



Stockholms stads kvalitetsutmärkelse 2011

Hemtjänsten i Skärholmen

- ger dig stöd att leva livet!



Hemtjänsten i Skärholmen

Enhetschef Marja-Leena Revholm

Telefon 08-508 24 544 **Mobil** 076-12 24 544

E-mail marja-leena.revholm@stockholm.se

Adress Portholmsgången 1, 127 48 Skärholmen

Innehållsförteckning	Sida
I. INLEDNING.....	4
I.1 Verksamhetsidé och uppdrag	4
I.2 Vårt uppdrag och våra kunder.....	4
I.3 Styrdokument	4
I.4 Kundunderlag	5
I.5 Organisation	5
I.6 Befattning Utbildning	6
2. LEDARSKAPIDÉ	6
2.1 Hur jag som ledare kommunicerar så att alla medarbetare är införstådda med verksamhetens mål	7
2.2 Hur jag skapar möjligheter för lärande i organisationen och kompetens- utveckling av medarbetarna.....	8
2.3 Hur jag som ledare arbetar för att uppnå resultat i verksamheten.....	8
2.6 Förutsättningar och engagemang hos medarbetarna för att utveckla Verksamheten.....	9
3. VÄRDEGRUND.....	10
4. Hur årets mål och åtagande togs fram.....	10
4. VERKSAMHETENS MÅL OCH ÅTAGANDEN.....	
Åtaganden 1: Vi åtar att arbeta och utveckla enhetens synpunkts-, och Klagomålshantering.....	11
Åtaganden 2: Enhetens kunder kommer under året bli inbjudna till två festliga sammankomster.....	11
Åtaganden 3: Vi åtar oss att bedriva en verksamhet som har god tillgänglighet ett gott brukarbemötande.....	11
Åtaganden 4: Enheten åtar sig att utföra insatserna på ett tryggt sätt.....	12
Åtaganden 5: Enheten åtar sig att göra brukaren delaktig vid upprättandet av den individuella genomförandeplanen.....	12
Åtaganden 6: Enheten åtar sig att skapa ett trivsamt arbetsklimat.....	13
Åtaganden 7: Enheten åtar sig att utbilda enhetens medarbetare utifrån kundens behov.....	13

Åtaganden 8: Vi åtar oss att arbeta efter stadsdelens egna värdegrund, äldreförvaltningens värdegrund för äldreomsorgen samt stadens vision 2030.....	13
Åtaganden 9: Budget i balans	14
Åtaganden 10: Enheten åtar sig att utnyttja sina resurser effektivt.....	14
 5. BRUKARENS FÖRVÄNTNINGAR PÅ VERKSAMHETEN.....	15
 6. RESURS ANVÄNDNING	
5.1 Effektiv resurs användning.....	15
 7.UPPFÖLJNING.....	16
6.1 Metoder för att följa upp mål och åtaganden	18
6.2 Detta avses mäta med respektive metod	19
 8. RESULTAT.....	19
7.1 Brukarundersökning	19
7.2 Medarbetarundersökning	20
7.3 Ekonomiskt resultat	21
 9. UTVECKLING.....	22
8.1 Utveckling av verksamheten	22
8.2 Medarbetarens fortsatta kompetensutveckling	22
 10. VERKSAMHETENS STYRKOR, SVAGHETER, MÖJLIGHETER OCH HOT	
9.1. Styrkor.....	23
9.2 Svagheter.....	23
9.3 Möjligheter	24
9.4 Hot	24
 11. HUR VI LÄR AV ANDRA.....	24
 12. SYNPUNKTS-, OCH KLAGOMÅLSHANTERING	25

Inledning

VERKSAMHETSIDÉ OCH UPPDRAG

Hemtjänsten i Skärholmen är det kommunala alternativet som bedriver hemtjänst med trygghet, delaktighet, självbestämmande och kontinuitet skapat av en engagerad och motiverad personalgrupp med lång erfarenhet. Enheten har en enhetschef samt tre samordnare. Enheten har sin egen personal dygnet alla timmar för att skapa kontinuitet och trygghet för den enskilde kunden. Hemtjänsten har sin lokal centralt i Skärholmens centrum och infattar Bredäng, Skärholmen, Sättra och Vårbergs område.

Kundvalsmodellen, som staden införde 2002, innebär att den enskilde individen kan välja vilken hemtjänstutförare man önskar som skall utföra de biståndsbedömda hemtjänstinsatserna. I Skärholmen finns i dagsläget ca 80 privata utförare. Under det gångna året har ingen av våra brukare bytt till en annan hemtjänstutförare utan de som har avslutat sin hemtjänst hos oss har varit på grund av flytt till annat boende eller dödsfall. Kundvalsmodellen ställer krav på att verksamheten hela tiden håller en hög kvalitet och att våra kunder är nöjda med den insats de får av oss.

Vårt uppdrag och våra kunder

Våra hemtjänstinsatser är baserade på det biståndsbeslut som den enskilde har och utförs i den enskildes eget hem. Vi kan ge hjälp bland annat vid personlig omvårdnad, medicinering och övriga hushållssysslor som att städa och tvätta, handling tillsammans med brukaren eller att personalen utför det. Vidare följer personalen med som ledsagare t.ex. vid läkar-, eller sjukhusbesök samt promenader. Syftet med insatserna är att hjälpa den enskilde bibehålla de rutiner och livskvalitet som brukaren har samt öka allmänna välbefinnandet. Insatserna skall öka möjligheten att bo kvar i sin egen boendemiljö och känna trygghet i det så länge som möjligt.

Hemtjänsten vänder sig först och främst för personer över 65 år, men enheten har även yngre brukare som antingen tillfälligt eller permanent behöver hjälp i det egna hemmet.

Styrdokument

Vi arbetat utifrån;

Socialtjänstlagen

Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (Lss)

Arbetsmiljölagen

Sekretesslagen

Systematiskt Brandskyddsarbete

Stadens och enhetens verksamhetsplan

Samliga lagar kan hittas på respektive hemsida och stadens intranät.

KUNDUNDERLAG

Totalt 238 kunder

Av dessa är

176 st. omvårdnadskunder

71 st. larmkunder

Fördelning mellan kvinnor och män ser följande ut:

Av omvårdnadskunder är

105 kvinnor

71 män

och av larmkunder är

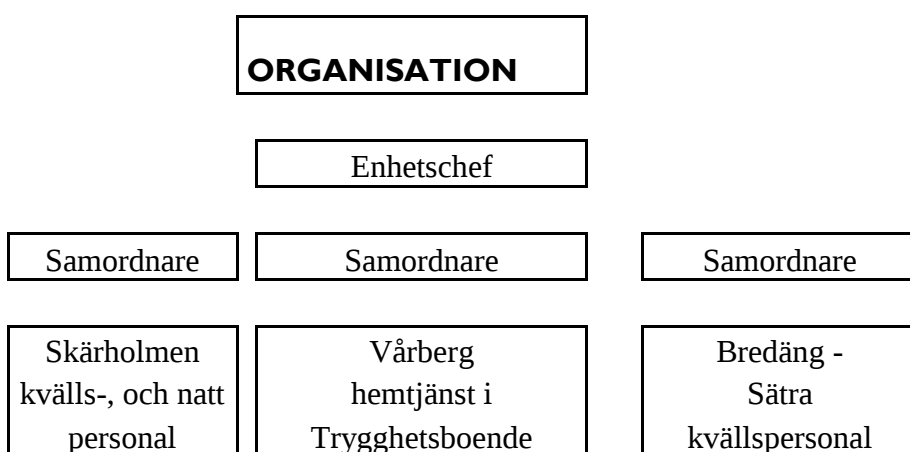
42 kvinnor

20 män.

Personalen talar 13 olika språk.

Enheten har totalt 10 anhöriganställda.

ORGANISATION



BEFATTNING / UTBILDNING

Enhetschef, Leg. Arbetsterapeut, Chefsutbildning på tidigare arbetsplats.

Samordnare 3 st. Undersköterskor

Undersköterskor 15 st.

Vårdbiträden 37 st.

Antal anställda den 19 maj 2011

Enheten har 42,52 årsarbetare.

Av vårdpersonal arbetar

31 heltid

21 deltid

Könsfördelning

fastanställda

80% kvinnor

20% män

och av timanställda

80% kvinnor

20% män

All vårdpersonal har arbetat länge inom äldreomsorgen.

Organisatoriskt är Hemtjänsten i Skärholmen delad till två enheter, Skärholmen-Vårberg, vilket två stycken samordnare delar ansvaret för och Bredäng-Sätra enheter som ansvaras av en samordnare. Varje enhet har sin egen personalgrupp som arbetar dag och kvällstid. Nattpersonalen arbetar över hela stadsdelen och ansvarar för vård och omsorg på nattetid för alla brukare som enheten har. Om någon av enheterna skulle ha överkapacitet av personal inom sin arbetslag har organisationen möjlighet att föra över medarbetarna mellan varandra.

LEDARSKAPIDÉ

Min ledarskapidé är att personalen ska äga sin uppgift, delaktighet och personligt ansvarstagande. Min uppgift som ledare är att skapa team med personalen så att vi tillsammans kommer fram till förbättringar och utvecklingsområden på arbetsplatsen. På så sätt involveras medarbetare i utvecklingsarbetet och i ansvaret att förbättringsarbetet blir genomförd. Genom att följa upp tillsammans de överenskomma åtaganden, skapar jag en uppfattning om hur arbetet utförs och om vilka stöd och eventuellt utbildningsinsatser skulle behövas för att alla skall kunna utföra sina arbetsuppgifter på ett tillfredsställande sätt.

Min ledarskapsidé är också att skapa en god, trygg och stimulerande arbetsmiljö. Det är viktigt att enhetschefen har en hög närvaro på enheten, är tillgänglig och lyssnande både när det uppstår problem men även när allt går bra. Att lösa problem omgående är en viktig ledarfråga. Jag som ledare väljer ofta t.ex. att påbörja min arbetsdag redan vid sju tiden på morgonen för att hinna träffa bl.a. nattpersonalen. Det är viktigt att skapa en uppfattning om hur arbetsbelastningen och arbetsmiljön ser ut dygnets alla timmar. T.ex. har enheten införskaffat överfallslarm för natt-, och kvällspersonalen efter incidenter som hänt under kvälls och nattetid. Den goda arbetsmiljön får jag också genom att ha formella möten för informationsöverföring för att undvika missförstånd och att all personal har möjlighet att få samma information samtidigt. Men korridormöten är också bra därför att, personalen spontant kommer med förbättringsförslag angående arbetsmiljö eller arbetsmetoder. Alla förslag tas sedan upp vid nästa arbetsplatsmöte för att diskuteras med hela arbetsgruppen och att eventuellt ta ett beslut angående frågan. På så sätt skapas en uppmuntrande och kreativ arbetsmiljö där medarbetaren äger uppgiften och har möjlighet att påverka på sin arbetssituation.

För att få en välfungerande styrgrupp, med enhetschefen och samordnarna, har vi haft en planeringsdag. Inför planeringsdagen skickade jag ut en inbjudan där jag i detalj beskrev vilka punkter som skulle tas upp och, med uppmuntran att var och en skulle tänkt genom redan innan mötet, hur de skulle kunna bidra för att förbättra och säkerställa verksamheten. Det är viktigt att var och en känner att de får göra sådana uppgifter att de känner sig delaktiga och får möjlighet att ta eget ansvar av arbetet.

Ytterligare ett sätt att förankra verksamhetens rutiner och för att hjälpa mig att bli tydlig som ledare så deltar vi i årets Kvalitetsutmärkelse. Genom alla de olika frågeställningar måste jag ta reda på och tänka genom hur jag vill utveckla verksamheten tillsammans med medarbetare. För att få hela arbetsgruppen med i detta utvecklingsarbete måste det naturligtvis förankras hos personalen. Kommande planeringsdag i september kommer delvis användas till detta i form av grupparbeten och idéskapande.

Hur jag som ledare kommunicerar så att alla medarbetare är införstådda med verksamhetens mål

Jag som ledare ansvarar för att alla mål och åtaganden förankras ut i personalgruppen. Arbetsplatsmöten är det forum där jag ger den informationen. Vidare är det vars och ens ansvar för att ta del av protokollet om man inte har varit med på mötet och det kontrollerar jag genom att alla signerar protokollet. Alla mål och åtaganden beskrivs i årets verksamhetsplan. Verksamhetsplan presenteras årets andra arbetsplatsmöte, då det går i genom muntligt och lämnas i pappersform för läsning. Inför årets verksamhetsplan tog jag och min kollega del av Skärholmens stadsdels verksamhetsplan. Vi läste genom den, tog fram de mål och åtagande som har anknytning till hemtjänstverksamhet och gjorde de till enhets mål och åtaganden. Verksamhetens mål och åtaganden har sedan gjorts till tavlor som anslås på enheten. På så sätt är enhetens mål och åtaganden alltid synliga. För att jag skall veta att medarbetaren är införstådda i mål och åtaganden gör jag kontrollfrågor eller hänvisar till våra mål och åtaganden då det uppstår diskussion om t.ex. arbetssätt.

För att jag vill få en engagerad och kreativ arbetsgrupp, har jag börjat arbeta inför nästa års verksamhetsplan genom att börja fånga upp idéer och åtaganden som personalen tycker är viktiga för att förbättra och säkerställa verksamheten. På det sättet ökar man medarbetarnas inflyttande och engagemang över sitt arbete. Genom att tillåta personalen påverka vilka uppgifter skulle prioriteras, skapas delaktighet och ansvarstagande.

Hur jag skapar möjligheter för lärande i organisationen och kompetensutveckling av medarbetarna

Enheten har, under hösten 2010 och våren 2011, deltagit arbetsplats placerad undervisning, Språksam. Utbildningen vänder sig till personer som har svenska som andraspråk. På grund av Språksam har jag fört en allmän diskussion om språkbruk i guppen. På så sätt involveras hela personalen i språkbruket och språkutvecklingen på arbetsplatsen och ges en möjlighet att föregå med ett gott exempel.

Två stycken språkombud har utbildats under höstterminen 2010 för att stödja dem som deltar i utbildningen. Enheten har inte än arbetat fram hur språkombuden kommer att fortsätta med sitt arbete och hur den kunskapen skulle bäst kunna användas för arbetsplatsens bästa. Jag anser dock det vara viktigt att denna kunskap används för verksamhetens bästa och att språkutveckling blir en naturlig del av vardagsarbetet. Mitt mål är förmedla en atmosfär där det är tillåtet att fråga om hjälp och stöd när man inte språkligt klarar av uppgiften. Det är allas ansvar att ge stöd och dela med sig av sina kunskaper för hela enhetens bästa.

Under hösten kommer konstprojekt drivas på enheten. Personalen får då tillsammans med en dietist besöka brukare och gå genom t.ex. inköpslistan för att se till att även tillbehören till måltiden planeras in. Vidare får personalen praktisk kunskap om hur lättare måltider kan lagas, utifrån näringsinnehållet och sammansättning. På så sätt görs medarbetaren delaktig i val av varor och kan föreslå bra och näringsrika alternativ till brukaren. Det ökar även personalens förståelse för kostens betydelse för den äldre.

För att skapa lärande i organisationen ger jag personalen möjlighet att vidareutveckla sina kunskaper inom arbetet. Under utvecklingssamtal går alltid genom eventuella utvecklingsbehov och särskilda önskemål angående utbildning. Enheten kan erbjuda endagsföreläsningar som anordnas av stadsdelen. Under utvecklingssamtal har jag möjlighet att ge respons på det som har varit bra och vilka arbetsinsatser bör förbättras samt ta fram det utbildningsinsatser och stöd som den enskilde medarbetaren kan tänkas behöva.

Vidare skapar jag lärande genom att under arbetsplatsmöten ta upp goda exempel så att alla kan ta del av och lära av dem. Planeringsdag är till för kompetensutveckling då jag som ledare kan ta upp sådant som jag tycker är viktigt för att utveckla och förbättra arbetet och kvalitén på arbetsplatsen.

Hur jag som ledare arbetar för att uppnå resultat i verksamheten

Hemtjänsten i Skärholmen har alltid varit en ekonomisk enhet trots att den består av fyra olika mindre enheter samt trygghetsboende. Den ekonomiska resultat följs upp månatligen

tillsammans med avdelningschef och ekonom som ansvarar för enheten. De omständigheter som har påverkat under gångna månaden och även eventuella kommande avvikelser diskuteras då. En prognos görs för kommande månad. För att kunna nå ett bra resultat så följer jag upp den ekonomiska utvecklingen nästan varje dag via Paraplysystemet för att snabbt kunna anpassa verksamheten för det förnedringar som sker i verksamheten. Det är viktigt att jag som enhetschef har kontroll över ekonomi för att kunna veta hur verksamheten skall styras så att det enhetens ekonomimål.

För att nå hög kvalitet, är en ständig dialog angående synpunkter/klagomål nödvändig med medarbetare. Jag tar alltid upp allvarliga avvikelser i syfte att lära av, förbättra och säkerställa arbetsmetoder. Som ledare är det viktigt att föra dialog och ta in synpunkter om hur arbetet kan utföras på ett säkert sätt för den enskilde hjälptagaren. Alla synpunkter och avvikelser samlas till årets statistik. Jag arbetar för att de insatser som görs hos brukaren görs med hög kvalitet och att våra brukare skall känna sig trygga och nöjda efter vårt besök. Därför har jag daglig dialog med personalen angående synpunkter/klagomål och uppföljning om de överenskomna åtgärderna.

Utvecklingssamtalen sker enskilt och är ett tillfälle för mig som chef att ge återkoppling till medarbetaren hur hon/han har uppnått de resultat som var uppsatta. För att medarbetaren skall vara uppdaterad hela tiden hur arbetet fortlöper, ger jag återkoppla undre hela året om det resultat de har nått eller inte i sitt arbete för, att göra dem uppmärksamma om vad som krävs t.ex. för bra lönerevision.

Hemtjänstens mål och åtaganden följs också upp via tertialrapporten som görs två gånger per år samt årsberättelsen. I tertial rapport mäts alla åtaganden i olika färger, rött för ej uppnått, gult uppnått delvis och grönt uppnått helt. I rapporten beskrivs också det resultat enheten har uppnått och eventuella avvikelser som har påverkat verksamheten. Jag som enhetschef upprättar och ansvarar för tertialrapporten.

För att nå godkänt resultat för dokumentation samt att säkerställa att den enskilde får alla insatser utförda på ett säkert och professionellt sätt, är uppföljning av dokumentation en viktig del av mitt ledarskap. Uppföljning sker dagligen och återkopplas alltid till kontaktpersonen genom att hon/han får en lista över de personer vars dokumentation måste åtgärdas. Tidsram för åtgärder samt ny uppföljningstillfälle fastställs tillsammans med medarbetarna.

Förutsättningar och engagemang hos medarbetarna för att utveckla verksamheten

Arbetet inom hemtjänst är begränsat till de uppgifter som den enskilde är beviljad enligt sitt biståndsbeslut. Det är viktigt att skapa förutsättningar till en positiv syn till sitt arbete, att kunna lämna känslan av stress utanför dörren när man besöker våra brukare. Genom att jag själv visar mitt engagemang och entusiasm genom närvaro och intresse för medarbetarnas arbetssituation agerar jag som god förebild om önskat förhållningssätt. I mitt ledarskap försöker jag även hjälpa varje medarbetare att lösa sina problem själv, coacha i problemlösning så att alla svaren inte blir färdigserverade utan alla får engagera sig själv i problematiken. Genom samtal med personalen kan bra förhållningssätt och problemlösningar födas fram. Jag tycker det är viktigt att man i arbetet tänker hur man själv skulle vilja bli bemöt i en liknande situation. Jag försöker komma ihåg att ta upp goda exempel på arbetsplatsträffar så att alla kan ta del av det goda och lära av ett gott bemötande. Jag tycker

att det är viktigt att uppmuntra till ett självständigt och ansvarstagande tänkande bland personalen utan att bryta mot regler.

Under planeringsdagen som ägde rum i maj månad för enhetschef och samtliga samordnare kom vi fram till att från chefens och samordnarnas sida skulle ges mer bekräftelse och beröm till personalen. Vi är alltför ofta snabba på att ge kritik på det som inte enligt vårt tycke är bra gjort istället för att lyfta fram det goda arbetet som ändå dominerar vår arbetsdag.

VÄRDEGRUND

Värdegrunden har tagits fram genom att personalen har suttit i mindre grupper och samtalat om olika frågeställningar. Temat har varit "Kunden framför allt". En grupp har t.ex. pratat om bemötandet, ett annat kontaktmanskap, nutrition etc.

De värderingar som enheten har kommit fram till är att enheten åtar sig att

- utveckla verksamheten i samspel med brukare och medarbetare samt i dialog med politisk ledning
- bemöter alla med respekt
- tar tillvara olikheter och mångfald
- använder våra resurser väl
- är öppna och tydliga när vi kommunicerar
- samarbetar och skapar god stämning
- uppskattar ett gott samarbete och bekräftar framgång
- ser möjligheter och tar tillvara allas kompetens
- tas ansvar för vår egen och Skärholmens utveckling.

Värdegrunden och åtaganden har anslagits på tavlor på enheten. Åtagande tavlor kommer att uppdateras under höstens planeringsdag för att bättre passa in den verksamhet och utveckling som kommer att ske på enheten.

Hur årets åtaganden togs fram

För mig var det första gången jag gjorde en verksamhetsplan och tog fram mål och åtagande för den här enheten. Eftersom jag kände mig ny delade jag uppgiften med min kollega. Vi läste var för sig genom hela verksamhetsplanen för äldreomsorgen i Skärholmens stadsdel och därefter diskuterade genom varje punkt för att komma fram till mål och åtagande. Vi har även läst genom brukarundersökningen för 2010 för att fånga de punkter som inte gav så hög resultat.

Utifrån nämndmål och brukarundersökningen har vi tillsammans bearbetat mål och åtagande för enheten. De punkter jag har varit mest delaktig är åtaganden kring att genomföra insatserna på ett tryggt sätt, genomförandeplanen samt arbetsklimat. Vi diskuterade om hur förra årets åtaganden såg ut och hur vi vill att den skulle vara i år. Nedan följer de åtaganden enheten har för 2011.

VERKSAMHETENS MÅL OCH ÅTAGANDEN

Åtagande

Vi åtar att arbeta och utveckla enhetens synpunkts-, och klagomålshantering.

Förväntat resultat

Säkerställd kvalitet i verksamheten samt snabb återkoppling till den som lämnad synpunkt/klagomål.

Arbetssätt

När ett klagomål/synpunkt kommer till enheten kännedom skall den skrivas ner av den personal som tar mot klagomål/synpunkten. Alla synpunkter lämnas alltid till enhetschefen för kännedom. Lättare klagomål kan samordnaren eller övrig personal åtgärda på en gång, t.ex. att personal är försenad. Allvarliga klagomål som t.ex. ute bliven insats etc. skall lämnas till enhetschefen som sedan utreder ärendet och åtgärdar detta. Alla synpunkter/klagomål tas upp med den berörda personalen. Alla klagomål skall även återkopplas tillbaka till den som lämnat synpunkten av enhetschef och/eller samordnare.

Åtaganden

Enhetens kunder kommer under 2011 bli inbjudna till två festliga sammankomster.

Förväntat resultat

Tillfälle för brukaren att ha en festlig sammankomst samt träffa enhetschef och samordnare. Öka brukarnöjdheten.

Arbetssätt

På våren bjuder enheten sina brukare på sill-lunch, på hösten bjuds enhetens brukare på en värmande soppa. Vid samtliga tillfällen kommer det att vara någon form av underhållning. Enhetschef och samordnare kommer att ansvara för detta.

Åtagande

Vi åtar oss att bedriva en verksamhet som har god tillgänglighet.

Förväntat resultat

Minskning av obesvarade samtal. Snabbare kontakt/återkoppling mellan brukare/personal.

Arbetssätt

Enheten har tydliga rutiner vid ledningens frånvaro. Om enhetschefen är t.ex. på en längre tids semester, är en enhetschef från en annan verksamhet ansvarig om något skulle hända under

tiden. Vi säkrar att telefonmeddelanden avlyssnas av dagligen. Vi kopplar över stationära telefoner till den i arbetsledningen som är tillgänglig på arbetsplatsen. Vi har tydliga telefonmeddelanden inspelade på samtliga stationära telefoner där i hänvisar till trygghetsjourens verksamhet helger, kvällar och nätter. Enheten har infört en telefonbok där personalen dokumenterar alla inkomna meddelanden och åtgärder. Samordnarna vikarierar för varandra vid frånvaro.

Åtagande

Enheten åtar sig att utföra insatserna på ett tryggt sätt.

Förväntat resultat

Kunderna upplever att de känner sig trygga med de insatser som utförs.

Arbetssätt

Enheten för ändamålsenlig och tillförlitlig dokumentation i enlighet med Socialtjänstlagen och följer lokala rutiner för arbetet hos kunderna. Kundens nycklar förvaras på ett tryggt sätt i ett säkerhetsrum på enheten. Vi arbetar ständigt för en god kontinuitet för att kunden ska ha så få personal kring sig som möjligt och all planering görs i säkra dataprogram som staden har tagit fram för hemtjänst. För att kunna nå enheten finns det en support- och servicetelefon under dagtid samt att varje kund har en kontaktman som nås via direktnummer. Vid larm är inställetiden maximalt trettio minuter. Personalen som arbetar på enheten bär arbetskläder och enhetens ID-handling på sig. Vi arbetar fortlopande med synpunkts/klagomålshantering. För att mäta detta genomförs brukarundersökning årligen och genom de samtal som samordnare och enhetschef för med brukaren.

Åtagande

Enheten åtar sig att göra brukaren delaktig vid upprättandet av den individuella genomförandeplanen.

Förväntat resultat

Brukaren kan påverka på hur hennes/hans insatser utförs. Mer detaljerad genomförandeplan som tydligt talar om hur insatser skall göras.

Arbetssätt

Kontaktpersonen går tillsammans med brukaren/närstående igenom dennes biståndsbeslut och upprättar genomförandeplanen utifrån brukarens behov och önskemål. Kontaktpersonen ger även information om Stockholms stads klagomålshantering och omsorgsdagbok. Den individuella genomförandeplanen ska innehålla brukarens vilja om hur de beställda insatserna ska utföras. En individuell genomförandeplan är även ett kvitto på att hjälpen utförs enligt den beställning som biståndshandläggaren har sänt. Enheten skapar en samsyn kring upprättandet av den individuella genomförandeplanen, fortsatt utbildning i dokumentations systemet ParaSol. I det dagliga arbetet förs en ständig diskussion om vikten av en korrekt utförd individuell genomförandeplan där kundens önskemål skall stå i fokus. För att ett genomförandeplan skall vara godkänd skall den även skrivas under av brukaren/närstående.

Åtagande

Enheten åtar sig att skapa ett trivsamt arbetsklimat.

Förväntat resultat

Nöjda medarbetare ger lägre sjukfrånvaro, nöjdare kunder och en budget i balans.

Arbetssätt

Enheten har valt att fokusera på det goda. Vi samarbetar och skapar god stämning genom att ge uppmuntran och uppmärksamma gott arbete. Vi uppskattar ett gott arbete och bekräftar framgång även genom att ta upp detta på arbetsplatsmöten som ett gott exempel. Genom en positiv syn på våra medarbetare och uppmuntran vid goda resultat skapas en önskan hos medarbetarna att ständigt försöka förbättra sina arbetsinsatser och nå nya mål. Framgång som bekräftas föder viljan att utvecklas och trygghet i den egna yrkesrollen vilket i sin tur leder till arbetsglädje och goda resultat. Enheten försöker att hålla Skärholmens värdegrund levande i det dagliga arbetet och diskuterar även vision 2030 då dessa kan användas som i alla delar av vårt arbete. Enhetscheferna uppmuntrar sin medarbetare att ta ut sin friskvårdstimme.

Åtagande

Enheten åtar sig att utbilda enhetens medarbetare utifrån kundernas behov.

Förväntat resultat

Nöjdare kunder och medarbetare som upplever att de har tillräcklig kunskap för att utföra ett gott arbete.

Arbetssätt

Enhet kommer att delta i Arbetssamprojektet för att höja språkkunskaper hos personalen. Enhetens spetkompetens grupp ges kontinuerligt möjlighet till ny kunskap inom området demenskunskap och vård i livets slutskede. Utbildning inom nutrition kommer att genomföras under hösten.

Åtagande

Vi åtar oss att arbeta efter stadsdelens egna värdegrund, äldreförvaltningens värdegrund för äldreomsorgen samt stadens vision 2030.

Förväntat resultat

Att all personal känner till och arbetar efter de värdegrunder som finns inom verksamheten samt har kunskap om vision 2030.

Arbetssätt

Vi ska göra värdegrunden känd för all personal. Värdegrunderna tas upp kontinuerligt på arbetsplatsträffar. Våra normer och värderingar diskuteras ur ett salutogent perspektiv med utgångspunkt från våra värdegrunder.

Åtagande

Budget i balans

Förväntat resultat

Vi åtar oss att nyttja resurser på ett kostnadseffektivt sätt, enhetens ekonomi ska vara i balans.

Arbetssätt

Enheten har delat in stadsdelen i mindre områden utifrån ett geografiskt perspektiv, planering av de insatser som är beställda görs utifrån kundens bostadsadress, omvårdnadsbehov -, speciella behov så som språkkunskap etc. Om enheten har sin budget i balans har våra resurser utnyttjats på bästa möjliga sätt. Enheten planerar tiden ut till kunderna med fokus på logistik, omvårdnadstyngd och kundens önskemål. Enheten uppdaterar och följer upp interndebiteringar fortlöpande och ser över avtal med externa kunder. Innan inköp till enheten görs en noggrann inventering av behovet.

Åtagande

Enheten åtar sig att utnyttja sina resurser effektivt.

Förväntat resultat

Budget i balans. Miljö aspekt.

Arbetssätt

Enheten har delat in stadsdelen i mindre områden utifrån ett geografiskt perspektiv, planeringen av de insatser som är beställda görs utifrån kundens- bostadsadress, omvårdnadsbehov-, speciella behov så som språkkunskap etc. Om enheten har sin budget i balans har våra resurser utnyttjats på bästa möjliga sätt. Enheten planerar tiden ut till kunderna med fokus på logistik, omvårdnadstyngd och kundens önskemål. Enheten uppdaterar och följer upp interndebiteringar fortlöpande och ser över avtal med externa kunder.

Brukarens förväntningar på verksamheten

För att få veta vilka förväntningar brukaren har på hemtjänsten i Skärholmen, genomförs brukarundersökningar. Resultat av dessa undersökningar analyseras genom att tillsammans med personal, på ett arbetsplatsmöte, gå genom resultatet. Speciellt de svar som har fått skärskild låg betyg diskuteras för att få fram eventuella orsaker till missnöje och hur vi tillsammans ska rätta till detta. Min mening är att nästa undersökningsresultat förs ut i brev form till brukare/anhörig för att säkerställa att vi uppfattat rätt och för att visa att vi är öppna för dialog angående den hemtjänsten vi utför i brukaren hem.

För att informera brukaren/anhöriga om det som fortlöpande händer i verksamheten, har vi precis startat informationsbrev skickas till brukaren, vår-, höst och jul. Syftet är att brukaren skall få kännedom om hur enheten arbetar och om eventuella förändringar som sker i verksamheten. Det är också uppmuntran till att föra dialog med enhetschefen/samordnare/personal.

Min målsättning är att besöka omvårdnadskunder i syfte att i lugn och ro samtala om de hemtjänstinsatser de får och om vilka förväntningar de har på sin hemtjänst. Resultatet av dessa samtal för jag vidare till personalen för att diskutera hur vi kan använda den nya kunskapen till verksamhetens utveckling. Hittills har jag hunnit med några få besök men min ambition är att göra flera besök under sommar och höst.

RESURS ANVÄNDNING

Effektiv resurs användning:

För att använda enhetens resurser så effektivt som möjligt kommer enheten under året införskaffa fyra nya miljöleasingbilar. På så sätt minskar enheten totalt reparations kostnader. Vi har också valt bilar med automatväxel för att minska slitas av koppling samt att man lättare kan köra ekonomiskt med dem vilket påverkar bränsleförbrukning positivt.

Eftersom Hemtjänsten i Skärholmen är lokaliserad under samma tak, kan personalresurser användas mer effektivt mellan enheterna. Har man t.ex. arbetsbrist på en enhet och behov av mer personal på en annan kan personal lätt flyttas mellan enheter. En begränsande faktor är att all personal inte har körkort. Vi varje nyanställning av timanställda är körkort ett krav. På så sätt används personalen på ett optimalt sätt.

Den ekonomiska uppföljningen kan göras dagligen över hela hemtjänstenheten och eventuella åtgärder kan verkställas omgående så att enhetens resurser används effektivt.

Enheten har full IT-utrustning. All dokumentation görs vid datorer. Enheten använder sig av stadsdelens IT-personal vid dator fel och/ eller att införskaffa ny utrustning. IT-enheten står för kunskap och installering av ny IT-utrustning så att alla säkerhets krav uppfylls. Enheten kan effektivt samorganisera till exempel utbildningsinsatser inom IT och Paraply med andra enheter via IT-avdelning. Det gör att vi använder IT-resurserna på det mest effektiva sättet vi kan.

Hemtjänsten i Skärholmen samverkar med Micasa som äger fastigheten om sopsortering. Micasa ansvarar för att ändamålsenliga kärl finns för sopsorteringen. Miljöstation gör att hemtjänsten kan samarbeta med Micasa och tillsammans med hyresvärden vidare utveckla miljöåtagandet i stadsdelen.

All inköp görs utifrån miljötanke. På så sätt tar vi vara på resurserna optimalt och även miljöaspekten genom att minska transporter.

Inköpen görs även enligt de avtal som Stockholm stad har tecknat med olika firmor. Tanken är att alla inköp blir både mer resurssnåla i längden men också att avtalen är en säkerhet att hög kvalitet levereras till köparen.

UPPFÖLJNING



Metoder för att följa upp mål och åtaganden

Jag har valt att redovisa både *metod för att följa upp mål och åtaganden* samt *hur vi mäter med respektive metod* ihop.

I. Åtagande

Vi åtar att arbeta och utveckla enhetens synpunkts-, och klagomålshantering.

Metod för uppföljning: alla synpunkter/klagomål skrivs ner och utreds av mig och/eller samordnare. För att utreda pratar jag med brukare/anhörig och personal. Resultatet av utredning återkopplas till den som lämnat synpunkten/klagomålen. Synpunkt/klagomål tas alltid upp på arbetsplatsmöten för att lyfta fram olika förhållningssätt i liknande situationer.

Detta mäts genom att: jag räkna alla synpunkter/klagomål och se över vilken typ av synpunkter/klagomål har kommit in. Vidare ses över hur väl åtgärder har motsvarat brukarens förväntningar genom att jag ringer till brukaren för att ha en dialog om hur nöjd brukaren är med åtgärd. Detta dokumenteras i Parasol. Vidare mäts brukarnöjdhet vilket då fångar upp hur vi uppfyller de insatser som den brukaren har.

2. Åtagande

Enhetens kunder kommer under 2011 bli inbjudna till två festliga sammankomster.

Metod för uppföljning: en skriftlig inbjudan skickas till enhetens brukare. Festliga sammankomster planeras i enhetens verksamhetsplan.

Detta mäts genom att: planera aktiviteter i verksamhetsplan för året.

3. Åtagande

Vi åtar oss att bedriva en verksamhet som har god tillgänglighet.

Metod för uppföljning: genom att enheten har tydliga rutiner vid chefs och/eller samordnarens frånvaro. Vi lyssnar av telefonsvararen och återkopplar till den som har ringt snarast. Vi tar upp avvikelser angående tillgänglighet på morgonmöten.

Detta mäts genom att: räkna alla avvikelser angående tillgänglighet.

4. Åtagande

Enheten åtar sig att utföra insatserna på ett tryggt sätt.

Metod för uppföljning: av dokumentation görs veckovis för att följa upp att de beviljade insatser utförs. Vidare genomförs brukarundersökning årligen för att följa upp hur trygg brukaren känner sig med våra insatser.

Detta mäts genom att: göra brukarundersökning årligen där känslan av trygghet med hemtjänsten mäts samt via daganteckningar i den sociala dokumentationen.

5. Åtagande

Enheten åtar sig att göra brukaren delaktig vid upprättandet av den individuella genomförandeplanen

Metod för uppföljning: att kontaktpersonen går tillsammans med brukare/anhörig igenom dennes biståndsbeslut och upprättar genomförandeplanen utifrån brukarens behov och önskemål och vilket brukaren godkänner genom att signera den. Godkända genomförandeplaner kontrolleras månadsvis i Paraplysystemet av mig som ledare.

Detta mäts genom att: kontrollera alla godkända genomförandeplaner i Paraplysystemet.

6. Åtagande

Enheten åtar sig att skapa ett trivsamt arbetsklimate.

Metod för uppföljning: arbetsmiljö följer vi upp vid varje arbetsplatsmöte genom att ha en egen punkt i dagordningen samt genom att ha en skydds rond en gång per år.

Detta mäts genom att: upprätta protokoll där alla frågor kring arbetsmiljön och eventuella åtgärder följs upp vid nästa möte. Skydds rond mäts genom protokoll av rondens med åtgärdslista.

7. Åtagande

Enheten åtar sig att utbilda enhetens medarbetare utifrån kundernas behov.

Metod för uppföljning: genom att utvärdera vilka behov brukaren har kan vi t.ex. utbilda personal i demenssjukdom kan vi ge rätt vård för demenssjuka personer. Under medarbetarsamtal följs utbildningsbehovet också upp.

Detta mäts genom att: meritförteckning som personalen gör om sina utbildningar.

8. Åtagande

Vi åtar oss att arbeta efter stadsdelens egna värdegrund, äldreförvaltningens värdegrund för äldreomsorgen samt stadens vision 2030.

Metod för uppföljning: värdegrunderna tas upp på arbetsplatsträffar och är anslagna på tavlor på enheten.

Detta mäts genom att: fråga personalen om hur stadens värdegrund lyder.

9. Åtagande

Budget i balans.

Metod för uppföljning: månatlig ekonomimöte, tertialrapport 2 gånger per år samt slut bokslut i årets slut. Ekonom samlar alla uppgifter angående intäkter och kostnader för enheten och redovisar resultat på ekonomimöte.

Detta mäts genom att: jämföra prognos och resultat mot årsbudget och på så sätt ta reda på hur väl enheten uppfyller åtagandet.

10. Åtagande

Enheten åtar sig att utnyttja sina resurser effektivt.

Metod för uppföljning: i Agressosystem följs alla inköp av varor och tjänster upp veckovis samt att alla utgifter redovisas månadsvis under ekonomimöten.

Detta mäts genom att: köpa av tjänste och varor görs av de företagen som Stockholms stad har avtal med samt att alla utgifter kontrolleras innan de godkänns av mig.

Vidare följs verksamheten upp på följande metoder:

Metod för uppföljning: Tertialrapporter görs i ILS-system tre gånger per år och då mäts alla enhetens mål och åtaganden. Enhetschef ansvarar för att göra detta. Resultat kommuniceras sedan ut till personalgruppen i dialogmöten.

Detta mäts genom att: tertialrapport skrivs och sparas i ILS.

Metod för uppföljning: *Utvecklingssamtal* görs en gång per år, och då mäts medarbetarens arbetsinsats och nya mål sätts upp i dialog med medarbetaren. Under detta samtal har medarbetaren också möjlighet att ge sina synpunkter på det ledarskap jag har på enheten.

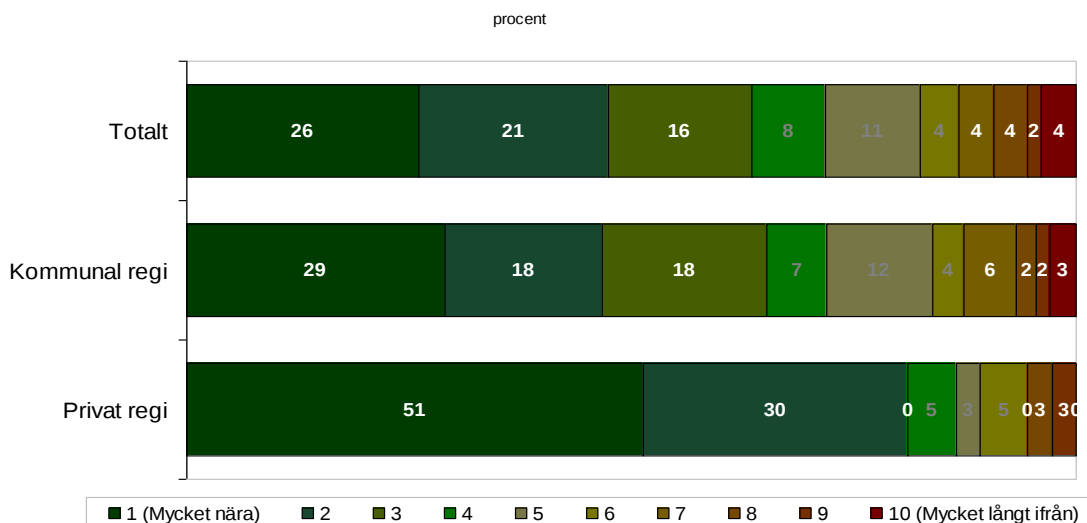
Detta mäts genom att: planeras i verksamhetsplan och att ett protokoll görs av utvecklingssamtal.

Metod för uppföljning: *Brukarundersökning och medarbetarundersökning* görs en gång per år centralt av staden av stadsledningskontoret. En enkät skickas ut till respektive brukare och medarbetare. Svaren sammanställs sedan till samlat statistik som sedan lämnas till enhetschefen för kännedom. Båda undersökningsresultaten analyseras tillsammans med medarbetare och åtgärdsplaner görs för att tillrätta de brister som undersökningen visar. Brukarundersökning kommuniceras även till brukaren/anhörig för att försäkra att vi uppfattat resultatet rätt och för fortsatt dialog med brukaren.

Detta mäts genom att: Brukarundersökning och medarbetarundersökning planeras i verksamhetsplan.

RESULTAT

Tänk dig en perfekt hemtjänst i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån en sådan hemtjänst är den hjälp som du får?
Skärholmen stadsdel jämfört med totalt hemtjänsten Stockholms stad



Brukarundersökning

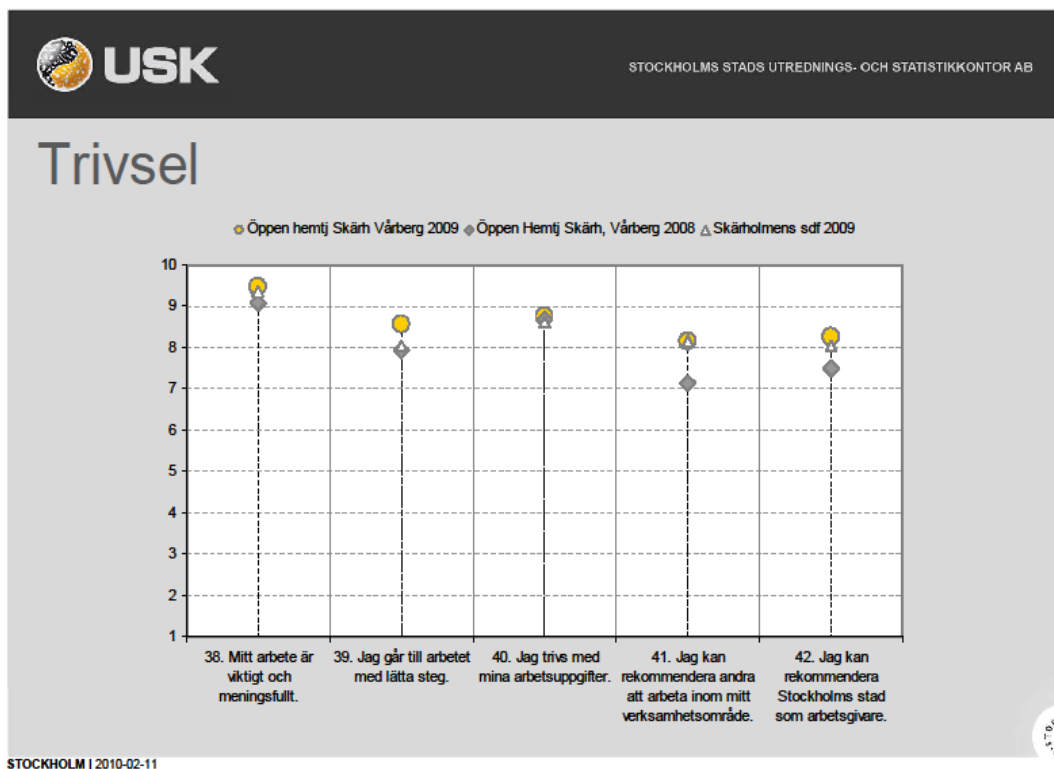
Brukarundersökningen för 2010 var något lägre siffror än året innan. Den upplevda tryggheten och personalkontinuiteten var lägre i år än föregående år. Under år 2010 hade stadsdelen övertalighet av personal som påverkade alla arbetsgrupper. Personal som hade

arbetat länge på enheten fick antingen sluta eller flyttades till en annan arbetsplats. Flera av brukarna fick en ny kontaktperson vilket påverkade känslan av trygghet och kontinuitet. Om man jämförelse verksamheten med de privata utförarna så håller enheten väl likvärdig kvalitet och brukarnöjdhet. Av alla brukare är det 61 % som tycker att det ofta får en och samma person som hjälper dem och ca 70 % känner att de får påverka hur hjälpen utförs. Vidare är 67 % nöjda med promenader. 90 % av alla svarade är nöjda med bemötandet och respekt som personalen visar dem. Alla brukare svarar inte själva på brukarundersökningen utan deras anhöriga gör det. Det kan tänkas att de svaren speglar mer den anhöriges uppfattning hur hjälpen utförs än brukarens.

ANALYS

Den analys vi gör av detta är att enheten måste arbeta vidare är tillgänglighet och att informera brukaren vid tillfälliga förändringar av hjälpen. Rutiner finns men uppföljning av arbetssättet måste följas upp. Även om resultatet för hur brukaren upplever sin möjlighet att påverka hur insatser ska genomföras är fortlöpande utveckling av genomförandeplaner viktig. Innehållet i genomförandeplaner kan bli mer tydlig och detaljerad. En trend som vi kan se är att brukarna i större utsträckning lämnas in sina synpunkter/klagomål angående den hjälp de får av oss.

Medarbetarundersökning



Allmänt kan sägas att medarbetarnöjdhet var något lägre än föregående år. Ca 85 % av personalen trivs och upplever en positiv arbetsklimate. Även delaktighet uppskattas högt, ca 80 %, vidare upplever lika många att de arbetar i en välfungerande organisation och vet var det kan hitta information. Upptill 90 % upplever att de kan ta egna initiativ för att lära sig mer och förbättra sin kompetens. 95 % av medarbetare upplever sitt arbete viktigt och meningsfullt.

ANALYS

Under år 2010 flyttade enheten från Bredäng-Sätra till Skärholmens servicehus vilket medförde längre resor för den personalgruppen. Detta har påverkat nöjdheten och arbetssituationen allmänt. I den gruppen upplevs arbetsbelastning som hög, 70 % och ca 60 % upplever att de inte har tillräckligt med tid för att hinna med arbetsuppgifter. Den trend man kan se i medarbetarundersökningen är att de flesta trivs och känner stolthet över sitt arbete, men att man samtidigt upplever ökad stress i arbetet. Hemtjänsten har genomgått en förvandling från att ha haft generöst tidsram för varje insats hos brukaren, till att vara mer effektiv och resultat medveten verksamhet.

Ekonomiskt resultat

Tkr	2008	2009	2010
Intäkter	26259856	27746395	31593348
Kostnader	27074435	27279360	31262020
Resultat	– 814579	467035	331328

Hemtjänstens ekonomiska resultat har varit positivt de två senaste åren och enligt årets ekonomiprognos kommer enheten nå budgetmål. Det positiva resultatet har bestått av att, tre av enhetens fyradelar, har gått bra och kunnat balansera det budgetunderskott som den fjärde enheten har haft. Tänkbara orsaker till att alla enheter inte har gått ekonomiskt lika bra, kan vara att den fjärde enheten har totalt sätt högre personaltäthet förhållande till intäkter. Att lösa detta enkelt är att flytta personal mellan enheterna men detta inte har varit aktuellt än. Vidare har brukarantal, på den enheten, påverkat att enheten inte uppnått positivt resultat. Vi ser att ökad konkurrens av privata hemtjänstföretag påverkar på antalet nya ärenden enheten får. Tidigare om åren har den kommunala hemtjänsten varit ickevals alternativ, med vilket menas att, alla de brukare som inte aktivt väljer en hemtjänstutförare, får en ickevals alternativ hemtjänst. Efter upphandling gick detta till en av de privata utförare och det medför att alla kunder måste aktivt välja den kommunala hemtjänsten för att enheten skall få nya ärenden. År 2008 negativa resultat kan förklaras av höga personalkostnader.

ANALYS

Inom hemtjänstverksamhet kan brukarantalet minska snabbt och det påverkar direkt på de intäkter enheten har. Därför är det viktigt att försöka ha en bra balans mellan intäkter och kostnader. Det troliga är att den kommunala hemtjänsten inte kommer att vara det enskild största utförare i framtiden, för att det finns många privata alternativ, och att anpassa verksamheten för de kommande behoven måste ständig analys av brukarunderlag göras. Minskat antal brukare medför arbetsbrist, vilket påverkar direkt på enhetens kostnader negativt. Marknadsföring av hemtjänsten måste ske kontinuerligt för att nya brukare skall känna till den kvalité som hemtjänst i kommunal regi har och därför väljer oss! De trender jag kan se är att de brukare som valt oss som hemtjänstföretag, är nöjda med den service de får av oss och byter därför inte utförare. Däremot väljer nya kunder en privat utförare utifrån t.ex. om det finns en hemtjänstutförare på brukarens modersmål.

UTVECKLING

Hur vi säkerställer att vi utvecklar verksamheten

För att veta vilka delar av verksamheten bör utvecklas och förbättras genomförs brukarundersökningar årligen. Resultatet av dessa analyseras och görs sedan till mål och åtaganden för enheten. Det är viktigt att alla åtaganden följs upp sedan så att det åtgärder som gjorts också upplevs av brukaren tillfredsställande. För att jag ska kunna säkerställa att alla mål och åtaganden samt brukarens behov och förväntningar nås, och att verksamheten utvecklas, tar jag upp alla resultat på arbetsplatsmöten och under planeringsdagen. Då diskuterar jag med medarbetare om resultatet och om hur vi tillsammans kan förbättra arbetet så att nöjdhet hos brukare samt de uppsatta målen och åtaganden nås. Medarbetare skall enligt min mening vara de som kommer med förbättringsförslag så att de blir delaktiga och äger själva utvecklingsarbetet tillsammans med mig.

Vi säkerställer uppföljningen av verksamhetens kvalité genom tertialrapporten, som görs tre gånger under verksamhetsåret. Åtgärdsplaner görs på de indikatorer och aktiviteter som inte är uppfyllda och följs upp vid nästa granskning. Jag ansvarar att tertialrapporten görs och tar upp detta sedan på arbetsplatsmöten så att även personalen får del av och kan diskutera den med mig. Internrevision sker en gång per år. Då granskas enhetens lokala rutiner och hur dessa efterlevs och är kända i personalgruppen. Om någon rutin måste t.ex. förbättras tar jag upp det på arbetsplatsmöten och vi tillsammans diskuterar om hur vi utför arbetet och säkerställer kvalitén på enheten.

Ekonomiuppföljning gör jag varje vecka för att försäkra mig om att enhetens resurser används väl och med miljötanke. Om resultaten visar t.ex. att några kostnader skulle vara ovanligt höga, har jag möjlighet att snabbt analysera och göra de nödvändiga åtgärder som behövs. På arbetsplatsmöten tas ekonomi upp som egen punkt så att även medarbetare blir delaktiga i resultaten.

Medarbetarnas insats följs upp dagligen, genom att ta stickprov på dokumentationen, så att den är gjort och korrekt men också efter de synpunkter som brukaren lämnar till mig. Kommer det in synpunkter eller klagomål så pratar jag med medarbetaren och går genom dem rutiner och arbetssätt som gäller i det fall som han/hon eventuellt har brustit i. Om

medarbetaren har brustit i dokumentationen gör jag tillsammans med denne upp en tidsram när detta skall vara åtgärdat.

Det är viktigt att resultaten från olika undersökningar och granskningar kommer till personalens kännedom och att man tillsammans skapar åtgärdsplaner. Därför göra jag personalen delaktig i förbättring av verksamheten är att säkerställa att utveckling sker och att alla tar ansvar för den.

Medarbetarens fortsatta kompetensutveckling

För att säkerställa att medarbetarna får den kompetensutvecklingen utifrån verksamhetens behov görs analyser av alla undersökningsresultat eller utifrån de nya system som enheten inför. T.ex. Schemas system kräver att personalen får utbildning om hur systemet används.

Undersökningsresultaten visar också vilka brister verksamheten har och vilka områden bör utvecklas, t.ex. måltider – kommer utbildningsinsatser genomföras i form av kostprojekt under hösten, då en dietist kommer att besöka brukaren tillsammans med personal och, ge exempel om hur man kan lätt laga en näringsrik måltid efter brukarens önskemål.

För att öka kunskaper och utveckla den insats vi ger till brukaren kring måltider, kommer personalen under hösten ingå i ett konstprojekt. På detta sätt säkerställs att all personal tar ansvar och är delaktig i brukarens måltider och att se till att dem blir så näringsriktiga som möjligt. Arbetet är arbetsplatsplacerad, en dietist går tillsammans med personal hem till brukare och handleder i praktisk situation.

Genom att lyssna brukarnas synpunkter om att en del personal inte kan tillräckligt bra svenska har Språksam projektet startas i samråd med Äldreförvaltningen. Den utbildningen pågår redan och kommer att fortsätta även under hösten. Ökade kunskaper i det svenskspråket gör att eventuella missförstånd mellan brukare och personal undviks.

Under utvecklingssamtal tar jag upp medarbetarens utbildningsbehov. De kan komma med egna förslag utifrån arbetet eller att jag föreslår en utbildning utifrån de behov av utbildning jag ser hos medarbetaren, t.ex. stöd och utbildning i Paraplysystem så att denne kan göra daganteckningar och genomförandeplaner enligt Stockholms stads krav.

VERKSAMHETENS STYRKOR, SVAGHETER, MÖJLIGHETER OCH HOT

STYRKOR:

Hemtjänsten i Skärholmen till handhåller hemtjänst dygnets alla timmar.

Enhetens lokal finns centralt i Skärholmens centrum.

Personalen har adekvat utbildning och har låg personalomsättning.

Verksamheten har goda rutiner och arbetsmetoder för att följa upp synpunkter och klagomål.

Enhetens personal talar flera språk och kan på det sättet ge god hemtjänst på brukarens modersmål.

Möjlighet att ha arbetsplatsplacerad utbildning.

Hög brukar antal.

SVAGHETER:

Övertalighet i stadsdelen gör att man inte kan påverka vilka medarbetare enheten har.

Svårt att styra personaltäthet om enheten får minskade intäkter.

Tidigare hade enheten även en lokal i Bredängs centrum vilket gjorde att personalen som arbetar i Bredäng - Sättra hade närhet till sina brukare. Numera utgår all personal från lokalen i Skärholmens centrum och därmed har den personalgruppen inte lika nära till sina brukare som tidigare.

MÖJLIGHETER:

Enhetens storlek, lätt att ta emot och starta nya ärenden.

Hemtjänsten har lokal i Skärholmens centrum vilket gör att personalen finns i stadsdelen och har närhet till brukaren.

Bra central stöd för marknadsföring av hemtjänst.

Samarbete med Äldreförvaltningen angående utbildningsinsatser för personal.

Enheten har kapacitet att ta mot nya kunder.

HOT:

Stadsdelen har många privata utförare.

Minskat antal äldre medför minskade intäkter.

Minskat antal nya ärenden medför arbetsbrist.

LÄRANDET AV ANDRA VERKSAMHETER

För att hålla hög och god kvalitet i verksamheten måste den ständigt analyseras och utvecklas och därför använder vi *jämförservice* för att ta del av olika undersökningsresultat, som staden har gjort. Det jag tittar på är hur vår verksamhet ligger i jämförelse med övriga utförare i stadsdelen. Vilka frågor har vi högt eller lågt resultat och hur det är i jämförelsen med våra konkurrenter. Jag uppmuntrar även personalen att använda jämförservice för att skapa en egen uppfattning om det arbete vi utförd.

Vi tar kontakt med andra utförare t.ex. Trekanten i Liljeholmen/Hägersten, för att lära av t.ex. Schemos planeringssystem. Det vi lär av är t.ex. hur vi på ett effektivt sätt kan använda Schemos system i vår verksamhet. Vidare är träffar som anordnas för chefer och språkombuden inom Språksamutbildning ett bra tillfälle att ta del av hur andra enheter arbetar t.ex. med spåkbuden.

Att delta i Stockholms stads kvalitetsutmärkelse är stimulerande och ger en anledning att granska den egna verksamheten. Detta sätt har gett mig en grundlig insyn om den verksamhet jag nu leder, dess styrkor och svagheter. Kvalitén på verksamheten är redan hög så förutsättningar att förbättra vissa delar är mycket god.

SYNPUNKTS-, OCH KLAGOMÅLSHANTERING

För att nå god kvalitet i verksamheten är en ständig dialog angående synpunkter/klagomål nödvändig med medarbetare och brukare. För att jag skall kunna fånga upp synpunkter från brukare/anhörig uppmuntrar jag de till att ringa till mig om hur hemtjänstinsatser upplevs och om de är missnöjda med något. Vidare görs brukarundersökning årligen för att fånga upp brukarnöjdhet. När en synpunkt/klagomål har kommit till enhetens kännedom, utreds det antingen av samordnare eller av enhetschef. För att ta reda på vad som har hänt, pratar enhetschef/samordnare med brukare/anhörig och medarbetare, alla händelser skrivs ner och tas sedan upp på arbetsplatsmöten för att lyfta fram olika förhållningssätt i likande situationer. Sedan kontrolleras lokalrutinerna utifrån synpunkt/klagomål. Alla synpunkter/klagomål återkopplas alltid tillbaka till den som lämnat synpunkten antingen av enhetschefen och/eller samordnare.