



Hägersten-Liljeholmens hemtjänst

Tjänsteutlåtande
Dnr: 591-2014-1.2.1
Sid 1 (13)

Enhetschef: AnneCharlotte Persson

Telefon: 08-508 22 565

Verksamhetsberättelse VB 2014 för Hägersten-Liljeholmens hemtjänst

Hägersten-Liljeholmens hemtjänst

Sammanfattande analys

Enheten arbetar utifrån verksamhetsplanen. Enheten består av en enhetschef, administrativa assistenter och 100 vårdbiträden/undersköterskor och vi hjälper cirka 600 brukare med omvårdnadsinsatser. Vi har en gemensam personallokal på Mejerivägen i Liljeholmen och en personallokal på Hägerstensåsen.

Alla personal har handdatorer och tidsregistreringen och den sociala dokumentationen görs i handdatorn. Det nya ersättningssystemet har börjat gälla för hemtjänsten och vi har haft ett enormt arbete med att implementera det nya systemet och i och med att vi var bland de stadsdelar som var först ut med tidsregistreringen har vi uppmärksammat ett antal problemområden såsom bland annat är tekniska fel, som delvis har åtgärdas under gång, men ännu kvarstår en del. Det administrativa arbetet kring tidsersättningen har ökat markant.

Vi ser i dagsläget att sjukfrånvaron har blivit bättre igen efter att de två första månaderna hade vi väldigt hög korttidssjukfrånvaro och vi har pratat om eventuella orsaker som kan bero på handdatorerna i kombination med tidsregistreringen. Det är långtidssjukfrånvaron som har ökat mot tidigare och under året är det fyra personal som är/varit långtidssjuka och där rehabiliteringsprocessen pågår.

Enheten fortsätter med att ha en specialiserad demensgrupp. Under hösten har två av demensgruppens personal gått utbildning på Sophiahemmets högskola och all personal i demensgruppen har gått utbildning i Taktil massage.

Vi hade planeringsdagar under våren med kvällspatrullens medarbetare och under hösten med samtliga dagpersonalgrupper. I fokus på planeringsdagarna har varit tidsersättningssystemet och att samtliga medarbetare ska vara helt insatta i handdatorerna och hur man använder dessa. Det har även varit möten under hösten med vikarierna och att även de är helt insatta i tidsersättningssystemet och handdatorer.

Det är åtta av medarbetarna som gått undersköterskeutbildning under året.

Enheten har underskott som beror dels på att IT-systemet med handdatorer, SchemOS, ParaGå är en stor kostnad. Personalkostnaderna är för höga i förhållande till intäkterna, samtidigt som den beviljade insatsen ska utföras. Med det nya tidsersättningssystemet ska all planerad tid vara ute hos kunden, gångtiden ska ingå i tiden och vi får inte betald för den. Detta innebär att det går åt mer personal och det krävs betydligt mer administrativt arbete med att rapportera in och godkänna samtliga arbetspass. I höstas flyttade en arbetsgrupp till vår lokal på Hägerstensåsen för att försöka minska kringtiden. Enheten har elbilar som är tänkta att både dagen- och kvällspersonalen ska använda för att minska kringtider och besvara trygghetslarm. Elen räcker inte till för att bilarna ska kunna användas på maximalt sätt.







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 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel dubbdäck	0 %	0 %	0 %	tas fram av nämnden/styrelsen	2014
Analys Enhetens bilar har odubbade vinterdäck.					
  Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter	27,38 %	20,58 %	20 %	20 %	VB 2014
Analys Enheten köper in enbart kaffe.					
  Andel miljöbränslen i stadens etanol- och biogasfordon	60,84 %	54,32 %	45 %	tas fram av nämnd/styrelse	VB 2014
Analys Enheten använder sig av elbilar.					

Nämndmål:

Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning

Förväntat resultat

Att nämndens verksamheter bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning.

Åtagande:

Vi åtar oss att värna om en hållbar livsmiljö.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att alla medarbetare strävar efter att spara energi.

Att alla medarbetare blir bättre på att källsortera.

Analys

Vi har elbilar som körs så miljövänligt som möjligt.

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 våra brukare och anhöriga tydlig information om vår verksamhet.


 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Ge tydlig information så att brukarna får rätt förväntningar.



Analys





Vi har en informationsfolder som vi håller uppdaterad och tar med till nya kunder.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Informationsfolder	2013-01-01	2015-12-31	
Analys Informationsfoldern hålls uppdaterad.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	85 %	84 %	85 %	85 %	2014
Analys Vi försöker att i så stor utsträckning som möjligt arbeta med att det ska vara kontinuitet hos våra brukare då vi vet att de vill att samma personal ska komma. I och med att det kommer samma personal så blir pensionären					

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
nöjd då de tycker att personalen vet vad som ska göras. Detta är något vi försöker och har arbetat mer med både när det gäller dag- och kvällspersonal.					
  Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	84 %	73 %	76 %	76 %	2014
Analys Vi försöker att i så stor utsträckning som möjligt att se till att det är möjligt för kunden att byta insatser och på så sätt kunna vara med och påverka. Vi försöker i så stor utsträckning som möjligt att tillgodose kundens specifika önskemål om insatserna.					
  Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	78 %	86 %	86 %	86 %	2014
Analys Det är 80 % som tycker att det är tryggt att bo hemma med stöd från hemtjänsten. Vi måste arbeta under nästa år med att se till att öka tryggheten för våra kunder och se vad det beror på att det inte är högre. Vi har arbetat med kontinuiteten, men vi behöver se över den ytterligare.					

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 erbjuda närstående stöd om behov uppstår.

 Uppfylls helt

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.

Analys

Vi har direktkontakt med anhöriga både via telefon och mail om behov uppstått. Vi har även haft individuella möten med anhöriga där behov funnits

Nämndmål:

Den enskilde ska få ett gott bemötande

Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Äldreomsorgens verksamheter ska fortsätta arbetet med att förankra äldreomsorgens värdegrund.	2014-01-01	2014-12-31	

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.

Åtagande:

Demensgruppens åtagande: Vi åtar oss att ge personcentrerad omvårdnad.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Demensgruppens arbete utgår ifrån den personcentrerade omvårdnaden.

Åtagande:

Vi åtar oss att erbjuda insatser som ger brukaren god vård.

● Uppfylls helt

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.

Analys

Vi arbetar löpande för att kontinuitet ska upprätthållas hos våra brukare såväl dag- som kvällsinsatser. Kvällspersonalen arbetar nu också i ett geografiskt område, detta för att förbättra kontinuiteten för brukarna. Personalen dokumenterar avvikelser i handdatorn. Vi utför insatserna enligt biståndsbesluten.

Åtagande:

Vi åtar oss att se till att brukaren känner sig trygg i sitt hem.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Genom att vi arbetar med kontinuitet ser vi till att öka tryggheten för brukaren.

Analys

Vi har försökt att arbeta med kontinuiteten hos kunderna och även sett över att kvällspatrullen och att de arbetar med kontinuitet för att kunden ska känna sig trygg och veta vem som kommer. I stadens brukarundersökning är genomsnittet för trygghet 80 %. I de olika arbetsgrupperna skiljer sig helhetsomdömet när det gäller trygghet från 74-86 %.

Åtagande:

Vi åtar oss att se till att brukaren är delaktig i utformningen av sin insats.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att vi är lyhörda för de önskemål brukaren har om sina insatser.

Analys

Vi har försökt i så stor utsträckning som möjligt att vara tillmötesgående vid kundens önskemål, såsom byte av dagar, insatser med mera.

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 informera om att Teamet mot våld i nära relationer finns.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att medarbetarna blir uppmärksamma och vet var man vänder sig i de fall om behovet uppstår.

Analys



Information finns tillgänglig på enheten.


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 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel deltagare som är nöjda med dagsutflykterna	100 %	100 %	85 %		2014
 Andel deltagare som är nöjda med Seniorhälsans verksamhet	100 %	100 %	85 %		2014

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Dagsutflykter ska anordnas för äldre under hela året. Program ska tas fram.	2011-01-01	2014-12-31	
Analys Några av våra kunder har varit med på dagsutflykter under året.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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



Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex	80	80	80	80	2014
Analys På enheten är det 80 % som har gått in och besvarat medarbetarenkäten					
  Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	42,5 %	22,92 %	100 %	100 %	2014
Analys Vi har dagpersonal och där de flesta arbetar heltid. Kvällspersonalen arbetar deltid då arbetstiden är 56 % eller 66 %, och behovet är dessa tider.					
  Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	91 %	91 %	90 %	80 %	2014
  Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	93 %	93 %	93 %	92 %	2014
Analys I medarbetarenkäten svarade medarbetarna att man vet vad som förväntas av dem i sitt arbete. Vi jobbar med genomförandeplaner och använder oss av handdatorer i det dagliga arbetet.					
  Sjukfrånvaro	9,4 %		5,8 %	4,4 %	VB 2014

Nämndmål:

Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2013

Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Chefer ska arbeta aktivt för att främja hälsan hos medarbetarna.	2014-01-01	2015-12-31	
 Chefer ska löpande följa upp all sjukfrånvaro på enheten samt systematiskt arbeta enligt stadens rehabiliteringsprocess vid medarbetares sjukfrånvaro.	2014-01-01	2015-12-31	

Åtagande:

Vi åtar oss att öka frisknärvaron på arbetsplatsen.

 Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Att sjukfrånvaron minskar.

Analys

Korttidsfrånvaron har sjunkit mot i början av året då den var väldigt hög.

Sjukfrånvaroprocenten för enheten är 10 % och det är långtidsfrånvaron som har ökat. Det är fyra personer som är långtidssjukskrivna och där rehabiliteringsprocessen pågår.

Enheten har en massagestol i förebyggande syfte att försöka minska den korttidsfrånvaron som är beroende av belastningsskador.

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.)

Beskrivning

Inom ramen för samverkansavtalet sker en fortlöpande dialog i arbetsmiljöfrågor mellan chefer, medarbetare och fackliga företrädare. I samverkan med företagshälsovården genomförs årligen arbetsmiljöutbildning för chefer och skyddsombud.

Förväntat resultat

Att individuella kompetensutvecklingsplaner utarbetas för samtliga månadsanställda medarbetare. En god arbetsmiljö och likvärdig behandling av alla medarbetare förväntas leda till större arbetstillfredsställelse, ökad motivation och effektivitet. Ett ökat antal medarbetare förväntas också uppleva att alla på arbetsplatsen behandlas med respekt samt att arbetssituationen är bra, vilket mäts i den årliga medarbetarenkäten.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ 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	2015-12-31	
▶ Nyrekrytering av deltidsanställda ska övervägas noga.	2014-01-01	2015-12-31	

Åtagande:

Vi åtar oss att öka medarbetarnas kompetens inom verksamhets specifika områden.

● Uppfylls helt

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.

Analys

Det är två medarbetare som gått undersköterskeutbildning under våren. Det är två medarbetare som gått SchemO utbildning. Vi har Parasolhandledare och Språkombud tillgängliga på enheten. Det var 30 stycken vikarier som gick ergonomi- och förflyttningsutbildning i våras. Det är sex medarbetare som gått undersköterskeutbildning under hösten. All personal i demensgruppen har gått utbildning i taktill massage. All personal har påbörjat en utbildning i förflyttning och kroppskänedom. Medarbetarna har även gjort webbaserade utbildningar under året.

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

3.1 Budgeten är i balans

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
●  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	99,99 %	99,96 %	100 %	100 %	VB 2014

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.

■ Uppfylls inte

Förväntat resultat

Genom kostnadseffektiv resursanvändning skapa bättre förutsättningar till hög kvalitet i verksamheten.

Analys

I och med det nya ersättningsystemet som innebär att all tid ska vara ute hos kunden så är det ytterst svårt att minimera kringtiden. Vi är en enhet med gemensam personallokal för att vi ska kunna samnyttja bemanningen. Vi ser till att den beställda insatsen stämmer överens med den SchemOsplanerade insatsen, vid förändringar hos brukaren meddelar personalen förändring via omvårdnadsrapport som faxas till biståndshandläggaren. Vi drar ut listor vid mitten av månaden för att se hur den utförda insatstiden har sett ut. I och med att vi är en enhet men med arbetsgrupper som arbetar mot olika geografiska områden för att på så sätt effektivisera tiden. Vi har en kvällspatrull som även den arbetar mot olika geografiska områden. Vi använder oss av kommunala färdmedel och även av tjänstebilar för att även där kunna minska restiden. Med det nya ersättningsystemet har det administrativa arbetet ökat markant mot tidigare. Detta beror på att allt arbete som görs ute hos kunden måste godkännas och att underleverantörers utförande måste rapporteras manuellt. Med det nya ersättningsystemet behövs det mer personal än tidigare då all tid ska vara ute hos kunden.

Uppföljning av driftbudget

Enhet : Hägersten-Liljeholmens Hemtjänst
 Enhetschef: Annecharlotte Persson
**Beloppen
 anges i TKr !**

	Utfall i bokslut 2014
<i>Intäkter</i>	
Förvaltningsinterna intäkter	65 234
Bidrag	1 076
Försäljning av verksamhet	112
Övriga externa intäkter	10
<i>Summa intäkter</i>	66 432
<i>Kostnader</i>	
Förvaltningsinterna kostnader	2 226
Personalkostnader	61 935
Övriga personalkostnader	260
Lokalkostnader	1 241
Entreprenader och köp av verksamhet	4 524
Övriga kostnader	2 149
<i>Summa kostnader</i>	72 335
<i>Resultat netto</i>	-5 903
<i>I fond från 2013</i>	-816
<i>Resultat efter resultatdisposition</i>	-6 719

Investeringar

Medel för lokaländamål

Övrigt

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
-----------	------------	-----------	-----------

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Internkontroll ska genomföras och dokumenteras i ILS-webben inom samtliga avdelningar och enheter.	2014-01-01	2014-12-31	
Analys Den administrativa avdelningen har varit ut på enheten och gjort en internkontroll. Vi har arbetat och arbetar med internkontrollen i vårt dagliga arbete då vi arbetat med den sociala dokumentationen, genomförandeplaner, paraplyet, klagomålshantering, avvikelserapportering och kontrollerat lönelistor.			

Åtagande:

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

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Genom att kontinuerligt följa upp verksamheten och snabbt kunna vidta åtgärder vid befarat avvikelse mot planen.

Analys

Kontroll av lönelistor görs löpande. Enhetschef gör varje månad en prognos tillsammans med controller på ekonomiavdelningen.

Synpunkter och klagomål

När vi på enheten har fått till oss synpunkter eller klagomål under året, så tar vi alltid reda på vad som hänt och återkopplat till personen i fråga. I och med att vi började med det nya tidsersättningssystemet i januarimånad och det var stor korttidsfrånvaro bland personalen så tyckte kunderna att det under en period var mycket nya ansikten som kom till dem och utförde insatserna. Även under sommaren var det en del klagomål på att det var för mycket olika personal som kom till kunderna.

Övrigt

Verksamhetsberättelsen kommer att tas upp på arbetsplatsträffar under januari.

Enhetens arbete utifrån jämställdhets- och mångfaldsplanen

Enheten har följt förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan. Möten och arbetsplatsträffar har hållits på tider som gjort det möjligt för alla medarbetare att delta. Inom hemtjänsten är det övervägande del som är kvinnor som arbetar, men i kvällspatrullen som är en del av hemtjänsten är det övervägande del män som arbetar. Det är självklart att vi arbetar för att arbetet ska lämpa sig för alla medarbetare oavsett kön, etnisk tillhörighet, religion eller sexuell läggning.