



**Östermalms stadsdelsförvaltning**  
Dagverksamheterna Östermalm

Tjänsteutlåtande  
Dnr: 2015-733-1.2.1.  
Sid 1 (19)

Handläggare:  
Nina Grönblad  
Telefon: 08-508 10 647

Till  
Östermalms stadsdelsnämnd  
2016-03-10

## **Verksamhetsberättelse VB 2015 - Dagverksamheterna Östermalm**

**Östermalms  
stadsdelsförvaltning**  
Dagverksamheterna  
Östermalm

Bo Bergmans gata 4  
Box 24156  
104 51 Stockholm  
Telefon: 08-508 10 000  
Fax: 08-508 10 099  
ostermalm@stockholm.se  
stockholm.se

## Sammanfattande analys

Vår verksamhet vänder till pensionärer boende i Stockholms stad och som har behov av dagverksamhet efter beslut från biståndshandläggare. Målet med dagverksamheterna är att erbjuda en meningsfull dag med trygghet och stimulans i social samvaro med andra så att den enskilde kan fortsätta att bo hemma. Syftet är också att bryta ensamhet och isolering och ge stöd och avlastning till anhöriga/närstående.

Dagverksamheterna Östermalm ligger på Bo Bergmans gata 4 med ett fint geografiskt läge på Östermalm. Enheten består av tre biståndsbedömda dagverksamheter. En social dagverksamhet som vänder sig till personer som är ofrivilligt socialt isolerade eller har fysiska och/eller psykiska funktionsnedsättningar samt två dagverksamheter som vänder sig till personer med demenssjukdom. Inom enheten finns också Seniorträffen som är en öppen förebyggande verksamhet som erbjuder seniorer på Östermalm en mötesplats för social samvaro och aktivitet. Dagverksamheterna finns på fastighetens entréplan och på våning tre och varje dagverksamhet har sina egna utrymmen såsom kök, matsal, vardagsrum och kontor, uteplats eller balkong.

Det viktigaste i vår verksamhet är våra gäster och bemötandet av dem och deras anhöriga. Vi utgår från att se till det friska hos varje gäst för att stimulera till att bevara befintliga förmågor. Vi erbjuder en god och säker omsorg där bemötande, kontinuitet, trygghet och samverkan är nyckelord i verksamheten. Vi strävar mot att våra gäster blir sedda, lyssnade på och bekräftade varje gång de besöker oss. Vi ger möjlighet att delta i olika aktiviteter, i grupp och individuellt. Vi lagar all mat själva och äter frukost och lunch tillsammans med våra gäster. Vi arbetar aktivt för att anhöriga ska känna stöd från oss och att de ska veta att vi finns till hands och är lätta att nå. Vi har vid behov en kontinuerlig samverkan kring våra gäster med andra yrkesgrupper som t.ex. biståndshandläggare, hemtjänst och distriktssköterska.

För att säkerställa en god omsorg med hög kvalitet krävs det också att personalen har grundutbildning och får kontinuerlig fortbildning. All personal som arbetar i verksamheten har utbildning till undersköterska eller vårdbiträde. Vi fäster stor vikt vid ett bra samarbete och strävar emot att alla blir lyssnade på. Verksamhetschefen träffar medarbetarna i verksamheten dagligen för stöd och återkoppling och ledarskapsidén är att självständiga och ansvarstagande medarbetare utvecklas i sitt arbete.

Vi har över lag mycket goda resultat på brukarundersökningen för 2015 och vi anser att vi har uppnått våra åtaganden. Resultatet från brukarundersökningen för dagverksamheten, bägge inriktningarna, visar att alla eller de allra flesta gästerna upplever att de får ett bra bemötande, känner för förtroende för personalen och är trygga. Likaså tycker de att maten smakar bra och måltiden är en trevlig stund på dagen samt att aktiviteterna är bra. Resultatet har förbättrats något inom de flesta områden. Det som har något lägre resultat är frågor som rör gästernas upplevelse av inflytande och delaktighet, ex möjligheten att påverka utbud, att personalen lyssnar på önskemål och gästens synpunkter tas omhand. Detta kommer att vara ett utvecklingsområde.

## Administrativa uppgifter

**Verksamhetschef:**

Nina Grönblad  
Telefon: 08-508 10 647  
nina.gronblad@stockholm.se

**Postadress:**

Östermalms stadsdelsförvaltning  
Dagverksamheterna Östermalm  
Box 24156  
104 51 Stockholm

**Besöksadress:**

Bo Bergmans gata 4  
115 50 Stockholm

**Antal anställda:** 10 personer

## Organisations- och ledningsstruktur

### Organisation och ledning

Enheten består av tre biståndsbedömda dagverksamheter. En social dagverksamhet som vänder sig till personer som är ofrivilligt socialt isolerade eller har fysiska och/eller psykiska funktionsnedsättningar samt två dagverksamheter som vänder sig till personer med demenssjukdom.

Den sociala dagverksamheten har öppet tre dagar per vecka och har plats för tio personer per dag. De två demensdagverksamheterna är Bo Bergmangården och Starrängsgården har plats för 13 gäster per dag. Verksamheten har öppet vardagar mellan kl. 08.00-16.00. På dagverksamheterna erbjuder vi social samvaro och olika aktiviteter. Vi lagar maten själva och äter frukost och lunch tillsammans med våra gäster, så kallad pedagogisk måltid.

Inom enheten finns också två träffpunkter, Rioträffen och Seniorträffen. De är öppna förebyggande verksamheter som erbjuder seniorer på Östermalm en mötesplats för social samvaro och aktivitet. För att besöka verksamheterna så behövs inget biståndsbeslut. Vi har personal i verksamheten för att handleda i olika aktiviteter och introducera nya besökare.

All personal som arbetar i verksamheten har utbildning till undersköterska eller vårdbiträde.

Kommunen ansvarar för hälso- och sjukvård för personer som vistas i dagverksamheter. Avtal finns med Immanuelskyrkans Vård AB/Löjtnantsgården gällande hälso- och sjukvårdsinsatserna för gästerna på dagverksamheterna. Det gäller akuta insatser av legitimerad sjuksköterska. Det är bedömningar, åtgärder och uppföljningar i samband med fallolyckor eller andra medicinska tillstånd under vardagar. I uppdraget ingår inte ansvar för gästernas läkemedelshantering. Stadsdelsnämndens MAS har tillsammans med verksamhetschefen det övergripande hälso- och sjukvårdsansvaret.

### Möten och arbetsgrupper, kvalitetsarbete

Varje team har dagligen en morgonrapport, där dagens planering går igenom. Verksamhetschefen har möte en gång i veckan med all personal för att diskutera kvalitetsfrågor

och planera verksamheten. APT-möten, arbetsplatsträffar, genomförs utifrån en fastställd dagordning en gång per månad och då är också all personal samlad.

Personalen har olika ansvarsområden för olika frågor. Vi har utsedda kostombud, hälsocoacher, kulturombud och miljöombud. De är uppdaterade inom sina ansvarsområden och informerar arbetskamrater om aktuell information.

Vi utvärderar om vi på bästa sätt uppfyllt våra åtaganden, om de är relevanta för verksamheten och överensstämmer med våra gästers önskemål och behov. Vi analyserar resultaten från våra gästers och/eller närståendes senaste enkätsvar. Vi går igenom våra arbetssätt i förhållande till våra åtaganden och analyserar om vi under året arbetat på rätt sätt eller om vi behöver förändra våra arbetssätt. Vi ser också över våra rutiner i kvalitetssäkringspärmen och beslutar om vilka rutiner som behöver revideras.

### **Lokaler**

Enheten har funnits sedan år 2004 på nuvarande adress. Vi har ett fint geografiskt läge på Östermalm. Omgivningarna består av fina promenadstråk och blandad bebyggelse trots att verksamheten är belägen mitt i staden. Byggnaden består av tre våningar, varav dagverksamheterna finns på bottenvåningen i entréplanet och på våning 3. Socialtjänsten bedriver verksamhet på de övriga våningsplanen.

Varje dagverksamhet har sina egna utrymmen såsom kök, matsal, vardagsrum och kontor. De verksamheter som finns i entréplanet har tillgång till en fin uteplats med söderläge. På våning 3 finns en härlig terrass med sol hela dagen som är ca 30 meter lång. På våning 3 har verksamhetschefen sitt kontor.

### **Samverkan och information**

Samverkan sker bland annat genom en regelbunden och bra kontakt med våra gäster och deras anhöriga. Redan i inledningsskedet vill vi utstråla den öppenhet och tillgänglighet som är avgörande för att kontakten med oss ska kännas naturlig och trygg. Vi lämnar vår broschyr med telefonnummer, informerar om öppettider, levnadsberättelse och om Omsorgsdagboken. Vi samverkar även vid behov med biståndshandläggare, sjuksköterska eller hemtjänst kring gästernas omvårdnadsbehov och hälsostatus.

Vi har anhörigräffar inom verksamheten, två gånger per år på dagverksamheterna för demenssjuka och vid behov på den sociala dagverksamheten.

Enhetens rutiner finns samlade i vår kvalitetssäkringspärm vilka vi har arbetat fram under flera år. Rutinerna beskriver vårt arbetssätt i verksamheten, våra ansvarsområden och hur vi på bästa sätt ska ta hand om våra gäster. All personal har tillgång till dator och vi har en gemensam mapp där allt material finns samlat, så var och en kan gå in och läsa och lämna synpunkter och förbättringsförslag utifrån genomsamma diskussioner.

Ett månadsprogram med aktuella aktiviteter för Rioträffen och Seniorträffen tas fram och finns tillgängligt på stadens hemsida, hos biståndshandläggare och i månadsannonser.

### **Brukare/Kunder/Klienter**

Målet med dagverksamheterna är att erbjuda en meningsfull dag med trygghet och stimulans i social samvaro med andra. Vi ger också stöd och avlastning till anhöriga/närstående. Vi erbjuder en god och säker omsorg där bemötande, kontinuitet, trygghet och samverkan är nyckelord i

verksamheten. De pensionärer som besöker oss kallar vi genomgående för gäster.

Våra gäster har biståndsbeslut utifrån sina individuella behov. De kan bli beviljade att få dagverksamhet mellan en till fem dagar per vecka. Resor till och från dagverksamhet ingår i beslutet. Vi har avtal med Samtrans gällande resorna. Gästerna blir hämtade i hemmet av kända chaufförer som ska vara samma personer för att skapa trygghet och kontinuitet för gästerna. Möjligheten att gästerna följer med till dagverksamheten ökar om de blir hämtade av välbekanta chaufförer, med viss kunskap om de gäster som de ansvarar för.

Vi har en regelbunden och bra kontakt med våra gäster och deras anhöriga. Många av våra anhöriga talar vi regelbundet i telefonen med och flera av dem är s.k. anhörigvårdare. Det är ca en tredjedel av våra gäster som är hos oss för att avlasta en anhörig. Vi försöker att vara ett stöd för våra anhörigvårdare. Många gånger räcker det med att endast lyssna på dem. De är alltid välkomna att besöka oss när de vill och när det passar dem.

Vi strävar mot att våra gäster blir sedda, lyssnade på och bekräftade varje gång de besöker oss. Bemötandet av våra gäster är det viktigaste i verksamheten. Därför är vi uppmärksamma på hur varje gäst mår och vilka individuella behov gästen har så att vi kan hjälpa och stödja på bästa sättet under gästens vistelse hos oss.

## **Chef- och ledarskap**

Det är verksamhetschefens ansvar att förankra och koppla ihop nämndens mål med enhetens mål och åtaganden. Planeringen sker på planeringsdagar då vi diskuterar våra åtaganden och analyserar om våra arbetssätt går i linje med åtagandena eller om vi behöver förändra något. Vi har en stående punkt om enhetens åtaganden på dagordningen för APT. All personal medverkar genom att vara engagerade, delaktiga och ta ansvar. Verksamhetsplanen diskuteras i varje arbetsgrupp. Utifrån våra beslut om åtaganden och arbetssätt reviderar vi vid behov våra skriftliga rutiner och upprättar eventuellt nya till vår kvalitetssäkringspärm.

Målet är att enheten ska ha tydliga rutiner som ska vara ett stöd för medarbetarna i deras dagliga arbete. Enhetens rutiner finns samlade i vår kvalitetssäkringspärm. Kvalitetssäkringspärmen ska alltid innehålla uppdaterade rutiner om våra arbetssätt och ansvarsområden.

Genom att vi har en organisation där vi arbetar i team, så lär vi av varandra. Vi fäster stor vikt vid ett bra samarbete och strävar emot att alla blir lyssnade på. Verksamhetschefen träffar medarbetarna i verksamheten dagligen, så det finns utrymme att ta upp olika frågor. Chefen har möte med all personal en gång per vecka. Vi har också APT en gång per månad.

## **Utvärdering av verksamheten**

På vår planeringsdag stämmer vi av hur verksamheten varit under året och hur vi går vidare. Vi ställer oss frågorna om vi på bästa sätt uppfyllt våra åtaganden, om de är relevanta för verksamheten och överensstämmer med våra gästers önskemål och behov. Vi analyserar resultaten från våra gästers och/eller närståendes senaste enkätsvar. Utifrån resultaten av vår ovanstående analys, vår tilldelade budget och diskussioner kring vår arbetsmiljö beslutar vi om åtaganden för nästa verksamhetsår. Därefter går vi igenom våra arbetssätt i förhållande till våra åtaganden och analyserar om vi under året arbetat på rätt sätt eller om vi behöver förändra våra arbetssätt. Vi ser också över våra rutiner i kvalitetssäkringspärmen och beslutar om vilka rutiner som behöver revideras.

Det viktigaste i vår verksamhet är våra gäster och bemötandet av dem och deras anhöriga. Det är gästernas behov och önskemål som är vägledande när vi utvärderar och utvecklar vår verksamhet. För att skapa och förstärka dialogen med våra gäster och närstående har vi diskuterat och upprättat en skriftlig rutin om hur vi ska bemöta alla gäster och deras närstående som vi kommer i kontakt med. Vi ska alltid vara vänliga och tillmötesgående oavsett hur vi själva blir bemötta. Vi ska svara på frågor och/eller lotsa till rätt person och/eller återkomma med svar.

## Medarbetare

Personalens engagemang, kunskap och erfarenhet är avgörande för en verksamhet med hög kvalitet. Medarbetare som trivs på jobbet gör ett bra arbete och personalen är den viktigaste resursen för att uppnå positiva resultat i verksamheten. Verksamhetschefen träffar dagligen medarbetarna för stöd och återkoppling samt är tillgänglig på mobil. Utifrån ledarskapsidén att självständiga och ansvarstagande medarbetare utvecklas i sitt arbete, har personalen olika ansvarsområden för olika frågor. Vi har utsedda kostombud, hälsocoacher, kulturombud och miljöombud. De är uppdaterade inom sina ansvarsområden och ger arbetskamrater aktuell information.

Medarbetarna ansvarar för den dagliga planeringen för våra gäster, till exempel planering av matsedel och aktiviteter, kontakter med biståndshandläggare till exempelvis ta emot beställningar om dagverksamhet samt kontakter med anhöriga, hemtjänsten och primärvården. Medarbetarna vet att verksamhetens positiva resultat är ett resultat av deras ansträngningar.

För att säkerställa en god omsorg med hög kvalitet krävs det att personalen har utbildning och får kontinuerlig fortbildning. På medarbetarsamtalen som genomförs en gång per år, så kartlägger chefen tillsammans med varje medarbetare behovet av kompetensutveckling utifrån verksamhetens och individens behov. Vi diskuterar också enhetens mål och åtaganden och tydliggör vårt uppdrag. All personal som inte haft vårdutbildning har under åren genomgått utbildning. Många har också vidareutbildat sig till undersköterska. Flera medarbetare har olika intresseområden, ex kost, friskvård, kultur, miljö och blir erbjudna att delta i föreläsningar inom respektive intresseområden.

## Värdegrund

Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre samt Stockholms stads värdegrund för äldreomsorgen ska genomsyra verksamheten. I stadens värdegrund är värdigt liv och välbefinnande centrala begrepp. Målet är att alla medarbetare ska arbeta i enlighet med värdegrundens intentioner samt utgår från våra nyckelord bemötande, kontinuitet, trygghet och samverkan som är nyckelord i verksamheten. Arbetet med att konkretisera värdegrunden i det dagliga arbetet pågår genom ex. diskussioner på möten och planeringsdagar.

## Enhetens uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

### 1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 1.4 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Nämndmål:

#### Tidiga insatser och förebyggande arbete prioriteras

##### Beskrivning

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

##### Förväntat resultat

Fler personer upplever ett ökat välbefinnande.

Åtagande:

Den öppna träffpunkten verkar förebyggande genom att erbjuda sociala aktiviteter

Uppfylls helt

##### Förväntat resultat

Träffpunkten bidrar förebyggande genom att bevara hälsa och upprätthålla sociala, intellektuella och fysiska funktioner.

##### Analys

Vi har erbjudit ett varierat utbud av aktiviteter på träfflokalerna Rioträffen och Seniorträffen. På förmiddagarna har oftast fysiska aktiviteter, som gymnastik, balansträning, qigong mm anordnats. På eftermiddagarna har vi haft IPadcafe, frågesport, filmvisning, herrträff, damträff, matgrupp mm. På Seniorträffen har vi serverat sopplunch en gång per vecka vilket har varit den populäraste aktiviteten. Vi har kontinuerligt fört en dialog med våra gäster om vad de önskar för aktiviteter.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 1.7 Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla

Nämndmål:

#### Boende och besökare är nöjda med fritids- och idrottsmöjligheterna

##### Beskrivning

Alla invånare har rätt till en meningsfull fritid och tillgång till trygga och jämställda mötesplatser. Det finns ett brett utbud av fritidsaktiviteter med olika inriktningar i staden för att

skapa en ökad gemenskap samt bidra till goda uppväxtvillkor för barn och unga.

### Förväntat resultat

Boende, besökare och brukare, i synnerhet barn och unga, är nöjda med utbudet av aktiviteter och anläggningar. Aktiviteterna upplevs meningsfulla och stimulerande.

### Åtagande:

Vi erbjuder dagsutflykter under hela året



Uppfylls helt

### Förväntat resultat



Seniorer i stadsdelen erbjuds dagsutflykter till olika resmål under hela året.

### Analys

Vi tycker att det är viktigt att de äldre får möjlighet till en innehållsrik vardag och möjlighet att delta i aktiviteter och samvaro för att bryta ensamhet och isolering. Vi har anordnat bussutflykter för seniorer som bor i ordinärt boende i stadsdelsområdet. Vi har under året genomfört 10 dagsutflykter till resmål i Västerås, Uppsala, Mariefred, Strängnäs, Norrtälje, Trosa, Sigtuna, Vaxholm, Södertälje och Eskilstuna. Resmålen har bestämts i dialog med besökare. Bussutflykterna har varit mycket uppskattade.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andelen nöjda omsorgstagare biståndsbedömd dagverksamhet (äldreomsorg)	93 %	96 %	95 %	95 %	2015

Nämndmål:

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

### Beskrivning

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

### Förväntat resultat

Fler äldre upplever att de är trygga. Andelen nöjda omsorgstagare ökar. Hälso- och sjukvården inom de särskilda boendeformerna och dagverksamheterna är säker och av god kvalitet.



Åtagande:

Vi serverar vällagad mat i gemenskap med andra

● Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Gästerna får struktur på sin dag med bra dygnsrytm och god mathållning. Gästerna erbjuds en god och nyttig måltid i trevligt sällskap. Måltidssituation upplevs som lugn och stöd från personalen bidrar till att gästerna får i sig tillräckligt med mat.

### Analys

Måltiderna på dagverksamheten är en av dagens viktigaste aktiviteter och är för många en högtidsstund. Vi har med våra måltider sett till att gästerna fått god och nyttig mat i trevligt sällskap. Stadens brukarundersökning visar att 95 % på demensinriktningen och 100 % av besökarna på den sociala dagverksamheten, tycker att maten smaka bra och att måltiden är en trevlig stund på dagen.

Vi har lagt stor vikt vid att servera hemlagad, varierad husmanskost, som är igenkännbar och gärna minner om gamla tider. På demensdagverksamheterna har det på morgonen serverats en stadig frukost samt lunch med dessert och kaffe. På den sociala dagverksamheten har det serverats lunch med dessert och eftermiddagskaffe med hembakad kaka.

För att tillgodose önskemål har vi frågat gästerna om favoriträtter, som vi skulle kunna bjuda på. Att maten lagas på plats förhöjer förväntan på måltiden i och med att dofter sprider sig. Vi har gjort en matsedel för varje vecka där vi har följt mattraditionerna vid olika högtider såsom jul, påsk, pingst och midsommar. Vi har tagit alla tillfällen i akt att fira, födelsedagar eller namnsdagar.

Vi har strävat efter att ha en trivsamt och stimulerande måltid. Vi har dukat med vackert porslin där maten tydligt synliggörs i sina vackra färger. Placeringen av gästerna runt bordet har varit genomtänkt så att alla kommer bra överens, samt att de som har större hjälpbehov ges möjlighet att sitta bredvid personal. Personalen ser till att alla runt bordet blir uppmärksammade och hjälper till att hålla en lättsamt och trevlig konversation. För flera av våra gäster har stödet från personalen varit av stor vikt för att man ska få i sig tillräckligt med mat.

Åtagande:

Våra gäster är trygga

● Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Att våra gäster ska känna trygghet i tillvaron och känner sig välkomna och hemmastadda i en anpassad, vacker och säker miljö. Att våra gäster möter samma ansikten och där de dagliga rutinerna är återkommande och tydliga.

### Analys

Bemötandet är det viktigaste i verksamheten. Vi har arbetat för att ha ett fungerande


kontaktmannaskap så gästen ska känna sig trygg. Vi ska veta hur varje gäst vill ha sin hjälp utförd och vad varje gäst har för önskemål gällande aktiviteter. Brukarundersökningen påvisar att det är 100 % av besökarna på den social inriktningen som upplever trygghet, 95 % på demensinriktningen känner sig trygg i verksamheten.

KF:s inriktningsmål:

## 2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.1 Stockholm är klimatneutralt

	Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
—	 Elanvändning per kvadratmete				32 kWh	2015

Nämndmål:

### Verksamheterna är miljösmarta

#### Beskrivning

Nämnden bidrar till en hållbar livsmiljö genom att minska miljöpåverkan från sina egna verksamheter och verka för att stadsmiljön utvecklas på ett hållbart sätt. Stadens miljöprogram och kemikalieplan följs, liksom nämndens policy för resor i tjänsten.

#### Förväntat resultat

Minskad negativ miljöpåverkan, ökad klimatanpassning och fler grönskande utomhusmiljöer. Stadsmiljön utvecklas på ett hållbart sätt.

Åtagande:

Vi arbetar för att minska negativa miljöeffekter



Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Minskad negativ åverkan på miljön.


#### Analys

Vi har släckt lampor i de rum som inte har nyttjats för tillfället. Vi har sorterat glas, tidningar och förpackningar och kopierat dubbelsidigt. Vid inköp har vi i första hand köpt miljömärkta och ekologiska varor.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.4 Det är enkelt att välja en miljövänlig livsstil

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
-----------	------------------	--------------------------	--------	-------------	--------

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter			25 %	25 %	VB 2015

Nämndmål:

### En hållbar och giffri livsmiljö värnas och utvecklas

#### Beskrivning

Intensifiera arbetet med att kartlägga och ta bort gifter. Andelen ekologisk mat i verksamheterna ska öka. Stadens miljöplan och kemikalieplan följs.

#### Förväntat resultat

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

Åtagande:

Vi serverar en hög andel ekologisk mat



Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Vi ökar vår andel av ekologiska livsmedel.

#### Analys



Vi lagar vår mat själva och vid inköp har vi i första hand valt ekologiska varor.

KF:s inriktningsmål:

### 3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal praktiktillfällen som genomförs inom stadens verksamheter av de aspiranter som Jobbtorg Stockholm matchar		2 st		500 st	VB 2015

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Nämndmål:

**Alla chefer och medarbetare tar ansvar och vidtar åtgärder för att ha budget i balans.**

#### Beskrivning

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

#### Förväntat resultat

Budget i balans på alla enheter

Åtagande:

Vi arbetar för att ha en budget i balans

◆ Uppfylls delvis

#### Förväntat resultat

Vi har en budget i balans genom att vi arbetar effektivt inom ramen för tilldelad budget och ersättningssystem.

#### Analys

Vi har arbetat för att ha budget i balans. Månadsuppföljning av budget har skett i samarbete med controller. Medarbetarna har varit delaktiga i budgetarbetet då genomgångar regelbundet sker på APT.

KF:s inriktningsmål:

## 4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 4.1 Stockholm är fritt från diskriminering

Nämndmål:

**Verksamheterna är fria från diskriminering.**

#### Beskrivning

Arbetet mot diskriminering tydliggörs och intensifieras. Jämställdhetsplan och likabehandlingsplaner är kända av alla och efterlevs i verksamheterna.

### Förväntat resultat

Inga klagomål och synpunkter gällande diskriminering.

Åtagande:

Vi arbetar utifrån stadens diskrimineringspolicy

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat





Det förekommer inte diskriminering i verksamheten. Varje medarbetare blir respekterad och upplever sitt eget värde.

### Analys

Varje medarbetare bemöts med respekt och får känna att man blir accepterad som man är. All personal har medverkat till att förhindra diskriminering i verksamheten genom att medvetandegöra, förebygga och uppmärksamma om det inträffar i samband med att vi har gått igenom resultatet i medarbetarenkäten.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Sjukfrånvaro				4,4 %	VB 2015
  Sjukfrånvaro dag 1-14				tas fram av nämnden	VB 2015

Nämndmål:


### Nämnden är en bra arbetsgivare

#### Beskrivning

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

### Förväntat resultat

Medarbetarenkäten visar att personalen känner sig motiverad och delaktig. Sjukfrånvaron är låg och förvaltningen rekryterar adekvat kompetens. Professionalitet och god kvalitet råder i verksamheterna

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Alla medarbetare är delaktiga i utformningen av enhetens verksamhetsplan samt i att granska och följa upp det som sker	2015-01-01	2015-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
verksamheten.			
<b>Analys</b> Under året har medarbetarna varit delaktiga i processen vid utformning av verksamhetsplanen.			
✓ Enheterna ska gå igenom och diskutera resultatet av medarbetarenkäten samt ta fram handlingsplaner för identifierade förbättringsområden.	2015-01-01	2015-12-31	
<b>Analys</b> Samtliga medarbetare har informerats om resultatet av enkäten, bl.a. på APT.			
✓ Åtgärda arbetsplatsens generella otillgänglighet såväl fysiskt som psykiskt så att arbetsplatsen fungerar för arbetstagare med olika typer av funktionsnedsättning.	2015-01-01	2015-12-31	

### Åtagande:

Vi har en hög frisknärvaro

● Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Att vi har hög frisknärvaro. Medarbetarna är delaktiga och tar ansvar för och bidrar till enhetens utveckling och den gemensamma arbetsmiljön.

### Analys

Medarbetarenkäterna visar de senaste åren att personalen trivs mycket bra. Det har stor betydelse att enheten har en bra organisation och struktur, att personalen känner sig delaktiga och har inflytande över sitt arbete. Personalomsättningen är och har varit låg, vilket gör att det alltid är känd personal på plats. Vi har följt de rutiner som finns i staden och inom stadsdelsförvaltningen när det gäller sjukfrånvaro och rehabilitering. Vi har arbetat aktivt med personalenheten och andra aktörer som kan vara berörda.

Inom enheten har vi två hälsocoacher som är uppdaterade på stadens utbud gällande friskvård och vi uppmuntrar varandra att delta i det utbud av friskvårdsaktiviteter som Stockholms stad tillhandahåller, ex subventionerade tränings- och badkort. En hälsocoach har regelbundet genomfört en uppskattad balansträning för personalen. Några av personalen har genomgått friskvårdsåtgärder som erbjudits av förvaltningen. Vi har en stående punkt på APT för information och diskussion om friskvård. Arbetsmiljöarbetet är en viktig faktor för att personalen ska må bra och tycka det är roligt att gå till jobbet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

### Våld och social oro minskar

#### Beskrivning

Personer som utsätts för våld i nära relationer får stöd. Samarbete sker inom trygghet- och

säkerhetsarbetet för att stoppa våld och minska oro och utsatthet. Skyddsfaktorer uppmärksammas i utomhusmiljön.

### **Förväntat resultat**

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

Åtagande:

Vi uppmärksammar våld i nära relationer



Uppfylls helt

### **Förväntat resultat**

Vi motverkar våld i nära relationer

### **Analys**

Vi har strävat efter att ha en god beredskap för att kunna upptäcka, bemöta och agera i kontakter med gäster som kan vara berörda av våld i nära relationer. Det kan vara olika typer av våld som kan förekomma mellan närstående, ex fysiskt, psykiskt och ekonomiskt våld eller försummelse av en person i beroendeställning. Vi har förvaltningens rutiner som utgångspunkt som ger stöd i att våga se, fråga och agera.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

**4.5 Stockholm är en tillgänglig stad för alla**

Nämndmål:

**Verksamheterna präglas av tillgänglighet, delaktighet och ett gott bemötande.**

### **Beskrivning**

Verksamheterna är tillgängliga och präglas av ett gott bemötande. Rätten till självbestämmande är grundläggande. Insatser utformas med respekt för den enskildes önskemål och val.

### **Förväntat resultat**

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

Åtagande:

Våra gäster får ett respektfullt bemötande



Uppfylls helt

### **Förväntat resultat**

Att den enskildes behov och önskemål tillgodoses. Varje individ bemöts med respekt och får känna att man blir accepterad som man är. Att vi erbjuder en god och säker omsorg där bemötande, kontinuitet, trygghet och samverkan är utgångspunkter.

## Analys

Det viktigaste i vår verksamhet är våra gäster och bemötandet av dem och deras anhöriga. Därför är det av största vikt att vara lyhörd för deras behov och önskemål. Stadens brukarundersökning visar att 100 % av besökarna på dagverksamheten, bägge inriktningarna, upplever att får ett bra bemötande av personalen. Resultat visar också att 100 %, bägge inriktningarna, känner för förtroende för personalen. När det gäller nöjdhet så är 90 % på den sociala dagverksamheten respektive 95 % på demensdagverksamheten nöjda med verksamheten.

Dagverksamhet är en kollektiv verksamhet där alla deltar i en stor social gemenskap, men för att den ska fungera väl krävs att man ser till varje individ i gruppen. Vi har arbetat för att alla som kommer till oss ska känna sig välkommen och uppmärksam. Vi har mött gästerna på morgonen med en kram eller ett handslag, med ögonkontakt och vi tilltalar alltid alla med namn. Det är vårt sätt att se, ge, vara med, bemöta, svara på, som har betydelse för gästernas välbefinnande, trivsel och trygghet.

Vi har arbetat med att se till det friska hos varje gäst för att stimulera till att bevara befintliga funktioner, såsom fysiska, psykiska och sociala förmågor. Vi har arbetat med att ha ett inkännande bemötande, där vi inte går emot gästerna i något, utan möter dem där de är. Trots svår sjukdom, t.ex. i form av demens eller stroke, finns ofta stor social kapacitet bevarad och gästernas förmågor kan bibehållas när personalen uppträder respektfullt.

Vi har arbetat med att uppmärksamma varje gäst på olika sätt under dagen. Det finns alltid något, som kan ge stolthet och vara stärkande för självkänslan. Vi har strävat efter att sprida glädje och skratta tillsammans med gästerna då humor ofta är ett gott hjälpmedel till kontakt.

Vi har eftersträvat öppenhet. Vi har erbjudit hembesök och/eller besök på dagverksamheten innan varje gäst börjar hos oss, så man får känna sig för och får ett intryck av vad verksamheten består av. Vi har inbjudit anhöriga/närstående att besöka oss även vid andra tillfällen, t.ex. på lunchbesök, och informerat om att vi alltid kan nås på telefonen under hela dagen.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 4.6 Stockholm är en demokratisk stad där medborgarna har inflytande

Nämndmål:

### Invånarna har inflytande

#### Beskrivning

Den lokala demokratin stärks genom en tydlig information och brukarinflytande, t ex genom pensionärsråd, råd för funktionshinderfrågor, förtroenderåd, förskoleråd m fl. Formerna för ungdomars inflytande utreds. Öppna möten med stadsdelsnämnden och möjligheten att lämna medborgarförslag ökar möjligheten till att påverka. Alla utredningar präglas av delaktighet.

#### Förväntat resultat

Invånarna känner sig delaktiga och har haft möjlighet att påverka.



### Åtagande:

Vi har ett personcentrerat förhållningssätt

● Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Kontaktmannen skapar en tillitsfull relation till gästen och dennes anhöriga. Kontaktmannen håller all information runt gästen aktuell samt underlättar kontakten med berörda yrkesgrupper. Att våra gäster möter samma ansikten och där de dagliga rutinerna är återkommande och tydliga.

### Analys

Vi arbetar med kontaktmannaskap och i genomförandeplanen framgår vad gästen behöver hjälp med och hur det ska utföras. Vi jobbar i små team och det innebär kontinuitet för gästen.

Vi har arbetat tillsammans för att skapa trygghet och vi har i allt vårt arbete utgått från våra gästers behov och önskemål. Stadens brukarundersökning visar att 90 % på den sociala dagverksamheten respektive 95 % på demensdagverksamheten upplever att personalen lyssnar på deras önskemål. Det är särskilt på den sociala inriktning en stor höjning från föregående år.

Vi har erbjudit en hemlik och säker miljö där våra gäster har mött samma personal. För att bidra till kontinuitet har varje gäst en egen kontaktman som har ansvar för individuell information och alla kontakter kring gästen. Vi har arbetat aktivt för att anhöriga ska känna stöd från oss och att de ska veta att vi finns till hands och är lätta att nå.

Vi har samverkat med andra yrkesgrupper som t.ex. biståndshandläggare, hemtjänst och distriktsköterska. Vi ser gästerna under flera timmar av dagen och har goda möjligheter att uppfatta förändringar i omvårdnadsbehov och hälsostatus. Vi har ofta tät kontakter med hemtjänst för att få gästens dag att fungera. Det kan röra sig om att ingen svarar på morgonen eller att nycklar inte finns på plats när gästen lämnar hemmet. Vi kan även uppmärksamma behov av fotvård eller frisör och vidarebefordra informationen eller i vissa fall också beställa en fotvårdsspecialist eller frisör som kommer till oss.

Kontaktmannen har upprättat en genomförandeplan där det framgår vad som beviljats och hur det ska utföras. Bland annat har vi arbetat med levnadsberättelser för att underlätta samtal och öka förståelsen för gästens särskilda behov. Vi kommer att fortsätta arbetet med att vidareutveckla den löpande sociala dokumentationen.

Vi har noterat återkommande problem kopplade till resor till och från dagverksamheten. En försämring har noterats sedan staden ingick det nya avtalet med Samtrans år 2014. Den största bristen rör kontinuiteten bland chaufförerna vilket kan innebära oro och otrygghet för våra gäster.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

### **Tillgången till kulturaktiviteter är god.**

#### **Beskrivning**

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

#### **Förväntat resultat**

Brukarna upplever ett rikt och varierat kulturutbud

Åtagande:

Vi erbjuder ett rikt utbud av aktiviteter och social samvaro

● Uppfylls helt

#### **Förväntat resultat**

De gäster som kommer till oss upplever att de har en dag med gemenskap och trevlig samvaro i en positiv, vänlig, kravlös och trygg miljö. Dagverksamheten bidrar förebyggande att bevara hälsa och upprätthålla sociala, intellektuella och fysiska funktioner.

#### **Analys**

Personalen har arbetat för att skapa förutsättningar för att alla som vill får möjlighet till social samvaro och aktivitet under sin dag hos oss. Stadens brukarundersökning visar att 89 % på den sociala dagverksamheten respektive 97 % på demensdagverksamheten är nöjda med aktiviteterna. Resultatet för frågan rörande möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i min dagverksamhet har fått lägre resultat, 86 % på den sociala dagverksamheten respektive 62 % på demensdagverksamheten.

Vi har sett till varje enskild gästs behov, intressen och förmåga. Vi har gett gästerna möjlighet att delta i olika aktiviteter, i grupp och individuellt. Att finnas med i ett socialt sammanhang och känna gemenskap med andra är ett genuint grundläggande behov. Vi har strävat efter att gästerna vid dagens slut har upplevt en ”varm känsla” av välbefinnande inombords. Planeringen av aktiviteterna har sett lite olika ut mellan verksamheterna. Den sociala dagverksamheten har haft ett i förväg planerat program med olika aktiviteter att erbjuda. Personalen på dagverksamheten för demenssjuka har arbetat utifrån ett förhållningssätt att avläsa humör och dagsform hos gästerna och bedöma vilken aktivitet som är lämplig. Vi kommer att fortsätta att arbeta med att öka nöjdheten med möjligheten att påverka utbudet, främst på den sociala dagverksamheten.

## Uppföljning av ekonomi

### Uppföljning av driftbudget

Enhetens budget uppgick för året till 4 890 tkr. Resultatet för året var ett underskott om 176 tkr, en avvikelse om 3,6 %. Från tidigare år har enheten en resultatfond om 613 tkr. Med hänsyn tagen till årets resultat har enheten 437 tkr i fond vid ingången till 2016.

Vi har arbetat för att ha budget i balans. Månadsuppföljning av budget har skett i samarbete med controller. Fortlöpande egna analyser kring budgeten i ledningen och kontakt med avdelningschef.

### Synpunkter och klagomål

Under året har inga skriftliga klagomål inkommit på verksamheten. De muntliga synpunkter som har framförts har handlat om problems kopplade till resor till och från dagverksamheten. En försämring har noterats sedan staden ingick det nya avtalet med Samtrans den 1 juli 2014. Den största bristen rör kontinuiteten bland chaufförerna.