



**Östermalms stadsdelsförvaltning**  
Hemtjänst Östermalm Öst

Tjänsteutlåtande  
Dnr 2016-8-1.1.  
Sid 1 (21)

Handläggare  
Cecilia Näslund  
Telefon: 08-508 10 576

Till  
Östermalms stadsdelsnämnd  
2016-02-04

## **Verksamhetsplan 2016 för Hemtjänst Östermalm Öst**

**Östermalms stadsdelsförvaltning**  
Hemtjänst Östermalm Öst

Box 24156  
104 51 Stockholm  
Telefon: 08-508 10 000  
Fax: 08-508 10 099  
ostermalm@stockholm.se  
stockholm.se

## Inledning

### Uppdrag och kundgrupp

Hemtjänst Östermalm Öst 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.

Vi ger vård och omsorg till ca 263 personer och har ca 78 kunder som endast har trygghetslarm. 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. Fasta nattuppdrag och uttryckning på larm utförs enligt avtal av vår underleverantör Aleris.

Den stora bredden av hjälpbehov samt att äldres hälsotillstånd kan förändras snabbt, ställer stora krav på en flexibel organisation och vår ambition är att klara de flesta situationer. Målet är att våra kunder och deras närstående ska uppleva trygghet och god omvårdnad med den vård, service och omsorg som vi utför och det är viktigt att kunden kan påverka utförandet av beviljad insats. Vi arbetar för att alltid ha ett bra bemötande.

### Administrativa uppgifter

Verksamheten vid Hemtjänst Östermalm Öst utgår från två personal lokaler en på Banérgatan 54 och en på Linnégatan 61.

Enhetschef: Cecilia Näslund, Banérgatan 54, 115 26 Stockholm, tfn: 08-508 10 576, 076-12 10 576.

[cecilia.naslund@stockholm.se](mailto:cecilia.naslund@stockholm.se)

Enheten har ca 46,10 helårsarbetare fördelat på ca 89 personer.

### Organisations- och ledningsstruktur

Enheten har en enhetschef och två biträdande enhetschefer. Enhetschefen ansvarar för strategiska frågor, ekonomi, personal, avtal och arbetsmiljö.

Enhetens lokaler finns på Linnégatan 61 och Banérgatan 54. På varje adress finns biträdande enhetschefer totalt 2,0 inom enheten, vars huvudsakliga ansvar är den dagliga planeringen, handledning av personal, kontakt med biståndshandläggare, kunder och närstående.

Avdelningschefen för äldreomsorgen träffar enhetschefen var 14:e dag och därefter informeras de biträdande om det framkommit viktig information. Mellan enhetschef och biträdande enhetschefer finns ett tätt samarbete dagligen.

Vid behov arbetar de biträdande cheferna gemensamt med frågor som berör de båda ex. planeringsdagar med personalen hålls gemensamt.

Personalen har sin bas placering på någon av lokalerna men vid behov samverkar man mellan lokalerna.

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.

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

Resultatet från den årliga brukarundersökningen (2015) visar att Hemtjänst Östermalm Öst har 96 % 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" – 100 %.

"Känner förtroende för personalen" – 96 %.

"Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål" -93%

"Personalen utför sina arbetsuppgifter bra" 93%

"Personalen kommer på avtalad tid " – 95 %.

Utvecklingsområde för enheterna är information vart man vänder sig med synpunkter och klagomål 77 %, information från medarbetare om tillfälliga förändringar 85 % och i vilken grad man kan påverka vilken tidpunkt man får hjälp 80%. Svarefrekvensen var ca 70 % på brukarundersökningen (resultatet i genomsnitt i staden är 67 %)

## **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 resultatet av medarbetarenkäten och brukarundersökningen som vi arbetar med för att utveckla ledarskapet kvalitativt

## **Medarbetare**

Våra medarbetare kompetensutvecklas fortlöpande. Vid det årliga medarbetarsamtalet dokumenteras önskemål/utbildningsbehov hos den enskilde medarbetaren. 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 Östermalm Öst vision är: En hemtjänst i världsklass!

För oss på Hemtjänst Östermalm Öst 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, möten och i det dagliga arbetet håller vi vår värdegrund levande.

KF:s inriktningsmål:

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### **1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla**

Nämndmål:

#### **Tidiga insatser och förebyggande arbete prioriteras**

##### **Beskrivning**

Fokus ligger på det förebyggande arbetet samt tidiga insatser och åtgärder.

##### **Förväntat resultat**

Fler personer upplever ett ökat välbefinnande.

Enhetsmål:

Äldre informeras om säkerhet i vardagen

##### **Förväntat resultat**

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

##### **Arbetssätt**

Vi anser att det är av stor vikt att uppmärksamma och motverka äldres oro och utsatthet och vi deltar i stadsdelens arbete kring att stoppa våld och övergrepp mot äldre. Vi har olika arbetssätt för att våra kunder ska känna sig trygga med sin hemtjänst, exempelvis informerar vi alltid om vem som kommer och vid vilken tid och personalen har ID-kort. All personal omfattas av sekretess och vi har säkerhetsrutiner för nyckelhanteringen. Vi delar ut broschyrer med brottsförebyggande information till våra kunder. Genom att arbeta förebyggande skapas trygghet.

##### **Uppföljning**

Dokument och dokumentation.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande

Nämndmål:

**Tillgången till kulturaktiviteter är god.**

### Beskrivning

Boende med heldygnsomsorg, deltagare i dagliga verksamheter och besökare i öppna träfflokaler, ungdomar i fritidsverksamhet samt barn i förskolor ska få tillgång till stadens kulturutbud och i verksamheten stimuleras till eget skapande. Samverkan med lokala aktörer.

### Förväntat resultat

Brukarna upplever ett rikt och varierat kulturutbud

Enhetsmål:

Vi informerar våra kunder om öppna träffpunkter

### Förväntat resultat

Fler äldre har kunskap om de öppna träffpunkterna

### Arbetsätt

Alla våra kunder har en kontaktman som ombesörjer det praktiska arbetet runt den enskilde och blir förbindelselänk mellan denne, enheten och övriga samarbetspartners. Kontaktmannen informerar även de kunder som är intresserade om öppna träffpunkter och annan kulturell verksamhet.

### Resursanvändning

Personalens erfarenhet och kompetens.




Öppna träffpunkter




### Uppföljning

APT, tertialrapporter, verksamhetsberättelse, brukarundersökning

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel personal med grundutbildning inom äldreomsorgen		Fastställs 2016	Tertial
 Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	86 %	86 %	År
 Kontinuitet i omsorgen - hemtjänst i ordinärt boende	10	Maximalt	År

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
		10 personer	
 Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	85 %	85 %	År
 Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	84 %	84 %	År
 Timavlönades andel av totalt arbetad tid		Fastställs 2016	Tertial

Nämndmål:

**Äldre är trygga och äldreomsorgen präglas av god kvalitet.**

### Beskrivning

De äldre ska kunna känna trygghet inför ålderdomen. Äldreomsorgen ska vara hållbar, jämställd, tillgänglig och likvärdig. Alla äldre har rätt till tryggt boende och en vardag med hög livskvalitet. Rätten till självbestämmande är grundläggande. Äldre kan påverka både innehåll i omsorgen och utförare. Trygga villkor för personalen är en förutsättning för en bra äldreomsorg. Hälso- och sjukvården på vård- och omsorgsboenden och inom hemtjänsten är säker och av god kvalitet.

### Förväntat resultat

Fler äldre upplever att de är trygga och kan påverka hur hjälpen utförs. Andelen nöjda omsorgstagare ökar. Hälso- och sjukvården inom de särskilda boendeformerna, hemtjänsten och dagverksamheterna är säker och av god kvalitet.

Enhetsmål:

Vi ger våra kunder en trygg, värdig och kvalitativ hemtjänst

### Förväntat resultat

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

### Arbetsätt

Alla våra kunder får 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 känner till det biståndsbeslut och den genomförandeplan som gäller för kunden och vi strävar efter att så få som möjligt utför insats hos kunden. Vi är noga med att dokumentera det vi utfört genom Paragå.

Medarbetarna försöker alltid arbeta så att kunden upplever att personalen har tid för dem och inte är stressad.

Vi bemöter alla kunder med respekt och talar alltid till kund och inte över huvudet på dem, vi är medvetna om att vår arbetsplats är kundens hem.

Alla nyanställda får information om sekretess och tystnadsplikt och skriver under en tystnadspliktsförbindelse.

Enheten har kontinuerligt samarbete med primärvården och äldreomsorgens beställarenhet. Alla medarbetare ska ha en aktuell skriftlig delegering från husläkarmottagningens distriktssköterska.

Vi eftersträvar en god relation med anhöriga, god man etc.

Det är viktigt att våra kunder är trygga med sin hemtjänst. Alla medarbetare har giltig legitimation. Vi informerar alltid om vem som kommer och vid vilken tid samt om hjälpen ändras så meddelar vi det.

Vi delar ut en broschyr om Hemtjänst Östermalm Öst så kunden vet var man ska vända sig.

Enheten har elektroniska nyckelskåp och databaserat planeringsprogram

Vi utför den hjälp som är beviljad och om hjälpbehovet förändras så hjälper vi till att kontakta biståndshandläggare eller husläkarmottagning.

Vi har rutiner för synpunkter och klagomål och för eventuella händelser, ex om kund inte öppnar dörren på avtalad tid.

Vi erbjuder god och näringsriktig mat efter kundens önskemål och behov. Kunden väljer själv om han/hon vill ha hemlagad mat eller färdiga matlådor. Vi hjälper till med planeringen kring måltiderna.

### **Resursanvändning**

Personal, möten, rutinpärm, verksamhetssystem, elektroniska nyckelskåp

### **Uppföljning**

Brukarundersökning

Egenkontroll av beröm, synpunkter och klagomålshantering.

Redovisning vid tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

Förankring sker vid enhetens arbetsplatsträffar och vid medarbetarsamtal

KF:s inriktningsmål:

## 2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.1 Energianvändningen är hållbar

Nämndmål:

#### Verksamheterna använder energi på ett hållbart sätt

##### Beskrivning

Nämnden bidrar till en hållbar livsmiljö genom energibesparingsåtgärder i sina egna verksamheter. Verksamheterna följer stadens miljöprogram.

##### Förväntat resultat

Minskad negativ miljöpåverkan och energiförbrukning.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheterna ska gå igenom miljöplanen och rapportera avvikelser i tertialrapporter och verksamhetsberättelse	2015-01-01	2016-12-31

Enhetsmål:

Vi använder energi på ett hållbart sätt

##### Förväntat resultat

Ansvarsfull energiförbrukning.

##### Arbetsätt

Vi använder lågenergilampor i våra lokaler och släcker lampor i de rum som inte nyttjas för tillfället.

##### Resursanvändning

Medarbetarnas kompetens

##### Uppföljning

APT, tertialrapporter, verksamhetsberättelse.  
Via redovisad elförbrukning.

##### Utveckling

Våra medarbetare är miljömedvetna



KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade

Nämndmål:

**Transporter inom nämndens verksamheter är miljömässigt hållbara**

### Beskrivning

Transporter och framkomlighet med kollektivtrafik och cykel är väsentligt för en minskad miljöpåverkan och avgörande för nya bostadsområdets funktion. Verksamheterna följer nämndens policy för resor i tjänsten. Nämnden bevakar utvecklingen av kollektivtrafiken när så ges möjlighet i remisser m.m.

### Förväntat resultat

Verksamheterna åker kollektivt och cyklar i tjänsten. Nämnden bidrar till att kollektivtrafiken i Östermalm är effektiv och tillgänglig för stadsdelens invånare.

Enhetsmål:

Våra resor under arbetsdagen är miljövänliga

### Förväntat resultat

Minskad påverkan på miljön.

### Arbetsätt

Vi använder kollektivtrafik eller går mellan besöken hos våra kunder.

### Resursanvändning

Kollektivtrafik  
Medarbetarnas kompetens

### Uppföljning

APT, tertialrapporter, verksamhetsberättelse.

### Utveckling

Våra medarbetare är miljömedvetna

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva

Nämndmål:

**Nämnden minskar uppkomsten av avfall och ökar återvinningen**

### Beskrivning

Verksamheterna återbrukar och hushållar med material och arbetar för minskad uppkomst av

avfall. Avfall återvinns i största möjliga utsträckning, och matsvinnet minskar.

**Förväntat resultat**

Avfallsåtervinning och återbruk ökar liksom möjligheter till stadsodling. Minskat matsvinn.

Enhetsmål:

Vi minskar avfallet och ökar återvinningen

**Förväntat resultat**

Minskat avfall och ökad andel återvinning.

**Arbetsätt**

Vi sorterar glas, tidningar, batterier, lampor beroende på vilka möjligheter fastighetsägaren ger.

**Resursanvändning**

Personalens kompetens.

**Uppföljning**

APT, tertialrapporter, verksamhetsberättelse.

**Utveckling**

Att sortera mer material.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5 Stockholms miljö är giftfri

Nämndmål:

**Nämndens verksamheter är giftfria**

**Beskrivning**

En hållbar och giftfri livsmiljö värnas och utvecklas. Arbete med att kartlägga och ta bort gifter intensifieras. Andelen ekologisk mat i verksamheterna ska öka. Stadens miljöprogram och kemikalieplan följs.

**Förväntat resultat**

Ökad andel ekologiska livsmedel, minskad användning och exponering av skadliga kemikalier.

Enhetsmål:

Vi minskar användningen av skadliga kemikalier

### **Förväntat resultat**

Ökad andel ekologiska livsmedel, minskad användning av skadliga kemikalier.

### **Arbetsätt**

Vi använder miljömärkta rengöringsprodukter i vår lokal, Vi vänder oss till vår inköpsansvarige för rådgivning och stöd i samband med inköp av diverse varor. Personalen uppmuntras att rekommendera sina kunder att använda miljövänliga rengörings- och tvättmedel. Vi anlitar en matlådeleverantör som erbjuder en hög andel ekologiska och klimatsmarta måltider.

### **Resursanvändning**

Personalens kompetens.  
Matlådor

### **Uppföljning**

APT, tertialrapporter, verksamhetsberättelse.

### **Utveckling**

Våra medarbetare är miljömedvetna.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

**2.6 Inomhusmiljön i Stockholm är sund**

Nämndmål:

**Nämnden påverkar utformning och material i verksamhetslokaler och i bostäder**

### **Beskrivning**

I planeringen av nya bostäder och vid förbättring av allmänna lokaler anpassas material och utformning så att hälsorelaterade risker minimeras.

### **Förväntat resultat**

Stadsdelsnämndens lokaler uppfyller stadens krav på god inomhusmiljö

Enhetsmål:

Vår lokal har en god inomhusmiljö

### **Förväntat resultat**

God inomhusmiljö så hälsorelaterade risker minimeras.

**Arbetsätt**

Tid avsätts för regelbundna skyddsronder och samverkan med de fackliga organisationerna.

**Resursanvändning**

Fastighetsägare

**Uppföljning**

APT, tertialrapporter, verksamhetsberättelse.


KF:s inriktningsmål:

**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 tillhandahållna platser för feriejobb		10 000 st	År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Äldrenämnden ska i samråd med arbetsmarknadsnämnden och stadsdelsnämnderna göra det möjligt för elever på omsorgsprogrammet och omsorgscollege att få feriejobb i stadens äldreomsorg.	2016-01-01	2016-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

**3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar**

Nämndmål:

**Alla chefer och medarbetare tar ansvar och vidtar åtgärder för att ha budget i balans med fokus på effekter för våra invånare****Beskrivning**

Genom att både chefer och medarbetare är delaktiga i planering och uppföljning säkerställs en tydlig och kreativ styrning av verksamhet och ekonomi. Personal uppmuntras till att finna långsiktiga och kostnadseffektiva lösningar till nytta för invånare och brukare.

**Förväntat resultat**

Budget i balans på alla enheter, bra resultat för nämnden och goda effekter för våra invånare.

Enhetsmål:

Vi har en budget i balans

#### **Förväntat resultat**

En budget i balans.

#### **Arbetsätt**

Varje månad följer vi upp och analyserar kostnader och intäkter. Bemanningen korrigeras löpande mot enhetens intäkter.

#### **Resursanvändning**

Ekonomi och verksamhetssystem, ekonomiavdelningen.

#### **Uppföljning**

Ekonomirapport, tertialrapporter, verksamhetsberättelse

#### **Utveckling**

Under året kommer vi ev. prova att använda Schemas igen för att se om vi kan öka effektiviteten i schemalagningen.

KF:s inriktningsmål:

### **4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika

Nämndmål:

**Nämndens verksamheter är jämställda och resurserna fördelas lika efter behov**

#### **Beskrivning**

Ett genus- och antirasistiskt perspektiv genomsyrar verksamheten. Rekrytering är baserad på kompetens och inriktad på jämställdhet.

#### **Förväntat resultat**

Statistiskt underlag och forskning visar att resurser fördelas lika.

Enhetsmål:

Vår verksamhet är jämställd

#### **Förväntat resultat**

Inga klagomål inkommer gällande diskriminering och ojämlik resursfördelning

### Arbetsätt

Samtal och resonemang förs i arbetsgruppen för att ett genus- och antirasistiskt perspektiv ska genomsyrar verksamheten. Medarbetarna får kompetenshögandeinsatser. Rekrytering är baserad på kompetens och inriktad på jämställdhet.

### Resursanvändning

Personalens kompetens och erfarenheter  
Stadens jämställdhetspolicy

### Uppföljning



APT, tertialrapporter, verksamhetsberättelse


### Utveckling

Medarbetarnas medvetenhet om genusperspektiv och jämställdhet ökar.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Sjukfrånvaro		tas fram av nämnden	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14		tas fram av nämnden	Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Stadsdelsnämnderna ska sträva efter hög personalkontinuitet i beviljade hemtjänstinsatser	2016-01-01	2016-12-31

Nämndmål:

#### Nämnden är en bra arbetsgivare

### Beskrivning

Personal har grundutbildning och erbjuds kompetensutveckling. Heltid är norm vid tillsvidareanställning. Nämndens friskvårdspolicy, rehabiliteringsprocess och rutiner vid sjukdom är väl kända. Samarbete sker med fackliga organisationer, företagshälsovård och försäkringskassa. Hög svarsfrekvens i medarbetarenkäten. Jämställdhet och mångfald eftersträvas och diskriminering motarbetas.

### Förväntat resultat

Medarbetarenkäten visar att personalen är motiverad, delaktig och inte utsätts för diskriminering. Sjukfrånvaron minskar och förvaltningen rekryterar adekvat kompetens. Professionalitet och god kvalitet råder i verksamheterna.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla medarbetare är delaktiga i utformningen av enhetens verksamhetsplan samt i att granska och följa upp det som sker i verksamheten.	2015-01-01	2016-12-31
Enheterna ska gå igenom och diskutera resultatet av medarbetarenkäten samt ta fram handlingsplaner för identifierade förbättringsområden.	2016-01-01	2016-12-31

### Enhetsmål:

Vi arbetar för att minska medarbetarnas sjukfrånvaro

### Förväntat resultat

Att sjukfrånvaron minskar.

### Arbetsätt

Vi genomför rehabiliteringsutredningar i enlighet med stadens och försäkringskassans riktlinjer. Vid samråder alltid med personalenheten, företagshälsovården och/eller försäkringskassan. Arbete i hemtjänst kan ofta upplevas som stressigt varför vi arbetar för att medarbetarna ska känna sig mindre stressade och inte uppleva arbetet som fysiskt och psykiskt tungt. Vi erbjuder utbildning i lyft- och förflyttningsteknik för att förebygga eventuella arbetsskador. Vi arbetar aktivt med ett närvarande ledarskap och öppet klimat för att i så god tid som möjligt fånga upp signaler som kan bidra eller ligga till grund för dålig arbetsmiljö i personalgruppen.

### Resursanvändning

Företagshälsovård, personalenheten, försäkringskassan.

### Uppföljning


Medarbetarenkät  
 Sjukfrånvarostatistik  
 Medarbetarsamtal

### Utveckling

Minska stressen och belastningen i arbetsgruppen  
 Personalbefrämjande åtgärder

KF:s mål för verksamhetsområdet:

**4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering**

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel brukare/hyresgäster som inte upplever att de har blivit diskriminerade i kontakt med stadens verksamheter		öka	År

Nämndmål:

### **Verksamheterna är fria från diskriminering.**

#### **Beskrivning**

Arbetet mot diskriminering tydliggörs och intensifieras. Jämställdhetsplan och likabehandlingsplaner är kända av alla, och verksamheterna utvecklar ett jämställt, normkritiskt och antirasistiskt arbetssätt.

#### **Förväntat resultat**

Inga klagomål och synpunkter gällande diskriminering.

Enhetsmål:

Vår verksamhet är fri från diskriminering

#### **Förväntat resultat**

Det förekommer inte diskriminering i verksamheten. Inga klagomål och synpunkter gällande diskriminering inkommer

#### **Arbetssätt**

Medarbetarna får kompetenshöjande utbildningar. Samtal och resonemang förs i arbetsgruppen för att uppmärksamma diskriminerings- och HBTQ-frågor.

#### **Resursanvändning**

Personalens kompetens  
Stadens jämställdhetspolicy  
Stadens HBTQ-policy

#### **Uppföljning**


Medarbetarenkät, APT, tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

#### **Utveckling**

Medarbetarnas medvetenhet om diskriminering och HBTQ- frågor ökar.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **4.5 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:

## Våld och social oro minskar

### Beskrivning

Personer som utsätts för våld i nära relationer får stöd. Samarbete sker inom trygghet- och säkerhetsarbetet för att stoppa våld och minska oro och utsatthet. Skyddsfaktorer uppmärksammas i utomhusmiljön.

### Förväntat resultat

Ökad upplevelse av trygghet, minskad social oro. Personer som har utsatts för relationsvåld upplever att de har erbjudits stöd och vid behov skyddat boende.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Säkerställa att medarbetarna har kännedom om lokala rutiner för arbetet mot våld i nära relationer.	2014-01-01	2016-01-31

Enhetsmål:

Kunderna upplever trygghet i sina hem

### Förväntat resultat

Minskat våld i nära relationer.

### Arbetsätt

En biträdande enhetschef och ett vårdbiträde arbetar med våld mot äldre i nära relationer (kvinnofrid). Personalen får genom möten information om sin skyldighet att rapportera missförhållanden eller risk för missförhållanden. De dokumenterar vilka åtgärder som vidtagits eller planeras i verksamheten för att förhindra att missförhållandet återkommer. Vi arbetar brottsförebyggande och har ett kontaktnät med polis och andra aktörer inom olika stadsdelar i Stockholm.

### Resursanvändning



Polis, socialtjänst, uppmärksam personal.

### Uppföljning

APT, tertialrapporter, verksamhetsberättelse.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel personer som tycker att det är lätt att kommunicera med Stockholms stad	63	63 %	Tertial
 Andel personer som upplever att de varit delaktiga i upprättandet av genomförandeplaner		Fastställs 2016	År

Nämndmål:

## Verksamheterna präglas av tillgänglighet, delaktighet och ett gott bemötande

### Beskrivning

Verksamheterna och utomhusmiljön är tillgängliga och präglas av ett gott bemötande. Rätten till självbestämmande är grundläggande. Insatser utformas med respekt för den enskildes önskemål och val. Synpunkter och medborgarförslag tas väl omhand.

### Förväntat resultat

Personer upplever att de är delaktiga i insatsens utformning och utförande. Tillgängligheten i verksamheterna och i utomhusmiljön är hög och den enskilde upplever ett gott bemötande i kontakten.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kompetensutveckling i bemötande gällande personer med funktionsnedsättning ska genomföras	2016-01-01	2016-12-31
Medarbetarna ska kompetensutvecklas i att skriva enkelt och lättläst	2016-01-01	2016-12-31

Enhetsmål:

Kunderna bemöts med respekt av medarbetarna

### Förväntat resultat

Att kunderna är nöjda med medarbetarnas bemötande.

### Arbetsätt

För att ge äldre en god vård och omsorg är det viktigt med engagerad och utbildad personal. Det är viktigt att enheten har väl utarbetade rutiner som är väl kända av samtlig personal och att ständigt arbeta med att implementera dessa i verksamheten. Under året kommer vidareutbilda samtlig personal i värdegrund och bemötande V kommer att använda ett utbildningsmaterial som består av kortfilmer om olika situationer och etiska dilemman. Utifrån dessa kan man ha utbildande diskussioner i mindre grupper om hur man hanterar svåra situationer och hur man bemöter kund på bästa sätt. Vi har också planer på att starta reflexionshandledning för att ytterligare skapa forum för diskussioner.

### Resursanvändning

Medarbetarnas kompetens.

### Uppföljning

Brukarenkäter

Statistik på antal deltagare

Genomgång av personalens individuella utvecklingsplaner

## Utveckling

Att alla medarbetare deltar i utbildning och handledningsgrupper.

Enhetsmål:

Våra kunder upplever att vi har en god tillgänglighet

## Förväntat resultat

Våra kunder upplever vår tillgänglighet som god.

## Arbetsätt

För att våra kunder ska känna trygghet och tillit är det viktigt att vi har god tillgänglighet och uppdaterad information. Det är lätt att komma i kontakt med oss, om vi inte svarar direkt ringer vi upp under dagen. Kunden får vår aktuella broschyr av sin kontaktperson där information finns om vem som kan kontaktas. Vid förändringar/förseningar informeras kunden om detta av personalen på kontoret eller det aktuella vårdbiträdet.

## Resursanvändning

Medarbetarnas kompetens

Telefoner

## Uppföljning


APT, tertialrapporter, verksamhetsberättelse, brukarenkät

## Utveckling

Se över rutiner för uppdatering av telefonnummer.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel äldre med hemtjänst som anser att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras		fastställs 2016	År

Nämndmål:

## Invånarna är delaktiga och har inflytande

### Beskrivning

Den lokala demokratin stärks genom en tydlig information och brukarinflytande, t ex genom pensionärsråd, råd för funktionshinderfrågor, förtroenderåd, mobilt medborgarkontor, park- och miljödialog m fl.

Ungdomars inflytande ska öka genom aktivt uppsökande insatser. Öppna möten med stadsdelsnämnden och möjligheten att lämna medborgarförslag ökar möjligheten att påverka.

Alla utredningar präglas av delaktighet.

### **Förväntat resultat**

Invånarna känner sig delaktiga och har haft möjlighet att påverka.

Enhetsmål:

Kunden är delaktig i upprättandet av genomförandeplanen

### **Förväntat resultat**

Alla våra kunder har en aktuell genomförandeplan.

### **Arbetsätt**

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. Genomförandeplanen skrivs in i ParaSol och vidarebefordras till biståndshandläggaren. Ett original sparas i personakten och det andra originalet lämnas hos kunden.

### **Resursanvändning**

Våra kompetenta medarbetare, verksamhetssystem, kontinuerlig utbildning.

### **Uppföljning**


Regelbunden kontroll i ParaSol.

### **Utveckling**

Genom att utbilda personalen i dokumentation skapas förutsättningar för en utveckling av den sociala dokumentationen och därmed ökad säkerhet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## **4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning**

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel elektroniska inköp		Tas fram av nämnden	Tertial

Nämndmål:

## **Nämndens upphandlingar och inköp utvecklar staden i hållbar riktning**

### **Beskrivning**

Upphandlingar sker enligt lagen om offentlig upphandling (LOU) samt i enlighet med stadens upphandlingspolicy och riktlinjer.

### Förväntat resultat

Ingångna avtal innehåller krav på hållbar utveckling. Inköp i verksamheterna sker inom ramavtal och E-handel tillämpas där så har avtalats med leverantör.

### Enhetsmål:

Vi har en hög avtalstrohet

### Förväntat resultat

Inga avsteg från gällande ramavtal

### Arbetsätt

Vi genomför så långt som möjligt elektroniska inköp i Agressos inköpsmodul. Vi har aktuell kunskap om gällande ramavtal vid inköp.

### Resursanvändning

Ramavtal, Agresso

### Uppföljning

Agresso, tertialrapporter, verksamhetsberättelse

## Uppföljning av ekonomi

### Budget 2016

Ersättningsnivån för hemtjänst i ordinärt boende är höjd med 2,0 procent jämfört med 2015. Ersättningsbelopp för insats dag, kväll och helg är 396 kronor per timme, nattinsatser ersätts med 200 kronor per insats och fast ersättning per larmkund är 151 kronor per månad. Vår budget uppgår till **39,7 mnkr** för år 2016. Vi strävar efter att ha en budget i balans men hade vid 2015 års slut ett underskott. Vi följer månatligen upp kostnader och intäkter och bemanningen korrigeras mot enhetens intäkter. Till en del handlar underskottet om att vi har personal som arbetat länge och har en hög utbildningsnivå vilket innebär att vi har en högre snittlön än vad staden räknat på. Vi kommer under 2016 fortsätta att försöka öka effektiviteten för att ha en budget i balans.

Hemtjänst Östermalm Öst	
Kst 581 Kst 582	
	Tkr
<b>Intäkter</b>	<b>39 712</b>
<b>Kostnader</b>	
Personalkostnader	35 992
Hyra och drift	900
Köp av verksamhet	1 900
Övrigt	920
<b>Summa kostnader</b>	<b>39 712</b>
<b>Netto</b>	<b>0</b>