



Trekantens servicehus

Verksamhetsplan
Dnr: 617-2016-1.1
Sid 1 (18)

Handläggare: Päivi Palomäki

Telefon: 08-508 23 560

Verksamhetsplan 2017 för Trekantens servicehus

Trekantens servicehus

Innehållsförteckning

Inledning	3
1. Ett Stockholm som håller samman	5
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet	5
2. Ett klimatsmart Stockholm	9
2.1 Energianvändningen är hållbar	9
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm	9
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar	9
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm	11
4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika	11
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor	11
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering	13
4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld	14
4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla	15
Uppföljning av ekonomi.....	16
Resursanvändning	16
Budget 2017	17
Övriga frågor	17

Inledning

Inledning

Verksamhetsidé och värdegrund

Vårt arbete på Trekantens servicehus utgår från äldreomsorgens värdegrund och har tre ledord - trygghet, välmående och värdighet.

Vi värnar om de äldres integritet. Våra boende ska känna sig respekterade och känna att hjälpen utformas efter deras behov enligt biståndsbeslut. De boende ska ha inflytande och känna trygghet i sin boendemiljö. Personalen ska bemöta de boende med värdighet och empati.

I det dagliga arbetet är det viktigt att den enskilde vårdtagarens trygghet och integritet står i centrum. Vid besök hälsar vi alltid på den boende först, informerar alltid om vad vi gör i olika hjälpsituationer så att den boende är delaktig i sin egen vård eller i andra uppgifter vi utför. De boende på servicehuset ska känna att vi lyssnar och tar hänsyn till hur de önskar att de beviljade insatserna utförs. Det ska framgå i genomförandeplanen hur den enskilde önskar få sin hjälp genomförd.

Verksamhetsbeskrivning

Till servicehuset söker man via beställarenheten. Målgruppen är äldre från 65 år. Handläggaren på biståndsenheten utreder och beslutar i ärendet. Vid beviljad ansökan lägger handläggaren personen i kön för servicehus. Erbjudandet skickas till den äldre när en lägenhet blir ledig. Kvarboendep principen gäller för dem som bor på servicehus. Man kan bo kvar i servicehus även om man insjuknar i demens. Personer som redan har fått diagnosen behöver en annan typ av vård/boende.

Servicehuset har personal på plats dygnet runt. För samtliga boende i servicehuset finns möjlighet till trygghetslarm. Totalt har vi 39 anställda som är fördelade på 34.80 helårsarbetare. Verksamheten leds av en enhetschef. Biträdande enhetschef och en administrativ assistent på heltid, 18 undersköterskor som arbetar heltid, sju som arbetar 75 % samt sex undersköterskor som arbetar natt på 70,65 % tjänst. I hemsjukvården arbetar tre sjuksköterskor; två på 100 % en 75 %, en sjukgymnast på 100 % och en arbetsterapeut på 80 % vilka arbetar måndag tom fredag.

Trekantens servicehus har 89 lägenheter, både en- och tvårumslägenheter. På dagtid arbetar 13 undersköterskor och vårdbiträden samt 6 på kvällstid som utför både hemtjänst- och hemsjukvårdsinsatser hos de boende. På natten är det två personal i tjänst.

Vi samarbetar med läkarna på Gröndals vårdcentral. Kvällar och nätter och helger köper vi sjukskötersketjänster från Care Team AB. Våra övriga samarbetspartners är bland annat Seniorhälsan, Stockholms läns landsting, arbetsförmedlingen, Vårdskolor, Svenska kyrkan, MISA, pensionärs- och frivilligorganisationer och andra enheter i stadsdelen.

Kvalitets och utvecklingsarbete

Medarbetare på Trekantens servicehus ska vara delaktiga i verksamhetens beslut och kvalitetssäkring samt i vårt utvecklingsarbete. Enhetens arbete utgår från kommunfullmäktiges inriktningsmål och stadsdelsnämndens mål för äldreomsorgen. Verksamheten styrs av socialtjänstlagen, hälso- och sjukvårdslagen, patientsäkerhetslagen,

Patientlagen och sekretesslagen. Socialstyrelsens föreskrifter och stadens riktlinjer samt interna riktlinjer bland annat från medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS).

Vi ska under 2017 som utvecklingsområden fortsätta med nutrition, munvård, dokumentation och social interaktion samt Webb-utbildningarna inom olika områden för kompetensutveckling.

Värdegrundsarbete

Vi kommer i verksamheten lyfta fram innehållet av stadens värdegrund och arbeta för implementering av de värden som är grunden för god vård och omsorg i äldreården.

Genomförandeplaner/dokumentation

Vi kommer kontinuerlig följa upp att var och en har en aktuell genomförandeplan. Vi arbetar för att förbättra innehållet och tydligheten i formandet av genomförandeplanen. Det skall tydligt framgå att den enskilde har haft inflytande i formandet av hur hjälpen skall utföras och vilka som har tagit del av planeringen. Vi kommer att gå igenom alla kriterier som dokumentationen skall uppfylla.

Rehabiliterande förhållningssätt

Vi kommer i verksamheten fokusera på och arbeta med ett rehabiliterande förhållningssätt. Ett rehabiliterande förhållningssätt bygger på grundsynen att människan är aktiv varelse med egna resurser. Vi tar reda på den enskildes egna resurser och uppmuntrar personen att använda dem.

Medarbetarnas delaktighet i kvalitetsarbetet och verksamhetens utveckling

Personalen involveras i enhetens systematiska kvalitetsarbete. Resultat av brukarundersökningen och mottagna synpunkter samt avvikelser indikerar vilka områden som bör förbättras. All personal får information om innehållet av dessa dokument. Varje vecka tas upp avvikelser i syftet att upptäcka brister och planera för åtgärder. Åtgärdsplaner diskuteras gemensamt och olika förbättringsförslag beaktas. Information om att verksamhetsplanen har skickats per mejl gavs på rapporten **2017-01-17**. Genomgång av planen start på **APT 2017-01-25**

Nutrition

Vi kommer under året ha fokus på mat och måltider. Äldreomsorgens dietist kommer vara involverat i kvalitetsutvecklingen med sina kunskaper och råd. Två kostombud är valda. Målet är att skapa trivsamma måltider och säkerställa näringsintaget.

Uppföljning av ekonomi

Resursanvändning

Det är viktigt att alla medarbetare på enheten är medvetna om enhetens ekonomiska läge. Vi följer upp det ekonomiska läget på APT.

Enhetens personella resurser är goda. All vidareanställd personal har en adekvat grundutbildning. Vi har tre sjuksköterskor samt arbetsterapeut och sjukgymnast. Våra lokaler används ändamålsenligt och vi har inte stora gemensamhetsutrymmen. Vi har en närbutik och en restaurang i huset som drivs av en privat entreprenör. Vi samverkar med Seniorhälsan. Vi har inga stora lager eller förråd av material i huset för att inte låsa fast våra tillgångar.

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
 Andel omsorgstagare som upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs i äldreomsorgen	82 %	84 %	År
 Andel trygga omsorgstagare i äldreomsorgen	84 %	83 %	År
 Andelen nöjda omsorgstagare äldreomsorgen	82 %	84 %	År

Nämndmål:

Äldre får insatser av god kvalitet som erbjuder delaktighet och stärker förmågan att leva värdigt och självständigt

Förväntat resultat

Äldre ska vara nöjda med äldreomsorgen och tycka att de är delaktiga och kan påverka planeringen och utformningen av sin äldreomsorg.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Äldre ska inbjudas att delta i matgrupper.	2017-01-01	2017-12-31
Äldreomsorgens "ombud" i verksamheterna ska erbjudas kompetensutveckling.	2017-01-01	2017-12-31
Äldreomsorgens medarbetare ska erbjudas kompetensutveckling inom områdena kost och nutrition av dietist.	2017-01-01	2017-12-31
Äldreomsorgens medarbetare ska genomföra webbutbildningarna om demens.	2017-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

För varje boende utser vi en kontaktman

Förväntat resultat

Boende känner större trygghet när man vet vem som man kan vända sig till när man har frågor eller behöver annat stöd

Arbetsätt

När en boende har ett omvårdnadsbehov utses en kontaktman. Kontaktmannen har ett ankomstsamtal med den nyinflyttade och pratar igenom hur denne önskar få sin hjälp genomförd, vilka tider osv. En preliminär genomförandeplan skrivs. Genomförandeplanen är

den främsta källan till information om de insatser som ska utföras för den enskilde vårdtagaren. Kontaktmannen har ett professionellt förhållningssätt som innebär att man är personlig, men inte privat. Kontaktmannen ansvarar för att regelbundet dokumentera i ParaSol. Kontaktmannen ansvarar även för kontakten med anhöriga och gode män. Utveckling av kontaktmannaskapet sker kontinuerligt i syfte att svara mot den enskildes behov av stöd och kontinuitet i hjälpinsatserna

Resursanvändning

Det finns rutiner inom äldreomsorgen för vad som ingår i kontaktmannaskapet.

Uppföljning

Vi för fortlöpande samtal på enheten om vad kontaktmannaskapet innebär och hur det ska utvecklas. Kontaktmannen kan bytas ut om den boende så önskar.

Utveckling

Under 2017 kommer vi att fortsätta utveckla kontaktmannaskapet och arbeta vidare med våra rutiner gällande kontaktmannaskapet.

Enhetsmål:

På Trekantens servicehus erbjuder vi de boende aktiviteter både individuellt och i grupp.

Förväntat resultat

Våra boende ska känna att de har en meningsfull vardag och att deras behov av aktiviteter blir tillgodosett.

Arbetssätt

Vi samarbetar med Seniorhälsan kring olika aktiviteter för våra boende och för deras stimulans. Vi erbjuder olika aktiviteter för boende i servicehuset, som exempel kan vi nämna olika former av underhållning, tipspromenad, sittgymnastik, frågesport, taktilmassage osv. Kyrkan som kommer en gång i månaden. Från Misa kommer en som högläser/ sjunger för brukare. Karaoke för finska pensionärer varje vecka som även kommer till husets pensionärer till glädje.

Resursanvändning

Vi arbetar med rehabiliterande arbetssätt så att våra boende får möjlighet att bibehålla sina förmågor och funktioner och vara delaktiga i sin vardag. Seniorhälsan står för den största delen av husets olika aktiviteter. Har man biståndsbeslut för följe till aktiviteter eller promenader utför servicehus personalen det. Vi samarbetar med frivilliga organisationer som till. Ex kyrkan som kommer en gång i månaden, Misa AB är en annan samarbetspartner. För minoritets grupper har vi Finska karaoke som är öppet för alla finska pensionärer.

Uppföljning

Vi följer upp i genomförandeplanen att brukarnas sociala aktiviteter finns dokumenterade. Vi utvärderar genom brukarundersökningen att vi erbjuder rätt sorts aktiviteter, som våra boende vill ha.

Utveckling

Vi tar upp betydelsen av rehabiliterande förhållningssätt i personalgruppen. Vi tar tacksamt emot förslag från boende om aktiviteter som de vill ha.

Nämndmål:

Äldre som bor på särskilda boendeformer får en god hälso- och sjukvård som är trygg, säker och förebyggande

Förväntat resultat

De äldre som bor på vård- och omsorgsboende och servicehus samt de som bor i socialpsykiatrisk gruppboende ska få en trygg och säker hälso- och sjukvård. Att årsmålen för riskbedömningarna uppfylls.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel boende som erbjuds munbedömning, enligt ROAG.	90 %		År
Andel boende som erbjuds riskbedömning för fall.	90 %		År
Andel boende som erbjuds riskbedömning för trycksår.	90 %		År
Andel boende som erbjuds riskbedömning för undernäring.	90 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Särskild uppföljning av trycksår ska genomföras och rapporteras månadsvis till MAS.	2017-01-01	2017-12-31
Verksamheternas sjuksköterskor ska erbjudas sårutbildning.	2017-01-01	2017-12-31
Verksamhetschef ska säkerställa att en vårdplan upprättas för vård i livets slut vid väntat dödsfall.	2017-01-01	2017-12-31
Verksamhetschef ska säkerställa att registrering genomförs i BPSD-registret.	2017-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

Vi ger god kvalitet i vår hälso- och sjukvård

Förväntat resultat

Säker vård är god vård. Det ger trygghet att veta att det finns sjuksköterska i huset som kan komma när man blir dålig.

Arbetsätt

För alla boende med behov av hälso- och sjukvårdsinsatser utses en planeringstansvarig sjuksköterska. Ansvarig sjuksköterska har ett samtal med den nyinflyttade senast 14 dagar efter att den boende har flyttat in. Finns medicinskt hjälpbehov, har sjuksköterskan ett kortare

samtal i direkt anslutning till inflyttningen. Sjuksköterskorna erbjuder de boende att ta med närstående vid samtalet, om de så önskar. Samtal och hälso- och sjukvårdsinsatser dokumenteras i omvårdnadsjournalen. Sjuksköterskan tar också rapport från distriktssköterska eller sjukhus i samband med inflyttning beroende på om den nyinflyttade kommer från ordinärt boende eller sjukhus. Dokumentation sker i Vodok enligt riktlinjer från MAS. Vi arbetar enligt medicinskt ansvarig sjuksköterskas (MAS) rutiner. Vi förebygger vårdskador genom att arbeta på ett preventivt och rehabiliterande sätt och skriver avvikelser i de fall där något ändå blir fel. Vi genomför individuella riskbedömningar i nutrition, fall och trycksår. Vi arbetar enligt gällande hygienrutiner. Vi använder skyddsutrustning när det behövs t.ex. platsförkläde och handskar vid smutsigt arbete. Vi har korta ärmar på våra arbetskläder osv. Vi använder inte handskar när vi t.ex. tvättar boende i ansiktet. Arbetsterapeuten gör en ADL bedömning vid nyinflytt och tillsammans med sjukgymnasten ser till behovet av hjälpmedel. Deras uppgifter handlar oftast om förebyggande insatser med målet att personen kan bibehålla sina förmågor så länge som möjligt eller med hjälpmedel kompensera/ underlätta den dagliga livsföringen för den boende.

Resursanvändning

Den boende har en utsedd planeringsansvarig sjuksköterska (PAS). Det finns läkare ansluten genom Gröndals vårdcentral som kan göra både planerade och akuta hembesök. MAS-rutiner. Hygiensköterskans och rehabpersonalens kompetens.

Uppföljning

Planeringsansvarig sjuksköterska gör uppföljningar hos brukare, som är inskrivna i hemsjukvården.

MAS utreder avvikelser gällande hälso- och sjukvård. Varje år genomförs en kartläggning av hälso- och sjukvården.

Vi rapporterar i Palliativa registret och i kvalitetsregistret Senior Alert. Sjuksköterskorna har fått utbildning och information om registret.

Utveckling

Sjuksköterskorna kommer under året att göra olika riskbedömningar i Vodok och utföra läkemedelsgenomgångar tillsammans med ansvarig läkare. De basala hygienrutinerna behöver ofta följas upp och repeteras, att man gör på rätt sätt. Tas upp i samband med rapporter och APT.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Energianvändningen är hållbar

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens verksamheter bedrivs med en tydlig miljömedvetenhet och är energieffektiva

Förväntat resultat

Stadsdelsnämnden kommer närmare målet i miljöprogrammet om att minska energianvändningen i den egna verksamheten med minst tio procent till år 2020.

Enhetsmål:

Vi har miljötänkande

Förväntat resultat

Minskad miljöbelastning.

Arbetssätt

Vi sorterar sopor, överdoserar inte tvättmedel och dylikt och handlar miljövänligt när det är möjligt.

Resursanvändning

APT forum där vi tar upp miljöfrågor.

Uppföljning

Miljöfrågor tas upp på APT.

Utveckling

Minska användandet av olika städkemikalier hos boende. Information till anhöriga om moderna städredskap.

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:

Stadsdelsnämndens verksamheter har en långsiktigt hållbar ekonomi

Förväntat resultat

Verksamheterna bedrivs på ett kostnadseffektivt sätt.

Enhetsmål:

Vi nyttjar resurserna på ett kostnadseffektivt sätt. Enhetens ekonomi ska vara i balans.

Förväntat resultat

Med ekonomin i balans finns bättre förutsättningar till högre kvalitet i verksamheten.

Arbetsätt

Vi gör en noggrann planering av verksamhet och ekonomi inför varje verksamhetsår. Genomförandeplaner och arbetskort uppdateras kontinuerligt. Efter beviljat bistånd skickas snarast erbjudande om plats till sökande.

Tomma platser läggs in i Paraplyet där alla beställare har tillgång till dessa platser. Personalbemanningen anpassas fortlöpande utifrån omvårdnadsbehoven. Enheten är restriktiv med att bevilja övertid. Verksamhetens resursanvändning och ekonomisk resultatutveckling diskuteras på arbetsplatsträffar för att levandegöra kopplingen mellan verksamhet och ekonomi och för att öka medarbetarnas kostnadsmedvetenhet. Vid befarat underskott diskuteras på arbetsplatsträffarna de besparingsåtgärder som måste vidtas. Om möjligt görs samordnade inköp för att minska volymerna av fakturahantering. Fakturor betalas i tid för att undvika dröjsmålsränta.

Resursanvändning

Alla medarbetare är informerade om enhetens ekonomiska förutsättningar och alla förväntas bidra till att hålla kostnaderna nere och att undvika onödiga kostnader.

Uppföljning

Vi följer upp alla boendens insatser kontinuerligt. Vi följer upp deras hjälpbehov och informerar förändringar direkt till biståndshandläggarna. Antal beviljade vårdtimmar stäms av mot antal personaltimmar och skall stämma överens med tiden inlagd på schemos.

Utveckling

Enhetschefen följer månatligen balansen mellan utgifter och inkomster.

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:

Stadsdelsnämnden fördelar makt och resurser jämställt

Förväntat resultat

En ökad kunskap om fördelning av resurser.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla enheter deltar vid jämställdhetsföreläsningar och jämställdhetsnätverk som arrangeras under året.	2017-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

Jämställdhet

Förväntat resultat

Upplevt likabehandling - värde oavsett kön.

Arbetssätt

Jämställdhet diskuteras på APT och när frågor om jämställdhet dyker upp.

Resursanvändning

Förvaltningens jämställdhetsplan tas upp på APT

Uppföljning

APT, medarbetarsamtal, Tertial rapporter, VB

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Sjukfrånvaro	7 %	tas fram av nämnden	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,5 %	tas fram av nämnden	Tertial

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens medarbetare är professionella, engagerade och har en god arbetsmiljö

Förväntat resultat

Delaktighet och ett bra arbetsklimat finns på nämndens arbetsplatser. Engagerade chefer och medarbetare bidrar till bra verksamhet och en god arbetsmiljö. Dialog om arbetsmiljö och verksamhet förs på arbetsplatsträffar och i samverkansgrupper. Kvinnors långtidssjukfrånvaro närmar sig männens lägre värde. Medarbetarnas arbetsvillkor förbättras och engagemang och trivsel ökar, vilket ger bättre resultat i medarbetarenkäten. Indikatorerna under 4.2 används för uppföljning av det förväntade resultatet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Allmän visstidsanställning ska användas i minskad omfattning.	2017-01-01	2017-12-31
Andelen timavlönade medarbetare ska minska.	2017-01-01	2017-12-31
Enheterna ska i tertialrapport 2 redovisa arbetet utifrån förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan.	2017-01-01	2017-08-31
Nyrekrytering av deltidsanställda ska endast ske efter noggrant övervägande.	2014-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

Vi kompetensutvecklar våra medarbetare. Vi arbetar för en god arbetsmiljö.

Förväntat resultat

Kompetenta medarbetare kan erbjuda högre kvalitet på sitt arbete gentemot våra brukare. Kompetenta medarbetare har gott bemötande och kan hantera svåra situationer på ett bra sätt. En god arbetsmiljö minimerar arbetsskador, ökar trivselen, bidrar till högre närvaro och påverkar hela verksamheten positivt.

Arbetssätt

Under det kommande året ska vi fortsätta kompetensutveckla medarbetare inom olika områden.

All personal ska ha genomgått webb-utbildningar: demens ABC, vårdhygien, mat och måltider, värdegrund, jobba säkert med läkemedel och insulin mm. Vi kommer att fortsätta att utveckla vårt arbete med dokumentationen i ParaSol. Vi kommer att bilda ett team som palliativ vård ombud. I teamet ska ingå en sjuksköterska, en paramedicinare och 2-3 undersköterskor. Vi erbjuder grundutbildning och påbyggnadsutbildning till personal som saknar det.

Vi tar upp arbetsmiljön på APT. Vi erbjuder möjlighet till friskvård och delaktighet, uppmuntrar till öppenhet och delaktighet i utveckling av arbete och arbetsplatsen.

Resursanvändning

Vi använder oss av Äldrestöd för olika utbildningar inom äldreomsorg. Vi använder webb-learning i olika ämnen så som vårdhygien, mat för äldre, värdegrund, läkemedel osv. För god arbetsmiljö har vi två arbetsplatsombud och en närvarande chef. Vi firar jämna födelsedagar

och har regelbunden fika en gång i månaden. De som vill ha erbjuder vi STAR-kortet, vi har möjlighet att delta i personal yoga på arbetsplats en gång i veckan mm. Vi hyr en massage stol.

Uppföljning

Utbildningsinsatser utvärderas på enhetens arbetsplatsträffar och vid medarbetarsamtal. Svaren på personalenkäter går i genom och analyseras på APT

Utveckling

Medarbetare ska få möjlighet att utvecklas i yrket genom olika utbildningar och föreläsningar internt och externt.

Verksamheten satsar både på personalens fysiska arbetsmiljö och trivsel på arbetsplatsen.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens verksamheter utgår från mänskliga rättigheter, är fria från diskriminering och alla som kommer i kontakt med nämndens verksamheter bemöts likvärdigt

Förväntat resultat

Alla som har kontakt med förvaltningens verksamheter bemöts med kunskap och respekt.

Enhetsmål:

Den enskilde får ett gott bemötande

Förväntat resultat

Gott bemötande ger oss nöjdare brukare och närstående.

Arbetssätt

I alla kontakter med enskilda brukare och deras närstående skall vi tänka på den enskildes integritet. Vi ringer på dörren innan vi går in, hälsar och presenterar oss, frågar eller läser i genomförandeplanen hur brukaren vill ha sin hjälp utfört, frågar hur vederbörande mår osv. Det är också viktigt att vi aktivt lyssnar på den som vi samtalar med.

Vi ska hälsa på de vi möter i korridorerna i servicehuset, i restaurangen osv. Vi utgår från att den vi möter kan vara morgondagens brukare eller närstående på servicehuset. Vi skall vara hjälpsamma mot andra.

Resursanvändning

All personal som arbetar på Trekantens servicehus ska bemöta boende, anhöriga och gäster med vänlighet och respekt.

Uppföljning

Vi följer kontinuerligt upp de synpunkter som kommer till vår kännedom när det gäller vårt bemötande gentemot både brukare, närstående och andra som vistas i servicehusets lokaler.

Utveckling

Alla människors lika värde och enhetens värdegrund l lyfts upp i dagliga arbetet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

Hägersten-Liljeholmen är ett stadsdelsområde där ingen behöver vara rädd för våld

Förväntat resultat

Våldsutsatta personer som kommer i kontakt med förvaltningens verksamheter får stöd och skydd utifrån sina behov. Den våldsutsatte möter medarbetare i nämndens verksamheter som har kompetens att uppmärksamma situationen och ge rätt vägledning.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Äldreomsorgens medarbetare ska genomföra webbutbildningen Våld i nära relationer bland äldre.	2017-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

Vi erbjuder den utsatta personen hjälp genom Teamet mot våld i nära relationer

Förväntat resultat

Den utsatta personen känner sig sedd och trygg när han/hon erbjuds hjälp. Personen kan också känna hopp inför framtiden.

Arbetsätt

När vi misstänker att en boende på ett eller annat sätt är, eller har varit utsatt för våld i nära relationer måste man gå varsamt fram och våga fråga personen om vad han/hon varit med om. Det är sjuksköterska eller enhetschef som ställer de svåra frågorna till brukaren. Det kan också vara annan personal som samtalar med brukaren om det inträffade om brukaren själv börjar tala om det som hänt eller händer. Vi kopplar alltid in Teamet mot våld i nära relationer, som finns i stadsdelen. De har kompetent personal som är utbildad för att ta hand om den drabbade. Det finns olika typer av våld som brukare kan utsättas för (ekonomiskt, sexuellt, försummelse osv) som kräver att vi vågar se vad som händer och vågar diskutera i arbetsgruppen om det finns någon mer som ser det man själv har gjort. Vi är observanta på om brukare har blåmärken osv.

Resursanvändning

Teamet mot våld i nära relationer som finns i stadsdelen kopplas alltid in vid misstanke om att någon blir utsatt för våld i sin relation.

Uppföljning

Vi följer upp det vi sett och håller kontakten med Teamet mot våld i nära relationer.

Utveckling

Det finns en rad olika faktorer som bidrar till våld i nära relationer och all personal på enheten behöver utbildning i ämnet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Nämndmål:

Kommunikation och information är planerad, medveten, effektiv och tillgänglig för alla

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.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Information på jämför service, webb och intranät ska uppdateras kontinuerligt samt ses över en till två gånger per år.	2017-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

Vi ger information och insyn i verksamheten för boende och närstående.

Förväntat resultat

Trygga boende och närstående

Arbetssätt

Servicehuset har en aktuell broschyr om vad Trekanten har att erbjuda.

Broschyren innehåller information om aktuella telefonnummer och telefontider/mottagningstider. Enhetschefen uppmanar de boende och deras närstående att lämna synpunkter på hur de tycker att verksamheten fungerar.

De boende och deras närstående får regelbunden information om servicehusets aktiviteter och hemsjukvård via affischer i servicehusets offentliga lokaler. Enhetschefen deltar på förtroenderådets möten där information ges och husets verksamhet diskuteras. Enhetschefen bjuder in boende och närstående till informationsmöte en gång per år och vid behov

Resursanvändning

Alla yrkeskategorier informerar boende och deras närstående utifrån sitt uppdrag. Anslagstavlor finns för information om t.ex. aktiviteter, förtroenderåd osv.

Uppföljning

Enhetschefen följer upp olika synpunkter och klagomål med berörda personer samt tar upp dem på möten med personalen och diskuterar generellt olika synpunkter som kommit in. Detta görs i syfte att förbättra våra rutiner samt att utveckla verksamheten. Brukarundersökning görs varje år.

Utveckling

Alla synpunkter och klagomål tas på allvar och återkoppling ges snarast.

Uppföljning av ekonomi**Resursanvändning**

Förvaltningens rutiner, ekonomicontroller, stadens ekonomi system Agresso och Webbinfo.

Budget 2017

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Budgetår:	2017
Enhet :	Trekantens servicehus
Enhetschef:	Päivi Palomäki

Beloppen anges i TKr	Budget
<i>Intäkter</i>	
Taxor och avgifter	0
Hysesintäkter	90
Bidrag och ersättningar	100
Försäljning	25 813
Övriga externa intäkter	420
<i>Summa intäkter</i>	26 333
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	20 373
Övriga personalkostnader	40
Lokalkostnader	2 728
Entreprenader och köp av verksamhet	1 725
Övriga kostnader	1 467
<i>Summa kostnader</i>	26 333
<i>Summa netto</i>	0

Övriga frågor

Hantering av klagomål, synpunkter och förbättringsförslag

Vi uppmanar de boende och deras närstående att lämna synpunkter på hur de tycker att verksamheten fungerar. Vi åtgärdar det som är fel så snabbt som möjligt. Vi dokumenterar och sammanställer inkomna synpunkter och klagomål för att se om vi behöver rätta till våra rutiner. Genom att ta tillvara boendes och närståendes synpunkter och förslag kan vi förbättra vår verksamhet. Synpunkter och klagomål följs upp på APT och redovisas i tertialrapporter och i verksamhetsberättelsen.

Analys av resultaten från uppföljningen under 2016 i arbetet med VP 2017

Personalen involveras i enhetens systematiska kvalitetsarbete. Medarbetare på Trekantens servicehus ska vara delaktiga i verksamhetens beslut och kvalitetssäkring samt i vårt utvecklingsarbete.

Resultat av brukarundersökningen och mottagna synpunkter samt avvikelser indikerar vilka områden som bör förbättras. All personal får information om innehållet av dessa dokument. Varje vecka tas upp avvikelser i syftet att upptäcka brister och planera för åtgärder. Åtgärdsplaner diskuteras gemensamt och olika förbättringsförslag beaktas.

Vi kommer under året att ha fokus på kost och munhälsa.

Enhetens arbete med riskbedömningar för fall, undernäring och trycksår samt registreringar i de nationella kvalitetsregistren är ett fortsatt prioriterat förbättringsområde. Vi kommer fortsätta att utveckla vårt arbete med dokumentationen i ParaSol.

Vi går igenom medarbetarenkätens resultat.

Vi fortsätter att erbjuda grundutbildning och påbyggnadsutbildning till personal som saknar det. Vi fortsätter med utbildningarna inom hygien och demens.