



Hemtjänst Östermalm Öst

Tjänsteutlåtande

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

Handläggare Cecilia Näslund

Telefon:08-508 105 76

Verksamhetsplan 2017 för Hemtjänst Östermalm Öst

Hemtjänst Östermalm Öst

Innehållsförteckning

Inledning	3
Administrativa uppgifter	3
Organisations- och ledningsstruktur	3
Brukare/Kunder/Klienter	4
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	10
2.6 Inomhusmiljön i Stockholm är sund	11
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	13
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	15
4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla	16
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	19
Resursanvändning	19
Budget 2017	20
Övriga frågor	20

Inledning

Uppdrag och kundgrupp

Hemtjänst Östermalm Öst ger omvårdnads- och servicetjänster till personer som bor i eget boende och som på grund av ålder, funktionshinder eller sjukdom inte längre klarar sin dagliga livsföring på egen hand.

Vi ger vård och omsorg till ca 256 personer och har ca 65 kunder som endast har trygghetslarm. Våra kunder är huvudsakligen personer över 65 år men vi ger även hjälp till personer under 65 år. Hemtjänstinsatserna baseras på biståndsbeslut enligt SoL. Vi utför hjälp till personer som bor inom Östermalm och som väljer oss enligt kundvalsmodellen. Vi får även de kunder som inte väljer så kallade icke vals kunder. Våra tjänster omfattar insatser som gör det möjligt för den enskilde att leva ett så normalt, självständigt, aktivt och värdigt liv som möjligt. Hjälpbehovet kan innefatta allt från städning en gång per månad till omfattande hjälptillfällen dygnet runt, årets alla dagar. Fasta nattuppdrag och uttryckning på larm utförs enligt avtal av vår underleverantör Aleris.

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

Administrativa uppgifter

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

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

cecilia.naslund@stockholm.se

Enheten har ca 72 helårsarbetare fördelat på ca 83 personer.

Organisations- och ledningsstruktur

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

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

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

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

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

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

Brukare/Kunder/Klienter

Personalen arbetar i mindre grupper och utgår från ett personligt 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 kunder erhåller berättar vi kortfattat om vår verksamhet.

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

Resultatet från den årliga brukarundersökningen (2016) visar att Hemtjänst Östermalm Öst har 88 % 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” – 98 %.

”Känner förtroende för personalen” – 91 %.

”Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål” -92 %

”Personalen utför sina arbetsuppgifter bra” 92%

”Personalen kommer på avtalad tid ” – 89 %.

Utvecklingsområde för enheterna är information vart man vänder sig med synpunkter och klagomål 72 % , information från medarbetare om tillfälliga förändringar 72.%

Svarsfrekvensen var ca 60 % på brukarundersökningen (resultatet i genomsnitt i staden är 65 %)

Chef- och ledarskap

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

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

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

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

Medarbetare

Våra medarbetare kompetensutvecklas fortlöpande. Vid det årliga medarbetarsamtalet dokumenteras önskemål/utbildningsbehov hos den enskilde medarbetaren. Genom att ha en öppen kommunikation på bl.a. APT, planeringsdagar och gruppmöten försöker vi tillvarata

medarbetarnas engagemang. I första hand ges feedback muntligt till medarbetarna. Utifrån resultaten från den årliga medarbetarenkäten skrivs en handlingsplan för utvecklingsområden för respektive chef, till exempel delaktighet, öppenhet, positiv feedback etc.

Värdegrund

Hemtjänst Östermalm Öst värdegrund:

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

Värdegrunden är framtagen gemensamt med personalen under planeringsdagar.

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:

Äldre 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 kunder ska känna sig trygga med sin hemtjänst, exempelvis informerar vi alltid om vem som kommer och vid vilken tid och personalen har ID-kort. All personal omfattas av sekretess och vi har säkerhetsrutiner för nyckelhanteringen. Vi delar ut broschyrer med brottsförebyggande information till våra kunder. Genom att arbeta förebyggande skapas trygghet.

Uppföljning

Dokument och dokumentation.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande

Nämndmål:

Tillgången till kulturaktiviteter är god.

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 kunder om öppna träffpunkter

Förväntat resultat

Fler äldre har kunskap och kännedom om de öppna träffpunkterna

Arbetsätt

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

Resursanvändning

Personalens erfarenhet och kompetens.




Öppna träffpunkter

Uppföljning

APT, tertialrapporter, verksamhetsberättelse, brukarundersökning

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel trygga omsorgstagare i äldreomsorgen		83 %	År
 Andelen nöjda omsorgstagare äldreomsorgen		84 %	År
 Antal personal en hemtjänsttagare med minst två besök om dagen möter under en 14-dagarsperiod		Max 10 personer	År

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 säker 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 kunder en trygg, värdig och kvalitativ hemtjänst

Förväntat resultat

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

Arbetsätt

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Enheten har elektroniska nyckelskåp och databaserat planeringsprogram

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

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

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

Resursanvändning

Personal, möten, rutinpärm, verksamhetssystem, elektroniska nyckelskåp

Uppföljning

Brukarundersökning

Egenkontroll av beröm, synpunkter och klagomålshantering.

Redovisning vid tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

Förankring sker vid enhetens arbetsplatsträffar och vid medarbetarsamtal

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Energianvändningen är hållbar

Nämndmål:

Verksamheterna använder energi på ett hållbart sätt

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

Ansvarsfull energiförbrukning.

Arbetsätt

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

Resursanvändning

Medarbetarnas kompetens

Uppföljning

APT, tertialrapporter, verksamhetsberättelse.
Via redovisad elförbrukning.

Utveckling

Våra medarbetare är miljömedvetna

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade

Nämndmål:

Transporter inom nämndens verksamheter är miljömässigt hållbara**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 kollektivtrafik eller går mellan besöken hos våra kunder.

Resursanvändning

Kollektivtrafik
Medarbetarnas kompetens

Uppföljning

APT, tertialrapporter, verksamhetsberättelse.

Utveckling

Våra medarbetare är miljömedvetna

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva

Nämndmål:

Nämnden minskar uppkomsten av avfall och ökar återvinningen

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, batterier, lampor beroende på vilka möjligheter fastighetsägaren ger.

Resursanvändning

Personalens kompetens.

Uppföljning

APT, tertialrapporter, verksamhetsberättelse.

Utveckling

Att sortera mer material.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5 Stockholms miljö är giftfri

Nämndmål:

Nämndens verksamheter är giftfria

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 uppmanas 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:

Vår lokal har en god inomhusmiljö

Förväntat resultat

God inomhusmiljö så hälsorelaterade risker minimeras.

Arbetsätt

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

Resursanvändning

Fastighetsägare

Uppföljning

APT, tertialrapporter, verksamhetsberättelse.

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 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 beställningar.

Resursanvändning

Ekonomi och verksamhetssystem, ekonomiavdelningen.

Uppföljning

Ekonomirapport, tertialrapporter, verksamhetsbe

Utveckling

Under året kommer vi prova fler uppföljnings mått för att öka fakturerbar tid.

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 kompetenshöjandeinsatser. 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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
♀			

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 minskar.

Arbetsätt

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

Resursanvändning

Företagshälsovård, personalenheten, försäkringskassan.

Uppföljning

Medarbetarenkät
Sjukfrånvarostatistik
Medarbetarsamtal

Utveckling

Minska stressen och belastningen i arbetsgruppen
Personalbefrämjande åtgärder

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

Verksamheterna är fria från diskriminering.

Förväntat resultat

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

Enhetsmål:

Vår verksamhet är fri från diskriminering

Förväntat resultat

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

Arbetssätt

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

Resursanvändning

Personalens kompetens
Stadens jämställdhetspolicy
Stadens HBTQ-policy

Uppföljning




Medarbetarenkät, APT, tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

Utveckling

Medarbetarnas medvetenhet om diskriminering och HBTQ- frågor ökar.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 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

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

Resursanvändning


Polis, socialtjänst, uppmärksam personal.

Uppföljning

APT, tertialrapporter, verksamhetsberättelse.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel personer som 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 året kommer vi fortsätta att vidareutbilda samtlig personal i värdegrund och bemötande. Vi kommer att använda ett utbildningsmaterial som består av kortfilmer om olika situationer och etiska dilemman. Utifrån dessa kan man ha utbildande diskussioner i mindre grupper om hur man hanterar svåra situationer och hur man bemöter kund på bästa sätt. Vi har också planer på att starta reflexionshandledning för att ytterligare skapa forum för diskussioner.

Resursanvändning

Medarbetarnas kompetens.

Uppföljning

Brukarenkäter

Statistik på antal deltagare

Genomgång av personalens individuella utvecklingsplaner

Utveckling

Att alla medarbetare deltar i utbildning och handledningsgrupper.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Gott bemötande			År

Enhetsmål:

Våra kunder upplever att vi har en god tillgänglighet

Förväntat resultat

Våra kunder upplever vår tillgänglighet som god.

Arbetsätt

För att våra kunder ska känna trygghet och tillit är det viktigt att vi har god tillgänglighet och uppdaterad information. Det är lätt att komma i kontakt med oss, om vi inte svarar direkt

ringer vi upp under dagen. Kunden får vår aktuella broschyr av sin kontaktperson där information finns om vem som kan kontaktas. Vid förändringar/förseningar informeras kunden om detta av personalen på kontoret eller det aktuella vårdbiträdet.

Resursanvändning

Medarbetarnas kompetens
Telefoner

Uppföljning

APT, tertialrapporter, verksamhetsberättelse, brukarenkät

Utveckling

Se över rutiner för uppdatering av telefonnummer.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
God tillgänglighet			År

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 kontroll i ParaSol.

Utveckling


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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Delaktighet			År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Delaktighet i upprättande av genomförandeplan	2017-01-01	2017-12-31

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

Ersättningsnivån för hemtjänst i ordinärt boende är höjd med 4,7 procent jämfört med 2016. Ökningen skall täcka kostnadsökningar och löneökningar. 2% är en kompensation för att ersättningen för avböjda besök försvinner 1/1 2017. Ersättningsbelopp för insats dag, kväll och helg är 414 kronor per timme, nattinsatser ersätts med 209 kronor per insats och fast ersättning per larmkund är 158 kronor per månad. Vi strävar efter att ha en budget i balans men hade vid 2016 års slut ett underskott. Vi följer månatligen upp kostnader och intäkter och bemanningen korrigeras mot enhetens intäkter. Till en del handlar underskottet om att vi har personal som arbetat länge och har en hög utbildningsnivå vilket innebär att vi har en högre snittlön än vad staden räknat på. Vi kommer under 2017 fortsätta att försöka öka effektiviteten för att ha en budget i balans.

Budget 2017

Övriga frågor