



Kvalitetsutmärkelsen 2010 Äldreomsorg

Tävlingsbidrag från Farsta Östra Hemtjänst Farsta Stadsdelsförvaltning

En effektiv verksamhet som alltid har kunden i fokus

*”Det är det lilla oväntade i vardagen som gör skillnad,
vi på Farsta Östra Hemtjänst vill göra den skillnaden”*

Farsta Östra Hemtjänst
Dejegatan 9-11
123 41 Farsta
Antal medarbetare: 28
Vikarierande Enhetschef: Dennis Dourrouj
Telefon 08-508 19 451, mobil 076-12 19 451
dennis.dourrouj@stockholm.se



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Sidan

Inledning	3
Enhetens utveckling	3
Vision och värdegrundsarbete	3
Uppdrag och tjänster	4
Kunder	5
Organisation	5
Styrdokument	5
Medarbetare	6
Ledarskap	6
Enhetens åtaganden	9
Resursanvändning	26
Uppföljning	28
Resultat	28
Utveckling	30
Styrkor och svagheter	32
Möjligheter och hot	32

Inledning

Enhetens utveckling

Vår enhet har genomgått en stor och omfattande utveckling de senaste fyra åren. Tittar vi i backspegeln så var det för fyra år sen en enhet som till stor del saknade struktur och rutiner. Medarbetarna hade stor rutin av hemtjänstarbetet men arbetade utifrån eget sunt förnuft istället för gemensamma rutiner.

Personalschemat var inte kostnadseffektivt och grundbemanningen på vardagarna var alldeles för hög och det var generellt bemannat av extrapersonal på helgerna. Budgetunderskott 2005 var 1,5 miljoner. Tidigare tanke var att all personal skulle kunna arbeta hos alla kunder så det saknades kontinuitet. Arbetsmiljön var inte den bästa och det var många konflikter som florerade.

Det första som genomfördes var att åtgärda det ekonomiska läget och det förhandlades fram ett nytt schema som var mer kostnadseffektivt, detta innebar att personalen arbetade varannan helg och ett antal medarbetare övertalighetsförhandlades och fick byta till andra arbetsplatser i Farsta. Vi har sen bannlyst det "sunda förnuftet" som arbetssätt eftersom vi inser att det innebär att alla arbetar utifrån olika förnuft och värdegrunder. Vi har gemensamt arbetat fram enhetens åtaganden och rutiner för att vi ska arbeta på ett likvärdigt och professionellt sätt ut mot kunderna. Det finns nu rutiner för alla arbetsmoment och vi sätter sedan vår egna personliga prägel på dem när vi är hos kunden där vi arbetar med bra bemötande för ett tryggt och värdigt liv i det egna hemmet.

Vi har även arbetat för att förbättra arbetsmiljön som vi ser som en avgörande faktor för att kunna utföra ett bra arbete hemma hos de äldre. Idag är vi en väl fungerande hemtjänst som arbetar för budget i balans. Arbetsmiljön är idag mycket bra och vi sätter alltid kunden i fokus.

Vision och värdegrundsarbete

Vi har på enheten gemensamt arbetat fram både värdegrund och vision. Alla medarbetare var med och fick börja med att individuellt skriva ner fem värdeord som rör kommunikation mot varandra och bemötande mot kunden, detta ser vi som grundläggande för att göra ett bra arbete. Processen fortsatte med att vi i smågrupper om ca fyra personer, sen i större grupper om ca 15 personer och sen slutligen i hel stor grupp presenterade de fem värdeord som var viktigast för vår verksamhet.

Processen med att arbeta fram både värdegrund och vision gick överraskande snabbt, detta ser vi som ett bevis på att vårt arbete med att ha gemensamma rutiner, arbetssätt och förhållningssätt har gett resultat i ett gemensamt synsätt på vårt arbete.

Vision

Vår vision har samma två aspekter som värdegrunden, *"Vi känner glädje på jobbet och genom vår gemenskap gör vi det omöjliga möjligt."* och *"Med kunden i centrum ser vi nya möjligheter och är en hemtjänst i världsklass."*

Värdegrund

Vår värdegrund har två aspekter, en som rör vår kommunikation i personalgruppen *"På Farsta Östra Hemtjänst tar vi ansvar och kommunicerar öppet och ärligt för att skapa trygghet, lyhördhet och respekt gentemot varandra."* En som rör bemötande mot de äldre. *"På Farsta Östra Hemtjänst bemöter vi våra*

kunder med respekt och lyhördhet för att skapa trygghet och meningsfull tillvaro i det dagliga livet.”

Uppdrag och tjänster

Vi är en kommunal hemtjänst enhet där verksamheten utförs utifrån beslutade insatser från beställarenheten. Vi utgår alltid från beslutade insatser från biståndshandläggaren. Vår verksamhet är från och med 2010 en resultatenhet. Kunderna delas in i nivåer utifrån hjälpbehovet, det finns 17 nivåer och vår ersättning styrs av dessa nivåer.

Vi utför service och omsorg dygnet runt för personer över 65 år och/eller funktionshindrade samt svarar för trygghetslarm. Vi har personal i arbete från kl 07,00-22,00. Övriga timmar köper vi nattpatrull som hjälper kunderna både med inplanerade besök och larmutryckningar.

Vi arbetar utifrån kontaktmannaskap och alla medarbetare arbetar i mindre geografiskt indelade grupper för att öka kontinuiteten för kunden. Enheten arbetar utifrån ett rehabiliterande synsätt och tar vara på kundens egna resurser så långt som möjligt. Detta ger våra kunder ökade möjligheter att bo kvar hemma så länge de kan och önskar. Kontaktpersonen upprättar tillsammans med den äldre en genomförandeplan utifrån biståndshandläggarens beslut och kundens individuella behov och önskemål. I genomförandeplanen skrivs alla arbetsmoment ner som vi ska utföra hos kunden, vi beskriver Hur och När hjälpen ska utföras. Vi sätter upp mål, delmål och uppföljningsdatum och det finns utrymme att skriva levnadsberättelse

Vi har under flera år fått dåliga resultat utifrån kundernas nöjdhet med kontinuiteten och har under 2009 börjat arbeta utifrån principen med dubbelt kontaktmannaskap, för att pröva om det kan vara en väg mot nöjdare kunder. Det innebär att varje kund har tillgång/möjlighet att ha två kontaktpersoner som ansvarar för deras behov och insatser. Målet att kunderna får möta samma personal så ofta som möjligt och därmed öka personalkontinuiteten och tryggheten för kunderna. Det är då större sannolikhet att någon av kontaktpersonerna arbetar varje dag och kunden har då en trygg välkänd person som kan vara behjälplig med de behov som finns för dagen. Om den ena kontaktpersonen är ledig så kommer den andra kontaktpersonen in, vilket leder till kontinuitet mellan kund, anhöriga/närstående och utförare.

Vi utför även ledsagning och avlösning. Enheten har två kvalificerad avlösare som avlastar anhörig/närstående som vårdar en anhörig i det egna hemmet. Vi ser att stödet till anhöriga är mycket viktigt och har ett nära samarbete med stadsdelens anhängkonsulent som både utbildar och handleder personalen i förhållningssätt och arbetssätt kring samarbete och stöd till anhöriga.

Vi har underleverantörer som sköter städ, fönsterputs, tvätt, inköp av livsmedel samt distribuering av matlådor. Detta är både en arbetsmiljöfråga och ett sätt att effektivisera arbetet.

Vi lägger stor vikt vid individuellt anpassad vård och omsorg som präglas av trygghet, värdighet och inflytande. Vi har stort fokus på att den äldre ska ha inflytande och valfrihet kring den vardagliga hjälpen de får från oss, där ingår även kost och sociala aktiviteter. Vårt mål är att insatserna ska stärka den enskilde till ett självständigt och meningsfullt liv i det egna hemmet. Vi har alltid våra kunder i centrum.

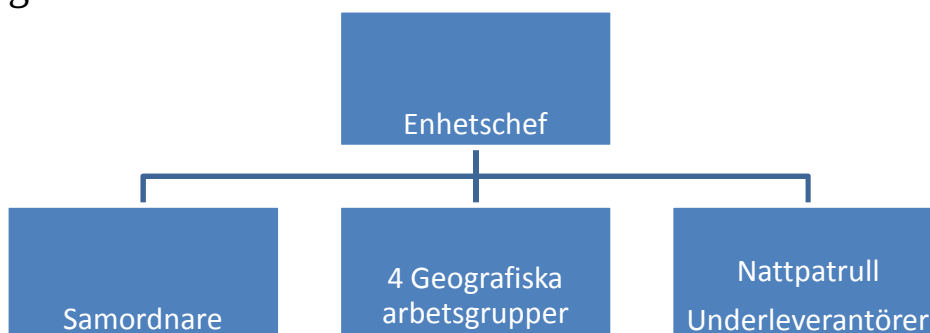
Kunder

Vi arbetar i första hand mot personer över 65 år men hjälper även yngre personer med funktionshinder och personer psykiatriska diagnoser. Eftersom de äldre är i majoritet så kommer vi att generalisera och skriva de äldre trots att en minoritet av våra kunder är yngre än 65 år. De äldres behov varierar, men kärnan handlar oftast om att få vardagen att fungera och att kunden ska känna sig trygg i sitt hem och i det dagliga livet. Vårt arbete bygger på att den äldre på ett värdigt sätt ska kunna bo kvar så länge som möjligt i sitt eget hem. Ett tydligt önskemål som de äldre uttrycker är kontinuitet vad gäller personal, d v s att det är samma personal som återkommer. Relationen mellan kund och personal är mycket betydelsefull och kontinuitet skapar trygghet.

Antal kunder

Vi hjälper ca 180 kunder som bor i östra delen av Farsta och hela Sköndal. Vi delar in kunderna i omvårdnadsärenden och serviceärenden. De som bara har hjälp med städ, tvätt, inköp och/eller matlådeleverans är ett serviceärende och får sin hjälp från våra underleverantörer och har enhetens samordnare som kontaktperson. Detta är äldre som fortfarande är relativt pigga och det innebär att vi på hemtjänsten bara träffar dessa personer i samband med nytt biståndsbeslut då genomförandeplan ska upprättas eller förnyas. Kontaktpersonen passar då på att fråga om allt fungerar bra, detta sker minst en gång per år. Dessa samtal är ofta väldigt uppskattade och vi bygger upp ett förtroende. Vi ser detta som ett utvecklingsområde och 2009 hade vi för första gången "öppet hus" för våra kunder som bara har serviceinsatser. Ett tillfälle att få komma till vår lokal och fika och träffa oss i personalen. Vi hade informationsstationer om vår verksamhet och vilken kompetens vi har att erbjuda. När den äldre även behöver omvårdnadshjälp så som hygien, hjälp med måltidssituationen och övriga sysslor tar vi över städningen från städföretagen för att öka kontinuiteten.

Organisation



styrdokument

Enhetens viktigaste styrdokument i alfabetisk ordning

- o Arbetsmiljölagen
- o Arbetstidslagen
- o Sekretesslagen
- o Kommunfullmäktiges Inriktningsmål
- o Socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter
- o Socialtjänstlagen, SoL
- o Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS
- o Stockholm stads budget

Medarbetare

Antal medarbetare och utbildningsnivå

Farsta Östra Hemtjänst är en enhet med 29 medarbetare inklusive enhetschefen, det finns en generellt hög kompetens och många års erfarenhet inom äldreomsorg. All ordinarie personal har minst vårdbiträdesutbildning och i arbetsgruppen finns 10 undersköterskor. Enheten har en enhetschef med högskoleutbildning och en samordnare som har vårdbiträdesutbildning, många års erfarenhet av hemtjänstarbetet och ledarskaps och organisationsutbildning. Enhetschefen och samordnaren arbetar måndag till fredag och resterande medarbetare arbetar på schema med varannan helg och tre kvällar på fyra veckor.

Äldreomsorgen i Farsta stadsdelsförvaltning har haft ett omfattande projekt, Kost för äldre. Där alla medarbetare har gått en omfattande kostutbildning som bestått av två heldagars matlagningsutbildning, fem halvdagar med; kost och näringslära, kost för äldre, måltidens betydelse, livsmedelshygien samt tandhälsa. 10 medarbetare har gått en utbildning om personer med minneshandikapp med momenten; taktil massage, validation, reminiscens, förflyttningsteknik. Två medarbetare har gått utbildning Vård i livets slutskede. Fyra medarbetare har gått utbildning om missbruksproblematik och möjlighet att motivera och hjälpa kunder med de behoven. Alla medarbetare har gått ergonomi och förflyttningsutbildning. Flertalet har utbildning i hygien och läkemedelshantering.

Vi ger våra kunder en individuellt anpassad vård och omsorg som präglas av trygghet, värdighet och inflytande. All personal arbetar så flexibelt som möjligt för att kunna tillgodose de äldres individuella behov.

Vi har ingen större omsättning på enheten, flera av de medarbetare som nu går på vikariat eller har fått fasta tjänster började som extrapersonal. Sen 2006 har sju personer slutat och fyra har sjuksättning. 23 av 28 medarbetare, som är i arbete, fanns på enheten 2006.

Ledarskap

Christinas ledarskapsidé

Bakgrund

Jag har arbetat som enhetschef sedan 2004. Jag är i grunden undersköterska och har arbetat inom många områden av vården. 2000 började jag högskoleutbildningen, Politik, Ekonomi och Organisation 140 poäng, varav en fil.kand. i Sociologi och 20 poäng ledarskap och 20 poäng företagsekonomi. Jag fick mitt första chefsjobb inom funktionshinder där jag arbetade på en enhet med personliga assistenter, ledsagare och avlösare. Sedan mars 2006 har jag arbetat som enhetschef inom äldreomsorgen på Farsta Östra Hemtjänst.

Värdering och vision

Min vision av det goda ledarskapet består av tre hörnstenar, Tydlighet, målfokusering och närvaro.

Med tydlighet menar jag tydlig i min kommunikation, tydlig med var verksamheten är på väg och att jag är tydlig med att vi ska hålla oss till de arbetssätt och rutiner vi har på enheten och att alla medarbetare är lika viktiga. Kommunikation sker hela tiden och det är en medveten handling från min sida att

vara så tydlig jag bara kan. Utöver den dagliga kommunikationen sker det genom medarbetarsamtal där jag avsätter mycket tid för varje medarbetare, handledning som sker i större och mindre grupper, APT samt planeringsdagar. Det är viktigt att varje medarbetare förstår enhetens mål och åtaganden och det är viktigt att alla är delaktiga och att jag som chef säkerställer att alla förstår sitt uppdrag (läs mer under rubriken, Enhetens åtaganden sid 10).

Med målfokusering menar jag att jag är resultatnriktad och ska vara den som tydligt pekar ut riktningen för verksamheten, att alla medarbetare är väl insatta i verksamheten och medvetna om sitt eget ansvar. Jag är den som ser till att vårt arbete följer de åtaganden och kvalitetsgarantier som vi har på enheten. Jag är den som har huvudansvar för budget och personalfrågor på enheten och kommunicerar kring resultaten.

Med närvarande menar jag att jag är så närvarande, tydlig och målinriktad så att medarbetarna känner min närvaro och ledarstil även de dagar jag inte befinner mig fysiskt på arbetsplatsen. Att det finns tillit mellan mig och medarbetarna och att vi känner att vi gemensamt arbetar mot enhetens mål och åtaganden.

Jag är medveten om att jag är en förebild och arbetar för att vara ett bra föredöme när det gäller att vara professionell, ansvarsfull och tydlig. Om jag är en god ledare engagerar det medarbetarna till att känna ansvar, bli delaktiga och känna arbetsglädje och därmed göra ett bra arbete. Jag eftersträvar en kontinuerlig utveckling av verksamheten. Jag tar del av information från möten, seminarier, konferenser, och är gärna med i projekt för att upptäcka områden som är intressanta och möjliga för oss att utveckla. Exempel är Missbruksprojekt med ambition att stärka upp samarbetet mellan hemtjänsten och stadsdelens missbruksenhet. Vi var även delaktiga i ett Friskvårdsprojekt med fokus på medarbetarna och det egna ansvaret för sin hälsa.

Att alla medarbetare har varit delaktiga i utformningen av enhetens åtagande och mål är grunden för delaktighet och förankring. Efter det gemensamma arbetet med verksamhetsplanens åtagande och kvalitetsgarantierna ser vi till att dessa dokument är levande på enheten och är våra riktlinjer för hur vi ska arbeta. Vi har dessa dokument som grund för vidare verksamhetsutveckling på planeringsdagar och APT. Inför medarbetarsamtalen har alla medarbetare läst verksamhetsplanen och vi diskuterar utifrån både stadens, stadsdelens och enhetens mål och åtaganden. Vilka åtaganden som varje medarbetare upplever som viktigast och hur vi ska arbeta för att uppnå enhetens åtaganden och mål. Jag har sett en stor förändring i medarbetarnas engagemang och förståelse för verksamhetens alla delar förstår man nu hur KF:s inriktningsmål bryts ner och hur och varför vi sen formulerar verksamhetens egna åtaganden. Det finns även en stor förståelse för hur vår finansiering och budget fungerar, var våra stora utgifter ligger och hur vi kan vara kostnadseffektiva. En annan viktig aspekt är att vi idag ser vår del i helheten, Stockholm stad, sen vi börjat med denna förankrade verksamhetsutveckling.

Utveckling och lärande i organisationen

Jag lägger stor vikt vid att Farsta Östra Hemtjänst ska vara en lärande organisation och jag ser att grunden till det är att personalen har grundläggande utbildning för arbetet i hemtjänst, vilket är vårdbiträdesutbildning. Att det även finns utrymme för att fortbilda sig och jag stöttar och avsätter tid och resurser för att skapa förutsättningar för en kontinuerlig kompetensutveckling. För att få ett lärande

klimat har jag avsatt tid för smågruppsmöten, handledning, föreläsningar och seminarier som vi sedan redovisar för varandra. Att vi vet att vi är uppdaterade med aktuell kunskap ser jag som en förutsättning för att känna ambition och yrkesstolthet. Som jag ser det är det vilja och tillfälle som är grundbultarna till en lärande organisation. Jag anser att alla växer av att ta ansvar och min ambition är att delegera så mycket som är möjligt. Exempel är att alla arbetsgrupper har egna planerare som sköter den dagliga planeringen, smågrupperna planerar och sköter sina egna smågruppsmöten.

Resultat

För att vi ska kunna uppnå resultat i verksamheten anser jag att alla medarbetare måste vara väl insatta i enhetens mål och arbetssätt. Detta har vi arbetat med på enheten genom att alla är delaktiga i arbetet kring verksamhetsplan och kvalitetsgarantier. Uppföljning att medarbetarna vet vilka resultat vi arbetar mot sker kontinuerligt på medarbetarsamtal, smågruppsmöten, handledning, APT och planeringsdagar. Jag ser det som mitt uppdrag att möjliggöra att alla kan vara delaktiga, att få aktuell information och förtroende. Dessutom måste resultaten vara mätbara så att alla kan ta del av framgångar och nöjdhet hos kunderna.

Jag är tjänstledig från min tjänst som enhetschef mellan 2010-03-08 och 2010-12-31 för att arbeta som projektledare för ett jämställdhetsprojekt inom äldreomsorgen i Farsta. Jag har dock valt att fortsätta med kvalitetsutmärkelsesarbetet på enheten då jag ser det som en pågående process och att jag kommer tillbaka som enhetschef i januari 2011. Dennis Dourrouj är vikarierande enhetschef under tiden och han fortsätter det arbete som påbörjats på enheten.

Dennis Ledarskapsidé

Bakgrund

Jag är utbildad socionom och har arbetat i Nacka kommun som SoL-handläggare för personer under 65 år innan jag blev vikarierande enhetschef på Farsta Östra Hemtjänst 2010-03-01.

Värdering och vision

Min vision är att vi ska bli en arbetsgrupp som arbetar efter tre ledningsord som är kommunikation, fokus och inställning.

Utveckling och lärande i organisationen

Min Ledarskapsidé är att varje personal ska bli sedd och känna sig delaktig i verksamheten. Vi har en tydlig målsättning inom enheten som alla medarbetare känner till. Varje medarbetare har fått brutit ner denna målsättning till något konkret som de själv kan relatera till och försöka uppnå dagligen.

Resultat

Mitt mål är att motivera mina medarbetare till att vi ska uppnå de gemensamma åtagandena för 2010. Jag personligen tycker att det är väldigt viktigt med friskvård och förespråkar det mycket på enheten och kommer fortsätta den friskvårdssatsning Christina har startat på enheten.

Min ambition är att fortsätta det framgångsrika arbete som Christina har gjort på enheten men självklart utveckla och effektivisera det som behövs.

Enhetens åtaganden

När kommunfullmäktige och stadsdelsnämnden angett de politiska målen för äldreomsorgen omsätter vi dessa till enhetsspecifika åtaganden. Alla medarbetare är delaktiga i arbetet kring enhetens åtagande och är väl insatta i det arbete vi ska utföra. När vi tar fram enhetens åtaganden avsätter vi tid och delar in oss i smågrupper som arbetar med nämndmålen som bryts ner på enhetsnivå till våra åtaganden. Vi redovisar sen resultaten för varandra och tar beslut om vi kan fastställa vad varje enskild grupp kommit fram till. Annars diskuteras det i stor grupp tills vi nått enighet. Ofta går detta arbete smidigt och inga större diskussioner eller meningsskiljaktigheter brukar uppstå då vi har tydliga rutiner och arbetssätt på enheten. Vi är noga med att beskriva VAD vi gör, HUR vi gör det och hur vi ska kunna mäta resultaten. Detta arbete gör att alla i personalgruppen är medvetna om sin egen roll i organisationen och känner till enhetens mål och åtagande. När alla är delaktiga i verksamhetsplanering, uppföljning och utvecklingsarbete känner vi större medvetenhet kring arbetets helhet och vi blir mer professionella i vår yrkesroll och kan ge kunderna en bättre service.

De senaste tre åren har alla på enheten börjat vara delaktiga i arbetet kring åtaganden, verksamhetsplan och kvalitetsgarantier. Vi ser att vårt arbete på enheten med delaktighet och att alla har eget och större ansvar ger resultat. Alla har egna ansvarsområden, exempelvis bilansvariga, lokalansvariga och olika ombudsroller. Detta leder till att arbetet blir utfört och alla på enheten vet vem som är sakkunnig inom de olika områdena.

Farsta Östra Hemtjänst åtaganden:

1, Vi åtar oss att informera om de kulturaktiviteter som står till buds

Förväntat resultat: Att alla kunder får sitt kulturintresse tillfredställt och att de känner sig väl informerade om vad som händer inom kulturlivet i Farsta och Sköndal.

Arbetssätt

Våra kunder erbjuds berätta sin levnadsberättelse för sin kontaktperson. Den nedskrivna levnadshistorien läggs i akten, eventuella kulturintressen blir då kända för oss.

Kontaktpersonen informerar om de kulturaktiviteter som finns i stadsdelen, på tv, eller på radio.

Enheten har ett kulturombud som går på möten och seminarier med andra kulturombud i stadsdelen. Kulturombudet har ansvar att förmedla aktuell information till övrig personal. Detta görs via en kulturtavla som finns på enheten samt informationsblad. Medarbetarna förmedlar sen informationen till de kunder de är kontaktperson till och kan då anpassa informationen efter kundens intressen och förmåga. På detta sätt informerar vi om de kulturaktiviteter som finns i stadsdelen, detta sker både via informationsblad och muntligt.

Vi har ett generellt synsätt på kultur och det är kundens intressen och förmågor som bestämmer vad kultur är. Vi drar heller inga skarpa linjer mellan kultur och sociala aktiviteter. Vi nyttjar kundens promenadtid, socialtid samt ledsagning, utifrån biståndsbeslut, på ett flexibelt sätt för att öka det kulturella och sociala innehållet i vardagen. Exempel på kulturaktivitet, cafébesök, bio, dans eller annat som kunden önskar. De kunder som inte själva kan ta sig till anordnade tillställningar i förvaltningen promenerar vi med eller så använder vi våra miljöbilar för att köra dem till aktiviteten.

Resursanvändning

Se mer under rubriken Resursanvändning på sidan 26.

Uppföljning

Vi inventerar kulturinnehållet i de levnadsberättelser som finns på enheten. Inventering och diskussion med medarbetarna om hur aktiva de är kring att informera om kulturaktiviteter sker på möten och medarbetarsamtal. Uppföljning av hur aktuell informationen är på kulturtavlan sker månadsvis. Inventering av utförda gemensamma aktiviteter och antal närvarande görs. De enskilda kundernas aktiviteter dokumenteras i vårt dokumentationssystem.

Faktiskt resultat 2009

Vi har informerat våra kunder om de kulturaktiviteter som förvaltningen erbjuder varje gång det kommer ut nytt månadskalendarium.

Utveckling

Vi på enheten håller oss ständigt uppdaterade om vad som händer i Farstas kulturliv. Vi är medvetna om att det inom en snar framtid kommer att ske en förändring inom kulturlivet för äldre eftersom det blir fler och fler kunder som har utländsk bakgrund. Där ser vi att vi har en stor resurs i vår mångkulturella personalstyrka.

Vi har som förslag att pröva att kulturen kommer hem till de äldre som själva inte kan eller orkar ta sig ut. Med det menar vi att hyra in en musiker eller någon som kan läsa dikter eller poesi. Det finns under 2010 projektpengar för att göra en utvärdering av detta.

2, Vi åtar oss att de äldre ska erbjudas god och näringsriktig mat och en inbjudande måltidssituation

Förväntat resultat: Att genom en inbjudande måltidssituation med smak- och näringsrik mat öka välbefinnande och hälsa för våra kunder. Alla sinnen ska stimuleras och tillfredsställas. Vi har en ambition att få fler kunder att vilja ha hemlagad mat istället för färdiga matlådor då vi ser att det tillfredställer fler sinnen.

Arbetsätt

Vi har en omfattande kostpärm som är framtagen av förvaltningens kostekonom, den finns både på enheten och hemma hos varje kund som vill ha den. Kostpärmerna innehåller information som både är ett stöd för oss i personalgruppen att hjälpa kunden med allt från individuell matplanering till att göra läckra näringsrika måltider och mellanmål. Pärmerna kan även vara en inspirations- och

informationskälla till kunden för att själv utforma en välbalanserad veckomeny. Farstas kostpolicy är känd i hela arbetsgruppen.

Enheten har två kostombud som går på nätverksträffar och seminarier med de övriga kostombuden i förvaltningen. De håller sig uppdaterade och tar upp kostfrågor på personalmöten. Vi har en stående punkt på APT, där ny information kan delas eller problem kan diskuteras.

Medarbetarna använder sin kunskap kring kost och näringslära vid brukarens måltidssituation, matlagning samt livsmedelsbeställning. All fast personal på enheten har gått den kostutbildning som beskrivits tidigare. Medarbetaren använder sina kunskaper kring kost och näringslära runt hela måltidssituationen, vi kan vara behjälpliga i livsmedelsbeställning, dukning, servering samt matlagning. Tillsammans med kunden skriver vi inköpslistor och planerar en matsedel för veckan. Inför planeringen råder vi kunden vilka livsmedel som är lämpliga för individens behov.

Vi fokuserar särskilt på kundens måltidssituation. Kunden informeras om möjligheten att få lagad mat till dagens alla mål utifrån beställning. Vi ser att måltiden är en viktig källa till både näring och upplevelser. Vårt mål är att erbjuda näringsrik mat och vi erbjuder oss att laga den på plats. Vi lagar gärna mat, ofta tillsammans med brukaren, för att undvika undernäring, öka i vikt och få bättre kondition. Med rätt planering och engagemang har vi tid att se till att det finns bra matvaror hemma, näringsberikar, att brukaren äter flera gånger per dag och kortar ner nattfastan. Vi informerar om att det är möjligt att få matlådor levererade hem och hur beställningen går till. Matsedeln presenteras med de olika alternativen som finns och vi förklarar vad rätterna innehåller. Kunden kan vara överkänslig för vissa rätter, det tar vi reda på. Vi bestämmer med kunden vilken tid maten skall levereras och levererar den i rätt tid. Upplevelserna vi kan hjälpa den äldre med är att vara delaktig i matlagningen, doften av nylagad mat med bra råvaror, en vackert serverad rätt på fint porslin med en fin servett, att vi sitter med under måltiden för att skapa en naturlig social situation och även där påverka matlusten. Vi är övertygade om att det smakar så mycket bättre då och att hälsan för de äldre blir så mycket bättre av bra kosthållning.

Resursanvändning

Medarbetarnas höga kompetens inom kost för äldre samt vårt samarbete med förvaltningens kostekonom ser vi som våra viktigaste resurser. Förutsättning för att målet ska kunna uppnås är att det finns en gemensam inställning mellan beställarenhet och utförare. Att biståndsbesluten har utrymme för utföraren att tillämpa sina kunskaper.

Uppföljning

Uppföljning görs genom att granska genomförandeplaner och resultat av brukarenkät.

Uppföljning av antalet matlagning kontra färdiga matlådor görs vid T1 och T2 samt verksamhetsberättelse.

Inventering av medarbetarnas arbete och information kring kost hos de äldre diskuteras på möten och medarbetarsamtal.

Antal kostpärmar som är ute hos brukare inventeras.

Det vi kan se på är om de äldre har god hälsa och bra vikt, detta är dock primärvårdens uppgift att kontrollera men vi ser till att få ta del av dessa uppgifter och är själva bra på att uppmärksamma detta då vi ofta träffar de äldre dagligen.

Faktiska resultat 2009

En ambition med kostprojektet var att minska matlådorna och öka den hemlagade maten hos våra kunder.

Vi kan stolt konstatera att matlådebeställningar har sjunkit med 2053 matlådor mellan åren 2008 och 2009, antalet kunder var relativt konstant dessa år.

2008 levererades 9063 matlådor

2009 levererades 7010 matlådor

Utveckling

Efter att kostekonomen varit på enheten en vecka och gått med medarbetare till våra kunder har flera utvecklingsområden identifierats:

- Kontinuerligt arbeta med det kostmaterial som finns tillgängligt (genom att t.ex. arbeta med instuderingsfrågor till APT och smågruppsmöten, diskutera kring det material som finns).
- Inventering av de kunder som vill ha det kraftigaste målet på kvällen och för att se att de får den hjälp de vill ha eller om önskemålet ändrats (kostekonomen tar fram en mall med några frågor). Medarbetarna tar frågorna till de kunder de är kontaktperson till.
- Inköp + matsedelsplanering (för att få en översikt över dagens måltider och för att underlätta för alla att arbeta mot samma mål), få hjälp med att planera inköp med "rutin för inköp" som kostekonomen tar fram
- Livsmedelshygien – förpackning och märkning, enkla livsmedelsrutiner som kostekonomen tar fram implementeras
- Arbeta mot gemensamma mål och dela information om kunden via smågruppsmöten
- Praktisk matlagningskurs och introduktion kring kost för ny personal
- Arbeta med små förändringar enligt mallen "inspiration för nya vanor" som kostekonomen tagit fram

Sammanfattning av observationer (Delar av kostekonomens utlåtande)

"Jag ser att personalen är mycket engagerade när det gäller kosten men att det är bristen på inspirationen som det ibland hänger på. Personalen använder sig även mycket av den kunskap de har förvärvat sig på kostutbildningarna när det gäller inköp av helfeta produkter och beräkning av maten. Jag märker även om personalen är mycket engagerade och intresserade av matlagning så måste de arbeta mer mot gemensamma mål hos varje brukare och därför ser jag det nödvändigt att man gör en inventering hos alla för att se när de vill ha sitt huvudmål och vilken typ av hjälp de vill ha med matlagning/matlåda. Personalen på Farsta Östra hemtjänst har ett väldigt bra bemötande till sina brukare och är i det stora hela mycket lyhörda. Det märks att de har arbetat mycket med gemensamma värdegrunder för de är en bra arbetsgrupp med ett bra arbetsklimat där man gör sitt bästa för att hjälpa varandra."

3, Vi åtar oss att den äldre ska vara delaktig i hjälpens utformning för att tillgodose det individuella behovet

Förväntat resultat: Den äldre ska få bibehålla sin identitet och integritet vilket bör ge goda resultat i brukarenkäten.

Arbetssätt

Kontaktpersonen och kunden planerar tillsammans hur insatser som kunden har biståndsbeslut på ska utföras.

Vi ser delaktighet och inflytande som en av de viktigaste faktorerna i hjälpens utformning så att de äldre skall känna sig delaktiga samt kunna påverka utförandet av insatserna. Vid välkomstsamtalet informeras kunden om vilken typ av insatser som är beviljade samt vad de kan byta beviljade insatser efter dagligt önskemål t.ex. social samvaro mot en promenad, matlagning och dylikt. Kontaktpersonen har en ständig dialog med kunden och anhöriga så att de kan uttrycka sina önskemål och sin vilja. Det är viktigt att de äldre fortfarande kan känna att de är ägare i sitt hem och inte förlorar sina dagliga rutiner och aktiviteter. För att kunna hjälpa våra kunder som inte själva kan uttrycka sina behov, exempelvis de med minneshandikapp, har vi regelbundna smågruppsmöten då vi diskuterar våra arbetssätt kring speciella kunder så att vi kan utföra hjälpen på bästa sätt.

Utifrån vårt rehabiliterande synsätt anser vi att kunden kan och ska vara delaktig i både stort och smått. Från att vara delaktig i utformningen av genomförandeplanen till att vara med och tillaga mat med personalen. Om kunden av någon anledning ej skulle ha orken att fullfölja en inplanerad aktivitet ser vi till att hjälpas åt för att garantera en maximal nöjdhet hos kunden vid alla moment. Vi för en ständig dialog personal och kund emellan där vi hela tiden informerar oss om kundens önskemål genom att t.ex. fråga om vad kunden önskar att bli serverad, vilken typ av pålägg som önskas på smörgåsen etc. Vi ser detta som en väldigt viktig punkt i vårt arbetssätt.

Genomförandeplan upprättas med kontaktpersonen, i vilken det framkommer hur och när insatserna skall utföras. Utifrån biståndsbeslut gör kontaktpersonen en genomförandeplan där kunden är delaktig i hjälpens utformning för individuellt anpassad omvårdnad. Här framkommer det hur och när och av vem insatserna skall utföras, framför allt av kontaktpersonen. När genomförandeplanen utformas kan närstående eller godman vid behov/önskemål närvarande. Den äldre blir samtidigt tillfrågad om att lämna en levnadsberättelse för att på så vis öka enhetens förståelse för individens behov.

Vi är vid varje besök lyhörda för kundens behov och önskemål, utifrån dennes dagsform. Vi är även noga med att vårt arbetssätt utförs med empati. Exempel är att när vi hjälper någon med dusch ser vi till ha allt som behövs är med till duschen från början så man inte behöver lämna den äldre ensam under tiden. Denne ska inte behöva vara utan kläder längre tid än nödvändigt. Dörrar och fönster ska vara stängda för att undvika drag. Vi har en varm handduk till hands efteråt. Den äldre får själv bestämma hur hon vill bli hjälpt t.ex. med schamponering, användning av tvål m.m. Vi ger tid och möjlighet att kunden får göra det den själv kan klara av. Vi utför arbetsuppgifterna med varsam hand, betar oss lugnt och därmed förmedlar trygghet till vårdtagaren. Om vi blir sena eller tiden måste ändras, ringer vi till vårdtagaren.

Resursanvändning

Utifrån biståndsbeslut gör kontaktpersonen en genomförandeplan där brukaren är delaktig i hjälpens utformning för individuellt anpassad omvårdnad. Vid behov eller önskemål kan närstående eller godman närvara.

På enheten nyttjar vi varandras erfarenhet och kunskap genom att diskutera problemlösningar i smågruppsmöten, handledning, och APT.

Uppföljning

Genomförandeplanen som görs varje gång kunden får en ny beställning, minst en gång per år, är vårt kvitto och avtal mellan oss utförare och våra kunder. Detta i samband med att välkomstsamtalet har genomförts ser vi som ett bevis på att den äldre eller deras anhöriga/god man varit delaktiga i hjälpens utformning. Inventering av genomförandeplan sker vid T1 och T2 samt verksamhetsberättelse.

Samordnaren och enhetschef följer upp genomförandeplan via ParaSol

I den årliga brukarenkäten finns en fråga om delaktighet i hjälpens utformning. Resultaten diskuteras på APT och planeringsdagar och är vårt underlag för att utveckla och förbättra verksamheten.

Faktiska resultat 2009

Siffror från brukenkät 2007, 2008 och 2009

	2007	2008	2009
Trygghet	55 %	75 %	76 %
Bemötande	83 %	89 %	96 %
Respekt	76 %	81 %	85 %
Att nå personal	43 %	65 %	60 %
Att passa tider	64 %	60 %	72 %
Information om ändrad tid	42 %	51 %	50 %

Ett litet axplock från brukarenkäten. Vi kan konstatera att vi sakta arbetar oss upp mot bättre siffror. Generellt har vi höjt våra siffror 2009 men två områden har sänkta siffror och det är, *att nå personalen* och *att få information om ändrad tid för hjälpen*. Detta är områden som vi ständigt för en dialog om på enheten hur vi kan ändra och förbättra våra rutiner så att kunderna blir nöjda. Vi har provat flera olika rutiner men tydligen ännu inte hittat det optimala arbetssättet. Att få nöjdare kunder är ett ständigt utvecklingsområde.

Utveckling

På APT tar vi upp kundens delaktighet i den dagliga hjälpen. Vi kommer att arbeta vidare med att öka kundens delaktighet genom att ha ett välfungerande samarbete med biståndshandläggaren om hur vi skall dokumentera när kunderna önskar byta hjälpinsatser mot någon annan insats, samt informera kunder och anhöriga om vilka möjligheter de har för att byta hjälpinsatserna

Under 2009 har all personal på enheten börja använda sig av planeringsverktygen Schemas och under 2010 av det nya systemet ParaGå. Dessa två system är datorbaserade utvecklingsprogram som går ihop för att säkerställa schemaläggning samt öka dokumentationshanteringsmöjligheterna, detta är som vi beskrivit tidigare i en utvecklingsfas.

Personalen tillåts i en större utsträckning att vara flexibel utifrån biståndsbeslutet vilket leder till en mer individuell hjälp till kunden. De äldre kommer att uppleva en ökad frihet och ökat inflytande i den dagliga hjälpen vilket möjliggör utveckling av identitet och integritet. Detta kommer att kraftigt stärka kundens

delaktighet och leda till att de kommer känna sig bekräftade i sina hem, att de hörs, syns och finns samt är delaktiga. Vi kommer att se en stor ökning av delaktighet och inflytande av kunden, anhöriga och godman samt en ökad dialog mellan personal och kunden.

4, Vi åtar oss att följa stadsdelens system för klagomål och synpunkter

Förväntat resultat: Nöjdare kunder, inga klagomål.

Arbetsätt

Enhetschefen diarieför alla klagomål och synpunkter som kommer till enheten. Dessa åtgärdas, återkopplas till anmälaren och diskuteras sen i personalgruppen.

Resursanvändning

Stadsdelens gemensamma uppföljningssystem för klagomål och synpunkter används. Alla klagomål och synpunkter diskuteras på APT och med eventuellt berörd medarbetare för att se om det är våra arbetsätt eller rutiner som måste förändras eller förbättras.

Uppföljning

Antal klagomål och synpunkter som kommit till enheten, samt de som åtgärdats sammanställs i T1, T2 och VB.

Faktiska resultat 2009

Vi fick under 2009 tre skriftliga klagomål till enheten. Vi får flera klagomål per telefon och vi frågar alltid kund eller anhörig om de vill att vi gör en skriftlig anmälan men de vill ofta bara prata och reda ut det som upplevs som ett problem. Vi kan se tendenser att det ofta är ett glapp mellan förväntan på vilken hjälp man kan få från hemtjänsten och verkligheten. Ett exempel är att många kunder vill ha sin hjälp en viss tid på morgonen. Då vi bara har ett vist antal medarbetare i arbete måste vi prioritera och hjälpa de som har medicinska behov (ex insulin) eller de som har en tid att passa på dagvård.

Utveckling

Våra kunder och dess anhöriga ska vara nöjda med vår verksamhet men vi ser ändå att klagomål och synpunkter är ett sätt för oss att utveckla och förbättra vår verksamhet. Vi kommer att utveckla välkomstsamtalet som är en centralt för att skapa gott samarbete och förståelse mellan kund och utförare. Vi kan prata med den nya kunden om hur vår verksamhet fungerar och vi lyssnar och tar hänsyn till deras behov, då blir framtida samarbetet ofta mycket bra.

5, Vi åtar oss att aktivt arbeta för att de äldre ska erbjudas sociala och fysiska aktiviteter

Förväntat resultat: En meningsfull vardag för våra kunder där de får möjlighet att även förbättra sin fysiska hälsa och därmed bibehålla eller förbättra sina förmågor.

Arbetsätt

Enheten anordnar minst två sociala aktiviteter per år där de äldre bjuds in, ex julfest.

Enhetens medarbetare är behjälpliga som ledsagare på bussutflykter utifrån stadsdelens riktlinjer.

Vi erbjuder våra kunder sitt-qigong i hemtjänstlokalen.

Kontaktpersonen informerar de äldre om vilka sociala och fysiska aktiviteter som finns i stadsdelen, utifrån enhetens kulturtavla. Enheten har kulturombud som informerar om de sociala aktiviteter som finns, både via informationsblad och muntligt, detta förmedlas sen vidare av kontaktpersonen ut till våra kunder. Vi håller även på att sätta ihop en idébank där vi listar bra förslag på enklare sociala aktiviteter för de äldre.

Det sociala innehållet innefattar både ett rehabiliterande synsätt och aktiviteter av olika slag. Vi tar tillvara på individens resurser och ser till det friska. Aktiviteter ordnas i den mån det går utifrån tiden i biståndsbeslut, och utvärderas efteråt. Vi försöker även med små medel aktivera de äldre genom att ”plocka in” årstiderna till dem som inte kommer ut så mycket, ex vitsippor på våren, torkade löv på hösten och en snöboll på vintern. Vi påminner om alla högtider och samtalar kring dem.

Resursanvändning

Vi använder hemtjänstlokalen och enhetens bilar när vi har t. ex julfest och Qigong.

Uppföljning

Antal sociala aktiviteter på enheten och antal närvarande redovisas i verksamhetsberättelse.

Antal tillfällen för Qigong och närvarande sammanställs och följs upp vid T1, T2 och verksamhetsberättelse .

Inventering och diskussion om hur aktiva vi medarbetare är kring de äldres sociala och fysiska aktiviteter görs på möten och medarbetarsamtal.

I den årliga brukarenkäten finns en fråga om möjlighet att komma ut om de så önskar.

Inventering av utförda gemensamma aktiviteter och antal närvarande görs och de enskilda kundernas aktiviteter dokumenteras i vårt dokumentationssystem

Faktiska resultat 2008 och 2009

	Bussutflykt 2008	Luciafest 2008	Påskfest 2009	Julfest 2009
Antal deltagare	12	22	30	20
Antal vi promenerade med till aktivitet	12	10	12	5
Antal vi körde med våra bilar	—	5	7	5

Utifrån brukarenkäten 2009 är 59 % av våra kunder nöjda med den hjälp de får av personalen för att komma ut om de vill. 2008 var 55 % av kunderna nöjda. Vi hoppas på ännu bättre siffror 2010 då vi verkligen arbetar för att våra kunder ska komma ut.

Utveckling

Vi kommer fortsätta med de mycket uppskattade festerna i lokalen. Nytt för i år är den fysiska aktiviteten Qigong, vi ska utvärdera det efter 2010 och se om det är en uppskattad aktivitet som bör fortsätta eller om vi bör hitta andra aktiviteter som lockar våra kunder.

6, Vi åtar oss att erbjuda medarbetarna kontinuerlig och relevant kompetensutveckling

Förväntat resultat: Alla medarbetare ska uppleva att de har kompetens för att utföra sitt arbete på ett tryggt och professionellt sätt. Vilket leder till nöjda och trygga kunder.

Arbetsätt

Inventering av medarbetarnas kompetens görs årligen och på medarbetarsamtalet görs en individuell kompetensutvecklingsplan.

Sammanställning av enhetens samlade kompetens uppdateras löpande, i början på året görs en kompetensutvecklingsplan för enheten. Fortbildning erbjuds inom aktuella områden efter aktuell kundkrets, omvärldsanalys och trender för äldreomsorgen.

Kontinuerlig utbildning ges till ny personal, och efter behov, i grundläggande områden så som datakunskap, demens, lyft och förflyttningsteknik.

Resursanvändning

Vi satsar på en hög grundkompetens i medarbetargruppen och delar med oss av de kunskaper och erfarenheter vi har på smågruppsmöten, APT mm. Vi anser att om vi är kan lära av varandra så stärker vi våra egna resurser hela tiden.

Uppföljning

Redovisning av medarbetarnas kompetens och genomförda utbildningar samt uppföljning av enhetens kompetensutvecklingsplan görs i VB.

Faktiska resultat 2009

Utbildningar som har stärkt upp enhetens kompetens under 2009:

- 2 st har gått utbildning kring "missbruk hos äldre" (5 halvdagar)
- 8 st har gått "Demens hos äldre"
- 2 st seminarium "Vårdsång för dementa" (heldag)
- 5 st seminarium "genomförandeplaner" (halvdag)
- 6 st seminarium "missbrukspsykiatri" (halvdag)
- 2 st utbildning "Sinnesstimulering i Demensvård" (8 halvdagar)
- All personal var på en eftertänksam heldagsföreläsning av Lisa Andersson
- 3 st utbildning i Dokumentation (3 halvdagar)

- 3 st läkemedelshantering (heldag)
- 1 st utbildad i Qigong (2 heldagar)
- Enhetschefen har gått en omfattande chefsutbildning med andra chefer i Farsta (17 heldagar med internat)

Utveckling

Vi håller oss alltid uppdaterade med vilka kompetensbehov som kommer finnas på enheten. Vi försöker vara omvärldsanalytiska för att se förändrade behov hos våra nuvarande och blivande kunder.

Vi är medvetna att vi hela tiden måste vara aktiva och hålla våra kunskaper och rutiner vid liv. Vi arbetar nu väldigt aktivt med stadsdelens kostekonom för att stärka upp och implementera våra kostkunskaper. Vi ser att man inte bara kan gå utbildning och tro att det sker förändringar då det är lättare att ramla tillbaka i gamla rutiner. Nya arbetssätt måste implementeras, bearbetas och diskuteras för att de ska befastas i hela arbetsgruppen.

7, Vi åtar oss att det interna och externa samarbetet ska utvecklas och förbättras

Förväntat resultat: Förbättrat samarbete ger både kvalitetshöjning och en kvalitetssäkring för verksamheten och berörda kunder.

Arbetssätt

De kommunala hemtjänstgrupperna samarbetar kring, ex utbildning, ombud, personal, samt nätverk. Det finns nätverk och samarbete på både medarbetar- och chefsnivå. De olika ombuden träffas i nätverk, både i stadsdelen men även med andra stadsdelsförvaltningar. Nätverken är forum där ombuden t.ex. kan få nya idéer, eller bolla problem och frågeställningar som medarbetarna har skickat med.

Utöver de fasta möten som enhetschefen har inbokat som exempel avdelningsmöte och chefsmöte, har de kommunala hemtjänstcheferna nätverksträffar en gång per månad och pratar verksamhetsutveckling och personalfrågor.

Enheten samarbetar internt med vuxenenheten i ett missbruksprojekt, vilket innefattar utbildning och handledning. Vi utreder behovet av ett gemensamt missbruksteam.

Samarbete med de lokala frivilligorganisationerna är under utveckling. Ambitionen är att volontärerna ska vara ledsagare och bistå med sociala kontakter med de äldre som så önskar. Vi ser att frivilligorganisationerna kan ta vid där

Resursanvändning

Stadsdelens andra verksamhetskunskaper tas tillvara och stärker upp enhetens befintliga kunskap.

Uppföljning

Utbildningar, antal ombud och nätverksträffar sammanställs i verksamhetsberättelsen utifrån enhetens kompetensplan.

Faktiska resultat 2009

Kostombuden var på 10 nätverksträffar
Hörselombud var på 1 nätverksträffar
Kulturombudet var på 3 nätverksträffar
Anhörigombud var på 4 nätverksträffar
Enhetschefen var på 9 nätverksträffar med de andra kommunala hemtjänstcheferna.

Då detta är ett helt nytt åtagande har vi inga tidigare resultat utan ser detta som ett utvecklingsområde.

Utveckling

Vi arbetar för att stärka ombuden roll på enheten då de är viktiga nyckelpersoner genom att ta med sig frågor, problem och goda exempel till nätverksträffarna. De ska sen vidarebefordra ny information till sina kollegor på APT och smågruppsträffar.

Samarbetet med frivilligorganisationerna kommer stärkas. Enhetschefen har varit på flera möten med berörda organisationer där vi har diskuterat framtida samarbete.

På sikt tror vi även att vi får ekonomiska vinster av dessa samarbeten.

8, Vi åtar oss att utveckla det förebyggande arbetat för de äldre

Förväntat resultat: Att våra kunder ska känna trygghet och ha möjlighet att bevara sina funktioner och i bästa fall förbättra dem.

Arbetsätt

Vi arbetar utifrån ett rehabiliterande synsätt där vi sätter kundens egna förmågor i fokus. Man kan likna det vid att ”jobba med händerna bakom ryggen”, vilket innebär att uppmuntra kunden att utföra de sysslor och göromål som denne har kapacitet till. På det sättet tar man inte ifrån personen sina egna kunskaper som på sikt leder till passivitet utan istället tränar upp den befintliga förmågan och i bästa fall förbättrar den.

Enheten har under 2010 startat upp Qigong grupp för de äldre.

Enheten har en arbetsterapeut knuten till sig. Kunden beskriver själv uppkomna eller befintliga svårigheter/hinder, och kommer med egna önskemål om hjälpmedel i hemmet. Kontaktperson kan också komma med förslag till kunden om passande hjälpmedel för att underlätta boendet i det egna hemmet.

Kontaktpersonen identifierar risk för fallskador, möjlighet till bostadsanpassning, eller/och hjälpmedel i hemmet.

Förmedlar kontakt med stadsdelens Fixartjänst för personer över 75 år. En service för personer över 75 år, som vid behov kan få hjälp i hemmet med saker som kan vara riskfyllda för den äldre att själv utföra. T.ex. hämta upp/bära ner saker till förråd, byte av svårtillgängliga glödlampor i taket, uppsättning av julstjärna i fönstret, byta gardiner osv. Tjänsten är gratis och maximal fixartid är 6 tim/år.

Vi skapar förutsättningar för att brukaren ska kunna bo kvar hemma genom nära samarbete med primärvården och biståndsenheten.

Resursanvändning

Kontaktperson är ansvarig för den övergripande informationen till brukaren samt fungerar kontaktförmedlare till övriga resurser.

Arbeterapeut som kopplas in vid behov av hjälpmedel eller bostadsanpassning.

Gott samarbete med biståndshandläggare som beviljar förändringar i genomförandeplanen såsom minskad eller ökad hjälp.

Utbildad Qigong-ledare samt fixaren.

Uppföljning

För att se hur vi utför hjälpen granskar vi genomförandeplanerna.

Qigong ledaren för statistik över antal tillfällen och deltagare.

Vi tar del av arbetsterapeuten statistik över antal utförda insatser.

Kontroll i akterna om det finns genomförandeplan, riskbedömning samt dokumentation görs tre gånger per år.

Vi tar del av fixarens statistik över antal utförda hjälptillfällen.

Uppföljning genom andel omsättning brukare som flyttat till särskilt boende under året.

Faktiska resultat 2009

Det är första året med detta åtagande och vi har ännu inga resultat att redovisa.

Utveckling

Vi ska arbeta vidare på våra ambitioner att de äldre ska känna en ökad trygghet i hemmet och bibehålla sin egen förmåga i så lång utsträckning som möjligt. Detta gör vi genom att alla medarbetare har ett förebyggande tänk i arbetet och försöker ligga steget före för vad som kan behöva åtgärdas direkt på plats såsom borttagning utav mattor som utgör en snubbelrisk, sladdar på golvet, tända en kvällslampa innan avslutat kvällspass osv. för att minska fallolyckor i hemmet.

Ökad livskvalitet gör det möjliggöra att bo kvar i det egna hemmet så länge som möjligt.

9, Vi åtar oss att medarbetarna ska vara delaktiga i Vision 2030

Förväntat resultat: Att alla medarbetare ska känna delaktighet både på enheten och i Stockholms stad. Att 2030 var en hemtjänst i världsklass.

Arbetsätt

Enhetschefen informerar medarbetarna om när det är dags för ny modul och medarbetarna avsätter tid för att göra modulerna, detta gäller även extrapersonalen. Därefter diskuterar vi den i smågrupper. Vi arbetar för att stärka och utveckla arbetet i Vision2030. Det finns datorer för att alla ska ha tillgång till modulen som finns på nätet och CD-skivor.

En kontinuerlig diskussion kring 2030 finns på enheten. Med kunskapen från modulerna arbetar vi aktivt för att bli en hemtjänst i världsklass. Vi ser att vårt arbete med delaktighet och kundfokus är enhetens arbete för att uppnå Vision 2030.

Resursanvändning

Alla medarbetarna har tillgång till datorer och behörighet till intranätet. CD skivor finns för de som har problem med inloggning samt för gemensamma genomgångar av modul.

Uppföljning

Alla som gjort modul har signerat och daterat på en lista.

Alla som gjort modulerna i Vision 2030 har skrivit upp sig på en lista på enheten, detta för att många medarbetare hade problem med att komma ut via intranätet och därmed inte blev registrerade i stadens statistik. Dessa fick göra modulerna via cd-skiva.

Faktiska resultat 2009

Alla medarbetare på enheten har gjort modulerna som kommit hittills. Då vi haft problem med inloggningen har vi mestadels använt CD-skivor och medarbetarna har då suttit i grupp vilket naturligt lett till bra och kreativa diskussioner.

Utveckling

Vi arbetar för att vision 2030 mål vara tydligare för personalen och att alla ska jobba mot samma mål. Alla ska vara delaktiga i verksamhetens utformning som en del i Vision2030. Detta gör vi vid planeringsdager och APT. Ambitionen hos personalen ska bidra till att utveckla och förverkliga Vision 2030.

10, Vi åtar oss att medarbetarna ges möjlighet till delaktighet och eget ansvar

Förväntat resultat: Alla medarbetare är delaktiga och aktiva i verksamheten och dess utveckling.

Arbetsätt

Enheten har mindre arbetsgrupper som gör sin egen planering kring personal och brukare.

På APT används bikupor för att diskuterar och beslutar om enhetens verksamhetsutveckling.

Alla medarbetare arbetar i smågrupper för att skriva och utvärdera VP, kvalitetsgarantier, värdegrund, vision, budget och kvalitetsutmärkelse. Som vi nämnt tidigare är hela personalgruppen delaktig i verksamhetsplaneringen genom att vi tillsammans utarbetar enhetens åtagande och kvalitetsgarantier. Uppföljning och utveckling sker kontinuerligt men den största kraften finns i de konstruktiva planeringsdagar enheten brukar ha ca två gånger per år. Då är alla medarbetare med och enheten tar in vikarier för att säkra kundernas dagliga behov. Detta följs sen upp på APT, smågruppsmöten, reflektionsmöten och i det vardagliga arbetet, en ständigt pågående process.

På en planeringsdag i maj 2010 fick medarbetarna gå iväg två och två och skriva ner sitt egna individuella mål för 2010. Detta mål ska hjälpa enheten till att lättare nå det stora gemensamma målet och genom att de själva får bryta ner det så är det lättare för dem att relatera till målet och de kan lättare arbeta utefter målet i sitt dagliga arbete. Sedan fick var och en läsa upp sitt personliga mål inför hela

gruppen. Dagen efter skrevs det individuella målet ner och sattes upp på varje medarbetares personliga skåp som de ser dagligen. Hela enheten kan läsa varandras mål och alla har lovat att arbeta utefter målet varje dag.

Exempel på personlig mål: "sänka min korttidssjukfrånvaro". "Att göra det bästa jag kan ute hos vårdtagarna, vara hjälpsam emot mina kollegor samt vara flexibel och följa enhetens förändringar"

Resursanvändning

Vi nyttjar planeringsdagar, APT, smågruppsmöten och handledning till delaktighet och verksamhetsutveckling.

Uppföljning

Samordnaren kontrollerar att personal och kundplaneringen är effektiv och stöttar vid behov. I den årliga medarbetarenkäten finns en fråga om medarbetarnas delaktighet. På medarbetarsamtalet diskuteras och dokumenteras delaktighet och eget ansvar.

Vi har närvarolista på APT och planeringsdagar då det största arbetet med verksamhetsplanering, uppföljning och utvecklingsarbete sker. Uppföljning av detta sker på medarbetarsamtal, via medarbetarenkät samt psykosocial skyddsround.

Faktiska resultat 2009

Se under rubriken, Resultat, medarbetare sidan 28.

Utveckling

Då vi ser att delaktighet är förutsättning för att varaktig verksamhetsutveckling ska bli verklighet är detta ett område som hela tiden måste utvecklas. Vi ser att både chef och medarbetare har lika viktiga uppgifter. Chefen måste ta sitt ansvar och delegera och ge utrymme till medarbetarna. Medarbetarna måste ta sitt ansvar och driva det dagliga arbetet framåt. Stötta varandra så att inte utvecklingen stannar av.

11, Vi åtar oss att gemensam utveckla enheten till en attraktiv och hälsosam arbetsplats

Förväntat resultat: Att Farsta Östra Hemtjänst blir en ännu mer attraktiv och hälsosam arbetsplats och sänker sjuktalen.

Arbetsätt

Vi har höga sjuktal på enheten och det är något vi arbetar intensivt med. De höga sjuktalen beror till stor del på att enheten har haft många långtidssjukskrivna där de flesta nu är tillbaka i arbete, antingen på vår enhet eller på annat passande arbete, eller då det inte funnits någon arbetsförmåga har avslutats. Vi ser dock att många medarbetare har återkommande korttidsfrånvaro vilket är negativt ur flera aspekter. Det sänker kvalitén och kontinuiteten gentemot våra kunder och det är mycket kostsamt för enheten. Enhetschefen arbetar strategiskt med sjukskrivningar både i stadens rehabprocess och i projekt för friska medarbetare.

Enheten har rutiner för sjuk och friskskrivning som i korthet innebär att den sjuke först ringer enheten på morgonen sen chefen under dagen. Efter ett par dagar

ringer chefen upp igen för att återkoppla och höra hur medarbetaren mår och när denne kommer tillbaka.

Hälsocoach och enhetschef utarbetar i samarbete med medarbetaren en individuell hälsoplan. Hälsoplanen utgår från medarbetarens egna behov, förutsättningar samt ambitioner, uppföljning sker kontinuerligt, minst en gång per år.

Genom att hälsoplanen utarbetas gemensamt och individuellt stärker vi det egna ansvaret. De individuella hälsoplanerna visar att alla är betydelsefulla och har egna val kring sin hälsa ur ett holistiskt perspektiv. Hälsoplanen utgår från medarbetarens egna behov, förutsättningar samt ambitioner.

Vi har börjat från grunden för att skapa delaktighet och arbetsglädje med att göra gemensamma friskvårdsaktiviteter en gång i månaden. Dessa friskvårdsaktiviteter kommer vi gemensamt fram till på APT. Exempel är badminton, yoga och boxning.

Det finns även ett stort friskvårdsutbud i stadsdelen som hälsocoachen informerar om på APT och på en anslagstavla bara för friskvårdsinformation

Enhetschefen tar ansvar för att det finns tydlighet kring rutiner och uppdrag på enheten. Tydligt ledarskap och tydliga mål, gemensamma aktiviteter och den individuella hälsoplanen tror vi är grunden för en hälsosam arbetsplats.

Vi har ett nära samarbete med företagshälsovården genom; second opinion, vilket är ett forum där företagsläkare, chef och personalkonsulent för diskussion om hur man bör agera kring avkodade rehabiliteringsärenden. Det är ett mycket bra forum som gör att man arbetar aktivt med de medarbetare som är långtidssjuka, att de antingen får de åtgärder/behandlingar som de behöver eller göra en arbetsförmågebedömning utifrån befintligt arbete. Ett bra sätt att komma vidare eller göra avslut. Vidare använder vi agera tidigt samtal med företagsläkare och chef vid upprepade sjukdomstillfällen samt förstadagsintyg. Nytt för i år är ett arbetssätt för medarbetare som har mer än fyra korta sjuktillfällen på under ett halvår ska ha kontakt med företagshälsovården, då ingår medicinsk bedömning, förslag på åtgärder samt stöd och råd till chef och medarbetare.

Alla ovan nämnda insatser förväntas påverka frisktalerna positivt.

Resursanvändning

Företagshälsovården och de verktyg som finns för att arbeta med lång- respektive korttidssjuka. Nära samarbete med Försäkringskassan samt en närvarande och engagerad chef.

Uppföljning

Uppföljning av de individuella hälsoplanerna sker på medarbetarsamtal och genom uppföljningssamtal med enhetens hälsocoach. Det förs närvarolista på de gemensamma friskvårdsaktiviteter enheten arrangerar. Hittills i år har vi ex, spelat badminton, pingis, och dansat.

När det gäller medarbetarnas uppfattning om sin arbetsplats som attraktiva och hälsosam, följs detta upp dels genom medarbetarenkäten och dels genom att utvärdera enhetens sjuktal.

Enhetschefen har förteckning över dem som är långtidssjukskrivna och dokumenterar vad som sker i rehabprocessen så att allt ska ske på korrekt sätt och att alla medarbetare ska få det stöd som de behöver och har rätt till.

Faktiska resultat 2009

Tabellerna nedan visar den ackumulerade frånvaron. Det går inte att läsa ut kort- eller långtidsfrånvaro eller hur frånvaron ser ut en viss månad, med undantag av månad 1 som avser januari. Det som redovisas därefter är genomsnittet för perioden månad 1+ månad 2 etc. Månad 12 kommer då att visa genomsnittet för hela året. Detta gör att trots att vi inte ser den aktuella månadens faktiska sjuktal, trots att sjukfrånvaro på enheten sjunkit markant senaste månaderna.

Enheten hade som mål att sänka sjukfrånvaron till 10,5% Detta misslyckades på grund av tre nya långtidssjuka det sista kvartalet av 2009. Två av dem är nu tillbaka i arbete.

dec 2006	dec 2007	dec 2008	Dec 2009
23,1 %	21,0 %	22,2 %	15,08%

Enheten har under 2009 sänkt sjuktalen vilket vi ser som ett resultat på alla insatser som görs på enheten. Det är främst långtidsfrånvaron som sjunkit och det är ett arbete som tar tid.

Utveckling

2010 är det år då vi måste intensifiera arbetet med att minska korttidsfrånvaron. Det nya samarbetet med företagshälsovården kring detta ser vi på enheten som ett bra sätt att för både den enskilde medarbetaren och hela verksamheten att få hjälp. Medarbetaren får en fysisk utredning och även möjlighet till att träffa psykolog eller liknande. Hög korttidsfrånvaro är både en risk för medarbetaren att gå in i långtidsfrånvaro och det är mycket kostsamt för verksamheten, både vad gäller kvalitet mot kund och ekonomiskt. Det är därför ett mycket viktigt och prioriterat utvecklingsområde.

12, Vi åtar oss att bedriva verksamheten kostnadseffektivt med budget i balans

Förväntat resultat: Att utifrån budget och enhetens resurser bedriva hemtjänst med hög kvalitet.

Arbetsätt

Alla medarbetare är väl insatta i enhetens budget och ekonomiska läge och vi vet att vår största kostnad är personalens löner. Vi har en stående punkt på APT där det ekonomiska läget diskuteras och eventuella åtgärder presenteras.

Kostnadseffektivitet är att vara effektiva med våra personalresurser och inte ha mer personal i arbete än vi behöver för att ge kunderna den hjälp de har rätt till. Detta är en svår balansgång då verksamheten aldrig är statisk och antalet kunder och utförda timmar kan växla markant på bara en dag. Enhetschefen som har budgetansvar har också ansvar att informera medarbetarna om det ekonomiska läget så att verksamheten kan bedrivas så kostnadseffektivt som möjligt. På Farsta Östra hemtjänst har vi en relativt låg grundbemanning och täcker upp med duktig extrapersonal vid arbetsanhopning. Detta kan dock vara en nackdel då kontinuiteten kan brista samtidigt som det ekonomiska läget inte tillåter en hög grundbemanning. Vi bokar bara in extrapersonal då behovet finns.

Vi är självklart väldigt medvetna om att det är skattepengar som vi arbetar med och att vi har stort ansvar att förvalta dem och samtidigt ge den bästa av service till våra kunder.

Enhetschefen lägger budget i samarbete med förvaltningens ekonomi controller och har även uppföljningsmöte med controller en gång per månad för att göra sammanställning och vara vaksam på att enheten håller sin budget. Enheten redovisar sin budget i olika excelfiler som visar på de olika intäkter och kostnader som enheten bär. Vi särredovisar lönekostnader, semester- och sjukvrikariekostnader för att direkt se hur de olika posterna belastas varje månad.

Kontaktpersonen rapporterar till ansvarig biståndshandläggare samt till planerare om kundens behov förändrats.

Resursanvändning

Medarbetarnas verksamhetskunskap och ekonomicontroller är de stora resurserna för att arbeta kostnadseffektivt.

Uppföljning

Månadsavis så följs intäkter, lönelistor, interndebitering och sjukfrånvaro upp. Enhetschefen och kontaktperson diskuterar om det är några speciella kundärenden innan månadsuppföljning med biståndshandläggare. Månadsrapport signeras och skickas till avdelningschef. Kvartalsvis görs mer omfattande uppföljning av verksamhet och budget genom T1, T2, och verksamhetsberättelse.

Vi använder IT system för den dagliga planeringen och vi kan då se om våra dagar är välplanerade och våra scheman är kostnadseffektiva. Vi ser även på månadsuppföljningen om våra intäkter och lönekostnader är kompatibla. Medarbetarna blir uppdaterade om det ekonomiska läget minst en gång per månad på APT.

Faktiska resultat 2009

Budget för 2010 är i balans.

2006	2007	2008	2009
8,5 mkr	14,7mkr	15,4 mkr	15.7 mkr
+731 tkr	+1,9 mkr	-62 tkr	-428

Resultat för 2006: budget på 8 539 tkr med ett överskott på 731 tkt, pga tidigare års underskott hade vi ett mer kostnadseffektivt schema samtidigt med andra åtgärder gjorts. Resultat för 2007: budget på 14,7 mkr med ett överskott 1.9 mkr, Vi korrigerade vårt schema för att balansera arbetsbelastningen kontra nöjda kunder och 2008 var budgeten 15,4 mkr och ett underskott på 62 tkr. Resultatet för 2009: Budget på 15,7 mkr med ett underskott på 428 tkr vilket var till stor del resultat av mycket kostsamma rehabiliteringsärenden på enheten. Vi arbetar med att hålla budget samtidigt som kvaliteten ut mot kunderna måste vara hög och arbetsbelastningen för medarbetarna rimlig.

Utveckling

Vi har tappar många utförartimmar under första delen av 2010. Vi måste titta över hur vi bättre kan marknadsföra oss för att kunderna aktivt ska välja oss. Kontinuerlig effektivisering av arbetssätt och organisation under året utifrån nya förutsättningar är en förutsättning för att behålla budget i balans.

13, Vi åtar oss att effektivisera verksamheten och alltid ha brukaren i fokus

Förväntat resultat: En effektiv verksamhet som alltid har kunden i fokus.

Arbetssätt

Genom att kontaktpersonerna håller genomförandeplanerna aktuella, finns uppdaterad information och arbetssätt kring varje enskild kund. När vi ska träffa kunden första gången, ringer vi i förväg och bokar tid för besöket. Vi har gott om tid så den äldre inte upplever situationen stressigt. Vi hälsar genom att ta i hand, ser i ögonen, presenterar oss och visar tjänstelegitimation. Vi sitter ner med kunden och diskuterar om dennes situation. Vi är lyhörda genom att lyssna noga och iakttar tonfall och kroppsspråk. Vi lämnar informationsblad om verksamheten med namn på verksamhetsansvariga samt telefonnummer till alla berörda.

Personalresurser samordnas och lokaler nyttjas för att erbjuda gemensamma sociala och fysiska aktiviteter för våra kunder.

Vi har gemensamt framtagna enhetsspecifika rutiner som stödjer ett arbetssätt där kunden alltid är i fokus.

Resursanvändning

Medarbetarnas erfarenhet tillsammans med de IT-lösningarna, Schemas, ParaGå och ParaSol är våra viktigaste resurser för att säkerställa att vi har effektiva scheman och att våra kunder får den hjälpen de är beviljade.

Uppföljning

Granskning av genomförandeplaner och summering av gemensamma aktiviteter görs inför T1, T2 och verksamhetsberättelse.

På möten och medarbetarsamtal diskuteras och utvärderas enhetens arbetssätt och rutiner för att på det sättet förbättra oss.

Faktiska resultat 2009

Antal aktuella genomförandeplaner:

2008 – 95 %

2009 – 91 %

Utveckling

I Farsta pågår flera projekt som rör effektivisering av verksamheter, exempel är *Lean* och projektet, *Verksamhet och hälsa*. Alla enheter kommer på något sätt arbeta utifrån de resultat och effektiviseringsverktyg som kommer ur dessa projekt.

Resursanvändning

Medarbetare

Då medarbetarna är enhetens största resurs är det viktigt att vi nyttjar varje specifik medarbetares kunskap och erfarenhet på det mest effektiva sätt. Vårt fokus ligger på att alla medarbetare har aktuell kunskap som behövs för att ge kunden den bästa av omvårdnad och hjälp. För att kunna sätta kunden i fokus måste vi vara rätt utbildade och förberedda.

Vi nyttjar vår erfarenhet kring planering av hemtjänsten för att få arbetet att flyta på och ge kunden professionell hjälp även då vi tänker kostnadseffektivt. Att inte slösa med personalens tid utan att alla är flexibla. Alla har individuella scheman för dagen men det pågår hela tiden ett samarbete. Medarbetare ringer varandra om de behöver hjälp eller om de har fått en lucka i schemat. Vi har inställningen att samarbete leder till ett bättre arbetsresultat.

Vi har hög omvårdnadskompetens i personalgruppen och det finns många medarbetare med bred erfarenhet och kunskap inom en mängd områden utöver detta. Dessa kunskaper är en stor tillgång i omvårdnadsyrkets alla olika sammanhang och vi använder dem så effektivt som möjligt. Exempel på det är att vi känner till varandras speciella kompetenser och har ombud för flera olika specialområden. Vilket gör att vi vet vem vi ska vända oss till om individuella behov hos någon kund uppkommer, ex språk, demens, anhörigstöd, hälsocoach. Exempel på medarbetarnas kompetens utöver ren omvårdnads kunskap:

- Vi pratar 18 olika språk på enheten
- 10 medarbetare har utbildning i taktil massage
- Alla medarbetare har gått matlagningskurs

Vi försöker alltid se om någon på enheten besitter specifik kunskap innan vi tar in någon utifrån. T. ex har vi flera på enheten som är väldigt duktiga på IT-lösningar och som handleder och lär upp de andra. Ofta skickar vi en eller två medarbetare på utbildning som sen får lära upp och implementera nya arbetssätt på enheten. Ett annat exempel är att vi har inventerat medarbetarnas språkkunskaper om det är någon kund som inte har svenska som modersmål.

Då vi är fyra kommunala hemtjänstgrupper i Farsta har vi ett nära samarbete, både att cheferna samarbetar och har nätverksmöten för erfarenhetsutbildning och problemlösning. Vi samarbetar även kring medarbetare och timvikarier då behovet av personal ofta kan ändras väldigt fort är det både kvalitets- och budgeteffektivt att kunna samarbeta på detta sätt.

Istället för att ta in konsulter ser vi alltid om den specifika kunskapen finns i stadsdelen, exempel är handledare, administrativa sekreterare eller utbildade examinatorer vid verksamhetsutveckling eller dokument som ska skrivas.

Kommunikation och IT

Vi är en enhet som ligger långt fram när det gäller kunskap, erfarenhet och nyttjande av IT lösningar. All personal har handdatorer ParaGå som kommunicerar med ParaSol och Schemas, stadens dokumentations och planeringssystem. Då vi fortfarande är i en införande och utvecklingsfas med stadens senaste IT-system Schemas och ParaGå, ser vi inga effektivitetsvinster just nu. Men vi är en enhet som arbetar aktivt för att förbättra och få dessa system att fungera optimalt för vår verksamhet. Vi har representanter på enheten som går på nätverksträffar och lyfter fram problem och kommer med lösningar för att utveckla systemen. Vi ser att detta kan bli riktigt bra resurser och ser vi fram emot att detta kommer leda till både kvalitetssäkring och effektivisering av vår verksamhet.

För att kunna vara så effektiva som möjligt gäller det att snabbt kunna komma åt information. Det gör vi genom att använda både handdatorer och de fasta datorer på enheten. För att detta ska vara möjligt har all personal, även extra personal,

behörighet till intranätet och ParaSol och kan därmed enkelt komma åt den information de behöver för sitt arbete. Vi har både resurser och kunskap att möta de krav och förväntningar som ställs på oss i arbetet både hemma hos kunden och när vi samarbetar med andra aktörer. Vi använder mail, ParaSol, fax, handdatorer och arbetsmobiler flitigt i kontakten med andra aktörer kring de äldre.

ILS-systemet är vårt viktigaste verktyg för att systematisk verksamhetsföljning. Detta med stöd av de uppgifter vi får genom brukarundersökningar och medarbetarindex.

Transport

Enheten har två miljöbilar och ett stort antal medarbetare med körkort. Vi har en bilansvarig för varje bil som har det övergripande ansvaret för att bilarna sköts om så att de håller längre. För att effektivisera resursnyttjandet samåker vi varje dag och planerar resorna så att bilarna inte körs i onödan.

Om kunderna inte själva kan ta sig till någon anordnad aktivitet i förvaltningens regi så använder vi våra miljöbilar, för att köra de äldre, t ex till vår lokal eller till Edö Servicehus.

Lokalen

Vår lokal är väl anpassad för vår verksamhet, utöver större arbetsrum och lunchrum finns flera mindre rum som används som planeringsrum, mötesrum mm. Vi har nyttjat vår lokal till sociala aktiviteter för våra kunder och med god planering fungerar det mycket bra.

De fester vi haft på lokalen är möjliga för att vi tar in extra personal och att vi fått projektpengar för kultur aktiviteter. Vi har planerat så dessa pengar räcker året ut till de fester vi tänker anordna.

Uppföljning

Enheten följer upp åtaganden och mål genom;

- Stadens brukarenkät
- egna intervjuer direkt till kunderna som komplement till brukarenkäten
- de dagliga mötena och samtalen som medarbetarna har med de äldre
- dialogmöten ute på enheten med stadsdelsdirektör, avdelningschef, enhetschef, och platsombud
- tertialer och verksamhetsberättelse
- medarbetarenkät

Resultat från ovanstående uppföljningsmetoder använder vi som grund för vårt kvalitets- och utvecklingsarbete på enheten. Vi försöker alltid se trender i resultaten för att veta att vi utvecklar verksamheten åt rätt håll.

Resultat

Kunder

Vi hade under 2008 en markant ökning av både kunder och utförartimmar. Under 2009 såg vi en liten minskning av antalet kunder men främst såg vi en stor minskning av utförartimmar. Detta visade att våra kunder inte hade så omfattande omvårdnadsbehov och det resulterar i att enhetens budget minskade då låga nivåer inte inbringar lika mycket pengar till enheten. För att en hemtjänstenhet ska lyckas

ha budget i balans och samtidigt kunna ge god omvårdnad krävs att man har en budget på minst en miljon i månaden och att det finns en blandning av kunder i både höga och låga nivåer. Vi hoppas att vi får en bättre balans mellan nivåerna för att kunna använda våra kunskaper och resurser på bästa sätt.

Vi har under 2008 och 2009 utfört en rad djupintervjuer till våra kunder. Frågorna vi ställde var de områden vi fått dåliga resultat i brukarenkäten och vi såg som viktiga utvecklingsområden. Detta har varit ett sätt för oss att få mer definierade svar från våra kunder. De har även haft möjlighet att uttrycka mer generella önskemål och synpunkter. Vi sammanställde alla svar och har arbetat med dessa på planeringsdagar och APT för att säkerställa att vi verkligen arbetar effektivt med kundens önskemål och behov i fokus.

Vi ser en trend att våra siffror i brukarenkäten långsamt har stigit de senaste åren för att 2009 generellt höjas ordentligt. Vi ser det som ett resultat på det hårda verksamhets- och kvalitetsarbete vi faktiskt gjort på enheten de senaste åren.

Medarbetare

Utifrån medarbetarenkäten 2008 hade vi generellt bra siffror i Farsta stadsdelsförvaltning och ligger över stadens snitt. Vi på Farsta Östra låg i de flesta områden över genomsnittet i Farsta. Högst låg vi på ledarskap och chefer. Enda området vi låg under Farstas snitt är arbetsbelastningen, vilket var och fortfarande är vårt största utvecklingsområde. Medarbetarenkäten för 2009 hade generellt något sämre siffror och många svar som var motsägelsefulla. Vi har börjat en diskussion om detta på planeringsdag i maj 2010 där medarbetarna kunde konstatera att de hade svarat inkonsekvent. Detta ska diskuteras mer efter sommaren innan näste medarbetarenkät kommer så att vi säkerställer att alla vet vad de svarar på. Vi ska även prata om tidigare resultat, trender och vad som gemensamt måste förbättras för att vi ska få bättre resultat.

Alla medarbetare har varit delaktiga i utformningen av verksamhetsplanen och den har lästs och diskuterats på medarbetarsamtal.

Alla medarbetare har gjort modulerna till Vision 2030

DELAKTIGHET

Medarbetarenkäten 2009

10					
9			X		
8	X	X			X
7				X	
6					
5					
4					
3					
2					
1					
	APT ger bra information	På APT förs diskussioner som gör att jag känner mig delaktig.	Jag vet var jag kan söka information jag behöver för arbetet.	Jag är nöjd med hur jag kan påverka planeringen av mina arbetsuppgifter	Jag är nöjd med mina möjligheter att påverka hur jag ska utföra mitt arbete.

Vi ser att vi generellt har bra siffror på delaktighet, men ett utvecklingsområde vi har är delaktigheten kring hur man kan planera sina arbetsuppgifter. Vi arbetar

vidare med det genom att stötta de som är planerare i varje grupp och vi har smågruppsmöten varje vecka där vi arbetar för en konstruktiv dialog kring planeringen.

Utveckling

Verksamhetsutveckling

För att säkerställa att vi utvecklar rätt delar av verksamheten ser vi till att hela arbetsgruppen är väl insatta i enhetens mål och åtaganden. Vi tar del av resultat från brukarenkät och medarbetarenkät och ser vilka utvecklingsområden vi bör fokusera på. Vi lägger stor vikt vid att ta del av omvärldsanalyser för att se till kundernas nuvarande och framtida behov. Detta gör vi bl.a. genom att gå på seminarier, utbildningar och de forum för både chefer och medarbetare där aktuell information och trender presenteras.

För att ta reda på kundernas behov tittar vi på resultaten från kundnäten, de resultat vi fått på våra intervjufrågor som vi ställt till alla kunder som har omvårdnadshjälp samt de synpunkter och klagomål som kommer till enheten, både skriftliga och muntliga.

Utifrån de djupintervjuer vi gjort har våra kunder uttrycker behov av kontinuitet och det har vi försökt förbättra genom de små geografiska arbetsgrupperna samt det dubbla kontaktmannaskapet. Vi ser att det är en förbättring att vi börjat med dubbelt kontaktmannaskap. Det innebär att varje kund har två likvärdiga kontaktpersoner så att det trots medarbetarens lediga dagar finns en kontaktperson på plats. Vi ser det som en kvalitetssäkring och en förbättring för både kund och medarbetare. Någon av kontaktpersonen utformar sen tillsammans med kunden genomförandeplan, levnadsberättelse och planering av den dagliga hjälpen. Med anledning av att vi arbetar i mindre geografiska grupper för att öka kontinuiteten kan detta även göras av de andra i arbetsgruppen om det skulle behövas.

Behovet och de negativa resultaten på att vi ska höra av oss om tiden för hjälpen ändras försöker vi åtgärda med tydliga arbetsrutiner samt att all personal har arbetsmobiler för att ringa om vi blir sena. Ett dilemma här är att vi inte kan lova kunderna en exakt tid utan att vi har en ungefärlig tid vi kommer då allt kan hända under medarbetarnas arbetsdag. T.ex. kan någon kund vara dålig och vi kanske måste ringa till distriktssköterska eller ambulans eller behöver någon extra hjälp just den dagen. Svårigheten här kan vara glappet mellan förväntan och verklighet. Detta försöker vi självklart lösa med information och diskussion med våra kunder om vår arbetssituation.

Kunderna uttrycker även behov av sociala och kulturella aktiviteter, vilket även är två av våra åtaganden. Vi utmanar oss att hitta tid och resurser för att öka de äldres sociala och kulturella upplevelser. Vi ser att vi blir mer attraktiva som utförare när vi som hemtjänst kan vara behjälpliga med information och sällskap vid sociala aktiviteter i vardagen. Utifrån de biståndsbeslut kunderna har försöker vi vara kreativa och flexibla för att möta kundens individuella behov.

Då våra fester har varit så uppskattade planerar vi även en sommarlunch och en julfest under 2010. Vi har öronmärkt projektpengar för att kunna ta in underhållning till dessa fester. Vi arbetar vidare med våra arbetssätt för att hitta tid och möjligheter att nyttja kundernas biståndstid så att vi även de sociala aktiviteterna i vardagen får en betydande utformning. Här blir samarbetet med

frivilligorganisationerna en viktig del så att frivilligorganisationerna kan ta vid där hemtjänstens insatser slutar.

Kompetensutveckling utifrån verksamhetens behov

UTVECKLING OCH KOMPETENS Medarbetarenkäten 2009

10					
9			X		
8	X	X			
7				X	
6					X
5					
4					
3					
2					
1					
	Jag får använda min kompetens på ett bra sätt på mitt arbete	Jag kan få den kompetensutveckling jag behöver på mitt arbete.	Jag har rätt utbildning för det arbete jag har nu.	Om jag vill vidareutvecklas inom mitt yrkesområde kan jag räkna med stöd från min arbetsgivare.	Min närmaste chef får mig att utvecklas i mitt arbete.

Medarbetarenkäten visar att medarbetarna anser sig ha rätt utbildning för det arbete de utför idag. Vi har även relativt höga siffror på att de upplever att de kan få den kompetensutveckling som behövs samt att de använder sin kompetens på ett bra sätt i arbetet. När vi säkerställer att medarbetarna har rätt kompetens utgår vi utöver medarbetarenkät och brukarenkät, även från medarbetarens individuella kompetensutvecklingsplan på medarbetarsamtalet. Denna kompetensutvecklingsplan tillsammans med intyg på utförda utbildningar förvaras i medarbetarakten. Vi ska under året göra en mer omfattande inventering av personalens kunskap och erfarenhet. På detta sätt får vi en sammanställning av enhetens gemensamma kunskap utöver omvårdnadskompetens.

Vi har med dessa metoder funnit följande utbildnings- och utvecklingsområden 2009/2010:

- Då vi ser en trend att fler personer med minneshandikapp bor kvar i egna hemmet följer vi upp med en bred kompetens i ämnet för att kunna möta behovet. Vi har satsat stort på utbildning i demensvård 2008, 2009 och fortsätter med det 2010.
- Vi har även sett ett ökat behov i stöd av anhörigvårdare och har utbildat två kvalificerade avlösare på enheten. De har utbildning att samarbeta och stötta anhörigvårdare och finnas hemma hos den sjuke medan anhörigvårdaren får egen tid.
- Efter att det omfattande projekt "Kost för äldre" avslutats har vi en bred kunskap kring hela måltidssituationen hos medarbetarna. Vår utmaning är att säkerställa att vi använder oss av denna kunskap på bästa sätt. Det gör vi nu i samarbete med stadsdelen kostekonom genom att titta igenom våra arbetssätt, förbättra och implementera dem.

Utvecklingsområden 2009/2010:

Trygghet och bemötande är områden där vi hela tiden måste utveckla oss för att möta kundernas behov. Vi ska fortsätta med våra direktintervjuer med de kunder vi hjälper med omvårdnadsinsatser. Dessa intervjuer ser vi som en metod att säkerställa en dialog mellan vårdgivare och kund. Vi ska även be besökarna på de informationsmöten vi ska ha för anhörigvårdare och de med serviceinsatser, om synpunkter på vad vi kan göra för att förbättra oss utifrån trygghet och bemötande.

Genomförandeplanerna måste bli mer levande dokument och vi har som ambition att utveckla oss och bli bättre på att skriva och följa upp dem. Vi har fått ett nytt material som hjälper oss att skriva kring det sociala innehållet. Det är en intervjumall där frågorna är mer pedagogiska än rubrikerna i ParaSol. Utifrån denna intervjumall får vi även material till kundens levnadsberättelse.

Kostnadseffektivitet, att ha budget i balans samtidigt som vi bedriver en effektiv verksamhet med kunden i fokus ser vi som ett av de viktigaste målen. Då vi är i en lågkonjunktur och skatteintäkterna de närmaste åren kommer minska så är vi medvetna om att vi måste vara extra vaksamma på utgifter och kostnader på enheten. I samarbete med ekonomicontroller hittar vi nya uppföljningssystem och enheten har under 2009 börjat föra mer exakt statistik över hur mycket vikariekostnader som belastar enheten. Medarbetarna uppmuntras att komma med idéer och förslag om hur vi kan vara mer kostnadseffektiva.

Styrkor och svagheter

Våra styrkor är att;

1. vi är välutbildade för vårt uppdrag
2. vi har gemensamt synsätt, vision och värdegrund
3. alla är motiverade och sätter alltid kunden i fokus

Våra svagheter är att:

1. vi har hög frånvaro
2. snabba växlingar i kundunderlaget leder till brist i kontinuiteten
3. Att vi har dålig tillgänglighet, dvs. att kunderna uttrycker att vi är svåra och nå per telefon

Möjligheter och hot

Konkurrensen från de privata utförarna är både en möjlighet och ett hot.

Möjligheten är att vi hela tiden måste se över vår kvalitet och inte vara nöjda med vår kapacitet utan hela tiden sträva efter att utveckla oss och bli bättre. Hotet är att vi inte är tillräckligt bra på att marknadsföra oss och därmed missar nya kunder. Ett annat hot är att mellangruppen äldre, de mellan 75-90 år minskar i Farsta, den grupp som är störst hos oss inom hemtjänsten.

Vi ser att det är en möjlighet och fördel att vara en del av en stor organisation som ger möjligheter till gemensamma utbildningssatsningar, stöd från funktioner så som personal- och ekonomiavdelning.

En annan möjlighet är att all personal arbetar båda dag och kväll för att skapa sammanhang, kontinuitet och främja helhetssynen. Vi ser en klar fördel med att arbeta både dag och kväll, då det ger en större helhetssyn kring kunden och en större förståelse för arbetsinsatsen och de svårigheter som uppstår. Man kommer



från bristande kommunikation som annars kan förekomma mellan dagpersonal och kvällspatrull.

Allt utvecklingsarbete vi gör på enheten är för att göra våra kunder mer nöjda, det är vårt största mål. Vi ser att vårt deltagande i kvalitetsutmärkelsen är ett stort och viktigt steg i kvalitetsutvecklingen på enheten.