



## Stockholms stads kvalitetsutmärkelse 2012

### Hemtjänsten i Skärholmen

- ger dig stöd att leva livet!



**Hemtjänsten i Skärholmen**  
**Enhetschef Marja-Leena Revholm**



<b>Innehållsförteckning</b>	<b>1</b>
<b>1. INLEDNING</b>	
• Målgrupp och typ av verksamhet	
• Styrdokument	
• Kundunderlag	
• Organisation	
• Medarbetare Utbildning	
<b>2. BRUKARE/KUNDER</b>	<b>3</b>
• Hur vi skapar och förstärker en kultur där brukaren är i centrum	
• Hur vi gör vår värdegrund och/eller känd hos våra brukare/kunder	
• Vilka metoder/arbetsätt vi har för att ta reda på brukarens förväntningar på verksamheten	
• Hur vi fångar upp och hanterar brukarnas synpunkter och klagomål samt förbättringsförslag	
• Brukarundersöknings resultat samt analys	
• Hur brukarens klagomål och synpunkter har utvecklad verksamheten	
<b>3. CHEF- LEDARSKAPET</b>	<b>8</b>
• Min ledarskapsidé och hur jag gör den känd och förankrad i organisationen	
• Hur jag kommunicerar, det vill säga försäkrar mig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens mål och åtaganden	
• Hur jag som chef/ledare skapar möjligheter för lärande i organisationen	
• Hur jag utvärderar och utvecklar mitt ledarskap	
<b>4. MEDARBETARE</b>	<b>11</b>
• Hur medarbetare kompetensutvecklas utifrån brukarnas behov och verksamhetens resultat	
• Hur vi skapar förutsättningar för att ta vara på engagemanget hos medarbetarna för utveckling av verksamheten	
• Hur vi ger erkännande till enskilda eller grupper av medarbetare	
• Medarbetarundersökning och analys	
<b>5. VISION OCH VÄRDEGRUND</b>	<b>14</b>
• Verksamhetens värdegrund och gemensamt förhållningssätt	
<b>6. ÅTAGANDEN/MÅL FÖR VERKSAMHETSÅRET TILL UPPFÖLJNING</b>	<b>15</b>
• Hur årets åtaganden/mål togs fram	
• Planering för årets uppföljning	



- Verksamhetens åtaganden/mål
- Åtagande: Enheten åtar sig att anordna två festliga tillfällen för enhetens kunder
- Åtagande: Enheten åtar sig att bedriva en verksamhet med god tillgänglighet och att gott kundbemötande
- Åtagande: Vi åtar att utföra insatser på ett tryggt sätt
- Åtagande: Enheten åtar sig att föra brukaren delaktig vid upprättanden av den individuella genomförandeplanen
- Åtagande: Enheten åtar sig att skapa en trivsamt arbetsklimat

<b>7. HUR VI ANVÄNDER VÅRA RESURER EFFEKTIVT</b>	<b>19</b>
<b>8. RESULTAT OCH ANALYS</b>	<b>20</b>
• Resultat från föregående års uppföljningar av våra mål/åtaganden och förväntat resultat. Analys och trender	
• Ekonomiskt resultat samt analys och trender	
<b>9. UTVECKLING</b>	<b>25</b>
• Hur vi säkerställer att vi utvecklar verksamheten utifrån våra uppföljningar, resultat och analyser	
• Verksamhetens styrkor, svagheter, möjligheter, hot	
<b>10. HUR VI DELAR MED OSS AV VÅRA GODA EXEMPEL OCH HUR VI ANVÄNDER DESSA KUNSKAPER FÖR ATT UTVECKLA VERKSAMHETEN</b>	<b>27</b>



# Kvalitetsutmärkelsen 2012 Hemtjänst

## Administrativa uppgifter

### Verksamhetens namn

Hemtjästen i Skärholmen

### Verksamhetens chefs namn

Marja-Leena Revholm

### Direkttelefonnummer till verksamheten och chefen

08-508 24 544

### E-postadress till verksamheten och till chefen

marja-leena.revholm@stockholm.se

### Postadress och besöksadress

Portholmsgången 1, 127 48 Skärholmen

### Antal anställda den 20 maj 2012

Antal medarbetare 50 personer.

## Inledning

### Beskriv vilken typ av verksamhet ni bedriver

#### *Målgrupp och typ av verksamhet*

Hemtjästen i Skärholmen är det kommunala alternativet för hemtjänst som vänder sig i första hand till personer över 65 år, men har även yngre brukare som, tillfälligt eller permanent, är i behov av hemtjänstinsatser. Enheten bedriver hemtjänst i hela Skärholmens stadsdel, vilket innefattar Bredäng, Sätra, Skärholmen och Vårberg.

Enheten har sin egen personal dygnets alla timmar, dag- kväll -natt. Hemtjänstens lokaler är belägna centralt i Skärholmens centrum.

Enheten hjälper så väl personer med omfattande omvårdnadsbehov som dem som enbart är i behov av trygghetslarm.



Hemtjänsten utför insatser utifrån ett biståndsbeslut som fattas av en biståndsbedömare i stadsdelen. Biståndsbeslut reglerar vilka insatser hemtjänsten får och kan utföra hos den enskilde.

## **Ange lagar, förordningar och styrdokument av speciell betydelse för er verksamhet**

### **Våra styrdokument**

- Socialtjänstlagen (SoL)
- Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (Lss)
- Arbetsmiljölagen
- Sekretesslagen
- Systematiskt Brandskyddsarbete
- Arbetsmiljölagen
- Stockholmsstadens och enhetens verksamhetsplan

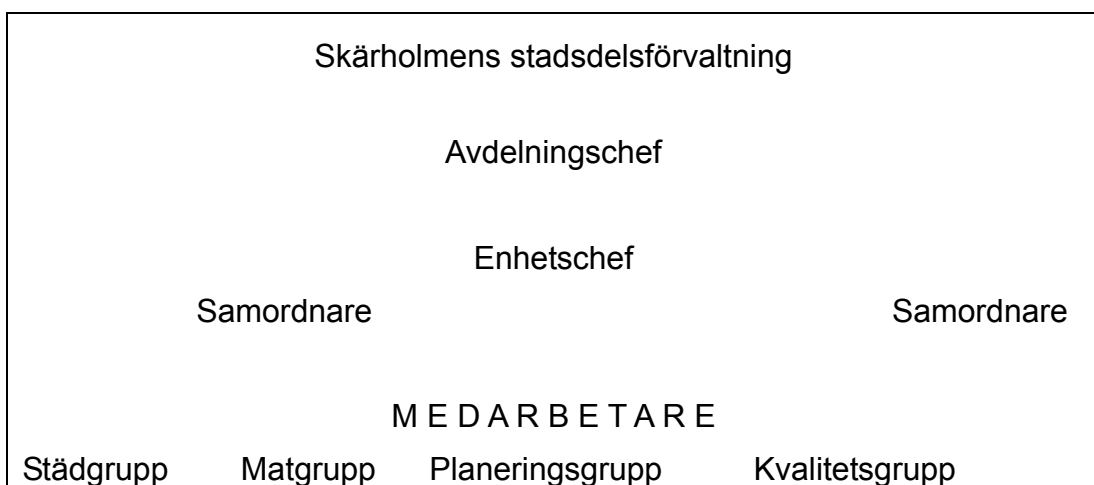
### **Beskriv den brukar-/kundgrupp ni arbetar för**

Hemtjänst i Skärholmen vänder sig i första hand för personer över 65 år men har även yngre kunder, som antingen permanent eller tillfälligt är i behov av hemtjänst insatser. Hemtjänsten i Skärholmen verkar i hela stadsdelen, den vill säga i Bredäng, Sätra, Skärholmen och Vårberg. Respektive område har sin egen personalgrupp, för att behålla kontinuiteten hos brukaren.

### **Ange ungefärligt antal brukare/kunder**

Enheten har i dagsläge cirka 365 omvårdnadskunder och 340 larmkunder.

### **Organisations- och ledningsstruktur**



Kvalitetsutmärkelsen 2012

XAdressX  
Telefon XTelefonX  
XEpostX

[www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)



Enhetens nuvarande ledningsstruktur skapades så sent som 1 april 2012. Enheten hade tidigare tre (3) samordnare vilket har ändrats till två (2) samordnare samt fyra (4) arbetsgrupper. Bara en av personerna, av de tidigare tre samordnare, är kvar i den nya organisationen. Den andre samordnaren är en nyrekrytering.

### **Beskriv verksamhetens medarbetare (kategorier, utbildning)**

I verksamheten arbetar både undersköterskor och vårdbiträden. Totalt 50 personer. Några av personalen har spetskompetens inom demens samt vård i livets slut. Den ena av samordnare är undersköterska och har gått en samordnarutbildning. Den andra samordnaren är undersköterska, och gått ledarskapsutbildningar och har arbetat kliniskt som verksamhetsledare i andra likande verksamheter.

Enheten validerar nio (9) medarbetare till undersköterskor under maj-juni månad. Validering görs genom att man gör en kunskapsinventariet av det tidigare värvade kunskaper, både det man studerat och lärt praktiskt, och utifrån resultatet görs ett läroplan för de ämnen som man saknar kunskaper i.

### **Brukare/kunder**

#### **Hur VI skapar och förstärker en kultur där brukarna/kunderna är i centrum.**

Som ledare brinner jag för och drivs av viljan att skapa en äldreomsorg med hög kvalitet. För mig är det självklart att brukaren är alltid i fokus. Utan våra brukare har vi inget arbete att gå till. Därför är det viktigt att påverka och utveckla verksamheten så att alla medarbetare delar denna åsikt. Alla våra insatser skall syfta till brukaren bästa. Jag tillsammans med mina samordnare skall visa vägen hur vi kan bemöta och skapa god kontakt med brukarna.

Alla de arbetsmöten och olika forum där vi pratat om brukaren skall syfta till att stärka kundfokus. Till exempel om vi får en synpunkt från en brukare, skall det tas upp och diskuteras utifrån hur vi kan förbättra oss i framtiden så att brukare blir nöjd med vår insats.

Det är också viktigt att prata om de etiska dilemman vi ibland hamnar i och då våra egna värderingar kan färga vårt handlande. Vi måste hela tiden påminna oss om vem vi är till för i vårt arbete, för vem skall gör vi de insatser vi gör hos brukaren. Vi har tagit upp till exempel olika fall, som innehåller etiska dilemman och diskuterat detta i arbetsgrupper.

Varje morgon och eftermiddag har personalen en samling då dagens händelser med brukaren tas upp och eventuella kommande händelser planeras in.



## **Hur vi gör vår värdegrund och/eller känd hos våra brukare/kunder**

Vi på hemtjänsten i Skärholmen vill framföra allt bli igenkända för att vi bemöter både varandra och våra kunder med respekt. Att vi alltid är artiga och professionella när vi tar kontakt med olika personer, och har i allt en positiv kundfokus.

På vår arbetsplats ska gott arbete uppmuntras och bekräftas på olika sätt. Vi ska lära oss av goda exempel så att flera kunder kan ta del av det genom ett gott utförd arbete.

Vi uppmuntrar våra medarbetare till att ta eget ansvar och delaktighet för sitt arbete, och på så sätt kunna planera arbetet tillsammans med kunden.

Vi skall planera vår viktigaste resurs, nämligen medarbetare, så att god kontinuitet uppfylls och kunder kan känna sig trygga med den personal som kommer till dem.

## **Beskriv vilka metoder/arbetssätt ni har för att ta reda på brukarnas/kundernas förväntningar på verksamheten.**

Vi tar reda på brukarnas förväntningar genom brukarundersökningar som genomförs varje höst centralt i staden. Handlingsplan för åtgärder görs för att rätta till de områden som brukare eventuellt är inte så nöjda med.

Vi ser genomförandeplaner som ett av det viktigaste dokument för att ta reda på vilka förväntningar brukaren har på sin hemtjänst och hur den enskilde vill ha sina hemtjänstinsatser utförda. Genomförandeplanen skrivs tillsammans med brukare och/eller närstående. Detta är också tillfälle att kunna ge korrekt information till brukaren och närstående om hur hemtjänsten arbetar. Inte alltför sällan har kunden större förväntningar om vad hemtjänsten kan utföra än fallet är i verkligheten. Genomförandeplaner uppdateras så fort hjälpbehovet ändras. Kunden godkänner genomförandeplanen genom att skriva under den när den enskilde tycker att vi har uppfattat hans/hennes vilja rätt.

Vidare har vi skapat ett frågeformulär med fem frågor på, för att kunna ta reda på under hela året hur brukaren upplever sin hemtjänst. Detta formulär är relativt ny och vi har inte än hunnit få tillräcklig svarsresultat för att kunna analysera några trender på. Syftet är att svaren sammanställs och tas upp i respektiver arbetsgrupp samt på APT-möten för allmän diskussion och att vi utifrån svaren kan utveckla och försäkra kvalitet på verksamheten.

Alla brukare uppmuntras också lämna sina synpunkter så väl stort som smått. Muntliga synpunkter skrivs ner och tar upp i respektiver grupp eller enskild med medarbetaren. Beroende på synpunktens art tas det eventuellt upp på APT-möten för allmän diskussion.

Kvalitetsutmärkelsen 2012

XAdressX  
Telefon XTelefonX  
XEpostX

[www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)



Vi återkopplar åtgärder till kunden under samma dag eller senast inom fem (5) dagar från att synpunkter har kommit in, antingen per telefon eller per e-post.

Enheten bjuder brukare regelbundet två gånger per år på festligheter. Detta är också ett tillfälle att lyssna och samtala om hemtjänstinsatser och om hur nöjda brukarna är med vårt arbete.

Vidare gör jag, och/eller samordnare, hembesök hos kunder. Detta är ett tillfälle att både se brukarens hemmiljö, samt att jag får information om medarbetarens arbetsmiljö, och samtala om de förväntningar brukaren har.

### **Beskriv hur ni fångar upp och hanterar brukarnas/kundernas synpunkter och klagomål samt förbättringsförslag.**

Vi ser synpunkter/klagomål som ett viktigt led i arbetet att utveckla och säkra kvaliteten i vår verksamhet och därför arbetar vi i flera led för att kvalitetssäkra vårt arbete hos den enskilde brukaren.

Alla kunder får en blankett ”Synpunkter – klagomål” för att den enskilde skall kunna lämna sin synpunkt skriftligt.

Vid muntliga klagomål/synpunkter skrivs detta ner på en avvikelseblankett av enhetschef eller samordnare, eftersom det oftast är dessa som tar emot klagomålen per telefon. Skulle en medarbetare få klagomål hos en kund, skriver medarbetaren ner detta och ger det sedan till samordnare/enhetschef. På samma blankett skrivs även vilka åtgärder har vidtagits omgående och hur klagomål kommer att följas upp. Beroende på synpunktens/klagomålets karaktär avgörs om enhetschef eller samordnare tar kontakt med den enskilde som lämnat klagomålet för återkoppling. Detta görs inom två dagar från det att synpunkter har kommit till verksamhetens kännedom. Då informeras kunden om hur enheten har och kommer att hantera deras synpunkt.

Enheten använder även frågeformulär, som beskrivs under fråga 4, som underlag för att fånga upp brukarnas synpunkter om verksamheten. Svaren behandlas likadant som övriga synpunkter och klagomål.

Alla synpunkter tas upp med berörd personal, antingen av samordnare eller/och enhetschef, beroende på synpunktens karaktär. Vidare går alla synpunkter igenom, i respektiver arbetsgrupp, månadsvis. Då diskuteras rutiner för händelsen, vilka förbättringsåtgärder medarbetare har för att detta inte skall hända igen och hur åtgärdas detta och återkopplas till den enskilde. Den som är kvalitetsansvarig tar händelsen med till kvalitetsgruppen för att diskutera eventuella åtgärder vad gäller t.ex. rutin och arbetsätt.

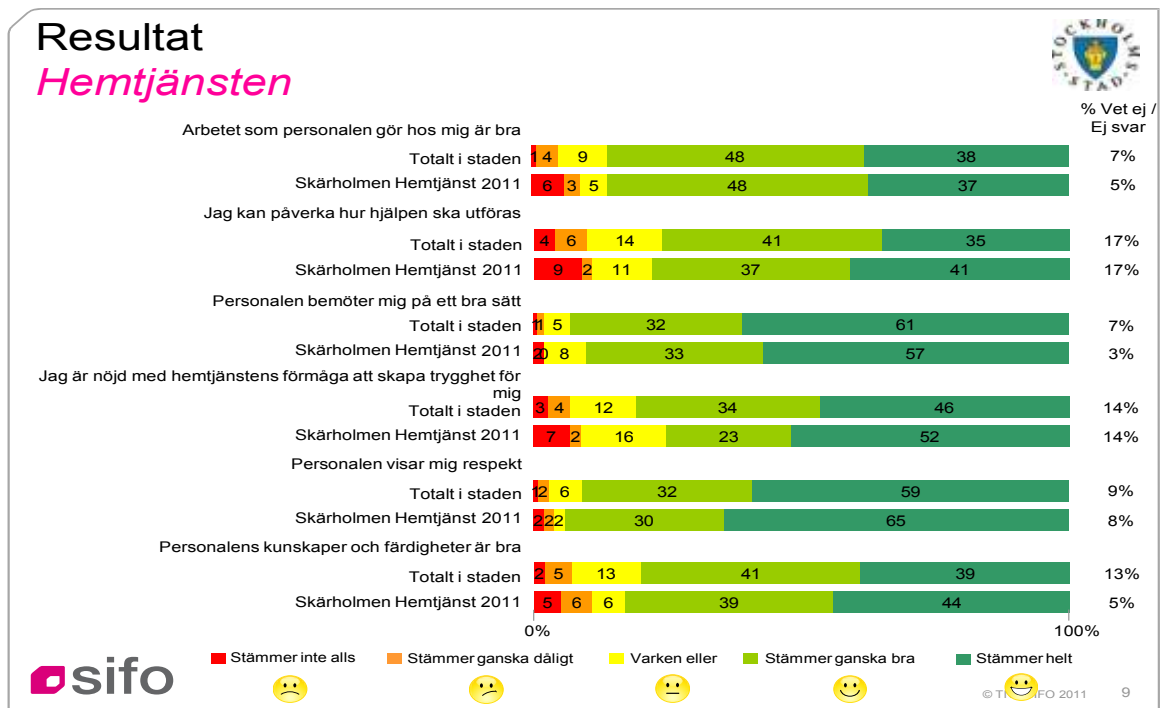




Månadsvis tar kvalitetsgruppen upp samtliga synpunkter och klagomål på APT-möten för en allmän diskussion. Kvalitetsgruppen kommer med förslag för åtgärder och ändrade arbetsätt och beslut om detta tas sedan under APT-möten.

Alla klagomål och synpunkter registreras och arkiveras enligt Skärholmens stadsdels rutin för hantering av synpunkter och klagomål.

## Resultaten från brukarundersökning



## ANALYS

Brukarundersökningar visar att kunder generellt har varit nöjdare i Skärholmen-Vårberg än de är i Bredäng-Sätra genom åren. I de punkter som nöjdheten skiljer sig åt, är bland annat, i brukarens möjligheter att kunna påverka utformning av hemtjänstinsatser, information om ändrade tider i planeringen och kvalitet i utfört arbete.

Jag beskriver, mer utförligt under analys av medarbetarundersökning, hur denna hemtjänstgrupp har förra året flyttats till Skärholmen och ihop med den övriga hemtjänsten. De olika arbetssätten och den kultur som fanns kan vara en förklaring varför brukarna i Bredäng-Sätra har varit mer missnöjda än vad de övriga kunder har varit. Att enheten har två så skilda resultat, påverkar på det totala resultatet. Det både drar ner och höjer respektive grupp. Målet med åtgärder är att resultatet blir med jämlika och ökar den totala nöjdheten hos brukare.

Kvalitetsutmärkelsen 2012

XAdressX  
Telefon XTelefonX  
XEmailX

www.stockholm.se



För att skapa gemensamt arbetsätt och kultur på arbetsplatsen har en omorganisation gjorts. Analys av behovet av utvecklingsarbete för att nå god kvalitet samt större brukarnöjdhet har gjorts. Enligt resultat av analysen var ändringar i ledningsstruktur nödvändiga för att skapa möjligheter för gynnsam utveckling för verksamheten. Organisation fick också ökad ledarskapskunskap i och med den nye samordnaren.

Det förväntat resultat, av denna åtgärd är att vi tillsammans kan skapa en arbetsplats där kundfokus är centralt och att alla arbetar för att nå ett så gott resultat i det dagliga arbete som möjligt.

Handlingsplan har gjorts för att fånga upp det brister som undersökningen påvisar samt att kunna aktivt arbeta med förbättringsåtgärder för att höja brukarnöjdheten. Enheten arbetar mycket genom möten som bär arbetsnamn "*Vård i annans hem*". Målet är att i detta forum ta upp till exempel brukarens synpunkter och klagomål och utifrån det lokala rutiner diskutera hur vi skall agera i motsvarande situation i framtiden. Naturligtvis har även brukarundersökningsresultatet tagits upp och diskuterats i detta forum.

Kvalitetsgrupp har skapats i syfte att forma och utveckla de lokala rutiner och arbetsätt enheten har. Bland annat skall kvalitetsgruppen arbeta med hur vi skall hantera avvikelser, introduktion av nyanställda och det arbetssätten enheten har för att kvalitetssäkra de insatser brukaren får av oss. Kvalitetsgruppens viktigaste uppgift är att forma arbetet så att hela personalstyrkan arbeta utifrån lika värderingar och kundfokus med en gemensam arbetskultur.

I kvalitetsgruppen ingår en representant från respektive arbetsgrupp samt två kvällspersonal och båda samordnare samt enhetschef när denne kan delta.

Den trend vi vill se är naturligtvis att det insatser som nu görs leder till ökad brukarnöjdhet och kvalitet i arbetet. Om vi inte arbetar nu kraftfullt för att ändra den negativa trenden i brukarnöjdheten hos kunder i Bredäng-Sätra kan detta leda på skikt att dessa kunder byter utförare.

### **Ge exempel på hur brukarnas/kundernas synpunkter, klagomål och förbättringsförslag påverkat utvecklingen av er verksamhet.**

Vi ser synpunkter/klagomål som ett viktigt led i arbetet att utveckla och säkra kvaliteten i vår verksamhet och därför arbetar vi i flera led för att kvalitetssäkra vårt arbete hos den enskilde brukaren.

Ett exempel om hur brukarens synpunkter har utvecklat vår verksamhet är att vi har gått genom rutiner för genomförandeplanen. Rutinen har uppdaterats om hur snabbt vi skall göra en första genomförandeplan för en ny kund och när det uppdateras. Även sättet hur processen att upprätta genomförandeplan har gått igenom och uppdaterats.



Vidare arbetar vi med vår tillgänglighet, så att det alltid är någon som svarar i telefonen i vår lokal. Det är viktigt för oss att höra av oss till kunder snarast möjligt om vi råkat missa ett samtal.

Kvalitetsgruppen arbetar med att förbättra rutiner om att alltid meddela ändringar, i den dagliga planeringen, till brukaren. Brukaren skall kunna få veta i tid om ändringar så att man gemensamt kan hitta en ny tid för besöket.

## **Chef- ledarskapet**

### **Min ledarskapsidé och hur jag gör den känd och förankrad i organisationen.**

Det som driver mig i mitt arbete är viljan att skapa, tillsammans med medarbetare, högt kvalitet på äldreomsorgen. Jag vill skapa förutsättningar där medarbetare kan äga sin uppgift, delaktighet och ha ett personligt ansvarstagande för sin arbetsuppgift. Jag vill förmedla till medarbetarna att deras arbete är viktigt och att insatserna de utför gör skillnad för den enskilde. Det förmedlar jag genom att uppmuntra de, som vill, ta del i det kvalitetsarbete som görs på enheten. På arbetsplatsen har vi till exempel bildat fyra (4) olika arbetsgrupper vars syfte är att säkerställa och höga kvalitén hos kunden. Det är också ett sätt att engagera medarbetare till att påverka hur arbetet utformas och diskuterar fram framgångsfaktorer för gott arbete.

Övergripande mål för verksamheten är nöjda kunder. Det målet kan jag bara nå genom att ha medarbetare som trivs på sin arbetsplats, som är stolta över sitt arbete och har en god fysisk och psykosocial arbetsmiljö. För mig är det viktigt att ta vara på medarbetarnas engagemang, viljan att påverka till god utveckling på arbetsplatsen och därmed ge god vård och omsorg till enhetens kunder. För att nå det är det viktigt att jag som ledare har en hög närvaro på enheten, är tillgänglig och lyssnande både när det uppstår problem men även när allt går bra. Att ge stöd och förutsättningar att klara av sina arbetsuppgifter och ge respons på gjorda arbetsinsatser är det viktigaste uppgift jag har som ledare.

För att uppnå det jag vill och brinner för måste jag utveckla en ledningsstruktur som stöder en positiv utveckling av verksamheten. Det är viktigt att enheten har en tydlig organisation med tydligt mål och uppdrag och att ledningsgruppen, som består av enhetschef och två (2) samordnare, arbetar mot samma mål; nöjda kunder och medarbetare.

Mitt ledarskap gör jag känt på det sätt jag agerar och säger på möten och i det enskilda samtal. Jag är rak med vad jag vill, men det hindrar inte att jag lyssnar in vad medarbetare vill och har för idéer för verksamhetens utveckling. Jag vill få kreativa förslag från medarbetare vilka vi sedan tillsammans kan diskutera och



utvärdera. Jag har höga krav på mig själv och förväntar mig samtidigt att alla medarbetare tar ansvar för sitt arbete och gör varje dag sitt bästa för att nå vårt mål; nöjda kunder. Min dörr står för det mesta öppen.

### **Hur jag kommunicerar, det vill säga försäkrar mig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens mål och åtaganden.**

Jag kommunicerar verksamhetens mål och åtaganden genom det mötesforum enheten har. Jag informerar och diskuterar målen på APT möten och det olika arbetsgruppsmöten. Jag kommunicerar även målen och åtaganden via mina två samordnare, som sedan tar upp detta på arbetsgruppsmöten. Jag har tagit upp åtaganden under planeringsdagar och vi har grupperbetat om åtaganden. Personalen har gjort en prioritering för årets åtaganden, valt det åtaganden som skall ha extra fokus på. Eftersom enhetens många mål initieras och definieras från kommunfullmäktiges - och nämndmål, är det viktigt att vissa begrepp definieras för vår verksamhet, till exempel vad vi menat ”att utföra arbetet på ett tryggsätt”, vad är *tryggsätt* för oss? När jag pratar om verksamhetens resultat refererar jag det till de åtaganden som vi har och hur resultaten påverkar på hur enheten når sina mål och åtaganden.

### **Beskriv hur du som chef/ledare skapar möjligheter för lärande i organisationen.**

Det är viktigt att personalen ges möjlighet att vidareutveckla sina kunskaper inom arbetet. Under utvecklingssamtal går alltid genom eventuella utvecklingsbehov och särskilda önskemål angående utbildning. En utvecklingsplan görs för året utifrån det som kommer fram under medarbetarsamtalen och under olika möten.

Ett önskemål som har funnits är att få validera till undersköterska. Denna utbildning genomförs nu i samråd med Äldrecentrum. Totalt deltar nio (9) personer i utbildningen.

Enheten har under 2011- 2012 deltagit arbetsplats placerad undervisning Arbetsam. Utbildningen vänder sig till personer som har svenska som andraspråk och syftet är att utöka och stärka vårdsvenska.

Vidare har vi personer, till exempel i dokumentation, med goda kunskaper både vad gäller det tekniska i att använda datorer men även i mjukvaran hur man skriver och formar till exempel ett genomförandeplan. Dessa personer ges möjlighet att vara stödpersoner och handleda andra medarbetare och på så sätt stäkra och växa i sin egen roll. Jag uppmuntrar de som vill vara stödpersoner till andra, eller frågar till ibland någon som jag tror kan vara det och på så sätt uppmuntrar till att växa i sin roll.



## Hur jag utvärderar och utvecklar mitt ledarskap

Ett sätt att utvärdera mitt ledarskap är det respons jag får av kunder. Deras åsikter om hur arbetet utförs och hur vi bemöter kunder är ett rättesnöre som vi följer dagligen.

Det är viktigt att jag som ledare håller mig ajour om vad som händer i omvärlden angående utveckling av hemtjänst. För att jag ska kunna vara vaken, inspirerande ledare för mina medarbetare behöver jag se till att fylla på min kunskapsbank med nytt material regelbundet.

Jag har under det gångna året deltagit i Stockholms stads chefsutvecklingsprogram. Detta har gett en möjlighet för ett erfarenhetsutbyte kollegor emellan. Det har varit mycket givande och utvecklande i sig tillsammans med en utmärkt utbildning.

Under medarbetarsamtal frågar jag även medarbetare vad det har att säga om mitt ledarskap. Att alla medarbetare inte säger klart vad de tänker på, är både kulturellt men även kanske att man inte vågar uttrycka sig, kan jag förstå. Det finns dock dem som har gett konkret kritik om mitt ledarskap och som jag tar till mig och värdera i mitt ledarskap. Jag försöker vara tydlig vad jag vill med mitt ledarskap, vilka förväntningar jag har och hur jag tänker agera för att nå de uppsatta målen.

Det bästa respons, som jag som ledare kan få, är den respons som mina medarbetare ger spontant för det arbete vi gör tillsammans för att utveckla vår verksamhet. Hur man visar sitt engagemang, hur de trivs på arbetsplatsen och är delaktiga i den gemensamma utveckling av enheten, påvisar hur väl jag har lyckats att förmedla mitt ledarskap och det jag strävar och brinner för i arbetet.

Jag läser tidsskrifter och rekommenderade böcker, mån av tid, för att få input och idéer om hur jag kan utveckla mitt ledarskap och samarbetet med medarbetare.

Jag har anmält mig som till examinator för kvalitetsutmärkelsen. Det ser jag som en möjlighet att få ta del av goda exempel och arbetsätt i andra verksamheter och eventuellt kunna applicera dessa i min egen verksamhet.

Jag har även anmält mig till Värderingsutbildning, som anordnas i Uppsala universitetet. Där förväntar jag mig få kunskaper om värderingar samt material för att implementera värdegrunden på personalgruppen



## Medarbetare

### **Kompetensutvecklas utifrån brukarnas behov och verksamhetens resultat.**

Brukarnas behov, synpunkter samt brukarundersökningsresultat styr vilka utbildningsinsatser vi har under året. Det är viktigt för oss att personalen har rätt kompetens för att utföra sitt arbete.

Vi validerar under året nio (9) medarbetare till undersköterskor i samråd med Äldrecentrum. Validering innebär att alla de som skall delta i utbildningen, har gjort ett kunskapsprov, och från det resultat sätts upp ett individuellt utbildningsplan för de ämnen som den enskilde måste läsa för att uppnå undersköterskebehörighet. Detta kommer att höja kunskapsnivån bland medarbetare vilket gynnar våra kunder på sikt.

På enheten har vi skapat fyra(4) olika arbetsgrupper utifrån det behov vi har sett i verksamheten;

- Städplaneringsgrupp: syftet är att planera städinsatser hos kunden så att vi kan hålla god kontinuitet och informera kunden i god tid i förväg när vi kommer och utgör städinsatser.
- Matbeställningsgrupp; ansvara för att beställa matlådor och ta emot nya beställningar samt framför kundens synpunkter till leverantören.
- Planeringsgrupp; ansvarar för den dagliga planeringen av hemtjänstinsatser och tar emot kundens synpunkter om detta.
- Kvalitetsgrupp; ansvarar för utvecklingen av rutiner och arbetssätt på enheten utifrån alla undersökningar, synpunkter och de avvikelser som enheten tar emot.

Detta tror vi kommer leda till ökad ordning och reda på arbetsplatsen och på så sätt säkrar vi också upp att inga uppgifter glöms bort. Vi kommer arbeta systematiskt med kvalitetsfrågor som syftar till att höja och säkra kvalitetsökning på vårt arbete vilket leder till att våra kunder får bättre utfört arbete av oss.

Enheten deltar andra året i rad på Arbetssam språk undervisning för personer som har svenska som andra språk. Detta skall leda till ökad språkkunskap framför allt i vårdsvensk och att underlätta kommunikation med brukaren.

Utifrån medarbetarsamtalen skapas även ett utvecklings- och kompetensplan för året. Utbildningar som kommer att anordna under året är till exempel Föreläsning i nutrition, Hjärt- och lugnräddning, föreläsning i etik och dokumentation.

Utifrån de synpunkter som vi har fått av kunder är till exempel etik och bemötande ett ständigt återkommande område där vi alltid kan göra mycket



mer för att bemöta våra kunder enligt det värdegrund vi har antagit på enheten. Dokumentation skall försäkra att vi ger rätt vård och insats till den enskilde så att kunden kan känna sig trygga med den hjälpen den enskilde får av oss.

## **Hur vi skapar förutsättningar för att ta vara på engagemanget hos medarbetarna för utveckling av verksamheten**

Vi tar vara på medarbetarnas engagemang och delaktighet genom att uppmuntra alla medarbetare till att vara delaktiga i den nya organisationen genom att delta i olika arbetsgrupper och på så sätt påverka på arbetsplatsen utveckling. De personer få tillsammans med samordnaren skap och forma arbetsätten, inom ramen av uppdraget enheten har. Målet är att flera personer får prova på att ta detta ansvar, om det vill det, och så sätt få förståelse hur olika delar av verksamheten fungerar.

Vidare har varje arbetsgrupp, fem (5) stycken, ett gruppmöte en gång i månaden. Syftet, som medarbetare själva har format, med mötet är att medarbetare diskuterar om kunder, rutiner och åtaganden. Under mötet skall minnesanteckningar föras med kortfattat beskrivning vad man har kommits fram till samt närvarolista. Dem medarbetare som inte är med på detta gruppmöte måste läsa minnesanteckningar och signera detta. Samordnaren deltar alltid på mötet och enhetschef så ofta det är möjligt.

En synpunkt, som medarbetare ofta har framfört, är att det inte har funnits tid att diskutera arbetsmiljöfrågor under arbetstiden. För att skapa utrymme för detta har enheten startat ett projekt som bär arbetsnamnet "*Vård i annans hem*". Detta möte sker en gång per månad och är en och en halv timme lång. Alla fastanställda medarbetare som arbetar för dagen skall vara med. Det brukar vara ca 15-16 personer. Gruppen delas i mindre gruppen, ca 4-5 personer var, och skall diskutera om olika ämnen för dagen. Ett exempel på ett ämne kan vara; *Hur skall vi prata med varandra på vår arbetsplats?* Eller; *Vår arbetssituation*. Syftet är att hela gruppen kan enas om ett förhållningssätt för hela arbetsplatsen utifrån det diskussioner som förts i respektive grupp. Resultat av diskussioner skall sedan leda till utveckling av till exempel arbetssätt eller uppdatering av lokalrutin

## **Hur vi ger erkännande till enskilda eller grupper av medarbetare**

För att få engagerade medarbetare är det viktigt att de får beröm då det gjort något bra eller nått en bra utveckling för verksamheten.

Under medarbetarsamtal går vi genom de resultat som den enskilde har haft under året och då ger jag både ros och ris. Jag försöker lyfta fram det som är bra och uppmuntra till en positiv utveckling. Jag försöker medla att jag tror på medarbetarens kapacitet och vilja att vilja göra ett gott arbete i alla lägen.

Kvalitetsutmärkelsen 2012

XAdressX  
Telefon XTelefonX  
XEpostX

[www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)





Om enheten har fått beröm utifrån, till exempel från en kund, i media eller något likande, förmedlar jag detta till den medarbetare eller grupp det berör. Sådant förmedlas även till övriga medarbetare så att alla kan ta del av framgången. Vi firar framgång och positiva händelser ibland med extra fika eller något annat gott som önskas av personalen.

Jag tycker att det är viktigt att en medarbetare, som eventuellt inte nå det uppsatta målen fullt ut, får en andra chans och att det då är mitt ansvar att skapa rätta förutsättningar till gott arbete för medarbetaren. Det kan handla om att ha till exempel en introduktionsdag till, att få handledning i dokumentation, genomgång av en viss lokalrutin och så vidare. Detta är viktigt att visa att jag tror på den enskilde och vill att vi tillsammans når ett bra resultat som gör medarbetaren stolt och glad över sitt arbete. Jag samtalt så fall med den personal och vi går igenom tillsammans vilka åtgärder kan vara aktuella.

## Medarbetarundersökningarna



Kvalitetsutmärkelsen 2012

XAdressX  
Telefon XTelefonX  
XEpostX

[www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)





## ANALYS

Allmänt kan sägas att trenden att personalen i enheterna Skärholmen-Vårberg är generellt mer nöjda med sin arbetssituation än personalen för Bredäng-Sätra, bekräftas även 2011 års medarbetarundersökning. Att enheten har två så skilda resultat, på verkar på det totala resultatet. Det både drar ner och höjer respektive grupp. Målet med åtgärder är att resultatet blir med gemliga och ökar den totala nöjdheten hos brukare.

Möjliga orsaker till denna skillnad i medarbetarnöjdhet kan vara att under 2011 flyttade Bredäng-Sätra gruppen från sin tidigare lokal i Bredängs centrum till Skärholmens centrum, ihop med det övriga hemtjänstgruppen. I och med flytten slutade även den chef som hade haft Bredäng-Sätra gruppen innan. Det gångna året har varit ”att lära känna varandra år” på många sätt. Det har också blivit tydligt med att dessa enheter har haft olika arbetsätt och kultur.

För att hemtjänsten skall ha nöjda, stolta och engagerade medarbetare, är det viktigt att alla arbetar efter samma modell, värderingar och kultur, vilket även medarbetarna själva har gett uttryck för.

Därför har handlingsplan för att sammanfoga dessa enheter gjorts. Arbetet görs i stora delar i de arbetsmöten som bär namnet ”*Vård i annans hem*”. Syftet är att prata om de rutiner och arbetsätt som styr vårt dagliga arbete samt att komma fram till en gemensam arbetskultur. Att ta det bästa och från båda kulturer och göra det till vår gemensamma arbetskultur.

I syftet att öka medarbetar delaktighet har en ändring av organisation gjorts nyligen. Omorganisation gjordes efter analys av att det utvecklingsarbete som enheten behöver bedriva för att nå god kvalitet samt större medarbetardelaktighet och nöjdhet i verksamheten, blev inte möjlig med den gamla organisationen. Det förväntat resultat, av alla de åtgärder som nu har gjorts för att skapa en mer trivsam och attraktiv arbetsplats, är att medarbetarnöjdhet kommer att höjas i alla grupper, eller bli lika bra som Skärholmen-Vårberg har haft hittills, där med vill vi se en ny, positiv trend för hela hemtjänsten, vad gäller medarbetarnöjdhet.

## Vision och värdegrund

**Beskriv vilken värdegrund/gemensamma förhållningssätt ni har för er verksamhet. Beskriv också hur den togs fram och förankrades i organisationen.**

Värdegrunden har tagits fram genom att personalen har suttit i mindre grupper och samtalat om olika frågeställningar. Temat har varit ”*Kunden framför allt*”. En



grupp har till exempel pratat om bemötande, ett annat kontaktmanskap och så vidare. Varje grupp har sedan presenterat resultatet till varandra. Gemensamt har beslut fattas vilka värderingar skall ta och hur det utformas.

De värderingar som enheten har kommit fram till är att enheten åtar sig att:

- Utveckla verksamheten i samspel med brukare och medarbetare samt i dialog med politisk ledning
- Bemöter alla med respekt
- Tar tillvara olikheter och mångfald
- Använder våra resurser väl
- Är öppna och tydliga när vi kommunicerar
- Samarbetar och skapar god stämning
- Uppskattar ett gott samarbete och bekräftar framgång
- Ser möjligheter och tar tillvara allas kompetens
- Tar ansvar för vår egen och Skärholmens utveckling.

Värdegrunden och åtaganden har anslagits på tavlor på enheten.

## Från åtaganden/mål för verksamhetsåret till uppföljning

Enheten har totalt 10 åtaganden. En del åtaganden fås från inriktningsmål från Kommunfullmäktige och är inte direkt kopplad till vår kärnverksamhet. Dessa mål påverkar dock det villkor vi har för verksamheten. Men för att vi skall kunna arbeta med vår kärnverksamhet och utveckla det, har mål/åtaganden tagits upp med personal. De har gjort en prioritering om vilka arbetsområden enheten skall arbeta och prioritera under året. Enheten kommer naturligtvis att arbeta för att nå målen för samtliga åtaganden oavsett prioritering eller inte.

Enheten har följande åtaganden:

- *Enheten skall använda miljövänliga förbrukningsmaterial samt källsortera*
- *Enheten åtar sig att bidra till hållbar livsmiljö*
- *Enheten åtar sig att anordna två festliga tillfällen för enhetens kunder - prioriterad*
- *Enheten åtar sig att bedriva verksamhet med god tillgänglighet och ett gott kundbemötande - prioriterad*
- *Enheten åtar sig att utföra insatserna på ett tryggt sätt - prioriterad*
- *Enheten åtar sig att göra brukare delaktig vid upprättandet av den individuella genomförandeplanen -prioriterad*
- *Enheten åtar sig att arbeta för ett trivsamt arbetsklimat - prioriterad*
- *Enheten åtar sig att utbilda enhetens medarbetare utifrån kundernas behov*
- *Enheten åtar sig att arbeta efter stadsdelens egna värdegrund, äldreförvaltningens värdegrund för äldreomsorgen samt stadens vision 2030*



- *Enheten skall ha budget i balans*

### **Hur årets åtaganden/mål togs fram**

Enheten får sina målområden från Kommunfullmäktiges, och nämndmål och enheten skapar sina egna åtaganden för verksamheten.

Under ett möte ”*Vård i annans hem*” gick vi genom alla enhetens mål och åtaganden. Personalen delades i tre (3) grupper med 3-4 mål/åtaganden i respektive grupp. Uppdraget var att göra en prioritering bland de åtaganden, ta fram det mest viktigaste åtagande för kärnverksamhet – hemtjänst. Mötet gjordes i så kallad Cafébord modell, en är sekreterare och sitter kvar medans de andra byter bord efter en viss tid. På så sätt har alla, utom sekreteraren tagit del av alla mål/åtaganden.

Medarbetare har diskuterat vissa värdeorden för att göra dem tydligare och för att göra dem mätbara. Ett exempel är ”*att utföra arbetet på tryggt sätt*”. Begreppet ”tryggt sätt” kan upplevas luddigt, det betyder olika saker för olika personer. På vår arbetsplats betyder ”tryggt sätt” att kunden har samma personal och att kundens vilja om hur insatser utför det som är det viktigaste och centrala i vårt arbete.

Här nedan presenteras de prioriterade åtaganden:

### **Planering för årets uppföljning**

- Uppföljning för respektive mål/åtagande beskrivs under respektiver åtagande. Verksamheten följs upp i så kallade Terial rapporter 1 och 2, som görs i maj och septembermånad samt årsboksluts rapport.
- Vidare följs brukar- och medarbetar nöjdhet i respektiver undersökning under hösttermin.
- Enheten har även format ett frågeformulär, för att undersöka under hela året, hur brukarna upplever sina hemtjänstinsatser. Resultatet av undersökning redovisas till medarbetare månadsvis.
- Kvalitetsgruppen går igenom inkomna synpunkter och klagomål månadsvis. Syftet är att säkerställa att rutiner och arbetssätt uppdateras regelbunden för at bättre motsvara behovet hos kunden.
- Egenkontroll av verksamhet görs varje år. Verksamhetscontroller går genom verksamhetens lokalrutiner, synpunkter och klagomål och dokumentation. Eventuell åtgärdsplan för brister och förbättringar görs efter resultatet.
- Riskanalyser görs av medarbetarnas arbetsmiljö årligen eller vid behov. Åtgärdsplan görs för att säkerställa medarbetarnas arbetsmiljö.
- Dokumentation och genomförandeplaner följs upp tre (3) gånger per termin samt i egenkontroll.
- Medarbetarsamtal följer upp hur väl medarbetaren har uppnått de uppsatta mål för året och vilka utvecklingsplaner man skall göra för kommande året.

Kvalitetsutmärkelsen 2012

XAdressX  
Telefon XTelefonX  
XEpostX

[www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)



## **Verksamhetens åtaganden/mål**

Under varje åtagande beskriver vi förväntat resultat, arbetssätt och hur vi avser att följa upp respektive åtagande/förväntat resultat.

Vår definition om

God tillgänglighet och kundbemötande att ringa till kunden om när man kommer samt alltid vid förändringar.

Tryggt sätt för oss är att samma personal går till kunden. Man lyssnar till kundens önskemål.

### **Åtagande**

Enheten åtar sig att anordna två festliga tillfällen för enhetens kunder.

#### **Förväntat resultat**

Nöjda och glada kunder som uttrycker sin nöjdhet på plats.

#### **Arbetssätt**

Inbjudan kommer att skickas till våren och till senhösten. Det kommer att bjudas en sillunch till våren och lättare julinspirerad lunch till sen hösten. En musikanter skall underhålla under tiden.

#### **Uppföljning**

Enheten redovisar sammankomsterna i T1, T2 samt VB. Kunderna som är med vid sammankomsten, tillfrågas om de är nöjda med tillställningen.

### **Åtagande**

Enheten åtar sig att bedriva en verksamhet med god tillgänglighet och ett gott kundbemötande.

#### **Förväntat resultat**

Kunder och andra aktörer når oss per telefon eller mail. Vi återkommer till den som sökt oss snarast. Den som sökt kontakt med oss skall känna sig nöjd med kontakten med oss efteråt.

#### **Arbetssätt**

Enheten arbetar efter en värdegrund som definierar en förhållningsätt till brukarna som bygger på ett professionellt bemötande och flexibilitet. Enheten arbetar med ett äldrepedagogiskt synsätt.

Enheten har tydliga rutiner vid frånvaro vid ledningens frånvaro

Enhetschef/biträdande enhetschef täcker för varandra vid frånvaro. Vi säkrar att telefonmeddelanden lyssnas av. Vi hänvisar i Windows Outlook till annan person. Vi kopplar över stationära telefoner till den i arbetsledningen som är tillgänglig på arbetsplatsen.

Vi har tydliga telefonmeddelanden inspelade på samtliga stationära telefoner där vi hänvisar till trygghetsjourens verksamhet helger, kvällar och nätter.

Enheten har infört en telefonbok där personal dokumenterar alla inkomna meddelanden och åtgärder.

Kvalitetsutmärkelsen 2012

XAdressX

Telefon XTelefonX

XEpostX

[www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)



### **Uppföljning**

Uppföljning görs via Tertial 1 och 2.

Brukarundersökning och i samtal med kunden. Vidare följs detta upp i frågeformuläret genom att fråga brukaren hur de har upplevt tillgängligheten hos oss.

### **Åtagande**

Vi åtar oss att utföra insatser på ett tryggt sätt.

### **Förväntat resultat**

Kunderna upplever att de känner sig trygga med de insatser som utförs.

### **Arbetsätt**

Enheten för ändamålsenlig och tillförlitlig dokumentation i enlighet med Socialtjänstlagen och följer lokala rutiner för arbetet hos kunderna. Kundens nycklar förvaras på ett tryggt sätt i ett säkerhetsrum på enheten. Vi arbetar ständigt för en god kontinuitet för att kunden ska ha så få personal kring sig som möjligt och all planering görs i säkra dataprogram som staden har tagit fram för hemtjänst. För att kunna nå enheten finns det en support- och servicetelefon under dagtid samt att varje kund har en kontaktman som nås via direktnummer. Vid larm är inställetiden maximalt trettio minuter.

### **Resursanvändning**

Enheten dokumenterar i ParaSol, ett säkert dataprogram för dokumentation enligt Socialtjänstlagen. De dagliga insatserna kommer under 2011 att dokumenteras via en handdator. Kundplanering kommer också att göras i SchemOs dataprogram.

### **Uppföljning**

Avstämning med kunderna vid utförandet av insatser samt när genomförandeplanen upprättas. Brukarundersökning och i samtal med kunden. Vidare följs detta upp i frågeformuläret. Kontaktmanskaps följs upp.

### **Utveckling**

Bevakning av projekten nyckelfri hemtjänst.

### **Åtagande**

Enheten åtar sig att göra brukaren delaktig vid upprättandet av den individuella genomförandeplanen.

### **Förväntat resultat**

Brukaren kan påverka hur hennes/hans insatser utförs. Mer detaljerad genomförandeplan som tydligt talar om hur insatser skall göras.

### **Arbetsätt**

Kvalitetsutmärkelsen 2012

XAdressX  
Telefon XTelefonX  
XEpostX

[www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)



Kontaktpersonen går tillsammans med brukaren/närstående igenom dennes biståndsbeslut och upprättar genomförandeplanen utifrån brukarens behov och önskemål. Kontaktpersonen ger även information om Stockholms stads klagomålshantering och omsorgsdagbok. Den individuella genomförandeplanen ska innehålla brukarens vilja om hur de beställda insatserna ska utföras. En individuell genomförandeplan är även ett kvitto på att hjälpen utförs enligt den beställning som biståndshandläggaren har sänt. Enheten skapar en samsyn kring upprättandet av den individuella genomförandeplanen, fortsatt utbildning i dokumentations systemet ParaSol. I det dagliga arbetet förs en ständig diskussion om vikten av en korrekt utförd individuell genomförandeplan där kunden önskemål skall stå i fokus. För att ett genomförandeplan skall vara godkänd skall den även skrivas under av brukaren/närstående.

### **Uppföljning**

Stickprov av genomförandeplanen görs tre gånger per termin samt vid egenkontroll. Genom att fråga brukaren hur de har upplevt sin delaktighet i att kunna påverka hur insatser skall utföras hos dem.

### **Åtagande**

Enheten åtar sig att skapa ett trivsamt arbetsklimat.

### **Förväntat resultat**

Nöjda medarbetare ger lägre sjukfrånvaro, nöjdare kunder och en budget i balans.

### **Arbetsätt**

Enheten har valt att fokusera på det goda, vi samarbetar och skapar god stämning. Vi uppskattar ett gott arbete och bekräftar framgång. Genom en positiv syn på våra medarbetare och uppmuntran vid goda resultat skapas en önskan hos medarbetarna att ständigt försöka förbättra sina arbetsinsatser och nå nya mål. Framgång som bekräftas föder viljan att utvecklas och trygghet i den egna yrkesrollen vilket i sin tur leder till arbetsglädje och goda resultat. Enheten försöker att hålla Skärholmens värdegrund levande i det dagliga arbetet och diskuterar även vision 2030 då dessa kan användas som ledstjärna i alla delar av vårt arbete. Enhetscheferna uppmuntrar sin medarbetare att ta ut sin friskvårdstimme.

### **Uppföljning**

Sjuktal redovisas vi T1, T2 samt i Verksamhetsberättelsen. Genomgång av medarbetarenkäten.

## **Hur vi använder våra resurser effektivt**

Vår viktigaste resurs är naturligtvis medarbetare. Det är viktigt att personalen har goda möjligheter att utföra sina arbetsuppgifter på ett professionellt sätt och ges också möjligheter att påverka på sin arbetsmiljö. Det ska ges möjligheter att utbilda och förkovras sig i sin yrkesroll. Vi diskuterar till exempel våra



vårdsituationer och försöker tillsammans hitta arbetsmetoder som säkerställer god vård till kunden. Vi utbildar personal inom de områden kunden frågar kunskaper i och där jag som ledare ser behov av, till exempel demens, nutrition.

Enheten har platt organisation som gör att det möjligt att delegera ansvar och befogenheter långt uti organisationen, på så sätt kan vi ta vara på medarbetarnas engagemang och olika kunskaper för att utveckla verksamheten tillsammans.

De personer som har uttrycket vilja att vara delaktiga i andra arbetsuppgifter än de ordinära har fått möjlighet att göra det, i och med de arbetsgrupper enheten har bildat. Tanken är att ett deltagande är tidsbestämt, till exempel ett år, och att andra kollegor får prova på att göra uppgiften i stället. På så sätt skapas också förståelse för uppgiften och eventuella svårigheter med det.

Arbets scheman är effektiva till så vida att verksamheten har personal under dem timmarna det finns mest att göra. Vi kan även justera scheman och utöka eller minska personaltäthet under andra tider om det skulle behövas. Vi ser även över kundunderlaget, om en enhet till exempel tillfälligt har mindre brukare och en annan mer kan personal flyttas mellan enheter.

Verksamhetens kvalitetsgrupp skall arbeta systematisk för att utveckla enhetens rutiner, arbetssätt och kvalitetsmedvetenhet hos personal. På så sätt kan vi bli mer resurseffektiva och säkerställa kvalitén i arbetet. Kvalitetsgruppen skall till exempel se över Introduktionsrutiner, gå igenom månadsvis avvikelser och komma med förslag till förbättrings i arbetssätt och/eller i rutin.

Enheten har välfungerande IT-system. All dokumentation görs via datorer. Enheten har tillgång till en kunnig dokumentations stödjure som kan vid behov utbilda personal i dokumentation och IT-användning.

Enheten använder miljövänliga transportmedel. Dels är enhetens fyra (4) bilar miljöbilar och dels använder medarbetare antingen cyklar, enheten har fyra (4) egna cyklar, om kommunala färdmedel. Enheten följer Stockholms stads riktlinjer vad gäller miljövänliga fordon.

Enheten gör sina inköp med tanke på miljö påverkan, vilket betyder att inköpen samlas oftast till en och samma tillfälle för att minska onödiga transporter.

Enheten har en ansvarig person för inköpen, på så sätt hålls koll på hur ofta och mycket vi beställer varor.

## Resultat, analys

Föregående års uppföljning av våra mål och åtaganden visar att enheten som helhet når upp det uppsatta målen.

### ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att använda miljövänliga förbrukningsmaterial samt att källsorterar.

● Uppfylls helt





Enheten har använt miljövänliga produkter och källsorterat enligt de riktlinjer som fastighetsägaren hänvisat till.  
Inköpsansvarig har inhandlat produkter ur avtalsdatabas och valt de miljövänliga alternativen som de hänvisas till.

För grovsopor och annat avfall finns det ett separat gorsoprum vid parkering på Ekholmsvägen. Där kastas alla avfall därtill avsatta kärl. All personal på enheten har ansvar att forsla bort och sortera sopor enligt anvisningar. Personalen har medvetenhet om källsorteringsrutiner.

Enheten använder miljövänliga bilar i tjänsten, dock inte el-bilar. Enheten har tjänstecyklar för dem som vill cykla när vädret tillåter det. Många medarbetare använder kommunalfärdmedel.

#### Analys och trend:

Enheten fortsätter med källsorteringen som tidigare men är beroende av att fastighetsägaren ordnar möjligheter till detta. Vad gäller bilar kommer enheten undersöka möjligheter till en el-bil. En el-bil kostar dock dubbelt så mycket att leasa per månad en vanlig bensin bil gör. Kostande kommer att vara en avgörande faktor hur många el-bilar enheten kan leasa.

#### ÅTAGANDE:

Enhetens kunder kommer under 2011 bli inbjudna till två festliga sammankomster.

● Uppfylls helt

Enheten har anordnat två festliga sammankomster under året, en i juni och en i december månad. Sammankomsterna är välbesökta och uppskattade av besökare. Det kom 40 och 32 personer på respektive fest. Många uttrycker att detta är ett trevligt avbrott i vardagen samt ett tillfälle att träffa gamla bekanta som de annars inte skulle träffa under året.

#### Analys och trend:

Enheten kommer att bjuda in brukare till årliga fester. Eftersom lokalen vi tidigare har använd är inte något med tillgänglig får hemtjänsten leta efter någon annan lokal för fester. Hemtjänstens egen lokal är inte lämpligt för detta. Lokal kan bli en faktor som begränsar hur många brukare vi kan bjuda in till festen samtidigt. Intresset för fester som har anordnats av hemtjänsten har varit stor och vi tror att så kommer det vara även i fortsättningen.

#### ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att bedriva en verksamhet som har god tillgänglighet och ett gott kundbemötande.

● Uppfylls helt

Enhetens lokaler finns centralt i Skärholmens centrum och några av enhetens kunder besöker oss på plats. Enheten har tydliga ruiner vid lednings frånvaro och





har arbetat efter de under året. Varje samtal har följts upp antingen av enhetschef och/eller samordnare, beroende vad saken har handlat om.

Telefoner har alltid varit vidarekopplade vid frånvaro så att någon av samordnarna har kunnat ta samtalet. Svartsmeddelanden har lyssnats av dagligen och, antingen har samordnaren eller enhetschefen ringt direkt tillbaka till vedebörande eller lämnat ärendet vidare åt en samordnare/enhetschef för att åtgärdas. Det har hänt några fåtal gånger att detta inte har fungerat fullt ut men det flesta som sökt personalen på enheten har varit tacksamma att vi så fort har hört av oss. Tillgängligheten på enheten kan sägas ha varit god.

Analys och trend:

Enheten bör arbeta aktivt med tillgängligheten på enheten. Det blir allt viktigare att kunder når personalen lätt eller att personalen snabbt återkommer till kunden.

ÅTAGANDE:

Enheten åtar sig att utföra insatserna på ett tryggt sätt.

● Uppfylls helt

Varje kund har fått en egen kontaktperson. Kontaktpersonen har tillsammans med burkare upprättat en genomförandeplan. Kontaktpersonen skall se till att kunden får sina insatser utförda enligt biståndsbeslutet och kundens önskemål. För att öka trygghet har enheten arbetat mycket med kontinuitet så att kunden har så få personer som möjligt kring sig. Det är få kunder så vill byta sin kontaktperson, det tar vi som tacksäkring på trygghet och tillit mellan kund och personal.

Vid larm är inställetiden maximalt trettio (30) minuter. För att mäta att inställetiden hålls får enheten larmrapporter från Trygghetslarm och där tiden kan kontrolleras.

Analys och trend:

Det kommer vara allt mer viktigt att kunden har så få besök av olika personer som möjligt. Kommande kunder kommer nog vara mer benägna att byta utförare om det upplever att de inte kan påverka på antalet personer som besöker dem. Det kommer också vara viktigt att personalen är professionell i sitt bemötande mot kunden.

ÅTAGANDE:

Enheten åtar sig att göra kunden delaktig vid upprättandet av den individuella genomförandeplanen.

◆ Uppfylls delvis

Enheten har arbetat för att ha alla genomförandeplaner aktuella. Stöd har getts till den personal som inte är van att arbeta med dator och osäker på hur man arbetar i Paraplysystem. Mätningar har gjorts under våren och sent vinter. 77% har

Kvalitetsutmärkelsen 2012

XAdressX  
Telefon XTelefonX  
XEpostX

[www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)



godkänd genomförandeplan. Det har gått att se en skillnad hur genomförandeplaner har uppdaterats mellan de olika enheterna. Generellt har Skärholmen-Vårberg flera aktuella genomförandeplaner, ca 90%, genfört med Bredäng-Sätra,65%. Orsaker till detta har tagits upp i sammanfattande analys samt under åtaganden.

De genomförandeplaner som finns har gjorts tillsammans med kunden och kontaktperson. Kunden har sedan godkänt överenskommelsen.

Analys och trend:

Enheten kommer att utbilda samtliga i dokumentation och genomförandeplan. Detta är så väsentligt och viktigt i det dagliga arbetet och kan inte nog betonas. Genomförandeplan är det dokument, kontrakt som utföraren och kunden har och som styr hur, när insatser görs hos kunden. De kommande kunder kommer lägga större vikt i att få påverka på sin vardag och hur de insatser som är beviljade utförs i deras hem. Den kommande kunden vill nog vara med fri och aktiv i sitt eget liv, om hälsan tillåter detta, och inte sitta hemma och vänta när hemtjänsten kommer till dem. De vill veta tiden mer exakt och styra det för sin egen skull i större utsträckning än det görs idag,.

ÅTAGANDE:

Enheten åtar sig att skapa ett trivsamt arbetsklimat.

● Uppfylls helt

Enheten ar valt att fokusera på det goda, vi samarbetar och skapar god stämning. Vi uppskattar ett gott arbete och bekräftar framgång. Genom en positiv syn på våra medarbetare och uppmuntran vid god resultat skapas en positiv arbetsklimat. För att öka gemenskap i den nya sammanslagna arbetsgruppen hade enheten en fest för personalen i maj månad. De flesta kom och tycket att det var mycket trevligt. I december bjöds personalen jullunch på arbetsplatsen vilket var mycket uppskattat av all personal.

De flesta medarbetare har uttryckt att de trivs med sitt arbete och arbetskamrater och tycker att det är roligt att komma till arbetet. I medarbetarundersökning har Brdäng-Sätra trivsel faktor 7 och för Skärholmen-Vårberg 8, vilket kan ändå anses vara mycket bra resultat.

Analys och trend:

Det gångna året har varit händelserik på många sätt, inte minst på grund av alla ändringar som har sett i verksamheten, ny lokal, ny chef, nya förutsättningar för arbetet. Enheten är bara i börja av sitt arbete för att bli en sammansvetsad arbetsgrupp men har goda möjligheter att nå gott resultat. Många medarbetare är engagerade och vill vara delaktiga i verksamhetens utveckligt och därför finns det goda möjligheter till god och trivsam arbetsmiljö.

Kvalitetsutmärkelsen 2012

XAdressX  
Telefon XTelefonX  
XEpostX

[www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)



#### ÅTAGANDE:

Enheten åtar sig att utbilda enhetens medarbetare utifrån kundernas behov.

● Uppfylls helt

Enheten har genomfört ArbetsSam utbildning i vårdsvenska för 5 stycken personer som har svensk som andra språk. Samma personer kommer att fortsätta utbildningen under vårterminen 2012. Syftet är att öka språkförståelsen så att kommunikationen med kunden blir mer tydlig och missförstånd undviks samt att säkerställa dokumentation, så att rätta uppgifter skrivs om kunden i anteckningar.

Det är svårt att mäta hur vida utbildningen ger en reell kunskapsökning i språk eller inte. Av de som går utbildningen har fortfarande tre personer svårt att uttrycka sig i tal, att föra en diskussion så språket och språkförståelsen inte räcker till.

Enheten har genomfört en brand- och ergonomiutbildning. Fem (5) personer som har svenska som andra språk har deltagit i Arbetsam utbildning är vårdsvenska. Syftet har varit att öka språkförståelsen, öka ordförråd och att kunna praktiskt använda språket i till exempel i dokumentation

#### Analys och trend:

Enheten har satsat på språkutbildningen under det gångna året. Språkkunskaper kommer att vara väsentliga även i framtiden. Det är också viktigt att möta kunders behov med välutbildad personal. Kunder frågar efter personal med hög kompetens inom sjukvård, trots att hemtjänsten inte utför sjukvårds insatser. Det är behov som vi har sett på enheten och kommer därför att validera nio (9) personer för att nå undersköterska kompetensen. Vårdpersonal har inte alltid dator vana eller vana att dokumentera, och för att komma till rätta med detta kommer personalen kompetensutvecklas inom detta. Det är viktigt att framtidens vårdpersonal utbildas i dokumentation redan under utbildningen för att kunna möta kravet i arbetslivet.

#### ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att arbeta efter stadsdelens egna värdegrund, äldreförvaltningens värdegrund för äldreomsorgen samt stadens vision 2030.

● Uppfylls helt

Enheten fortsätter att arbeta med äldreförvaltningens värdegrund samt stödja personalen i arbete med modulerna angående Vision 2030.

Vision 2030 har diskuterats under medarbetarsamtal. Samtal om verksamhetens mål och stadens vision om Stockholm i världsklass har pratats och hur det påverkar enhetens arbete och det mål verksamheten har. Det flesta känner till



stadens vision och har arbetat med detta tidigare. Många upplever att Vision 2030 är långt från vår verklighet och kan inte ta till sig stadens vision.

Analys och trend:

Visioner och värdegrund är inte något som är självklart för personalen. Man ser inte alltid kopplingen mellan det arbete och vision eller värderingar. Därför måste enheten arbeta mer aktivt och förtydligande med vision och värderingar så att man kan se till exempel inom vilka områden hemtjänsten redan har världsklass i verksamheten.

## Ekonomiskt resultat

tkr	2008	2009	2010	2011	2012 pr
Intäkter	-26 259	-27 746	-31 593	-31 148	-36 020
Kostnader	27 074	27 279	31 288	31 628	35 257
Netto	815	-467	-306	480	-763

Enheten nådde föregående års ekonomimål. Under den andra halvan av det gångna året fick enheten plötsligt en negativ ekonomisk utveckling. Åtgärder som sattes in vände resultatet. Tillsammans det tidigare årets sparad plusresultat kunde enheten leverera nollresultat. En orsak till det negativa ekonomiska resultat kan vara att personalkostnader ökade kraftigt början av andra halvan av året. Enheten har även haft mycket höga reparationskostnader för tjänstebilar. Hemtjänsten flyttade även i gemensamma lokaler och flytten medförde ökade kostnader i form av inrednings kostnader, IT-kostnader och så vidare.

Ekonomi följdes upp veckovis och efter två månader kunde en vändning uppåt ses. Därefter har enheten haft ett positivt månadsresultat i ekonomi.

Enheten har haft positivt resultat de senaste tre åren och årets prognos tyder på att den trenden håller i sig. Enheten har haft relativt stabil kundunderlag hela tiden vilket har påverkat att även personalkostnader har varit konstanta.

## ANALYS

Inom hemtjänstverksamhet kan brukarantalet minska snabbt och det påverkar direkt på de intäkter enheten har. Därför är det viktigt att arbeta för att ha en bra balans mellan intäkter och kostnader. Av kostnader är personalkostnader den största posten och därför är viktigt att arbeta med personalresurser. Att ha rätt person på rätt plats, anpassa personaltäthet efter brukarunderlaget och så vidare. Vi tittar på till exempel kundunderlaget, om någon enhet tappar kunder och en annan växer så kan personal flyttas dit behovet är störst.

För att den kommunala hemtjänsten skall kunna vara även i fortsättningen den största enskilda utföraren av hemtjänst i stadsdelen, måste enheten arbeta

Kvalitetsutmärkelsen 2012

XAdressX  
Telefon XTelefonX  
XEpostX

[www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)



kontinuerligt med kvalitén i verksamheten och god ekonomi är en förutsättning för det. Vi skall följa upp avvikelser, uppföljningar och resultat av olika undersökningar, analysera dem och göra handlingsplaner för att förbättra verksamhetens brister. Jag anser det vara viktigt att personalen involvera i detta och att de får ta sin del av ansvaret för att förbättra arbetsätten och rutiner verksamheten.

Det tenderer, på kort sikt, vi kan se är att de kunder enheten har idag, byter inte utförare lika lätt som framtidens kunder kommer förmodligen att göra. Hemtjänstkunderna är dock det viktigaste resurs, enheten har, för att marknadsföra god kommunalhemtjänst i Skärholmens stadsdel. På lång sikt kan ses att de olika tekniska lösningar av insatsregistrering, som staden planerar att genomföra, kan ha negativ påverkan på ekonomin på sikt.

## Utveckling

Generellt följs hela verksamhetens mål och åtaganden upp i Tertiäl 1 och 2 rapporter samt årsbokslut. Då analyseras samtliga åtaganden enheten har. Enheten genomför även brukar- och medarbetarundersökningar årligen. Både brukarundersökning och medarbetarundersökning tas alltid upp med personal och resultat analyseras tillsammans. Utifrån undersökningsresultatet görs en handlingsplan för året. På de möten, som bär namnet "Vård i annans hem" tas upp frågeställningar ur båda undersökningar och diskuteras i mindre grupper. Under våren har vi tagit upp till exempel om hur vi samtalar med varandra och gjort ett samtalskontrakt, vidare har våra mål och åtaganden diskuterats och arbetsmiljön – stress och arbetsförhållanden. Diskussions resultat skall leda till kunskapsutbyte, utveckling av arbetsmetoder och samsyn av vilken arbetskultur skall råda på arbetsplatsen.

Utifrån förra årets resultat av mål och åtagande har handlingsplaner bland annat för genomförandeplaner, arbetsklimat och tillgänglighet gjorts. Dessa frågor tas upp månadsvis i samtliga möten för att utveckla och säkerställa ökad kvalitet och kvalitetsmedvetenhet hos medarbetare. För att säkra att åtgärder, som är planerade, gör effekt och leder till ökad kvalitet på enheten, följer även kvalitetsgruppen upp dessa frågor i olika former, som till exempel översyn av rutiner och arbetssätt. Enheten arbetar aktivt med synpunkts och klagomålshantering för att säkerställa hög kvalitet i dagligt arbete.



## **Verksamhetens styrkor, svagheter, möjligheter och hot.**

### **STYRKOR**

Engagerad personal

Låg personalomsättning

Hög utbildningsnivå

Möjlighet till arbetsplatsplacerad utbildning

Hemtjänst dygnets alla timma

Engagerad ledning

### **SVAGHETER**

Svenska språket, alla behärskar intetill räklig nivå i vårdsvenska

Alla medarbetare brinner inte för sitt

Dokumentation – alla når inte uppsatta mål inom dokumentation

### **MÖJLIGHETER**

Enhetens storlek - många brukare

Medarbetarnas delaktighet i verksamheten

Ny ledningsstryktur

### **HOT**

Ökad konkurens av brukare

Minskat antal av brukare - leder till arbetsbrist

Icke engagerade medarbetar

För att verksamheten skall vända de svagheter och hot som finns till styrkor och möjligheter behöver medarbetare få stöd för att kunna utvecklas i sitt arbete. Enheten arbetar redan aktivt till exempel med det svenska språket. Genom att engagera medarbetar i sitt dagliga arbete, att få reflektera över det arbetssätt enheten har skapas kritiskt kvalitetstänkande över sitt eget arbete. Vidare kan utbildningsinsatser eller information om rutiner och arbetssätt till medarbetare behövas för att de ska kunna göra ett bra arbete. Till exempel har timvikarier fått en extra introduktionsdag då vi har upptäckt brister i arbetet och på så sätt kunnat rätta till bristerna och ökat förståelsen hos den medarbetaren. Varje avvikelse som

Kvalitetsutmärkelsen 2012

XAdressX

Telefon XTelefonX

XEpostX

[www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)



enheten har tas upp och diskuteras utifrån lokala rutiner. På så sätt förmedlar jag om vikten av lokala rutiner och även konsekvensen av att inte följa rutiner.

Det är viktigt att alla känner sig behövda och förstår att deras arbete gör skillnad och betyder mycket för den enskilde och det därför är viktigt att det utförs så professionellt som möjligt.

Enheten måste kunna vara konkurrenskraftig då det finns många privata utförare i stadsdelen. Enheten måste kunna leverera hög kvalitet på sitt arbete hela vägen för att behålla sina kunder och skapa en gott rykte hos potentiella kunder. I det dagliga arbetet är det viktigt att stötta och berömma det goda arbetet som redan görs på enheten. För att vara konkurrenskraftig och ha hög kvalitet är det viktigt att personalen känner till vilka mål och värderingar arbetsplatsen har. Och det gör vi genom att om till exempel en kund ringer för att berömma en personal förmedlar jag detta till den personen men även säger det i APT-möten så att alla kan höra det. Vidare försöker, både samordnare och jag, vara vaksamma på och se när en medarbetare har gjort något bra i sitt arbete och ge respons på det. Uppmuntra till att fortsätta och sprida detta till andra. Det är viktigt att all personal känner sig stolta över sitt arbete och vill arbeta med hemtjänst och med gamla personer. Nöjda kunder är det bästa reklam enheten kan få och därför är det ytterst viktigt att alla gör sitt arbete det bästa möjliga resultat som möjligt.

### **Hur vi delar med oss av våra goda exempel och hur vi använder dessa kunskaper för att utveckla verksamheten**

Vi lär av andra verksamheter genom att:

- 9 medarbetare kommer att delta i Valideringsutbildning under våren 2012, erfarenhets utbyte med andra enheter sker under utbildningsdagar. Utbildningen kommer att gå i stapel under maj och juni månad.
- Omvärldsbevakning via tidsskrifter som enheten har, TV, Internet. Vi beställer tidsskrifter, som Äldreomsorg. Vi tar tips om utbildningar som finns att finna på nätet, till exempel Demens ABC, som är tänkt att starta under hösten.
- Diskussion i form av mötesforum ”Vård i annans hem” som löper under hela året. Diskussion om sådant som händer i verksamheten.
- Utbildningstillfällen till medarbetare. Utbildningsplan är gjort för hela året och täcker de områden vi anser vara viktiga för att utveckla verksamheten, som demens utbildning, hjärt- och lugnräddning, nutrition och så vidare.
- Erfarenhetsutbyte under APT-möten, gruppmöten, planeringsdagar och så vidare.



Under möten ges utrymme att få diskutera om till exempel ett brukar fall, arbetssituation, lokalrutin där deltagare har åsikter och engagemang att finna lösningar i frågan.

- Jämförservice, jämföra undersökningsresultat med andra liknade verksamheter.  
Vi tar del av resultatet i Jämförservice och delar detta till medarbetare.
- Enhetschef har deltagit i Stockholms stads Chefsutvecklingsprogram under hösten 2011 och våren 2012. Utbyte av erfarenheter mellan chefskollegor som inspirerar utveckling i den egna verksamheten.
- Enheten deltar för andra året i rad på Kvalitetsutmärkelsetävlingen. Återkoppling från förra året har bland annat resulterat att enheten har en annan organisation med ökad fokus på systematiskt kvalitetsarbete med en nybildat kvalitetsgrupp.