

Handläggare:
AnneCharlotte Persson

Telefon: 08-508 22 565

Verksamhetsplan 2016 för Liljeholmens hemtjänst

Inledning

Verksamhetsidé

Liljeholmens hemtjänst och vår specialiserade demensgrupp 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.

Verksamhetsbeskrivning

Liljeholmens hemtjänst bedriver den kommunala hemtjänsten i etableringsområdena Aspudden, Axelsberg, Gröndal, Hökmossen, Liljeholmen, Midsommarkransen, Nybohov, Västberga och Örnberg. Personalen är uppdelad i arbetsgrupper som arbetar i de olika geografiska områdena, detta gäller såväl dag- som kvällspersonalen. Vår personallokal finns på Mejerivägen 9 i Liljeholmen. Liljeholmens hemtjänst består av enhetschef, administrativa assistent, bemanningsassistent och 60 vårdbiträden/undersköterskor och vi hjälper cirka 350 brukare med omvårdnadsinsatser och serviceinsatser. Vi besvarar även trygghetslarm. Nattinsatsen köper vi av underleverantör.

Enhetens arbete utgår från kommunfullmäktiges inriktningsmål och stadsdelsnämndens mål för äldreomsorgen.

Vårt arbete bedrivs utifrån äldreomsorgens värdegrund, och vi kommer under året att fortsätta fokusera på att det ska vara kontinuitet kring våra brukare. Vi vet att tryggheten för våra brukare innebär oftast att det ska vara några personer som är involverade i insatserna kring brukaren.

Verksamheten styrs av socialtjänstlagen samt andra lagar och förordningar som reglerar verksamheten. Enheten upprättar den individuella genomförandeplanen utifrån biståndsbeslut och i samförstånd med brukaren.

Enhetens omslutning för 2016 beräknas till 37,2 mnkr varav 31,5 mnkr avser personalkostnader. Enheten får ersättning enligt stadens kundvalsmodell.

Utveckling

Vi måste fortsätta vidareutveckla hemtjänsten efter det individuella behovet hos varje brukare genom att kompetensutveckla personalen inom de områden där behov finns för att möjliggöra ett längre kvarboende i det egna hemmet. Detta gäller framför allt inom områdena demens och psykiska funktionsnedsättningar. Vi ska även fokusera på matsituationen i hemmet för våra brukare. Vidare ska vi arbeta med att se till att våra brukare har kontinuitet kring sig, såväl dag- som kvällspersonal då vi vet att detta är tryggheten i vårt arbete och för brukaren.

Vi kommer att fortsätta med utvecklingen av vår specialiserade hemtjänstgrupp med inriktning mot demens. Vår vision och vårt mål för demensgruppen är att en person som har en demenssjukdom och vill bo kvar hemma ska ha det minst lika bra i sin hemmiljö som på ett boende. Genom demensgruppens insatser ska personen kunna behålla sin personlighet, integritet, sitt självbestämmande och sina funktioner. Ett mål är att fortsätta utvecklingen av personalens kompetens och arbetssätt. Vi kommer även att arbeta med att försöka utöka demensgruppens områden till övriga områden i våra etableringsområden. Vi kommer även att

arbeta med anhängigombud i de olika arbetsgrupperna.

Vi fortsätter även med schemaprogrammet SchemOs och sociala dokumentationen som genomförs i ParaGåkombi som är en handdator, som samtlig personal dokumenterar i. All tidsregistrering sker i handdatorn.

När det gäller synpunkter och klagomål tar enhetschef/administrativ assistent upp med kontaktperson och/eller arbetsgrupp direkt då någon synpunkt eller klagomål inkommit. Enhetschef/administrativ assistent kontrollerar uppgifter så att klagomål kan besvaras och åtgärder vidtas. Alla klagomål och åtgärder dokumenteras och redovisas årligen till förvaltningen. Förbättringsåtgärder diskuteras på arbetsplatsträffarna. Återkoppling sker alltid till brukaren.

På arbetsplatsträffarna som genomförs 10 gånger per år diskuteras verksamheten tillsammans med medarbetarna och där synpunkter inhämtas.

Vi har diskuterat verksamhetsplanen och vad vi ska fokusera på under året, även med beaktandet utifrån brukarundersökningen. **Datumen var 3-11/12-2015.** Demensgruppen har ett eget mål och de har tagit fram egna utvecklingsområden.

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	86 %	86 %	År
 Kontinuitet i omsorgen - hemtjänst i ordinärt boende	10	Maximalt 10 personer	År
 Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	85 %	85 %	År
 Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	84 %	84 %	År

Nämndmål:

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

Beskrivning

Äldre ska få en individuellt anpassad vård och omsorg.

Förväntat resultat

Äldre ska vara nöjda med äldreomsorgen och tycka att de är delaktiga och kan påverka

planeringen och utformningen av sin äldreomsorg. Resultatet följs upp i brukarundersökningar.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Anhöriga ska erbjudas stöd och hjälp utifrån sin aktuella situation.	2016-01-01	2016-12-31
Äldre ska erbjudas aktiviteter, dagsutflykter och social samvaro.	2016-01-01	2016-12-31

Enhetsmål:

Demensgruppens mål: Vårt mål är att ge personcentrerad omvårdnad.

Förväntat resultat

Att den personcentrerade omvårdnaden har stor betydelse för omvårdnadens och omsorgens kvalitet och ger därmed den demenssjuke livskvalitet och hälsa.

Arbetssätt

Genom det dagliga mötet har vi arbetsmetoder där kontinuiteten i möjligaste mån bygger på att skapa en god och trygg relation. Medarbetaren upprättar en genomförandeplan tillsammans med kunden över/hur när de beviljade insatserna ska utföras. En levnadsberättelse görs och den är grunden för en god omsorg. Medarbetaren arbetar med valda delar utifrån en checklista som Svenskt Demenscentrum, Svedem och Äldrecentrum tagit fram. Medarbetarna arbetar med taktill massagen och vårdarsånger.

Resursanvändning

Medarbetarna,
Genomförandeplanen, levnadsberättelsen.

Uppföljning

Genomförandeplanen.

Utveckling

Utveckla och synliggöra ytterligare demensgruppens förhållningssätt och en arbetsmetod "validation" där personalen kan synliggöra den verbala och icke verbala kommunikationen. Fortsätta implementera att personalgruppen går BPSD-administratörutbildningen då vi kan få till ett teambaserat arbetssätt tillsammans med samarbetspartners.

Enhetsmål:

Vårt mål är att erbjuda insatser som ger brukaren god vård.

Förväntat resultat

Att brukarna ska vara nöjda med de insatser vi utför och att de ska vara nöjda med matsituationen och att vi har kontinuitet kring brukaren.

Arbetssätt

I arbetsgruppen utser en kontaktperson och för de brukare som har särskilda

omvårdnadsbehov utses dessutom en vice kontaktperson för att erbjuda god kontinuitet kring brukaren.

En genomförandeplan upprättas tillsammans med brukaren utifrån beviljade insatser. Vid behov kontaktar kontaktpersonen närstående, god man, vårdcentralen, Aleris eller biståndshandläggaren. Personalen dokumenterar alla händelser direkt i handdatorn när de är på plats hos brukaren.

Laga och tillreda måltiderna på ett bra och näringsriktigt sätt.

Vi arbetar kontinuerligt med bemötande hos våra brukare.

Resursanvändning

Genomförandeplanen som görs i samråd med brukaren,
Kostombuden,
Personalen.

Uppföljning

Brukarenkäten,
Arbetsplatsträffar,
Gruppmöten.

Utveckling

Utveckla måltidsituationen,
Utöka kontinuiteten

Enhetsmål:

Vårt mål är att se till att brukaren känner sig trygg i sitt hem.

Förväntat resultat

Brukaren ska känna sig trygg med personalen.
Genom att vi arbetar med kontinuitet ser vi till att öka tryggheten för brukaren.

Arbetssätt

Alla brukare har en kontaktman, vilket de har telefonnummer till. Enheten arbetar områdesvis för att minska antalet personer runt brukaren.

Vid förseningar eller förändringar kontaktas alltid brukaren.

Personalen använder handdatorn för rapportering/dokumentation.

Vi tar alltid reda på vad som hänt om vi inte får kontakt med brukaren på överenskommen tid.

Vi besvarar trygghetslarm inom 30 minuter.

Personalen bär ID-brickor.

Brukarens nycklar förvaras i datoriserade nyckelskåp och det finns tydliga rutiner för nyckelhanteringen.

Resursanvändning

Personalen.

Informationsbroschyr.
Handdatorn för dokumentationen.

Utveckling

Fortsatt utveckling gällande kontinuitet och närhet till brukarna genom samarbete med Schemoplanerarna.
Enheten måste säkra upp att brukarna har information om tillgängliga telefonnummer dygnet runt.

Enhetsmål:

Vårt mål är att se till att brukaren är delaktig i utformningen av sina insatser.

Förväntat resultat

Att vi är lyhörda för de önskemål brukaren har om sina insatser.
Brukaren är delaktig i planeringen och uppföljningen av insatserna.
Brukaren vet hur och när insatserna utförs.

Arbetssätt

Kontaktpersonen skriver tillsammans med brukaren en genomförandeplan där det framkommer hur och när insatserna ska utföras.
Uppföljning av genomförandeplan sker under året tillsammans med brukaren och dokumenteras.

Resursanvändning

Kontaktpersonen är den person som ska vara länken mellan brukaren och personerna kring brukaren.
Medarbetare.
ParaSol, SchemOs.

Uppföljning

Efter en upprättad genomförandeplan görs en uppföljning av genomförandeplanen inom sex månader för att se över om de beviljade insatserna är korrekta. Vid förändring görs en omvårdnadsrapport som skickas till biståndshandläggaren.
Brukarenkät.
Egna stickprovskontroller och uppföljning av genomförandeplaner och dokumentation inom enheten.

Utveckling

Kvaliteten av genomförandeplanerna ska fortsätta att utvecklas när det gäller beskrivning av hur insatserna utförs. Även målformuleringar i genomförandeplanen ska utvecklas.
Skapa rutin för att kontinuerligt gå igenom insatsbeskrivningen i SchemOs i syfte att säkerhetsställa att aktuell information finns beskrivet.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Energianvändningen är hållbar

Nämndmål:

Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning

Förväntat resultat

Att nämndens verksamheter bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning.

Enhetsmål:

Vårt mål är att medverka till en hållbar livsmiljö.

Förväntat resultat

Att öka medarbetarnas miljömedvetenhet.

Minska utskrivning av papper.

Arbetssätt

Bilarna körs så miljövänligt som möjligt. Bilarna körs vintertid med dubbfria däck.

Enhetens medarbetare går mestadels till fots i arbetet.

Vi släcker belysning och datorer efter avslutade pass.

Antalet pappersscheman som skrivs ut dagligen kan på sikt minskas då medarbetare har sina scheman i handdatorerna.

Resursanvändning

Medarbetare.

Miljöbilar.

Handdatorer

Uppföljning

På arbetsplatsträffar.

Tertialrapporter.

Utveckling

Minskad utskrift av papper då medarbetarna använder sig av handdatorer där deras dagsaktuella scheman finns.

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	100 %	100 %	Tertial

Nämndmål:

Nämndens verksamheter ska bedrivas på ett kostnadseffektivt sätt och inom beslutad budget

Förväntat resultat

Förvaltningen beräknar att verksamheterna kan bedrivas på ett kostnadseffektivt sätt och inom beslutad budget.

Enhetsmål:

Vårt mål är att se till att nyttja resurserna på ett kostnadseffektivt sätt.

Förväntat resultat

Befintliga resurser används optimalt.

Genom kostnadseffektiv resursanvändning skapa bättre förutsättningar till hög kvalitet i verksamheten.

Arbetssätt

Vi gör en noggrann planering av verksamhet och ekonomi inför varje verksamhetsår och där personalen är väl medvetna om hur pengarna används och att det är viktigt att se till att resurserna används effektivt. Vi använder oss av SchemOs som är ett planeringsverktyg för bemanning och kontinuitet för brukarna. Vi fortsätter med utvecklingen av användningen av handdatorer för dokumentation vilket spar tid och säkerhetsställer dokumentationen.

Personalbemanningen anpassas fortlöpande utifrån vårdbehoven.

Vid befarat underskott diskuteras på arbetsplatsträffarna de besparingsåtgärder som måste vidtas.

Fakturor betalas i tid för att undvika dröjsmålsränta.

Resursanvändning

Alla medarbetare informeras kontinuerligt om enhetens ekonomiska förutsättningar och alla förväntas aktivt bidra till att hålla kostnaderna nere.

Uppföljning

Enhetens ekonomi redovisas vid arbetsplatsträffar.

Antal beviljade vårdtimmar stäms av mot antal personaltimmar.

Tertialrapporter, VB, månadsuppföljningar, budget.

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika

Nämndmål:

Nämndens verksamheter är jämställda. Resurser och makt fördelas lika mellan könen.

Enhetsmål:

Vårt mål är att vi arbetar för mångfald och att alla har lika värde.

Förväntat resultat

Att vi ser olikheter som en resurs och tillgång i verksamheten. Att vid mötet med varje brukare och kollega se denne som en unik individ oavsett bakgrund, religion, etnisk tillhörighet, ålder och kön.

Arbetssätt

Att vi pratar om mångfald på arbetsplatsträff.
Medarbetarenkät.

Resursanvändning

Medarbetare,
Jämställdhets- och mångfaldsplanen.

Uppföljning

Tertialrapport, verksamhetsberättelse.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	82	83	År
 Aktivt Medskapandeindex		83	År
 Sjukfrånvaro		tas fram av nämnden	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,5 %	tas fram av nämnden	Tertial

Nämndmål:

Förvaltningen ska erbjuda en god arbetsmiljö där alla medarbetare behandlas likvärdigt. Medarbetares och chefers kompetens ska utvecklas genom riktade insatser.

Beskrivning

Inom ramen för samverkansavtalet sker en fortlöpande dialog i arbetsmiljöfrågor mellan chefer, medarbetare och fackliga företrädare. I samverkan med företagshälsovården genomförs årligen arbetsmiljöutbildning för chefer och skyddsombud.

Förväntat resultat

Att individuella kompetensutvecklingsplaner utarbetas för samtliga månadsanställda medarbetare. En god arbetsmiljö och likvärdig behandling av alla medarbetare förväntas leda till större arbetstillfredsställelse, ökad motivation och effektivitet. Ett ökat antal medarbetare förväntas också uppleva att alla på arbetsplatsen behandlas med respekt samt att arbetssituationen är bra, vilket mäts i den årliga medarbetarenkäten.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheterna och avdelningarna ska i tertialrapport 2 redovisa arbetet utifrån förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan.	2016-01-01	2016-08-31
Inom äldreomsorgen ska personalen erbjudas kompetensutveckling. Prioriterade områden är fortsatt social dokumentation, demensvård, vård i livets slut och bemötande.	2013-01-01	2016-12-31
Nyrekrytering av deltidsanställda ska endast ske efter noggrant övervägande.	2014-01-01	2016-12-31

Enhetsmål:

Vårt mål är att öka medarbetarnas kompetens inom verksamhetsspecifika områden.

Förväntat resultat

Fortsätta att öka kunskapen inom området demens för att demensgruppen ska fortsätta sitt arbete. Se till att fortsätta att erbjuda personalen att gå undersköterskeutbildningar som staden anordnar.

Se till att all ordinarie personal gör den webbaserade utbildningen Demens ABC.

Fortsätta att utbilda inom området mat och hälsa för äldre.

Arbetsätt

Använda oss av kostombuden i större utsträckning och att även kostombuden informerar på arbetsplatsträffarna.

Utbildning inom demens.

Webbaserade utbildningar inom områdena demens och måltidssituationer.

Använda oss av anhörigombuden till webbutbildningen.

Resursanvändning

Språkombud som finns på enheten.

Medarbetarna.
Kostombudens kunskap att vidareförmedla.
Webbaserade utbildningar.
Dietist.

Uppföljning

Diplom ifrån de webbaserade utbildningarna.
Arbetsplatsträffar.

Utveckling

Enheten fortsätter att använda språkombuden.
Vi behöver se över behov av utbildning då det gäller matsituationen för våra brukare.
Vi behöver fortsätta att se över demenskompetensen.
Använda anhörigombuden mer och ha en punkt på arbetsplatsträff.

Nämndmål:

Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2015.

Förväntat resultat

Sjukfrånvaron ska minska genom att samtliga chefer använder de verktyg och stöd som förvaltningen, staden och företagshälsovården tillhandahåller.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Chefer ska arbeta aktivt för att främja hälsan hos medarbetarna.	2014-01-01	2016-12-31
Chefer ska löpande följa upp all sjukfrånvaro på enheten samt systematiskt arbeta enligt stadens rehabiliteringsprocess vid medarbetares sjukfrånvaro.	2014-01-01	2016-12-31

Enhetsmål:

Vårt mål är att öka frisknärvaron på arbetsplatsen.

Förväntat resultat

Ökad frisknärvaro.

Arbetssätt

Inom enheten presenteras resultat från skydds rond, medarbetarenkät. Resultaten analyseras tillsammans och förslag till åtgärder gällande förbättringsområden arbetas fram tillsammans. Medarbetarna erbjuds friskvårdstimme när verksamheten så tillåter. De som önskar friskvårdstimme kommer överens med varandra i arbetsgruppen om dag och tid i veckan det passar att ta ut friskvårdstimmen.

Enheten har en massagestol i förebyggande syfte att försöka minska den korttidsfrånvaron som är beroende av belastningsskador.

Vid upprepade korttidsfrånvaro tas kontakt med företagshälsovården för utredning.

Enhetschef/administrativ assistent håller kontakt med medarbetaren under sjukfrånvaron.

När vi får ett nytt brukare upprättas arbetsmiljöriskanalys och dessa revideras vid behov.

Resursanvändning

Medarbetarna.
Arbetsplatsträffar.

Uppföljning

Friskfaktorer och sjukfaktorer i arbetsmiljön diskuteras vid arbetsplatsträffarna.
Vid behov upprättas rehabiliteringsplan för medarbetaren.
Medarbetarenkät.

Utveckling

Fokus på ökad frisknärvaro.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

Alla som kommer i kontakt med förvaltningens verksamheter bemöts med respekt och lika värdighet.

Förväntat resultat

Alla som har kontakt med förvaltningens verksamheter ska bemötas med kunskap och respekt.

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

Enhetsmål:

Vårt mål är att se till att vi möter alla våra brukare med ett bra och respektfullt bemötande.

Förväntat resultat

Att våra kunder och deras anhöriga ska känna att de får ett bra och respektfullt bemötande av oss på verksamheten.

Arbetssätt

Att vid alla kontakttillfällen måste vi se till att ha ett bra bemötande.

Resursanvändning

Medarbetarna.

Uppföljning

Medarbetarna.

Kontinuerliga uppföljningar så fort det uppstår något.

Nämndmål:

Förvaltningens verksamheter är fria från diskriminering.

Beskrivning

Inga klagomål eller synpunkter om diskriminering.

Förväntat resultat

Invånare och medarbetare upplever att nämndens verksamheter är fria från diskriminering.

Enhetsmål:

Vårt mål är att vi på enheten arbetar för att diskriminering inte ska förekomma.

Förväntat resultat

Att vi ser olikheter som en resurs och tillgång i verksamheten. Att vid mötet med varje brukare och kollega se denne som en unik individ oavsett bakgrund, religion, etnisk tillhörighet, ålder och kön.

Arbetssätt

Prata om diskriminering på arbetsplatsträff.

Medarbetarenkät.

Resursanvändning

Medarbetare.

Medarbetarenkät.

Diskrimineringslagen.

Uppföljning

Tertialrapport,

Verksamhetsberättelse.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

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

Förväntat resultat

Den som utsatts för våld i nära relation ska få stöd och sina rättigheter tillgodosedda så att

personen kan leva ett fortsatt liv utan våld.

Enhetsmål:

Vårt mål är att informera om att Teamet mot våld i nära relationer finns.

Förväntat resultat

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

Arbetssätt

Ser till att det finns tillgänglig information på våra lokaler.
Rutin finns tillgänglig i rutinpärmen.

Resursanvändning

Vi har informationsbroschyr tillgänglig.

Uppföljning

Följer upp och diskuterar frågan vid arbetsplatsträff.

Utveckling

Att göra medarbetarna mer uppmärksamma på situationer som kan uppstå i hemmen då det gäller våld i nära relation där brukare drabbas.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Nämndmål:

Kommunikationen och informationen är aktuell, tydlig och tillgänglig.

Beskrivning

Information på webb och jämför service och intranät ska vara aktuell och tydlig.
Information som tas fram i verksamheterna ska anpassas för den aktuella målgruppen.

Förväntat resultat

Andelen invånare som vet var information finns för att komma i kontakt med stadens verksamheter ska öka - Medborgarundersökning.

Andelen medarbetare som har tillgång till den information de behöver för arbetet ska öka - Medarbetarenkäten.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Information på jämför service, webb och intranät ska uppdateras kontinuerligt.	2016-01-01	2016-12-31

Enhetsmål:

Vårt mål är att se till att brukaren har en god kontakt med vår verksamhet.

Förväntat resultat

Brukaren upplever att det är lätt att komma i kontakt med verksamheten.

Brukaren upplever att man får ett bra bemötande.

Att informationen om verksamheten är lätt att nå.

Arbetsätt

När vi får en ny kund så tar medarbetaren med sig informationsfoldern vid första besöket som innehåller relevant fakta om vår verksamhet. Broschyren innefattar även telefonnummer till Trygghetsjouren dit brukaren kan ringa kvällstid och nattetid för att komma i kontakt med verksamheten.

Kontaktmannens telefonnummer finns på genomförandeplanen.

Resursanvändning

Medarbetarna.

Jämför Service.

Informationsfolder.

Mobiltelefoner/ParaGå.

Trygghetsjouren.

Uppföljning

Se att informationen under Jämför Service är uppdaterad.

Utveckling

Att medarbetarna ska kunna ha tillgång till sina mail i mobiltelefonen.

Alla medarbetare ska vid bortovaro göra en hänvisning med information när de åter är i tjänst.

Uppföljning av ekonomi**Resursanvändning**

Personalen är indelade i mindre arbetsgrupper, dag- och kvällspersonalen arbetar utifrån geografiska områden för att bespara kringtiderna i största möjliga mån. 4 bilar används för samåkning och besvara trygghetslarm. Enheten har en lokal i Liljeholmen.

Budget 2016

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Budgetår:	2016
Enhet :	Liljeholmens hemtjänst
Enhetschef:	AnneCharlotte Persson

Beloppen anges i TKr	Budget
<i>Intäkter</i>	
Bidrag	37 200
Försäljning av verksamhet	0
Övriga externa intäkter	0
<i>Summa intäkter</i>	37 200
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	31 352
Övriga personalkostnader	102
Lokalkostnader	1 150
Entreprenader och köp av verksamhet	2 040
Övriga kostnader	2 556
<i>Summa kostnader</i>	37 200
<i>Summa netto</i>	0

Övriga frågor

Hantering av synpunkter, klagomål och förbättringsförslag

Brukarens synpunkter är viktiga och har betydelse för vårt arbete för att förbättra verksamheten. Om brukaren vill framföra sina synpunkter muntligt ska han/hon i första hand vända sig till sin kontaktperson eller till enhetschef/administrativ assistent.

Vi tar alltid upp synpunkter, klagomål och förbättringsförslag med kontaktpersonen och/eller arbetsgruppen. Enhetschef/administrativ assistent kontrollerar uppgifter så att klagomål kan besvaras och åtgärder vidtagas. Alla klagomål och åtgärder dokumenteras och redovisas årligen till förvaltningen. Vi återkopplar alltid till brukaren. Vi tar till oss förbättringsförslag och diskuterar i arbetsgrupperna.