

Verksamhetsplan för Stockholms äldre- och handikappjour

Enhetens uppdrag

Trygghetsjouren är en myndighet som under kvällar, nätter och helger handlägger och biståndsbedömer akut uppkomna hjälp- och omvårdnadsbehov enligt delegation från stadsdelsförvaltningarnas äldre och handikappomsorg samt arbetsleder kommunens omvårdnadspersonal i de akuta situationer som inträffar under jourtid.

Larmcentralen erbjuder stadsdelsförvaltningarna tjänster för larmmottagning. Även tjänster som installation och service av trygghetslarm utförs av vår teknikavdelning. Larmcentralen tar emot och åtgärdar trygghetslarmanrop hos äldre och funktionshindrade i eget boende.

Jourpatrullens uppdrag är att åtgärda akut uppkomna hjälp- och omvårdnadsbehov under kvällar, nätter och helger, då dessa behov inte kan tillgodoses på annat sätt samt avlasta utförarna på stadsdelsförvaltningarna vid tillfälliga akuta arbetsanhopningar vad det gäller punktinsatser.

Ekonomi

Budget

Trygghetsjouren: 8 105 000 kr (anslag)

Jourpatrullen: 4 000 000 kr (anslag)

Larmcentralen: 15 700 000 kr (prognos intäkter och kostnader)

Antal anställda (omräknat till heltid)

Totalt 44 heltidsanställningar samt 22 timanställda.

Priser

2007 för stadsdelsförvaltningarna

Larmmottagning

Grundavgift/mån/sdf 7 800 kr

Abonnemangsavgift/kund/mån 69 kr

Teknik

Larminstallation/installationstillfälle 590 kr

Återhämtning/tillfälle 350 kr

Service/tillfälle 450 kr

Planerade prestationer

Antalet anslutna larmabonneter förväntas öka med 5%.

Antalet serviceuppdrag, för trygghetslarmsteknikerna förväntas öka med 5%.

Åtaganden 2007

Trygghetsjouren åtar sig

- att vara tillgänglig för de akuta situationer som avser myndighetsutövning i form av biståndsbeslut samt arbetsledning, som inträffar efter kontorstid, inom äldre- och handikappomsorgen.
- att se till att den enskilde får adekvat hjälp utifrån sitt behov och blir bemött med kunnsighet och respekt.
- att dokumentera alla beslut/insatser som görs enligt delegation från stadsdelsförvaltningarna.
- åtar sig att dokumentera interna arbetssätt och rutiner i en handbok.

Arbetssätt

Verksamheten är bemannad dygnet runt.

Alla in och utgående telefonsamtal registreras i en logg i pc-telefonin.

Verksamheten har ett dataprogram där personer registreras som aktualiseras under jourtid.

Detta program utgör ett hjälpmedel för jourhandläggarens beslutsfattande i de akuta situationerna.

Vid behov har jourhandläggaren behörighet att gå in i stadens Paraplysystem, för att där inhämta uppgifter om den aktuella personen.

Jourhandläggarna har adekvat utbildning och arbetserfarenhet från myndighetsutövning och arbetsledning.

Stadsdelsförvaltningarna ska alltid få en skriftlig rapport, efter fattat biståndsbeslut/insats.

Denna rapport skickas/faxas/mejlas alltid ut och vid brådskande fall ska den dessutom rapporteras muntligen via telefon till stadsdelsförvaltningarna.

De metoder och rutiner som enheten arbetar efter finns dokumenterade i en handbok som finns på verksamhetens intranät. Handboken uppdateras omgående vid förändring av rutiner och metoder. Vi följer stadens rutiner gällande handläggning och dokumentation.

Ett funktionellt program som tillgodoser interna och externa behov av snabb och säker informationsöverföring är målsättningen.

Vi avvaktar beslut för dokumentation direkt i stadens paraplysystem och under tiden har ny programvara och ny teknik installerats för Trygghetsjouren.

Larmcentralen åtar sig

- att ta emot larmanrop dygnet runt, bedöma utifrån larmanropet vilken insats som ska utföras samt förmedla till utförare av hemtjänst eller sjukvård enligt överenskommen rutin.
- att erbjuda ett högt tekniskt säkerhetstänkande och nogsamt följa den tekniska utvecklingen inom området
- att dokumentera arbetssätt och rutiner i en handbok.
- att erbjuda tjänster för installation, service och återhämtning av trygghetslarm

Arbetssätt

Alla larmanrop vid larmmottagningen inleds på samma sätt, för att kunden ska känna trygghet vid anropet. Verksamheten har fortlöpande kontakter med de teknikleverantörer som finns på marknaden och anlitar teknisk expertis för återkommande säkerhetsgenomgångar.

Vi samarbetar även med arbetsterapeut och hjälpmedelscentral när biståndsbedömaren initierat installation av individanpassat trygghetslarm.

De metoder och rutiner som enheten arbetar efter finns dokumenterade i en handbok som finns på verksamhetens intranät. Handboken uppdateras omgående vid förändring av rutiner och metoder. Vi följer stadens rutiner gällande handläggning och dokumentation.

Larmcentralen följer stadsdelsförvaltningarnas installationsrutiner och önskemål gällande trygghetslarminstallationer efter överenskommelse med kunden.

Vi erbjuder även installationer kvällar och helger för att kunna tillmötesgå kunder och anhöriga.

Funktionsstörningar åtgärdas omgående. Övrig service sker enligt överenskommelse med kunden.

Ny larmmottagningsteknik är installerad. Arbetet med anpassning och utveckling sker fortlöpande.

Jourpatrullen åtar sig

- att vara ett komplement till stadsdelsförvaltningarnas äldre- och handikappomsorg vad det gäller akuta utryckningsinsatser, då inga andra insatser står till buds.

Arbetsätt

Jourhandläggare på Trygghetsjouren gör en bedömning och fattar beslut om insats ska utföras av jourpatrullen.

Jourpatrullen är den resurs i staden som ska åtgärda akuta hjälpbehov under jourtid hos personer som inte är biståndsbedömda av stadsdelsförvaltningens biståndsbedömare.

Jourpatrullen åtgärdar i dessa ärenden fram till dess att stadsdelsförvaltningen åter är i tjänst.

Jourpatrullen ingår som sista resurs i de uppgjorda åtgärdskedjor, som används vid larmmottagningen.

Interna åtaganden

- Enheten åtar sig att lokalerna ska vara så utformade att personer med funktionshinder kan arbeta i verksamheten.
- Enheten åtar sig att erbjuda en god arbetsmiljö
- Enheten åtar sig att följa förvaltningens miljöprogram.

Arbetsätt

Enheterna sorterar återvinningsbart papper, stänger av datorerna då de ej används, aktiverar skärmläckaren då man lämnar skrivbordet, lämna batterier till miljöstationer, kör miljöbilar, som uppfyller stadens miljökrav samt källsortera så långt det är möjligt.

Uppföljning

Ständigt informationsutbyte pågår mellan stadsdelsförvaltningarnas biståndsbedömare och enhetschefer och enheternas jourhandläggare.

Synpunkter, klagomål och avvikelser, analyseras och behandlas omgående enligt en upparbetad struktur.

Utveckling

Under året kommer fokus att ligga på arbetet med en säker datamiljö för Trygghetsjouren och Larmcentralen.

Arbete pågår med att få till stånd en gemensam inloggning till hela staden för stadsövergripande verksamheter.

Arbete pågår med att stadsdelsförvaltningarnas biståndshandläggares beslut om trygghetslarm, till en enskild, ska kunna skickas elektroniskt direkt från registreringen i paraplyet till Larmcentralens mottagningsprogram.

Utvecklingsarbetet med arbetsledning efter kontorstid till kranskommuner pågår.