

Handläggare:
Cecilia Näslund
Telefon: 08-508 10 576

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
sammanträde 2014-02-06

Hemtjänst Östermalm

Verksamhetsberättelse VB 2013

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 främst vidareutbildat personalen i värdegrundsarbete. Vi använder stadens IT-baserade dokumentationssystem ParaSoL. Vi har under det första halvåret använt ParaGå-mobiler, Motorola, som är ett IT-stöd som ger personalen möjlighet att registrera genomförd insats snabbt och enkelt på plats hemma hos kunden. Sedan oktober arbetar vi med nya smarttelefoner, Samsung.

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 arbetat aktivt med att anpassa bemanningen utifrån antal kunder. Resultatet för den gemensamma hemtjänstenheten är ca -3,6 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 87 % för Östermalm vilket är en ökning från 79 % år 2012. Inom i stort sett samtliga frågeområden i brukarundersökningen för år 2013 har vi förbättrat vårt resultat, i vissa fall markant.


Enhetens uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

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



KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha	15 st		15 st	1600 st	VB 2013

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel dubbdäck	0 %	100 %	100 %	tas fram av nämnden/s tyrelsen	2013
Kommentar					
Vi har inga dubbdäck på våra bilar.					
 Andel miljöbilar i stadens bilflotta	100 %	100 %	100 %	100%	Nov 2013

Nämndmål:

En hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas på Östermalm


Beskrivning

Förvaltningen bidrar till en hållbar livsmiljö genom att minska miljöpåverkan från sina egna verksamheter och verka för att stadsmiljön utvecklas på ett hållbart sätt. Stadens miljöprogram ger vägledning.

Förväntat resultat

Minskad negativ miljöpåverkan, ökad klimatanpassning och fler grönskande utomhusmiljöer.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
-----------	------------------	--------------------------	--------	-------------	--------

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel anställda som går eller cyklar till arbetet	10,71 %	6,99 %	10,71 %		2013

Åtagande:

Vi åtar oss att verka för en hållbar miljö

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att genom aktiva åtgärder och medvetna val minskar vår belastning på miljön.

KF:s inriktningsmål:

2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald

Nämndmål:


Invånare på Östermalm ska erbjudas valfrihet och mångfald

Beskrivning

Förvaltningen verkar för att olika typer av verksamheter och driftsformer inom respektive ansvarsområden blir kända.


Förväntat resultat

Informationen om valfrihet har nått ut och brukarna har gjort aktiva val. Att fler brukare upplever att de har valfrihet och vet var informationen finns för att kunna göra sina val.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Arbeta systematiskt för att informationen på Jämför service ska vara korrekt, tydlig och uppdaterad	2013-01-01	2014-12-31	
Kommentar Vi har uppdaterad och aktuell information i jämför service.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andelen nöjda	87 %	79 %	84 %	84 %	2013

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)					
Kommentar Vi har ökat andelen nöjda kunder under 2013, från 79 % 2012 till 87 % 2013.					
◆ Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	73 %	63 %	75 %	75 %	2013
Kommentar Vi har under 2013 ökat andelen kunder som upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs från 63% 2012 till 73% 2013.					
● Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	86 %	83 %	85 %	85 %	2013
Kommentar Vi har ökat resultatet från år 2012 med 3 %.					

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Stadsdelsnämnderna ska strukturerat arbeta med att förbättra brukarnas nöjdhet	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Vi fortsätter att försöka bli mer systematiska och dokumentera synpunkter och klagomål under 2014.			
✓ Stadsdelsnämnderna ska säkerställa att äldreomsorgens myndighetsutövning och kommunala utförare arbetar i enlighet med Stockholms stads värdegrund och värdighetsgarantier	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Vi har under 2013 utbildat 92% av samtliga vårdbiträden i värdegrund, de resterande 8% kommer att utbildas under första kvartalet 2014.			

Nämndmål:

1. Förebyggande arbete prioriteras

Beskrivning

Olika insatser sker så tidigt som möjligt för att undvika behov av vård, rehabilitering och stora ingrepp i den enskildes liv. Exempelvis erbjuds dagsutflykter för äldre under hela året i

förebyggande syfte. Det lokala brottsförebyggande rådet samordnar i medverkan av polisen arbetet för att stoppa våld och övergrepp mot äldre, samt även samordna det drog- och brottsförebyggande arbetet bland ungdomar. Förebyggande arbete för barn och ungdomar prioriteras. Föräldrastödsprogram erbjuds föräldrar. Samarbete mellan skola och socialtjänst på lokal nivå uppmärksammas särskilt. Stadsdelsförvaltningen skapar meningsfull sysselsättning för barn och ungdomar under ledigheter från skolan, genom bl a feriearbeten och dagkollo. Hemlöshet motverkas, förvaltningen och bostadsbolag samarbetar för att förebygga vräkningar. Familjer med osäkra boendeförhållanden prioriteras.

Förväntat resultat

Förutsättningar ges för ett så självständigt liv som möjligt. Trygghet för alla boende i stadsdelsområdet där utsatthet ska motverkas. Färre individer som under sin uppväxt riskerar en ogynnsam utveckling. Minskat våld inom familjer, minskad kriminalitet. Mindre alkohol- och drogbruk. Bromsad rekrytering till missbruk.

Åtagande:

Vi åtar oss att informera om äldres säkerhet i vardagen

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att de äldres oro och utsatthet minskar och kunskapen om trygghet och säkerhet ökar.

Kommentar

Vi anser att det är av stor vikt att uppmärksamma och motverka äldres oro och utsatthet och vi deltar i stadsdelens arbete kring att stoppa våld och övergrepp mot äldre. Vi har olika arbetssätt för att våra kunder ska känna sig trygga med sin hemtjänst, exempelvis informerar vi alltid om vem som kommer och vid vilken tid och personalen bär ID-kort. All personal omfattas av sekretess och vi har säkerhetsrutiner för nyckelhanteringen. Vi delar ut broschyrer med brottsförebyggande information till våra kunder. Vi arbetar systematiskt med de instrument som finns för bedömning av risker och konsekvenser och har en god beredskap. Genom att arbeta förebyggande skapas trygghet. Under 2013 har andelen kunder som upplever sig trygga med sin hemtjänst ökat med 3 %, totalt 86 % upplever sig trygga.

Nämndmål:

2. Personalen ska ha grundläggande yrkesutbildning

Beskrivning

All personal ska ha grundutbildning inom sitt specialområde och kontinuerligt erbjudas kompetensutveckling (utbildning, handledning). Andelen tillsvidareanställd vård- och omsorgspersonal med grundutbildning ska öka. Äldreomsorgens personal erbjuds grundutbildning och vidareutbildning i framför allt demens. Genom validering av personal med lång praktisk erfarenhet kan behovet av kompletterande utbildningsinsatser kartläggas och åtgärdas. Personal inom hemtjänsten prioriteras. Inom socialtjänstavdelningen har all personal adekvat grundutbildning.

Förväntat resultat

Professionalitet och god kvalitet i verksamheterna. Få klagomål. Ökad andel personal har grundläggande yrkesutbildning.

Åtagande:

Vi åtar oss att erbjuda våra medarbetare grundutbildning och fortbildning.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

En högre andel grundutbildade medarbetare samt fler medarbetare med specialkompetens.

Kommentar

För att ge äldre en god vård och omsorg är det viktigt med engagerade och utbildade medarbetare. Vi har sedan tidigare kartlagt samtlig personals utbildningsnivå och då de allra flesta av våra medarbetare är grundutbildade så ligger fokus på fortbildning. Vi har under 2013 utbildat 92 % av samtliga vårdbiträden i värdegrund, de resterande 8% kommer att utbildas under första kvartalet 2014.

Nämndmål:

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

Beskrivning

Stadsdelsförvaltningens verksamheter ska vara tillgängliga och präglas av ett bra bemötande. Kvaliteten i myndighetsutövning säkras bland annat genom användning av beprövade och evidensbaserade utredningsmodeller och metoder samt genom en konsekvent uppföljning. Som ett led i att öka brukarinflytandet ska samarbetet med frivilligorganisationer stärkas liksom deras delaktighet i drift och utveckling av verksamheterna. Det förebyggande arbetet med äldre ska utvecklas. Vid ett förebyggande hembesök ska information, tips och råd ges som kan underlätta och förbättra livssituationen för den enskilde.

En viktig del i kvalitetsarbetet är att de personer som kommer i kontakt med stadsdelsförvaltningen uppfattar att de blir väl bemötta.

Förväntat resultat

Att få klagomål kommer in avseende tillgänglighet, bemötande och information, att kvaliteten i vården och omsorgen för alla som har behov höjs och att samverkan med landstinget förbättras.

Fler äldre personer liksom personer med funktionsnedsättning ska uppleva att de ha en innehållsrik vardag, fler anhörigvårdare ska vara nöjda med hur anhörigstödet fungerar, både gamla och unga i olika livssituationer ska känna sig trygga. Det förebyggande arbetet bedrivs så att färre personer behöver socialtjänstens insatser.

Åtagande:

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

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att våra kunder är nöjda och trygga med den hjälp de får.

Kommentar

Alla våra kunder har en kontaktman som ombesörjer det praktiska arbetet runt den enskilde och blir förbindelselänk mellan denne, enheten och övriga samarbetspartners. Genom att arbeta med kontaktmannaskap stärks kundens inflytande över vem, när och hur hjälpen skall utformas. Medarbetarna känner till det biståndsbeslut och den genomförandeplan som gäller för kunden och vi strävar efter att så få som möjligt utför insats hos kunden. Vi har varit noga med att dokumentera det vi utfört. Medarbetarna försöker alltid arbeta så att kunden upplever att personalen har tid för dem och inte är stressad. Vi bemöter alla kunder med respekt och talar alltid till kund och inte över huvudet på dem, vi är medvetna om att vår arbetsplats är kundens hem.

Det är viktigt att våra kunder är trygga med sin hemtjänst. Alla medarbetare bär giltig legitimation för att stärka säkerheten vid nyckelhantering. Vi informerar alltid om vem som kommer och vid vilken tid samt om hjälpen ändras så meddelar vi det. Vi delar ut en broschyr om Hemtjänst Östermalm så kunden vet var man ska vända sig. Enheten har elektroniska nyckelskåp och databaserat planeringsprogram. Vi har rutiner för synpunkter och klagomål och för eventuella händelser, ex om kund inte öppnar dörren på avtalad tid.

Under 2013 har andelen kunder som upplever sig trygga med sin hemtjänst ökat med 3 %, totalt 86 % upplever sig trygga. Brukarundersökningen visar att 95 % är nöjda med personalens bemötande vilket också är en ökning från 2012.

Åtagande:

Vi åtar oss att ha en god tillgänglighet.

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Våra kunder upplever vår tillgänglighet som god.

Kommentar

För att våra kunder ska känna trygghet och tillit är det viktigt att vi har god tillgänglighet och uppdaterad information. Kunden får vår aktuella broschyr där information finns vem som kan kontaktas. Alla medarbetare har handdatorer med mobiltelefon och kan höra av sig till kund och meddela eventuella förseningar. Vi är medvetna om att kunden ibland vill kunna ringa direkt till "sitt" vårdbiträde men det är svårt för det individuella vårdbiträdet att svara i telefonen samtidigt som man är hemma hos någon annan kund. Därför har vi en hög tillgänglighet på kontoret och vi har markant ökat kundens upplevelse av att det är lätt att få tag i oss, 77 % har svarat att det är lätt att få tag i oss mot 61 % år 2012.

Åtagande:

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

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Engagerad, utbildad personal med ett gott bemötande.

Kommentar

För att ge äldre en god vård och omsorg är det viktigt med engagerad och utbildad personal. Det är viktigt att enheten har väl utarbetade rutiner som är väl kända av samtlig personal och att ständigt arbeta med att implementera dessa i verksamheten. Vi har en närvarande ledning som är lättillgänglig för medarbetarna och vi strävar efter att ha ett öppet klimat och lyssna på varandra.

Vi har under 2013 utbildat 92 % av samtliga vårdbiträden i värdegrund. Brukarundersökningen visar att 95 % av kunderna är nöjda med personalens bemötande vilket är en ökning från 2012. Likaså har andelen kunder som upplever att personalen visar dem respekt ökat från 90 % år 2012 till 94 % år 2013.

Åtagande:

Vi åtar oss att upprätta genomförandeplaner gemensamt med enhetens kunder.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Alla våra kunder har en aktuell genomförandeplan.

Kommentar

Personalen dokumenterar i ParaSoL, stadens dokumentationssystem för utförare. Kontaktpersonen upprättar gemensamt med kunden en genomförandeplan där det framgår hur, vad och när den beviljade hjälpen ska utföras. Våra kunder har aktuella genomförandeplaner. Vi arbetar ständigt med att öka kundens delaktighet vid upprättandet av genomförandeplanen, bland annat genom värdegrundsutbildning för samtlig personal. Stadens brukarundersökning visar att 77 % av de svarande upplever att kunde påverka hur hjälpen ska utföras vilket är en ökning från 63 % år 2012.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
■ Sjukfrånvaro	5,5 %		4,5 %	4,4 %	VB 2013

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Kommentar					
Vi har sedan 2012 minskat vår sjukfrånvaro från 7,98 2012 till 5,5 2013. Så trots att vi inte når förvaltningens eller KFs mål är vi nöjda och arbetar vidare för att sänka sjukfrånvaron ytterligare.					

Nämndmål:

Stadsdelsförvaltningen ska vara en attraktiv arbetsgivare

Beskrivning

Alla chefer med personalansvar ska arbeta med förebyggande insatser och för personalens delaktighet och trivsel. Förvaltningens friskvårdspolicy ska vara välkänd av medarbetarna. Förvaltningens enheter ska aktivt samarbeta med personalenhet, företagshälsovård, försäkringskassa och fackliga organisationer. Cheferna ska ha aktiv kontakt vid nya sjukfall och vara väl förtrodda med och arbeta i enlighet med stadens rehabiliteringsprocess. Enheterna ska aktivt följa och analysera utvecklingen av sjukfrånvaron. Varje arbetsplats ska ha skriftliga och väl kända rutiner vid sjukdom.

Förväntat resultat

Resultatet skall vara att personalen känner sig motiverad och delaktig, att sjukfrånvaron är låg och att förvaltningen kan rekrytera nödvändig kompetens.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Svarefrekvens i medarbetarenkät för Östermalms stadsdelsförvaltning	85,27 %		77 %		2013
Kommentar					
Vi har ökat svarefrekvensen från 60% 2012 till 85%2013					

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Enheterna ska gå igenom och diskutera resultatet av medarbetarenkäten samt ta fram handlingsplaner för identifierade förbättringsområden.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar			
Cheferna har gått igenom resultatet med medarbetarna och kommer under första 6 månaderna under 2014 arbeta med det som står i respektive handlingsplan.			
✓ Erbjudna praktikplatser för personer med funktionsnedsättning från Jobbtorg Resurs, Arbetsförmedlingen, olika	2012-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
arbetsmarknadsprojekt/åtgärder) samt utse ansvarig för praktikanter med funktionsnedsättning.			
Kommentar Inte varit aktuellt,			
✓ 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	
Kommentar Inte varit aktuellt att arbeta med frågan på hemtjänsten.			
✓ Alla medarbetare är delaktiga i utformningen av enhetens verksamhetsplan samt i att granska och följa upp det som sker i verksamheten.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Vi har infört verksamhetsplanen 2014 arbetat mer tillsammans med grupper av medarbetare för att öka delaktigheten.			

Åtagande:

Vi åtar oss att minska medarbetarnas sjukfrånvaro.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att sjukfrånvaron minskas.

Kommentar

Vi genomför rehabiliteringsutredningar i enlighet med stadens och försäkringskassans riktlinjer. Vid samråder alltid med personalenheten, företagshälsovården och/eller försäkringskassan. Arbete i hemtjänst kan ofta upplevas som stressigt varför vi löpande arbetar för att medarbetarna ska känna sig mindre stressade och inte uppleva arbetet som fysiskt och psykiskt tungt. Vi har informerat 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 löpande arbetat 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.

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

3.1 Budgeten är i balans

Nämndmål:

Stadsdelens budget ska vara i balans

Förväntat resultat

Säkra prognoser och budget i balans.

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse	Kommentar
✓	Alla chefer och medarbetare med kostnadsansvar ska vidta åtgärder för att få budget i balans vid befarat överskridande.	2013-01-01	2013-12-31		Vi har under året genomfört den minskning av 14 helårsarbetare som vi hade förhandlat om. Processen är nu avslutad.
✓	Alla medarbetare ska av sin chef få information om förvaltningens samt enhetens budget och kostnadsutveckling under året.	2013-01-01	2013-12-31		Cheferna har fortlöpande under året informerat om budgeten på varje APT möte.

Åtagande:

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

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Enhetens ekonomi är i balans.

Kommentar

Enheten har under året arbetat aktivt med att ha en ekonomi i balans. Inom hemtjänst kan kundantalet snabbt förändras vilket gör verksamheten svårplanerad. Kundens hjälpbehov kan förändras snabbt, kunder flyttar, avlider, byter utförare eller vistas på sjukhus. Enheten förlorar i dessa situationer intäkter samtidigt som personalkostnader kvarstår. Ca 90 % av beräknad budget går till personalkostnader. Varje ärende är schemalagt efter beställda timmar och vi har fortlöpande sett över varje medarbetares arbetsschema. Vi har arbetat efter fastställda rutiner gällande samarbetet med biståndshandläggare vid t ex förändrat hjälpbehov. Planering, samarbete och flexibilitet mellan våra grupper är grunden för att nyttja befintliga resurser på ett effektivt sätt. Vi har redovisat det aktuella resultatet på APT i syfte att göra personalen delaktig i planering och uppföljning av enhetens budget. Vi har anpassat

bemanning och inköp efter enhetens budget. Antal årsarbetare ska följa det beställda behovet. Vid upptäckta avvikelser har åtgärder omedelbart vidtagits. Vi har samverkan inom enheten när det gäller eventuell övertalig personal. Vi har de senaste åren konstaterat att allt fler privata företag etablerat sig inom hemtjänst med en allt större konkurrens om kunderna.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

Nämndmål:

Effektivitet och fokus på stadsdelsnämndens kärnverksamheter

Beskrivning

Den gemensamma administrationen ska ge effektiv service till enheterna till en så låg kostnad som möjligt, så att stadsdelsnämndens resurser huvudsakligen används i kärnverksamheterna och kommer invånarna till del.

Förväntat resultat

Enheterna upplever att de får ett bra stöd från den gemensamma administrationen. De administrativa kostnaderna och lokalkostnader fortsätter att vara låga och helst minskar ytterligare.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Alla medarbetare ska uppmuntras till att föreslå kostnadseffektiva arbetsmetoder.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Vi arbetar fortlöpande med frågan främst på APT, då vi 2014 kommer att få ett nytt ersättnings system som bygger på rapporterad tid arbetar vi just nu mycket med frågan hur vi använder vår arbetstid.			

Åtagande:

Vi åtar oss att hålla de administrativa kostnaderna nere.

● Uppfylls helt

Kommentar

Antalet administrativa tjänster har minskats under 2013 trots ökade krav på uppföljning och dokumentation.

Synpunkter och klagomål

Totalt har fyra registrerade klagomål inkommit rörande hemtjänst under 2013, samtliga har besvarats.