

# Verksamhetsplan 2016

## Äldreomsorgen

**Kungsholmens stadsdelsförvaltning**  
Äldreomsorg

Lindhagensgatan 76  
Box 49039  
100 22 Stockholm  
Växel 08 508 08 000  
Fax 08 508 08 099  
kungsholmen@stockholm.se  
www.stockholm.se

## Innehåll

---

Beställarenheten

Hemtjänsten på Hantverkargatan, Baltzars träfflokal

Kungsholmens servicehusenhet

Serafens vård- och omsorgsboende

**Kungsholmens stadsdelsförvaltning**  
Äldreomsorg

Lindhagensgatan 76  
Box 49039  
100 22 Stockholm  
Växel 08 508 08 000  
Fax 08 508 08 099  
kungsholmen@stockholm.se  
www.stockholm.se

Handläggare  
Tero Tegel  
Telefon: 08-508 08 410

Till  
Beställarsektion 1 & 2

## **Verksamhetsplan 2016 för Beställarsektion 1 & 2**

**Förslag till beslut**

**Beställarsektion 1 & 2**

Lindhagensgatan 76  
10028 Stockholm  
08-508 08 410  
08-508 08 000  
tero.tegel@stockholm.se  
stockholm.se

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
1. Ett Stockholm som håller samman .....	4
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet .....	4
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm .....	8
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar .....	8
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm .....	10
4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika .....	10
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor .....	11
4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld .....	12
<b>Uppföljning av ekonomi.....</b>	<b>13</b>
Resursanvändning .....	13
Budget 2016 .....	14
<b>Övriga frågor .....</b>	<b>14</b>

### Bilagor

*Bilaga 1: Säkerhetsrutiner för Lindhagensgatan 76*

*Bilaga 2: Ledningssystem beställaren ÄO*

## 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. Under 2015 fattade enheten ca 14.000 beslut.

Under 2016 kommer enheten fortsätta arbetet med att implementera arbetssättet om samordnad individuell planering tillsammans med primärvården. Under året ska enheten arbeta systematiskt för att få till samordnade individuella planer. Måluppfyllelsen ska mätas i slutet av året.

Kvalitetsuppföljning på individnivå görs för alla som har insatser i form av hemtjänst eller bor på ett vård- och omsorgsboende.

Enheten kommer att under året arbeta med att öka kunskapen om anhörigstöd hos biståndshandläggare och ledning genom att alla genomgår webbutbildning Utveckla stöd till anhöriga, som ges av Nationellt kompetenscentrum anhöriga ([www.anhoriga.se](http://www.anhoriga.se)).

Under året kommer enheten att fortsätta samverkansmöten med hemtjänstutförarna och med utförarna på vård och omsorgsboenden. Samverkansmöten hålls även med primärvården och slutenvården.

Enheten samverkar även med andra stadsdelsförvaltningar och beställarchefsmöten och biträdarbeställarchefsmöten hålls kontinuerligt under året.

Under 2016 kommer enheten fortsätta med särskild uppföljning av hemtjänstutförare, gällande granskning av fakturering och rapportering. Enheten fokuserar på de utförare som uppvisar bristande rutiner och dokumentation.

Sedan våren 2014 arbetar en biståndshandläggare med metodutveckling, där huvudsyftet är att öka likställighet och säkerställa rättssäkerhet. Under 2016 kommer fokus ligga på att utveckla målbeskrivningarna i beställningarna till utförarna. Tydliga mål ökar utförarens förutsättningar att tillsammans med den enskilde upprätta en tydlig genomförandeplan.

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 22 biståndshandläggare, två medarbetare med administrativt ansvar och en bitr. beställarchef uppdelade i två sektioner med vardera beställarchefen. Beställarsektion 1 består av 11 biståndshandläggare, en adm. assistent inriktning ekonomi, administrativ sekreterare/utredare, bitr. beställarchef och beställarchef. Beställarsektion 2 består av 11 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 åttaveckorsschema där varje handläggare är i mottagningsgruppen en vecka för att sedan arbeta i basgrupp två 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. Beställarenheten kommer under 2016 att utöka med två tjänster för att avlasta handläggarna med dels administration och dels handläggning.

KF:s inriktningsmål:

## 1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

### 1.7.1 Brukare får god personlig vård och omsorg

#### Förväntat resultat

Den enskilde ska vara nöjd med utförandet av insatser inom vård- och omsorgsboende, servicehus och dagverksamhet samt insatser från hemtjänsten. Insatserna ska vara individuellt utformade och den enskilde ska ha inflytande över vården och omsorgen. Omvårdnaden ska utformas med hänsyn till den enskildes egna förmågor och delaktighet. God vård och omsorg ska säkerställas genom ett tvärprofessionellt arbetssätt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Minst 35 samordnade individuella vårdplaneringar i ordinärt boende i samverkan mellan primärvård och kommun ska genomföras under året.	2016-01-01	2016-12-31

Enhetsmål:

Att den enskilde får god omvårdnad och personligt utformat stöd

#### Förväntat resultat

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

#### Arbetssätt

Den enskilde delges alltid utredningen som är grunden för beslutet. Undantaget är vid brådskande beslut där beslutet istället kommuniceras muntligen. Den enskilde har då möjligheten att rätta eventuella felaktigheter. Utredningen och beslutet skrivs på ett lättförståeligt språk. 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.

Enheten genomför i de fall den enskilde önskar och där den enskilde har insatser både av kommunen och av primärvården en SIP samordnad individuell planering. Samordnad individuell planering genomförs för att samplanera kommunens och primärvårdens insatser hos den enskilde.

### Uppföljning

Uppföljning för att få reda på om utredningen är kommunicerad och skriven på ett lättförståeligt sätt.

Uppföljning av antal genomförda SIP samordnade individuella planeringar

### Utveckling

Enheten kommer under 2016 att fortsätta arbetet med att implementera arbetssättet med SIP-samordnad individuell planering i hemmet i samverkan med primärvården.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Uppföljning av genomförda samordnade individuella planeringar	2016-01-01	2016-12-31
Uppföljning av utredningar	2016-01-01	2016-12-31

Nämndmål:

## 1.7.2 Brukare har inflytande över sin tillvaro

### Förväntat resultat

Äldreomsorgen ska vara likvärdig och jämställd och den enskildes självbestämmande är grundläggande. Den enskilde ska vara delaktig i utformandet av sin genomförandeplan och ha inflytande över hur insatserna utförs. Genomförandeplaner ska skapas inom två veckor från beställning och individuellt utformade. Möjligheten till egen tid på vård- och omsorgsboende ska säkerställas och det ska finnas varierande aktiviteter som stimulerar till fysisk aktivitet. Alla äldre på vård- och omsorgsboende har rätt till regelbunden utevistelse utifrån egna önskemål.

Enhetsmål:

Att den enskildes beslutade insatser är utformade efter beställningen och egna önskemål

### Förväntat resultat

Att beställningarna till utförarna har individuella mål och att genomförandeplaner har utformats efter beställning och den enskildes önskemål

### Arbetsätt

Enheten arbetar med individuella målformuleringar i beställningarna till utförarna. När målen är individuellt utformade ökar utförarens förutsättningar att tillsammans med den enskilde upprätta en tydlig genomförandeplan.

Uppföljning av genomförandeplaner för att säkerställa att den enskilde får de insatser som

beviljats samt att den är individuellt utformad där det framgår när och hur insatsen ska genomföras.

### Uppföljning

Kvalitetsuppföljning på individnivå

Uppföljning en gång i termin för att få svar på om målen i beställningarna är individuellt utformade och se hur de kan vidareutvecklas.

### Utveckling

Att målen i beställningarna blir individuellt utformade

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Uppföljning av beställningar till utföraren	2016-01-01	2016-12-31
Uppföljning av inkomna genomförandeplaner	2016-01-01	2016-12-31

Nämndmål:

#### 1.7.4 Brukare är trygga

##### Förväntat resultat

För att säkerställa den enskildes trygghet ska personalen ha kunskap och grundutbildning. Den enskilde ska även tillförsäkras personalkontinuitet och ett professionellt bemötande. Information ska vara lättillgänglig och tydlig och den enskilde ska uppleva att de är informerade om vad som ska ske, när, hur och av vem. Anhöriga ska uppleva sig trygga med de insatser som ges. Alla ska veta vart de ska vända sig för att lämna synpunkter och klagomål.

Enhetsmål:

Den äldre är informerad om sitt ärende

##### Förväntat resultat

Den enskilde upplever sig informerad om äldreomsorgen och om sitt pågående ärende

##### Arbetsätt

Den äldre som ansöker om hjälp och i förekommande fall dess närstående 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 om hur överklagan kan göras. 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.

Anhöriga ges information om olika biståndsbedömda insatser som riktar sig till anhöriga samt icke biståndsbedömda insatser t.ex. anhörigkonsulent, webbaserat anhörigstöd (En bra plats)



olika frivilligorganisationer och mötesplatser för äldre.

Enheten arbetar med att tydliggöra informationen till allmänheten. Till detta hör även att beskriva handläggningstiden för insatser. Målsättning är att den enskilde får ett beslut senast inom en period om två veckor till tre månader beroende på insats, från det att den enskilde inkommit med en fullständig ansökan. Under tiden huvudansökan utreds kan efter ansökan andra tillfälliga insatser sättas in skyndsamt.

Målsättning och exempel på handläggningstid:

Ansökan om brådskande insatser handläggs alltid skyndsamt.

Ansökan om hemtjänst serviceinsatser ca 4 veckor

Ansökan om hemtjänst omvårdnadsinsatser ca 2 veckor

Ansökan om brådskande omvårdnadsinsatser samma dag.

Ansökan om särskilt boende inkl. servicehus ca 3 månader

Ansökan om korttidsboende ca 4 veckor

Ansökan om växelvisboende ca 4 veckor

Ansökan om anhörigavlastning ca 4 veckor

Ansökan om anhörigavlösning ca 4 veckor

Ansökan om dagvård/dagverksamhet ca 4 veckor

Ansökan om riksfärdtjänst ca 6 veckor

Ansökan om boendestöd ca 4 veckor

Ansökan om HVB-hem, stödboende mm ca 3 månader

Ansökan om tillfällig visstelse i annan kommun ca 4 veckor och det tillkommer även en handläggningstid hos mottagande kommun

Information ges om var den enskilde kan vända sig för ytterligare information exempelvis via Äldre direkt och Stockholms stads websida Jämförservice eller hittaservice.

Enheten lämnar information om hur den enskilde kan lämna synpunkter och klagomål.

Enhetens biståndshandläggare nås via äldre direkt under hela kontorstiden. Vid brådskande ärenden under kontorstid nås biståndshandläggarna via enhetens jourtelefon. Utanför kontorstid kontaktas Stockholms trygghetsjour.

Enheten kommer under året att bjuda in alla över 80 år till allmän information om äldreomsorgen.

Enheten kommer att söka samarbete med landstinget om att införa vårdplanering via videokonferens. Vårdplanering via videokonferens finns redan i flera av stadens stadsdelar. Videokonferenstekniken innebär ett effektivt och klimatsmart sätt att mötas. Detta förstärker och tryggar även vårdkedjan för den äldre genom att fler verksamheter och yrkeskategorier samt närstående får möjlighet att delta i den samordnade vårdplaneringen.

## **Uppföljning**

Brukarenkät som skickas ut av enheten en gång per år som gäller om informationen är bra

## **Utveckling**

Vi kommer under året att inom ramen för uppsökande verksamhet gå ut till mötesplatser såsom bibliotek och vårdcentraler och informera om äldreomsorgen.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Allmän information om äldreomsorgen för den över 80 år	2016-01-01	2016-12-31
Följa upp insatser som beviljats i form av anhörigstöd	2016-01-01	2016-12-31
Söka samarbete med landstinget för att införa vårdplaneringsmöte via videokonferens	2016-01-01	2016-12-31
Uppföljning av handläggningstid	2016-01-01	2016-12-31
Öka kunskapen om anhörigstöd hos biståndshandläggarna och ledning	2016-01-01	2016-12-31

KF:s inriktningsmål:

### **3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### **3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar**

Nämndmål:

##### **3.5.1 Stadsdelsnämndens ekonomi är långsiktigt hållbar**

###### **Förväntat resultat**

Nämndens budget ska vara i balans.

Enhetsmål:

Budget ska vara i balans

###### **Förväntat resultat**

Att kostnaderna för köp av verksamhet ryms inom budgetramen.

###### **Arbetsätt**

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.

Enheten har regelbundna möten gällande ekonomin med biståndshandläggarna för att öka medvetenheten 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.

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

Korttidsvård erbjuds som stöd för kvarboende i ordinärt boende.

## Resursanvändning

Ekonomienheten  
Statistik och omvärdsbevakning

## 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	2016-01-01	2016-12-31

Enhetsmål:

God kvalitet genom att rätt ersättning per insats ges

## Förväntat resultat

Ökad insyn, förbättrad kvalitet.

## Arbetsätt

Förhållandet mellan beställarenheten och utförare bygger på samverkan, respekt och tillit till de olika professionerna. För att säkerställa en god samverkan och dialog i förtroende arbetar enheten strukturerat med uppföljning av hemtjänstutförare. Uppföljning sker på olika nivåer genom olika sorter av kvalitetskontroll av utförare, kommunikation med äldre som har hemtjänst och via granskning av rapportering.

I dialogmöten framför enheten kritik av positiv och negativ beskaffenhet. Ökad fokusering sker mot utförare som uppvisar bristande rutiner och dokumentation. Oriktig rapportering återkrävs och grova brister rapporteras till stadens upphandlare samt meddelas äldreförvaltningen.

## Uppföljning

Uppföljning sker kontinuerligt i det fortlöpande arbetet

Sammanställning av möten med utförare och signifikanta iakttagelser görs periodvis på APT.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Uppföljning av utförda insatser och tid	2016-01-01	2016-12-31

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:

##### **4.1.1 Kungsholmens verksamheter är jämställda**

###### **Förväntat resultat**

De tjänster och den service som nämnden erbjuder är lika tillgänglig, av lika hög kvalitet och lika väl anpassad för alla, oavsett kön.

Enhetsmål:

Äldre bemöts med respekt och erbjuds hjälp utifrån behov där inga skillnader görs avseende kön

###### **Förväntat resultat**

Den enskilde upplever att de bemöts med respekt.  
Att den som söker om insatser oavsett kön bedöms på samma sätt.

###### **Arbetsätt**

Att vi i alla kontakter respekterar människors lika värde, den enskildes värdighet, självbestämmande och integritet.

Enheten ska arbeta med att öka medvetenheten hos handläggare om genusperspektiv i handläggningen genom utbildningsinsatser under året. Och att på ärendedragningen reflektera över beslutet ur ett genusperspektiv.

###### **Uppföljning**



Könsuppdelad statistik

Enhetsenkät om bemötande

<b>Aktivitet</b>	<b>Startdatum</b>	<b>Slutdatum</b>
Enhetsspecifik enkät om hur den enskilde tycker att vi bemöter dem	2016-01-01	2016-12-31
På ärendedragningen reflektera över beslutet ur ett genusperspektiv	2016-01-01	2016-12-31
Utbildningsinsats för handläggarna om genusperspektiv i handläggningen	2016-01-01	2016-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex		83	År
 Sjukfrånvaro		tas fram av nämnden	Tertial

Nämndmål:

### 4.2.1 Ledare och medarbetare är engagerade, lyhörda och nytänkande

#### Förväntat resultat

Förvaltningens chefer ska skapa bra och inkluderande arbetsplatser som är fria från diskriminering. Ledarskapet ska främja medarbetarskap och ha fokus på att utveckla medarbetarna och verksamheten. Medarbetarna ska ges ansvar och inflytande genom att chef och medarbetare tillsammans bryter ner verksamhetens mål för att öka förståelsen och att skapa samsyn kring uppdraget.

Enhetsmål:

Vi är engagerade, lyhörda och nytänkande

#### Förväntat resultat

Att cheferna och medarbetarna upplever verksamheten som engagerat, lyhört och nytänkande

#### 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 engagemang, dialog och delaktighet genom olika forum för nytänkande. Ledarskapet leder till helhetssyn, initiativkraft och att allas kompetens tas till vara. Ledarskapet följer upp och reviderar sitt arbetssätt kontinuerligt.

Vi är engagerade på våra möten, vi är lyhörda och nytänkande. Vi ska tillsammans arbeta för att uppfylla våra mål. Beställarchef och medarbetare ska tillsammans bryta ner verksamhetens mål för öka förståelse och skapa samsyn kring uppdraget. Enheten arbetar med utvecklingsområden - varje utvecklingsgrupp har ansvar för ett specifikt område t.ex. anhörigtöd, avgifter, värn för äldre, kvalitetsuppföljningar på individnivå m.m. i uppdrag ingår att hålla sig à jour om riktlinjer, tillämpningsanvisningar mm samt utveckla arbetssätt. Enheten kommer att fortsätta utveckla sitt introduktionsprogram för nyanställda.

#### Uppföljning

Enhetens möten som enhetsmöten, sektionmöten, basgruppsmöten, APT, ärendedragningar och planeringsdagar. Medarbetarsamtal och medarbetarenkät.

Nämndmål:

#### 4.2.2 Ledare och medarbetare skapar tillsammans en bra och inkluderande arbetsmiljö

##### Förväntat resultat

Mål för 2016

Stadsdelsförvaltningens psykosociala arbetsmiljöindex ska öka och sjukfrånvaron ska minska. Det systematiska arbetsmiljöarbetet ska fortsätta att utvecklas i förvaltningens verksamheter. Samverkan ska genomföras på ett systematiskt och ändamålsenligt sätt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Samtliga arbetsplatser och enheter skapar en åtgärdsplan utifrån resultatet i den psykosociala enkäten	2016-01-01	2016-12-31

Enhetsmål:

Vi skapar tillsammans en bra och inkluderande arbetsmiljö

##### Förväntat resultat

Höga värden på såväl deltagande som värden på AMI. Årsmålet för Aktivt Medskapandeindex ska vara minst 83 %

##### Arbetsätt

Vi arbetar systematiskt med arbetsmiljön på APT-möten och enhetsmöten. Arbetsmiljö är en stående punkt på APT-mötena. Sjukskrivna på hel- eller deltid följs upp genom regelbundna samtal och i förekommande fall med rehabiliteringsmöten.

Är lyhörda för förbättringar inom enheten genom minienkäten som görs varje månad gällande arbetsätt och arbetsmiljö.


Beställarenheten uppmärksammar jämställdhet och mångfald vid rekrytering av personal. Frågor om jämställdhet är en stående punkt vid arbetsplatsträffarna. Anställda, som är föräldralediga eller sjukskrivna en längre tid, får information och kan ta del av minnesanteckningar från arbetsplatsträffar. Vid schemaläggning av möten tas hänsyn till deltidsarbetande och småbarnsföräldrar.

##### Uppföljning

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

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:

#### **4.5.1 Kungsholmen är ett stadsdelområde där ingen behöver vara rädd för våld**

##### **Förväntat resultat**

Genom att samverka förebyggs våld inom stadsdelområdet. Personer som ändå utsatts för våld eller hot om våld i nära relation ska ges stöd utifrån att de är brottsoffer. Barnperspektivet ska alltid beaktas. Personer utsatta för våld i nära relation eller hatbrott ska erbjudas ett samordnat individuellt utformat stöd.

Enhetsmål:

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.

## **Uppföljning av ekonomi**

### **Resursanvändning**

Beställarenheten Äo	Vp 2016
<b>Personal</b>	17 000
<b>Huvudverksamhet</b>	464 100
<b>Netto</b>	481 100

Budgeten för beställning av insatser är gemensam, medan vardera sektion har separat personalbudget. Beställarbudgeten står för största delen av stadsdelsnämndens totala budget.

## **Budget 2016**

## **Övriga frågor**



Handläggare  
Arja Hellborg

Till  
Hemtjänsten på Hantverkargatan  
och Baltzars träfflokal

Telefon: 0850808537

## **Verksamhetsplan 2016 för Hemtjänsten på Hantverkargatan och Baltzars träfflokal**

**Förslag till beslut**

**Hemtjänsten på Hantverkargatan  
och Baltzars träfflokal**

Sankt Eriksgatan 22  
11239 Stockholm  
0850808537  
0850808000  
arja.hellborg@stockholm.se

stockholm.se

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
1. Ett Stockholm som håller samman .....	4
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet .....	4
2. Ett klimatsmart Stockholm .....	8
2.1 Energianvändningen är hållbar .....	8
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm .....	8
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar .....	8
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm .....	9
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor .....	9
<b>Uppföljning av ekonomi.....</b>	<b>11</b>
Resursanvändning .....	11
Budget 2016 .....	11
<b>Övriga frågor .....</b>	<b>11</b>

### Bilagor

*Bilaga 1: Kompetensutvecklingsplan*

*Bilaga 2: Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*

## Inledning

Hemtjänsten på Hantverkargatan bedriver hemtjänst i ordinärt boende för äldre på Kungsholmen och Essingeöarna. Utöver den ordinarie öppna hemtjänsten har enheten en hemstödsgрупп 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, en 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. 240 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. Fyra utbildade värdegrundsledare har ett speciellt uppdrag i värdegrundsarbetet.

### Verksamhetsutveckling

Under 2016 kommer enheten att friställa en medarbetare för specialuppdrag som bland annat handlar om att göra första besöket hos en ny kund, handleda alla nyanställda på enheten samt att utföra rutinmässiga uppföljningar. Resultaten av det gångna årets enkäter visar att enheten behöver ett nytt tänk kring dessa frågor för att kunna uppnå sina mål framledes. Att alla nya medarbetare får all och samma information, att kunderna får svar på sina frågor och information vem som är kontaktsmannen och att underlag för arbetsmiljöplanen blir korrekt gjort är viktigt för både kundernas och medarbetarnas trygghet.

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 utbildning i äldres missbruk 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, en SchemOs-planerare och 36 omsorgspersonal. Personalsituationen kräver ständig bevakning eftersom enhetens kundantal har varit ständigt ökande sedan nästan ett år tillbaka och behovet av nya medarbetare ökar därefter. Alla heltids- och tillsvidare anställda medarbetare har undersköterskeutbildning. Vid nyrekrytering krävs en grundutbildning och erfarenhet från arbete med äldre för arbete i hemtjänsten. För hemstodsgruppen gäller krav på mentalskötarutbildning eller beprövad personlig lämplighet samt annan vårdutbildning.

KF:s inriktningsmål:

### 1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

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

#### Förväntat resultat

Den enskilde ska vara nöjd med utförandet av insatser inom vård- och omsorgsboende, servicehus och dagverksamhet samt insatser från hemtjänsten. Insatserna ska vara individuellt utformade och den enskilde ska ha inflytande över vården och omsorgen. Omvårdnaden ska utformas med hänsyn till den enskildes egna förmågor och delaktighet. God vård och omsorg ska säkerställas genom ett tvärprofessionellt arbetssätt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Hemtjänst: att tillsammans med primärvården initiera utarbetande av gemensam lokal rutin för delegering i ordinärt boende.	2016-01-01	2016-12-31

Enhetsmål:

De beviljade insatserna utformas utifrån kundens individuella behov

#### Förväntat resultat

85 % av kunderna upplever att deras insatser utförs så som de önskar

80 % av kunderna upplever att deras insatser utförs på de tider de önskar

80 % av kunderna upplever kontinuitet

#### Arbetssätt

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, Hemstödsgruppen 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 2016 ge fortsatt stöd till de medarbetare som behöver hjälp i samband med skrivandet av genomförandeplaner, speciell fokus på hur insatserna utförs. En medarbetare kommer att utföra första kundbesök för att både informera kunden och svara på kundens frågor samt diskutera utformningen av de insatser som kunden har beviljats. Fortsatt arbete med planeringen för att uppfylla kundernas önskemål om tidpunkterna för de olika insatserna, främst morgonbesöken som är svåra att planera eftersom de flesta vill få sin frukost på samma tidpunkt.

Nämndmål:

#### **1.7.2 Brukare har inflytande över sin tillvaro**

##### **Förväntat resultat**

Äldreomsorgen ska vara likvärdig och jämställd och den enskildes självbestämmande är grundläggande. Den enskilde ska vara delaktig i utformandet av sin genomförandeplan och ha inflytande över hur insatserna utförs. Genomförandeplaner ska skapas inom två veckor från beställning och individuellt utformade. Möjligheten till egen tid på vård- och omsorgsboende ska säkerställas och det ska finnas varierande aktiviteter som stimulerar till fysisk aktivitet. Alla äldre på vård- och omsorgsboende har rätt till regelbunden utevistelse utifrån egna önskemål.

Enhetsmål:

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 %

Har aktuell genomförandeplan 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 koordinatörerna 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:

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

### **Förväntat resultat**

Den enskilde ska vara nöjd med sin måltidssituation. Maten ska vara näringsriktig och vällagad och den enskilde ska kunna välja mellan flera alternativ. Inom vård- och omsorgsboende ska nutritionsbehovet tillgodoses dygnet runt. Årstider och högtider ska uppmärksammas. Livsmedelshanteringen ska vara säker och hygienisk.

Enhetsmål:

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 ordinarie 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. I checklistan för nyanställda finns det ett avsnitt där speciell kostinformation ges av handledaren 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 2016 fortsätta att arbeta med åtgärder baserade på uppföljningsresultaten.

Nämndmål:

### 1.7.4 Brukare är trygga

#### Förväntat resultat

För att säkerställa den enskildes trygghet ska personalen ha kunskap och grundutbildning. Den enskilde ska även tillförsäkras personalkontinuitet och ett professionellt bemötande. Information ska vara lättillgänglig och tydlig och den enskilde ska uppleva att de är informerade om vad som ska ske, när, hur och av vem. Anhöriga ska uppleva sig trygga med de insatser som ges. Alla ska veta vart de ska vända sig för att lämna synpunkter och klagomål.

Enhetsmål:

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 kontaktman 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. Baltzar träfflokal baserar sina aktiviteter på svar de får i sina enkäter för att erbjuda kunderna det de efterfrågar.

#### 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 handdatoren används till att låsa upp hos kund. En medarbetare friställs från sitt ordinarie arbete för att kunna besöka enhetens nya kunder i syfte att säkerställa att kunden får all information som behövs, bland annat vem som är kundens kontaktman.

KF:s inriktningsmål:

## 2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.1 Energianvändningen är hållbar

Nämndmål:

#### 2.1.1 Energianvändningen inom nämndens verksamheter är hållbar

#### Förväntat resultat

Nämndens verksamheter ska använda sig av energieffektiva alternativ. Elförbrukningen per kvadratmeter i nämndens lokaler ska minska.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Vid byte av vitvaror och glödlampor ska energieffektiva alternativ väljas	2014-01-01	2016-12-31

KF:s inriktningsmål:

## 3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Nämndmål:

#### 3.5.1 Stadsdelsnämndens ekonomi är långsiktigt hållbar

#### Förväntat resultat

Nämndens budget ska vara i balans.

Enhetsmål:

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 alltså jämt 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.

### Kommentar



Hemtjänst tot	Budget VP
Intäkter	19 868
Personal	21 383
Övrigt	2 815
Netto	4 330

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	85	83	År
 Sjukfrånvaro		tas fram av nämnden	Tertial

Nämndmål:

#### 4.2.1 Ledare och medarbetare är engagerade, lyhörda och nytänkande

#### Förväntat resultat

Förvaltningens chefer ska skapa bra och inkluderande arbetsplatser som är fria från

diskriminering. Ledarskapet ska främja medarbetarskap och ha fokus på att utveckla medarbetarna och verksamheten. Medarbetarna ska ges ansvar och inflytande genom att chef och medarbetare tillsammans bryter ner verksamhetens mål för att öka förståelsen och att skapa samsyn kring uppdraget.

**Enhetsmål:**

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 kontaktmannaskapet

**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**

Enhetens fyra värdegrundsledare ska fortsätta med sitt arbete och utveckla det tillsammans. Samtliga anställda ska genomgå utbildning i basal hygien och missbruksproblematik. Demensteamet har utökats med två medarbetare som ska genomgå Silviahemmets grundutbildning för hemtjänstens medarbetare..

**Nämndmål:****4.2.2 Ledare och medarbetare skapar tillsammans en bra och inkluderande arbetsmiljö****Förväntat resultat**

Mål för 2016

Stadsdelsförvaltningens psykosociala arbetsmiljöindex ska öka och sjukfrånvaron ska minska. Det systematiska arbetsmiljöarbetet ska fortsätta att utvecklas i förvaltningens verksamheter. Samverkan ska genomföras på ett systematiskt och ändamålsenligt sätt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Samtliga arbetsplatser och enheter skapar en åtgärdsplan utifrån resultatet i den psykosociala enkäten	2016-01-01	2016-12-31

Enhetsmål:

Medarbetarna är engagerade i det systematiska kvalitetsarbetet

### **Förväntat resultat**

AMI 85

### **Arbetssätt**

Enhetens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete diskuteras tillsammans på apt:n och på planeringsdagarna. Sjukfrånvaron följs upp och analyseras på enhetens möten samt individuellt med de medarbetare som har ofta förekommande frånvaro. Förflyttning mellan lokalen och enhetens kunder kommer att diskuteras utifrån varje medarbetares perspektiv för att nå ett tidsperspektiv som är rimlig.

### **Resursanvändning**

Samtliga ordinarie medarbetare engageras i arbetet att ta fram åtgärdsplaner baserade på resultat från medarbetarenkäten i syfte att göra de förbättringar som krävs för att arbetsmiljön ska vara god för alla på enheten.

### **Uppföljning**

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

### **Utveckling**

Under detta år kommer justering av förflyttningstiderna vara prioritet nummer ett.

## **Uppföljning av ekonomi**

### **Resursanvändning**

### **Budget 2016**

Enheten är ett icke vals-alternativ, dvs. att de kunder som inte själv vill välja utförare för sina hemtjänstinsatser kommer att få sina insatser utförda av oss. Det ersättningssystem som tillämpas för närvarande är under en utredning och är en osäkerhetsfaktor för årets budget. Enheten måste hålla bemanningen anpassad till beställda kundtimmar. För att kunna vidta åtgärder för att nå budget i balans följs intäkterna och kostnaderna upp dagligen i samband med ärendepaneringen och månatligen med controller.

## **Övriga frågor**

### **Personal**

- varje ny medarbetare börjar sin tjänstgöring efter genomgången introduktion. Från och med i år har enheten en medarbetare för all introduktion för nyanställda 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%.
- riskinventering 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. En medarbetare kommer att bli klar med friskvårdscoach utbildning i början av året, hon kommer att ta fram konditionsfrämjande aktiviteter för medarbetarna.
- hemstödsgruppen får handledning en gång i månaden
- demensteamet får handledning en gång i månaden
- en planeringsdag ska avsättas för hela enheten
- fysisk skyddsronnd genomförs en gång per år
- Enheten har en utbildad praktikhandledare, ett miljöombud och ett friskvårdsombud. Deras arbete kommer att fortsätta under året.

### **Samverkan och inflytande**

Enheten kommer att fortsätta med sitt samarbete med beställarenheten, primärvården och psykiatrin 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 2015 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 2016.

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. Avvikelsena 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

Handläggare  
Odini Nzeribe  
Telefon:

Till  
Kungsholmens servicehusenhet

## **Verksamhetsplan 2016 för Kungsholmens servicehusenhet**

**Förslag till beslut**

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
1. Ett Stockholm som håller samman .....	3
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet .....	3
2. Ett klimatsmart Stockholm .....	8
2.1 Energianvändningen är hållbar .....	8
2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva .....	9
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm .....	9
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar .....	9
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm .....	10
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor .....	10
<b>Uppföljning av ekonomi.....</b>	<b>12</b>
Resursanvändning .....	12
Budget 2016 .....	12
<b>Övriga frågor .....</b>	<b>12</b>

### Bilagor

*Bilaga 1: Kompetensutvecklingsplan 2016*

## Inledning

Pilträdet och Fridhemmets 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, en social och funktionsuppehållande dagverksamhet, Fridas lunchservering, en lunchrestaurang samt ett café. 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 vars tydlighet ökar förståelsen och engagemanget hos alla medarbetare. Verksamheterna arbetar ständigt med att utveckla arbetssätt och metoder för att säkerställa uppsatta mål nås. Genom regelbundna brukarmöten, dialogmöten med anhöriga och gode män, kvalitetsforum, socialstyrelsens brukarundersökning, vår egen boendeenkät och stadsdelsförvaltningens uppföljning kan enheterna utvärdera resultatet sitt arbete. Resultaten ger ett viktigt underlag till vilka fortsatta prioriteringar som ska göras och vilka nya mål som behöver sättas upp.

Verksamheterna har under de senaste åren noterat en förändring i behoven hos de personer som flyttar in till Servicehusen. Förutom inflyttning av ”traditionella” brukare, 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 fortsatt att öka succesivt. Det innebär en fortsatt utmaning för oss under 2016 då målgruppen ställer ett ökat krav på personalens kompetens, bemötande, förhållningssätt och arbetsmetoder. Stort fokus läggs på bemötande samt aktiviteter. Erfarenheterna från tidigare år är att aktiviteter i större sammanhang inte fungerar i den här gruppen, varför fokus nu ligger på individuella aktiviteter och egen tid med kontaktpersonen. Verksamheten kommer att fortsätta att utveckla aktiviteter, fokusera på bemötande samt fokusera på personalens kompetens kring denna målgrupp under 2016.

Under 2016 fortsätter verksamheterna även att fokusera på den ökande gruppen äldre med kognitiv svikt och de personer som utvecklar en demenssjukdom under sin vistelse på servicehuset.

KF:s inriktningsmål:

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

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

##### **Förväntat resultat**

Den enskilde ska vara nöjd med utförandet av insatser inom vård- och omsorgsboende, servicehus och dagverksamhet samt insatser från hemtjänsten. Insatserna ska vara individuellt



utformade och den enskilde ska ha inflytande över vården och omsorgen. Omvårdnaden ska utformas med hänsyn till den enskildes egna förmågor och delaktighet. God vård och omsorg ska säkerställas genom ett tvärprofessionellt arbetssätt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Säkerställa arbetssätt i tvärprofessionella team (hemtjänst, servicehus och vård- och omsorgsboende)	2016-01-01	2016-12-31

#### Enhetsmål:

Brukarna får god vård och omsorg.

#### Förväntat resultat

80 % av brukarna upplever att de får god omvårdnad.

60 % har en aktuell inkontinensutredning.

90 % av brukarna skall ha en utförd och dokumenterad riskbedömning avseende nutrition/malnutrition MNA.

90 % av de brukarna har en aktuell ADL-bedömning.

90 % av brukarna skall ha en utförd riskbedömning enligt Nortonskalan avseende risk för trycksår.

#### Arbetssätt

##### Arbetssätt

Vid planering av brukarnas insatser utgår personalen från individens egna önsknings och behov vilket framgår i genomförandeplanen. Dokumentationen är ett arbetsredskap som bidrar till att brukarna får en god och säker vård. Brukarnas fysiska, psykiska och medicinska behov dokumenteras och bedöms utifrån olika bedömningsinstrument. Dessa följs rutinemässigt upp via egenkontroller. Vi använder oss av kvalitetsregistren Senior alert och palliativa registret för att utveckla och stärka det tvärprofessionella arbetet kring varje brukare. Även teammöten sker en gång i veckan med alla personalkategorier representerade för att kartlägga den boendes behov och kunna tillgodose det på bästa sätt.

Enheternas samarbete med röda korsets högskola fortsätter under år 2016 där stort fokus ligger på en ny undervisningsmodell och skapandet av nya rutiner kring detta arbetssätt. Implementeringen av det nya arbetssättet innebär kompetensutveckling och utbildning för både studenter och handledare vilket i sin tur lägger grund för en god lärandemiljö och även höjer kvaliteten på vården.

Vi fortsätter även utvecklingen av teamarbetet vid vård i livets slut där vi fokuserar på att öka användandet av smärtskalor för att lindra lidandet och höja livskvaliteten in det sista.

Mot bakgrund av den växande andelen brukare med psykiska sjukdomar erbjuds personalen stöd i form av handledning en gång i månaden. Målgruppen ställer ett ökat krav på personalens kompetens, bemötande, förhållningssätt samt arbetsmetoder. Under 2016 kommer vårt fokus fortsättningsvis att ligga på aktiviteter för de brukare som visar psykisk ohälsa, att försöka bryta isolering och därmed öka brukarens känsla av delaktighet, meningsfullhet och sammanhang. Personalen ges stöd i form av kontinuerlig fortbildning.

Vi kan även se en ökning av äldre med kognitiv svikt eller demenssjukdom vilket bidrar till fortsatt arbete i tvärprofessionella team, för att öka förståelse och bättre möta de individuella behov som finns.

Enheten fortsätter under 2016 att arbeta för en intern samverkan mellan olika personalkategorier för att säkerställa en sammanhållen och god vård- och omsorg för den enskilde. Gemensamma planeringsdagar och regelbundna möten via olika mötesforum planeras under verksamhetsåret för att öka dialogen mellan alla olika yrkeskategorier.

### **Uppföljning**

Enheten tar del av stadens årliga brukarundersökning, MAS årliga kvalitetsuppföljning - Qusta - av hälso- och sjukvård. Hygienskontroll sker var tredje månad. Egenkontroller gällande, viktkontroller, inkontinensbedömningar och övriga bedömningsinstrument görs var tredje månad av HSL personal. Dokumentationsansvarig SoL gör rutinmässiga uppföljningar i dokumentation.

Nämndmål:

### **1.7.2 Brukare har inflytande över sin tillvaro**

#### **Förväntat resultat**

Äldreomsorgen ska vara likvärdig och jämställd och den enskildes självbestämmande är grundläggande. Den enskilde ska vara delaktig i utformandet av sin genomförandeplan och ha inflytande över hur insatserna utförs. Genomförandeplaner ska skapas inom två veckor från beställning och individuellt utformade. Möjligheten till egen tid på vård- och omsorgsboende ska säkerställas och det ska finnas varierande aktiviteter som stimulerar till fysisk aktivitet. Alla äldre på vård- och omsorgsboende har rätt till regelbunden utevistelse utifrån egna önskemål.

Enhetsmål:

Boende blir respektfullt bemötta och är delaktiga.

#### **Förväntat resultat**

85 % av brukarna upplever att personalen tar hänsyn till brukarens åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras.

85 % av brukarna har en aktuell genomförandeplan.

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

90 % av gästerna på dagverksamheten anser att deras individuella behov tillgodoses.

#### **Arbetsätt**

Enheten arbetar ständigt för att personalen ska ha ett professionellt och gott bemötande mot brukarna och gästerna på dagverksamheten. I genomförandeplanen som skrivs tillsammans med den enskilde ska brukarens/gästernas egna önskemål tydligt framgå och insatserna styras därefter. Enheten fortsätter 2016 att föra en kontinuerlig dialog med beställande stadsdelsförvaltningar gällande biståndsbesluten. Syftet är att hela tiden kunna matcha brukarens behov för att säkerställa att brukaren den vård han/hon har rätt till.

Resultaten från stadens brukarundersökning 2015 visar att de boenden i hög grad, dvs 92 %, upplever att de blir väl bemötta av personalen. Enheten arbetar vidare för att bibehålla dessa goda resultat. Under 2016 kommer vi även att fokusera vidare på vår värdegrund genom att rutinmässigt lyfta upp våra kärnvärden och diskutera vårt bemötande och arbetsätt på olika

mötesforum.

Enheten har ett kvalitetsforum som består av representanter från de olika yrkeskategorierna där fokus ligger på interna och externa avvikelser, tillbud, synpunkter och klagomål från anhöriga och brukare som inkommit under den senaste månaden. Händelserna dokumenteras och följs upp på husmöten/planmöten och enhetens APT. Boendes och anhörigas klagomål och synpunkter bemöts och åtgärdas i den mån det är möjligt. Målet med kvalitetsforumet är att verksamheten systematiska ska uppmärksamma eventuella brister, arbeta med kvalitetsförbättringar och hela tiden sträva mot nya mål. Teammöten sker även varje vecka vilket stärker det tvärprofessionella arbetet kring varje brukare.

### **Uppföljning**

Stadens årliga brukarundersökningar. Uppföljning av genomförandeplan utförs var 6:e månad samt vid behov, vid teammöten, husmöten, APT samt kvalitetsforum.

Nämndmål:

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

#### **Förväntat resultat**

Den enskilde ska vara nöjd med sin måltidssituation. Maten ska vara näringsriktig och vällagad och den enskilde ska kunna välja mellan flera alternativ. Inom vård- och omsorgsboende ska nutritionsbehovet tillgodoses dygnet runt. Årstider och högtider ska uppmärksammas. Livsmedelshanteringen ska vara säker och hygienisk.

Enhetsmål:

Brukarna har stöd till en god matsituation

#### **Förväntat resultat**

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

85 % av brukarna uppskattar maten och tycker den är god

#### **Arbetsätt**

Servicehusenheten identifierar brukarens behov av individanpassat måltidsstöd.

Genomförandeplanen är ett redskap för brukaren att beskriva specifika behov och önskemål runt måltidssituationen i både eget boende och som gäst i Fridas restaurang.

Vi strävar efter att måltidssituationen ska vara en helhetsupplevelse för varje person och även ge en liten guldkant i tillvaron. Maten ska serveras på ett trevligt och aptitstimulerande sätt. Detta kan ske genom påverkan av dukning, färgsättning, belysning, extra kryddor, frisk luft eller med hjälp av lite rofylld musik, vilket tillsammans påverkar och förhöjer smak, lukt, syn och hörselintryck på ett positivt sätt. Det handlar om att skapa en behaglig omgivning och en känsla av och trivsel och harmoni. För de brukare som har särskilda behov erbjuds även näringsberikad kost. Andra viktiga kvalitetsaspekter är även ett gott bemötandet och god service för ett ökat välbefinnande.

De som vill kan vi erbjuda att vara med i så kallade matlag på verksamheten. Både i Fridas restaurang och på servicehusen uppmärksammas och firas högtider, minnesdagar och olika årstider. Årligen arrangeras Nobelmiddag, julbord, grillkvällar, pubaftonar,

surströmmingsdag, oktoberfest, midsommarfest, luciafirande etc.

### **Uppföljning**

Under 2016 sker en kontinuerlig dialog och uppföljning med matleverantörer, matråd och brukare. 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. Under 2016 kommer planering för liknande råd att göras för Fridhemmets servicehus. Uppföljning sker även via förvaltningens/beställarenhetens individuppföljning. Hygienkontroller sker löpande via egenkontrollprogram.

Nämndmål:

#### **1.7.4 Brukare är trygga**

##### **Förväntat resultat**

För att säkerställa den enskildes trygghet ska personalen ha kunskap och grundutbildning. Den enskilde ska även tillförsäkras personalkontinuitet och ett professionellt bemötande. Information ska vara lättillgänglig och tydlig och den enskilde ska uppleva att de är informerade om vad som ska ske, när, hur och av vem. Anhöriga ska uppleva sig trygga med de insatser som ges. Alla ska veta vart de ska vända sig för att lämna synpunkter och klagomål.

Enhetsmål:

Boende är Trygga

##### **Förväntat resultat**

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

90 % av larmen besvaras inom angiven inställelse tid.

60 % av brukarna vet vart de skall vända sig med synpunkter och klagomål.

75 % av medarbetarna är utbildade.

80 % av brukarna känner förtroende för personalen som kommer hem till dig.

##### **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.

Vid inflytt in på servicehusen så tilldelas brukaren en kontaktperson som har huvudansvaret för planering, genomförande och utvärdering av den service och omvårdnad som genom biståndsbeslutet beviljats. Kontaktpersonens syfte är att skapa kontinuitet och trygghet för

brukaren. Brukaren och anhöriga får information via välkomstsamtal, vårdplanering etc för att känna delaktighet i skapandet av en individanpassad och trygg vård. Vi har även ett anhörigombud på enheten vars roll är att ge stöd till anhöriga, svara på anhörigfrågor, ta emot synpunkter samt sprida ett anhörigperspektiv ut i verksamheten.

Brukaren får vid inflytt handledning i hur larmet fungerar och larmets tekniska funktion kontrolleras en gång per månad. 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.

Vi arbetar ständigt med att förbättra personalens dokumentationskunskaper för att journalerna ska vara tillförlitliga, lättlästa och att adekvat information alltid ska finnas tillgänglig för en god och säker vård. Rehabpersonalen arbetar utifrån sin egen profession för att tillgodose hjälpmedelsbehov hos varje enskild brukare. Utbildning i förflyttningsteknik är obligatorisk för all nyanställd personal och övrig personal får uppfräschning av sin utbildning en gång per år.

### Uppföljning

Socialstyrelsens årliga brukarundersökning. Larmstatistik följs upp rutinmässigt. Egenkontroller hjälpmedel.

KF:s inriktningsmål:

## 2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.1 Energianvändningen är hållbar

Nämndmål:

#### 2.1.1 Energianvändningen inom nämndens verksamheter är hållbar

#### Förväntat resultat

Nämndens verksamheter ska använda sig av energieffektiva alternativ. Elförbrukningen per kvadratmeter i nämndens lokaler ska minska.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Vid byte av vitvaror och glödlampor ska energieffektiva alternativ väljas	2014-01-01	2016-12-31

Enhetsmål:

Enheten skall vara resursmedveten.

#### Förväntat resultat

Sänkt energiförbrukning.

#### Arbetsätt

Vid inköp av vitvaror, glödlampor eldrivna produkter alltid välja energilåga alternativ.

### **Resursanvändning**

Ersätta nuvarande äldre modell av spis med en energieffektiv induktionsspis, ersätta äldre modell av nedkylningsskåp.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## **2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva**

Nämndmål:

### **2.4.1 Nämndens verksamheter är resurseffektiva**

#### **Förväntat resultat**

Skräpshantering i parkerna ska vara effektiv och miljövänlig. Enheternas avfall och matsvinn ska minska. Insamlingen av matavfallshanteringen ska öka.

Enhetsmål:

Enheten skall vara resurseffektiv

#### **Förväntat resultat**

25% inhandling av ekologisk mat.  
Minskning av matavfall

#### **Arbetsätt**

Beställa rätt mängd mat till gästerna på Fridas restaurang och i möjligaste mån återvinna överbliven mat till biogas

### **Resursanvändning**

Återvinningskärl, våg

#### **Uppföljning**

Stämna av inköp mot antal portioner som säljs och överblivna portioner.

KF:s inriktningsmål:

## **3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## **3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar**

Nämndmål:

### **3.5.1 Stadsdelsnämndens ekonomi är långsiktigt hållbar**

#### **Förväntat resultat**

Nämndens budget ska vara i balans.

Enhetsmål:  
Budget i balans för 2016

### 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.

### Kommentar



	Budget VP
Intäkter	94 300
Lön	56 700
Övriga kostnader	37 600
Total kostnad	94 300
Netto	0

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	83	År
 Sjukfrånvaro	6 %	tas fram av nämnden	Tertial

Nämndmål:

### 4.2.1 Ledare och medarbetare är engagerade, lyhörda och nytänkande

#### Förväntat resultat

Förvaltningens chefer ska skapa bra och inkluderande arbetsplatser som är fria från diskriminering. Ledarskapet ska främja medarbetarskap och ha fokus på att utveckla medarbetarna och verksamheten. Medarbetarna ska ges ansvar och inflytande genom att chef och medarbetare tillsammans bryter ner verksamhetens mål för att öka förståelsen och att skapa samsyn kring uppdraget.



Enhetsmål:

Ledarskapet är engagerat, kommunikativt och utvecklingsinriktat

#### **Förväntat resultat**

Jag kan rekommendera min arbetsplats till andra 70%

Andel medarbetare som upplever att arbetsplatsen tillvaratar idéer om förbättringar, 70%

#### **Arbetssätt**

Resultatinriktat och systemiskt ledarskap. Chefen hämtar idéer och stöd från kollegor i ledningsgruppen vilka i sin tur för en dialog med övriga medarbetare i andra mötesformer. Under 2016 kommer vi fortsätta vårt arbete med våra kärnvärden, fokusera på våra gemensamma mål och ta vara på idéer som finns inom verksamheten. Skriftliga förslag på nya idéer som kan förbättra verksamheten kan lämnas in på färdigställda blanketter. Dessa kommer att redovisas på APT efter genomgång i ledningsgruppen där feedback kommer ges. Vi kommer även se över vilken kompetens som finns samt fortsätta vidareutbildning av personal för fortsatt utveckling av verksamheten. Detta kommer ske genom både genom intern och externa utbildning, inspirationsdagar, planeringsdagar, APT, husmöten och andra mötesformer.

#### **Uppföljning**

Enhetens möten. Medarbetarsamtal och medarbetarenkät. APT.

Nämndmål:

### **4.2.2 Ledare och medarbetare skapar tillsammans en bra och inkluderande arbetsmiljö**

#### **Förväntat resultat**

Mål för 2016

Stadsdelsförvaltningens psykosociala arbetsmiljöindex ska öka och sjukfrånvaron ska minska. Det systematiska arbetsmiljöarbetet ska fortsätta att utvecklas i förvaltningens verksamheter. Samverkan ska genomföras på ett systematiskt och ändamålsenligt sätt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Samtliga arbetsplatser och enheter skapar en åtgärdsplan utifrån resultatet i den psykosociala enkäten	2016-01-01	2016-12-31

Enhetsmål:

Enheten är en medskapande arbetsplats

#### **Förväntat resultat**

Förväntat resultat 80 AMI.

#### **Arbetssätt**

Samverkan med medarbetarna sker i form av arbetsplatsträffar (APT) 10 gånger per år samt



husmöten/planmöten 10 gånger per år. Det hålls också regelbundna möten med sjuksköterskor och paramedicinare. Mötena fokuserar på prioriterade frågor som rör medarbetarna och verksamheten. Årligen erbjuds medarbetarna utvecklingssamtal, lönesamtal och handledning. Även planeringsdagar och inspirationsdagar. Ett kontinuerligt utvecklingsarbete med det systematiska arbetsmiljöarbetet sker med hjälp av riskbedömningar, analyser och handlingsplaner vilket sker rutinmässigt.

Enheten arbetar med resultaten från AMI mätningen på gemensamma möten. Enheten arbetar även efter stadens medarbetarenkät som årligen skickas ut. Utifrån resultaten skapas en gemensam åtgärdsplan som ligger till grund för enhetens förbättringsområden under kommande år. Resultaten redovisas och diskuteras på APT.

Enheten arbetar aktivt med sjukfrånvaron. Vi använder oss av Medhelp och Lisa tid som kontroll och rapporteringsverktyg. Vid upprepad korttidssjukfrånvaro försöker vi snabbt identifiera problem på arbetsplatsen och andra faktorer som kan påverka situationen. Enheten använder sig av Stockholms stads gemensamma rehabiliteringsprocess och har en tät kontakt med de stödfunktioner som finns på stadsdelsförvaltningen. Medarbetarna erbjuds friskvård och har möjlighet att nyttja vår företagshälsovård Previa som erbjuder råd, vägledning och stödsamtal kring eventuella problem.

Målet är att fortsätta bibehålla den korta sjukfrånvaron mellan 1,5 och 2 %. Den totala sjukfrånvaron skall ligga under 6 %.

Enheten uppdaterar årligen kompetensutvecklingsplanen. När den tas fram utgår man från verksamhetens behov och medarbetarnas egna önskemål.

### **Uppföljning**

Stadens medarbetarenkät, handledning

<b>Aktivitet</b>	<b>Startdatum</b>	<b>Slutdatum</b>
Sjuksköterskeförsörjning	2016-01-01	2016-12-31

## **Uppföljning av ekonomi**

### **Resursanvändning**

### **Budget 2016**

### **Övriga frågor**

Handläggare

Till  
Serafens vård- och  
omsorgsboende

Telefon: 08-508 08 835

## **Verksamhetsplan 2016 för Serafens vård- och omsorgsboende**

### **Förslag till beslut**

**Serafens vård- och  
omsorgsboende**

Bolindersplan 1  
112 24 Stockholm  
08-508 08 835

[agnieszka.valdner@stockholm.se](mailto:agnieszka.valdner@stockholm.se)

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

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
1. Ett Stockholm som håller samman .....	4
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet .....	4
2. Ett klimatsmart Stockholm .....	10
2.1 Energianvändningen är hållbar .....	10
2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva .....	11
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm .....	12
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar .....	12
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm .....	13
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor .....	13
<b>Uppföljning av ekonomi.....</b>	<b>17</b>
Resursanvändning .....	17
Budget 2016 .....	17
<b>Övriga frågor .....</b>	<b>17</b>

### Bilagor

*Bilaga 1: Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*

*Bilaga 2: Kris och katastrofplan*

## Inledning

Serafens vård och omsorgsboende vänder sig till äldre över 65 år som efter biståndsbeslut beviljats heldygnsomsorg. 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 funktionsnedsatta. 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 Socialstyrelsens årliga brukarundersökning var 2015 hög. Förbättringsområden som står i fokus under 2016 är personcentrerad vård och omsorg, framförande av klagomål och synpunkter, mat/måltidssituationen samt ökning av möjligheterna till utevistelser och individuella aktiviteter. Under året 2016 utvecklas arbetet med systematisk registrering i Nationella Kvalitetsregister.

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 individuella behov.

Verksamheten arbetar strukturerat med styrning och uppföljning av verksamhetens mål. Under 2016 planerar verksamheten en rad utbildningsinsatser för medarbetarna utifrån prioriterade områden.

Under 2016 fortsätter arbetet med att implementera Kungsholmens kärnvärden, engagemang, lyhördhet och nytänkande, 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, 17,24 helårsarbetande sjuksköterskor, 3,6 helårsarbetande sjukgymnaster, 2,80 arbetsterapeuter, 0,50 arbetsterapibiträde och 1 kvalitetsansvarig. Verksamheten har en person som sköter tvätten av personkläder på deltid. En vaktmästare finns på heltid. I verksamheten arbetar sex gruppledare. Enheten leds av en enhetschef och fyra biträdande enhetschefer, varav en av dem med ansvar för sjuksköterskor, sjukgymnaster och arbetsterapeuter. Den tjänsten är förhandlad och tillsätts under våren 2016. I början på 2016 kommer verksamheten att planera och förhandla om en ny tjänst, kurator.

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 Arbetsplatsträffar med samtliga medarbetare den 9/2 och den 10/2. Serafens boendeenheter får intäkter utifrån en fast vårddygnsersättning 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:

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

Nämndmål:

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

##### Förväntat resultat

Den enskilde ska vara nöjd med utförandet av insatser inom vård- och omsorgsboende, servicehus och dagverksamhet samt insatser från hemtjänsten. Insatserna ska vara individuellt utformade och den enskilde ska ha inflytande över vården och omsorgen. Omvårdnaden ska utformas med hänsyn till den enskildes egna förmågor och delaktighet. God vård och omsorg ska säkerställas genom ett tvärprofessionellt arbetssätt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Säkerställa arbetssätt i tvärprofessionella team (hemtjänst, servicehus och vård- och omsorgsboende)	2016-01-01	2016-12-31

Enhetsmål:

Boendes hälsa är under kontroll

##### Förväntat resultat

95% är nöjda med omvårdnaden

60% av alla boende ska registreras i Senior Alert

30% ska registreras i BPSD- registret

100 % av avlidna ska registreras i Palliativa registret

##### Arbetssätt

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 boende anordnas teammöten regelbundet där alla yrkeskategorier finns representerade. Ett förbättringsområde under 2016 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. Vi följer upp arbetet med inkontinensutredningar. Förebyggande riskanalyser vad gäller nutrition, fall och trycksår ska göras vid behov eller minst 1 gång per år. 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 arbetssätt 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 samt andelen erbjudna efterlevnadssamtal ska öka.

Ett utvecklingsområde 2016 är att öka registreringen i samtliga kvalitetsregister. Under våren 2016 kommer planeringsdagar innehålla workshops gällande kvalitetsregister för samtliga medarbetare. Verksamheten kommer att fortsätta arbetet med Palliativa registret. Ett fokusområde under året är att implementera NVP, smärtskattning samt efterlevnadssamtal. Under våren 2016 utbildas administratörer för BPSD och därefter görs en planering kring implementeringen av BPSD. Målet är att samtliga enheter inom demens har påbörjat arbetet inom BPSD innan årets slut.

Vi kommer att utveckla våra arbetssätt gällande registrering i Senior Alert. Verksamheten kommer att frigöra tid för teamet för att gå igenom alla riskbedömningar.

### Resursanvändning

Personal, IT-stöd, stimulansmedel, lokaler,

### Uppföljning

Enheten tar del av Socialstyrelsens brukarundersökning där det finns en fråga om hur nöjda de boende är med omvårdnaden. MAS och MAR gör en årlig uppföljning inom hälso- och sjukvård. Två gånger per år (mars och september) utför samordningssjuksköterska en egenkontroll av 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.

Uppföljning av statistik i samtliga kvalitetsregister kommer att göras 2 gånger per år.

### Utveckling

Fortlöpande analyser sker på ledningsnivå och APT.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Internutbildning i läkemedelshantering och delegering	2016-01-01	2016-05-31
Utbildning av BPSD- administratör	2016-01-01	2016-12-31
Utföra planeringsdagar med workshops med kvalitetsregister	2016-01-01	2016-03-31
Utveckla personcentrerad vård	2016-01-01	2016-12-31
Webbutbildning BPSD	2016-01-01	2016-06-30

Nämndmål:

## 1.7.2 Brukare har inflytande över sin tillvaro

### Förväntat resultat

Äldreomsorgen ska vara likvärdig och jämställd och den enskildes självbestämmande är grundläggande. Den enskilde ska vara delaktig i utformandet av sin genomförandeplan och ha inflytande över hur insatserna utförs. Genomförandeplaner ska skapas inom två veckor från beställning och individuellt utformade. Möjligheten till egen tid på vård- och omsorgsboende ska säkerställas och det ska finnas varierande aktiviteter som stimulerar till fysisk aktivitet. Alla äldre på vård- och omsorgsboende har rätt till regelbunden utevistelse utifrån egna önskemål.

Enhetsmål:

Boende blir bekräftad

### Förväntat resultat

95% blir bemötta på ett bra sätt

90% blir tilltalade med namn

80% vet var de ska vända sig om de har synpunkter eller klagomål.

### Arbetsätt

Boende ska få ett bra bemötande genom att medarbetare lyssnar, är lyhörda och respekterar den boendes 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 i olika forum.

Ett utvecklingsområde under 2016 är att varje kontaktman beskriver och går igenom med sin boende hur och var man kan lämna in klagomål och synpunkter. På varje enhet kommer det att finnas en brevlåda och blanketter för klagomål och synpunkter.

### Uppföljning

Enheten tar del av Socialstyrelsens årliga brukarundersökning utifrån om dem boende blir bra bemötta. I denna brukarundersökning finns frågan om de boende vet var de ska vända sig om de har klagomål och synpunkter. Verksamhet följer upp alla klagomål och synpunkter månadsvis på avvikelsemöten.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
implementering av nya kärnvärden	2016-01-01	2016-12-31
Information till boende om klagomål och synpunkter	2016-01-01	2016-04-30
Reflektionshandledning för medarbetare på strokeenhet	2016-01-01	2016-12-31
Utbildning i bemötande för medarbetare på geropsykenheter.	2016-02-01	2016-10-31
Webb utbildning för samtliga medarbetare gällande bemötande av närstående	2016-02-01	2016-12-31

Enhetsmål:

Boende kan påverka sin vardag

### Förväntat resultat

85% är nöjda med Serafen

70% är nöjda med möjligheten till utevistelse

80% är nöjda med de aktiviteter som boendet erbjuder

75 % instämmer i att de har möjlighet till individuell stimulans

### Arbetssätt

Kontaktmannen utformar tillsammans med den 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.

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 utevistelserna. Varje dag utses en aktivitetsansvarig på varje enhet. Den aktivitetsansvarige har till uppgift att genomföra någon/några aktiviteter på enheten. Olika kulturevenemang erbjuds de boende regelbundet.

Ungdomar kommer på vardagar till sommaren 2016 att bedriva sommarcafé. Ungdomarna bakar på förmiddagen för att på eftermiddagen servera fika på innergården eller i Blå hallen.

### Uppföljning

Uppföljning av genomförandeplanen sker vid behov utifrån förändringar i omvårdnaden eller vid angivet uppföljningsdatum. Ansvarig för uppdatering är kontaktmannen. I Socialstyrelsens 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 det som erbjuds samt om de får välja när de vill duscha och vad de vill ha på sig.

Enheten tar del av Socialstyrelsens årliga brukarundersökning där frågor finns om hur nöjd den boende 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 den mall som är framtagen och lämnas veckovis till biträdande enhetschef.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
-----------	------------	-----------



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Handledning av utformande av genomförandeplaner	2016-01-01	2016-12-31
Öka individuell stimulans	2016-03-01	2016-04-30

Nämndmål:

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

#### **Förväntat resultat**

Den enskilde ska vara nöjd med sin måltidssituation. Maten ska vara näringsriktig och vällagad och den enskilde ska kunna välja mellan flera alternativ. Inom vård- och omsorgsboende ska nutritionsbehovet tillgodoses dygnet runt. Årstider och högtider ska uppmärksammas. Livsmedelshanteringen ska vara säker och hygienisk.

Enhetsmål:

Boende har en god måltidssituation

#### **Förväntat resultat**

80% tycker att maten smakar bra

80% tycker att måltiderna är en trevlig stund på dagen

100 % får sitt kost- och nutritionsbehov tillgodosett dygnet runt

#### **Arbetsätt**

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 den 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. 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 karottsystemet. 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 och servetter. Allt för att underlätta en fin dukning. Vid dukningarna skiljs vardag och helg åt och högtider och traditioner uppmärksammas. Varje dag presenteras dagens maträtter på anslagstavlor på varje enhet.

Verksamheten har tydliga rutiner gällande nattfasta och alla boende har en genomförandeplan där kost och nutritionsbehov framgår.

Verksamheten kommer under 2016 att arbeta med att alla boende blir mer delaktiga under måltiderna. Köken på samtliga enheter kommer att totalrenoveras under våren 2016, vilket kommer att bidra till en trevliga måltidsmiljö.

#### **Uppföljning**

Serafen tar del av Socialstyrelsens brukarundersökning, som berör frågor kring hur maten smakar och om måltiderna är en trevlig stund på dagen. Enheten genomför en egen enkät där

boende intervjuvas om de tycker att de är nöjda med valet av frukost, lunch/middag samt fika. Inom verksamheten sker 1 gång per år en lunchobservation av kostombud och gruppledare på varje enhet. Enheterna får sedan återkoppling på vad som varit positivt och områden att utveckla. Under 2016 kommer även gruppledare och kostombud att genomföra en frukostobservation på samtliga enheter.

Granskning av genomförandeplaner sker 2 gånger per år. Det tvärprofessionella teamet går kontinuerligt igenom varje boendes behov.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förbättra arbetssättet vid frukost	2015-01-09	2015-12-31
Genomföra frukostobservationer	2016-04-01	2016-04-30
Genomföra lunchobservationer	2016-10-01	2016-10-31

Nämndmål:

#### **1.7.4 Brukare är trygga**

##### **Förväntat resultat**

För att säkerställa den enskildes trygghet ska personalen ha kunskap och grundutbildning. Den enskilde ska även tillförsäkras personalkontinuitet och ett professionellt bemötande. Information ska vara lättillgänglig och tydlig och den enskilde ska uppleva att de är informerade om vad som ska ske, när, hur och av vem. Anhöriga ska uppleva sig trygga med de insatser som ges. Alla ska veta vart de ska vända sig för att lämna synpunkter och klagomål.

Enhetsmål:

Boende är säkra och trygga

##### **Förväntat resultat**

Larm ska i snitt besvaras inom 2 min

90% känner sig trygga

70% vet vem som är deras kontaktman

80 % anser att det är samma personer som hjälper dem

85 % upplever att de är informerade om vad som ska ske, när, hur och av vem

##### **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.

Kontaktmannen upprättar genomförandeplaner tillsammans med den boende för att beskriva hur insatserna ska utformas och när de ska ges och av vem. På varje enhet finns en anslagstavla med information om vem som arbetar, vilka aktiviteter som finns att välja på

samt dagens meny. Kontaktmännen har en kontinuerlig dialog med de boende om de insatser som de boende får.

### Uppföljning

De boende har möjlighet att en gång per år besvara Socialstyrelsens brukarundersökning där en av frågorna är - jag känner mig trygg i mitt boende. I denna undersökning finns också frågor om personalkontinuitet. Verksamheten analyserar resultatet av den individuppföljning som genomförs av biståndshandläggare gällande kontaktmannaskap.

Var tredje månad tas larmstatistik fram för att se svarstider och antalet besvarade larm som sedan tas upp på Arbetsplatsträffar.

Årligen och vid behov utförs kontroller av hjälpmedel.

KF:s inriktningsmål:

## 2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.1 Energianvändningen är hållbar

Nämndmål:

#### 2.1.1 Energianvändningen inom nämndens verksamheter är hållbar

#### Förväntat resultat

Nämndens verksamheter ska använda sig av energieffektiva alternativ. Elförbrukningen per kvadratmeter i nämndens lokaler ska minska.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Vid byte av vitvaror och glödlampor ska energieffektiva alternativ väljas	2014-01-01	2016-12-31

Enhetsmål:

Hållbar energianvändning

#### Arbetsätt

Micasa, som är Serafens fastighetsägare, har ständig kommunikation med verksamheten så att nya vitvaror är miljövänliga.

#### Uppföljning

Samverkansmöte med Micasa kontinuerligt under året.

Enhetsmål:

Miljövänlig hantering av belysning

#### Arbetsätt

Vid utbyte av glödlampor används endast energieffektiva alternativ. Verksamheten

rekommenderar alla boende och närstående att välja energisparande glödlampor till de boendes lägenheter. Personalen uppmuntrar de boende att släcka belysning när de inte vistas i sina lägenheter.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva

Nämndmål:

### 2.4.1 Nämndens verksamheter är resurseffektiva

#### **Förväntat resultat**

Skräpahanteringen i parkerna ska vara effektiv och miljövänlig. Enheternas avfall och matsvinn ska minska. Insamlingen av matavfallshanteringen ska öka.

Enhetsmål:

God hantering av matavfall

#### **Förväntat resultat**

Minskning av matavfall

#### **Arbetsätt**

Säkerställa att rätt kvantitet mat beställs utifrån hur många boende som är på plats. Matavfall retureras till leverantören Sodexo som återvinner överbliven mat till biogas.

#### **Uppföljning**

Månatlig uppföljning av fakturor i förhållande till antalet boendeplatser. Samverkansmöte med Sodexo där matavfallshantering återkopplas till verksamheten.

Enhetsmål:

Säkerställning av sophantering

#### **Arbetsätt**

Alla enheter på Serafen sorterar sitt avfall. Ett grovsoprum finns i källaren där allt lämnas in för återvinning. Vid behov av nya kontorsmöbler samverkar Serafen med andra verksamheter i stadsdelen för att se om någon annan verksamhet har möbler över som motsvarar Serafens behov.

#### **Uppföljning**

Egenkontroll var tredje månad.

KF:s inriktningsmål:

### **3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### **3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar**

Nämndmål:

##### **3.5.1 Stadsdelsnämndens ekonomi är långsiktigt hållbar**

###### **Förväntat resultat**

Nämndens budget ska vara i balans.

Enhetsmål:

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. Biträdande enhetschefer är kostnadsmedvetna och anpassar personalbemanningen utifrån vårdbehovet. Serafen kommer under året att hålla tilldelad budget under förutsättning att beläggningen ligger på minst totalt 96%. Om detta inte uppnås, kommer bemanningen att ses över.

Förbrukningsvaror kommer att beställas via ett nytt inköpssystem vilket ger möjlighet att analysera inköp på ett effektivare sätt.

###### **Uppföljning**

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

Varje beställning kontrolleras vid attest av närmast överordnad chef.

## Kommentar

	Budget
Intäkter	-120 521
Lön	104 619
Övriga kostnader	15 902
Total kostnad	120 521
Netto	0



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Ansökning om stimulansmedel	2016-01-01	2016-03-31
Genomgång av budget	2016-01-01	2016-12-31
Införa nya scheman	2016-01-01	2016-03-31
Matafall och beställningar	2016-02-01	2016-10-31
Utbildning för rekvisiter	2016-01-01	2016-01-31

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	83	År
 Sjukfrånvaro	9 %	tas fram av nämnden	Tertial

Nämndmål:

#### 4.2.1 Ledare och medarbetare är engagerade, lyhörda och nytänkande

##### Förväntat resultat

Förvaltningens chefer ska skapa bra och inkluderande arbetsplatser som är fria från diskriminering. Ledarskapet ska främja medarbetarskap och ha fokus på att utveckla medarbetarna och verksamheten. Medarbetarna ska ges ansvar och inflytande genom att chef och medarbetare tillsammans bryter ner verksamhetens mål för att öka förståelsen och att skapa samsyn kring uppdraget.

Enhetsmål:

Ledare och medarbetare är engagerade, lyhörda och nytänkande

##### 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 de är med och bidrar till verksamhetsutveckling

70 % av medarbetare anser att de är aktiva och engagerade på möten

### **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 relevant utbildning. Under 2016 kommer Serafen fortsätta satsa på att ytterligare höja kompetensen 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, hygien, brand, delegering samt kontaktmannaskapsutbildning del 2. Internt kommer medarbetare utbildas i förflyttningsteknik samt i taklyftsutbildning.

För att i framtiden 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 Stockholms stads så kallad Akademisk nod. Syftet är att ta emot studenter på plats, men också bedriva forskning och utveckling av verksamheten. Under 2016 kommer Serafen att ta emot drygt 50 sjuksköterskestudenter.

Under året kommer en sjuksköterska att utbilda medarbetare i den nationella vårdplanen för palliativ vård.

Serafen kommer under 2016 ha två stycken sjuksköterskor som har en utbildningsanställning i Stockholm Stad. Dessa studerar halvtid och arbetar halvtid på Serafen. Syftet är att de under 2016 ska driva ett utvecklingsprojekt som handlar om delegering och läkemedelshantering. Sjuksköterskan kommer även att delta i implementeringen av BPSD.

Serafen har en egen webbsida där aktuell information läggs ut kontinuerligt. För att ytterligare marknadsföra Serafen kommer arbetet med Facebook att fortsätta.

Kontinuerligt sker olika mötesforum i verksamheten, där medarbetare kan komma med idéer som bidrar till verksamhetsutveckling. På dessa möten följs även resultat av verksamhetens arbete upp. Utifrån utvecklingsområden skapas handlingsplaner tillsammans med medarbetare. Planerna följs upp och återkopplas kontinuerligt.

Varje gruppmöte inleds med en reflektionsrunda för att skapa engagemang och delaktighet i verksamhetsutveckling. Dialog kring samarbete införlivas på gruppmöten och APT.

Under ett flertal Arbetsplatsträffar under året kommer fallbeskrivningar utifrån olika teman att

diskuteras i grupper. Syftet är att öka samarbetsförmågan och skapa engagemang.

### Resursanvändning

Medarbetare, möten

### Uppföljning

Årligen genomförs en medarbetarenkät där resultatet redovisas och diskuteras på Arbetsplatsträffar. Handlingsplanen för medarbetarenkäten följs upp två gånger per år.

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Rekrytering av sjuksköterskor	2016-01-01	2016-12-31
Öka syselsättningsgrader för deltidsanställda	2016-01-01	2016-03-31

Nämndmål:

## 4.2.2 Ledare och medarbetare skapar tillsammans en bra och inkluderande arbetsmiljö

### Förväntat resultat

Mål för 2016

Stadsdelsförvaltningens psykosociala arbetsmiljöindex ska öka och sjukfrånvaron ska minska. Det systematiska arbetsmiljöarbetet ska fortsätta att utvecklas i förvaltningens verksamheter. Samverkan ska genomföras på ett systematiskt och ändamålsenligt sätt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Samtliga arbetsplatser och enheter skapar en åtgärdsplan utifrån resultatet i den psykosociala enkäten	2016-01-01	2016-12-31

Enhetsmål:

Ledare och medarbetare skapar tillsammans en bra och inkluderande arbetsmiljö

### Förväntat resultat

80 Aktivt Medskapande Index (AMI)

70 % av medarbetarna anser att de ställer upp för varandra

### Arbetsätt

När medarbetare är delaktiga och förstår det arbete som ska utföras och tar ansvar enligt den värdegrund som Serafen och Kungsholmens stadsdelsförvaltning har, bidrar det till ökad trivsel och medarbetare blir medskapande. Kungsholmens nya kärnvärden förankras i det dagliga arbetet gentemot boende, medarbetare sinsemellan och i verksamhetsutvecklingen.

Vid olika mötesforum strävar Serafen efter att ha ett öppet arbetsklimat där frågor kring att stödja och hjälpa varandra tas upp.



Serafen har i medarbetarenkäten ett AMI (aktivt medskapande index) på 75.

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

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. Chefen ska ställa öppna frågor för att förstå hur medarbetaren resonerat kring svaren.

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

### **Uppföljning**

Årligen följs den psykosociala skyddsronden upp via Stockholm Stads medarbetarenkät.

Enhetsmål:

Minskning av korttids- och långtidsfrånvaro

### **Förväntat resultat**

Målet är att Serafens sammanlagda frånvaro under året 2016 är mindre än 9 procent.

### **Arbetssätt**

Frånvaron på Serafen är hög och är prioriterat område under år 2016. Handlingsplan är framtagen vilket innebär att:

1. Tydliga rutiner för frånvaro har skapats.
2. Vid tredje sjukskrivningsdagen kontaktar chefen medarbetaren.
3. Medarbetare som har fler än tre tillfällen av korttidsfrånvaro kallas in för samtal med chefen. Under samtalet resoneras det om orsaker till frånvaro.
4. Vid behov tas kontakt med företagshälsovården, vilket kan resultera i förstadagsintyg.
5. Vid behov startar en rehabiliteringsprocess.
6. Vid frånvaro orsakad av arbetsmiljön ses arbetsmiljön över.
7. Frånvarostatistik tas upp med medarbetare på varje Arbetsplatsträff.
8. Verksamheten samarbetar med HR-enheten kring kartläggningar och uppföljningar av sjukskrivningar.

### **Uppföljning**

Frånvaro följs upp både på individ- och verksamhetsnivå. Varje månad görs en uppföljning av frånvaron i Serafens ledningsgrupp. Alla biträdande enhetschefer följer upp sina egna enheter från föregående månad. Varje månad följer HR-konsult upp frånvaron tillsammans med biträdande enhetschefer. Denna uppföljning resulterar i individuella åtgärdsplaner och

gruppdiskussioner med medarbetare i olika mötesforum.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Minskning av frånvaro	2016-01-01	2016-12-31

## Uppföljning av ekonomi

### Resursanvändning

### Budget 2016

### Övriga frågor