



Handläggare:

AnneCharlotte Persson

Telefon: 08-508 22 565

Hägersten-Liljeholmens hemtjänst

Verksamhetsplan 2014

Inledning

Verksamhetsidé

Hägersten-Liljeholmens hemtjänst och vår specialiserade demensgrupp 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 uppdelad 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 104 vårdbiträden/undersköterskor och vi hjälper cirka 600 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 2014 beräknas till 65,8 mnkr varav 54,3 mnkr 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 vårt 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 dokumenterar i. Från

årsskiftet sker all tidsregistrering även via handdatorm.

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 vad vi ska utveckla och vad vi ska fokusera på under nästa år på arbetsplatsträffar under perioden 28/11-11/11-2013.

Vi har gått igenom medarbetarenkäten i lokal samverkansgrupp den 25/11 och diskuterat vilka frågor vi ska arbeta med under kommande år. Vi kommer att under februari ha planeringsdagar där vi kommer att diskutera både medarbetarenkäten och brukarenkäten med respektive arbetsgrupp.

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

Indikator	Arsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel dubbdäck	0 %	tas fram av nämnden/styrelsen	År
Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter	20 %	20 %	Tertial
Andel miljöbränslen i stadens etanol- och biogasfordon	45 %	tas fram av nämnd/styrelse	Halvår

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

Personalen hjälper till med sortering av avfall från vårdtagarens hem till närmaste miljöstation.

Resursanvändning

Det finns källsorteringsstation på den ena personallokalen.

Vi använder oss av elbilar.

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 scheman i dessa.

Vi måste bli bättre på att återanvända kopieringspapper.

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:

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.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Informationsfolder	2013-01-01	2013-12-31

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:

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

Inhämta synpunkter som dokumenterats ifrån närståendeträff..

Utveckling

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

Nämndmål:

Den enskilde ska få ett gott bemötande

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Äldreomsorgens verksamheter ska fortsätta arbetet med att förankra äldreomsorgens värdegrund.	2014-01-01	2014-12-14

Nämndmål:

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

Åtagande:

Demensgruppens åtagande: Vi åtar oss att ge personcentrerad omvårdnad.

Förväntat resultat

Att den personcentrerade omvårdnaden har stor betydelse för omvårdnadens och omsorgens kvalitet och ger därmed den demenssjuke livskvalitet och hälsa.

Arbetsätt

Genom det dagliga mötet har vi arbetsmetoder där kontinuiteten i möjligaste mån bygger på att skapa en god och trygg relation.

Personalen upprättar en genomförandeplan tillsammans med kunden över hur/när de beviljade insatserna ska utföras. En levnadsberättelse görs och den är grunden för en god omsorg. Personalen arbetar med valda delar utifrån en checklista som Svenskt Demenscentrum, Svedem och Äldrecentrum tagit fram.

Resursanvändning

Personalen, genomförandeplanen och levnadsberättelsen.

Uppföljning

Genomförandeplanen.

Utveckling

Under året kommer vi efter samtycke med kunderna att arbeta med BPSD-registret, som står för Beteendemässiga och psykiska symptom vid Demens.

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, god man, 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

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 rapportering/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

Timvikarierna kommer att i och med det nya ersättningssystemet ha tillgång till handdatorer för att kunna rapportera/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.

Utveckling

Utveckla innehållet i genomförandeplanen.

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 rutinpärmerna.

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel deltagare som är nöjda med dagsutflykterna	85 %		År
Andel deltagare som är nöjda med Seniorhälsans verksamhet	85 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Dagsutflykter ska anordnas för äldre under hela året. Program ska tas fram.	2011-01-01	2014-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
-----------	--------	-------------	--------------

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Aktivt Medskapandeindex	80	80	År
Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	100 %	100 %	År
Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	90 %	80 %	År
Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	93 %	92 %	År
Sjukfrånvaro		4,4 %	Tertial

Nämndmål:

Förvaltningen ska erbjuda en god arbetsmiljö där alla medarbetare behandlas likvärdigt. Medarbetares och chefers kompetens ska utvecklas genom riktade insatser (Se även aktiviteter under 2.2 och 2.3.)

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Chefer ska registrera deltidsanställdas önskemål om utökad tjänstgöringsgrad i systemet.	2014-01-01	2014-04-30
Inom äldreomsorgen ska personalen erbjudas kompetensutveckling. Prioriterade områden är fortsatt social dokumentation demensvård, vård i livets slut och bemötande. Personal som arbetar med personer med demenssjukdom ska göra webbutbildningen Demens ABC.	2013-01-01	2014-12-31
Nyrekrutering av deltidsanställda ska övervägas noga.	2014-01-01	2014-12-31

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 språkombud 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.

Webbaserade utbildningar inom områdena demens och måltidssituationer.

Resursanvändning

Språkombud som finns på enheten.

Medarbetarna.

Kostombudens kunskap att vidareförmedla.

Webbaserade utbildningar.

Uppföljning

Diplom ifrån de webbaserade 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 2013

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Chefer ska arbeta aktivt för att främja hälsan hos medarbetarna.	2014-01-01	2014-12-31
Chefer ska löpande följa upp all sjukfrånvaro på enheten samt systematiskt arbeta enligt stadens rehabiliteringsprocess vid medarbetares sjukfrånvaro.	2014-01-01	2014-12-31

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.

Resursanvändning

Medarbetarna.
Arbetsplatsträffar.

Uppföljning

Friskfaktorer och sjukfaktorer i arbetsmiljön diskuteras vid arbetsarbetsplatsträffarna. Vid behov upprättas rehabiliteringsplan för medarbetaren.

Utveckling

Diskutera mer kring sjukfrånvaron på arbetsplatsträffar.

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

3.1 Budgeten är i balans

Indikator	Arsmål	KF:s årsmål	Periodicit et
Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	100 %	100 %	Tertial

Resursanvändning

Budget 2014

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Budgetår: 2014
 Enhet : Hägersten-Liljeholmens Hemtjänst
 Enhetschef: AnneCharlotte Persson

Beloppen anges i TKr	Budget
<i>Intäkter</i>	
Förvaltningsinterna intäkter	65 260
Bidrag	602
Försäljning av verksamhet	0
Övriga externa intäkter	0
Summa intäkter	65 862
<i>Kostnader</i>	
Förvaltningsinterna kostnader	2 278
Personalkostnader	54 352
Övriga personalkostnader	200
Lokalkostnader	1 200
Entreprenader och köp av verksamhet	5 460
Övriga kostnader	2 372
Summa kostnader	65 862
Summa netto	0

Nämndmål:

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

Åtagande:

Vi åtar oss att nyttja resurserna på ett kostnadseffektivt sätt.

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 arbetsplatsträffar.

Antal beviljade vårdtimmar stäms av mot antal personaltimmar.

Utveckling

I och med att det är ett nytt ersättningssystem från januari 2014 så får vi nu betalt för den utförda tiden hos kunden.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

Nämndmål:

Styrningen och uppföljningen av verksamhet och ekonomi ska vara tydlig

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
-----------	------------	-----------

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Internkontroll ska genomföras och dokumenteras i ILS-webben inom samtliga avdelningar och enheter.	2014-01-01	2014-12-31

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 avvikelser 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