

**Handläggare:**

**Till**

Södertjänst

Telefon:

Södertjänst

## **Verksamhetsplan 2014**

**Förslag till beslut**

## Inledning

Södertjänst drivs i egen regi av Södermalms stadsdelsförvaltning och är den enda kommunala hemtjänst utföraren på Södermalm.

Södertjänst målgrupp är personer som är i behov av hemtjänst, ledsagning eller avlösning. Verksamheten riktar sig till kunder från 18 år och äldre. De kunder som är i behov av hemtjänst, avlösning eller ledsagning enligt socialtjänstlagen (SoL) eller enligt lagen om stöd och service (LSS). Enheten serverar drygt 450 kunder med hemtjänst beslut och 27 kunder med anhöriganställda/PAN anställda samt drygt 200 kunder med endast trygghetslarm.

Verksamheten leds av en enhetschef som har ett övergripande ansvar, två biträdande enhetschefer ansvarar för hemtjänsten och en biträdande enhetschef ansvarar för kunder som har anhörigvårdare/PAN anställda. Verksamhetens administration består av två administrativa assistenter med ansvar för löne-, faktura-, nyckelhantering och enhetens olika datasystem, två administrativa assistenter med ansvar för planering och fyra koordinatörer som i huvudsak ansvarar för kundernas genomförandeplaner samt hembesök. Kundernas insatser utförs av 126 vårdbiträden/undersköterskor. Utöver de tillsvidareanställda medarbetarna arbetar 47 PAN anställda och cirka 70 behovsanställda vårdbiträden/undersköterskor som vikarierar vid ordinarie anställdas frånvaro. Enheten har en sjukgymnast som arbetar 25% på enheten med uppdrag att tillgodose generell handledning, utbildning och information kring ergonomi, förflyttningsteknik och handhavande av hjälpmedel.

Enhetens viktigaste styrdokument är verksamhetsplan, stadsdelens mål, socialstyrelsens föreskrifter och riktlinjer, den nationella värdegrunden för äldre, kommunfullmäktiges inriktningsmål, stadens äldreplan. Lagar som styr verksamheten är socialtjänstlagen och lagen om stöd och service.

### *Verksamhetsutveckling*

Ett omfattande arbete kommer att läggas på att öka kontinuiteten hos enhetens kunder. Kunderna är inte nöjda med kontinuiteten vilket vi kunde utläsa i resultat av brukarenkät 2013. För att målet ska nås måste en översyn göras gällande planeringen av insatser, medarbetarnas scheman och kontaktmannaskapet.

Enheten kommer under 2014 fortsätta med att förankra värdegrunden. Enheten har fyra utbildade värdegrundsledare och alla chefer har genomgått ”att leda utifrån den nationella värdegrunden för äldre”. Under våren planerar enheten att genomföra en uppföljning på föregående års värdegrundsdagar där enhetens lokala värdegrund ska arbetas fram.

De tre biträdande enhetscheferna har under utbildningen arbetat fram varsina projekt, utveckling och förbättring, kring värdegrunden som var och en ska verkställa under året. De olika förbättringsområdena är; kvalitetssäkra introduktionen av nyanställda, kvartsamtal med medarbetarna kring värdegrundsarbetet/ bemötandet och implementera värdegrunden hos anhörigvårdare/PAN anställda.

Enheten kommer att fortsätta anlita avdelningens utvecklingsgrupp i förbättringsarbetet kring de specialiserade arbetsgrupperna kring demenssjukdom, dokumentationen, införande av ParaGå, starta upp mötesformer och stöd till anhöriganställda och PAN anställda samt terapihundsekipage.

Bemötandefrågor har en central roll i enhetens förbättringsarbete.

### *Kompetensförsörjning*

Enheten ska utveckla rekryteringsprocessen med hjälp av förvaltningens HR konsulter. Ett utvecklingsområde är enhetens introduktionsprocess. Enhetens värdegrundsledare, kvalitetsråd och ledningsgrupp ska arbeta fram ett material, checklistor, som ska gås igenom med nyanställda medarbetare.

Enheten har en hög långtidssjukfrånvaro vilken enheten tillsammans med förvaltningens HR konsulter fortsätter att arbeta med. Bakom sjukfrånvarosiffrorna döljer sig medarbetare som aldrig arbetat på enheten utan har varit sjukskrivna många år. Enheten arbetar utifrån stadens rehabiliteringsprocess med lång- och korttidsfrånvaro.

Enhetens ledningsgrupp har en gemensam syn på uppdrag och mål. Genom enhetens mötesstrukturer, veckovisa kortare möten, både ledningsgrupp och arbetsgrupper, med gemensam agenda tydliggörs budskap och förankras förbättringsarbetet. Detta är extra viktigt då enheten är stor med många medarbetare.

Ett fortsatt behov finns av kompetensutveckling för att nå målet om att alla medarbetare har grundutbildning.

### *Kommunikation;*

Allt förbättringsarbete planeras under ledningsgruppsmöten för att sedan kommuniceras och förankras hos medarbetarna. Enhetens olika nätverk med representanter från alla arbetsgrupper och chefer träffas regelbundet. Genom nätverken ges alla medarbetare möjlighet till delaktighet och medverkan i enhetens förbättringsarbete.

Genom enhetens informationsmonitor får alla medarbetare viktig information samt kan läsa enhetschefens veckobrev.

Informationsbrev skickas hem till kunderna tre-fyra gånger per år. I informationsbrevet står lite om enhetens förbättringsarbete och kontaktuppgifter till planerare och chefer. Enhetens koordinatörer gör hembesök till nya kunder eller om kund har fått ändrade behov och kundens genomförandeplan måste revideras. Dagligen får enheten telefonsamtal från kunder som vill få information rörande deras insatser, ändra på tider eller bara vill prata lite.

### *Ekonomisk hushållning;*

Under förra året gjordes en genomlysning av enhetens processer, roller och funktioner. Enheten har sedan start februari 2012 provat olika former av organisationer, roller och funktioner men vissa områden fungerar fortfarande inte optimalt. Det största utvecklingsområdet är planeringen. Enhetens två planerare har stora volymer för att en kvalitativ, ekonomisk och smart planering ska kunna genomföras. Detta är ett område som enheten måste prioritera.

All hemtjänst står inför en ny ersättnings- och tidsregistreringssystem. Detta kommer att innebära förändrade rutiner både för medarbetarna och för cheferna. Det är inte helt klart hur denna nya registrering kommer att påverka enhetens ekonomi.

För att Södertjänst ska bli ett attraktivt val för nya kunder ligger stort fokus på att öka kvalitén och förbättra service genom bättre kontinuitet, bättre planering och förbättringsarbete inom värdegrundsarbete, kompetensutveckling, demensgrupperna och förankrade lokal rutiner utifrån ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

KF:s inriktningsmål:

## **1. Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar**

Nämndmål:

#### **Nämndens verksamhet är miljövänlig**

<b>Aktivitet</b>	<b>Startdatum</b>	<b>Slutdatum</b>
Följa nämndens miljöhandlingsplan 2014. Redovisa åtgärder vid avvikelser i samband med tertialrapporter och i verksamhetsberättelsen.	2014-01-01	2014-12-31

Åtagande:

Enheten värnar om miljön.

#### **Förväntat resultat**

Att enhetens medarbetare uppnår en miljömedvetenhet och därmed minska energiförbrukningen och miljöpåverkan.

Enhetens elförbrukning minskar med 2%

Enhetens andel av sop sorterar papper, kartong, glas och plast uppnår 100 %.

Enhetens andel av inköpta ekologiska livsmedel uppnår 10 %.

#### **Arbetsätt**

Enheten följer nämndens miljöhandlingsplan 2014.

På enheten är vi miljömedvetna och sparar på resurser genom sopsortera glas, metall, plats, kartong och papper. Vi är sparsamma med el och släcker lampor i rum där ingen vistas. Vi är sparsamma med vatten genom att vi diskar i fylld maskin. Enheten beställer ekologiska livsmedel utifrån de ekonomiska förutsättningarna.

Enhetens medarbetare går, cyklar (vanlig cykel eller elcykel) eller åker kollektivtrafik till och från kunderna.

Vi hjälper de kunder som önskar med sopsortering om det ligger i enlighet med hans/hennes insatser.

#### **Resursanvändning**

Medarbetarnas medvetenhet är en viktig resurs för att genomföra enhetens miljöarbete.

Enhetens återvinningskärl är en resurs i vilka medarbetarna sop sorterar dagligen.

#### **Uppföljning**

Vid tertialrapporter och årsredovisningar som görs via ILS webben, redovisas både enhetens ekonomiska resultat samt enhetens miljöåtagande.

På enhetens arbetsplatsträffar redovisas och diskuteras resultatet tillsammans med medar-

tarna.

### Utveckling

Enheten behöver hitta fler miljösmarta alternativ för att snabbt komma till och från kunder.

KF:s inriktningsmål:

## 2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	85 %	85 %	År
Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	76 %	76 %	År
Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	86 %	86 %	År

Nämndmål:

### Äldre har en meningsfull tillvaro

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andelen äldre som får hjälp av hemtjänsten att göra det de tycker om (hemtjänsten)	85 %		Tertial

Åtagande:

Kunderna upplever att insatser som utförs av enheten är meningsfulla.

### Förväntat resultat

Ökad värde gällande meningsfullhet jämfört med brukarundersökningen avseende 2013 enligt målvärde.

### Arbetsätt

I kundens genomförandeplan framgår kundens önskemål om hur insatsen/insatserna ska utföras. Enhetens medarbetare utför sedan beslutade insatser utifrån det som överenskommit enligt genomförandeplanen.

Medarbetarnas bemötande med föresats om det goda mötet är avgörande för kundernas upplevelse av meningsfullhet.

Medarbetarna är lyhörda inför kundens önskemål om vad hon/han tycker om att göra och utför detta om önskemålet ligger inom ramen för kundens beviljade insatser och beviljad tid.

Medarbetarna arbetar utifrån den nationella värdegrunden för äldre med fokus på kundens välbefinnande och möjlighet till ett värdigt liv, kontakten mellan kunden och medarbetaren, det goda mötet, är en av grundbultarna i arbetsättet.

För att kontakt mellan kunden och medarbetaren ska leda till det goda mötet och att kunden ska uppleva insatserna som meningsfulla har alla kunder en kontaktman. Kontaktmannen är den som i möjligaste mån utför kundens insatser för att skapa en god relation och kontinuitet. Enhetens specialiserade arbetsgrupper kring demenssjukdom arbetar företrädesvis hemma hos kunder med kognitiv svikt för att mötet med kundens och utförandet av insatser ska bli så bra sätt som möjligt. Enhetens demensgrupper får stöd av avdelningens utvecklingsgrupp med formen på demensgrupps möten och hur information ska kommuniceras med övriga medarbetare. Demensgrupperna kommer att fortsätta med handledning under nästa år.

Avdelningens terapihunds ekipage som ingår i utvecklingsgruppen besöker några av enhetens kunder. De kunder som får besök av terapihunden har föreslagits av medarbetare/kontaktmän och kunderna har sedan blivit tillfrågade. De föreslagna kunderna har ett stort behov av att bryta isolering och/eller få motivation att komma ut. Insatsen ligger utanför kundernas beviljade insatser.

### **Resursanvändning**

Medarbetarnas bemötande, kompetens och kreativitet är den främsta resursen till att kunderna ska uppleva meningsfullhet.

Värdegrundsledarna är en resurs för enheten vilka handleder och stödjer kollegor men värdegrundsfrågor i det dagliga arbetet.

Kunden och närstående är enhetens viktigaste resurs till information om vad kunden tycker om och hur insatserna ska utföras så att kunden känner meningsfullhet.

Telefoner, ParaGå, är en viktig resurs som används dagligen av medarbetarna. I telefonen finns viktig information genom ParaGå; medarbetarens schema, kontaktuppgifter till kunder, kunders genomförandeplan, kunders insatser och möjlighet att dokumentera och läsa dokumentation.

Avdelningens utvecklingsgrupp är en resurs som enheten får stöd och hjälp av i förbättringsarbetet.

Tid är en resurs som nyttjas genom exempelvis möten, hembesök, dokumentation.

Enhetens budget är en övergripande resurs som möjliggör medarbetarnas kompetensutveckling.

### **Uppföljning**

Under alla olika former av möten förs dialog och diskussion om förhållnings- och arbetssätt utifrån den nationella värdegrunden. Värdegrundsledare, representanter från demensgrupp och chef finns som stöd under möten när medarbetare tar upp problematik kring förhållnings- och arbetssätt hos enskilda kunder. Under nästkommande möte följs detta upp för att säkerställa att situationen inte kvarstår eller om ytterligare åtgärder, insatser krävs.

Uppföljning av insatser sker dagligen genom att medarbetarna bockar av utförda insatser i telefonen, ParaGå, samt dokumenterar eventuella avvikelser.

Biträdande enhetschefer genomför månatliga egenkontroller genom stickkontroll av den sociala dokumentationen. Resultatet presenteras på veckomöten i respektive arbetsgrupp och fortlöpande förbättringsarbete gällande dokumentationen sker.

Utvecklingsgruppen har regelbundna uppföljningsmöten tillsammans med enhetens chefer för att stämma av hur förbättringsarbetet fortgår.

Utifrån resultat från brukarundersökningar upprättas åtgärdsplan som sedan enheten aktivt arbetar med under året.

Uppföljning av åtgärder sker i samband med tertialrapport. Beställaravdelningens individuppföljning ger enheten information om kundernas upplevelse av insatserna.

## Utveckling

Enheten fortsätter med värdegrundsarbetet under året, där bland annat enhetens lokala värdegrund ska utformas.

Ett utvecklingsområde är medarbetarnas ansvar kring kontaktmannaskapet. En förutsättning för kontinuitet och för att kontakt mellan kund och medarbetare ska vara god. Enhetens kvalitetsråd ska tillsammans med värdegrundsledarna revidera enhetens lokala rutin kring uppdraget och arbeta fram en ny rutin där kontaktmannaskapets olika delar tydligt framkommer och bemötande/värdegrunden lyfts fram.

Brukarundersökningens resultat visade att kunderna upplever att enheten brister i kontinuitet. För att nå målet om god kontinuitet måste enheten dels förtydliga kontaktmannauppdraget och förbättra planeringen.

Med stöd av avdelnings utvecklingsgrupp ska enhetens demensgrupper hitta bra mötesformer. Information och kommunikation mellan arbetsgrupperna gällande bemötande och arbetssätt är ett utvecklingsområde vilket enheten ska arbeta med från olika håll. Dels genom förbättringsarbetet i demensgrupperna, dels skapa möjlighet till dialog, kommunikation och information under veckomöten samt förtydliga uppdraget till representanter i enhetens olika nätverk; kvalitetsråd, värdegrundsledare, kostombud och arbetsplatsombud.

Nämndmål:

### Äldre är delaktiga i utformningen av sin livssituation

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andelen äldre som kan påverka hur hjälpen genomförs (hemtjänst)	91 %		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utveckla ett strukturerat arbetssätt av genomförandeplanernas framtagande och innehåll (utförarenheterna)	2013-01-01	2014-12-31

Åtagande:

Enhetens kunder är delaktiga i utformningen av sina insatser.

### Förväntat resultat

Ökad värde gällande delaktighet jämfört med brukarundersökningen avseende 2013 enligt målvärde.

### Arbetssätt

Kunderna får sina beviljade insatser utförda med hänsyn till sina invanda vanor och önskemål. Ett hembesök gör hos nya kunder där kunden tillfrågas om hur och när kunden vill ha sina beviljade insatser utförda. Kundens önskemål om hur hjälpen ska utföras dokumenteras i genomförandeplanen. Kontaktman ansvarar för att tillsammans med kund upprätta genomföran-

deplan. Genomförandeplan renskrivs av koordinator i ParaSol, efter renskrivning dras genomförandeplan ut och kunden får sedan godkänna denna genom namnteckning.

När det gäller kunder som inte kan föra sin egen talan tar medarbetarna reda på hur de vill ha hjälpen utförd genom observationer och lyhördhet. I många fall finns det en närstående som kan ge värdefull information om kundens vanor och önskemål.

Medarbetarna som arbetar hos kunden har god kännedom om vad som står i genomförandeplanen, det vill säga, de vet hur kunden vill ha hjälpen utförd. Medarbetarna kan vid behov läsa i kundens genomförandeplan i telefonen genom ParaGå.

Dagligen tar enheten emot telefonsamtal från kunder som många gånger handlar om ändringar av insatser gällande tid eller utförande. Enheten är lyhörda inför kundernas önskemål inom ramen av beviljade insatser och beviljad tid.

### **Resursanvändning**

Kunden och närstående är enhetens viktigaste resurs till information.

Medarbetarnas bemötande och kompetens är en avgörande resurs för kundernas delaktighet. Koordinatorerna är en resurs vilka genom egenkontroll säkerställer att alla kunder har en aktuell genomförandeplan.

Telefoner, ParaGå, är en viktig resurs som används dagligen av medarbetarna. I telefonen finns viktig information genom ParaGå; medarbetarens schema, kontaktuppgifter till kunder, kunders genomförandeplan, kunders insatser och möjlighet att dokumentera och läsa dokumentation.

Tid är en resurs som nyttjas genom exempelvis möten, hembesök, dokumentation.

Enhetens budget är en övergripande resurs.

### **Uppföljning**

Uppföljning av insatser sker dagligen genom att medarbetarna bockar av utförda insatser i telefonen, ParaGå, samt dokumenterar eventuella avvikelser.

Uppföljning av genomförandeplan sker en gång per år eller vid uppkomna önskemål eller förändrade behov (nytt biståndsbeslut).

Biträdande enhetschefer genomför månatliga egenkontroller genom stickkontroll av den sociala dokumentationen. Resultatet presenteras på veckomöten i respektive arbetsgrupp och fortlöpande förbättringsarbete gällande dokumentationen sker.

Koordinator utför veckovis egenkontroll utifrån fastställd checklista att alla kunder har en godkänd genomförandeplan.

Utifrån resultat från brukarundersökningar upprättas åtgärdsplan vilken enheten arbetar aktivt med resten av året.

Resultat av beställaravdelningens individuppföljningar ger enheten månatlig information om kundernas upplevelse av delaktighet.

Avvikelser, lex Sarah, synpunkter/klagomål analyseras och följs upp på ledningsgruppsmöten, kvalitetsråd och på veckomöten.

### **Utveckling**

Enheten fortsätter med värdegrundsarbetet, en lokal värdegrund ska utformas vilken ska prägla de arbetssätt enhetens medarbetare tillämpar.

Med stöd av avdelningens utvecklingsgrupp fortsätter förbättringsarbetet med innehållet i dokumentation och genomförandeplanerna.



Enheten behöver utveckla ett smart och rättssäkert material för koordinatorens egenkontroll. De medarbetare som inte genomgick den nätbaserade utbildningen Demens ABC förra året ska göra det under 2014, detta för att öka kompetensnivån och bättre kunna möta kundernas behov.

Vi ser ett fortsatt behov av kompetensutveckling för att nå målet att all omvårdnadspersonal har en grundutbildning.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Erbjuda medarbetare som har svenska som andraspråk svenska utbildning.	2014-01-01	2014-12-31
Erbjuda medarbetarna grundutbildning, undersköterskeutbildning, genom Äldreförvalningens utbildningar.	2014-01-01	2014-12-31

Nämndmål:

### Äldre är självständiga utifrån sin förmåga

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andelen äldre som känner att de uppmuntras att göra det de klarar själva (hemtjänst)	86 %		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla enheter ska upprätta ett lokalt ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet. Egenkontroller ska genomföras enligt fastställt plan	2014-01-01	2014-12-31
Alla medarbetare som kommer i kontakt med demenssjuka eller deras anhöriga ska genomgå Svenskt Demenscentrums nätbaserade utbildning Demens ABC	2014-01-01	2014-12-31

Åtagande:

Enhetens kunder ges möjlighet till självständighet.

### Förväntat resultat

Ökad värde gällande självständighet jämfört med brukarundersökningen avseende 2013 enligt målvärde.

### Arbetsätt

I kundernas beställning framkommer kundens grad av självständighet. För att säkerställa informationen enheten fått genom biståndshandläggarens beställning förs en dialog med kunden under första hembesöket om hur vardagen sett ut innan kundens behov förändrats och behöver insatser av enheten. Kundens önskemål och medarbetarnas observationer ligger till grund när insatserna planeras och dokumenteras i genomförandeplanen utifrån beviljade insatser och beviljad tid.

För att kunder ska få möjlighet att bibehålla sina förmågor och inte bli kränkta genom "övervård" arbetar medarbetarna utifrån ett rehabiliterande arbetsätt. Det kunden själv klarar av att

utföra ska medarbetarna låta kunden göra och inte gripa in, trots att det då kan gå fortare.

För att medarbetarna ska kunna vara stöd för kunderna i användning av hjälpmedel, för att ge kunderna möjlighet till självständighet, måste de ha kunskaper kring handhavande av hjälpmedel. Sjukgymnasten ansvarar för att medarbetarna får kontinuerlig handledning, generell utbildning och information kring handhavande av hjälpmedel, ergonomi och förflyttningsteknik.

Om kundens behov förändras, om kunden är i behov av hjälpmedel, kontaktas Rehab Söder för ordination/förskrivning av hjälpmedel. I samband med detta revideras kundens genomförandeplan.

### **Resursanvändning**

Medarbetarnas kompetens är en viktig resurs i form av lyhördhet, förmåga att observera och att tillämpa ett rehabiliterande arbetssätt.

Telefoner, ParaGå, är en viktig resurs som används dagligen av medarbetarna. I telefonen finns viktig information genom ParaGå; medarbetarens schema, kontaktuppgifter till kunder, kunders genomförandeplan, kunders insatser och möjlighet att dokumentera och läsa dokumentation.

Olika former av hjälpmedel är en resurs som ger kunden möjlighet till självständighet och underlättar medarbetarens arbete.

Sjukgymnastens kompetens är en ovärderlig resurs i handledning, utbildning och informationssyfte gällande ergonomi, förflyttningsteknik och handhavande av hjälpmedel.

Tid är en resurs vilken nyttjas till olika möten och hembesök.

Verksamhetens budget är en övergripande resurs.

### **Uppföljning**

Uppföljning av insatser sker dagligen genom att medarbetarna bockar av utförda insatser i telefonen, ParaGå samt dokumenterar eventuella avvikelser.

Uppföljning av genomförandeplan sker en gång per år eller vid uppkomna önskemål eller förändrade behov (nytt biståndsbeslut).

Biträdande enhetschefer genomför månatliga egenkontroller genom stickkontroll av den sociala dokumentationen. Resultatet presenteras på veckomöten i respektive arbetsgrupp och fortlöpande förbättringsarbete gällande dokumentationen sker.

Sjukgymnast genomför egenkontroll gällande information, utbildning och handledningsinsatser för medarbetarna.

Utifrån resultat från brukarundersökningar upprättas åtgärdsplan vilken enheten arbetar aktivt med resten av året.

Resultat av beställaravdelningens individuppföljningar ger enheten månatlig information om kundernas upplevelse av självständighet.

### **Utveckling**

Enhets värdegrundsarbete måste fortsätta med att upprätta en lokal värdegrund utifrån den nationella värdegrunden.

Former för demensgruppernas fortsatta arbete måste utvecklas, dels former för möten och dels former för utbyte av information och erfarenhet till kollegor som inte ingår i demensgrupp. Ett viktigt utvecklingsområde är medarbetarnas kunskaper kring hantering av tekniska hjälpmedel. Sjukgymnast ska under året systematiskt handleda/utbilda medarbetarna kring hjälpmedel, ergonomi och förflyttning.

Samarbetet med Rehab Söder är inte fungerat tillfredsställande, enheten ska därför under året initiera till ett samarbete. Chefer och sjukgymnast ska kartlägga utvecklingsområden och presentera förslag för Rehab Söder som underlag för ett förbättringsarbete.

Vi ser ett fortsatt behov av kompetensutveckling för att nå målet att all omvårdnadspersonal har en grundutbildning.

Nämndmål:

### **Äldre är trygga**

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andelen äldre som känner att hemtjänsten bidrar till att de känner sig trygga i sin vardag (hemtjänst)	93 %		Tertial

Åtagande:

Enhetens kunder upplever trygghet med enhetens insatser.

### **Förväntat resultat**

Ökad värde gällande trygghet jämfört med brukarundersökningen avseende 2013 enligt målvärde.

### **Arbetsätt**

Den nationella värdegrunden för äldre präglar enhetens arbetsätt och synsätt. Genom enhetens värdegrundsledare och chefer hålls värdegrunden levande i det dagliga arbetet genom dialoger och diskussioner under alla former av möten. Under våren planerar enheten genomföra uppföljning på föregående års värdegrundsdagar där enhetens lokala värdegrund ska sjösättas.

Enhetens värdegrundsledare och chefer kommer under året ha kontinuerliga värdegrundsmöten där det fortsatta förbättringsarbetet med att sprida och förankra värdegrunden ska planeras, följas upp och utvecklas.

Enheten har ett kvalitetsråd, med representanter från varje arbetsgrupp och chefer, som arbetar med aktuella förbättringsfrågor som till exempel verksamhetsplan, tertialrapport, åtgärder utifrån uppkomna avvikelser, brister, lex Sarah eller synpunkter/klagomål. Övriga medarbetare kan lämna synpunkter och förslag till arbetsgruppen representant och på så sätt har alla medarbetare möjlighet till inflytande och delaktighet. På arbetsgruppernas veckomöten informeras medarbetarna om kvalitetsrådets arbete och om de åtgärder som beslutats om, till exempel nya rutiner.

Alla kunder har en arbetsgrupp knuten till sig. Detta för att skapa kontinuitet och trygghet för den enskilde kunden. En medarbetare ur arbetsgruppen är kontaktman och är den som i möjligaste mån utför kundens insatser. Alla i arbetsgruppen är förtrogna med hur kunden vill att hjälpen ska utformas och är kända personer för kunden, detta för att kontinuiteten ska upprätt-

hållas vid kontaktmannens frånvaro och att kunden ska känna sig trygg.

I den dagliga planeringen säkerställer chef och planerare att det är kontinuitet gällande vilka medarbetare som utför insatser hos kunden. Detta för att öka kundens upplevelse av trygghet, att hon/han vet och känner den medarbetaren som kommer hem till henne/honom. Kontaktmannen är den som företrädevis utför insatser hos kunden.

I kundens genomförandeplan framgår det hur han/hon önskar få hjälpen utförd. Medarbetarna har i telefonen, ParaGå, tillgång till kundens genomförandeplan och dokumentation som kan vara viktig information till medarbetaren för att hon/han ska kunna utföra kundens insatser på rätt sätt. Genomförandeplanen finns även i pappersform i ett låst dokumentskåp i lokalen och en kopia finns i kundens hem.

Medarbetarna ringer alltid på innan de går in till kunden och de bär alltid en synlig legitimation där det framkommer att de är anställda på Södertjänst.

Vid förseningar eller ändringar kontaktas alltid den berörda kunden om förändringen, detta för att kunden inte behöver bli orolig eller behöva sitta hemma och vänta.

Enheten svarar på inkomna larm från de kunder som har beviljad insats om trygghetslarm inom 30 minuter.

Förvaltningen har för närvarande avtal med en entreprenad vilka ansvarar för inkomna larm mellan kl.22:00-07:30.

Enheten kommer under våren gå ut med egen enkät till kunder med beviljade nattinsatser gällande kundernas upplevelse av trygghet med underentreprenadens insatser.

För att enhetens kunder ska känna sig trygga med att inte medarbetarna för med sig eventuella smittor arbetar enheten enligt MAS regelbok, basala hygienrutiner.

## **Resursanvändning**

Medarbetarnas kompetens och bemötande och ett fungerande samarbete i arbetsgruppen är den viktigaste resursen i arbetet med att skapa trygghet för kunden.

Planerarnas kunskaper kring detaljer om enskilda kunders behov och förmåga att planera smart med kontinuitet är en resurs.

Telefoner, ParaGå, är en viktig resurs som används dagligen av medarbetarna. I telefonen finns viktig information genom ParaGå; medarbetarens schema, kontaktuppgifter till kunder, kunders genomförandeplan, kunders insatser och möjlighet att dokumentera och läsa dokumentation.

Verksamhetens kvalitetsråd är en resurs för att utveckla rutiner och arbetssätt.

Enhetens värdegrundsledare är en viktig resurs för att värdegrundsarbetet ska fortgå och utvecklas.

Enhetens olika mötesformer där det förs dialog och diskussioner om bland annat trygghetsfrågor.

Stadens synpunkts- och klagomålshantering är en resurs för enhetens förbättringsarbete.

Basala hygienrutinerna är en resurs för enhetens arbete med att upprätthålla en god hygien i det dagliga arbetet.

Verksamhetens budget är en övergripande resurs.

## **Uppföljning**

Uppföljning av insatser sker dagligen genom att medarbetarna bockar av utförda insatser i telefonen, ParaGå samt dokumenterar eventuella avvikelser.

Uppföljning av genomförandeplan sker en gång per år eller vid uppkomna önskemål eller

förändrade behov (nytt biståndsbeslut).

Biträdande enhetschefer genomför månatliga egenkontroller genom stickkontroll av den sociala dokumentationen. Resultatet presenteras på veckomöten i respektive arbetsgrupp och fortlöpande förbättringsarbete gällande dokumentationen sker.

Avvikelser, brister, lex Sarah och synpunkter/klagomål sammanställs och följs upp på ledningsgruppsmöten och kvalitetsråd som en del i förbättringsarbetet.

Utifrån resultat från brukarundersökningar upprättas åtgärdsplan vilken enheten arbetar aktivt med resten av året.

Resultat av beställaravdelningens individuppföljningar ger enheten månatlig information om kundernas upplevelse av trygghet.

Uppföljningsmöten sker kontinuerligt med entreprenadverksamheten som utför nattinsatser.

Resultatet från enhetens egen enkät till kunder med beviljade nattinsatser ger enheten information om kundernas upplevelse vilket kommuniceras med entreprenaden.

Medarbetarnas följsamhet gällande de basala hygienrutinerna följs upp genom självskattning.

## Utveckling

Enhetens värdegrundsarbete måste fortsätta med att upprätta en lokal värdegrund utifrån den nationella värdegrunden.

Smarta och effektiva metoder ska utvecklas för att värdegrunden ska anammas och bli en naturlig del i det dagliga arbetet.

Ett system för egenkontroll måste utformas där planerarna kan kontrollera kontinuiteten i den dagliga planeringen i SchemOs.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genomföra värdegrundsdagar där medarbetarna ska arbeta med värdegrunden.	2013-01-01	2013-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Aktivt Medskapandeindex	81	80	År
Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	80 %	80 %	År
Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	94 %	92 %	År
Sjukfrånvaro		4,4 %	Tertial

Nämndmål:

## Ledarskapet är tydligt, aktivt och kommunikativt

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Medarbetares känsla av motivation (Motivationsindex)	82		År
Medarbetares upplevelse av chefens ledarskap (Ledarskapsindex)	79		År

Indikator	Årsmål	KF:s års- mål	Periodici- tet
Medarbetares upplevelse av styrning av verksamheten (Styrningsindex)	84		År

### Åtagande:

Ledarskapet är tydligt, aktivt och kommunikativt.

### Förväntat resultat

Enhetens mål och uppdrag är kända av chef och medarbetare.

Ökade värden i medarbetarenkäten för 2014 avseende ledarskapsindex och styrningsindex jämfört med 2013.

### Arbetsätt

Enhetschef, biträdande enhetschefer och administrativa assistenter (inte planerare) utgör enhetens interna ledningsgrupp. Ledningsgruppen upprättar halvårsvis en handlingsplan över vilka områden som ska prioriteras. På veckovisa möten planerar och följer ledningsgruppen upp enhetens förbättringsarbete utifrån planen för att nå enhetens mål och för att enheten bidrar till att vi når ett Stockholm i världsklass.

Genom att enhetens ledningsgrupp arbetar systematiskt med förbättringsarbetet har cheferna en samsyn på enhetens processer, uppdrag och mål.

Under året kommer ledningsgruppens fokus att ligga på ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Arbetet har under hösten 2013 påbörjats med att koppla enhetens nuvarande system kring lokala rutiner, egenkontroll, avvikelshantering och förbättringsarbete med SOSFS 2011:9, Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Alla delar finns i enhetens gamla system men hantering, egenkontroll och dokumentation sker på lite olika sätt. Målet är att verksamheten ska arbeta utifrån ledningssystemets struktur; planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

Enhetens verksamhetsplan och kvalitetsgarantier kommuniceras och förankras bland medarbetarna under arbetsplatsträffar, veckomöten, nätverksmöten och utvecklingssamtal.

Enhetens nätverk har regelbundna möten där representanter från de olika arbetsgrupperna och chefer ingår. Detta ger möjlighet för medarbetarna att vara delaktiga i förbättringsarbetet.

Enhetens lokala rutiner revideras och utvecklas av enhetens kvalitetsråd, rutinerna finns tillgängliga för alla medarbetare.

Enheten har upprättat lokala ansvars- och uppdragsbeskrivningar för alla olika yrkesroller och funktioner som tillsammans med tydliga mål och uppdrag bidrar till att inga oklarheter finns kring ansvar och roller.

Under utvecklingssamtal finns det möjlighet att föra dialog om medarbetarens upplevelse av prestation i relation till uppdrag och mål. Enhetens lönekriterier är kända bland medarbetarna och är kopplade till uppdrag och mål.

### Resursanvändning

Chefernas förmåga och mod att leda och kommunicera är en avgörande resurs för att ledarskapet ska vara tydligt, aktivt och kommunikativt.

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete är en resurs för cheferna i deras uppdrag. Ledningsgruppsmöten är en resurs där enhetens förbättringsarbete planeras, analyseras, riskanalyser upprättas och beslut tas.

Olika former av personalmöten är en resurs där sker medarbetarnas delaktighet och medverkan i enhetens förbättringsarbete.

Medarbetarenkät och brukarundersökningars resultat ger värdefull information om enhetens och ledarskapets styrkor och utvecklingsområden.

Verksamhetsplan, tertiärrapporter och årsredovisningar är resurser i form av styrdokument och uppföljningsmaterial.

Enhetens budget är en övergripande resurs.

### **Uppföljning**

Under ledningsgruppsmöten följs kontinuerligt enhetens förbättringsarbete upp, strategier läggs och arbetsuppgifter och ansvar fördelas.

Medarbetarnas upplevelse av ledarskapet följs upp genom den årliga medarbetarenkäten.

### **Utveckling**

Enheten ska koppla enhetens nuvarande processer kring lokala rutiner, egenkontroll, avvikelshantering och förbättringsarbete med avdelningens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Arbetet med det lokala ledningssystemet ska vara klart under våren.

Utifrån resultat från ledarskapsrapport 2013 kommer enhetschef tillsammans med respektive biträdande enhetschef upprätta en individuell handlingsplan för att identifiera den biträdande enhetschefens utvecklingsområden och föra en dialog om hur stödet ska utformas för att stärka henne/honom i sin yrkesroll.

Nämndmål:

### **Medarbetarskapet är aktivt, ansvarstagande och utvecklingsinriktad**

<b>Aktivitet</b>	<b>Startdatum</b>	<b>Slutdatum</b>
Genomföra fysisk skydds rond	2014-01-01	2014-05-31
Med utgångspunkt från medarbetarenkäten tar chef tillsammans med medarbetare fram en handlingsplan	2014-01-01	2014-03-03

Åtagande:

Medarbetarskapet är aktivt, ansvarstagande och utvecklingsinriktad.

### **Förväntat resultat**

Medarbetarna är aktiva, tar ansvar och medverkar i enhetens förbättringsarbete.

Ökade värden i medarbetarenkäten för 2014 avseende motivationsindex och aktivt medskapandeindex AMI ökar jämfört med 2013.

### **Arbetsätt**

Enhetschef och biträdande enhetschefer organiserar och strukturerar arbetet tillsammans med medarbetarna så att det inte råder osäkerhet kring ansvar och uppdrag. Detta gör att alla medarbetare vet vad som förväntas av dem.

Medarbetarnas medverkan och delaktighet i enhetens förbättringsarbete främjas genom enhetens nätverk kring demens, kost, kvalitetsarbete, värdegrund och arbetsmiljö.

I medarbetarenkätens resultat 2013 kunde utläsas att medarbetarna inte har upplevt att mål och uppdrag är tydliga för dem, därför kommer cheferna införa kvartssamtal med alla anställda. Utöver de årliga utvecklingssamtalen och lönesamtalen kommer alla medarbetare bli kallade på kvartssamtal några gånger per halvår där medarbetaren och chefen gör snabba avstämningar kring medarbetarens följsamhet av uppdraget, med fokus på värdegrunden, och hur medarbetaren bidrar till att nå målen.

Då medarbetarna arbetar på schema har det varit svårt att möjliggöra för alla medarbetare att delta på arbetsplatsträffar. Därför har enheten sedan hösten 2013 genomfört två tillfällen för arbetsplatsträff per månad, detta har visat sig fungera bra då detta har varit lättare ur planeringsperspektiv att hantera och fler medarbetare har kunnat delta. Under året kommer två tillfällen för arbetsplatsträff att planeras in varje månad.

Alla arbetsgrupper har trettio-minuters veckomöten tillsammans med chef. På veckomöten kommuniceras aktuella frågor och information om specifika kunder, eventuella avvikelser, värdegrunden, utbildning/information om förflyttningsteknik, hjälpmedel och ergonomi, information från nätverksmöten etc.

För att förankra lokala rutiner, mål, lagar, uppdrag, värdegrunden genomför enheten regelbundet frågeformulär, quiz, som alla medarbetare ska svara på. Det är ett enkelt och effektivt sätt att nå ut med aktuell information.

### **Resursanvändning**

Enhetens värdegrundsledare är en resurs vilka handleder och motiverar sina kollegor i värdegrundsarbetet.

Tid för möten, kvartssamtal, värdegrundsdagar och utvecklingssamtal är en resurs för att möjliggöra medarbetarnas delaktighet och medverkande i förbättringsarbetet.

Enhetens nätverk; kvalitetsråd, kostombud, värdegrundsledare, demensgrupper och arbetsplatsombud är en viktig resurs i enhetens förbättringsarbete.

Medarbetarenkätens resultat är en resurs för enhetens fortsatta förbättringsarbete där enhetens utvecklingsområden blir tydliga och ger en signal om på vad enheten ska lägga sina resurser.

### **Uppföljning**

Under kvartssamtalen följs varje medarbetares bidrag till förbättringsarbetet upp. Samtalen dokumenteras och kan från gång till gång följas upp. Vid behov upprättas särskilda handlingsplaner så att det blir tydligt för medarbetaren vilka förväntningar och krav som ställs på henne/honom.

Under utvecklingssamtal görs en uppföljning på hur medarbetaren under året bidragit till verksamhetens utveckling. Utifrån enhetens lönekriterium viktas medarbetarens insatser vilket kommuniceras under lönesamtalet.

Den största uppföljningen är stadens årliga medarbetarenkät, där medarbetarens uppfattning och upplevelse av alla områden följs upp.

Svaren på quiz ger enheten en indikation på hur medvetna medarbetarna är om rutiner, mål, lagar, uppdrag eller värdegrunden.

### **Utveckling**

Ett utvecklingsområde är medarbetarnas ansvar kring kontaktmannaskapet. Att vara kontakt-



man är en av medarbetarnas viktigaste uppdrag. Enhetens kvalitetsråd ska tillsammans med värdegrundsledarna revidera enhetens lokala rutin kring uppdraget och arbeta fram en ny rutin där kontaktmannaskapets olika delar tydligt framkommer och bemötande/värdegrunden lyfts fram.

En lokal ansvarsbeskrivning gällande vårdbiträden och undersköterskor ska arbetas fram tillsammans med arbetsplatsombud, kvalitetsråd och värdegrundsledarna.

Medarbetarnas kunskaper och förståelse om vilka lagar och styrdokument som styr enheten är ett utvecklingsområde. En enkel och lättläst folder med de viktigaste lagar och styrdokumenterna ska tas fram för att informationen ska bli lättillgänglig för medarbetarna.

### **3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva**

#### **3.1 Budgeten är i balans**

##### **Resursanvändning**

##### **Budget 2014**

Nämndmål:

##### **Det ekonomiska resultatet är positivt**

Åtagande:

Enhetens ekonomiska resultat är positivt.

##### **Förväntat resultat**

Enhetens ekonomiska resultat är positivt.

Medarbetarna har en förståelse för hur enheten finansieras och vad som krävs av dem som medarbetare för att enhetens ekonomiska resultat ska vara positivt.

##### **Arbetssätt**

Enhetens ekonomiska resultat är ett högst prioriterat område.

Det nya ersättnings- och tidsregistreringssystemet kommer att innebära förändrade arbetssätt gällande registrering i Paraply. De fyra första månaderna på året kommer enheten behöva registrera utförda timmar manuellt, det kommer att innebära merarbete för chefer och administratörer. Den 1 maj ansluts enheten till det nya systemet, hur rapportering då ska gå till och hur omfattande arbetet kommer att bli är för enheten oklart i skrivande stund.

Enheten får ersättning utifrån utförd insatstid hos kund. Medarbetarna registrerar ”kom-gick” på telefonen, ParaGå, när de kommer hem till kund och när insatsen är utförd och medarbetaren går ifrån kund. Mycket arbete kommer att behöva läggas på att få alla medarbetare att förstå och kunna hantera telefonerna och på kontroll att enheten får intäkterna för utförda insatser.

Planering och logistik påverkar i hög grad enhetens ekonomiska resultat. Planeringen ska vara smart, geografisk, kontinuerlig, trygg, kostnadseffektiv och med hänsyn till medarbetarnas

arbetsbelastning. Arbetet med att hitta bättre arbetssätt kring planeringen kommer fort följas och effektiviseras.

För att öka enhetens kundunderlag genom att bli ett attraktivt val för nya kunder kommer enheten arbeta med marknadsföring genom öka kvalitén och service genom bättre kontinuitet och planering samt fortsatt förbättringsarbete med värdegrund, kompetensutveckling, demensgrupper och förankrade lokala rutiner utifrån ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Enheten kommer även sprida information om enheten genom annonsering, informationsfoldrar och utrusta tjänstecyklar med stadens logga och enhetens namn. Ett bra rykte genererar nya kunder och ökade intäkter.

Enhetens chefer gör veckovisa avstämningar av beställda timmar jämfört med utförda timmar. Antalet beställda timmar ligger till grund för personalstaten. Enheten vidtar åtgärder när obalans uppstår mellan beställda timmar och antal årsarbetare. Bevakning av behovsanställdas anställningstid sker genom Winlas för att undvika att behovsanställda blir konverterade.

Månadsvis prognos tas fram i samverkan med ekonomicontroller som också medverkar vid upprättande av tertialrapporter. Enhetschef granskar varje månad de ekonomiska transaktionslistorna, lönelistorna och Paraplyintäkterna. Vid eventuellt underskott vidtar enheten snabbt nödvändiga åtgärder för att få en budget i balans.

Verksamheten hushållar med personalresurser. Schema skapas utifrån verksamhetens behov, vid frånvaro ses alltid behovet över om vikarie måste täcka hela passet. En ytterligare åtgärd för att minska antalet behovsanställda görs genom att förorda ordinarie personal till passbyten. För att ha daglig kontroll på antal arbetskort och oplacerad personal används whiteboards där information skrivs upp enligt givna ramar.

Enhetens koordinatörer lägger skyndsamt in kundernas genomförandeplan i ParaSol vilka är underlag för att påvisa kundernas behov av insatser. Underlaget är viktigt i kommunikation med biståndshandläggare när kundernas beviljade insatser inte stämmer överens med behovet och enheten utför insatser utöver beviljad tid.

All fakturahandläggning sker via Agresso. Administrativ assistent granskar, konterar och godkänner alla fakturor och enhetschef attesterar. Fakturor konteras utifrån en enhetsanpassad kontoplan för att säkerställa att kostnader bokförs på samma konto vid varje tillfälle för att på så sätt ge möjlighet till en god och säker prognos.

Enhetschef och biträdande enhetschef följer upp genom egenkontroll med checklistor på allt som ska kontrolleras och åtgärdas varje vecka, månad eller inför tertialrapport/årsredovisning.

### **Resursanvändning**

Enhetens telefoner i vilka medarbetarna registrerar utförda insatstimmar är en förutsättning för att enheten ska få intäkter.

Enhetens planerare är en resurs gällande förmåga att planera i enlighet med enhetens givna ramar.

Jämförelserna med beställda timmar och utförda timmar tillsammans med de månatliga eko-

nomirapporterna är redskap för enhetschefen att ha kontroll på ekonomin. Enhetens administrativa assistenter vilka ansvarar för lönehantering, fakturahantering, inköp, telefoni och nyckelhantering är en resurs. Lönelistorna från stadens lönesystem LISA granskas varje månad för att säkerställa att rätt lönekostnader har belastat verksamhetens budget. En viktig resurs är förvaltningens budget controller vilken är ett stöd för enhetschefen vid budgetuppföljningar och vid frågor kring verksamhetens ekonomi. Grupp-sms används vid bemanning av behovsanställda för att effektivisera bemanningen.

### **Uppföljning**

Med anledning av det nya ersättnings- och tidsregistreringssystemet kommer enheten utarbeta nya uppföljningsmetoder. I skrivande stund är detta oklart då information saknas.

Uppföljning sker kontinuerligt av verksamhetens budget genom månatliga årsprognoser vilka upprättas av enhetschefen och förvaltningens economicontroller.

Dagligen kontrolleras antal arbetskort genom att planerarna skriver upp på whiteboard enligt givna ramar. Om antalet arbetskort överskridits undersöks orsaken omgående av biträdande enhetschef för att inte antalet kort ska "skena iväg" utan givna ramar ska hållas.

Alla nya kunder tillfrågas hur de fått information och valt enheten som utförare för att följa upp enhetens marknadsföring.

Månatligt kontrolleras att alla kunder har en aktuell genomförandeplan i ParaSol.

Kundernas behov i förhållande till beviljade insatser följs upp veckovis tillsammans med personalen under veckomöte.

Varje månad går enhetschefen igenom sin internkontroll pärm och prickar av checklistorna så inget blir glömt. Med på checklistorna gällande ekonomi finns kontroll av interndebitering, lönelistor, ekonomilistor, rapportering i Paraply och eventuella varsel av vikarier.

Biträdande enhetschefer går veckovis igenom sin internkontroll pärm och prickar av checklistor för att inget ska bli glömt. Med på checklistorna gällande ekonomi finns kontroll av scheman och avstämning av beställda timmar jämfört med utförda timmar.

Enhetens ledningsgrupp har en stående punkt kring budget på de veckovisa ledningsgruppsmötena. Enhetens ekonomiska situation diskuteras och åtgärdsplanen följs upp, revideras och nya åtgärder planeras.

På enhetens arbetsplatsträffar finns en stående punkt kring budget.

### **Utveckling**

Enhetens intäkter kommer från och med 1 januari genom stadens nya tidsregistrerings- och ersättningssystem. Detta kommer innebära att enheten måste anpassa processer och arbetssätt utifrån det nya systemet.

Det största utvecklingsområdet vilket i hög grad påverkar enhetens ekonomiska resultat är planeringen. Enhetens två planerare har stora volymer vilket försvårar att en kvalitativ, ekonomisk och smart planering ska kunna genomföras. Detta är ett område som enheten måste prioritera.

Enheten har en utmaning i att marknadsföra sig och skapa ett gott rykte i stadsdelen. Under året kommer enheten försöka hitta olika former till marknadsföring i ett försök att få fler kunder.

## Övriga frågor

I ett försök att utöka serviceinsatser, effektivisera insatser och ge kunder möjlighet att själva välja på vilket sätt de vill ha vissa serviceinsatser utförda har enheten två pågående projekt med Samhall vilket fortsätter under 2014.

Det ena projektet handlar om inköp av livsmedel. Enheten erbjuder kunder med beviljade insatser om inköp att få servicen utförd av Samhall. Samhall levererar matkasse med livsmedel utifrån önskemål-inköpslista hem till kunden.

Det andra projektet handlar om tvätt. Kundens smutsiga tvätt läggs i särskild tvättpåse vilken Samhall hämtar hemma hos kund och levererar sedan ren tvätt prydligt vikt i ren tvättpåse hem till kund. Om kunden har beviljad insats om att få tvätten strykt och/eller manglad utför Samhall även den tjänsten.

Stadsdelen och underleverantör för nattinsatser har kommit överens om att bryta avtalet från och med den 14 januari 2014. Södertjänst har fått i uppdrag att starta nattpatrull i egen regi och att utföra nattinsatserna. Rekrytering och planering av nattpatrullen pågår och enheten startar nattpatrullen som planerat den 14 januari.