



Handläggare: AnneCharlotte Persson
Telefon:08-508 22 565

Verksamhetsberättelse 2012 Hägersten-Liljeholmens hemtjänst

Sammanfattande analys

Verksamhetsidé

Hägersten-Liljeholmens hemtjänst är det kommunala alternativet. Alla våra brukare ska känna trygghet samt bli bemötta med respekt och empati. Vi lägger stor vikt vid att hjälpen utformas på bästa sätt efter beställda insatser. Vi arbetar för att alla som önskar ska kunna bo kvar i det egna hemmet med en god vård och ett gott bemötande utav oss.

Hägersten-Liljeholmens hemtjänst är den kommunala hemtjänstenheten i stadsdelen. Vi har under året utökat vårt etableringsområde med Mälarhöjden så nu är vi verksamma i hela stadsdelen. Enheten har under året bestått av enhetschef, biträdande enhetschef (gick i pension i september), 3 administrativa assistenter och 96 vårdbiträden/undersköterskor och vi har hjälpt cirka 700 kunder med omvårdnadsinsatser.

Vi har arbetat utifrån verksamhetsplanen under året.

Den ordinarie dagpersonalen, ännu inte kvällspersonalen har använt sig av handdatorer i det dagliga arbetet, vilket innebär att dokumentationen har gjorts direkt ute på plats när man varit hos en kund. Enheten är med i projektet "Bättre samverkan-Bättre liv" som har till syfte att med nya organisatoriska lösningar förbättra samverkan mellan kommun, landsting och privata aktörer kring den äldre som har omfattande och återkommande behov av insatser från flera olika vårdgivare. Det är i dagsläget cirka 60 av våra kunder som är delaktiga i projektet.

Vi har påbörjat arbetet med att starta upp demensteam i hemtjänsten. Vår plan har varit att starta ett pilotdemensteam inom en del av hemtjänsten som omfattar områdena Aspudden och Örnberg. Den fortsatta planen är att demensteamet ska utvecklas och växa successivt utifrån behovet. Det vi har sett hittills är att det är otroligt bra att arbeta i ett mindre team där kontinuiteten kring brukaren blir bättre, men att det tar i dagsläget för lång tid när man tar sig till de olika brukarna då det är svårare att planera när de inte bor nära varandra.

Personalen arbetar med den dagliga planeringen i SchemOs som är ett planeringsverktyg och som i sin tur är kopplat till ParaGå som är en handdator och där personalen dokumenterar avvikelser som rör kunderna, och även ska dokumentera varje besök. Det har varit mycket problem med dessa handdatorer då tanken har varit att personalen även ska få fram sina arbetsscheman direkt i

telefonen, men trots att vi har deltagit i pilotprojekt under några år så fungerar det ännu inte till fullo, och personalen måste dra ut arbetsscheman i pappersform. Vad vi kan se som tyvärr är en brist när det gäller SchemOs är att kontinuiteten hos brukaren blir sämre och vi kommer under nästa år att jobba så att det blir ökad kontinuitet.

Kontaktpersonen är den person som är länken mellan kunden och kringkontakterna, och även den person som gör genomförandeplanen tillsammans med kunden, kontaktpersonen gör även omvårdnadsrapporten vid förändrat vårdbehov och har kontakt med biståndshandläggaren då behov föreligger.

Enheten har ett ekonomiskt resultat som är i balans. Sjukfrånvaron har legat på 7,8 %.

Verksamhetsberättelsen har tagits upp på arbetsplatsträffar (APT) under perioden 22-24/1-2013.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:S INRIKTNINGSMÅL 1:

1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.3 Stockholms livsmiljö ska vara hållbar

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel dubbdäck	0 %	0 %	tas fram av nämnden/styrelsen	2012
 Andel miljöbränslen i stadens miljöbilar	47,56 %	25 %	tas fram av nämnden/ styrelsen	VB 2012

NÄMNDMÅL:

Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att värna om en hållbar livsmiljö.

 Uppfylls helt

Vi källsorterar papper, kartonger, burkar, batterier och glas. Vi köper in ekologiskt kaffe. Vi använder oss av miljövänliga bilar. Tyvärr så går det åt mycket papper då arbetsscheman dras dagligen ut till personalen i pappersform i och med att handdatorerna inte fungerar till fullo.

KF:S INRIKTNINGSMÅL 2:
2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras
KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
2.1 Stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald
NÄMNDMÅL:

Brukarna ska ges ökade möjligheter till aktiva val genom en tillgänglig och tydlig information om verksamheten och utförare

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att ge våra brukare och anhöriga tydlig information om vår verksamhet.



Uppfylls helt

Vi delar ut vår broschyr som innehåller kontaktuppgifter, telefonnummer med mera till nya kunder och vi har uppdaterat våra uppgifter i Jämför Service.

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
2.3 Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel omsorgspersonal med grundutbildning (äldreomsorg)	90 %	90 %	tas fram av nämnden	2012
Kommentar: Det är cirka 80-90% av fastanställda medarbetarna som har utbildning. Det är två personer som har gått undersköterskeutbildning under året.				
 Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	82 %	84 %	84 %	2012

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
------------------	------------------	--------	-------------	--------

Kommentar:

Vårt utfall är 82 %, men det skiljer sig mellan arbetsgrupperna, i Kransen hemtjänst är 89 % av brukarna nöjda, medan Hägerstensåsens hemtjänst har 75 % nöjdhet. Vi måste verkligen ta till oss av utfallet och arbeta under nästa år med nöjdheten hos våra brukare.

 Maten smakar bra - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	77 %	75 %	75 %	2012
--	------	------	------	------

Kommentar:

I genomsnitt är det 77 % som tycker att maten smakar bra. Det är bättre resultat än mot föregående år. Resultatet skiljer sig mellan de olika arbetsgrupperna, som Aspudden har ett resultat på 86 % medan Fruängen har ett resultat på 65 % och där måste vi arbeta vidare med måltidssituationen.

 Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	70 %	74 %	74 %	2012
---	------	------	------	------

Kommentar:

Vårt utfall är 62 % och vi måste arbeta med hur vi kan göra så att brukarna känner att de kan påverka insatserna. Vi kommer att arbeta betydligt mer med kontaktmannaskap under nästa år då vi tror att det är en del som gör att brukarna inte känner att de kan påverka insatserna om det kommer olika personal till dem för att utföra insatserna.

 Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	83 %	84 %	84 %	2012
---	------	------	------	------

Kommentar:

Vårt utfall är i genomsnitt 82 % och det vi behöver arbeta med under nästa år är kontinuiteten hos brukarna och det gör vi genom att utveckla kontaktmannaskapet. Det vi gör idag är att vi alltid tar reda på vad som hänt om en brukare inte öppnar dörren då detta ska vara en trygghet.

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
------------------	------------	-----------	-----------

 Utveckla kunskaper i svenska hos vård- och omsorgspersonal med svenska som andraspråk	2011-01-01	2012-12-31	
---	------------	------------	--

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
------------------	------------	-----------	-----------

Kommentar:

All personal dokumenterar efter sina egna förutsättningar och därmed så har verkligen språkkunskapen utvecklats.

- ✓ Vård- och omsorgspersonal erbjuds grundutbildning 2011-01-01 2012-12-31

Kommentar:

Vi har två personal som gått grundutbildning under året.

- ▶ Äldre ska ges möjlighet att påverka vad de vill äta och de ska ha möjlighet att välja mellan olika maträtter 2012-01-01 2013-12-01

Kommentar:

Om våra kunder tar mat ifrån servicehusens restauranger finns det olika maträtter att välja mellan och om de vill ha maten handlat ifrån affären och personalen lagar den så väljer kunden vad de vill äta.

NÄMNDMÅL:

Anhöriga ska uppleva att de får stöd och hjälp utifrån sin aktuella situation

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss erbjuda närstående stöd om behov uppstår.

- Uppfylls helt

Vi har direktkontakt med anhöriga både via telefonen och mailen, och i de fall där behov uppstår så har vi individuella möten med anhöriga.

NÄMNDMÅL:

Den enskilde ska erbjudas en god hälso- och sjukvård som är trygg, säker och förebyggande

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
----------------------	------------	-----------	-----------

- ▶ Egenkontroll av hygienrutinerna ska genomföras. 2011-01-01 2013-12-31

NÄMNDMÅL:

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

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att erbjuda insatser som ger brukaren god vård och ett gott bemötande.

 Uppfylls helt

Enheten fortsätter med att vara delaktiga i projektet "Bättre samverkan-Bättre liv" och där det i dagsläget är 60 av våra kunder som är med i projektet.

Personalen dokumenterar avvikelser direkt i handdatorn när de är hos brukaren och även när det behövs tar kontakt med distriktssköterska, Reagera eller biståndshandläggaren allt för att brukaren ska få en god omvårdnad.

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att se till att brukaren känner sig trygg i sitt hem.

 Uppfylls helt

Vi har besvarat och varit på plats hos brukaren inom 30 minuter då de larmat. Vi har tagit reda på vad som hänt om vi inte fått kontakt med brukaren på överenskommen tid. Vi ser till att personalen har ID-brickor.

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att se till att brukaren är delaktig i utformningen av sin insats.

 Uppfylls helt

Vi lyssnar på brukarens önskemål om dagar och tider för sina insatser och i så stor utsträckning som möjligt har varit tillmötesgående för önskemålen.

NÄMNDMÅL:

Den som utsatts för våld i nära relation ska få ett samordnat och professionellt stöd

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att informera om att Teamet mot våld i nära relationer finns.

 Uppfylls helt

Information finns.

NÄMNDMÅL:
Äldre ska erbjudas aktiviteter och social samvaro

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Dagsutflykter ska anordnas för äldre under hela året. Program ska tas fram.	2011-01-01	2012-12-31	
Kommentar: Några av våra brukare har varit med på dagsutflykter.			
✓ Matgrupper för äldre med behov av stöd ska erbjudas på Antikträffen.	2011-01-01	2012-12-31	
 Seniorhälsan ska erbjuda aktiviteter, social samvaro och kultur för äldre över 65 år i stadsdelen. Äldre som bor på vård- och omsorgsboende, servicehus eller har hemtjänst ska ges möjlighet att delta om de så önskar.	2011-01-01	2013-12-31	

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	16,7 %	10 %	75 %	2012
 Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	90,1 %	90 %	80 %	2012
 Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete	92 %	90 %	80 %	2012
 Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag) Kommentar: Enhetens totala sjukfrånvaro har legat på 7,8 %.			4,5 %	VB 2012

NÄMNDMÅL:

Medarbetares och chefers kompetens ska utvecklas genom riktade insatser (Se även aktiviteter under 2.2 och 2.3.)

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
 Andel omsorgspersonal som uppnår kan-nivå enligt äldreomsorgens yrkeskrav (KEY) inom områdena demensvård, vård i livets slut och anhörigstöd.		90 %	2012

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Inom äldreomsorgen erbjuds omsorgspersonal grundutbildning, validering mot yrkeskrav, individuella kompetensutvecklingsplaner och arbetsplatsnära kompetensutveckling. Prioriterade områden är fortsatt social dokumentation med språkstöd samt demensvård, vård i livets slut och anhörigstöd/etik och bemötande.	2011-01-01	2012-12-31	

Kommentar:

Två av personalen har gått grundutbildning under året. Våra sommarvikarier har gått ergonomiutbildning. Vi har startat en demensgrupp och där har samtliga gått demensutbildning.

 Samtliga enheter ska redovisa arbetet utifrån Jämställdhets- och mångfaldsplan för 2010-2012	2012-01-01	2012-12-31	
--	------------	------------	--

Kommentar:

Inom hemtjänsten är det övervägande del som är kvinnor som arbetar, men i kvällspatrullen som är en del av hemtjänsten är det övervägande del män som arbetar. När vi har arbetsplatsträffar så är dessa lagda efter i största möjliga mån efter personalens önskemål om tider. När det gäller långtidsjukfrånvaron så har den minskat mot tidigare år.

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att öka medarbetarnas kompetens inom verksamhetsspecifika områden.



Uppfylls helt

Vi har under hösten startat en demensgrupp och där har vi satsat på ökad kompetens inom demensområdet, med utbildningar på Silviahemmet.

NÄMNDMÅL:**Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2011**

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Förvaltningen ska genomföra fysiska och psykosociala skyddsronder.	2012-01-01	2012-12-31	
Kommentar: I november gjordes den fysiska skyddsronden på enheten.			
✓ Enheterna ska redovisa hur man arbetar för att skapa en god arbetsmiljö och motverkar kränkningar, mobbning och trakasserier på arbetsplatsen.	2012-01-01	2012-12-31	
Kommentar: Vi har haft planeringsdagar där vi bland annat diskuterade bemötande, respekt och samarbete gentemot varandra och hur vi ska förhålla oss till varandra.			
✓ Systematisk uppföljning av sjukfrånvaron per enhet. Cheferna hämtar uppgifter ur systemet Infoview månadsvis. Sjukfrånvaron analyseras.	2012-01-01	2012-12-31	
Kommentar: Under året har enhetschef tagit fram uppgifter från Infoview och haft samtal med de personer som haft upprepad frånvaro. Vi har även diskuterat sjukfrånvaron på planeringsdagarna och vi kommer att återuppta hälsogruppen.			

ÅTAGANDE:**Vi åtar oss att öka frisknärvaron på arbetsplatsen.**

Vi har diskuterat sjukfrånvaro på våra arbetsplatsträffar och hur vi kan få ner sjukfrånvaron då den fortfarande är hög i några arbetsgrupper. Vi diskuterade även sjukfrånvaron på planeringsdagar och vad den beror på och vad vi kan göra så att den blir lägre. Enhetschef har haft samtal med de som har upprepad korttidsfrånvaro och där det inte blivit någon förbättring har företagshälsovården blivit inkopplad. Vi har även i medarbetarsamtalen pratat om hälsa.



KF:S INRIKTNINGSMÅL 3:
3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva
KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
3.1 Budgeten ska vara i balans

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
☐ Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar (alla nämnder)		100 %	100 %	VB 2012
☐ Nämndens prognossäkerhet T2 (alla nämnder)			+/- 1 %	2012

NÄMNDMÅL:
Nämndens verksamheter ska bedrivas på ett kostnadseffektivt sätt och inom beslutad budget
ÅTAGANDE:
Vi åtar oss att nyttja resurserna på ett kostnadseffektivt sätt. Enhetens ekonomi ska vara i balans.
☒ Uppfylls helt

Vi är en enhet med gemensam personallokal för att vi ska kunna samnyttja bemanningen. Vi ser till att den beställda insatsen stämmer överens med den SchemOs planerade insatsen, vid förändringar hos brukaren meddelar personalen förändring via omvårdnadsrapport som faxas till biståndshandläggaren. I och med att vi är en enhet men med arbetsgrupper som arbetar mot olika geografiska områden för att på så sätt effektivisera tiden. Vi har en kvällspatrull som även den arbetar mot olika geografiska områden. Vi använder oss av kommunala färdmedel och även av tjänstebilar för att även där kunna minska restiden.

Analys av resultaträkning – Uppföljning av driftbudget

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Blankett till Årsredovisning 2012 - intäktsfinansierade verksamheter

Enhet : Hägersten-Liljeholmens
hemtjänst
Enhetschef: AnneCharlotte Persson
Beloppen
anges i TKr !

	Utfall i bokslut 2012
<i>Intäkter</i>	
Förvaltningsinterna intäkter	66 336
Bidrag	270
Försäljning av verksamhet	118
Övriga externa intäkter	41
<i>Summa intäkter</i>	66 765
<i>Kostnader</i>	
Förvaltningsinterna kostnader	1 965
Personalkostnader	55 928
Övriga personalkostnader	330
Lokalkostnader	1 023
Entreprenader och köp av verksamhet	4 965
Övriga kostnader	2 074
<i>Summa kostnader</i>	66 285
<i>Resultat netto</i>	480
<i>I fond från 2011</i>	-473
<i>Resultat efter resultdisposition</i>	7

Enheten har ett ekonomiskt resultat som är i balans. Om vi ser mot föregående år har intäkterna ökat, detta beror dels på att kunderna har blivit fler och att nivåerna har ökat beroende på att omvårdnadsinsatserna har ökat. Personalkostnaderna har inte ökat i samma omfattning.

Investeringar

Medel för lokaländamål

Övrigt

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva
NÄMNDMÅL:
Styrningen och uppföljningen av verksamhet och ekonomi ska vara tydlig

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Internkontroll ska genomföras och dokumenteras inom samtliga avdelningar och enheter.	2012-01-01	2012-12-31	
✓ Risk- och väsentlighetsanalys (ROV) ska genomföras av samtliga enheter i ILS-webben.	2012-01-01	2012-02-29	

ÅTAGANDE:
Vi åtar oss att ha en kontinuerlig uppföljning av verksamheten och ekonomin.


Uppfylls helt

Vi ser till att anpassa personalbemanningen utifrån vårdbehovet.
Kontroll av bokförda transaktioner och lönelistor har genomförts.

Synpunkter och klagomål

Synpunkter som vi har tagit emot under året har handlat om uteblivna städningar och att brukaren varit missnöjd med städinsatsen och tyckt att personalen varit där för kort tid. Det har även varit att det upplevts att det kommer för många olika personal till brukarna, detta gällde framför allt under sommarmånaderna då det var många sommarvikarier inbokade och även många nya sommarvikarier. Det har varit synpunkter på kvällspatrullen och att de inte har kommit de tider som brukaren önskat och även att tiden på kvällen är för knapp.

Övrigt

Enhetens arbete utifrån jämställdhets- och mångfaldsplan

Enheten har följt förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan. Möten och arbetsplatsträffar har hållits på tider som gjort det möjligt för alla medarbetare att delta. Inom hemtjänsten är det övervägande del som är kvinnor som arbetar, men i kvällspatrullen som är en del av hemtjänsten är det övervägande del män som arbetar. När det gäller långtidsjukfrånvaron så har den minskat mot tidigare år. När någon är föräldraledig och återkommer i arbetet så sker det givetvis en planering

till återgång i arbetet. Det är självklart att vi arbetar för att arbetet ska lämpa sig för alla medarbetare oavsett kön, etnisk tillhörighet, religion eller sexuell läggning.

Uppföljning av samverkansöverenskommelsen

Enheten har infört arbetsplatsträffar i mindre arbetsgrupper efter önskemål ifrån arbetsgrupperna. Detta har medfört att det är fler som kommer med i diskussioner då det inte är hela enheten samlad. Vi har dagordning och det skrivs minnesanteckningar efter varje arbetsplatsträff. Vi har en loka samverkansgrupp som har möten 4 gånger per år. Det har tagits upp på arbetsplatsträff vad personalen skulle vilja diskutera under planeringsdag i höst. Det har framkommit att det är sjukfrånvaron och samarbete man vill fokusera på. Vi har rutiner när det gäller arbetsskador som är kända av medarbetarna och dessa tas upp i lokal samverkansgrupp. Vi har även rutiner vid förstadagsintyg som också är kända av medarbetarna, och vi har ett samarbete med företagshälsovården.

Rehabiliteringsprocessen

På enheten är det en medarbetare som blivit utförsäkrad under hösten. Sedan är det sju medarbetare som befinner sig i steg 1.

Bilagor

- Uppföljningsrapport för internkontrollplanen
- Uppföljning av aktiviteter RoV