbetarnas förflyttningstid mellan lokalen och våra brukare effektiviserades. Tillgång till den nya lokalen påverkade även medarbetarnas arbetsmiljö positivt. Under första halvåret har verksamheten arbetat med att brukarna skall få en godkänd genomförandeplan. Hindren med att alla skall ha en godkänd genomförandeplan är att besluten förändras flera gånger under månaden. Enheten arbetade fortsättningsvis med kontaktmannaskap. Parallellt med detta arbetar enheten med egenkontroll för att säkerställa kvalitet, utfört tid samt bemanningsbehoven. Ersättningsystemet i hemtjänsten har lett till ett nytt arbetssätt för medarbetare och en annan uppföljning system i det dagliga arbetet för alla medarbetare. Det görs kontinuerligt uppföljning kring intäkter, användande av telefoner och nya rutiner om hantering av hemtjänst insatser hor brukare.

Under året arbetade enheten aktivt med avvikelser samt lex Sarah. I vardagen samt på APT diskuterar vi vikten av dessa vilka skall ses som en utveckling av verksamheten. Det arbetet är krävande och tar tid men kommer fortgå.

Vi arbetade kontinuerligt med bemötande frågor, tillsammans med alla medarbetare.

Enheten arbetade aktivt med tillgängligheten. Varje geografiskt område har fått ett kontorsnummer vilka besvaras under kontorstid av ansvariga schemasplanerare.

I november 2016 påbörjade enheten införande av underleverantören Samhall som sköter brukarnas tvätt. Denna tjänst som ingår i beslutet uppskattas av majoriteten av brukarna då tvätten är manglat och struket vid återlämningen.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

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	Avvikelse
	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.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Medarbetarna arbetade aktivt med att brukarna är utifrån egna förutsättningar delaktiga i planeringen, och kan påverka innehåll och utförande av insatserna i sin vardag och därmed bestämma över sitt eget liv. Insatserna utförs så långt är det möjligt enligt brukarnas önskemål. Hur insatserna skall utföras innefattas i genomförandeplanen. I kontaktmannaskapet ingår att ansvarar för att tillsammans med brukare upprätta genomförandeplan och aktualisera den vid förändrade behov.

Enhetsmål:

Hägerstens hemtjänst skapar trygghet.

● Uppfylls helt

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.

Analys

Brukarna som hade insatser från hemtjänsten hade möjligheter och lämnade synpunkter på verksamheten. Enheten arbetade med den egna kontrollen av de beställda och utförda insatserna. Under året prioriterades kontaktmannaskap, genomförandeplan samt dokumentation.

Enhetsmål:

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

● Uppfylls helt

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.

Analys

Enhetens kostombud stödde medarbetarna i kost frågor. På APT berördes frågor kring dukning och servering av maten. Enhetschefen lyfte frågor som berör nattfasta och bjöd in dietisten till två APT möten.

Enhetsmål:

Tillgänglighet utifrån verksamhetens behov.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Alla brukare och deras anhöriga/närstående skall kunna känna trygghet genom vetskapen om kontaktmöjligheterna med personalen närsomhelst på dygnet. Brukarna bör kunna uppleva vår tillgänglighet tillfredsställande.

Enhetsmål:

Vi arbetar förebyggande för att förhindra brott.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Enhetsmål:

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

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Enhetsmål:

Vi informerar brukare om aktiviteter, öppna träffpunkter och dagverksamheter.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Enhetsmål:

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

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Enheten arbetade aktivt med inkomna synpunkter och klagomål. Åtgärder återkopplas till brukarna. Dialog med berörda medarbetare om inkomna synpunkter/klagomål samt vilka åtgärder som ska göras.

Enhetsmål:

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

◆ Uppfylls delvis

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.

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.



Uppfylls helt

Förväntat resultat



Genom aktiva åtgärder och medvetna val minska miljöbelastningen.

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	99,93 %			99,97 %	100 %	100 %	VB 2016

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.

■ Uppfylls inte

Förväntat resultat

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

Enhetsmål:

Vi gör realistiska prognoser.

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Realistiska prognoser visar det faktiska ekonomiska läget i verksamheten. Detta är förutsättningen för att nödvändiga åtgärder, i de fall behov finns, skall kunna vidtagas 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.

Enhetsmål:

Vi involverar våra medarbetare i budget och verksamhetsplan så att de känner sig delaktiga.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

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 jämställdhets- och mångfaldsplanen.

◆ Uppfylls delvis







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.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

 Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Sjukfrånvaro 	9 %	4,2 %	9,8 %		7 %	tas fram av nämnden	VB 2016
  Sjukfrånvaro dag 1-14 					2,5 %	tas fram av nämnden	VB 2016

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	Avvikelse
 Enheterna och avdelningarna ska i tertiärrapport 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.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Enhetsmål:

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

◆ Uppfylls delvis

Enhetsmål:

Individen i fokus.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Enhetsmål:

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

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Varje medarbetare bidrar med minst ett utvecklingsförslag.

Enhetsmål:

Vi värnar om vår arbetsmiljö.

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

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

Enhetsmål:

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

◆ Uppfylls delvis

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.

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	Avvikelse
	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

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Minskad sjukfrånvaro.

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

Enhetsmål:

Ett gott bemötande genomsyrar all vår verksamhet.

 Uppfylls delvis

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.

Enhetsmål:

Vi arbetar utifrån Stockholms stads värdegrund.

 Uppfylls helt

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.


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.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Värdegrund samt jämställdhets- och mångfaldsplan görs kända, bland annat på APT, och efterlevs i verksamheterna.	2016-01-01	2016-12-31	

Enhetsmål:

Hägerstens hemtjänst är fri från diskriminering.

 Uppfylls delvis

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.

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.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

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	Avvikelse
 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.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Uppföljning av ekonomi och särskilda satsningar

Särskilda satsningar

Uppföljning av driftbudget

Enhet : Hägerstens hemtjänst

Enhetschef: Joanna Tomczyk

**Beloppen
anges i TKr !**

	Utfall i bokslut 2016
<i>Intäkter</i>	
Förvaltningsinterna intäkter	
Bidrag	1 913
Försäljning av verksamhet	31 086
Övriga externa intäkter	
Summa intäkter	32 999
<i>Kostnader</i>	
Förvaltningsinterna kostnader	
Personalkostnader	31 754
Övriga personalkostnader	1 494
Lokalkostnader	219
Entreprenader och köp av verksamhet	3 303
Övriga kostnader	1 205
Summa kostnader	37 975
Resultat netto	-4 976
<i>I fond från 2015</i>	
Resultat efter resultatdisposition	-4 976

Synpunkter och klagomål

Till enheten har 25 skriftliga klagomål och avvikelser inkommit under året som handlade om bemötande, tid för utförande av insatser, uteblivna insatser. Enheten har varit tillgänglig och mottaglig för synpunkter som har tagits tillvara och brister har rättats till. Önskemål har tillgodosetts inom ramen för verksamhetens resurser.

Övrigt

Verksamhetsberättelsen tas upp på APT den 14-16 mars.