



Trekantens servicehus

Verksamhetsberättelse

Dnr: 553-2013-1.2.1

Sid 1 (20)

Handläggare:

Päivi Palomäki

Telefon: 08-508 22 621

Trekantens servicehus

Verksamhetsberättelse 2013

Trekantens servicehus

stockholm.se

Sammanfattande analys

Trekantens servicehus består av 100 lägenheter, varav 40 enrumslägenheter och 60 tvårumslägenheter. Ett profilboende inom socialpsykiatrins verksamhet har inrättats på våning 1 i hus 27 där det finns 11 lägenheter. Detta innebär att servicehuset har 89 servicehuslägenheter. Det finns en restaurang som har öppet varje dag och en minilivsbutik i servicehuset som är öppet på vardagar.

De boende på Trekantens servicehus har varit evakuerade för ombyggnation av badrummen, som genomförts i två etapper. Etapp 1, hus 31, med evakuering, ombyggnation och återflytt genomfördes under hösten 2012. Etapp 2, hus 27, ombyggnationen var klar under våren 2013 och de boende flyttade tillbaka i maj/juni 2013.

Detta innebar att servicehuset under våren hade 50 boende i hus 31. Av de 50 boende hade 44 hemtjänstinsatser beviljade enligt socialtjänstlagen (nivå 2-17) samt insatser från servicehusets hemsjukvård.

Efter att de evakuerade pensionärerna i hus 27 flyttat tillbaka till sina servicehuslägenheter hade vi 28 lediga lägenheter att hyra ut. Kön har utökats från 20 till 30 sökande för att kunna ta emot fler sökande. I början av september 2013 hade vi 70 boende som var beviljade hemtjänstinsatser (nivå 1-16). Åtta av de boende behövde hjälp av två personal. Vi hade 19 tomma lägenheter, varav 4 ettor och 15 tvåor.

Vid årets slut har vi 81 boende varav tre parboende. 69 personer har beviljade hemtjänstinsatser (nivå 1-17). De boende har omfattande omvårdnadsbehov. 38 boende av de 69 boende har omvårdnadsbehov enligt nivå 11 eller högre. 59 boende har hjälp varje dag.

Under sista tertialen har vi haft många dubbelbemanningar, ca 24 tillfällen under förmiddagar och lika många på kvällstid. Sammanlagd 48 dubbelbemanningar. Den ökade vårdtyngden och det ökade behovet av dubbelbemanningar med ökat behov av personal påverkar verksamhetens ekonomi. För samtliga boende i servicehuset finns möjlighet till trygghetslarm.

Servicehuset har personal dygnet runt. Vi har 1,0 enhetschef, 2,0 administratörer, 2,0 sjuksköterskor, 25,5 undersköterskor och vårdbiträden samt 0,75 sjukgymnast och 0,75 arbetsterapeut. Totalt 36 tjänster fördelade på 32,0 årsarbetare.

Under året har fyra personer varit studielediga. På dagtid under vårterminen har vi haft nio vårdbiträden/undersköterskor i tjänst som utfört både hemtjänst och hemsjukvårdsinsatser hos de boende. Kvällstid arbetade fem vårdbiträden/undersköterskor och nattetid arbetade två vårdbiträden/undersköterskor.

Fr.o.m. oktober 2013 började vi med ett nytt schema då 12 undersköterskor arbetar dagtid och sex på kvällstid. All tillsvidareanställd personal inom servicehuset har vård- och omsorgsutbildning och minst till vårdbiträdesnivå.

Vi har behövt stärka sjuksköterskebemanningen genom att ta in en timarbetande sjuksköterska. Sjuksköterskorna arbetar måndag-fredag på dagtid. Kvälls- och nattetid samt helger finns upphandlade joursjuksköterskor från PR Vård Hemsjukvård och Omsorg AB för utförande av beställda insatser samt tillgängliga för telefonrådgivning och uttryckning vid behov.

Läkaren som är geriatriker kommer från Gröndals vårdcentral. Sjukgymnast och arbetsterapeut finns på servicehuset och arbetar gentemot boende och personal. Städbolaget som städar våra allmänna utrymmen heter Winab och har fungerat mycket bra.

De personer som vill äta i restaurangen får hjälp enligt biståndsbeslutet med ledsagning dit m.m.

Vi har haft hjälp av Seniorhälsan som har anordnat många av husets aktiviteter för både boende i servicehuset och andra äldre i stadsdelen. Vi har också haft ett gott samarbete med Gröndalskyrkan, som kommit till servicehus för kaffe- och sångstund för de boende som önskar delta.

På grund av minskade intäkter under ombyggnationen så som tomgångshyror och till ombyggnation relaterade extra kostnader har vi inte kunnat nå målet budget i balans. Vi har nogsamt planerat bemanningen efter behov och varit restriktiva med diverse inköp.

Vi har arbetat med dokumentationen i ParaSol och fått handledning i skrivandet av genomförandeplan. Det finns två personal som är ParaSol handledare och stödjer övrig personal vid behov.

Vi har startat en kvalitetsgrupp som varje måndag går igenom avvikelser och följer upp att åtgärder har genomförts. Där tas även synpunkter och klagomål upp.

Vi har också teammöten där sjuksköterskor, paramedicinarna, kontaktpersonen och BPSD-dokumenterare tar upp den boendes biståndsbeslut, omvårdnadsbehov och diskuterar möjliga strategier och arbetssätt för att på bästa sätt tillgodose den boendes individuella och aktuella behov för den boendes välmående och välbefinnande.

På arbetsplatsträffarna har vi arbetat med att implementera stadens mål i äldreomsorg "Värdigt liv" genom att använda materialet "Äldreomsorgens värdegrund".

Vi har koncentrerat oss till vissa frågor och svar i både brukarenkäten och medarbetarenkäten och tillsammans analyserat vad dessa svar har för innebörd och vad kan de betyda för oss i det praktiska arbetet. Detta kommer vi att fortsätta med även under nästa år.

Verksamhetsberättelsen har behandlats på arbetsplatsträff, APT den 9/1 2014


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:

1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter	20,58 %		20 %	15 %	VB 2013
Kommentar					
Vi handlar minimalt livsmedel i verksamheten					

Nämndmål:

Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning

Förväntat resultat

Att nämndens verksamheter bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning.

Åtagande:

Vi åtar oss att arbeta så miljömedvetet som möjligt.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Mindre problem med sophanteringen på enheten när alla källsorterar. Användning av olika produkter sker enligt rekommendation.

Kommentar

Personalen sorterar soporna i sorteringskärlen samt är miljömedvetna vid användning av olika kemiska ämnen och doserar rätt enligt anvisningar.

Åtagande:

Vi åtar oss att köpa in miljövänliga varor i så stor utsträckning som möjligt.

 Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Vi förväntar oss att hitta miljömärkta och ekologiska varor när vi beställer.

Kommentar

Vi kan bli bättre på att handla ekologiska varor.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens verksamheter och lokaler ska vara tillgängliga för alla**Förväntat resultat**

Alla ska kunna besöka nämndens lokaler och ta del av nämndens information utan att eventuell funktionsnedsättning ska utgöra ett hinder för detta.

Åtagande:

Vi åtar oss tillgänglighet på Trekantens servicehus

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Besökare till Trekantens servicehus känner sig välkomna och väl bemötta.

Kommentar

Vi lever upp till detta åtagande. På Trekantens servicehus värnar vi om att ha ett levande servicehus som ska vara öppet för alla. Vi har snyggat till i entrén så att det ser mer välkommande ut. Vi samarbetar med Seniorhälsan kring aktiviteter som också är till för pensionärer utanför servicehuset. Vi har en restaurang, kiosk och fotvård i servicehuset.

Det är lätt att komma in med rullstol. Toaletten är handikappanpassad.

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**Förväntat resultat**

Brukarna ska på ett välinformerat sätt kunna välja en utförare som ger den insats som

brukarna önskar och fått beviljad.

Åtagande:

Vi åtar oss att ge information och insyn i verksamheten för boende och närstående.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat




Trygga boende och närstående.

Kommentar



Vi lever upp till detta åtagande. Vi har en broschyr om Trekanten servicehus, som delas ut till boende i samband med inflyttning. Vi har också arbetat fram en broschyr för hemsjukvården på Trekanten. Enhetschefen skickar ut informationsbrev till boende vid behov. Vi uppmanar boende att lämna synpunkter på verksamheten. Förbättringsåtgärder planeras och återkoppling till vederbörande sker snarast. Enhetschef eller utsedd ersättare deltar på förtroenderådets möten.

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 omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	84 %	82 %	84 %	84 %	2013
Kommentar					
Med gott bemötande och god och säker vård- och omsorg har vi arbetat för de boendes välmående och höjt nöjdheten. Vi har erbjudit individuellt anpassat omsorg med god kvalitet och bemött boendes oro med empati. Alla boende har aktuell genomförandeplan eller har den under bearbetning.					
 Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	73 %	70 %	75 %	75 %	2013
Kommentar					
Kontaktpersonen ansvarar för att den boende får vara delaktig i planering av hur vården och omsorgen utförs i hemmet. Genomförandeplan skrivs av kontaktpersonen och skrivs under av den boende eller i andra fall ställföreträdaren.					
 Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	86 %	83 %	85 %	85 %	2013
Kommentar					
Vi anstränger oss att erbjuda individuellt anpassat omsorg med god kvalitet och bemöta boendes oro med					

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
empati. Det är lugn atmosfär i huset och vi arbetar mot stadens mål: värdigt liv, välbefinnande och trygghet för boende hos oss. Vi har vid tre tillfällen haft obehöriga i huset. Vi har rutiner för att kontrollera alla dörrar, och hur vi agerar i situationer när obehöriga påträffas i huset. Vi planerade att byta larmsystemet till internlarm under året. På grund av saknade ekonomiska resurser avstod vi att byta larmsystem.					

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämnderna ska strukturerat arbeta med att förbättra brukarnas nöjdhet	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Genomgång av resultat av enkätundersökning av kundernas nöjdhet på APT för att lyfta fram förbättringsområden.			
 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 Personalen ska känna till värdegrunden och målen för äldreomsorgen i Stockholms stad som också gäller vid Trekantens servicehus. Målen och värdeorden tydliggörs och tas upp kontinuerligt på rapporter och APT.			

Nämndmål:

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

Förväntat resultat

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

Åtagande:

Vi åtar oss att erbjuda stöd till närstående.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att ge ökad kunskap till närstående för ett ökat samarbete.

Kommentar

Vi lever upp till detta åtagande. Vi erbjuder stöd och samtal till boendes närstående vid behov. Samtalen förs med sjuksköterska eller enhetschef. Vi har även samarbete med Anhörigstöd.



Vi välkomnar boende så som deras anhöriga när behov finns att ställa frågor eller bara prata en stund.

Nämndmål:

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

Förväntat resultat

De äldre som bor på servicehus, vård- och omsorgsboende eller servicehus samt de som bor i socialpsykiatrisk gruppboende får en trygg och säker hälso- och sjukvård.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Boende på vård- och omsorgsboende och servicehus ska erbjudas individuell riskbedömning avseende fall, undernäring och trycksår.	2011-01-01	2013-12-31	
Kommentar Sjuksköterskorna har fått extra stöd för att göra riskbedömningar och aktualisera dem och fortsätter med arbetet så att vi ligger i fas.			
 Egenkontroll av hygienrutinerna ska genomföras.	2011-01-01	2014-12-31	
Kommentar Hygienrutiner har tagits upp och påmint om vid flera tillfällen. Hygienrutinerna följs. En del personal har genomfört webb-utbildning om vårdhygien.			
 Verksamheterna ska säkerställa att registrering genomförs i Senior Alert och Palliativa registret.	2012-01-01	2014-12-31	
Kommentar Sjuksköterska har gått utbildning i registrering i Senior Alert och Palliativ registret. Alla registreringar är gjorda.			
 Äldreomsorgen ska samverka och bistå landstinget i genomförandet av läkemedelsgenomgångar på vård- och omsorgsboende och servicehus.	2011-01-01	2014-12-31	
Kommentar Sjuksköterskor och läkare från Gröndals vårdcentral har gjort läkemedelsbedömningar i samarbete med varandra.			

Åtagande:

Vi åtar oss att ge god kvalitet i vår hälso- och sjukvård

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Säker vård är god vård. Det ger trygghet att veta att det finns sjuksköterska i huset som kan

komma när man blir dålig.

Kommentar

Vi lever upp till detta åtagande. Våra sjuksköterskor skriver in boende i hemsjukvården, som behöver sjukvård mer än två veckor. De gör även en del punktinsatser utan att den boende måste vara inskriven i hemsjukvården. Sjuksköterskorna kan hjälpa till med läkemedelshantering, såromläggningar osv. Sjuksköterskorna gör också riskbedömningar gällande nutrition, trycksår och fall. De registrerar boende i Senior Alert och Palliativ registret. De gör också bedömningar av de boendes behov av inkontinenshjälpmedel osv. Sjuksköterskorna dokumenterar i Vodok och ParaSol samt informerar övrig personal om ändringar och annat av vikt för patientens säkerhet. Helger, kvällar och nätter anlitar vi PR Vårds sjuksköterskor.

Nämndmål:

Den enskilde ska få ett gott bemötande

Förväntat resultat

Alla som har kontakt med förvaltningens verksamheter ska bemötas med kunskap och respekt.

Åtagande:

Vi åtar oss att ge den enskilde ett gott bemötande

Uppfylls helt

Förväntat resultat

Gott bemötande ger oss nöjdare brukare och närstående.

Kommentar

Vi lever upp till detta åtagande. Vi strävar efter att bemöta varje boende på ett respektfullt sätt. När vi hjälper de boende i deras hem värnar vi om deras integritet och värdighet. Personalen påminns kontinuerligt om stadens och verksamhetens mål och innebörden av dem diskuteras under rapporten och på APT. Avvikelse i gott bemötande tas upp omedelbart med berörd personal och återkoppling ges till den boende eller/och anhörig.

Varje person som vi inte känner, men som rör sig i servicehusets lokaler bemöter vi på ett trevligt och hjälpsamt sätt eftersom den personen kan vara en presumtiv boende eller närstående.


Nämndmål:

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

Förväntat resultat

Den enskilde ska kunna leva ett så självständigt liv som möjligt. Brukarna är nöjda med

verksamhetens kvalitet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Äldreomsorgens verksamheter ska säkerställa att genomförandeplanerna är aktuella.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Alla genomförandeplaner aktualiseras när hjälpbehovet ändras och en ny beställning har mottagits. Kontaktpersonen ansvarar att genomförandeplanen är aktuell. Vi följer upp genom att ha en lista vilka genomförandeplaner har gjorts och vilka bör göras.			

Åtagande:

Vi åtar oss att boende med hjälpinsatser erbjuds en kontaktman.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Boende känner större trygghet när man vet vem som man kan vända sig till när man har frågor eller behöver annat stöd.

Kommentar

Vi lever upp till detta åtagande. Alla boende på Trekantens servicehus som har hemtjänstinsatser har en utsedd kontaktman och en vice kontaktman. Under ombyggnationen har det varit nödvändigt att ibland byta kontaktman. Byte av kontaktman sker ibland på grund av den äldres önskemål, nödvändiga omplaneringar och ändrade behov av insatser.

Nämndmål:

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

Förväntat resultat

Den som utsatts för våld i nära relation ska få stöd och sina rättigheter tillgodosedda så att personen kan leva ett fortsatt liv utan våld.

Åtagande:

Vi åtar oss att erbjuda den utsatta personen hjälp genom Teamet mot våld i nära relationer

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Den utsatta personen känner sig sedd och trygg när han/hon erbjuds hjälp. Personen kan också känna hopp inför framtiden.

Kommentar



Vi lever upp till detta åtagande. Enhetschefen tar kontakt med Teamet mot våld i nära relationer när vi misstänker att en av våra boende eller annan person boende i stadsdelen (kan vara en anställd) råkar illa ut i en nära relation. Enhetschefen kontakter den utsatta individen och om denne vill ha hjälp av teamet så kontaktas teamet. Detta har fungerat bra.




Nämndmål:

Äldre ska erbjudas aktiviteter och social samvaro

Förväntat resultat

De äldre i stadsdelen är nöjda med Seniorhälsans verksamhet och dagsutflykterna.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel deltagare som är nöjda med dagsutflykterna	100 %	100 %	82 %		2013
Kommentar Utflykterna ordnas av Äldrestöd och nöjdhet med utflykten tas reda på direkt efter. Resultatet är mycket positivt och utflykterna är uppskattade.					
 Andel deltagare som är nöjda med Seniorhälsans verksamhet	100 %	100 %	82 %		2013
Kommentar Alla som kommer till aktiviteterna är nöjda med utbudet av aktiviteter och hur de utförs.					

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Boende- och anhörigmöten ska hållas regelbundet för dialog.	2011-01-01	2014-12-31	
Kommentar Anhöriga har varit välkomna att ringa eller besöka administrationen vid olika frågor och synpunkter. Vi har inte haft anhörigmöten under pågående år.			
 Dagsutflykter ska anordnas för äldre under hela året. Program ska tas fram.	2011-01-01	2014-12-31	
Kommentar Seniorhälsan anordnar utflykter till pensionärer. Dessa har varit mycket uppskattade.			
 Seniorhälsan ska erbjuda aktiviteter, social samvaro och kultur för äldre över 65 år i stadsdelen. Äldre som bor på vård- och omsorgsboende, servicehus eller har hemtjänst ska ges möjlighet att delta om de	2011-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
så önskar.			
Kommentar Aktiviteter som vi har haft på Trekantens servicehus är till exempel qigong, matlagning, promenad, frågesport osv. De flesta av aktiviteterna är för alla äldre i stadsdelen, och en del av aktiviteterna i servicehuset är bara till för servicehusets boende.			

Åtagande:

Vi åtar oss att erbjuda aktiviteter på Trekantens servicehus både individuellt och i grupp.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Våra boende ska känna att de har en meningsfull vardag och att deras behov av aktiviteter blir tillgodosett.

Kommentar

Vi lever upp till detta åtagande. Vi strävar efter att bemöta varje boende på ett respektfullt sätt. När vi hjälper de boende i deras hem värnar vi om deras integritet och värdighet. Personalen påminns kontinuerligt om stadens och verksamhetens mål och innebörden av dem diskuteras under rapporten och på APT. Avvikelse i gott bemötande tas upp omedelbart med berörd personal och återkoppling ges till den boende eller/och anhörig.

Varje person som vi inte känner, men som rör sig i servicehusets lokaler bemöter vi på ett trevligt och hjälpsamt sätt eftersom den personen kan vara en presumtiv boende eller närstående

Åtagande:

Vi åtar oss att ge våra boende möjlighet att bo kvar så länge som möjligt.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat






Alla brukare ska kunna bo kvar i servicehuset trots ökat hjälpbehov. Man ska uppleva trygghet och veta att hjälpen kommer när man behöver den.

Kommentar

Vi lever upp till detta åtagande. Vi erbjuder boende att bo kvar på servicehuset så länge de själva vill. Vi har resurser att vårda boende i livets slutskede om de önskar bo kvar.

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
 Aktivt Medskapandeindex	80	68	80	80	2013
Kommentar AMI 74 (80) visar att vi på Trekanten inte har nått årsmålet. Vi kommer att fortsätta att analysera enkätsfrågorna och diskutera hur vi kan arbeta för att öka de tre delarna i AMI.					
 Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	22,92 %	16,67 %	75 %	75 %	2013
Kommentar Finns inget behov av flera heltidsanställda.					
 Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	91 %	90,1 %	90 %	80	2013
Kommentar Verksamhetens mål och arbetsmetoder tas upp i medarbetarsamtal. Vi har rapporter dagligen där vi också klargör sådant som ska göras. Genomförandeplan gjord tillsammans med den äldre respektive ställföreträdare ligger som grund vad som är överenskommet att utföra. Genomförandeplanen grundar sig på biståndsbeslutet. Vi tar upp lagar och etiska principer vid olika sammankomster. Närvarande chef i verksamheten. Medarbetarsamtal med alla medarbetare där mål för verksamheten reflekteras. På APT ställs krav på medarbetarna att aktivt vara med i dialogen och bidra med sina reflektioner och tankar.					
 Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	93 %	92 %	92 %	92	2013
Kommentar Alla medarbetare vet vad som förväntas av dem.					
 Sjukfrånvaro	8,9 %	7,8 %	5,8 %	4,4 %	VB 2013
Kommentar Vi arbetar aktivt för att sänka sjukfrånvaron på enheten. Vi jobbar med arbetsmiljöfrågor och trivsel på arbetsplatsen.					

Nämndmål:

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

Förväntat resultat

Att individuella kompetensutvecklingsplaner utarbetas för samtliga månadsanställda medarbetare.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Aktivt deltagande på arbetsplatsträffar och	2013-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<p>planeringsdagar. Bidra med egna erfarenheter och förslag på hur mål, riktlinjer, förhållningssätt och policies kan verkställas i praktiken.</p>			
<p>Kommentar Personal deltar i arbetsplatsträffar när de är i tjänst. Planeringsdagar är obligatoriska. Personalen behöver uppmuntras att komma med egna förslag och bidra till att samtal kommer i gång i hela gruppen.</p>			
<p>✓ Arbetsplatsträffarna ska ha fokus på att öka medarbetarnas engagemang i arbetet med verksamhetens mål. Särskilda teman behandlas under året.</p>	2013-01-01	2013-12-31	
<p>Kommentar Vi kommer att gå igenom alla värdeorden och gemensamt komma fram till innebörden och hur de kan verkställas i praktiken. Etiska resonemang gentemot gällande lagstiftning diskuteras.</p>			
<p>▶ Inom äldreomsorgen erbjuds omsorgspersonal grundutbildning, individuella kompetensutvecklingsplaner. Prioriterade områden är fortsatt social dokumentation demensvård, vård i livets slut och bemötande.</p>	2013-01-01	2014-12-31	
<p>Kommentar Behovet ses över angående grundutbildning. För övrigt erbjuds personal adekvata utbildningar och föreläsningar inom olika områden.</p>			
<p>✓ Samtliga enheter ska redovisa arbetet utifrån Jämställdhets- och mångfaldsplan för 2013-2015</p>	2013-01-01	2013-12-31	
<p>Kommentar Vi har pratat och samtalat om roller, man och kvinna, och om olika kulturer och lär av varandra. Jämställdhets- och mångfaldsplan har gått i genom på APT.</p>			
<p>✓ Stärkt medarbetarskap. Samtliga medarbetare har en individuell utvecklingsplan som fortlöpande uppdateras.</p>	2013-01-01	2013-12-31	
<p>Kommentar Vid medarbetarsamtal tas behov och önskemål upp om hur man kan utvecklas i yrket. Adekvata utbildningar och föreläsningar erbjuds till medarbetaren.</p>			

Åtagande:

Vi åtar oss att kompetensutveckla våra medarbetare.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Kompetenta medarbetare kan erbjuda högre kvalitet på sitt arbete gentemot våra brukare. Kompetenta medarbetare har gott bemötande och kan hantera svåra situationer på ett bra sätt.

Kommentar





Alla våra tillsvidareanställda har grundutbildning till minst vårdbiträde. De allra flesta av våra anställda är undersköterskor. Personal uppmuntras delta och erbjuds tillfällen för kurser och föreläsningar, såsom vårdfinska, BPSD, omvårdnad av HIV m.m. Undersköterskorna får även handledning av sjuksköterskor så kallande lärande i arbetet.

Nämndmål:

Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2012

Förväntat resultat

Sjukfrånvaron fortsätter att minska genom att samtliga enhetschefer använder de verktyg som förvaltningen, staden och företagshälsovården tillhandahåller.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska genomföra fysiska och psykosociala skyddsronder.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Fysisk och psykosocial arbetsmiljö följs upp varje år och vid behov. Arbetsmiljöriskanalyser skrivs av kontaktperson gällande arbetsmiljörisiker i arbetet hos boende.			
 Arbete med rehabiliteringsprocessen	2013-01-01	2013-12-31	
 Följa stadens rehabiliteringsprocess. Regelbundna möten mellan chefer, försäkringskassa, HR-konsulter, personalkonsulent och företagshälsovård. Fackliga representanter deltar där den anställde så önskar.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Möten med handläggaren från försäkringskassa, personalavdelningen, läkaren på företagshälsovården samt medarbetaren och enhetschefen sker vid planering av medarbetarens möjligheter att återgå till arbetet eller behov av vård och stöd under sjukskrivningen. Enhetschefen kallar till samtal efter upprepade korta frånvarotillfällen.			
 Minska antalet	2013-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
timavlönade			
Kommentar			
Vi har avslutat timavlönade som inte varit i tjänst under året. Under sommarsemester och annan frånvaro anlitas timanställda liksom när akuta behov förekommer.			
✓ Beskriva arbetet med att minska upprepade korta sjukfrånvarotillfällen.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar			
Frånvarorapporter används som underlag när medarbetare kallas till samtal angående den upprepade korttidsfrånvaron.			
✓ Beskriva det långsiktiga arbetet att främja hälsan hos de anställda.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar			
Personalen ska känna att de har medinflytande på sin arbetsplats. Vi samtal om friskvård och balanserad livsstil. Varje medarbetare ska känna att de behövs och har en viktig roll i verksamheten. Detta kräver en närvarande chef och möjlighet till öppen kommunikation. Medarbetarsamtal och tydliga kriterier hur man lösesätts ökar känslan av delaktighet och möjlighet att påverka. Trevlig och trygg arbetsmiljö ökar trivseln. Samvaro och aktiviteter tillsammans ökar samhörigheten i gruppen och bidrar till bättre samarbete samt befrämjar hälsan. Feedback som lyfter eller korrigerar kan minska stressen för rädslan att göra fel, mindre negativ stress bidrar till bättre hälsa. Vi har gemensam fika varje sista fredag på em.			
✓ Enheterna ska redovisa hur man arbetar för att skapa en god arbetsmiljö och motverkar kränkningar, mobbning och trakasserier på arbetsplatsen.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar			
En ny skyddsombud tillträdde under hösten. Enhetschefen är närvarande på rapporter och tillgänglig för personal i så hög utsträckning som möjligt. Vi pratar om vikten av tvåvägskommunikation så att risken att feltolka varandras budskap minskar. Missförhållanden tas upp med berörda snarast. Vi fikar tillsammans och lär känna varandra. Vi pratar gemensamt språk när vi är på arbetet.			
✓ Systematisk uppföljning av sjukfrånvaron per enhet. Cheferna hämtar uppgifter ur systemet Infoview månadsvis. Sjukfrånvaron analyseras.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar			
Samarbete med Previa/företagshälsan, försäkringskassan och personalavdelningen. Frånvaro statistik hämtas från Lisa tid.			

Åtagande:

Vi åtar oss att minska sjukfrånvaron.

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat


Frisknärvaron ökar.

Kommentar

Vi arbetar systematiskt med stadens rehabiliteringsprocess. Medarbetare som har upprepad korttidsfrånvaro gör vi rehabutredning på och vid behov skickas medarbetare till företagshälsovården för bedömning. Vi arbetar för bättre arbetsmiljö och delaktighet. Sjukfrånvaron har trots detta inte minskat jämfört med förra året.

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

3.1 Budgeten är i balans

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	99,96 %	99,99 %	100 %	100 %	VB 2013
Kommentar Ingen kommentar					

Nämndmål:

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

Förväntat resultat

Förvaltningen beräknar att verksamheterna kan bedrivas på ett kostnadseffektivt sätt och inom beslutad budget.

Åtagande:

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

 Uppfylls inte

Förväntat resultat

Med ekonomin i balans finns bättre förutsättningar till högre kvalitet i verksamheten.

Kommentar

Vi har inte nått målet budget i balans. Vi har haft höga kostnader för tomgångshyrorna men även inkomstbortfall. Efter renovering av badrummen hade vi 28 tomma lägenheter av 89. I dagsläget har vi 11 tomma lägenheter. Vi skickar erbjudande till dem i kön i tur och ordning men skyndsamt. Vi arbetar för att biståndsbehovet och beviljade timmar ska stämma överens genom att ha kontakt med biståndshandläggarna direkt när en förändring hos den boende uppmärksammas. Vi arbetar systematiskt med uppföljningar av personaltimmar i förhållande till brukartimmar.

Vi har minskat kostnader gällande förbrukningsvaror.

Uppföljning av driftbudget

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning Blankett till Årsredovisning 2013 - intäktsfinansierade verksamheter

Enhet : Trekantens servicehus

Enhetschef: Päivi Palomäki

 Beloppen
 anges i TKr !

	Utfall i bokslut 2013
<i>Intäkter</i>	
Förvaltningsinterna intäkter	15 074
Bidrag	17
Försäljning av verksamhet	8 324
Övriga externa intäkter	26
<i>Summa intäkter</i>	23 441
<i>Kostnader</i>	
Förvaltningsinterna kostnader	847
Personalkostnader	17 246
Övriga personalkostnader	33
Lokalkostnader	3 964
Entreprenader och köp av verksamhet	734
Övriga kostnader	1 478
<i>Summa kostnader</i>	24 302
<i>Resultat netto</i>	-861
<i>I fond från 2012</i>	
<i>Resultat efter resultatdisposition</i>	-861

Underskottet beror på dels på vissa kostnader av engångskaraktär, dels på minskade intäkter på grund av tomma lägenheter och höga kostnader för tomgångshyror. Enheten har sett över bemanningen och inte tillsatt vakanta rader förrän i oktober. I dagsläget har vi hyresgäster i 78 lägenheter. Sjukfrånvaron har minskat. Förvaltningsinterna kostnader har minskat. Vi fortsätter att kontinuerligt följa ekonomin och utföra nödvändiga åtgärder.

Investeringar

Ett nytt TV har köpts till klubbbrummet. Annars har vi varit restriktiva med inköp.

Medel för lokaländamål

Övrigt

Sammanställning av brister och avvikelser i verksamheten under 2013. Klagomålen har främst handlat om ombyggnationen och flytten. Utöver det så har vi mottagit enstaka klagomål och synpunkter gällande städning av lägenheten, försenad tvätt, handling, bemötande, kompetens och tillgänglighet. Efter varje synpunkt har vi tagit upp den upplevda eller konkreta bristen i personalgruppen och återkopplat till den berörde. Vi har några avvikelser gällande förekomna ägodelar (en pensionär hade förlorat sin klocka en annan sitt kuponghäfte för luncher). Klockans försvinnande polisanmäldes av en anhörig. 500 kr saknades hos en boende, dottern gjorde polisanmälan. Vi har avvikelser i utebliven dokumentation. Vid varje tillfälle när personalen är samlad tas upp vikten av rapportering och poängteras att vi måste följa lagar och föreskrifter. Kläder som blivit förstörda i tvätten har ersatts av verksamheten. Vi har gått i genom våra rutiner för hantering av tvätt.

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

Förväntat resultat

Genom hög delaktighet i framtagandet av verksamhetsplan, anvisningar och uppföljningsrapporter säkerställs en tydlig styrning och uppföljning av verksamhet och ekonomi.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Internkontroll ska genomföras och dokumenteras inom samtliga avdelningar och enheter.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Vi följer kontinuerligt upp vår internkontrollplan. Utvecklar vid behov.			

Åtagande:

Vi åtar oss att ha en kontinuerlig uppföljning av verksamheten och ekonomin

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Följer man upp verksamheten kontinuerligt ser man snabbt om det blir avvikelser av något slag.

Kommentar

Vi lever upp till detta åtagande. Vi har månatliga uppföljningar med controller och

avdelningschef. Enhetschefen följer inkomster och utgifter varje månad. Uppgifterna dras ut från olika program. Vi använder oss av stadens styrsystem, men vi uppfyller inte kravet om budget i balans.

Synpunkter och klagomål

Trekantens servicehus arbetar aktivt med synpunkts och klagomålshantering. Vi tar alla synpunkter och klagomål på stort allvar. Vi använder oss av blanketten "fel och brister" samt uppmanar våra brukare att lämna synpunkter på verksamheten. I vår broschyr kan boende och närstående läsa vart de kan vända sig med eventuella synpunkter och klagomål. Vi arbetar vidare för att bli ännu bättre i hantering av synpunkter och klagomål. Genom att svara snabbt och sakligt till vederbörande och genom att sätta åtgärder där det går att rätta till eller för att förebygga eventuella brister av olika slag.

Vi har fått en del synpunkter och klagomål relaterade till ombyggnationen och evakueringen i allmänhet men även påtalade brister vid flytten från Trekanten till annat servicehus.

Vi har även fått klagomål gällande bemötande, kläder som har tvättats på ett felaktigt sätt, städning och brister i vård och omsorg i enstaka fall. Vi tar upp alla klagomål på rapporter och APT. Etiska värderingar och bemötande har lyfts upp under året på APT och rapporttillfällena.

Det finns också ett antal medicinska avvikelser som är skickade till medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS). Dessa gäller i de flesta fall kvarglömda läkemedel och fall.

Vi arbetar ständigt för att kunna skapa goda relationer till boende och deras anhöriga. Genom att lyssna, åtgärda, informera och hålla vad vi lovar.

Övrigt

E-handeln har fungerat bra.