

Handläggare  
Tero Tegel  
Telefon: 08-50808410

## **Verksamhetsplan 2015 för Beställarenheten äldreomsorg**

**Förslag till beslut**

### **Hemtjänsten på Hantverkargatan**

Sankt Eriksgatan 22  
112 39 Stockholm  
08 508 085 37  
08 508 08 000  
arja.hellborg@stockholm.se  
stockholm.se

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
1. Ett Stockholm som håller samman .....	4
1.8 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet .....	4
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm .....	7
3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva .....	7
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar .....	7
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm .....	8
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor .....	8
4.4 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld .....	9
<b>Övriga frågor .....</b>	<b>10</b>

### Bilagor

*Bilaga 1: Kvalitetsgaranti 2015*

*Bilaga 2: Säkerhetsrutiner för Lindhagensgatan 76*

## Inledning

Beställarenheten inom äldreomsorgen arbetar mot målgruppen personer 65 år och äldre, eller anhöriga till personer 65 år och äldre, som bor på Kungsholmen och Essingeöarna, och som behöver någon form av insats från äldreomsorgen. Det totala antalet brukare är ca 1785 personer. Enheten beslutar om bistånd i form av hemtjänst till cirka 980 personer. Cirka 440 personer bor på vård- och omsorgsboende.

Enligt stadens prognoser förväntas antal personer 80 år och äldre minska i stadsdelen de närmaste åren. Minskningen har dock inte skett i den takt som tidigare prognostiserats. Under 2014 förväntades en fortsatt minskning av behovet av vård- och omsorgsboenden, vilken uteblivit. Även insatser i form av hemtjänst är fortfarande omfattande. De yngre äldre (65-79 år) beräknas öka inom loppet av 5 år. Detta kan medföra omfattande insatser från hemtjänsten alternativt vård- och omsorgsboende med heldygnsomsorg.

Under 2015 kommer beställarenheten i projektform att bedriva ett fördjupat arbete med metodutveckling. En biståndshandläggare kommer att ta fram en projektplan utifrån de syften och mål som beställarchefen fastställer. Syftet med metodutveckling är att öka likställigheten och säkerställa rättssäkerheten inom verksamheten.

Enheten deltar sedan 2001 som enda stadsdel i Stockholm i forskningsprojektet SNAC-K (The Swedish National Study on Aging and Care). Målsättningen för SNAC-K är att öka kunskapen om åldrandeprocessen och utveckla förebyggande åtgärder för att förbättra vården och omsorgen av äldre. Studien bygger på en individbaserad, longitudinell insamling av data vilken enheten kontinuerligt tar del av.

## Organisation

På beställarenheten arbetar 20 biståndshandläggare och två administrativ personal uppdelade i två sektioner med vardera beställarchef. Beställarsektion 1 består av 10 biståndshandläggare, en adm. assistent inriktning ekonomi, administrativ sekreterare/utredare och beställarchef. Beställarsektion 2 kommer att ta bort tjänsten som administrativ sekreterare/utredare och istället inrätta en tjänst som biträdande beställarchef. Beställarsektion 2 består av 10 biståndshandläggare och beställarchef.

Biståndshandläggarna är organiserade i fem olika basgrupper. Fyra av basgrupperna arbetar i uppdelade geografiska områden med hjälp- och stödinsatser för personer som bor i ordinärt boende. Den femte basgruppen, kvalitets- och uppföljningsgruppen, arbetar främst mot personer som bor på vård- och omsorgsboende med bl.a. handläggning och kvalitetsuppföljningar på individnivå. Gruppen arbetar också med boendesamordning och samordning av enhetens mottagningsgrupp, vilken handhar vårdplaneringar på sjukhus och brådskande ärenden. I mottagningsgruppen arbetar en biståndshandläggare från varje basgrupp utifrån ett rullande fyraveckorsschema där varje handläggare är i mottagningsgruppen en vecka för att sedan arbeta i basgrupp tre veckor med de ärenden man är huvudhandläggare för. Inom basgrupperna finns man som stöd och hjälp för varandra, och man har ett gemensamt ansvar för varandras arbetssituation i enlighet med vad varje grupp själva kommit överens om.

KF:s inriktningsmål:

## 1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.8 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet

Nämndmål:

### Brukare får god personlig vård och omsorg

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Öka antalet genomförda samordnade individuella planeringar (SIP)	2015-01-01	2015-12-31

Åtagande:

Äldre får god omvårdnad och personligt utformat stöd

### Förväntat resultat

Den enskilde upplever att de får god omvårdnad och personligt utformat stöd

### Arbetsätt

Enheten arbetar med tydliga målformuleringar i utredningarna och i beställningarna till utförarna. När målen är tydliga ökar utförarens förutsättningar att tillsammans med den enskilde upprätta en tydlig genomförandeplan. Enheten arbetar systematiskt med uppföljning och varje beslut i ett ärende med dagliga insatser följs upp inom tre veckor och återigen inom fyra veckor för att säkerställa att rätt insatser i rätt omfattning ges. Alla beslut omprövas vid behov och beslut om hemtjänst, ledsagning, avlösning, avlastning och anhöriginsatser nyprövas inom ett år.

Beställarenheten inom äldreomsorgen driver sedan flera år ett arbete med resultatstyrning. Uppföljning på individnivå inom hemtjänst och vård- och omsorgsboende sker genom ett samtal mellan den enskilde och biståndshandläggaren. Uppföljningen genomförs med stöd av ett frågeformulär och ligger till grund för förbättringar/förändrade insatser för den enskilde och dess anhöriga. Resultaten återkopplas även till utförarna med förbättringsområden. Representanter från beställarenheten deltar i en resultat- och analysgrupp tillsammans med äldreomsorgens Stab. Här sammanställs resultaten från samtliga uppföljningar som ligger till grund för måluppfyllnad.

Under verksamhetsåret 2015 kommer Äldreomsorgens beställarenhet fortsätta arbeta med pågående demensutvecklingsarbete. Under en halvdag kommer vi utbilda samtliga handläggare om SIP och hur den lokala rutinen som Äldrecentrum tagit fram ska användas. Utbildningen kommer ske i workshopformat för att vi får chans att fördjupa oss i den lokala rutinen och diskutera hur vi ska arbeta vidare med att implementera SIP i ordinarie arbete. Även arbetet med nätverksträffar med primärvård och arbetet med att ta fram ett lokalt program kommer fortgå.

## Uppföljning

Kvalitetsuppföljning på individnivå löpande under året.  
Aktgranskning en gång i termin.

## Utveckling

Enheten arbetar sedan 2013 med SIP. Enligt Hälso- och sjukvårdslagen och Socialtjänsten är kommun och landsting skyldiga att tillsammans med den enskilde upprätta en samordnad individuell plan (SIP) om det behövs för att personens behov av vård- och omsorg skall tillgodoses och den enskilde samtycker till att den upprättas. Närstående ska erbjudas möjlighet att delta i planeringen om den enskilde önskar det. Under verksamhetsåret 2015 kommer Äldreomsorgens beställarenhet fortsätta arbeta med pågående demensutvecklingsarbete. Under en halvdag kommer vi utbilda samtliga handläggare om SIP och hur den lokala rutinen som Äldrecentrum tagit fram ska användas. Utbildningen kommer ske i workshopformat för att vi får chans att fördjupa oss i den lokala rutinen och diskutera hur vi ska arbeta vidare med att implementera SIP i ordinarie arbete. Även arbetet med nätverksträffar med primärvård och arbetet med att ta fram ett lokalt program kommer fortgå.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Aktgranskning/Kollegiegranskning	2015-01-01	2015-12-31
Kvalitetsuppföljning på individnivå	2015-01-01	2015-12-31

Nämndmål:

## Brukare är delaktiga och har självbestämmande

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Biståndshandläggarna ska ge systematisk återkoppling på utförarnas genomförandeplaner	2015-01-01	2015-12-31

Åtagande:

Äldre bemöts med respekt och är delaktiga kring utformandet av insatser

## Förväntat resultat

Den enskilde upplever att de bemöts med respekt och känner att de är delaktiga kring utformandet av insatser

## Arbetsätt

Alla kontakter med äldre bygger på respekt för människors lika värde, den enskildes värdighet, självbestämmande och integritet. Vi är lyhörda och empatiska i vårt bemötande. Den äldre är delaktig i utredningen. Utredningen kommuniceras och samtycke inhämtas. Vi är lyhörda för den enskildes egen uppfattning. Vi använder ett lättfattligt språk när vi skriver utredning och beslut. Utredningen skickas alltid ut med beslutet. Vid behov kan utredning läsas upp för den enskilde.

Utredningen skickas alltid ut med beslutet. Vi använder tolk vid behov, samt gör i första hand hembesök istället för byråbesök och försöker anpassa våra tider så att det passar den enskilde och dess anhöriga/närstående.

Den enskilde är delaktig i utförandet av beviljade instanserna genom en individuellt utformad

genomförandeplan. Uppföljning av genomförandeplaner ska genomföras och systematisk återkoppling till utförarna ges.

### Uppföljning

Årlig enkät om den enskildes upplevelse av delaktighet vid utredningsprocessen. Årlig enkät om den enskildes upplevelse om att de bemöts med respekt. Aktgranskning en gång per termin.

Nämndmål:

### Brukare är trygga

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utöka samarbete med primärvården kring information om äldreomsorgen	2015-01-01	2015-12-31

Åtagande:

Äldre får information

### Förväntat resultat

Den enskilde upplever sig informerad om äldreomsorgen

### Arbetsätt

Den äldre som ansöker om hjälp informeras om att behov kan tillgodoses genom olika former av insatser. Information ges om hur en utredning går till och på vilka grunder beslut fattas. Beslut och utredning skickas till den enskilde. Information ges om rutiner som gäller i samband med att beslutet ska verkställas. Vid avslag på ansökan informeras den enskilde hur denne kan överklaga beslutet. Biståndshandläggaren kan vara den enskilde behjälplig vid överklagan. Information ges om att efter biståndsbeslut finns det olika utförare inom valfriheten att välja mellan - både vad gäller kundval i hemtjänst, dagverksamhet samt för plats i vård- och omsorgsboende. Information ges även om icke biståndsbedömda insatser t.ex. mötesplatser för äldre, anhörigstöd, om frivilligorganisationer samt om våld i nära relationer. Information ges om var den enskilde kan vända sig för ytterligare information exempelvis via Äldre direkt och Stockholms Stads websida Jämförservice.

Biståndshandläggarna nås via äldre direkt under hela kontorstiden. Vid brådskande ärenden under kontorstid nås biståndshandläggarna via enhetens jourtelefon.

Biståndshandläggarna är på Baltzars anhörig och frivilligcenter en gång per månad för att svara på frågor och informera om äldreomsorgen.

Ett utökat samarbete med primärvården kring information om äldreomsorgen ska genomföras.

### Uppföljning

Stadsgemensam brukarenkät

Brukarenkät som skickas ut av enheten en gång per år

Anhörigstödsenkät

### Utveckling


Under året kommer biståndshandläggarna finnas på Baltzars frivillig och anhörig center en

gång per månad. Detta för att vi ska befinna oss på platser där äldre finns och därigenom fånga upp nya individer.

### 3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

Indikator	Arsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	60 st	5100 st	År

#### 3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Nämndmål:

##### **Budgeten ska vara i balans**

Åtagande:

Budget ska vara i balans

##### **Förväntat resultat**

Att kostnaderna för köp av verksamhet ryms inom budgetramen.

##### **Arbetssätt**

Enheten arbetar strukturerat med nyprövning och uppföljning av beviljade insatser för att säkerställa att den enskilde får det stöd denna behöver/blivit beviljad samt att rätt ersättnings utgår till utförarna.

Uppföljningar görs efter tre veckor när personen har beviljats dagliga insatser från hemtjänsten. Ny uppföljning ska göras återigen efter 4 veckor och därefter efter behov. Uppföljning görs i samtliga ärenden minst en gång per år. Enheten har regelbundna möten gällande ekonomin med biståndshandläggarna för att öka delaktigheten i den ekonomiska processen.

Regelbunden individuell återkoppling för biståndshandläggarna gällande handläggningen och ekonomin.

Vid ansökan om vård och omsorgsboende är grunden att personen har provat med insatser i form av hemtjänst, dagvård och annat. Nya ärenden och nyprövningar på hemtjänstinsatser fr.o.m. 99 timmar i månaden beslutas av beställarchef eller samordnare.

Fortsatta samtal med landstingets slutenvård t.ex. när det gäller utskrivningar och boendebedömningar.

Biståndshandläggarna informerar om alternativa insatser i form av ej biståndsbedömda insatser t.ex. seniorboende, trygghetsboende.

Korttidsvård erbjuds som stöd för kvarboende i ordinärt boende.

##### **Uppföljning**

Uppföljning månadsvis med ekonom och med ledning. Kontinuerlig uppföljning av antal ärenden och nivåer

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genomgång av ekonomisk prognos vid samtliga arbetsplasträffar/tematräffar under året	2015-01-01	2015-12-31

## Resursanvändning



### Budget 2015

KF:s inriktningsmål:

#### 4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	80	82	År
 Sjukfrånvaro		4,4 %	Tertial

Nämndmål:

**Ledarskapet är engagerat, kommunikativt och utvecklingsinriktat.**

Åtagande:

Ledarskapet är engagerat, kommunikativt och utvecklingsinriktat

#### Förväntat resultat

Att medarbetarna upplever ledarskapet som engagerat, kommunikativt och utvecklingsinriktat

#### Arbetssätt

Chefer har ett ansvar för att nå förväntade resultat i sin verksamhet. I uppdraget ingår att tydligt förmedla verksamhetens uppdrag och mål så att medarbetare kan förstå sin del i helheten och hur denna bidrar till hög kvalitet. Det sker genom att chefen förmedlar verksamhetens uppdrag och mål samt ger återkoppling på medarbetarnas arbetsinsatser. Chefer är tillgängliga, lyssnande och visar tillit till medarbetarna samt skapar förutsättningar för dialog och delaktighet. Ledarskapet leder till helhetssyn, initiativkraft och att allas kompetens tas till vara. Ledarskapet följer upp och reviderar sitt arbetssätt kontinuerligt.

#### Uppföljning

Enhetens möten som gruppmöten, APT, ärendedragningar och planeringsdagar.  
 Medarbetarsamtal och medarbetarenkät.

Nämndmål:

**Medarbetarskapet är engagerat, ansvarstagande och medskapande.**

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



Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Alla enheter följer månadsvis upp förteckning över utbetalda löner (tas ur Infoview LIS) och attererar den.	100		År

#### Åtagande:

Enhetens medarbetare är medskapande, ansvarstagande och engagerade

#### Förväntat resultat

Höga värden på såväl deltagande som värden på AMI. Årsmålet för Aktivt Medskapandeindex ska vara minst 80 %

#### Arbetsätt

Enhetens arbetsätt för att uppnå medskapande, ansvarstagande och engagemang består i ärendedragning, samarbete i basgrupperna och sektionerna, temafredagar med dialog kring utvecklingsområden mm.


Enheten arbetar med resultaten från medarbetarenkäten genom tex. "visuell dialog" på arbetsplatsträffar och tar fram åtgärdsplaner som enheten arbetar efter.

#### Uppföljning

Uppföljning av åtgärdsplanen sker kontinuerligt under året beroende på uppföljningsdatumet för respektive åtgärd.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 4.4 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Antal personer som utsatts för våld i nära relation som är kända av socialtjänsten		tas fram av nämnden	År

#### Nämndmål:

### Invånare på Kungsholmen lever ett liv utan våld i nära relation

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kartlägga omfattningen av erbjudet stöd inom ramen för arbetet mot våld i nära relationer samt genomförda insatser inom sin målgrupp.	2014-12-04	2015-12-31
Kartlägga omfattningen av personer utsatta för våld i nära relation som är kända av socialtjänsten.	2014-01-01	2015-12-31
Säkerställa att det finns en kompetens hos medarbetare inom ramen för arbetet mot våld i nära relationer.	2014-01-01	2015-12-31
Säkerställa att medarbetarna har kännedom om lokala riktlinjer för arbetet mot våld i nära relationer.	2014-01-01	2015-12-31
Årlig uppföljning av resurspersoner och specialisters uppdrag, utifrån arbete mot våld i nära relationer.	2014-01-01	2015-12-31

Åtagande:

Brukare lever ett liv utan våld i nära relation

### **Förväntat resultat**

Brukare erbjuds stöd utifrån upplevt våld

### **Arbetsätt**

Arbetet utgår från Stadens program för kvinnofrid- mot våld i nära relationer (2012) och riktlinjer för handläggning av ärenden som handlar om våld i nära relationer (2014). Inom enheten har det skapats rutiner för hur biståndshandläggarna ska kunna bevaka om en person kan behöva insatser från äldreomsorgen. Inom enheten finns tre resurspersoner som ingår i en gemensam resursgrupp för våldsutsatta äldre och personer med funktionsnedsättning som specifikt arbetar med våld i nära relationer. De medverkande handläggarna har detta område som ett speciellt ansvarsområde och kan vid behov vara extra stöd till sina kolleger då värn för äldre kan innebära mer av socialkurativa insatser än vad som normalt ingår i biståndshandläggarnas arbete. Samverkan med utförarna har skett genom möten, checklista och informationsmaterial till äldre och personal inom omsorgsverksamhet.

### **Uppföljning**

Dokumentet om hot och våld går årligen igenom på arbetsplatsträff och samtliga medarbetare är delaktiga att uppdatera dokumentet. Uppföljning av rutiner och uppföljning av eventuella ärenden.

### **Övriga frågor**

Kvalitets- och ledningssystemet är under utarbetande.

Handläggare  
Arja Hellborg  
Telefon: 08 508 085 37

## **Verksamhetsplan 2015 för Hemtjänsten på Hantverkargatan och Baltzars träfflokal**

**Förslag till beslut**

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>13</b>
1. Ett Stockholm som håller samman .....	14
1.8 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet .....	14
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm .....	17
3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva .....	17
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar .....	18
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm .....	19
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor .....	19
<b>Övriga frågor .....</b>	<b>21</b>

### Bilagor

*Bilaga 1: Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*

*Bilaga 2: Kompetensutvecklingsplan 2015*

## Inledning

Hemtjänsten på Hantverkargatan bedriver hemtjänst i ordinärt boende för äldre på Kungsholmen och Essingeöarna. Utöver den ordinarie öppna hemtjänsten har enheten en hemstodsgrupp som vänder sig till äldre med psykiskt funktionsnedsättning, demensteam som arbetar med kunder som har kognitiv svikt samt Baltzar träfflokal som har öppet vardagar. Baltzar träfflokal har två medarbetare som sköter verksamheten inne på lokalen, två anhörigavlösare samt en fixartjänst. Ett programråd arbetar aktivt med att knyta kontakter och boka in olika intressanta externa aktörer till Baltzars programutbud. Trygghetsringningen har sin bas på Baltzar.

Enheten erbjuder hemtjänst i assistansliknande former för kunder över 18 år och har kunder inom hela Kungsholmens stadsdelsförvaltnings område. Tjänsterna omfattar omvårdnadsinsatser samt stöd- och servicetjänster i form av promenader, måltids- och städtjänster. Det totala antalet kunder är ca. 160 personer.

Verksamheten är indelad i fem team. Enheten erbjuder omvårdnadsinsatser dygnet runt. Enheten arbetar efter tydliga mål och åtaganden för verksamheten och medarbetarna har god kännedom om dessa. Enheten använder stadens brukarundersökning samt enhetens årliga kundenkät i planering av verksamheten.

Enheten tillämpar ledningssystem för kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9, finns som bilaga. Enheten arbetar efter den Nationella Värdegrunden för Äldreomsorgen. Fem utbildade värdegrundsledare har ett speciellt uppdrag i värdegrundsarbetet.

### Verksamhetsutveckling

Under 2015 kommer enheten att speciellt arbeta med förflyttningstiderna mellan kunderna.

Kvalitetssäkringsarbetet ska fortsätta under året med individanpassad stöd i skrivandet av genomförandeplaner, och då speciellt med formulering av hur insatserna ska utföras och att planerna hålls aktuella.

Enhetens medarbetare har undersköterskekompetens varpå satsningarna utbildningsmässigt kommer att handla om olika spetskompetenser, så som Silviasysterutbildning och hygienutbildning, detta år. Kompetensutvecklingsplan för hela enheten finns som bilaga, dessutom görs en individuell plan för varje medarbetare.

### Enhetens värdegrund

Enheten arbetar utifrån ett humanistiskt och jämlikt synsätt. Vi lyssnar till våra kunder och är lyhörda för deras behov. Enhetens erfarna och utbildade medarbetare ger en god omsorg där kontinuitet, god kvalitet, självbestämmande och respekt för människor är bärande värden. Inom enheten har vi ett fungerande samarbete mellan teamen. Externt samarbetar enheten med biståndshandläggare, anhöriga och primärvården. Enhetens mål är att kunderna ska känna sig trygga genom att vi ger dem en god och säker omvårdnad.

### Personal

Enheten består av en enhetschef, en biträdande enhetschef och tjugonio omsorgspersonal. Personalsituationen är stabil och alla heltids- och tillsvidare anställda medarbetare har undersköterskeutbildning, två deltidsanställda är utbildade vårdbiträden. Vid eventuell nyrekrytering krävs en grundutbildning och erfarenhet från arbete med äldre för arbete i hemtjänsten. För hemstodsgruppen gäller krav på mentalskötutbildning eller beprövad

personlig lämplighet samt annan vårdutbildning.

KF:s inriktningsmål:

## **1. Ett Stockholm som håller samman**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

**1.8 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet**

Nämndmål:

**Brukare får god personlig vård och omsorg**

Åtagande:

De beviljade insatserna utformas utifrån kundens individuella behov

### **Förväntat resultat**

Kunderna upplever att insatserna utformas så som de önskar 80 %

Har en aktuell genomförandeplan som utformats tillsammans med kunden 80 %

### **Arbetsätt**

För att säkerställa att insatserna utformas från varje kunds individuella behov och önskemål har varje kund en kontaktman som har ett övergripande ansvar över kundens dagliga insatser och att genomförandeplanen utformas i samarbete med kunden och/eller dennes närstående. Kontaktmannen har i sitt uppdrag att vara lyhörd för kundens önskemål om ändringar när dennes behov ändras.

### **Resursanvändning**

För enhetens kunder med kognitiv svikt har enheten ett demensteam med sju medarbetare som har både en gedigen erfarenhet och ett flertal utbildningar inom området. Dementsteamet har BPSD-registret till hjälp, både för att registrera själva i och för att del av vad andra har registrerat om kundens behov. Teamet kan kalla till ett möte för att skapa SIP (Samordnad Individuell Plan) där alla kompetenser runt en kund tillsammans planerar insatserna från de olika aktörerna för att passa kundens behov på bästa sätt.

För kunder med psykiska funktionsnedsättningar har enheten Hemstödsgruppen som är ett specialteam med mångårig erfarenhet och riktade utbildningar inom området.

### **Uppföljning**

Kundernas nöjdhet mäts två gånger per år, dels i enhetens egen enkät, dels i Stadens brukarundersökning. Genomförandeplanerna granskas i samband med enhetens dokumentationsgranskning två gånger per år.

### **Utveckling**

Enheten måste arbeta ytterligare med genomförandeplanerna, både vad gäller att formulera dem och att skriva dem inom 15 dagar från beställning. För detta måste enhetens mentorer i social dokumentation ha tätare stickprovskontroller för att observera vilka kontaktmän som

behöver ytterligare stöd med genomförandeplanerna.

Åtagande:

De beviljade insatserna utformas utifrån kundens individuella behov

### **Förväntat resultat**

85 % av kunderna upplever att deras insatser utförs så som de önskar och på de tider som de har valt.

### **Arbetsätt**

För att säkerställa att insatserna utformas utifrån den enskildes behov och önskemål har varje kund en kontaktman som har ett övergripande ansvar över kundens dagliga liv inom ramen för biståndsbeslut. Kontaktmannen utformar insatserna tillsammans med kunden och en genomförandeplan upprättas. Genomförandeplanen bygger på, förutom de beställda insatserna, kundens önskemål gällande tidpunkt och hur insatserna ska utföras. Vill kunden ändra någonting i insatsen, t.ex. tidpunkt för besök, ändras planeringen så att kunden blir nöjd. Enheten har två specialteam, Hemstödgruppen och Demensteamet. Medarbetarna i båda teamen har den utbildning som krävs inom respektive område för att kunna möta behoven hos kunder med psykiskt diagnos eller demenssjukdom på bästa sätt.

### **Uppföljning**

Uppföljning sker i nära anslutning till när hjälpen för första gången planeras, sedan efter ett år från insatsernas start, vid behov och årligen via enkät.

### **Utveckling**

Enheten ska under 2015 ge fortsatt stöd till de medarbetare som behöver hjälp i samband med skrivandet av genomförandeplaner, speciell fokus på hur insatserna utförs.

Nämndmål:

### **Brukare har bra mathållning och måltider i en trevlig miljö**

Åtagande:

Måltiderna anpassas till individuella behov

### **Förväntat resultat**

Kunderna är nöjda med sin måltidssituation 80 %

Måltiderna anpassas till individuella behov 80 %

Kunden väljer varifrån maten hämtas 80 %

### **Arbetsätt**

Alla medarbetare är utbildade i kostfrågor och kan ge tips och råd vid behov. Vi har utarbetat blankett för individuell anpassning av måltider. Kostgruppen följer upp måltidsfrågan i enhetens årliga kundenkät. Kostgruppen har också ett avsnitt i checklistan för nyanställda där speciell kostinformation ges innan den nyanställde börjar sitt arbete på enheten.

### Resursanvändning

Enheten har en kostgrupp som har till uppgift att informera de övriga på enheten om kostfrågor.

### Uppföljning

I samband med genomförandeplaner och uppföljning av dessa, i samband med det dagliga utförandet av insatser, vid behov och årligen via enkät.

### Utveckling

Enheten ska under 2015 fortsätta att arbeta med åtgärder baserade på uppföljningsresultaten.

Nämndmål:

#### **Brukare har en meningsfull tillvaro**

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Införa fysisk aktivitet på Baltzars träfflokal	2015-01-01	2015-12-31

Nämndmål:

#### **Brukare är delaktiga och har självbestämmande**

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genomföra dokumentationsutbildning för omvårdnadspersonal	2015-01-01	2015-12-31

Åtagande:

Kunderna har självbestämmande och är delaktiga

### Förväntat resultat

Blir bemötta på ett bra sätt 90 %

Tycker att hänsyn tas till åsikter och önskemål 80 %

Upplever att personalen kommer på avtalad tid 80 %

### Arbetsätt

Enheten arbetar kontinuerligt med bemötandefrågor på sina apt:n. I detta arbete har enheten fem värdegrundsledare som med hjälp av material från Äldreförvaltningen leder värdegrundsarbetet på enheten. För att kundernas insatser ska utföras på de tider som de har önskat har enhetens SchemOs-planerare regelbunden kontakt med koordinatorena i teamen för att alla förändringar som behövs hos kunderna fångas in och blir ändrade i medarbetarnas scheman.

### Resursanvändning

Att kontaktmännen kontinuerligt rapporterar till teamets koordinator om förändringar och är lyhörda och observanta är grunden till att resten av kedjan ska kunna fungera på ett bra sätt.

### Uppföljning

Årligen i enhetens enkät och i stora brukarundersökningen. Dagligen via kontaktmännen.



## Utveckling

Förflyttningstiderna måste ytterligare anpassas till både avståndet och busstidtabeller.

Nämndmål:

### Brukare är trygga

Åtagande:

Kunderna är trygga med enhetens arbete

### Förväntat resultat

Kunderna upplever trygghet med enhetens insatser hos dem 80 %

Vet vem kontaktsmannen är 80 %

Känner förtroende för de personer som kommer till dem 80 %

Att dokumentationen är säker och ändamålsenlig, 2 granskningar per år 80 %

### Arbetsätt

Enheten för ändamålsenlig och tillförlitlig dokumentation i enlighet med Socialtjänstlagen och följer lokala rutiner för arbetet hos kunderna. Kundens nycklar förvaras på ett tryggt sätt i elektroniska nyckelskåp på enheten. Enheten arbetar ständigt för en god kontinuitet för att kunden ska ha så få personal kring sig som möjligt och all planering görs i säkra dataprogram som staden har tagit fram för hemtjänst. För att kunna nå enheten finns det en support- och servicetelefon under dagtid samt att varje kund har en kontaktsman som nås via direktnummer. Vid larm är inställetiden maximalt trettio minuter. Varje ny kund får alltid ett kit med information om enheten och där kontaktsmannens namn och telefonnummer står på omslaget.

### Resursanvändning

Enheten dokumenterar i ParaSol, ett säkert dataprogram för dokumentation enligt Socialtjänstlagen. De dagliga insatserna dokumenteras via ParaGå-kombi, som är en handdator. Kundplanering görs i SchemOs dataprogram.

### Uppföljning

Kontinuerlig uppföljning av kontaktsmannen vid besök hos kund, vid uppföljning av genomförandeplanen och årligen via enkät.


## Utveckling

Införande av nyckelfri hemtjänst då handdatorn används till att låsa upp hos kund.

## 3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	60 st	5100 st	År

### 3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Nämndmål:

#### **Budgeten ska vara i balans**

Åtagande:

Enhetens medarbetare är delaktiga i den ekonomiska planeringen

#### **Förväntat resultat**

Att budget är i balans.

#### **Arbetsätt**

I och med att enhetens kundschema görs i SchemOs följs bemanningstimmarna och kundtimmarna upp varje dag och bemanningen anpassas till behovet i samband med planeringen. Teamen har teammöten där bland annat kundplanering diskuteras för att optimera planeringen. På apt:n diskuteras budgetfrågor och medarbetarna hålls informerade om enhetens ekonomi.

#### **Resursanvändning**

Det finns alltför många medarbetare på enheten som behöver mycket tid till att skriva genomförandeplaner och stöd i de samma. Enheten planerar bemanningen ytterst noga för att använda personaltimmarna på ett ekonomiskt sätt med kontinuiteten hos kund i fokus.

#### **Uppföljning**

Dagligen i samband med planeringen i SchemOs. Månatligen vid arbetsplatsträffarna på enheten. Regelbundet hos ekonomen på förvaltningen.

#### **Utveckling**

Enheten har via sin delaktighet i den grupp i staden som planerar förbättringar i it-hjälpmidlen, bland annat SchemOs, framfört önskemål om olika förbättringar i SchemOs. Dessa förbättringar i det fall att de blir genomförda skulle innebära en ännu bättre möjlighet till bland annat optimering av förflyttningssiderna för medarbetarna.

#### **Resursanvändning**

#### **Budget 2015**

	Mnkr	
Intäkter		
Prestationer	-15 895	
Övriga intäkter	-657	
Summa intäkter	-16 552	

	Mnkr	
Kostnader		
Löner	14 461	
Hyra	428	
Övriga kostnader	1 662	
Summa kostnader	16 552	
Netto	0	



Enheten är från och med i år ett icke vals-alternativ, dvs. att de kunder som inte själv vill välja utförare för sina hemtjänstinsatser kommer att få sina insatser beställda av oss. Vad detta innebär för enhetens budget är inget som har kalkylerats med då enheten inte har fått tillgång till statistisk underlag. Likaså innebär det ersättningssystem som infördes förra året en osäkerhetsfaktor för årets budget. Enheten måste även i år ha extra resurser för att administrera besöksrapporteringen. Att bedöma tidsåtgången för att skriva genomförandeplaner är svårt att få en uppfattning om eftersom den är avhängig beställningarnas längd. Är det korta tidsperioder på beställningarna går det åt mer tid för att skriva genomförandeplaner då en plan ska skrivas för varje ny beställning. Enheten måste hålla bemanningen anpassad till beställda kundtimmar, får kunderna inte sin tid utfört får inte enheten intäkter, dock innebär förflyttningarna och kringuppgifterna en stor svårighet att balansera budgeten.

KF:s inriktningsmål:

#### 4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

##### 4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Arsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	85	82	År
 Sjukfrånvaro	4,4 %	4,4 %	Tertial

Nämndmål:

**Ledarskapet är engagerat, kommunikativt och utvecklingsinriktat.**

Åtagande:

Enhetens medarbetare har grundutbildning som bas varifrån spetskunskaper skaffas och utvecklas

#### **Förväntat resultat**

95 % har undersköterskeutbildning

100 % av demensteamet har vidareutbildning i demenssjukdomar

100 % av medarbetarna är involverade i värdegrundsarbetet

80 % av kunderna känner sig nöjd med sin kontaktmans sätt att sköta kontaktmannskapet

#### **Arbetsätt**

Värdegrundsledarna har tid för värdegrundsarbete både på varje arbetsplatsträff samt för planering månatligen. Demensteamet planerar vidareutveckling varje år för sig på en planeringsdag.

#### **Uppföljning**

Årligen via enkäter. Regelbundet via uppföljningssamtal.

#### **Utveckling**

Demensteamet ska ersätta extern handledning med intern då en av medarbetarna blir klar med Silvia-syster utbildning i år.

Enhetens fem värdegrundsledare ska fortsätta med sitt arbete och utveckla det tillsammans.

En medarbetare ska utbildas inom missbruksproblematik.

Nämndmål:

**Medarbetarskapet är engagerat, ansvarstagande och medskapande.**

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Alla enheter följer månadsvis upp förteckning över utbetalda löner (tas ur Infoview LIS) och attesterar den.	100		År

Åtagande:

Medarbetarna har spetskompetenser

#### **Förväntat resultat**

90 % av enhetens medarbetare har ett speciellt ansvar utöver sitt grunduppdrag

#### **Arbetsätt**

Medarbetarna utvecklas inom den spetskompetens som de har bäst lämplighet till genom utbildningar och handledning. De vet sitt uppdrag och ansvarar självständigt för att uppdraget genomförs.

## Resursanvändning

Speciella ansvarsområden på enheten är Baltzar träfflokal, hemstödsgruppen, demensteamet, koordinatorskap, kontaktmannaskap, mentorskap för social dokumentation, anhörigavlösning, anhörigombud, kostombud, SchemOs planering, besöksregistrering, värdegrundsledare, friskvårdsombud, miljöombud och fixarservice

## Uppföljning

Det är olika behov av uppföljning inom de olika områden, frekvensen är allt mellan daglig uppföljning till en gång per år

## Utveckling

Eftersom ingen av de olika spetskompetenserna är ny finns det en gedigen grund för uppdragen. Utveckling handlar om att hålla sig uppdaterad bland annat via föreläsningar. Medarbetarna själva får inbjudningar via sina nätverk och eftersom de har ett stort engagemang i sin utveckling är de drivande i att få delta i de föreläsningar som erbjuds.

## Övriga frågor

### Personal

- varje ny medarbetare börjar sin tjänstgöring efter genomgången introduktion. Checklista för nyanställdas introduktion följs för att säkerställa likvärdiga kunskaper om verksamheten hos alla nya medarbetare.
- för varje medarbetare görs en individuell kompetensutvecklingsplan i samband med utvecklingssamtal
- enheten kommer att ta emot elever från vård- och omsorgsutbildningar för praktik inom hemtjänsten
- efter tre sjukfrånvarotillfällen på ett halvt år eller efter fyra veckors sammanhängande sjukledighet genomförs en rehabiliteringsutredning. Vid behov kopplas företagshälsovården in i rehabiliteringsarbetet. Enhetens mål för sjukfrånvaron är under 4,4%.
- riksinventering i arbetsmiljön görs hos kunder för att uppmärksamma och förebygga arbetsskador och hälsoproblem hos medarbetarna
- friskvård erbjuds utifrån stadsdelsförvaltningens friskvårdsprogram samt på initiativ av enhetens friskvårdsombud
- hemstödsgruppen får handledning en gång i månaden
- demensteamet får handledning en gång i månaden
- en planeringsdag ska avsättas för hela enheten
- fysisk skyddsronde genomförs en gång per år
- Enheten har en utbildad praktikhandledare, ett miljöombud och ett friskvårdsombud. Deras arbete kommer att fortsätta under året. Friskvårdsombuden ska ta fram olika aktiviteter för att stimulera enhetens medarbetare till egen träning.

### Samverkan och inflytande

Enheten kommer att fortsätta med sitt samarbete med beställarenheten, primärvården och psykiatrien och deltar i nätverk för att ytterligare stärka detta samarbete.

Team Support och Service kommer att anlitas vid behov som ledsagare vid utevistelser och kulturella aktiviteter i arbetet att höja livskvaliteten för enhetens kunder.

Förutom vårdplaneringar, kontakter via hembesök och telefon ges våra kunder möjlighet till att framföra synpunkter på den omsorg de får i en enkätundersökning samt via blanketten som stadsdelsförvaltningen tillhandahåller. Kontakt med anhöriga är en viktig del i hur omsorgen formas, och speciellt viktig hos kunder med demenssjukdom. En gång per år ordnas "öppet hus" för våra kunder och deras anhöriga.

### **Uppföljning**

Resultatet av 2014 års uppföljningar avseende förslag och synpunkter, årlig verksamhetsuppföljning och brukarundersökning utförd av staden, intern kundenkät samt enhetens ekonomiska utfall är utgångspunkten för åtgärder under verksamhetsåret 2015.

Förslag och synpunkter som framkommer inom ramen för klagomålshanteringen tas upp på arbetsplatsträffar och används i uppföljnings- och förbättringsarbetet.

Information om Lex Sarah och SoL avvikelser ges årligen till medarbetarna. Avvikelseerna rapporteras och vid behov skrivs rapport för utredning av Lex Sarah.

Inom ramen för kundernas beställning följs insatser upp varje år eller vid behov.

Kundtimmar och personaltimmar följs upp dagligen i samband med ärendeplaneringen.

Intäkter och utgifter följs regelbundet upp på arbetsplatsträffar samt hos controller.

Uppföljning av budget och verksamhetsplan sker även i den årliga verksamhetsberättelsen

### **Jämställdhet och mångfaldsarbete**

Enheten har årlig genomgång av jämställdhets- och mångfaldsplanen. Cirka 30 % av medarbetarna är män. Enhetens medarbetare lönesätts efter lönekriterier som är baserade på arbetsinsatsen och kompetensen. Enhetens medarbetare kommer från många olika kulturer och länder, mångfald är en alldeles naturlig del av enhetens vardag.

## **Verksamhetsplan 2015 för Kungsholmens servicehusenhet**

**Förslag till beslut**

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>25</b>
1. Ett Stockholm som håller samman .....	26
1.8 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet .....	26
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm .....	31
3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva .....	31
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar .....	31
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm .....	31
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor .....	31
<b>Övriga frågor .....</b>	<b>33</b>



## Inledning

Pilträdet och Fridhemmets servicehus ingår i Kungsholmens servicehusenhet vilka är särskilda boenden för personer 65 år och äldre. Mestadels är det personer 65 år och äldre som bereds plats men åldern är inte helt avgörande utan det är behovet som styr. Verksamheterna omfattar två servicehus, två sociala och funktionsuppehållande dagverksamheter samt Fridas lunchservering, en lunchrestaurang och kafé. Servicehusen erbjuder ett eget boende där vi värnar om respekt för individens privatliv och integritet. Ungefär 50 procent av de som bor på servicehusen är kungsholmsbor och resterande brukare kommer från andra förvaltningar i Stockholm.

Servicehusenheten har gemensamma mål och åtaganden. Tydliga mål och åtaganden ökar förståelsen och engagemanget hos alla medarbetare. Verksamheterna arbetar ständigt med att utveckla arbetssätt och metoder för att säkerställa att vi når våra mål. Genom att ha regelbundna boendemöten, dialogmöten med anhöriga och gode män, enhetens kvalitetsforum, ta del av Socialstyrelsens brukarundersökning, egen boendeenkät och stadsdelsförvaltningens uppföljning kan enheterna utvärdera sitt arbete vilket ger underlag till fortsatta prioriteringar.

Verksamheterna har under de senaste åren noterat en förändring i behoven hos de personer som flyttar in till Servicehusen. Förutom att mestadels ta emot ”traditionella” boenden det vill säga personer med behov av att bryta social isolering, personer med fysisk ohälsa, multisjuka, döva, synskadade osv. så har antalet personer med psykisk ohälsa ökat. Erfarenheterna från tidigare år är att aktiviteter i större sammanhang inte fungerar, varför fokus nu ligger på individuella aktiviteter och egen tid med kontaktpersonen. Verksamheten fortsätter att utveckla aktiviteter, bemötande och personalens kompetens kring denna målgrupp under 2015.

Under 2015 fortsätter verksamheterna att fokusera på den ökande gruppen äldre med kognitiv svikt eller demensdiagnoser. Aktiviteter som passar denna grupp skiljer sig erfarenhetsmässigt åt från övriga då den sociala gemenskapen i mindre grupper och med hög kontinuitet är i fokus.

### Servicehusen

På Pilträdet finns det 115 lägenheter fördelat på ettor och tvåor. På Fridhemmet finns det 135 lägenheter fördelat på ettor och tvåor. Varje lägenhet är utrustad med dusch, toalett, kök, balkong och trygghetslarm. Vissa lägenheter är dessutom anpassade för döva/hörselskadade personer. I entréplan finns reception, fotvård, frisörsalong och en restaurang med utgång till trädgård och uteplats på båda servicehusen.

Servicehusen är klassificerat som ett särskilt boende. Social och medicinsk vård erbjuds enligt hälso- och sjukvårdslagen samt socialtjänstlagens intentioner. Servicehusen tillhandahåller även vård i livets slutskede. På uppdrag av Stockholm läns landsting ombesörjer Legevisitten läkarinsatserna på båda servicehusen.

### Dagverksamheterna

På Pilträdet och Fridhemmet finns en social och funktionsuppehållande dagverksamhet med 25 respektive 10 platser. Dagverksamheternas syfte är att möjliggöra kvarboende i ordinarie hem. Det uppnås genom att bland annat ge avlastning och stöd för anhöriga, bryta isolering, bidra till att bevara deltagarnas funktioner, ge stimulans, aktiviteter och social gemenskap.

Till dessa platser behövs ett biståndsbeslut. Personal ordnar också för den som vill med frukost, lunch och eftermiddagsfika.

### **Kungsholmens servicehusenhet - organisation**

Kungsholmens servicehusenhet leds av en Verksamhetsområdeschef och på respektive servicehus finns en biträdande enhetschef samt administrativa tjänster.

Omsorgspersonal finns på plats dygnet runt och består av undersköterskor och vårdbiträden med flerårig arbetslivserfarenhet. Viss personal är även teckenspråksutbildad för att kunna kommunicera med de hörselskadade. På båda servicehusen finns det arbetsterapibiträden som arbetar med aktiviteter för våra boenden i huset.

Inom hemsjukvården arbetar sjuksköterskor dagtid måndag-fredag. På lördagar och söndagar finns en sjuksköterska på plats mellan 08.00-16.30. På kvällen och på natten används journalsjuksköterskor. De är tillgängliga för planerade besök, telefonrådgivning och vid akuta uttryckningar. Sjukgymnaster och arbetsterapeuter jobbar dagtid måndag-fredag.

Många volontärer hjälper också till att stötta och ledsaga de boende på servicehusen.

KF:s inriktningsmål:

## **1. Ett Stockholm som håller samman**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.8 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet

Nämndmål:

### **Brukare får god personlig vård och omsorg**

<b>Aktivitet</b>	<b>Startdatum</b>	<b>Slutdatum</b>
Öka antalet genomförda inkontinensutredningar	2015-01-01	2015-12-31
Öka kunskapen hos verksamheterna om nationella kvalitetsregistrens användbarhet	2015-01-01	2015-12-31

Åtagande:

Boende har god vård och omsorg.

### **Förväntat resultat**

80 % upplever att personalen utför sina arbetsuppgifter på bra sett.

40 % har en aktuell inkontinensutredning.

60 % av de boende har en aktuell ADL-bedömning.

### **Arbetsätt**

Personalen strävar efter att utgå från individens egna önskemål vid planering av hur stödet ska utformas vilket framgår i genomförandeplanen. De boendes fysiska och medicinska behov dokumenteras och bedöms utifrån olika instrument. Vi använder oss av kvalitetsregistren

Senior alert och Vodoc för att utveckla den vårdpreventiva processen. Vi jobbar förebyggande och systematiskt med följande:

- Att samtliga boenden skall ha rätt inkontinenshjälpmedel.
- Att vid nedsatt funktionsförmåga efter sjukhusvistelse så långt som möjligt återgå till tidigare funktionsnivå.
- Att inga trycksår skall uppstå under tiden du vistas på Kungsholmens servicehusenhet.
- Att minska risken för fall och därmed även fallskador.
- Att minska antalet förskrivna läkemedel per boende.
- Att erbjuda regelbundna munhälsobedömningar.
- Att förebygga undernäring.

Arbetsterapeuter och sjukgymnaster arbetar med ett hälsobefrämjande arbetssätt vilket handlar om att tillvarata och stödja personens egna resurser.

Mot bakgrund av den växande andelen boende med psykiatriska diagnoser/sjukdomar erbjuds personalen handledning. Målgruppen ställer ökade krav på personalens kompetens, förhållningssätt och metoder. Under 2015 ligger fokus på att aktivera och bryta isolering hos boende med dokumenterad psykisk ohälsa, att öka medvetandet och kvalitén i omvårdnaden för dessa boende, utveckla personalens kompetens och öka de boendes nöjdhet, delaktighet och känsla av meningsfullhet.

Enheten kan även se en ökning av gruppen äldre med kognitiv svikt eller demensdiagnoser. Personalen som arbetar med denna målgrupp erbjuds även handledning. Under 2015 fortsätter enheten att utveckla aktiviteter som passar denna grupp vilka erfarenhetsmässigt skiljer sig åt från övriga då den sociala gemenskapen i mindre grupper och med hög kontinuitet är i fokus. Bl.a. anordnas regelbundna träffar och aktivitetsgrupper som passar grupperna. Personalen ges även stöd genom kontinuerlig fortbildning genom bl.a. den webbaserade utbildning Demens ABC.

Enheten fortsätter under 2015 att arbeta för en intern samverkan mellan olika personalkategorier för att säkerställa en sammanhållen och god vård- och omsorg för den enskilde. Gemen-samma planeringsdagar och regelbundna mötes forum planeras under verksamhetsåret för att öka dialogen mellan olika yrkeskategorier som arbetsterapibiträden, sjuksköterskor, omsorgs-personal och rehabpersonal.

## Uppföljning

Hur tycker du personalen utför sina arbetsuppgifter, besvaras utifrån Socialstyrelsens årliga brukarundersökning. Inkontinensutredningar och ADL-bedömningar följs årligen upp via Vodoc.

Enheterna tar del av MAS årliga kvalitetsuppföljning - Qusta - av hälso- och sjukvård. Vikt-kontroller minst en gång per månad.

Nämndmål:

## Brukare har bra mathållning och måltider i en trevlig miljö

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Öka andelen ekologisk mat	2015-01-01	2015-12-31

Åtagande:

Boende har stöd till en god matsituation

### Förväntat resultat

75 % tycker att måltiderna är en trevlig stund på dagen.

80 % upplever att maten håller en god kvalitet.

### Arbetsätt

Servicehusenheten erbjuder pedagogiska måltider för dem som önskar, vi dukar upp maten på ett aptitligt sätt samt erbjuder den som vill deltagande i s.k. matlag. Måltiden ska vara en helhetsupplevelse; vi förhöjer smak, lukt, hörsel och synintryck med hjälp av kryddor, dekorerings, dukning och musik. Enheten uppmärksammar högtider, minnesdagar och årstider genom speciella arrangemang.

Under 2015 sker en kontinuerlig dialog och uppföljning med matleverantörer, matråd och boende.

Vi strävar efter att i möjligaste mån alltid handla ekologisk mat.

### Uppföljning

Enheten genomför årligen en egen enkät om smakupplevelsen och trivseln kring måltidssituationen.

Uppföljning av måltidssituationen sker i matrådet på Pilträdet som träffas ca fyra gånger per år. Anhöriga och boendes synpunkter kring maten och måltiderna fångas upp av personalen och förtroenderådet på Pilträdet. Vid avvikelser kring maten kontaktar vi matleverantören Sodexo. Under 2015 kommer planering för liknande råd att göras för Fridhemmets servicehus. Uppföljning sker även via förvaltningens/ beställarenhetens individuppföljning.

Nämndmål:

### Brukare har en meningsfull tillvaro

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utveckla dagverksamheten för att bättre motsvara individuella behov	2015-01-01	2015-12-31

Åtagande:

Boende har en meningsfull tillvaro

### Förväntat resultat

80 % av de boende på Kungsholmens servicehusenhet är nöjda med de hemtjänstinsatser de får.

80 % är nöjda med de aktiviteter som servicehusen erbjuder.

### Arbetsätt

Individens egna behov och önskemål och vad som är meningsfullt för den enskilde, formuleras tillsammans med kontaktperson i genomförandeplanen. I samband med att genomförandeplanen följs upp får den enskilde även svara på en enkät om vad som är en meningsfullt för den enskilde. De boenden erbjuds aktiviteter i grupp och enskilt och enheten

arbetar systematiskt med att utveckla innehållet i de aktiviteter som erbjuds utefter de olika målgruppernas behov.

Under 2015 satsar på dagsutflykter för de äldre som orkar, vilket efterfrågats från de boende. För gruppen som inte orkar erbjuds aktiviteter efter deras individuella behov och önskemål. Enheten har ett samarbete med två äldrevårdare som sätter guldkant på tillvaron för de boende genom utevistelser, promenader, sociala aktiviteter och samtal.

Enheten erbjuder bland annat aktiviteter i form av:

- Social samvaro genom regelbundna öppna aktiviteter och träffpunkter
- Olika typer av gymnastik
- Regelbundna promenader och utflykter.
- Matlag och bakgrupper
- Pubaftnar med levande musik och dans.
- Biblioteket, som bemannas en dag i veckan.

### Uppföljning

Uppföljning på upplevelsen av meningsfull tillvaro sker utifrån Socialstyrelsens årliga brukarundersökning, enhetens egna enkät, uppföljning av genomförandeplan och dialog med anhöriga, gode män, förtroenderåd.

Nämndmål:

### Brukare är delaktiga och har självbestämmande

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genomföra dokumentationsutbildning för omvårdnadspersonal	2015-01-01	2015-12-31

Åtagande:

Boende blir respektfullt bemötta och är delaktiga.

### Förväntat resultat

75 % av brukare upplever att personalen tar hänsyn till brukarens åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras.

90 % av brukarna har en aktuell genomförandeplan.

90 % av brukarna upplever att de får ett gott bemötande från personalen.

### Arbetsätt

Enheten arbetar ständigt för att personalen ska ha ett professionellt och gott bemötande mot de boende. I genomförandeplanen som skrivs tillsammans med den enskilde ska det tydligt framgå den boendes egna önskemål. Resultaten från stadens brukarundersökning 2014 visar att de boenden i hög grad, 92 %, upplever att de blir väl bemötta av personalen. Enheten arbetar under 2015 vidare för att bibehålla dessa goda resultat.

Under 2015 fortsätter arbetet med att diskutera frågan om bemötande på enhetens regelbundna möten. Den enskildes upplevelse av delaktighet i utformningen av insatserna prioriteras i dialog med personalen och i arbetet med genomförandeplanen. När det kommer till den enskildes förmåga att påverka insatsernas utformning styrs dessa i huvudsak av biståndsbeslutet. Enheten fortsätter under 2015 att föra en kontinuerlig dialog med beställande

stadsdelsförvaltningar.

Enheten har ett kvalitetsforum som består av representanter från de olika yrkeskategorierna bl.a. sjuksköterska, arbetsterapeut, omvårdnadspersonal, samordnare och administrativ personal. Träffarna fokuserar på de interna och externa avvikelser, synpunkter och klagomål som inkommit under den senaste månaden. Händelserna dokumenteras och följs upp i kvalitetsforumet, på husmöten och enhetens APT. Målet med kvalitetsforumet är att verksamheten systematiskt ska arbeta med kvalitetsförbättringar.

### **Uppföljning**

Stadens årliga brukarundersökning. Uppföljning av genomförandeplan minst var 6:e månad samt uppföljning genom enhetens kvalitetsforum.

Nämndmål:

### **Brukare är trygga**

Åtagande:

Boende är Trygga

### **Förväntat resultat**

75 % av brukare upplever det mycket eller ganska lätt att få träffa ssk vid behov

75 % av brukare upplever det lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov

90 % av larmen besvaras inom angiven inställetid.

### **Arbetsätt**

När enheten planerar arbetskorterna så tas hänsyn till följande för att skapa trygghet:

-Den enskildes behov och önskemål.

-En god personkontinuitet dvs att man får ett så begränsat antal personer som är rimligt utifrån sitt omvårdnadsbehov.

- En god tidskontinuitet dvs att vi kommer på de ca tiderna som vi har kommit överens om.

- En god vård och omsorgskontinuitet att vi utför arbetet på ett så likartat sätt som möjligt oberoende vem som utför arbetet.

När den enskilde flyttar in på servicehusen så tilldelas den en kontaktperson som har huvudansvaret för planering, genomförande och utvärdering av den service och omvårdnad som den boende beviljats. Kontaktpersonen har en nära dialog med den enskilde kontaktpersonens uppdrag är tydligt och tas regelbundet upp vid gemensamma möten.

Enheten kommer under 2015 att fortsätta planera för tillgänglig personal och vid behov sätta in tätare besök för de brukare som har behov av det.

Enheten strävar efter att inställetiden vid larm max får uppgå till 10 minuter. Idag har enheten en inställetid på ca 5-6 minuter och trygghetslarmet tas regelbundet upp på enhetens möten.

### **Uppföljning**


Socialstyrelsens årliga brukarundersökning. Statistik över inställetiden vid larm samt larm

fördelat över dygnet.

### 3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	60 st	5100 st	År

#### 3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Nämndmål:

#### Budgeten ska vara i balans

Åtagande:

Budget i balans för 2015

#### Förväntat resultat

En kostnadseffektiv verksamhet med en hög kvalitet på den vård och omsorg vi erbjuder.

#### Arbetsätt

Verksamheten följer varje månad upp intäkter kontra personalkostnader och övriga kostnader. Vid ett eventuellt underskott analyserar vi orsaken, upprättar en handlingsplan och vidtar åtgärder.

#### Uppföljning

Månatliga ekonomiska uppföljningar.

#### Resursanvändning



#### Budget 2015

KF:s inriktningsmål:

### 4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	82	82	År
 Sjukfrånvaro	5,2 %	4,4 %	Tertial

Nämndmål:

**Ledarskapet är engagerat, kommunikativt och utvecklingsinriktat.**

Åtagande:

Ledarskapet är engagerat, kommunikativt och utvecklingsinriktat

#### **Förväntat resultat**

Andel medarbetare som upplever att arbetsplatsen tillvaratar idéer om förbättringar, 60 %

#### **Arbetssätt**

Chefen hämtar idéer och stöd från kollegor i ledningsgruppen.  
Genom resultatinriktat och systemiskt ledarskap.

#### **Uppföljning**

Enhetens möten.  
Medarbetarsamtal och medarbetarenkät.

Nämndmål:

**Medarbetarskapet är engagerat, ansvarstagande och medskapande.**

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicit et
Alla enheter följer månadsvis upp förteckning över utbetalda löner (tas ur Infoview LIS) och attesterar den.	100		År

Åtagande:

Enheten är en medskapande arbetsplats

#### **Förväntat resultat**

Förväntat resultat 82 AMI.

#### **Arbetssätt**

Samverkan med medarbetarna sker i form av arbetsplatsträffar (APT) 10 gånger per år samt avdelningsmöten 10 gånger per år. Det hålls också regelbundna möten med sjuksköterskor och paramedicinare som i sin tur har gruppmöten avdelningsvis. Mötena fokuserar på prioriterade frågor som rör medarbetarna och verksamheten. Årligen erbjuds medarbetarna utvecklingssamtal och lönesamtal.

Enheten arbetar med resultaten från AMI mätningen på gemensamma möten. Enheten arbetar även efter stadens medarbetarenkät som årligen skickas ut. För 2014 var AMI värdet 80. Utifrån resultaten skapas en gemensam åtgärdsplan som ligger till grund för enhetens förbättringsområden under kommande år.



## Uppföljning

via stadens medarbetarenkät.

## Övriga frågor

### Samverkan och brukarinflytande

De boende på servicehuset kan lämna synpunkter och klagomål på verksamheten på flera olika sätt. Det finns möjlighet att skriftligt och anonymt framföra klagomål. Blankett finns då att hämta i receptionen. Man kan även muntligt framföra klagomålet som då skrivs ner av mottagaren och ges till enhetschefen. De boende kan kontakta biståndshandläggaren om de har synpunkter på beviljade insatser. Biståndshandläggaren tar då kontakt med verksamheten. Klagomålen och synpunkterna tas upp med berörda parter, diskuteras på arbetsplatsträffar och i andra forum på verksamheten. Om behövt resulterar det till nya rutiner och ett förändrat arbetssätt. De boende på Servicehuset och enhetschefen är representerade i förtroenderådet. Vid de månatliga mötena tas synpunkterna upp och diskuteras. Återkoppling på synpunkter/klagomål besvaras skriftligt och muntligt inom två veckor.

Enhetens kvalitetsforum bestående av representanter från olika yrkeskategorierna träffas regelbundet med fokus på de interna och externa avvikelser, synpunkter och klagomål som inkommit under den senaste månaden. Målet med kvalitetsforumet är att verksamheten systematiskt ska arbeta med kvalitetsförbättringar. Årligen delas Kvalitetsgarantin på servicehuset ut till samtliga boenden. Den finns även tillgänglig i receptionen.

### Verksamhetsutveckling

Arbetsättet med ett förstärkt brukarfokus och tydligare mål har hjälpt enheten i det dagliga arbetet med fokus på vilka resultat och effekter som uppnås för våra brukare. Under 2015 fortsätter arbetet med att förankra arbetsättet i alla led och fokus kommer att ligga på medarbetarens personliga bidrag för att uppnå en verksamhet då den är som allra bäst.

I stadens brukarundersökning, under tidigare år, kan enheten konstatera att resultaten skiljer sig åt vad gäller antal brukare som upplever att hemtjänsten uppfyller behoven av stöd och hjälp, andel som är nöjda med promenaderna/utevistelserna samt bemötande från biståndshandläggare mellan brukare som fått biståndsbeslut från Kungsholmens stadsdelsnämnd och de från andra förvaltningar. Generellt är resultaten bättre för de brukare som har biståndsbeslut från Kungsholmens stadsdelsnämnd. Detta är ett utvecklingsområde där dialogen och samverkan med andra förvaltningar i staden är något som enheten ska arbeta med under 2015.

### Jämställdhet och mångfaldsarbete

Löpande under året arbetar vi aktivt med mångfaldsarbete via avdelningsmöten och arbetsplatsträffar. Arbetsplatsen skall vara fri från diskriminering och trakasserier. Det uppnås genom att vi rekryterar individer med rätt kompetens oavsett kön, ålder, etnisk bakgrund, religiös, kulturell eller sexuell läggning. Mångfaldsarbetet är sprunget ur vår gemensamma värdegrund och vi följer Stockholmstads jämställdhets- och mångfaldsplan. Ur ett brukarperspektiv arbetar vi systematiskt med att erbjuda olika kulturella och religiösa inslag i vardagen. Vi lägger stor vikt vid att möta våra boendes egna önskningar och behov utifrån ett mångfaldsperspektiv. Personalen är flerspråkig och till viss del teckenspråkig med goda kunskaper från döv-kulturen, allt för att möta våra boenden på bästa möjliga sätt.

Handläggare  
Lena Slotte  
Telefon: 508 08 835

## **Verksamhetsplan 2015 för Serafens vård- och omsorgsboende**

**Förslag till beslut**

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>36</b>
1. Ett Stockholm som håller samman .....	37
1.8 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet .....	37
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm .....	42
3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva .....	42
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar .....	42
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm .....	43
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor .....	43
<b>Övriga frågor .....</b>	<b>45</b>

## Inledning

Serafens vård och omsorgsboende vänder sig till äldre över 65 år som efter biståndsbeslut beviljats heldygnsvård. Inom Serafens vård- och omsorgsboende finns 17 enheter varav 7 enheter är till demenssjuka, 1 för korttidsvård, 2 enheter för äldre personer med psykisk diagnos, 6 enheter för somatiskt sjuka (sjukhem) och 1 enhet för de som drabbats av stroke. Totalt 176 boende.

De allmänna utrymmena som entré och gemensamhetsytor är anpassade för fysiskt funktionshindrade. Även innergården är lättillgänglig. I huset finns också Bolinders Café och konferens samt en träfflokal för äldre, Baltzar.

Målgruppen är de som bor på Serafen och verksamhetens vision är att *äldre på Serafen ska få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande livet ut*. Svarsfrekvensen på stadens årliga brukarundersökning var 2014 var hög. Förbättringsområden som särskilt kommer lyftas under 2015 är att arbetet ska bli mer personcentrerat, kontaktmannaskapet och "Egen Tid", mat/måltidssituation samt att öka möjligheterna till utevistelser.

Enheten arbetar enligt Socialtjänstlagen och Hälso- och sjukvårdslagen som grund samt Stockholms Stads Äldreplan. Samtliga boenden har en utsedd kontaktman. Kontaktmannen har ett helhetsperspektiv, vilket innebär att tillgodose de boendes olika behov.

Enheten arbetar strukturerat med styrning och uppföljning av verksamhetens mål och åtaganden. En arbetsgrupp är tillsatt som under 2015 fortsätter att utveckla och prioritera verksamhetens resultat. Under 2015 planerar enheten en rad utbildningsinsatser för medarbetarna utefter prioriterade områden.

Under 2015 fortsätter arbetet med att implementera Kungsholmens värdegrund, vilken kan ses som ett verktyg mot visionen *leva ett värdigt liv och känna välbefinnande livet ut*.

### Organisation

På Serafen arbetar 136 helårsanställda vårdbiträden och undersköterskor, 17,04 helårsarbetande sjuksköterskor varav 1 samordnande sjuksköterska, 3,6 helårsarbetande sjukgymnaster, 2,60 arbetsterapeuter, 0,50 arbetsterapibiträde och 1 kvalitetsansvarig som även är rehabsamordnare. Verksamheten har en person som sköter tvätten av personkläder på deltid. Administrationen består av två samordnare och en vaktmästare på heltid. Enheten leds av en enhetschef och tre biträdande enhetschefer.

Hälso- och sjukvårdsbehovet tillgodoses genom sjuksköterskebemanning dygnet runt. Sjuksköterskorna är organiserade i olika arbetslag med schemalagd arbetstid. Läkare finns tillgängliga från Legevisitten dygnet runt. Sjukgymnaster och arbetsterapeuter finns tillgängliga samtliga vardagar under dagtid.

Verksamhetsplanen tas upp på APT våning 0 den 20/1 och plan 1 22/1, våning 2 den 12/1 och 3 13/1, våning 4 21/1 och 5 14/1. Serafens boendeenheter får intäkter utifrån en fast vårddygnersättning för boende inom valfrihetssystemet. Ersättningen är differentierad beroende på om platserna har demens- eller somatisk inriktning. Profil och korttidsboende har ett fast pris.

KF:s inriktningsmål:

## 1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.8 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet

Nämndmål:

### Brukare får god personlig vård och omsorg

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Öka antalet genomförda inkontinensutredningar	2015-01-01	2015-12-31
Öka kunskapen hos verksamheterna om nationella kvalitetsregistrens användbarhet	2015-01-01	2015-12-31

Åtagande:

Boende får god personlig vård och omsorg

#### Förväntat resultat

90% är nöjda med omvårdnaden

70% har en aktuell inkontinensutredning

90% har en läkemedelsgenomgång

90% av alla boende har en aktuell ADL-bedömning

90% har en aktuell fallriskbedömning

#### Arbetsätt

Enheten arbetar med att säkerställa att kompetent personal finns tillgänglig dygnet runt och har relevant information om boendes hälsotillstånd. För att vården ska bli så bra som möjligt för varje enskild person anordnas teammöten regelbundet där alla yrkeskategorier finns representerade. Ett förbättringsområde under 2015 är att arbeta mer personcentrerat. Alla som bor på Serafen erbjuds att fylla i "Dokumentet om mig" för att insatserna i hög grad ska genomföras enligt den boendes livsstil och intresse. Enheten ska under året öka antalet utredningar kring inkontinens så att de boende har ett individuellt anpassat skydd. En åtgärdsplan för att öka antalet utredningar ska under våren tas fram. Förebyggande riskanalyser vad gäller nutrition, fall och trycksår ska göras. Samtliga boende ska efter två månader ha en aktuell läkemedelsgenomgång för att säkerställa att de boende har rätt mediciner. Detta följs upp minst en gång per år eller vid behov. Legitimerad personal handleder omvårdnadspersonal enligt ett hälsobefrämjande arbetsätt så att de boendes egna resurser tas tillvara. Boende har vid behov en upprättad fallpreventionsplan som är framtagen av teamet. Aktiviteter som är funktionsbevarande och funktionsförbättrande erbjuds. Användningen av validerad smärtskattning vid palliativ vård ska öka.

#### Uppföljning

Enheten tar del av stadens brukarundersökning där det finns en fråga om hur nöjd de boende är med omvårdnaden. En gång per år görs en heldagsobservation på varje enhet för att se hur

vård och omsorg bedrivs. Enheterna får sedan återkoppling inför planeringsdagar. MAS och MAR gör en årlig uppföljning inom hälso- och sjukvård. Två gånger per år (mars och september) utför samordningssjuksköterska en egen-kontroll över riskbedömningar, inkontinensutredningar och läkemedelsgenomgångar. Fyra gånger om året (februari, maj, augusti och november) utför sjukgymnaster och arbetsterapeuter en egenkontroll vad gäller ADL-bedömningar och fallriskbedömningar. Var tredje månad utförs en egenkontroll av chefer på samtliga boendeenheter. Denna syftar till att säkerställa basala hygienrutiner, egenkontroll av livsmedel, tvättstugor, förråd och annat. Samtliga egenkontroller utförs för att de boende ska få en god och säker vård.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Arbeta mer personcentrerat	2015-12-31	2015-12-31

Nämndmål:

### Brukare har bra mathållning och måltider i en trevlig miljö

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utveckla måltidsmiljö och arbetssätt kring frukost inom vård och omsorgsboende	2015-01-01	2015-12-31
Öka andelen ekologisk mat	2015-01-01	2015-12-31

Åtagande:

Boende har en god måltidssituation

### Förväntat resultat

80% tycker att maten smakar bra

80% tycker att måltiderna är en trevlig stund på dagen

85% är nöjda med valet av frukost

100% av alla mejeriprodukter ska vara ekologiska

### Arbetssätt

Att fortsätta utveckla måltidsstunden genom att se över hur placeringen är vid borden, hur dukningen ser ut, hur maten serveras och att den enskilde vid varje måltid tillfrågas hur mycket var och en vill ha. Måltiderna ska upplevas som en trevlig stund på dagen. Frukost, mellanmål och kvällsmål tillagas på enheterna, vilket ger möjlighet för de boende att välja vad de vill äta. Ett utvecklingsområde 2015 är att erbjuda en mer varierad frukost. Lunch och middagsmål levereras av entreprenör och det finns två maträtter att välja mellan. De som kan och vill ska kunna ta sin mat själva enligt karottsytet. Omvårdnadspersonalen sitter alltid med under måltiden. Varje enhet ska ha sitt eget "dukningsskåp" som är placerad i köket på bestämd plats. I dukningsskåpet förvaras strukna dukar, servetter och ljus. Allt för att underlätta en fin dukning. Verksamheten har utformat samtalslådor där förslag på olika samtalsämnen finns. Detta för att hitta meningsfulla samtal under måltiden. Vid dukningarna skiljs vardag och helg åt och högtider och traditioner uppmärksammas. Varje dag presenteras dagens maträtter på anslagstavlor på varje enhet.

## Uppföljning

Serafen tar del av stadens brukarundersökning, som berör frågor kring hur maten smakar och om måltiderna är en trevlig stund på dagen. Enheten genomför en egen enkät där boende intervjuas om de tycker att de är nöjda med valet av frukost, lunch/middag samt fika och om de får välja var de vill inta sin måltid. Inom verksamheten sker 1 gång per år en lunchobservation på varje enhet av kostombud, chefer och kvalitetsansvarig. Enheterna får sedan återkoppling på vad som varit positivt och utvecklingsområden. Alla ekologiska mejeriprodukter kontoförs på ett särskilt konto och följs upp tre gånger per år.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förbättra arbetssättet vid frukost	2015-01-09	2015-12-31

Nämndmål:

### **Brukare har en meningsfull tillvaro**

Åtagande:

Boende har en meningsfull tillvaro

### **Förväntat resultat**

90% är nöjda med Serafen

75% tycker att de kommer ut i friska luften

80% är nöjda med de aktiviteter som boendet erbjuder

### **Arbetssätt**

Utifrån varje boendes intressen och förmågor ges möjlighet till att delta i olika aktiviteter, både i grupp och individuellt. Personalen hjälper de boende att komma till aktiviteterna. På Serafen är det viktigt att alla boende får något att se fram emot under dagen. Förutsättningar skapas så att alla som vill kan delta i aktiviteter. "Dokumentet om mig" ligger till grund vid planerandet av den boendes dag. Kontaktmannen erbjuder varje vecka en timmes "egen tid" där den boende väljer vad den vill göra. Ett förbättringsområde är att öka utevistelser. En möjlighet kan vara att starta en promenadgrupp som varje vecka går ut och går tillsammans. För att stimulera till ökad utevistelse kommer en tävling att utlysas under sommaren mellan boendeenheter. Varje dag utses en aktivitetsansvarig på varje enhet. Den har till uppgift att genomföra någon/några aktiviteter på enheten. Olika kulturevenemang erbjuds de boende regelbundet.

Årets sommarungdomar kommer till sommaren 2015 att under vardagarna bedriver sommarcafé. Ungdomarna bakar under förmiddagen för att på eftermiddagen servera fika på innergården eller i Blå hallen.

## Uppföljning

Enheten tar del av stadens årliga brukarundersökning där frågor finns om hur nöjd man är med sitt boende och med de aktiviteter som erbjuds. En egen enkätintervju genomförs årligen där boende tillfrågas om vilka aktiviteter de vill ha och om de får välja aktivitet. Att boende får en timmes egentid varje vecka följs upp enligt mall och lämnas veckovis till biträdande enhetschef.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Öka möjligheten till "egen tid" med kontaktmannen	2015-01-09	2015-12-31
Öka möjligheten till utevistelser	2015-01-09	2015-12-31

Nämndmål:

### **Brukare är delaktiga och har självbestämmande**

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genomföra dokumentationsutbildning för omvårdnadspersonal	2015-01-01	2015-12-31

Åtagande:

Boende blir bekräftad

#### **Förväntat resultat**

90% blir bemötta på ett bra sätt

90% blir tilltalade med namn

75% tycker att synpunkter och klagomål tas om hand

#### **Arbetsätt**

Boende ska få ett bra bemötande genom att medarbetare lyssnar, är lyhörda och respekterar deras åsikter. Boende ska tilltalas med namn. Bemötandefrågor tas upp på teammöten, gruppmöten och enskilt för att ha ett gemensamt synsätt. Vid introduktion av nyanställd går chef/handledare igenom Serafens värdegrund som ingår i de nyanställdas introduktionsmapp. Serafens värdegrund ska vara levande och tas därför upp årligen. Värdegrunden finns även i verksamhetsparmen.

#### **Uppföljning**

Enheten tar del av stadens årliga brukarundersökning utifrån om boende blir bra bemötta. Årligen genomför enheten en egen enkätintervju där de boende tillfrågas om de blir tilltalade med namn och om de har möjlighet att framföra sina åsikter.

Åtagande:

Boende kan påverka sin vardag

#### **Förväntat resultat**

85% har en aktuell genomförandeplan som de varit delaktiga att utforma

85% väljer vilken tid de vill gå upp på morgon och när de vill lägga sig

90% får välja vad de vill ha på sig

85% får välja när de vill duscha

#### **Arbetsätt**

Kontaktmannen utformar tillsammans med de boende en genomförandeplan där de beskriver vilket stöd han/hon vill ha i sin omvårdnad. I de fall den boende själv har svårt att uttrycka sin vilja är närstående och "dokumentet om mig" ett hjälpmedel. Samtliga yrkeskategorier ställer dagligen frågor till de boende om vad de önskar även om det är beskrivet i



genomförandeplanen. Sker förändringar i omvårdnaden utifrån behov och önskemål, uppdateras genomförandeplanen av kontaktmannen. Alla boenden kan påverka sin vardag genom att få välja mat, omvårdnad, aktiviteter, utevistelser, dusch, vad de vill ha på sig, när man ska gå upp och när man ska gå och lägga sig.

### **Uppföljning**

Uppföljning av genomförandeplanen sker vid behov utifrån förändringar i omvårdnaden eller vid angivet uppföljningsdatum. Ansvarig för uppdatering är kontaktmannen. I stadens brukarundersökning finns frågor kring inflytande och delaktighet. Serafen genomför en egen årlig enkätintervju där frågor finns om de boende får välja vilka aktiviteter som de vill delta i av de som erbjuds samt om de får välja när de vill duscha och vad de vill ha på sig.

Nämndmål:

### **Brukare är trygga**

Åtagande:

Boende är säkra och trygga

### **Förväntat resultat**

Larm ska besvaras i snitt inom 2 min  
90% känner sig trygga  
70% vet vem som deras kontaktman är

### **Arbetsätt**

De allra flesta har larm och får kontinuerlig handledning i hur de använder larmet. De boende som ej kan larma själva erbjuds individuellt anpassade larm t.ex dörrlarm, rörelselarm eller lätttryckta larm som omvårdnadspersonal svarar på. Boende har var sin kontaktman för att tillgodose de boendes olika behov samt öka personalkontinuiteten vilket skapar trygghet. Boende och närstående får kontinuerlig information via välkomstsamtal, vårdplanering och annan kontakt. Under 2015 ska nattpersonalen fortsätta utforma teammöten för att kunna ge en så individuell omvårdnad på natten som möjligt.

De boende har individuellt anpassade hjälpmedel som de vet hur de ska använda. Sjukgymnast och arbetsterapeut kontrollerar att hjälpmedlen är säkra. Både boende och omvårdnadspersonal får handledning i hjälpmedelshantering.


### **Uppföljning**

De boende har möjlighet att en gång per år besvara stadens brukarundersökning där en av frågorna är - jag känner mig trygg i mitt boende.  
Var tredje månad dras larmstatistik ut för att se svarstider och antalet besvarade larm som sedan tas upp på APT.  
Årligen och vid behov utförs kontroller av hjälpmedel.

### 3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	60 st	5100 st	År

#### 3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Nämndmål:

##### **Budgeten ska vara i balans**

Åtagande:

Serafens vård- och omsorgsboende arbetar kostnadseffektivt.

##### **Förväntat resultat**

En budget i balans

##### **Arbetsätt**

Budgeten detaljplaneras för året, där lönerörelser, semesterkostnader, personalkostnader, eventuella investeringar och övriga kostnader tas med. Medarbetarna kommer under året att delta i uppföljningen av enhetens budget och bokförda kostnader. Biträdande enhetschefer är kostnadsmedvetna och anpassar personalbemanningen utifrån vårdbehovet. Serafen kommer under året att hålla tilldelad budget under förutsättning att beläggningen ligger på budgeterad totalt 96 %. Om detta inte uppnås, kommer bemanningen att ses över.

##### **Uppföljning**

Uppföljningar görs i samband med månadens slut för att se vad föregående månad gett i intäkter och kostnader. Enhetschefen redovisar och diskuterar dessa uppföljningar månadsvis på möten med bitr. enhetschef. Biträdande enhetschef går igenom lönelistor varje månad för att kontrollera samtliga transaktioner. Visar månadsuppföljningen negativ avvikelse diskuteras förslag på åtgärder med avdelningschef.

## Resursanvändning



### Budget 2015

KF:s inriktningsmål:

#### 4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

##### 4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	80	82	År
 Sjukfrånvaro		4,4 %	Tertial

Nämndmål:

**Ledarskapet är engagerat, kommunikativt och utvecklingsinriktat.**

Åtagande:

Ledarskapet är engagerat, kommunikativt och utvecklingsinriktat

#### Förväntat resultat

78% av omvårdnadspersonalen har en grund/vidare utbildning

70% av medarbetarna anser att på Serafen följer vi upp det vi gör för att utveckla verksamheten

70% av medarbetarna anser att idéer och förbättringar tillvaratas

75% av de boende tycker att deras synpunkter och klagomål tas om hand.

#### Arbetsätt

En arbetsmiljö som tillåter och stimulerar lärande och kompetensutveckling har grundläggande betydelse för såväl verksamhetens resultat som för medarbetarnas hälsa, trivsel och personliga utveckling. I dagsläget har 75% av omvårdnadspersonalen utbildning. Under 2015 kommer Serafen fortsätta satsa på att höja kompetensen ytterligare och erbjuda medarbetarna grundutbildning och vidareutbildning på betald arbetstid. Utbildning i Svenska För Invandrare (SFI) erbjuds ett antal medarbetare där målet är att de efter utbildning kan komma in på stadens grund och vidareutbildning.

Att erbjuda deltidsanställda medarbetare ökad sysselsättningsgrad, är ett långsiktigt åtagande. Arbetet intensifieras för att uppnå målet.

Andra utbildningar som erbjuds är utbildning i demens, larm, hygien, brand och munhygien. Internt kommer medarbetare utbildas i förflyttningsteknik samt i taklyftutbildning. Under 2015 kommer introduktionen av nyanställda förbättras.

För att i framtiden kunna klara att få sjuksköterskor intresserade av att arbeta inom äldreomsorgen har Serafen tillsammans med Pilträdet och Fridhemmet inlett ett samarbete

med Röda Korset. Serafen är en av staden så kallad Akademisk nod. Syftet är att ta emot studenter på plats men också bedriva forskning och utveckling av verksamheten. Under 2015 kommer Serafen att ta emot drygt 50 sjuksköterskestudenter.

Serafen har en idrottsförening som anordnar stegtävlingar, föreläsningar, bowlingkvällar och mycket annat.

Under 2015 kommer medarbetare att få utbildning i basala hygienrutiner av Vårdhygien. Samtliga sjuksköterskor har valt ett ansvarsområde såsom nutrition, sårvård, smärta etc. Syftet med dessa ansvarsområden är dels att ta del av ny rön och sprida information till övriga medarbetare. De kommer även att se över rutiner, processer och arbetssätt. En sjuksköterska som arbetar inom verksamheten kommer under året att utbilda medarbetare i palliativ vård.

Serafen kommer under 2015 ha två stycken sjuksköterskor som har en utbildningsanställning i staden. Dessa studerar på halvtid och arbetar på halvtid på Serafen. Syftet är att de under 2015 ska driva ett utvecklingsprojekt.

En rutingrupp har bildats och består av alla yrkeskategorier. Samtliga rutiner kommer att revideras och synliggöras i verksamheten.

Serafen har en egen hemsida där aktuell information läggs ut kontinuerligt. För att marknadsföra Serafen ytterligare kommer en Facebook/Instagram sida att lanseras.

För att ta reda på fel och brister i verksamheten kommer hanteringen av avvikelser, HSL-, SOL- och Klagomål och Synpunkter tillvaratas genom regelbundna avvikelsemöten. Mötena protokollförs och hålls en gång i månaden på varje enhet och alla yrkeskategorier är representerade. Efter avslutade möten på enheterna samlas Kvalitetsrådet och går igenom hela husets avvikelser för att se trender och tendenser. Detta har resulterat i en ständig utveckling av verksamheten. Ett utvecklingsområde 2015 är att bli bättre på att återkoppla Klagomål och synpunkter till boende och anhöriga.

### Uppföljning

Årligen genomförs en medarbetarenkät där resultatet redovisas och diskuteras på APT. Staden genomför årligen en brukarundersökning där resultatet analyseras och förbättringsförslag tas fram.

En deltagarförteckning förs över vilka medarbetare som har genomgått vilken utbildning och de som inte har gått erbjuds en plats vid nästa tillfälle.

Tre gånger per år görs en sammanställning av SOL avvikelser samt Klagomål och Synpunkter som sedan skickas till förvaltningen.

Nämndmål:

**Medarbetarskapet är engagerat, ansvarstagande och medskapande.**

Indikator	Arsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Alla enheter följer månadsvis upp förteckning över utbetalda löner (tas ur Infoview LIS) och attesterar den.	100		År

Åtagande:

Medarbetarskapet är engagerat, ansvarstagande och medskapande

### **Förväntat resultat**

80 Aktivt Medskapande Index (AMI)

### **Arbetssätt**

När medarbetare är delaktiga och förstår de arbete som ska utföras och tar ansvar enligt den värdegrund som Serafen och Kungsholmens stadsdelsförvaltning har, bidrar det till ökad trivsel och medarbetare som är medskapande. Serafen har i medarbetarenkäten ett AMI (aktivt medskapande index) på 79.

Den nya mallen för medarbetarsamtal har ett bra fokus utifrån ett medskapande förhållningssätt. Medarbetaren fyller i mallen och sedan går chef och medarbetare igenom den tillsammans. Chef ska ställa öppna frågor för att förstå hur medarbetaren resonerat kring svaren.

På APT används en metod som kallas "Visuell Dialog". Metoden innebär att medarbetaren först tänker själv utifrån en frågeställning, skriver ner på en lapp/lappar. Samtliga medarbetare redovisar sedan sina lappar för varandra och diskuteras. Detta arbetssätt innebär att alla medarbetares perspektiv tillvaratas.

### **Uppföljning**

Årligen följs den psykosociala skyddsronnen upp via stadens medarbetarenkät.

## **Övriga frågor**

Enheten arbetar strukturerat med styrning och uppföljning av verksamhetens mål och åtaganden.

Under året ska registreringen i Senior alert öka och kunskapen kring hur man använder data i Palliativa registret och Senior alert öka.

Ett antal medarbetare har utbildats till anhörigombud och kommer en vecka i vår att anordna en anhörig vecka på Serafen. Tanken är att visa upp verksamheten och vad den kan erbjuda både boende men också anhöriga.

Staden kommer att införa ett nytt sätt att dokumentera enligt ICF. På Serafen har sex handledare utsetts som har till uppdrag att hjälpa övriga medarbetare.

Inom Serafen har flera vikarier, vårdbiträden och undersköterskor konverterat, vilket innebär att de fått fasta tjänster och är nu utöver. Dessa är nu en pool på enheten och ersätter i första hand vid sjukfrånvaro, semester och tjänstledighet. Flera medarbetare kommer under 2015 konvertera vilket kan innebära en övertalighet.

Försöksverksamheten Korttidsvård för svårt sjuka äldre fortsätter på Serafens under 2015. Verksamheten vänder sig till äldre i livets slutskede. Försöksverksamheten kommer att riktas till samtliga stadsdelsförvaltningar och finansieras av äldreförvaltningen.

## Sjukfrånvaron

Serafen har en låg sjukfrånvaro men dessvärre har den ökat under de två senaste åren. Korttidsfrånvaron är rullande 12 månader i oktober 2014 2,49 % och långtidsfrånvaron 6,29 %, totalt 8,78 %. Det är den långa sjukfrånvaro som ökat det senaste året. En genomgång av sjukfrånvaron görs varje månad. För att få kunskap om enskilda individers frånvaro hålls samtal med medarbetare som har tre tillfällen eller fler de senaste sex månaderna. Förstadagsintyg sätts in i samråd med företagshälsovården. Ett par gånger om året bjuder ledningen på Serafen in PA-konsult för genomgång av medarbetare som varit borta en längre tid för att se hur man kan hjälpa dem tillbaka i arbete.