



**Hemtjänst Östermalm**

Tjänsteutlåtande  
Dnr: 2014-752-1.2.1  
Sid 1 (14)

Handläggare  
Birgitta Beausang  
Telefon: 08-508 10 668  
Cecilia Näslund  
Telefon: 08-508 10 576

Till  
Östermalms stadsdelsnämnd  
2015-02-19

## **Verksamhetsberättelse VB 2014 Hemtjänst Östermalm**

**Hemtjänst Östermalm**

0850810668

[birgitta.beausang@stockholm.se](mailto:birgitta.beausang@stockholm.se)

[stockholm.se](http://stockholm.se)

## Sammanfattande analys

Hemtjänst Östermalm ger omvårdnads- och servicetjänster till personer som bor i eget boende och som på grund av ålder, funktionshinder eller sjukdom inte längre klarar sin dagliga livsföring på egen hand. Våra kunder är huvudsakligen personer över 65 år men vi ger även hjälp till personer under 65 år. Hemtjänstinsatserna baseras på biståndsbeslut enligt SoL. Vi utför hjälp till personer som bor inom Östermalm och som väljer oss enligt kundvalsmodellen. Våra tjänster omfattar insatser som gör det möjligt för den enskilde att leva ett så normalt, självständigt, aktivt och värdigt liv som möjligt. Hjälpbehovet kan innefatta allt från städning en gång per månad till omfattande hjälptillfällen dygnet runt, årets alla dagar.

Vi har arbetat kontinuerligt med att öka och säkra kvalitén för våra kunder genom att ha kompetenta medarbetare och arbeta med väl kända rutiner. Vi har arbetat med att göra enhetens rutiner kända för samtliga medarbetare via veckovisa gruppmöten och regelbundna APT och planeringsdagar. Vi har bildat en kvalitetsgrupp som träffas regelbundet.

Våra kunder har haft en kontaktman som ombesörjt det praktiska arbetet runt den enskilde och varit en förbindelselänk mellan denne, anhöriga, enheten och övriga samarbetspartners. Vi har strävat efter att ha en god relation med anhöriga, god man etc. och har haft ett kontinuerligt samarbete med primärvården och äldreomsorgens beställarenhet. Genom att arbeta med kontaktmannaskap stärks kundens inflytande över vem, när och hur hjälpen skall utformas. Kontaktpersonen har gemensamt med kunden upprättat en genomförandeplan där det framgår hur och när den beviljade hjälpen ska utföras. Vi har strävat efter att så få som möjligt utför insats hos kunden och vi har varit noga med att dokumentera det vi utfört.

Hemtjänst Östermalm har personal med bred utbildning och lång erfarenhet. Personalen har arbetat för god kvalitet så att hjälptagarna känner trygghet och ges möjlighet till inflytande i den hjälp som utförs. Under året har vi fortsatt att vidareutbilda personalen i värdegrundarbete. Vi använder stadens IT-baserade dokumentationssystem ParaGå Web. Från och med 14 01 01 gick staden över till ett nytt ersättningssystem baserat på utförd tid hos kund. Implementeringen skedde gradvis under våren och Östermalm tillhörde grupp 3 vilket innebar registrering i skarpt läge från och med 14 05 01, fram till dess skedde registreringen manuellt. Sedan oktober 2013 arbetar vi med nya smarttelefoner, Samsung.

Enheten har arbetat aktivt med att ha en ekonomi i balans. Inom hemtjänst kan kundantalet och kundens behov snabbt förändras vilket gör verksamheten svårplanerad. Vi har konstaterat att allt fler privata företag etablerat sig inom hemtjänst med en allt större konkurrens om kunderna. Vi har arbetat aktivt med att anpassa bemanningen utifrån antal kunder. Resultatet för den gemensamma hemtjänstenheten är ca -5,0 mnkr. Enheten har haft ett aktivt samarbete med personalenheten, företagshälsovården och försäkringskassan. Cheferna inom hemtjänsten har strävat efter att förebygga och ha en aktiv kontakt vid nya sjukfall.

Stadsledningskontorets brukarundersökning visar att andelen nöjda omsorgstagare inom kommunal hemtjänst totalt är 85 %.

## Administrativa uppgifter

Hemtjänst Östermalm är det kommunala alternativet på Östermalm. Vår verksamhet utgår från 3 lokaler: Linnégatan 61, Valhallavägen 148 C och Sandelsgatan 6. Två enhetschefer har

delat ansvar:

Cecilia Näslund, Valhallvägen 148 C, 111 22, Stockholm tel: 08-508 10 576, 076-12 10 576  
cecilia.naslund@stockholm.se

Birgitta Beausang, Sandelsgatan 6, 115 42, Stockholm tel: 08-508 10 668, 076-12 10 668  
birgitta.beausang@stockholm.se

Enheten har ca 99 helårsarbetare fördelat på ca 123 personer.

## Organisations- och ledningsstruktur

Enheten är indelad i två geografiska områden där två enhetschefer har delat ansvar. Enhetscheferna ansvarar gemensamt för strategiska frågor, ekonomi, personal, avtal och arbetsmiljö. Dessutom har den ena chefen ansvar för den lokala samverkansgruppen och IT frågor och den andra ansvarar för kvalitetsfrågor.

Enhetens lokaler finns på Linnégatan 61, Valhallavägen 148C och Sandelsgatan 6. På varje adress finns biträdande enhetschefer totalt 3,0 inom enheten, vars huvudsakliga ansvar är den dagliga planeringen, handledning av personal, kontakt med biståndshandläggare, kunder och närstående.

Avdelningschefen för äldreomsorgen träffar enhetscheferna var 14:e dag och därefter har enhetscheferna möten med biträdande enhetscheferna på respektive adress. Sex gånger per år har enhetscheferna gemensamma möten med de biträdande enhetscheferna

Vid behov bildar de biträdande cheferna arbetsgrupper där man diskuterar aktuella verksamhetsfrågor. Intresse och kompetens styr vem som blir ansvarig för respektive grupp.

Personalen har sin bas placering på någon av lokalerna men vid behov samverkar man inom hela området.

Information och kommunikation sker ofta muntligt men all ordinarie personal har ett datakonto och tillgång till stationära datorer på respektive lokal samt smart telefoner.

## Brukare/Kunder/Klienter

Personalen arbetar i mindre grupper och utgår från ett personligt kontaktmannaskap för att den enskilde ska få kontinuitet i omvårdnaden och känna sig trygg. I kontaktmannaskapet ingår att upprätta en genomförandeplan i samråd med den enskilde utifrån biståndsbeslutet och den enskildes önskemål.

I vår broschyr som alla nya kunder erhåller berättar vi kortfattat om vår verksamhet vi passar också på att ge kunden muntlig och skriftlig information om att förebygga brand och omsorgsdagboken.

Via telefonsamtal och hembesök med kunder/närstående får vi reda på kundernas förväntningar på verksamheten.

Resultatet från den årliga brukarundersökningen (2014) visar att Hemtjänst Östermalms har 85 % nöjda kunder utifrån en helhetsomdöme (Index) som omfattar graden av nöjdhet, trygghet och upplevelse att hemtjänsten uppfyller brukarens behov av stöd och hjälp.

De områden där andelen positiva svar var högst:

”Får bra bemötande från personalen” – 97 %.

”Känner förtroende för personalen” – 89 %.

”Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål” – 86 %.

”Personalen kommer på avtalad tid ” – 86 %.

Utvecklingsområde för enheterna är information vart man vänder sig med synpunkter och klagomål, information från medarbetare om tillfälliga förändringar och i vilken grad man kan påverka vilken tidpunkt man får hjälp.

Svarsfrekvensen var ca 70 % på brukarundersökningen (resultatet i genomsnitt i staden är 67 %) En viss förbättring sedan 2013.

Under 2014 har vi minskat vårt etableringsområde med Djurgården och Ekhagen.

## **Chef- och ledarskap**

Vår ledarskapsidé är att arbeta situations anpassat och operativt med våra medarbetare. Vi gör det genom att ex. vara närvarande i den dagliga planeringen.

På våra möten skapar vi delaktighet. Vi har en öppen kommunikation på APT, gruppmöten och våra gemensamma planeringsdagar. Vi försäkrar oss om att medarbetarna tar del av minnesanteckningarna.

I vårt eget ledarskap kompetensutvecklar vi oss genom kurser, handledning, styr och stöd dokument som sedan implementeras i verksamheten

Ledarskapet utvärderar vi genom handledning och resultatet av medarbetarenkäten som vi arbetar med för att utveckla ledarskapet kvalitativt

## **Medarbetare**

Våra medarbetare kompetensutvecklas fortlöpande. Utifrån brukarenkätens resultat inventeras behovet av ny/fort/vidareutbildning. Genom att ha en öppen kommunikation på bl.a. APT, planeringsdagar och gruppmöten försöker vi tillvarata medarbetarnas engagemang. I första hand ges feedback muntligt till medarbetarna. Utifrån resultaten från den årliga medarbetarenkäten skrivs en handlingsplan för utvecklingsområden för respektive chef, till exempel delaktighet, öppenhet, positiv feedback etc.

## **Värdegrund**

Hemtjänst Östermalms vision är: En hemtjänst i världsklass!

För oss på Hemtjänst Östermalm innebär det att vår värdegrund är:

**En hemtjänst där vi med engagemang och kompetens gör det möjligt för kunden att leva ett självständigt, aktivt och värdigt liv.**

På planeringsdagar har medarbetare och chefer tagit fram både vision och värdegrund. Under hösten 2013/våren 2014 utbildades samtlig personal i värdegrund av en av enhetscheferna. Utbildningen var en fördjupningseftermiddag i hur vi etablerar värdegrunden i hela vår verksamhet på ett naturligt 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:

#### 1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha	5 st	15 st	5 st	1600 st	VB 2014
<b>Analys</b> Vi kan tillhandahålla praktikplatser men har inte fått någon förfrågan.					

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 %		tas fram av nämnden/styrelsen	2014
<b>Analys</b> Enheten har inte längre någon bil i verksamheten					
  Andel miljöbilar i stadens bilflotta	100 %	100 %	100 %	100 %	VB 2014
<b>Analys</b> Vi har ingen bil längre					

Nämndmål:


### En hållbar livsmiljö värnas och utvecklas på Östermalm

#### Beskrivning

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

### Förväntat resultat

Minskad negativ miljöpåverkan, ökad klimatanpassning och fler grönskande utomhusmiljöer.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel anställda som går eller cyklar till arbetet	11,61 %	10,71 %	11 %		2014
<b>Analys</b> De flesta bor en bit utanför stan så det är inte rimligt att gå eller cykla till arbetet.					

### Åtagande:

Vi åtar oss att verka för en hållbar miljö

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

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

### Analys

Vi har efter bästa förmåga sopsorterat och gör medvetna miljöval vid inköp. Och vi har inte längre någon leasad bil utan personalen går, cyklar eller använder allmänna kommunikationsmedel.

KF:s inriktningsmål:

## 2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald

Nämndmål:


### Invånare på Östermalm erbjuds valfrihet och mångfald

### Beskrivning

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







### Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Arbeta systematiskt för att informationen på Jämför service ska vara korrekt, tydlig och uppdaterad	2013-01-01	2014-12-31	

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 %	87 %	85 %	85 %	2014
  Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	86 %	73 %	76 %	76 %	2014
  Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	80 %	86 %	86 %	86 %	2014

Nämndmål:

### 1. Förebyggande arbete prioriteras

#### Beskrivning

Olika insatser sker så tidigt som möjligt för att undvika behov av vård, rehabilitering och stora ingrepp i den enskildes liv. Exempelvis erbjuds dagsutflykter för äldre under hela året i förebyggande syfte. Det lokala brottsförebyggande rådet samordnar i medverkan av polisen arbetet för att stoppa våld och övergrepp mot äldre, samt även samordna det drog- och brottsförebyggande arbetet bland ungdomar. Förebyggande arbete för barn och ungdomar prioriteras. Stödprogram erbjuds barn, unga och föräldrar. En ungdomsmottagning finns för unga 12 - 22 år. Samarbete mellan skola och socialtjänst på lokal nivå uppmärksammas särskilt. Stadsdelsförvaltningen skapar meningsfull sysselsättning för barn och ungdomar under ledigheter från skolan, genom bl a feriearbeten och kollo. Vidare finns öppna träffpunkter för äldre och för personer med psykisk ohälsa. Personligt ombud finns, liksom anhörigkonsulent. Hemlöshet motverkas, förvaltningen och bostadsbolag samarbetar för att förebygga vräkningar. Familjer med osäkra boendeförhållanden prioriteras.

#### Förväntat resultat

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

Åtagande:

Kunderna upplever trygghet i sina hem.

 Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Minskat våld i nära relationer.

## Analys

Av våra kunder känner sig 80 % trygga att bo hemma med stöd från hemtjänst.

Trygghet är ett stort begrepp, när det gäller våld i nära relationer informerar och talar vi med personalen om att vara vaksamma och rapportera om de misstänker att det inte står rätt till hos någon av våra kunder. Förövrigt har vi arbetat kontinuerligt med att kunden skall känna sig trygg med sin hjälp att veta att, vem och när vi kommer.

Åtagande:

Äldre informeras om säkerhet i vardagen.

● Uppfylls helt

## Förväntat resultat

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

## Analys

Våra kunder tillhör en utsatt grupp för brott. Vi använder oss av både muntlig och skriftlig information till alla nya kunder då det gäller brand, brott och fallrisk. Vi samarbetar med polisen om information när det händer brott i närområdet.

Nämndmål:

## 2. Personalen har grundläggande yrkesutbildning

### Beskrivning

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

### Förväntat resultat

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

Åtagande:

Utifrån kundernas behov kompetensutvecklar vi personalen.

● Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Att kunderna är trygga och nöjda med medarbetarnas kompetens.



## Analys

Vi har sedan tidigare en hög utbildningsnivå. Under 2014 har vi fortsatt att utbilda enskilda medarbetare i olika frågor såsom brand, hjärt-lungräddning och Paragå.

Nämndmål:


### **3. Stadsdelsnämndens omsorgsverksamheter har hög kvalitet, är tillgängliga och präglas av trygghet, värdighet och delaktighet**

#### Beskrivning

Stadsdelsförvaltningens verksamheter ska vara tillgängliga och präglas av ett bra bemötande. Kvaliteten i myndighetsutövning säkras bland annat genom användning av beprövade och evidensbaserade utredningsmodeller och metoder samt genom en konsekvent uppföljning. Som ett led i att öka brukarinflytandet ska samarbetet med frivilligorganisationer stärkas liksom deras delaktighet i drift och utveckling av verksamheterna. Brukarnas synpunkter på omsorgsverksamheterna tas till vara och ses som en del i kvalitetsarbetet. Det förebyggande arbetet utvecklas.

#### Förväntat resultat

Kvaliteten inom omsorgsverksamheterna höjs. Personer upplever att de är delaktiga i insatsens utformning och utförande. Tillgängligheten i verksamheterna är hög och den enskilde känner sig trygg.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Öka medarbetarnas kunskap om levnadsförhållanden, och vikten av ett bra bemötande, för personer med olika typer av funktionsnedsättningar. Genomföra kompetensutveckling/insatser som klargör konsekvenser av olika typer av funktionsnedsättningar samt insiktsutbildningar för beslutsfattare och personal	2012-01-01	2015-12-31	

Åtagande:

Kunden är delaktig i upprättandet av genomförandeplanen.

 Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Alla våra kunder har en aktuell genomförandeplan.

## Analys

Personalen dokumenterar i ParaSoL, stadens dokumentationssystem för utförare. Kontaktpersonen upprättar gemensamt med kunden en genomförandeplan där det framgår hur, vad och när den beviljade hjälpen ska utföras.

Vi arbetar ständigt med att öka kundens delaktighet vid upprättandet av genomförandeplanen. Den centrala brukarundersökningen visar att 86 % av de svarande upplever att kunde påverka hur hjälpen ska utföras vilket är en ökning från 77 % år 2013 och 63 % år 2012.

**Åtagande:**

Kunderna bemöts med respekt av medarbetarna.

● Uppfylls helt

**Förväntat resultat**

Att kunderna är nöjda med medarbetarnas bemötande.

**Analys**

Den centrala brukarundersökningen visar att 97 % av kunderna är nöjda med personalens bemötande vilket är en ökning från 2013 då 95 % var nöjda med bemötandet. Respekt är en av grunderna i värdegrunden och skall tillämpas i alla situationer, vi arbetar kontinuerligt med diskussioner angående detta med medarbetarna. Vi har tidigare utbildat majoriteten av samtliga vårdbiträden i stadens värdegrund. Vi har en närvarande ledning som är lättillgänglig för medarbetarna och vi strävar efter att ha ett öppet klimat och lyssna på varandra.

**Åtagande:**

Vi ger våra kunder en trygg, värdig och kvalitativ hemtjänst.

● Uppfylls helt

**Förväntat resultat**

Att våra kunder är nöjda och trygga och känner delaktighet i den hjälp de får.

**Analys**

Trygghet, säkerhet, delaktighet, respekt och kompetenta medarbetare är alla faktorer som tillsammans ger kunden en kvalitativ hemtjänst. Den centrala brukarundersökningen visar att 85 % av våra kunder är positiva till hemtjänsten i sin helhet. Den visar också att 89 % har förtroende för personalen som kommer hem till dem.

Alla våra kunder har en kontaktman som ombesörjer det praktiska arbetet runt den enskilde och blir förbindelselänk mellan denne, enheten och övriga samarbetspartners. Genom att arbeta med kontaktmannaskap stärks kundens inflytande över vem, när och hur hjälpen skall utformas. Medarbetarna försöker alltid arbeta så att kunden upplever att personalen har tid för dem och inte är stressad. Vi är medvetna om att vår arbetsplats är kundens hem.

Det är viktigt att våra kunder är trygga med sin hemtjänst, bland annat bär alla medarbetare bär giltig legitimation för att stärka säkerheten vid nyckelhantering. Vi informerar alltid om vem som kommer och vid vilken tid samt om hjälpen ändras så meddelar vi det.

**Åtagande:**

Våra kunder upplever att vi har en god tillgänglighet.

◆ Uppfylls delvis

## Förväntat resultat

Våra kunder upplever vår tillgänglighet som god.



## Analys

Brukarundersökningen visar att av våra kunder upplever 71 % att det är lätt eller mycket lätt att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov. Detta är en ökning från tidigare år men en minskning från 2013 då 77 % upplevde god tillgänglighet.

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

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
  Sjukfrånvaro	10,2 %	5,5 %	8 %	4,4 %	VB 2014

Nämndmål:

## Stadsdelsförvaltningen är en attraktiv arbetsgivare

### Beskrivning

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

## Förväntat resultat

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

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
-----------	------------------	--------------------------	--------	-------------	--------

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
◆ Svarefrekvens i medarbetarenkät för Östermalms stadsdelsförvaltning	83,1 %	84,99 %	85 %		2014
◆ Svarefrekvens i medarbetarenkät för Östermalms stadsdelsförvaltning	72,32 %	85,27 %	85 %		2014
<b>Analys</b> Trots upprepade påminnelser har svarsfrekvensen minskat från föregående år.					

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Enheterna ska gå igenom och diskutera resultatet av medarbetarenkäten samt ta fram handlingsplaner för identifierade förbättringsområden.	2013-01-01	2014-12-31	
<b>Analys</b> Varje år går vi igenom resultatet av medarbetarenkäten och skriver en handlingsplan som vi sedan arbetar efter tills nästa medarbetarenkät.			
✓ Erbjudna praktikplatser för personer med funktionsnedsättning från Jobbtorg Resurs, Arbetsförmedlingen, olika arbetsmarknadsprojekt/åtgärder) samt utse ansvarig för praktikanter med funktionsnedsättning.	2012-01-01	2014-12-31	
✓ Åtgärda arbetsplatsens generella otillgänglighet såväl fysiskt som psykiskt så att arbetsplatsen fungerar för arbetstagare med olika typer av funktionsnedsättning.	2012-01-01	2014-12-31	
✓ Alla medarbetare är delaktiga i utformningen av enhetens verksamhetsplan samt i att granska och följa upp det som sker i verksamheten.	2013-01-01	2014-12-31	

### Åtagande:

Vi åtar oss att minska medarbetarnas sjukfrånvaro.

■ Uppfylls inte

### Förväntat resultat

Att sjukfrånvaron minskas.

### Analys

Vi har under året arbetat aktivt med rehabilitering båda när det gäller kort och långfrånvaro. Trots det har vi inte lyckats sänka den.

### 3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

#### 3.1 Budgeten är i balans

##### Uppföljning av driftbudget

##### Investeringar

##### Medel för lokaländamål

##### Övrigt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Formulera nämndindikatorer som mäter effektivitet för respektive verksamhet	2014-01-01	2014-12-31	Avvikelse

Nämndmål:

#### Alla verksamheter stadsdelsnämnden finansierar ska vara effektiva.

##### Beskrivning

Alla verksamheter i förvaltningens egen regi samt entreprenader drivs effektivt inom ramen för tilldelad budget och ersättningssystem. Den gemensamma administrationen ska ge effektiv service till enheterna till en så låg kostnad som möjligt, så att stadsdelsnämndens resurser huvudsakligen används i kärnverksamheterna och kommer invånarna till del.

##### Förväntat resultat

Enheterna upplever att de får ett bra stöd från den gemensamma administrationen. De administrativa kostnaderna och lokalkostnader fortsätter att vara låga och helst minskar ytterligare. Verksamheter som drivs på entreprenad följs upp enligt tillsynsplan.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Alla medarbetare ska uppmuntras till att föreslå kostnadseffektiva arbetsmetoder.	2013-01-01	2014-12-31	

##### Analys

Vi har arbetat fortlöpande med frågan främst på APT, då vi 2014 fått ett nytt ersättnings system som bygger på rapporterad tid arbetar vi just nu mycket med frågan hur vi använder vår arbetstid.

Åtagande:

Vi åtar oss att minimera de administrativa kostnaderna så att resurserna koncentreras till kundtid.

● Uppfylls helt

## **Analys**

Vi har minimerat de administrativa kostnaderna främst genom minskning av administratörer vilket har inneburit att cheferna har fått fler arbetsuppgifter av administrativ art.

## **Synpunkter och klagomål**