



Handläggare: AnneCharlotte Persson
Telefon:08-508 22 565

Verksamhetsplan Hägersten- Liljeholmens hemtjänst

Inledning

Verksamhetsidé

Hägersten-Liljeholmens hemtjänst är det kommunala alternativet. Alla våra brukare ska känna trygghet samt bli bemötta med respekt och empati. Vi lägger stor vikt vid att hjälpen utformas på bästa sätt efter beställda insatser. Vi arbetar för att alla som önskar ska kunna bo kvar i det egna hemmet med en god vård och ett gott bemötande utav oss.

Verksamhetsbeskrivning

Hägersten-Liljeholmens hemtjänst är den kommunala hemtjänstenheten i stadsdelen. Vårt etableringsområde är Aspudden, Axelsberg, Fruängen, Gröndal, Hägerstensåsen, Hökmossen, Liljeholmen, Midsommarkransen, Mälarhöjden, Nybohov, Västberga, Västertorp och Örnberg. Personalen är uppdelade i arbetsgrupper som arbetar i de olika geografiska områdena, detta gäller såväl dag- som kvällspersonalen. Vår gemensamma personallokal finns på Mejerivägen 9 i Liljeholmen och sedan har vi en rastlokal på Riksdalervägen 4 på Hägerstensåsen. Hägersten-Liljeholmens hemtjänst består av enhetschef, 3 administrativa assistenter och 98 vårdbiträden/undersköterskor, (motsvarar 92,95 årsarbetare) och vi hjälper cirka 700 brukare med omvårdnadsinsatser.

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

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

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

Enhetens omslutning för 2013 beräknas till 66,7 mnkr varav 55,7mnkr avser personalkostnader. Enheten får ersättning enligt stadens kundvalsmodell.

Utveckling

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

Vi har startat upp och håller på att fortsätta med utvecklingen av en specialiserad hemtjänstgrupp med inriktning mot demens. Vår vision och mål för demensgruppen är att en person som har en demenssjukdom och vill bo kvar hemma ska ha det minst lika bra i sin hemmiljö som på ett boende. Genom demensgruppens insatser ska personen kunna behålla sin personlighet, integritet, sitt självbestämmande och sina funktioner. Ett mål är att fortsätta utvecklingen av personalens kompetens och arbetssätt.

Vi fortsätter även med schemaprogrammet SchemOs och sociala dokumentationen som genomförs i ParaGåkombi som är en handdator, som samtlig personal ska dokumentera i.

Enheten fortsätter även med förbättringsprojektet "Bättre Samverkan-Bättre Liv" som har till syfte att förbättra vården och omsorgen för "de mest sjuka äldre". Detta är en samverkan mellan kommun, landsting och privata aktörer kring den äldre som har omfattande och återkommande behov av vårdinsatser från flera olika vårdgivare.

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

På arbetsplatsträffarna som genomförs 10 gånger per år diskuteras verksamheten tillsammans med medarbetarna och där synpunkter inhämtas. Vi har även lokal samverkansgrupp som har möten 4 gånger per år.

Vi har tagit upp och diskuterat våra utvecklingsområden och vad vi ska fokusera på under nästa år på arbetsplatsträffar under perioden 20-22/11. Det vi beslöt att arbeta med under nästa år är att se till att kontinuiteten blir bättre kring våra kunder.

Vi har gått igenom medarbetarenkäten i lokal samverkansgrupp den 14/11 och diskuterat vilka frågor vi ska arbeta med under kommande år. Vi diskuterade även under arbetsplatsträffarna vad vi ska fokusera på under året. De frågor som vi beslöt att vi måste fortsätta arbeta med och som vi även har diskuterat på planeringsdagar är samarbete, bemötande och ansvar.

KF:S INRIKTNINGSMÅL 1:**1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök****KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:****1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar**

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel dubbdäck	0 %	tas fram av nämnden/styrelsen	År
Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter	20 %	15 %	Tertial
Kommentar: Enheten köper in ekologiskt kaffe.			
Andel miljöbränslen i stadens miljöbilar	50 %	tas fram av nämnden/styrelsen	Halvår
Kommentar: Enheten har sex stycken elbilar.			

NÄMNDMÅL:**Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning****ÅTAGANDE:****Vi åtar oss att värna om en hållbar livsmiljö.****Förväntat resultat**

Att alla medarbetare strävar efter att spara energi.
Att alla medarbetare blir bättre på att källsortera.

Arbetsätt

Enheten använder sig av stadens elbilar. Bilarna framförs på ett så miljövänligt sätt som möjligt. Enheten köper in ekologiskt kaffe. Enheten källsorterar papper, kartong, burkar, batterier och glas. Vi återanvänder i viss mån kopieringspapper. Enheten använder sig av en gemensam nätverksskrivare/kopiator. Personalen hjälper till med sortering av avfall från vårdtagarens hem till närmaste miljöstation.

Verksamhetsplan Enhet

Telefon 08-508 22 565



Enheten håller nere energiförbrukningen genom att inte låta maskiner, apparater stå stand by samt släcka lamporna i tomma rum.

Resursanvändning

Det finns källsorteringsstation på den ena personallokalen.
Medarbetarnas miljömedvetenhet.

Uppföljning

På arbetsplatsträffarna diskuterar vi miljöfrågor en gång per år.
Ekologiska livsmedel konteras på ett särskilt konto.

Utveckling

Vi hoppas på att pappersförbrukningen kommer att minska genom införandet av ParaGå, i och med att all personal kommer att ha handdatorer och på så sätt få sina schema i dessa.

Vi måste bli bättre på att återanvända kopieringspapper.



KF:S INRIKTNINGSMÅL 2:

2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald

NÄMNDMÅL:

Brukarna ska ges ökade möjligheter till aktiva val genom en tillgänglig och tydlig information om verksamheten och utförare

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att ge våra brukare och anhöriga tydlig information om vår verksamhet.

Förväntat resultat

Ge tydlig information så att brukarna får rätt förväntningar.

Arbetsätt

När hemtjänsten tar emot en ny brukare genomförs ett välkomstsamtal där brukaren informeras om verksamheten. I samband med besöket överlämnas en informationsfolder om vår enhet som innehåller våra kvalitetsgarantier, kontaktuppgifter, blankett för synpunkter och klagomål och information om Äldrestöd. Vi håller informationen uppdaterad på Jämför Service.

Resursanvändning

Informationsfolder som personalen delar ut till nya kunder.
Vi har kontakt med brukare och anhöriga både via mail och telefonen.

Uppföljning

Åtagandet följs upp via brukarenkät.
Informationsfoldern uppdateras vid behov så att rätt information ges.

Utveckling

Att enheten har en egen hemsida där vi uppdaterar informationen kontinuerligt.

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Informationsfolder	2013-01-01	2013-12-31

Verksamhetsplan Enhet

Telefon 08-508 22 565

www.stockholm.se

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	84 %	84 %	År
Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	75 %	75 %	År
Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	85 %	85 %	År

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Stadsdelsnämnderna ska strukturerat arbeta med att förbättra brukarnas nöjdhet	2013-01-01	2013-12-31
Stadsdelsnämnderna ska säkerställa att äldreomsorgens myndighetsutövning och kommunala utförare arbetar i enlighet med Stockholms stads värdegrund och värdighetsgarantier	2013-01-01	2013-12-31
Stadsdelsnämnderna ska säkerställa att äldreomsorgens myndighetsutövning och kommunala utförare arbetar i enlighet med Stockholms stads värdegrund och värdighetsgarantier	2013-01-01	2013-12-31

NÄMNDMÅL:

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

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss erbjuda närstående stöd om behov uppstår.

Förväntat resultat

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

Arbetsätt

Enheten kommer att ha närståendeträff för demensgruppen där tips och råd ges kring de frågor som kan förekomma.

Vi ser till att nya brukare får vår informationsfolder där information finns om Äldrestöd.

Resursanvändning

Ordna närståendeträff för vår demensgrupp.
Medarbetare.

Uppföljning

Anhörigenkät.
Inhämta synpunkter som dokumenterats ifrån närståendeträff..

Utveckling

Synpunkter som kommit fram efter närståendeträff tar vi med oss i vårt förbättringsarbete.

NÄMNDMÅL:

Den enskilde ska erbjudas en god hälso- och sjukvård som är trygg, säker och förebyggande

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Egenkontroll av hygienrutinerna ska genomföras.	2011-01-01	2013-12-31

NÄMNDMÅL:

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

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Äldreomsorgens verksamheter ska säkerställa att genomförandeplanerna är aktuella.	2013-01-01	2013-12-31

ÅTAGANDE:

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

Förväntat resultat

Att brukarna ska vara nöjda med matsituationen och de insatser vi utför, och att de ska vara nöjda med att det blir ännu mer kontinuitet kring brukaren.

Arbetsätt

I arbetsgruppen utses en kontaktperson och för de brukare som har särskilda omsorgsbehov, utses dessutom en vice kontaktperson för att erbjuda god kontinuitet kring brukaren. En genomförandeplan upprättas tillsammans

med brukaren utifrån beviljade insatser. Vid behov kontaktar kontaktpersonen närstående, godman, vårdcentraler eller Reagera. Personalen dokumenterar alla händelser direkt i handdatorn när de är på plats hos brukaren. Laga och tillreda maten på ett bra och näringsriktigt sätt. Vi arbetar kontinuerligt med bemötande hos våra brukare.

Resursanvändning

Genomförandeplanen som görs i samråd med brukaren. Kostombudens kunskap att vidareförmedla. Handdatorn för dokumentationen.

Uppföljning

Åtagandet följs upp via brukarenkät. Protokoll från arbetsplatsträff.

Utveckling

Enheten är med som försöksverksamhet i projektet "Bättre Samverkan- Bättre Liv" som syftar till att förbättra vården och omsorgen för "de mest sjuka äldre".

Utveckla matsituationen för våra brukare.

Se till att det är kontinuitet hos brukaren, såväl dag- som kväll.

ÅTAGANDE:

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

Förväntat resultat

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

Arbetsätt

Medarbetarna använder handdatorer för dokumentationen.

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

Vi besvarar och åtgärdar trygghetslarm inom 30 minuter.

Alla medarbetare har ID-brickor vid brukarkontakt.

Resursanvändning

Medarbetarna som utför insatserna hos brukarna.

Handdatorer för dokumentationen.

Uppföljning

Åtagandet följs upp via brukarenkät.
Vi ser till att alla medarbetare har ID-brickor.

Utveckling

Att se till att även timvikarierna har tillgång till handdatorer för att kunna dokumentera.

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att se till att brukaren är delaktig i utformningen av sin insats.

Förväntat resultat

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

Arbetsätt

Kontaktperson skriver tillsammans med den äldre en genomförandeplan där det framkommer hur och när insatserna ska utföras.

Resursanvändning

Kontaktpersonen är den personen som ska vara länken mellan brukaren och personerna kring brukaren.
Kontaktpersonen går igenom insatserna tillsammans med brukaren och upprättar en genomförandeplan.

Uppföljning

Efter en upprättad genomförandeplan görs en uppföljning av genomförandeplanen inom 6 månader för att se över om den beviljade insatsen är korrekt. Vid förändringar görs en omvårdnadsrapport som skickas till biståndshandläggaren.

NÄMNDMÅL:

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

ÅTAGANDE:

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

Förväntat resultat

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

Arbetsätt

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

Resursanvändning

Vi har informationsbroschyr tillgänglig.

Uppföljning

Följer upp och diskuterar frågan vid arbetsplatsträff.

Utveckling

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

NÄMNDMÅL:

Äldre ska erbjudas aktiviteter och social samvaro

Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Andel deltagare som är nöjda med dagsutflykterna	82 %	År
Andel deltagare som är nöjda med Seniorhälsans verksamhet	82 %	År

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Boende- och anhörigmöten ska hållas regelbundet för dialog.	2011-01-01	2013-12-31
Dagsutflykter ska anordnas för äldre under hela året. Program ska tas fram.	2011-01-01	2013-12-31
Seniorhälsan ska erbjuda aktiviteter, social samvaro och kultur för äldre över 65 år i stadsdelen. Äldre som bor på vård- och omsorgsboende, servicehus eller har hemtjänst ska ges möjlighet att delta om de så önskar.	2011-01-01	2013-12-31

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Aktivt Medskapandeindex	79	öka	År

Verksamhetsplan Enhet

Telefon 08-508 22 565

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	10 %	öka	År
Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	90 %	öka	År
Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	90 %	öka	År
Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)		4,4 %	Tertial

NÄMNDMÅL:

Medarbetares och chefers kompetens ska utvecklas genom riktade insatser (Se även aktiviteter under 2.2 och 2.3.)

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Aktivt deltagande på arbetsplatsträffar och planeringsdagar. Bidra med egna erfarenheter och förslag på hur mål, riktlinjer, förhållningssätt och policies kan verkställas i praktiken.	2013-01-01	2013-12-31
Arbetsplatsträffarna ska ha fokus på att öka medarbetarnas engagemang i arbetet med verksamhetens mål. Särskilda teman behandlas under året.	2013-01-01	2013-12-31
Inom äldreomsorgen erbjuds omsorgspersonal grundutbildning, individuella kompetensutvecklingsplaner. Prioriterade områden är fortsatt social dokumentation demensvård, vård i livets slut och bemötande.	2013-01-01	2013-12-31
Samtliga enheter ska redovisa arbetet utifrån Jämställdhets- och mångfaldsplan för 2013-2015	2013-01-01	2013-12-31
Stärkt medarbetarskap. Samtliga medarbetare har en individuell utvecklingsplan som fortlöpande uppdateras.	2013-01-01	2013-12-31

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att öka medarbetarnas kompetens inom verksamhetsspecifika områden.

Förväntat resultat

Fortsätta att öka kunskapen inom området demens för att demensgruppen ska fortsätta sitt arbete. Fortsätta att öka språkkunskaperna hos de medarbetare som är i behov av detta.

Fortsätta att utbilda inom området mat och hälsa för äldre.

Arbetsätt

Våra språkbud fortsätter på enheten med språkutbildning för de medarbetare som har varit delaktiga i Språksam.

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

Utbildning inom demens.

Interaktiva utbildningar inom områdena demens och måltidssituationer.

Resursanvändning

Språkbud som finns på enheten.

Medarbetarna.

Kostombudens kunskap att vidareförmedla.

Interaktiva utbildningar.

Uppföljning

Årligen uppföljning av den individuella kompetensutvecklingsplanen vid medarbetaresamtal.

Diplom ifrån de interaktiva utbildningarna.

Utveckling

Enheten fortsätter att använda språkbuden.

Vi behöver se över behov av utbildning då det gäller matsituationen för våra brukare.

Vi behöver fortsätta att se över demenskompetensen när vi nu har startat demensgruppen.

NÄMNDMÅL:

Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2012

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genomföra fysiska och psykosociala skyddsronder.	2013-01-01	2013-12-31
Arbete med rehabiliteringsprocessen	2013-01-01	2013-12-31
Följa stadens rehabiliteringsprocess. Regelbundna möten mellan chefer, försäkringskassa, HR-konsulter, personalkonsulent och företagshälsovård. Fackliga representanter deltar där den anställde så önskar.	2013-01-01	2013-12-31

Verksamhetsplan Enhet

Telefon 08-508 22 565

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Minska antalet timavlönade	2013-01-01	2013-12-31
Beskriva arbetet med att minska upprepade korta sjukfrånvarotillfällen.	2013-01-01	2013-12-31
Beskriva det långsiktiga arbetet att främja hälsan hos de anställda.	2013-01-01	2013-12-31
Enheterna ska redovisa hur man arbetar för att skapa en god arbetsmiljö och motverkar kränkningar, mobbning och trakasserier på arbetsplatsen.	2013-01-01	2013-12-31
Systematisk uppföljning av sjukfrånvaron per enhet. Cheferna hämtar uppgifter ur systemet Infoview månadsvis. Sjukfrånvaron analyseras.	2013-01-01	2013-12-31

ÅTAGANDE:**Vi åtar oss att öka frisknärvaron på arbetsplatsen.****Förväntat resultat**

Att sjukfrånvaron minskar.

Arbetsätt

Medarbetarna erbjuds friskvårdstimme när verksamheten så tillåter. Enheten har en massagestol i förebyggande syfte att försöka minska den korttidsfrånvaron som är beroende av belastningsskador.

Vid upprepad korttidsfrånvaro tas kontakt med företagshälsovården för utredning.

Enhetschef/administrativ assistent håller kontakt med medarbetaren under sjukfrånvaron.

Vi har bildat en hälsoarbetsgrupp på enheten för att förebygga sjukfrånvaron, och där en ifrån varje arbetsgrupp medverkar.

Resursanvändning

Medarbetarna.

Arbetsplatsträffar.

Hälsogrupperna som vi ska ha kontinuerligt.

Uppföljning

Friskfaktorer och sjukfaktorer i arbetsmiljön diskuteras vid arbetsarbetsplatsträffarna.

Vid behov upprättas rehabiliteringsplan för medarbetaren.

Minnesanteckningar ifrån hälsogrupperna.



Utveckling

Vi måste fortsätta med hälsogruppens arbete att se hur man kan öka frisknärvaron på arbetsplatsen.

KF:S INRIKTNINGSMÅL 3:**3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva****KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:****3.1 Budgeten är i balans**

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar (alla nämnder)	100 %	100 %	Tertial

NÄMNDMÅL:

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

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att nyttja resurserna på ett kostnadseffektivt sätt. Enhetens ekonomi ska vara i balans.

Förväntat resultat

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

Arbetsätt

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

Personalbemanningen anpassas fortlöpande utifrån vårdbehoven.

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

Fakturor betalas i tid för att undvika dröjsmålsränta.

Resursanvändning

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



Uppföljning

Enhetens ekonomi redovisas vid varje arbetsplatsträff.
Antal beviljade vårdtimmar stäms av mot antal personaltimmar.

Resursanvändning

Budget 2013

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Budgetår: 2013
Enhet : Hägersten-Liljeholmens Hemtjä
Enhetschef: AnneCharlotte Persson

Beloppen anges i TKr	Budget
<i>Intäkter</i>	
Förvaltningsinterna intäkter	66 744
Bidrag	0
Försäljning av verksamhet	0
Övriga externa intäkter	0
<i>Summa intäkter</i>	66 744
<i>Kostnader</i>	
Förvaltningsinterna kostnader	2 289
Personalkostnader	55 714
Övriga personalkostnader	300
Lokalkostnader	980
Entreprenader och köp av verksamhet	4 860
Övriga kostnader	2 600
<i>Summa kostnader</i>	66 743
<i>Summa netto</i>	-1

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**3.2 Alla verksamheter staden finansierar är effektiva****NÄMNDMÅL:****Styrningen och uppföljningen av verksamhet och ekonomiska vara tydlig**

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Internkontroll ska genomföras och dokumenteras inom samtliga avdelningar och enheter.	2013-01-01	2013-12-31

ÅTAGANDE:**Vi åtar oss att ha en kontinuerlig uppföljning av verksamheten och ekonomin.****Förväntat resultat**

Genom att kontinuerligt följa upp verksamheten och snabbt kunna vidta åtgärder vid befarat avvikelse mot planen.

Arbetsätt

Ekonomisk uppföljning görs med hjälp av bl.a. rapportverktyget Business Objects, Webinfo och paraplysystemets rapporter. Kontroll av bokförda transaktioner och lönelistor görs varje månad för att säkerställa en korrekt och rättvisande bokföring.

Enhetschef gör varje månad en ekonomisk prognos för sin verksamhet med controller på ekonomiavdelningen. Dessa rapporter diskuteras också med äldreomsorgens avdelningschef. Prognoserna för april och augusti är så kallade tertialrapporter och innehåller en djupare analys av verksamhet och ekonomi.

Resursanvändning

Enhetschef, controller, avdelningschef, IT- verktyg.

Uppföljning

Enhetens åtaganden följs upp fortlöpande och rapporteras i samband med tertialrapporterna och årsredovisning.

Enhetens kostnader och intäkter följs upp fortlöpande och redovisas till personalen vid arbetsplatsträffar.

Övriga frågor**Hantering av synpunkter och klagomål**

Brukarens synpunkter är viktiga och har betydelse för vårt arbete för att förbättra verksamheten. Om brukaren vill skriva ned sina synpunkter eller klagomål går det Verksamhetsplan Enhet

bra att använda blanketten "Mina synpunkter". Om brukaren vill framföra sina synpunkter muntligt ska han/hon i första hand vända sig till sin kontaktperson eller till enhetschef. Vi tar alltid upp synpunkter och klagomål med kontaktpersonen och/eller arbetsgruppen. Enhetschef kontrollerar uppgifter så att klagomål kan besvaras och åtgärder vidtagas. Alla klagomål och åtgärder dokumenteras och redovisas årligen till förvaltningen. Vi återkopplar alltid till brukaren.

Både muntliga och skriftliga synpunkter sammanställs på särskild blankett, som redovisas i samband med årsredovisningen.

Hantering av avvikelser, Lex Sarah

Rutiner finns för hantering av avvikelser. Brister i omvårdnaden och avvikelser utförande av insatser dokumenteras och åtgärdas samt sammanställs på särskild blankett som redovisas i samband med tertialrapporterna och årsredovisningen. Missförhållanden eller påtaglig risk för ett missförhållande rapporteras och anmäls enligt förvaltningens rutin för Lex Sarah.

Resultat från analysen av uppföljningen

När vi har tittat på brukarundersökningen har vi tagit till oss dels att tryggheten är enormt viktig och därför kommer vi verkligen under nästa år att arbeta med kontinuiteten, vilket innebär att det ska vara få personal kring brukaren.

Bilagor

- Risk_&_Vasentlighet_Indikatorer
- Risk_&_Vasentlighet_vasentliga_processer