



Hemtjänst Östermalm Väst

Tjänsteutlåtande

Dnr: 2016-669-1.1.
Sid 1 (20)

Handläggare: Birgitta Beausang

Telefon:08- 508 10 668

Verksamhetsplan 2017 för Hemtjänst Östermalm Väst

Hemtjänst Östermalm Väst

Innehållsförteckning

Inledning	3
Administrativa uppgifter	3
Organisations- och ledningsstruktur	3
Brukare/Kunder/Klienter	3
Chef- och ledarskap	4
Medarbetare	4
Värdegrund	5
1. Ett Stockholm som håller samman	5
1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla	5
1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande	6
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet	6
2. Ett klimatsmart Stockholm	8
2.1 Energianvändningen är hållbar	8
2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade	9
2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva	10
2.5 Stockholms miljö är giftfri	11
2.6 Inomhusmiljön i Stockholm är sund	12
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm	12
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar	12
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm	13
4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika	13
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor	14
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering	15
4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld	16
4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla	17
4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande	18
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning	19
Uppföljning av ekonomi.....	20
Resursanvändning	20
Budget 2017	20
Övriga frågor	20

Inledning

Administrativa uppgifter

Vår verksamhet utgår från Sandelsgatan 6.

Enhetschef: Birgitta Beausang, Sandelsgatan 6, 115 34, Stockholm tel: 08 50810668,
076 1210668

birgitta.beausang@stockholm.se

Biträdande enhetschef: Marija Lucic, Sandelsgatan 6, 115 34 Stockholm tel: 08 50810661,
0761210661

Enheten har 54 helårsarbetare fördelat på 69 personer.

Organisations- och ledningsstruktur

Brukare/Kunder/Klienter

Hemtjänst Östermalm Väst ger omvårdnads- och servicetjänster till personer i eget boende och som på grund av ålder, funktionshinder eller sjukdom inte längre klarar sin dagliga livsföring på egen hand och som bor på Östermalm och har valt oss som utförare. Hjälpbehovet kan innefatta allt från städning en gång i månaden till omfattande hjälptillfällen dygnet runt, årets alla dagar. Fasta nattuppdrag och larmutryckning utföres enligt avtal av vår underleverantör Aleris. Enligt stadens riktlinjer är det vi (den kommunala hemtjänsten) som sedan 2015 ska hjälpa de så kallade "icke-vals kunderna", alltså de kunder som inte kan eller vill välja utförare.

Vi utför omsorgs- och serviceinsatser till ca 210 brukare och ca 85 personer har enbart trygghetslarm. Våra brukare är oftast personer över 65 år men vi ger även hjälp till personer som är under 65 år. Hemtjänstinsatserna utförs enligt biståndsbeslut. Våra tjänster omfattar insatser som gör det möjligt för den enskilde att leva ett så normalt, självständigt, aktivt och värdigt liv som möjligt. Den stora bredden av hjälpbehov samt att äldres hälsotillstånd kan förändras snabbt, ställer stora krav på en flexibel organisation och vår ambition är att klara de flesta situationer som kan uppstå. Målet är att våra brukare och deras närstående ska uppleva att de får ett bra bemötande, trygghet och god omvårdnad med den service och omsorg som vi utför och att man känner delaktighet i planering och utförande av beviljade insatser

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

I vår broschyr som alla nya brukare erhåller berättar vi kortfattat om vår verksamhet.

Via telefonsamtal och hembesök med brukare/närstående får vi reda på brukarnas förväntningar på verksamheten.

Resultatet från den årliga brukarundersökningen (2016) visar att Hemtjänst Östermalm Väst har 79% nöjda kunder utifrån en helhetsomdöme (Index) som omfattar graden av nöjdhet, trygghet och upplevelse att hemtjänsten uppfyller brukarens behov av stöd och hjälp.

De områden där andelen positiva svar var högst:

”Får bra bemötande från personalen ” 96 %. ”Känner förtroende för personalen” 78 %.

”Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål” 86 %. ”Personalen kommer på avtalad tid ” 82 %.

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

Svarsfrekvensen var ca 40 - 60% på brukarundersökningen (resultatet i genomsnitt i staden är 65,4%) .

Etableringsområdet omfattar återigen hela Östermalm.

Chef- och ledarskap

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

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

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

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

Medarbetare

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

Värdegrund

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Nämndmål:

Tidiga insatser och förebyggande arbete prioriteras

Förväntat resultat

Tidiga insatser och förebyggande arbete leder till att barn och unga får en god uppväxt.

Enhetsmål:

Våra brukare informeras om säkerhet i vardagen.

Förväntat resultat

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

Arbetsätt

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

Resursanvändning

Personalens kompetens och erfarenhet.

Uppföljning

APT, tertialrapporter, verksamhetsberättelse.

Dokument och dokumentation.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Vi behöver utveckla vår samverkan med landstinget, framför allt husläkarmottagningarna.	2017-01-01	2017-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande

Nämndmål:

Tillgången till kulturaktiviteter är god.

Förväntat resultat

Invånarna har tillgång till ett rikt och varierat kulturutbud. Alla, oavsett ålder och förutsättningar, ska ges möjlighet att uppleva och själva utöva olika former av kultur.

Enhetsmål:

Vi informerar våra brukare om öppna träffpunkter

Förväntat resultat

Fler äldre har kunskap om de öppna träffpunkterna

Arbetsätt

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

Resursanvändning

Personalens erfarenhet och kompetens.

Öppna träffpunkter

Uppföljning

APT, tertialrapport, verksamhetsberättelse

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

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

Förväntat resultat

De äldre ska kunna känna trygghet inför ålderdomen. Andelen nöjda omsorgstagare ökar. Hälso- och sjukvården inom de särskilda boendeformerna och dagverksamheterna är säkra och av god kvalitet. Äldreomsorgen är hållbar, jämställd, tillgänglig och likvärdig. Äldre kan påverka både innehåll i omsorgen och utförare. Trygga villkor för personalen ger förutsättningar för en bra äldreomsorg.

Enhetsmål:

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

Förväntat resultat

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

Arbetsätt

Alla våra brukare får en kontaktman som ombesörjer det praktiska arbetet runt den enskilde och blir förbindelselänk mellan denne, enheten och övriga samarbetspartners. Genom att arbeta med kontaktmanaskap stärks brukarens inflytande över vem, när och hur hjälpen skall utformas.

Medarbetarna känner till det biståndsbeslut och den genomförandeplan som gäller för brukaren och vi strävar efter att så få som möjligt utför insats hos den enskilde. Vi är noga med att dokumentera det vi utfört.

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

Vi bemöter alla brukare med respekt och talar alltid till den enskilde och inte över huvudet på dem, vi är medvetna om att vår arbetsplats är brukarens hem.

Alla nyanställda får information om sekretess och tystnadsplikt.

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

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

Det är viktigt att våra brukare är trygga med sin hemtjänst. Alla medarbetare bär giltig legitimation. Vi informerar alltid om vem som kommer och vid vilken tidpunkt samt vid eventuella förändringar.

Vi delar ut en broschyr om Hemtjänst Östermalm som innehåller våra kontaktuppgifter.

Enheten har elektroniska nyckelskåp för en säker nyckelhantering och databaserat planeringsprogram.

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

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

Brukaren väljer själv om han/hon vill ha hemlagad mat eller färdiga matlådor. Vi hjälper till med planeringen kring måltiderna.

Resursanvändning

Personal, möten, rutinpärm, verksamhetssystem, datastyrda nyckelskåp

Uppföljning

Brukarundersökning

Egenkontroll av beröm, synpunkter och klagomålshantering.

Redovisning vid tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

Förankring sker vid enhetens arbetsplatsträffar och vid utvecklingssamtal.

Utveckling

Fortsatt utveckling av dokumentationen

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
All deltidsanställd personal kommer under våren att erbjudas heltidsanställning.	2017-01-05	2017-05-31
Enheten ska upprätta en handlingsplan för områden i brukarundersökningen där vi fått mindre bra resultat.	2017-01-01	2017-03-31
Fortsätta att utbilda personalen genom stadens undersköterskeutbildningar. Under året kommer vi att anmäla 2 personer till Usk 1, 2 personer till Usk 2, 1 person till Usk 3 och 1 person till Usk 4. Om möjlighet ges kommer 2 personer att genom utbildning förbättra sina svenskakunskaper i syfte att uppnå undersköterskekompetens.	2017-01-01	2017-12-31
Fortsätta avsätta tid för webbaserade utbildningar.	2017-01-01	2017-12-31
Systemet för enhetens egenkontroller behöver vidareutvecklas.	2017-01-01	2017-12-31

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Energianvändningen är hållbar

Nämndmål:

Verksamheterna använder energi på ett hållbart sätt

Förväntat resultat

Minskad negativ miljöpåverkan och energiförbrukning. Nämnden bidrar till en hållbar energianvändning genom att anpassa arbetssätt, förändra beteenden och genomföra energibesparingsåtgärder i verksamheterna.

Enhetsmål:

Vi använder energi på ett hållbart sätt

Förväntat resultat

Minskad energiförbrukning

Arbetsätt

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

Resursanvändning

Medarbetarnas medvetenhet.

Uppföljning

APT, tertialrapporter, verksamhetsberättelse.
Via redovisad elförbrukning

Utveckling

Våra medarbetare är miljömedvetna

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade

Nämndmål:

Transporter inom nämndens verksamheter är miljömässigt hållbara

Förväntat resultat

Medarbetarna använder sig av kollektivtrafik, gång och cykel som transportmedel i tjänsten.
Verksamheterna använder i möjligaste mån miljömässigt hållbara färdmedel.

Enhetsmål:

Våra resor under arbetsdagen är miljövänliga

Förväntat resultat

Minskad påverkan på miljön.

Arbetsätt

Vi använder tjänstecyklar, kollektivtrafik eller går mellan besöken hos våra kunder.

Resursanvändning

Tjänstecykel, kollektivtrafik
Medarbetarnas medvetenhet.

Uppföljning

APT, tertialrapporter, verksamhetsberättelse.

Utveckling

Våra medarbetare är miljömedvetna

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Fortsätta att leta efter mindre rastlokaler för att minska behovet av transporter. Inventera behovet av ytterligare cyklar.	2017-01-01	2017-06-30

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva

Nämndmål:

Nämnden minskar uppkomsten av avfall och ökar återvinningen

Förväntat resultat

Verksamheterna återbrukar och hushåller med material och arbetar för minskad uppkomst av avfall. Avfall återvinns i största möjliga utsträckning, och matsvinnet minskar

Enhetsmål:

Vi minskar avfallet och ökar återvinningen

Förväntat resultat

Minskat avfall och ökad andel återvinning.

Arbetsätt

Vi sorterar glas, tidningar och plast om fastighetsägaren ger möjlighet till detta.

Resursanvändning

Personalens kompetens.

Uppföljning

APT, tertialrapporter, verksamhetsberättelse.

Utveckling

Utveckla sorteringen om möjlighet ges.

KF:s mål för verksamhetsområdet:
2.5 Stockholms miljö är giftfri

Nämndmål:
Nämndens verksamheter är giftfria

Förväntat resultat

Verksamheterna minskar användningen och exponeringen av skadliga kemikalier. Andelen ekologisk och vegetarisk mat i verksamheterna ökar.

Enhetsmål:
Vi minskar användningen av skadliga kemikalier

Förväntat resultat

Ökad andel ekologiska livsmedel, minskad användning av skadliga kemikalier.

Arbetsätt

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

Resursanvändning

Personalens kompetens.
Matlådor

Uppföljning

APT, tertialrapporter, verksamhetsberättelse.

Utveckling

Våra medarbetare är miljömedvetna.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.6 Inomhusmiljön i Stockholm är sund

Nämndmål:

Nämnden påverkar utformning och material i verksamhetslokaler och i bostäder

Förväntat resultat

Nämndens lokaler uppfyller stadens krav på god inomhusmiljö. Planeringen av nya bostäder och vid förbättring av allmänna lokaler anpassas material och utformning så att hälsorelaterade risker minimeras. Luftkvaliten inomhus förbättras och ljudnivån är god.

Enhetsmål:

Våra lokaler har en sund inomhusmiljö

Förväntat resultat

God inomhusmiljö så hälsorelaterade risker minimeras.

Arbetsätt

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

Resursanvändning

Fastighetsägare

Uppföljning

APT, tertialrapporter, verksamhetsberättelse

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Nämndmål:

Alla chefer och medarbetare tar ansvar och vidtar åtgärder för att ha budget i balans med fokus på effekter för invånarna.

Förväntat resultat

Budget i balans för enheterna, positivt resultat för nämnden och god effekt för stadsdelens invånare. Personal uppmuntras till att finna långsiktiga och kostnadseffektiva lösningar till nytta för invånare och brukare

Enhetsmål:

Vi har en budget i balans

Förväntat resultat

En budget i balans.

Arbetsätt

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

Resursanvändning

Ekonomi och verksamhetssystem, ekonomiavdelningen.

Uppföljning

Ekonomirapport.

Utveckling

Under året använder vi oss av planeringsverktyget Schemas.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utveckla vår budgetuppföljning.	2017-01-01	2017-12-31

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:

Nämndens verksamheter är jämställda och resurserna fördelas lika efter behov.

Förväntat resultat

Ett genus- och antirasistiskt perspektiv är integrerat i verksamheterna. Arbete med jämställdhetsanalys vidareutvecklas.

Enhetsmål:

Vår verksamhet är jämställd

Förväntat resultat

Inga klagomål inkommer gällande diskriminering och ojämlik resursfördelning

Arbetsätt

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

Resursanvändning

Personalens kompetens och erfarenheter
 Stadens jämställdhetspolicy

Uppföljning




APT, tertialrapporter, verksamhetsberättelse

Utveckling

Medarbetarnas medvetenhet om genusperspektiv och jämställdhet ökar.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Index Psykosocial arbetsmiljö		fastställs 2017	År
 Sjukfrånvaro		tas fram av nämnden	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14		tas fram av nämnden	Tertial

Nämndmål:

Nämnden är en bra arbetsgivare

Förväntat resultat

Medarbetarenkäten visar att personalen är motiverad och delaktig. Förvaltningens chefer utbildas i kompetensbaserad rekrytering och förvaltningen rekryterar och upprätthåller adekvat kompetens. Heltidsanställningar är norm och sjukfrånvaron fortsätter att minska.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheterna ska gå igenom och diskutera resultatet av medarbetarenkäten samt ta fram handlingsplaner för identifierade förbättringsområden.	2017-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

Vi arbetar för att minska medarbetarnas sjukfrånvaro

Förväntat resultat

Att sjukfrånvaron minskas.

Arbetsätt

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

Resursanvändning

Företagshälsovård, personalenheten, försäkringskassan.

Uppföljning

Medarbetarenkät
Sjukfrånvarostatistik
Utvecklingssamtal

Utveckling

Minska stressen och belastningen i arbetsgruppen
Personalbefrämjande åtgärder

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Analysera sjukfrånvaron och upprätta en handlingsplan för att minska den.	2017-01-01	2017-01-31
Gå igenom stadens nya personalpolicy på APT.	2017-01-01	2017-05-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

Verksamheterna är fria från diskriminering.

Förväntat resultat

Verksamheterna utvecklar ett jämställt, normkritiskt och antirasistiskt arbetsätt. Inga klagomål och synpunkter gällande diskriminering.

Enhetsmål:

Vår verksamhet är fri från diskriminering

Förväntat resultat

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

Arbetsätt

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

Resursanvändning

Personalens kompetens
Stadens jämställdhetspolicy och HBTQ-policy

Uppföljning



Medarbetarenkät, APT, tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

Utveckling

Medarbetarnas medvetenhet om diskriminering och HBTQ- frågor ökar.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel medarbetare som har genomgått utbildning om att upptäcka våldsutsatthet och konsekvenser av detta inkl särskilt utsatta grupper		Tas fram av nämnden	År
 Antal personer som utsatts för våld i nära relation som är kända av socialtjänsten		tas fram av nämnden	År

Nämndmål:

Ingen ska vara rädd för att utsättas för våld eller hot om våld i nära relationer

Förväntat resultat

Personer som utsätts för våld i nära relationer, hedersrelaterat våld och förtryck har erbjudits stöd och vid behov skyddat boende. Medarbetare har tillräcklig kunskap för att upptäcka om någon är utsatt och vet vilket stöd som kan erbjudas.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Säkerställa att medarbetarna har kännedom om lokala rutiner för arbetet mot våld i nära relationer.	2017-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

Kunderna upplever trygghet i sina hem.

Förväntat resultat

Minskat våld i nära relationer.

Arbetsätt

Personalen får genom möten information om sin skyldighet att rapportera missförhållanden eller risk för missförhållanden. De dokumenterar vilka åtgärder som vidtagits eller planeras i verksamheten för att förhindra att missförhållandet återkommer.


Vi arbetar brottsförebyggande och har ett kontaktnät med polis och andra aktörer inom olika stadsdelar i Stockholm.

Resursanvändning

Polis, socialtjänst, uppmärksam personal.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel personer som upplever att de varit delaktiga i upprättandet av genomförandeplaner		Fastställs 2017	År

Nämndmål:

Verksamheterna präglas av öppenhet, delaktighet och ett gott bemötande

Förväntat resultat

Öppenhet, tillgänglighet och ett gott bemötande präglar verksamheten. Brukare upplever att de är delaktiga i insatsens utformning och utförande. Rätten till självbestämmande är grundläggande. Insatser utformas med respekt för den enskildes önskemål och val. Synpunkter och klagomål återkopplas, analyseras och åtgärdas vid behov.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kompetensutveckling i bemötande gällande personer med funktionsnedsättning ska genomföras	2017-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

Kunderna bemöts med respekt av medarbetarna.

Förväntat resultat

Att kunderna är nöjda med medarbetarnas bemötande.

Arbetsätt

För att ge äldre en god vård och omsorg är det viktigt med engagerad och utbildad personal. Det är viktigt att enheten har väl utarbetade rutiner som är väl kända av samtlig personal och att ständigt arbeta med att implementera dessa i verksamheten. Under 2016 intensifierar vi arbetet med egenkontroller. All personal ska genomgå ett antal webbaserade utbildningar som bland annat berör bemötandefrågor. Vi fortsätter att fokusera på värdegrundsfrågor.

Resursanvändning

Personalens kompetens. Webbaserade utbildningar.

Uppföljning

Brukarenkäter
Statistik på antal deltagare
Genomgång av personalens individuella utvecklingsplaner

Utveckling

Att alla medarbetare deltar i utbildning och handlednings grupper.

Enhetsmål:

Våra kunder upplever att vi har en god tillgänglighet.

Förväntat resultat

Våra kunder upplever vår tillgänglighet som god.

Arbetsätt

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

Resursanvändning

Personalens kompetens.
Telefoni, sociala medier.

Uppföljning

Tertialrapporter, verksamhetsberättelse, brukarenkät

Utveckling

Se över rutiner för uppdatering av telefonnummer.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

Nämndmål:

Invånarna är delaktiga och har inflytande

Förväntat resultat

Invånarna känner sig delaktiga och har möjlighet att påverka.

Enhetsmål:

Kunden är delaktig i upprättandet av genomförandeplanen

Förväntat resultat

Alla våra kunder har en aktuell genomförandeplan.

Arbetsätt

Personalen dokumenterar i ParaSoL, stadens dokumentationssystem för utförare. Kontaktpersonen upprättar gemensamt med kunden en genomförandeplan där det framgår hur, vad och när den beviljade hjälpen ska utföras. Genomförandeplanen skrivs in i ParaSol och vidarebefordras till biståndshandläggaren. Ett original sparas i personakten och det andra originalet lämnas hos kunden.

Resursanvändning

Våra kompetenta medarbetare, verksamhetssystem, kontinuerlig fortbildning.

Uppföljning

Regelbunden egenkontroll i ParaSol.


Utveckling

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Fortsatt satsning på stöd och utbildning i dokumentation. Undersöka möjligheter att införskaffa datastöd.	2017-01-01	2017-06-30

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

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

Nämndmål:

Nämndens upphandlingar och inköp utvecklar staden i hållbar riktning

Förväntat resultat

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

Enhetsmål:

Vi har en hög avtalstrohet

Förväntat resultat

Inga avsteg från gällande ramavtal

Arbetsätt

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

Resursanvändning

Ramavtal, Agresso

Uppföljning

Agresso, tertialrapporter, verksamhetsberättelse

Uppföljning av ekonomi

Resursanvändning

Budget 2017

Övriga frågor