



Handläggare: Birgitta Beausang
Cecilia Näslund
Telefon: 076-121 05 76
076-121 06 68

Till
Östermalms stadsdelsnämnd

Verksamhetsberättelse 2012 Hemtjänst Östermalm

Sammanfattande analys

Hemtjänst Östermalm ger omvårdnads- och servicetjänster till personer som bor i eget boende och som på grund av ålder, funktionshinder eller sjukdom inte längre klarar sin dagliga livsföring på egen hand. Våra kunder är huvudsakligen personer över 65 år men vi ger även hjälp till personer under 65 år. Hemtjänstinsatserna baseras på biståndsbeslut enligt SoL. Vi utför hjälp till personer som bor inom Östermalm och som väljer oss enligt kundvalsmodellen. Våra tjänster omfattar insatser som gör det möjligt för den enskilde att leva ett så normalt, självständigt, aktivt och värdigt liv som möjligt. Hjälpbehovet kan innefatta allt från städning en gång per månad till omfattande hjälptillfällen dygnet runt, årets alla dagar.

Vi har arbetat kontinuerligt med att öka och säkra kvalitén för våra kunder genom att ha kompetenta medarbetare och arbeta med väl kända rutiner. Vi har arbetat med att göra enhetens rutiner kända för samtliga medarbetare via veckovisa gruppmöten och regelbundna APT och planeringsdagar. Vi har bildat en kvalitetsgrupp som träffas regelbundet.

Våra kunder har haft en kontaktman som ombesörjt det praktiska arbetet runt den enskilde och varit en förbindelselänk mellan denne, anhöriga, enheten och övriga samarbetspartners. Vi har strävat efter att ha en god relation med anhöriga, god man etc. och har haft ett kontinuerligt samarbete med primärvården och äldreomsorgens beställarenhet. Genom att arbeta med kontaktmannaskap stärks kundens inflytande över vem, när och hur hjälpen skall utformas. Kontaktpersonen har gemensamt med kunden upprättat en genomförandeplan där det framgår hur och när den beviljade hjälpen ska utföras. Vi har strävat efter att så få som möjligt utför insats hos kunden och vi har varit noga med att dokumentera det vi utfört.

Hemtjänst Östermalm har personal med bred utbildning och lång erfarenhet. Personalen har arbetat för god kvalitet så att hjälptagarna känner trygghet och ges möjlighet till inflytande i den hjälp som utförs. Under året har vi vidareutbildat personalen inom olika områden där det är viktigt att ha en god kompetens, såsom de nationella riktlinjerna vid demenssjukdom, salutogent förhållningssätt, kost och nutrition, och värdegrundsarbete. Vi använder stadens IT-baserade



dokumentationssystem ParaSoL. Vi har under året använt ParaGå-mobiler som är ett IT-stöd som ger personalen möjlighet att registrera genomförd insats snabbt och enkelt på plats hemma hos kunden.

Enheten har arbetat aktivt med att ha en ekonomi i balans. Inom hemtjänst kan kundantalet och kundens behov snabbt förändras vilket gör verksamheten svårplanerad. Vi har konstaterat att allt fler privata företag etablerat sig inom hemtjänst med en allt större konkurrens om kunderna. Vi har ett minskande kundunderlag då tendensen är att allt fler kunder väljer privat hemtjänst. Vi har arbetat aktivt med att anpassa verksamhet och bemanning till det minskande antalet ärenden genom att övertalighetsförhandla ett antal vårdbiträden. Resultatet för den gemensamma hemtjänstenheten är - 0,3 mnkr. Enheten har haft ett aktivt samarbete med personalenheten, företagshälsovården och försäkringskassan. Cheferna inom hemtjänsten har strävat efter att förebygga och ha en aktiv kontakt vid nya sjukfall.

Stadsledningskontorets brukarundersökning visar att andelen nöjda omsorgstagare inom kommunal hemtjänst totalt är 79 % för Östermalm.

Verksamhetsberättelse Enhet

Box 24156, 104 51 Stockholm. Karlavägen 104
Telefon 08 508 10 000. Fax 08 508 10 099
ostermalm@stockholm.se

www.stockholm.se

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

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:

1.2 Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande



NÄMNDMÅL:

Individen klarar sin egen försörjning

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Åtgärda arbetsplatsens generella otillgänglighet såväl fysiskt som psykiskt så att arbetsplatsen fungerar för arbetstagare med olika typer av funktionsnedsättning.	2012-01-01	2013-12-31	
 Erbjudna praktikplatser för personer med funktionsnedsättning från Jobbtorg Resurs, Arbetsförmedlingen, olika arbetsmarknadsprojekt/åtgärder) samt utse ansvarig för praktikanter med funktionsnedsättning.	2012-01-01	2013-12-31	

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.3 Stockholms livsmiljö ska vara hållbar

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel dubbdäck	100 %		tas fram av nämnden/styrelsen	2012
Kommentar: Vi använder friktionsdäck.				
 Andel miljöbilar i stadens bilflotta	100 %	100 %	100 %	Verksamhetsberättelse 2012

Verksamhetsberättelse Enhet

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
◇ Andel miljöbränslen i stadens miljöbilar			tas fram av nämnden/styrelsen	VB 2012
Kommentar: Vi hyr en miljöbil som drivs med bensin, därför inget att rapportera.				
● Elanvändning per kvadratmeter	61 kwh/kvm	65 kwh/kvm	35 kWh	2012

NÄMNDMÅL:

En hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas på Östermalm

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
◇ Andel anställda som går eller cyklar till arbetet		6,99 %	2012
Kommentar: De flesta bor en bit utanför stan så det är inte rimligt att gå eller cykla till arbetet.			

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att verka för en hållbar miljö

● Uppfylls helt


Vi har använt lågenergilampor i våra lokaler och släckt lampor i de rum som inte har nyttjats för tillfället. Vi har sorterat glas, tidningar och plast där fastighetsägaren har gett möjlighet till detta. Vi har vänt oss till vår inköpsansvarige för rådgivning och stöd i samband med inköp av diverse varor. Vi har åkt buss och tunnelbana och använt tjänstecyklar alternativt gått mellan besöken av våra kunder. Vår personal som har hjälpt de kunder som bor i ytterområdena Djurgården och Ekhagen har använt en leasad miljöklassad bensindriven bil. Personalen har uppmuntrat att rekommendera sina kunder att använda miljövänliga rengörings- och tvättmedel.

KF:S INRIKTNINGSMÅL 2:
2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras
KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
2.3 Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
◇ Andel omsorgspersonal med grundutbildning (äldreomsorg)	92 %		tas fram av nämnden	2012
Kommentar: Vi har under 2012 utbildat ytterligare 10 stycken, 5 stycken Undersköterska 1 och 5 stycken undersköterska 2.				
◆ Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	79 %	84 %	84 %	2012
Kommentar: Andelen nöjda kunder har ökat med 4 % sedan 2011. Våra geografiska områden uppvisar skillnader i kundnöjdhet (mellan 70 -88 %). Vi kommer att försöka analysera vad detta beror på.				
◆ Maten smakar bra - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	66 %	75 %	75 %	2012
Kommentar: Svårt att veta vad kunderna svarat på, huruvida det gäller matlåda som levereras eller om det är den mat som lagas i hemmet.				
◆ Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	63 %	74 %	74 %	2012
Kommentar: Stora skillnader mellan de geografiska områdena (50 - 79 %) vilket kräver en analys av denna fråga.				

Verksamhetsberättelse Enhet


KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
------------------	------------------	--------	-------------	--------

 Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	83 %	84 %	84 %	2012
--	------	------	------	------

Kommentar:


Vi har 2012 ökat andelen trygga kunder till 83% från 71%.

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
------------------	------------	-----------	-----------

 Utveckla kunskaper i svenska hos vård- och omsorgspersonal med svenska som andraspråk	2011-01-01	2012-12-31	
---	------------	------------	--


Kommentar:

Vi har under 2012 haft 4 personer som läst svenska. Två stycken sedan 2011 och två nya. Alla fyra har blivit godkända och studerat vidare på undersköterska 1.

 Vård- och omsorgspersonal erbjuds grundutbildning	2011-01-01	2012-12-31	
---	------------	------------	--

Kommentar:

Under 2012 har fem personer slutfört undersköterska 1 och fem har slutfört undersköterska 2

 Äldre ska ges möjlighet att påverka vad de vill äta och de ska ha möjlighet att välja mellan olika maträtter	2012-01-01	2012-12-31	
--	------------	------------	--

Kommentar:

Våra kunder har haft möjlighet att välja om de vill ha matlåda eller att vi handlar i dagvarubutiken färdiga rätter eller mat att laga.

NÄMNDMÅL:

1. Förebyggande arbete prioriteras

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att informera om äldres säkerhet i vardagen

 Uppfylls helt

Vi informerar alla våra nya kunder om säkerhet i vardagen ex fallprevention och brottsförebyggande råd. Vi informerar även sedan i

Verksamhetsberättelse Enhet

december om brandprevention. Vi ger muntlig information och lämnar informationsbroschyrer.

NÄMNDMÅL:

2. Stadsdelsförvaltningens omsorgsverksamheter ska ha hög kvalitet, vara tillgängliga och präglas av trygghet, värdighet och valfrihet.

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att ge våra kunder en trygg och god hemtjänst.

 Uppfylls helt

Vi har arbetat kontinuerligt med att öka och säkra kvalitén för våra kunder genom att ha kompetenta medarbetare och arbeta med väl kända rutiner. Vi har arbetat med att göra enhetens rutiner kända för samtliga medarbetare via veckovisa gruppmöten och regelbundna APT och planeringsdagar. Våra kunder har haft en kontaktman som ombesörjt det praktiska arbetet runt den enskilde och varit en förbindelselänk mellan denne, anhöriga, enheten och övriga samarbetspartners. Vi har strävat efter att ha en god relation med anhöriga, god man etc och har haft ett kontinuerligt samarbete med primärvården och äldreomsorgens beställarenhet. Genom att arbeta med kontaktmannaskap stärks kundens inflytande över vem, när och hur hjälpen skall utformas. Vi har strävat efter att så få som möjligt utför insats hos kunden och vi har varit noga med att dokumentera det vi utfört. Vi har informerat om vem som kommer och vid vilken tid samt om hjälpen ändras så har vi meddelat kunden det. När det gäller kosten så har vi strävat efter att alltid erbjuda kost efter kundens önskemål och behov. Kunden har själv valt om han/hon vill ha hemlagad mat eller färdiga matlådor. Vi har hjälpt till med planeringen kring måltiderna.

Det är viktigt att våra kunder är trygga med sin hemtjänst. Alla medarbetare har burit giltig legitimation för att stärka säkerheten vid nyckelhantering. Vi har rutiner för synpunkter och klagomål och för eventuella händelser, ex om kund inte öppnar dörren på avtalad tid. Medarbetarna har haft som mål att alltid arbeta så att kunden upplever att personalen har tid för dem och inte är stressad. För att ge äldre en god vård och omsorg är det viktigt med engagerad, trygg och utbildad personal. Vi har en god introduktion av nya medarbetare och vi vidareutbildar personalen inom olika områden där det är viktigt att ha en god kompetens, ex inom kost/nutrition, rehabilitering och dokumentation. Alla nyanställda har fått information om sekretess och tystnadsplikt och skrivit under en tystnadspliktsförbindelse.

Verksamhetsberättelse Enhet

ÅTAGANDE:**Vi åtar oss att ha en god tillgänglighet.**

Uppfylls helt

För att våra kunder ska känna trygghet och tillit är det viktigt att vi har hög tillgänglighet och uppdaterad information. Vi har inte haft några telefontider utan har svarat i telefon hela dagen. Kunden har fått vår aktuella broschyr där information finns vem som kan kontaktas.

ÅTAGANDE:**Vi åtar oss att ha kompetenta medarbetare med ett respektfullt bemötande och ett professionellt förhållningssätt**

Uppfylls helt

För att ge äldre en god vård och omsorg är det viktigt med engagerad, trygg och utbildad personal. Genom stimulansmedel har hemtjänstens personal fortsatt att utbildats i nationella riktlinjer för vård och omsorg vid demenssjukdom, salutogent förhållningssätt, värdegrunden och kost och nutrition.

ÅTAGANDE:**Vi åtar oss att upprätta genomförandeplaner gemensamt med enhetens kunder.**

Uppfylls helt

Den enskilde är alltid delaktig i planeringen av den beviljade hjälpen. Genom att arbeta med kontaktmannaskap stärks kundens inflytande över vem, när och hur hjälpen skall utformas. Kontaktpersonen har gemensamt med kunden upprättat en genomförandeplan där det framgår hur och när den beviljade hjälpen ska utföras. Personalen har dokumenterat i ParaSoL, stadens dokumentationssystem för utförare. Ett original av genomförandeplanen har sparats i personakten och det andra originalet har lämnats hos kunden.

NÄMNDMÅL:**3. Personalen ska ha grundläggande yrkesutbildning****ÅTAGANDE:****Vi åtar oss att erbjuda personal grundutbildning och fortbildning.**

Uppfylls helt

Vi har sedan tidigare kartlagt samtlig personals utbildningsnivå och har anmält till vårdbiträdesutbildning varje termin. Under året har 5 personer gått utbildning till vårdbiträde. Utbildningen har skett på heltid. Och 5 personer har gått till undersköterska. Vi har också arbetat med att genom utbildning i "svenska i vården" skapat förutsättningar för medarbetare med annat modersmål att kunna gå utbildning till vårdbiträde.

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten**

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
◇ Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)			4,5 %	VB 2012

Kommentar:

Svårigheten med att komma ner till 4,5 % beror på att våra medarbetare har en hög medelålder samt ökande krav på effektivitet i ett redan fysiskt och psykiskt påfrestande arbete. Dock har vi minskat vår sjukfrånvaro

NÄMNDMÅL:**Stadsdelsförvaltningen ska vara en attraktiv arbetsgivare****ÅTAGANDE:****Vi åtar oss att minska medarbetarnas sjukfrånvaro.**

● Uppfylls helt

Vi har genomfört rehabiliteringsutredningar i enlighet med stadens och försäkringskassans riktlinjer. Vi har samrått med personalenheten, företagshälsovården och/eller försäkringskassan. Arbete i hemtjänst kan ofta upplevas som stressigt varför vi har arbetat förebyggande för att medarbetarna ska känna sig mindre stressade och inte uppleva arbetet som fysiskt och psykiskt tungt. Vi har stimulerat medarbetarna att nyttja de av Stockholms stad tillhandahållna friskvårdsprogrammen samt subventionerade tränings- och badkort. Vi har erbjudit utbildning i lyft- och förflyttningsteknik för att förebygga eventuella arbetsskador. Vi har arbetat aktivt med ett närvarande ledarskap och öppet klimat för att i så god tid som möjligt fånga upp signaler som kan bidra eller ligga till grund för dålig arbetsmiljö i personalgruppen.

Verksamhetsberättelse Enhet

Box 24156, 104 51 Stockholm. Karlavägen 104
Telefon 08 508 10 000. Fax 08 508 10 099
ostermalm@stockholm.se

www.stockholm.se

KF:S INRIKTNINGSMÅL 3:**3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva****KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:****3.1 Budgeten ska vara i balans****NÄMNDMÅL:****Stadsdelens budget ska vara i balans****ÅTAGANDE:**

Vi åtar oss att ha en god hushållning av enhetens ekonomi.

 Uppfylls helt

Enheten har arbetat aktivt med att ha en ekonomi i balans. Dock kommer vi tyvärr inte ha en ekonomi i balans i bokslutet 2012. Resultatet för den gemensamma hemtjänstenheten är ett underskott. Vi har under året försökt att spara genom att försöka hitta bra lösningar på t.ex. schemaläggning och samarbete mellan lokalerna. Dock har vi ett minskande kundunderlag då tendensen är att allt fler kunder väljer privat hemtjänst.

Analys av resultaträkning – Uppföljning av driftbudget**Investeringar****Medel för lokaländamål****Övrigt****Synpunkter och klagomål**

Under 2012 har 16 synpunkter varav en positiv gällande Hemtjänst Östermalm inkommit till förvaltningen. Synpunkterna rör områden såsom brister i omsorgen, utebliven insats samt synpunkter på utförande av insats. I flera fall handlar den uppkomna bristen om att gällande rutiner inte har följts.

Övrigt**Bilagor**

Verksamhetsberättelse Enhet

Box 24156, 104 51 Stockholm. Karlavägen 104
Telefon 08 508 10 000. Fax 08 508 10 099
ostermalm@stockholm.se

www.stockholm.se