



Handläggare:
AnneCharlotte Persson

Telefon: 08-508 565

Verksamhetsberättelse VB 2015 för Hägersten-Liljeholmens hemtjänst

Sammanfattande analys

Enheten arbetar utifrån verksamhetsplanen. Enheten har under året delats och är nu Hägerstens hemtjänst och Liljeholmens hemtjänst. Hägerstens hemtjänst består av enhetschef, administrativ assistent och 55 vårdbiträden/undersköterskor och hjälper cirka 300 brukare med omvårdnadsinsatser. Liljeholmens hemtjänst består av enhetschef, administrativ assistent, bemanningsassistent och 68 vårdbiträden/undersköterskor och hjälper cirka 350 brukare med omvårdnadsinsatser. Vi har en gemensam personallokal på Mejerivägen i Liljeholmen och en personallokal på Hägerstensåsen.

All personal har handdatorer och tidsregistreringen och den sociala dokumentationen görs i handdatorn. Det nya ersättningssystemet har varit under två år för hemtjänsten och vi har ännu ett stort arbete med tidsregistreringen. Det administrativa arbetet kring tidsersättningen är fortfarande omfattande. Vi har under hösten sett över det administrativa arbetet och vi har även börjat med ett nytt bemanningssystem, Vikariebanken som ska göra det effektivare med arbetet kring vikariebemanningen.

Enheten har ett underskott på 4,8 milj. kronor som beror dels på att IT-systemet med handdatorer, SchemOS, ParaGå är en stor kostnad. Personalkostnaderna är för höga i förhållande till intäkterna, samtidigt som den beviljade insatsen ska utföras. Med det nya tidsersättningssystemet ska all planerad tid vara ute hos kunden, samtidigt som det krävs ytterligare administrativt arbete med att rapportera in och godkänna samtliga arbetspass.

Liljeholmens hemtjänst fortsätter med att ha en specialiserad demensgrupp. I demensgruppen är det två personer som har utbildats till anhörigombud, all personal i demensgruppen har utbildats i taktil massage. Demensgruppens värdegrund utgår ifrån Socialstyrelsens nationella riktlinjer, att ge personcentrerad omvårdnad.

Det är elva medarbetare under året som har gått undersköterskeutbildningen del 3. Det är sex medarbetare som under året har gått undersköterskeutbildningen. Nu har all ordinarie personal genomfört ergonomi- och förflyttningsutbildning. Det är åtta av personalen som nu är kostombud och som har startat upp med kostombudsmöten med en dietist. Vi har Parasolhandledare och Språkombud tillgängliga på enheten.

Verksamhetsberättelsen kommer att tas upp på **arbetsplatsträffar under 19-27 januari.**

Enhetens uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Nämndmål:

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

Förväntat resultat

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

Förväntat resultat

Att närstående ska känna en trygghet med vår insats och att informationen ska vara tydlig så att de ska veta var man vänder sig i olika frågor.

Analys

Vi har direktkontakt med anhöriga både via telefonen och mailen om behov uppstår. Vi har även haft individuella möten med anhöriga där behov funnits.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	85 %	85 %	85 %	85 %	2015
Analys Vi försöker att i så stor utsträckning som möjligt arbeta med att det ska vara kontinuitet hos våra brukare då vi vet att de vill att samma personal ska komma. I och med att det kommer samma personal så blir pensionären nöjd då de tycker att personalen vet vad som ska göras. Detta är något vi försöker och har arbetat mer med både när det gäller dag- och kvällspersonal. I brukarenkäten hade vi 84 % nöjdhet.					

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Kontinuitet i omsorgen - hemtjänst i ordinärt boende	10		10	Maximalt 10 personer	2015
Analys Vi försöker att i så stor utsträckning som möjligt arbeta med att det ska vara kontinuitet hos våra brukare då vi vet att de vill att samma personal ska komma. I och med att det kommer samma personal så blir pensionären nöjd då de tycker att personalen vet vad som ska göras. Detta är något vi försöker och har arbetat mer med både när det gäller dag- och kvällspersonal. Nu under sommaren har det varit många vikarier som arbetat och vi har försökt att det ska vara kontinuitet hos kunderna, men ibland har det varit svårt att tillgodose detta.					
  Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	85 %	84 %	77 %	77 %	2015
Analys Vi försöker att i så stor utsträckning som möjligt att se till att det är möjligt för kunden att byt insatser och på så sätt kunna vara med och påverka. Vi försöker även att i så stor utsträckning som möjligt att tillgodose kundens specifika önskemål om insatserna.					
  Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	81 %	78 %	86 %	86 %	2015
Analys Vi har diskuterat i arbetsgrupperna om vad trygghet kan vara för kunden och hur vi kan göra så att kunden känner sig trygg med oss. Vi behöver alltid informera kunden om det sker förändringar. Blir man sen till en kund behöver man ringa och meddela det.					

Nämndmål:

Äldre ska erbjudas aktiviteter och social samvaro

Förväntat resultat

De äldre i stadsdelen är nöjda med Seniorhälsans verksamhet och dagsutflykterna.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel deltagare som är nöjda med dagsutflykterna	100 %	100 %	85 %		2015

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Dagsutflykter ska anordnas för äldre under hela året. Program ska tas fram.	2011-01-01	2015-12-31	

Åtagande:

Vi åtar oss att informera om Seniorhälsans verksamhet och om dagsutflykterna.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att fler av våra kunder deltar i de olika aktiviteterna som anordnas.

Analys

Vi informerar på arbetsplatsträffarna om Seniorhälsans aktiviteter, så att personalen får informera vidare till kunderna. Det är några av arbetsgrupperna som varit på sommarens dagsutflykter med pensionärerna.

Nämndmål:

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

Förväntat resultat

Äldre ska vara nöjda med äldreomsorgen och tycka att de är delaktiga och kan påverka utformningen av sin äldreomsorg. Resultatet följs upp i brukarundersökningar.

Åtagande:

Demensgruppens åtagande: Vi åtar oss att ge personcentrerad omvårdnad.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Personalen arbetar utifrån den personcentrerade omvårdnaden och gör genomförandeplaner och levnadsberättelser.

Åtagande:

Vi åtar oss att erbjuda insatser som ger brukaren god vård.



Uppfylls helt

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.

Analys

Vi har haft kontinuerliga möten med dietist och utökat antalet kostombud så att det nu är åtta kostombud på enheten, en i varje arbetsgrupp. Personalen använder handdatorn för att dokumentera i första hand avvikelser ute hos kunden.

Åtagande:

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

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Genom att vi arbetar med kontinuitet ser vi till att öka tryggheten för brukaren.

Analys

Den personal som gör den dagliga planeringen i varje arbetsgrupp har försökt under året att i första hand se till att det är kontinuitet hos kunderna. Vi besvarar trygghetslarm inom 30 minuter.

Åtagande:

Vi åtar oss att se till att brukaren är delaktig i utformningen av sina insatser.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att vi är lyhörda för de önskemål brukaren har om sina insatser.

Analys

Vid första besöket hos en ny kund tar vi alltid reda på önskemål om specifika dagar och tider för insatsernas utföranden. Det är sedan kontaktpersonen som är länken mellan kunden och kontakterna kring kunden.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Stockholm är klimatneutralt

Nämndmål:

Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning

Förväntat resultat

Att nämndens verksamheter bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning.

Åtagande:

Vi åtar oss att värna om en hållbar livsmiljö.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att öka medarbetarnas miljömedvetenhet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.2 Transporter i Stockholm är hållbara

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel miljöbränslen i stadens etanol- och biogasfordon	69,73 %	60,84 %	45 %	tas fram av nämnd/styrelse	VB 2015
Analys Enheten har hybridbilar.					

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Det är enkelt att välja en miljövänlig livsstil

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter	37,51 %	27,38 %	25 %	25 %	VB 2015
Analys Enheten köper in enbart kaffe.					

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	99,97 %	99,99 %	100 %	100 %	VB 2015

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.

Åtagande:

Vi åtar oss att nyttja resurserna på ett kostnadseffektivt sätt.



Uppfylls inte

Förväntat resultat

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

Analys

Det nya ersättnings- och tidsersättningssystemet innebär att all tid ska vara ute hos kunden och gör det ytterst svårt att minimera kringtiden. 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 SchemOsplanerade insatsen, vid förändringar hos brukaren meddelar personalen förändring via omvårdnadsrapport som faxas till biståndshandläggaren. Vi drar ut listor vid mitten av månaden för att se hur den utförda insatstiden har sett ut. 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. Med det nya ersättningssystemet har det administrativa arbetet ökat markant mot tidigare, detta beror på att allt arbete som görs ute hos kunden måste godkännas och att underleverantörers utförande måste rapporteras manuellt. Med det nya ersättningssystemet behövs det mer personal än tidigare då all tid ska vara ute hos kunden, och det är den tiden ute hos kunden som är vår ersättning. Enheten har under större delen av året haft 5 elbilar som också gör att vi inte kan nyttja resurserna på ett kostnadseffektivt sätt då bilarna ska in och laddas utav dagpersonalen tidigt på dagen för att kvällspersonalen ska kunna använda bilarna och elen ska räcka till hela kvällspasset. Detta innebär att dagpersonalen måste åka in med bilen på dagen för laddning för att sedan åka kommunalt ut till kunderna igen.

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.1 Stockholm är fritt från diskriminering

Nämndmål:

Den enskilde ska få ett gott bemötande**Förväntat resultat**

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

Åtagande:

Vi åtar oss att se till våra kunder ska få ett bra bemötande.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Vi pratar om vikten av att ha ett bra bemötande vid alla kontakttillfällen. I brukarenkäten tyckte 98 % att de får ett bra bemötande från personalen.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex	78	80	82	82	2015
Analys På enheten är det 75 % som besvarat medarbetarenkäten.					
  Andel medarbetare med ofrivillig deltid som erbjuds heltid	11,54 %	42,5 %	100 %	100 %	2015
Analys Vi har dagpersonal och där arbetar de flesta heltid. Kvällspersonalen arbetar deltid och där är arbetstiden 56 % eller 66 % utifrån behovet är dessa tider.					
  Sjukfrånvaro	11 %	9,4 %	6,9 %	4,4 %	VB 2015
Analys Sjukfrånvaron är hög och det beror på att det är fem personer som är långtidssjukskrivna och där rehabiliteringsprocesser pågår.					
  Sjukfrånvaro dag 1-14	2,8 %		2,5 %	tas fram av nämnden	VB 2015
Analys Korttidsfrånvaron är något lägre mot tidigare.					

Nämndmål:

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

Beskrivning

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

Förväntat resultat

Att individuella kompetensutvecklingsplaner utarbetas för samtliga månadsanställda medarbetare. En god arbetsmiljö och likvärdig behandling av alla medarbetare förväntas leda

till större arbetstillfredsställelse, ökad motivation och effektivitet. Ett ökat antal medarbetare förväntas också uppleva att alla på arbetsplatsen behandlas med respekt samt att arbetssituationen är bra, vilket mäts i den årliga medarbetarenkäten.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Enheterna och avdelningarna ska i verksamhetsberättelsen redovisa arbetet utifrån förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan.	2015-01-01	2015-12-31	
✓ Enheterna och avdelningarna ska redovisa rekryteringsbehov, behov av avveckling och kompetensutveckling för kommande tolv månader.	2015-01-01	2015-12-31	
✓ Inom äldreomsorgen ska personalen erbjudas kompetensutveckling. Prioriterade områden är fortsatt social dokumentation demensvård, vård i livets slut och bemötande. Personal som arbetar med personer med demenssjukdom ska göra webbutbildningen Demens ABC.	2013-01-01	2016-12-31	
✓ Nyrekrytering av deltidsanställda ska övervägas noga.	2014-01-01	2015-12-31	

Åtagande:

Vi åtar oss att öka medarbetarnas kompetens inom verksamhetsspecifika områden.

● Uppfylls helt

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.

All personal går utbildning i ergonomi och förflyttningsteknik, "Fördjupning i frisk förflyttning"

Analys

Det är elva medarbetare som gått undersköterskeutbildningen del 3. Det är sex medarbetare som har gått undersköterskeutbildning. Nu har all ordinarie personal genomfört ergonomi- och förflyttningutbildning. Det är åtta av personalen som nu är kostombud och som har startat upp med kostombudsmöten med en dietist. Vi har Parasolhandledare och Språkombud tillgängliga på enheten. Kostombudsmöten med dietist har skett kontinuerligt.

Nämndmål:

Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2014

Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Chefer ska arbeta aktivt för att främja hälsan hos medarbetarna.	2014-01-01	2015-12-31	
✓ Chefer ska löpande följa upp all sjukfrånvaro på enheten samt systematiskt arbeta enligt stadens rehabiliteringsprocess vid medarbetares sjukfrånvaro.	2014-01-01	2015-12-31	

Åtagande:

Vi åtar oss att öka frisknärvaron på arbetsplatsen.

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Att sjukfrånvaron minskar.

Analys

Sjukfrånvaroprocenten för enheten är 11 %. Det är fem personer som varit långtidssjukskrivna och där rehabiliteringsprocesser pågått. Den korta sjukfrånvaron har gått ner och är nu 2,8 %.

Grupperna har börjat arbeta mer med friskvårdstimmen och i en del arbetsgrupper är den nu schemalagd.

Vi pratar om sjukfrånvaron på arbetsplatsträffar.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.4 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.

Åtagande:

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

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Information finns tillgänglig på enheten.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.5 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Nämndmål:

Kommunikationen och informationen är tydlig och tillgänglig

Förväntat resultat

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

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

Åtagande:

Vi åtar oss att se till att vi har uppdaterad information om verksamheten.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att informationen om verksamheten är lätt att nå.

Analys

Personalen tar med sig vår informationsfolder när vi får nya kunder. Uppdaterad information om verksamheten finns under Jämför Service.

Uppföljning av ekonomi

Uppföljning av driftbudget

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Blankett till Årsredovisning 2015 - intäktsfinansierade verksamheter

Enhet : Hägersten-Liljeholmens Hemtjänst

Enhetschef: Annecharlotte Persson

Beloppen
anges i TKr !

Utfall i bokslut 2015	
Intäkter	
Förvaltningsinterna intäkter	66 151
Bidrag	3 699
Försäljning av verksamhet	480
Övriga externa intäkter	-18
Summa intäkter	70 312
Kostnader	
Förvaltningsinterna kostnader	2 433
Personalkostnader	65 054
Övriga personalkostnader	176
Lokalkostnader	1 212
Entreprenader och köp av verksamhet	3 557
Övriga kostnader	2 688
Summa kostnader	75 120
Resultat netto	-4 808
I fond från 2014	0
Resultat efter resultatdisposition	-4 808

Enheten har ett underskott på 4,8 milj. kronor som beror dels på att IT-systemet med handdatorer, SchemOS, ParaGå är en stor kostnad. Personalkostnaderna är för höga i förhållande till intäkterna, samtidigt som den beviljade insatsen ska utföras. Med det nya tidsersättningssystemet ska all planerad tid vara ute hos kunden, samtidigt som det krävs ytterligare administrativt arbete med att rapportera in och godkänna samtliga arbetspass.

Synpunkter och klagomål

När vi på enheten har fått till oss synpunkter eller klagomål så har vi tagit reda på vad som hänt och återkopplat till personen i fråga. Vi har haft en rapport enligt lex Sarah under året, som handlade om uteblivna insatser. Händelsen är ett missförhållande, då den enskilde inte fick den hjälp över helgen som var beviljad. Den enskilde fick under helgen insatserna utförda av närstående. Vi har förtydligat våra rutiner så att händelsen inte ska hända igen. Vi hade

även en lex Sarah under sommaren gällande incident vid förflyttning med lift hos kund. Rutiner och instruktioner har förtydligats.

Inom ramen för stimulansmedlen för ökad bemanning 2016 har hemtjänsten ansökt om att ha en fysioterapeut i verksamheten, som ska gå hem till brukarna tillsammans med personalen och instruera dem på plats i ergonomi. Detta leder till att brukarna får ökad trygghet i samband med förflyttningar i det egna hemmet samt en säkrare arbetsmiljö för personalen.

Övrigt

Verksamhetsberättelsen kommer att tas upp på arbetsplatsträffar under januari.

Enhetens arbete utifrån jämställdhets- och mångfaldsplanen

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