

Verksamhetsplan 2017 för

Beställarenheten äldreomsorg

Kungsholmens hemtjänst och Baltzars
träfflokal

Kungsholmens servicehusenhet

Serafens vård- och omsorgsboende

Beställarsektion 1 & 2

Lindhagensgatan 76
11218
08-50808410
08-50808000
tero.tegel@stockholm.se
stockholm.se

Innehållsförteckning

Beställarenheten	3
Kungsholmens hemtjänst och Baltzars träfflokal	178
Kungsholmens servicehusenhet	1730
Serafens vård- och omsorgsboende	43

Verksamhetsplan 2017 för beställarenheten äldreomsorg

Inledning

Beställarenheten inom äldreomsorgen arbetar mot målgruppen personer 65 år och äldre, eller anhöriga till personer 65 år och äldre, som bor på Kungsholmen och Essingeöarna, och som behöver någon form av insats från äldreomsorgen. Det totala antalet brukare är cirka 1800 personer. Enheten beslutar om bistånd i form av hemtjänst till cirka 1250 personer. Cirka 425 personer bor på vård- och omsorgsboende. Under 2016 fattade enheten ca 13 400 beslut.

Beställarenheten äldreomsorg beviljades 2016 utvecklingsmedel från Äldreförvaltningen för fortsatt utvecklande av ett teambaserat arbetssätt mellan äldreomsorgens biståndshandläggare, kontaktpersoner inom hemtjänsten samt distriktssköterskor och rehabpersonal inom hälso- och sjukvården. Under år 2016 har arbetet resulterat i 40 samordnade individuella planer (SIP) vilka har varit föremål för kontinuerlig uppföljning. Detta är ett avsevärt förbättrat resultat mot för tidigare år. Beställarenheten har även 2017 ansökt om utvecklingsmedel från Äldreförvaltningen för att fortsätta arbetet med att implementera arbetssättet om samordnad individuell planering tillsammans med primärvården. Under året ska enheten arbeta systematiskt för att få till samordnade individuella planer.

Enheten fortsätter arbetet med kvalitetsuppföljning på individnivå som görs för alla som har insatser i form av hemtjänst eller bor på ett vård- och omsorgsboende. Syftet med kvalitetsuppföljningen är att få del av den enskildes upplevelse av insatsernas utförande. Kvalitetsuppföljningen på individnivå sammanställs och analyseras av en arbetsgrupp inom beställarenheten under oktober månad inför verksamhetsplanering 2018.

Enheten kommer under året att fortsätta arbeta med att öka kunskapen om anhörigstöd och om våldsförebyggande arbete hos biståndshandläggare och ledning.

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

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

Under året kommer enheten fortsätta med särskild uppföljning av hemtjänstutförare, gällande granskning av fakturering och rapportering. Enheten fokuserar på de utförare som uppvisar bristande rutiner och dokumentation. Målet med uppföljningen är att säkerställa att den enskilde får den beviljade hjälpen samt att rätt ersättning utbetalas till utföraren.

Under året kommer enheten att arbeta med digitalisering. Under 2016 arbetade enheten med att implementera vårdplaneringar genom videomöten. Detta arbete kommer att fortsätta under året. Målsättningen är att enheten tillsammans med utförarenheter skall utveckla arbetssätt och implementera videomöten med brukare. Vidare kommer enheten tillsammans med utförarenheterna vidareutveckla arbetssätt för att mötas och samverka via videomöten.

Sedan våren 2014 arbetar en biståndshandläggare med metodutveckling, där huvudsyftet är att öka likställighet och säkerställa rättssäkerhet. Under 2017 kommer fokus ligga på att utveckla målbeskrivningarna i beställningarna till utförarna. Tydliga mål ökar utförarens förutsättningar att tillsammans med den enskilde upprätta en tydlig genomförandeplan.

Beställarenheten arbetar sedan 2016 med "Stockholms stads handlingsplan för att förbättra arbetssituationen för socialsekreterare och biståndshandläggare". Inom enheten finns två medarbetare som ingår i arbetsgrupper gällande den lokala handlingsplanen. Beställarenheten kommer att under året fortsätta arbeta med den lokala handlingsplanen på olika sätt. Beställarchef och biträdande beställarchef ingår i förvaltningens styrgrupp om den lokala handlingsplanen.

Enheten deltar sedan 2001 som enda stadsdel i Stockholm i forskningsprojektet SNAC-K (The Swedish National Study on Aging and Care). Målsättningen för SNAC-K är att öka kunskapen om åldrandeprocessen och utveckla förebyggande åtgärder för att förbättra vården och omsorgen av äldre. Studien bygger på en individbaserad, longitudinell insamling av data vilken enheten kontinuerligt tar del av.

Organisations- och ledningsstruktur

På beställarenheten arbetar 22 biståndshandläggare, två medarbetare med administrativt ansvar, en utredare/uppfoljare och en bitr. beställarchef uppdelade i två sektioner med vardera beställarchefen. Beställarsektion 1 består av 11 biståndshandläggare varav en färdtjänst/riksfärdtjänst handläggare, en biståndshandläggare/upsökare inriktning vård och omsorgsboende, en samordnare/utvecklingsledare tryggt mottagande i hemmet, adm. assistent inriktning ekonomi, administrativ assistent med inriktning Snac-K registrering, utredare/uppfoljare, bitr. beställarchef och beställarchef. Beställarsektion 2 består av 11 biståndshandläggare varav två biståndshandläggare/samordnare och en av dessa med ansvar för metodutveckling och beställarchef.

Biståndshandläggarna är organiserade i fem olika basgrupper. Fyra av basgrupperna arbetar i uppdelade geografiska områden med hjälp- och stödinsatser för personer som bor i ordinärt boende. Den femte basgruppen, kvalitets- och uppföljningsgruppen, arbetar främst mot personer som bor på vård- och omsorgsboende med bl.a. handläggning och kvalitetsuppföljningar på individnivå. Gruppen arbetar också med boendesamordning och samordning av enhetens mottagningsgrupp, vilken handhar vårdplaneringar på sjukhus och brådskande ärenden. I mottagningsgruppen arbetar en biståndshandläggare från varje basgrupp utifrån ett rullande åttaveckorsschema där varje handläggare är i mottagningsgruppen en vecka för att sedan arbeta i basgrupp två veckor med de ärenden man är huvudhandläggare för. Inom basgrupperna finns man som stöd och hjälp för varandra, och man har ett gemensamt ansvar för varandras arbetssituation i enlighet med vad varje grupp själva kommit överens om.

Sedan hösten 2016 ingår även 4 undersköterskor inom beställarenheten. Dessa är anställda i gruppen Tryggt mottagande i hemmet - Trygg återgång till hemmet. Deras uppdrag är att vara en bro mellan primärvården, hemtjänsten och primärvårdsrehab för att skapa trygghet de första 14 dagarna hemma hos den äldre efter sjukhus- eller korttidsvistelse på vård och omsorgsboende. Detta utvecklingsarbete påbörjades 2016 och kommer att pågå under 2017.

Beställarenheten kommer under 2017 att utöka med en administrativ tjänst - avgiftshandläggare samt med en tjänst för mentorskap inom yrket. Båda dessa tjänster är inom ramen för arbetet med att förbättra biståndshandläggarnas arbetssituation.

Beställarenheten kommer att i samband med tillsättandet av en till administrativ tjänst - avgiftshandläggare omfördela arbetet inom administrationen. Administrationen kommer då att bestå av 3 tjänster med ansvar för fakturahantering, snac-k registrering och avgiftshantering. Avgiftshanteringen innefattar att bevaka att underlag för beslut om avgift inkommer och är korrekta och att fatta beslut om avgifter för äldreomsorgen för enskilda personer. I arbetsuppgifterna ingår vidare att göra omregistreringar vid till exempel: nya hyror och andra förändringar som påverkar den enskildes avgift samt att göra makuleringar och justeringar av fakturor. Därtill kommer att besvara frågor från enskilda äldre, anhöriga och biståndshandläggare och att samarbeta med övriga på enheten. Samt div. administrativa arbetsuppgifter.

Beställarenheten kommer att anställa tre kuratorer - case managers (titel på tjänsterna är i skrivande stund inte klar). Dessa kommer främst att arbeta med förebyggande arbete, uppsökande arbete och anhörigstöd mm.

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

1.7.1 Äldre får god personlig vård och omsorg

Förväntat resultat

En god personlig vård och omsorg förutsätter en utredning med en helhetsbedömning av den enskildes behov. I beställningen ska tydliga mål för insatserna framgå. Den enskilde är nöjd med utförandet av insatser inom vård- och omsorgsboende, servicehus och dagverksamhet samt insatser från hemtjänsten. Insatserna är individuellt utformade. Omvårdnaden är utformad med hänsyn till den enskildes egna förmågor. God vård och omsorg säkerställs genom ett tvärprofessionellt arbetssätt och ett systematiskt kvalitetsarbete.

Enhetsmål:

Att den enskildes behov belyses i utredningen

Förväntat resultat

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

Arbetssätt

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

alltid ut med beslutet. Vi använder tolk vid behov, samt gör i första hand hembesök istället för byråbesök och försöker anpassa våra tider så att det passar den enskilde och dess anhöriga/närstående.

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

Uppföljning

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

Utveckling

Enheten kommer under 2017 att fortsätta arbetet med att implementera arbetssättet med SIP-samordnad individuell planering i hemmet i samverkan med primärvården.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel aktuella utredningar	85		År
Andel utredningar där egna förmågor framgår.	85		Tertial
Andel utredningar med målformuleringar	85		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Uppföljning av utredningar vid aktgranskning 2 gånger/år	2017-01-01	2017-12-31

Nämndmål:

1.7.2 Äldre har inflytande över sin tillvaro

Förväntat resultat

Äldreomsorgen är likvärdig och jämställd och den enskildes självbestämmande är grundläggande. Den enskilde är delaktig i utformandet av sin genomförandeplan och har inflytande över hur insatserna utförs. Möjligheten till egen tid med kontaktperson på vård- och omsorgsboende säkerställs och det finns varierande aktiviteter utifrån den enskildes önskemål och behov. Alla äldre på vård- och omsorgsboende har rätt till regelbunden utevistelse utifrån egna önskemål.

Enhetsmål:

Att beställningen av insatser innehåller tydligt syfte och mål.

Förväntat resultat

Att beställningarna till utförarna innehåller tydligt syfte och mål. Med tydliga syften och mål ökar utförarens förutsättningar att tillsammans med den enskilde upprätta en tydlig genomförandeplan, med utgångspunkt i den enskildes egna önskemål och behov.

Arbetsätt

Beställarenheten kommer att fortsätta med utvecklingsprojektet kring beställningar av insats inom hemtjänst, som inleddes under tertial ett 2016. Beställningar utifrån s.k. "ramtidstänk". Hemtjänsten ska ges ansvar att avgöra lämplig utformning av insatser utifrån den enskildes dagsaktuella behov och önskemål. I utvecklingsprojektet ingick från och med våren en basgrupp av handläggare (fyra stycken), och dessa påbörjade i slutet av april att skicka beställningar med utgångspunkten att vara mindre detaljerade gällande insatser. Från och med slutet av november utökades projektet till att omfatta samtliga handläggare på enheten som ska skicka ramtidsbeställningar till den kommunala hemtjänsten samt till fyra av våra privata utförare. En implementering av ramtiden kommer under året att göras över hela staden och mot samtliga utförare. Eftersom beställningarna är mindre detaljerade gällande insatser är det av stor vikt att de innehåller tydligt syfte och mål.

Uppföljning

Uppföljning vid varje tertial för att granska beställningarna och få svar på om de innehåller tydliga syften och mål.

Utveckling

Att beställningarna innehåller tydligt syfte och mål. Beställningar enligt ramtidstänk under 2017.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel ramtidsbeställningar där behov tydligt framgår	80		Tertial
Andel ramtidsbeställningar där det framgår mål för insatsen	80		År
Minst 100 st. genomförda beställningar enligt ramtid			År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Uppföljning av beställningar till utföraren, via stickprov inför varje tertial.	2017-01-01	2017-12-31

Nämndmål:

1.7.4 Äldre är trygga

Förväntat resultat

För att säkerställa den enskildes trygghet har personalen adekvat utbildning. Den enskilde tillförsäkras god personalkontinuitet och ett professionellt bemötande. Information är lättillgänglig och tydlig och äldre och deras anhöriga upplever sig tillräckligt informerade. Anhöriga är trygga med de insatser som ges. Alla vet vart de ska vända sig för att lämna synpunkter och klagomål.

Enhetsmål:

Att trygg återgång till hemmet stärker den enskildes möjlighet till kvarboende

Förväntat resultat

Att den enskilde ska uppleva en trygg och hållbar hemgång samt uppleva en ökad delaktighet och självständighet.

Arbetsätt

Fyra undersköterskor har under hösten 2016 anställts till Beställarenheten, inom ramen för utvecklingsarbetet "Tryggt mottagande", där Kungsholmen är en av tre stadsdelar som sedan tertial två är med i utvecklingsarbetet. Äldreförvaltningen hade i uppdrag i budget 2016 att starta ett nytt arbetsätt för att skapa en trygg och hållbar hemgång för den äldre vid utskrivning från slutenvården. Syftet är att skapa förutsättningar för en trygg och hållbar hemgång till hemmet för den äldre genom att utveckla arbetsätt inom hemtjänsten där samverkan med primärvården och primärvårdsrehab är en förutsättning. Undersköterskorna ska möta upp den äldre i hemmet efter utskrivning från sjukhus eller korttidsboende, och förutom att hjälpa den äldre med omvårdnads- och serviceinsatser ska undersköterskorna hjälpa den äldre med att ta nödvändiga kontakter med distriktssköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut/sjukgymnast. Målet med utvecklingsarbetet är att den äldre ska uppleva en trygg och hållbar hemgång och på sikt ska antal återinskrivningar och behov av hemtjänstinsatser minska. Insatsen trygg återgång till hemmet ska utföras under ca 14 dagar, för att sedan överföras till den äldres ordinarie hemtjänstutförare.

Sedan januari 2017 finns samtliga fyra undersköterskor på plats på beställarenheten. Centrala utbildningar har hållits och beställarenheten har för utvecklingsarbetet en samordnare på 50 % som utarbetat lokala arbetsrutiner, checklistor och scheman etc. I slutet av november kunde trygghetsteamet börja ta de första brukarna inom insatsen trygg återgång till hemmet. Utvecklingsarbetet kommer att följas upp och utvärderas under 2017 och under 2018 planeras det att breddinföras till övriga stadsdelar i Stockholms stad

Uppföljning

Uppföljning kommer att ske kontinuerligt genom enkäter som ska besvaras av: Den enskilde, anhöriga, biståndshandläggare och den ordinarie hemtjänstutföraren. Kontinuerlig utvärdering och utveckling av arbetsättet.

Utveckling

Utvecklingsarbetet "Tryggt mottagande" under 2017.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kontinuerlig uppföljning av insatsen trygg återgång till hemmet.	2017-01-01	2017-12-31

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Nämndmål:

3.5.1 Stadsdelsnämndens ekonomi är långsiktigt hållbar

Förväntat resultat

Nämndens budget är i balans och befintliga resurser används så att invånarna får största möjliga nytta för skattepengarna. Förvaltningens chefer har god kunskap om förändringar i verksamheten och gör anpassningar inom budgetramen utifrån nya behov. Prognossäkerheten är god och åtgärder vidtas vid behov.

Enhetsmål:

Budget ska vara i balans

Förväntat resultat

Att kostnaderna för köp av verksamhet ryms inom budgetramen.

Arbetsätt

Enheten arbetar strukturerat med nyprövning och uppföljning av beviljade insatser för att säkerställa att den enskilde får det stöd denna behöver/blivit beviljad samt att rätt ersättningsutgång till utförarna.

Enheten har regelbundna möten gällande ekonomin med biståndshandläggarna för att öka medvetenheten i den ekonomiska processen.

Regelbunden individuell återkoppling för biståndshandläggarna gällande handläggningen och ekonomin.

Vid ansökan om vård och omsorgsboende är grunden att personen har provat med insatser i form av hemtjänst, dagvård och annat. Nya ärenden och nyprövningar på hemtjänstinsatser fr.o.m. 99 timmar i månaden beslutas av beställarchef eller samordnare.

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

Korttidsvård erbjuds som stöd för kvarboende i ordinärt boende.

Resursanvändning

Ekonomienheten

Statistik och omvärldsbevakning

Uppföljning

Uppföljning månadsvis med ekonom och med ledning. Kontinuerlig uppföljning av antal ärenden och nivåer

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genomgång av ekonomisk prognos tillsammans med controller en gång i månaden samt för samtliga medarbetare på arbetsplatsträffar/tematräffar under året	2017-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

God kvalitet genom att rätt ersättning per insats ges

Förväntat resultat

Ökad insyn och förbättrad kvalitet.

Arbetsätt

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

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

Uppföljning

Uppföljning sker kontinuerligt i det fortlöpande arbetet

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Uppföljningsmöten med de åtta största hemtjänstutförarna två gånger per år.	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:

4.1.1 Kungsholmens stadsdelsområde är jämställt, makt och resurser fördelas lika**Förväntat resultat**

Nämndmål uppnås med lika goda resultat för alla, oavsett kön. De tjänster och den service som nämnden erbjuder är lika tillgänglig, av lika hög kvalitet och lika väl anpassad för flickor

och pojkar, kvinnor och män. Samtliga verksamheter har tillgång till och analyserar könsuppdelad statistik.

Enhetsmål:

Äldre bemöts med respekt och bedöms lika där inga skillnader görs avseende kön

Förväntat resultat

Handläggare behandlar alla personer med respekt och värde samt bedömer insatser och behov på samma sätt.

Arbetsätt

Beställarenheten kommer fortsatt att reflektera över genusperspektiv vid ärendedragningar och gör likvärdiga bedömningar om insatser utifrån checklista för jämställdhetsintegrering. Handläggare får kontinuerligt fortbildning och äldres upplevelser av bemötande återförs till handläggarna.

Uppföljning

Statistiska underlag könsuppdelas om möjligt, exempelvis vid kvalitetsuppföljningar på individnivå.

Kontinuitet följs och återförs till utförare delat per kön minst tre gånger per år.

Bemötande följs upp via brukarenkäter årligen och återförs till handläggarna.



Utveckling

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Äldre upplever att beställarenheten har god tillgänglighet	70		År
Äldre upplever att de får tydlig och tillräcklig information	85		År
Äldre upplever ett bra bemötande av handläggaren.	90		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enhetsspecifik enkät om hur den äldre upplever information, tillgänglighet och bemötande	2017-01-01	2017-12-31
Kontinuitet följs upp ur genusperspektiv och återförs till sex av de största hemtjänstutförarna tre gånger per år.	2017-01-01	2017-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	83	83	År
 Sjukfrånvaro	4,4 %	tas fram av nämnden	Tertial

Nämndmål:

4.2.1 Ledare och medarbetare är engagerade, lyhörda och nytänkande

Förväntat resultat

Förvaltningens chefer skapar en bra och hållbar arbetssituation med inkluderande arbetsplatser som är fria från diskriminering. Ledarskapet främjar medarbetarskap och har fokus på att utveckla medarbetarna och verksamheten. Medarbetarna ges ansvar och inflytande genom att chef och medarbetare tillsammans bryter ner verksamhetens mål för att öka förståelsen och skapa samsyn kring uppdraget. Allt i syfte att ge god kvalitet i servicen till medborgarna.

Enhetsmål:

Vi utvecklar verksamheten tillsammans kontinuerligt

Förväntat resultat

Vi tillsammans utvecklar verksamheten genom att vi har omvärldsbevakning, utbildar oss och provar nya arbetssätt. Att cheferna och medarbetarna upplever verksamheten som engagerat, lyhört och nytänkande.

Arbetssätt

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

Beställarchefer är tillgängliga, lyssnande och visar tillit till medarbetarna samt skapar förutsättningar för engagemang, dialog och delaktighet genom olika forum för nytänkande.

Uppföljning

Enhetens möten som enhetsmöten, sektionsmöten, basgruppsmöten, APT, ärendedragningar och planeringsdagar. Medarbetarsamtal, medarbetarenkät samt genom kvartalsuppföljning - enkät om arbetssätt och arbetsmiljö.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Beställarenheten samarbetar med landstinget för att införa möten via videokonferens och är drivande för att initiera videomöten med utförare.	2017-01-01	2017-12-31
Öka kunskapen om anhörigstöd hos biståndshandläggarna och ledning - Utbildning steg 2	2017-01-01	2017-12-31

Nämndmål:

4.2.2 Ledare och medarbetare skapar tillsammans en bra och inkluderande arbetsmiljö

Förväntat resultat

Stadsdelsförvaltningens psykosociala arbetsmiljöindex ökar och sjukfrånvaron minskar. Det systematiska och särskilt det sociala och organisatoriska arbetsmiljöarbetet fortsätter att utvecklas i förvaltningens verksamheter. Samverkan genomförs på ett systematiskt och ändamålsenligt sätt.

Enhetsmål:

Vi skapar tillsammans en bra och inkluderande arbetsmiljö

Förväntat resultat

Höga värden på såväl deltagande som värden på AMI. Målet för aktivt medarbetarindex är 83 %.

Arbetsätt

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

Vi är lyhörda för förslag om förbättringar inom enheten genom kvartalsuppföljning - enkät om arbetsätt och arbetsmiljö.

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

Beställarenheten arbetar sedan 2016 med "Stockholms stads handlingsplan för att förbättra arbetssituationen för socialsekreterare och biståndshandläggare". Inom enheten finns två medarbetare som ingår i arbetsgrupper gällande den lokala handlingsplanen. Beställarenheten kommer att under året fortsätta arbeta med den lokala handlingsplanen på olika sätt.

Beställarchef och biträdande beställarchef ingår i förvaltningen styrgrupp om den lokala handlingsplanen.


Uppföljning

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enkät om "Stockholms stads handlingsplan för att förbättra arbetssituationen för socialsekreterare och biståndshandläggare"	2017-01-01	2017-12-31
Kvartalsuppföljning via webbaserad enkät till handläggarna om arbetsätt och arbetsmiljö	2017-01-01	2017-12-31
Medverka i arbetsgrupper om lokala handlingsplanen "förbättrad arbetssituation för socialsekreterare och biståndshandläggare"	2017-01-01	2017-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Antal personer som utsatts för våld i nära relation som är kända av socialtjänsten		tas fram av nämnden	År

Nämndmål:

4.5.1 Kungsholmen är ett stadsdelområde där ingen behöver vara rädd för våld i nära relation

Förväntat resultat

Medarbetare inom nämndens verksamheter har kunskaper om våld i nära relationer och normkritiskt förhållningssätt. Allmänheten får information om vart de kan vända sig vid våld i nära relation. Personer utsatta för våld i nära relation erbjuds samordnat individuellt stöd. Barnperspektivet beaktas alltid.

Enhetsmål:

Vi arbetar för att äldre lever ett liv utan våld i nära relation

Förväntat resultat

Brukare erbjuds stöd utifrån upplevt våld

Arbetssätt

Arbetet utgår från Stadens program för kvinnofrid- mot våld i nära relationer (2012) och riktlinjer för handläggning av ärenden som handlar om våld i nära relationer (2014). Inom enheten har det skapats rutiner för hur biståndshandläggarna ska kunna bevaka om en person kan behöva insatser från äldreomsorgen. Inom enheten finns tre resurspersoner som ingår i en gemensam resursgrupp för våldsutsatta äldre och personer med funktionsnedsättning som specifikt arbetar med våld i nära relationer. De medverkande handläggarna har detta område som ett speciellt ansvarsområde och kan vid behov vara extra stöd till sina kolleger då värn för äldre kan innebära mer av socialkurativa insatser än vad som normalt ingår i biståndshandläggarnas arbete. Samverkan med utförarna har skett genom möten, checklista och informationsmaterial till äldre och personal inom omsorgsverksamhet.

Uppföljning

Dokumentet om hot och våld går årligen igenom på arbetsplatsträff och samtliga medarbetare är delaktiga att uppdatera dokumentet. Uppföljning av rutiner och uppföljning av eventuella ärenden.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Samtliga biståndshandläggare är utbildade om våld i nära relationer	2017-01-01	2017-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

Nämndmål:

4.7.1 Kungsholmsbor blir väl bemötta och har möjlighet till inflytande

Förväntat resultat

Medborgare på Kungsholmen utövar inflytande genom att lämna medborgarförslag och delta vid stadsdelsnämndens sammanträden. Nämndens råd är aktiva. Möjlighet till dialog finns genom förvaltningens sociala kanaler. Alla som tar del av nämndens verksamheter, vårdnadshavare och anhöriga har möjlighet till inflytande och bemöts med respekt. Synpunkter och klagomål besvaras.

Enhetsmål:

Äldre är delaktiga och har inflytande i sin vardag

Förväntat resultat

Att äldre känner sig informerade om äldreomsorg och vet vart de ska vända sig för att ansöka om insatser.

Äldre är delaktiga och genomförandeplaner upprättas i god omfattning.

Att den äldre upplever sig informerad om äldreomsorgen.

Arbetsätt

Uppföljning av genomförandeplaner för att säkerställa att den enskilde får de insatser som beviljats samt att den är individuellt utformad där det framgår när och hur insatsen ska genomföras. Enheten följer upp genomförandeplaner i det dagliga arbetet och en sammanställande undersökning över inkomna genomförandeplaner görs per kvartal. Resultat återkopplas till utförare i avtalsuppföljningar, återkopplingsmöten & uppföljningsmöten.

Den äldre som ansöker om hjälp och i förekommande fall dess närstående informeras om att behov kan tillgodoses genom olika former av insatser. Information ges om hur en utredning går till och på vilka grunder beslut fattas. Beslut och utredning skickas till den enskilde. Information ges om rutiner som gäller i samband med att beslutet ska verkställas. Vid avslag på ansökan informeras den enskilde om hur överklagan kan göras. Biståndshandläggaren kan vara den enskilde behjälplig vid överklagan. Information ges om att efter biståndsbeslut finns det olika utförare inom valfriheten att välja mellan - både vad gäller kundval i hemtjänst, dagverksamhet samt för plats i vård- och omsorgsboende. Information ges även om icke biståndsbedömda insatser t.ex. mötesplatser för äldre, anhörigstöd, om frivilligorganisationer samt om våld i nära relationer.

Anhöriga ges information om olika biståndsbedömda insatser som riktar sig till anhöriga samt icke biståndsbedömda insatser t.ex. anhörigkonsulent, olika frivilligorganisationer och mötesplatser för äldre.

Enheten arbetar med att tydliggöra informationen till allmänheten. Till detta hör även att

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

Målsättning och exempel på handläggningstid:

Ansökan om brådskande insatser handläggs alltid skyndsamt.

Ansökan om hemtjänst serviceinsatser ca 4 veckor

Ansökan om hemtjänst omvårdnadsinsatser ca 2 veckor

Ansökan om brådskande omvårdnadsinsatser samma dag.

Ansökan om särskilt boende inkl. servicehus ca 3 månader

Ansökan om korttidsboende ca 4 veckor

Ansökan om växelvisboende ca 4 veckor

Ansökan om anhörigavlastning ca 4 veckor

Ansökan om anhörigavlösning ca 4 veckor

Ansökan om dagvård/dagverksamhet ca 4 veckor

Ansökan om riksfärdtjänst ca 6 veckor

Ansökan om boendestöd ca 4 veckor

Ansökan om HVB-hem, stödboende mm ca 3 månader

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

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

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

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

Utveckling

Att äldre i högre omfattning kan vara delaktiga i genomförandeplaner.

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Allmän information om äldreomsorgen, vid en informationsdag under hösten 2017	2017-01-01	2017-12-31
Uppföljning av inkomna genomförandeplaner	2017-01-01	2017-12-31

Uppföljning av ekonomi

Resursanvändning

Budget 2017

Belopp tkr	Intäkter	Kostnader	Netto
Löner beställare	-500	19 100	18 600
Insatser	-26 170	479 780	453 610
Summa	-26 670	498 880	472 210

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

Övriga frågor

Avvikelsehantering

Beställarenheten arbetar kontinuerligt med synpunkter och klagomålshantering på den egna verksamheten men även klagomål och synpunkter lämnade på utförare. Ofta handlar det om att ta emot och vara den äldre eller dess anhöriga/närstående behjälplig med att nedteckna synpunkter eller klagomål på annan verksamhet och följa upp dessa. Den äldre får information om enhetens arbete gällande synpunkts- och klagomålshandlingen inom beställarenheten genom biståndshandläggaren, Äldre direkt, Stockholms stads hemsida Stockholm.se samt via receptionen på Lindhagensgatan 76. Enheten har rutiner för lex Sarah hantering. Vid introduktion av nyanställda informeras de om skyldigheten att rapportera om man uppmärksammar eller får kännedom om ett missförhållande eller en påtaglig risk för missförhållande som rör den som får, eller kan komma i fråga för, insatser genom beställarenheten.

Verksamhetsplan 2017 för Kungsholmens hemtjänst och Baltzars träfflokal

Inledning

Kungsholmens hemtjänst bedriver hemtjänst i ordinärt boende för äldre och funktionshindrade på Kungsholmen och Essingeöarna. Utöver den ordinarie öppna hemtjänsten har enheten en hemstödsgrupp som vänder sig till äldre med psykiskt funktionsnedsättning, demensteam som arbetar med kunder som har kognitiv svikt samt Baltzar träfflokal. Baltzar träfflokal har två medarbetare som sköter verksamheten inne på lokalen, en anhörigavlösare samt en fixartjänst. Ett programråd arbetar aktivt med att knyta kontakter och boka in olika intressanta externa aktörer till Baltzars programutbud. Trygghetsringningen har sin bas på Baltzar.

Enheten erbjuder hemtjänst i assistansliknande former för kunder över 18 år och har kunder inom hela Kungsholmens stadsdelsförvaltnings område. Tjänsterna omfattar omvårdnadsinsatser samt stöd- och servicetjänster i form av promenader, måltids- och städtjänster. Det totala antalet kunder är ca 220 personer.

Verksamheten är indelad i fem team. Enheten erbjuder omvårdnadsinsatser dygnet runt. Enheten arbetar efter tydliga mål och åtaganden för verksamheten och medarbetarna har god kännedom om dessa. Enheten använder stadens brukarundersökning samt enhetens årliga kundenkät i planering av verksamheten.

Enheten tillämpar ledningssystem för kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9. Enheten arbetar efter den Nationella Värdegrunden för Äldreomsorgen och Stockholms Stads värdegrund för äldreomsorgen. Sju utbildade värdegrundsledare har ett speciellt uppdrag i värdegrundsarbetet.

Verksamhetsutveckling

Under 2017 fortsätter enhetens mottagande undersköterska att göra första besöket hos en ny kund, handleda alla nyanställda på enheten samt att utföra rutinmässiga uppföljningar. Resultaten av det gångna årets enkäter visar att enheten behöver fokusera på tidpunkten för besöken hos kunderna för att kunna uppnå sina mål framledes. I detta arbete ingår en ny mall för genomförandeplan, som kom till i samband med ramtidsprojektet. Genomförandeplanen fylls ihop med kunden som då har direkt möjlighet att lämna sina önskemål om bland annat tidpunkt.

Kvalitetssäkringsarbetet ska fortsätta under året med individanpassat stöd i skrivandet av genomförandeplaner, och då speciellt med formulering av hur insatserna ska utföras och att planerna hålls aktuella. Detta är än mer aktuellt i år då det så kallade ramtidsbeteendet som enheten har varit piloter för ska implementeras hos alla medarbetare.

Enheten kommer att samarbeta med beställarenheten bland annat via videoteknik.

Enhetens värdegrund

Enheten arbetar utifrån ett humanistiskt och jämlikt synsätt. Vi lyssnar till våra kunder och är lyhörda för deras behov. Enhetens erfarna och utbildade medarbetare ger en god omsorg där kontinuitet, god kvalitet, självbestämmande och respekt för människor är bärande värden.

Inom enheten har vi ett fungerande samarbete mellan teamen. Externt samarbetar enheten med biståndshandläggare, anhöriga och primärvården. Enhetens mål är att kunderna ska känna sig trygga genom att vi ger dem en god och säker omvårdnad.

Personal

Enheten består av en enhetschef, en biträdande enhetschef, en SchemOs-planerare och 36 omsorgspersonal. Nytt för året är förstärkning av registreringsgranskningen eftersom det är av yttersta vikt att granskningen hela tiden är dagsaktuell och kan ge planeraren viktiga signaler för optimal planering. Alla heltids- och tillsvidare anställda medarbetare har undersköterskeutbildning. Vid nyrekrytering krävs en grundutbildning och erfarenhet från arbete med äldre för arbete i hemtjänsten. För hemstodsgruppen gäller krav på mentalskötarutbildning eller beprövad personlig lämplighet samt annan vårdutbildning. Satsningarna utbildningsmässigt kommer att handla om olika spetskompetenser, så som brandprevention, detta år. Kompetensutvecklingsplan för hela enheten finns som bilaga, dessutom görs en individuell plan för varje medarbetare.

Budget

Under förra året hade enheten en översyn av ekonomin med hjälp av Äldreförvaltningen. I samband med detta fick enheten flera verktyg till effektivare och heltäckande uppföljning av allt som påverkar ekonomin. Dessa verktyg kommer enheten att använda fullt ut under året i syfte att nå budget i balans.

Organisations- och ledningsstruktur

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

1.7.1 Äldre får god personlig vård och omsorg

Förväntat resultat

En god personlig vård och omsorg förutsätter en utredning med en helhetsbedömning av den enskildes behov. I beställningen ska tydliga mål för insatserna framgå. Den enskilde är nöjd med utförandet av insatser inom vård- och omsorgsboende, servicehus och dagverksamhet samt insatser från hemtjänsten. Insatserna är individuellt utformade. Omvårdnaden är utformad med hänsyn till den enskildes egna förmågor. God vård och omsorg säkerställs genom ett tvärprofessionellt arbetssätt och ett systematiskt kvalitetsarbete.

Enhetsmål:

De beviljade insatserna utformas utifrån kundens individuella behov

Förväntat resultat

85 % av kunderna upplever att deras insatser utförs så som de önskar
80 % av kunderna upplever att deras insatser utförs på avtalad tid
80 % av kunderna upplever kontinuitet

Arbetsätt

För att säkerställa att insatserna utformas utifrån den enskildes behov och önskemål har varje kund en kontaktman som har ett övergripande ansvar över kundens dagliga liv. Vill kunden ändra någonting i insatsen, t.ex. tidpunkt för besök, ändras planeringen så att kunden blir nöjd. Enheten har två specialteam, Hemstödgruppen och Demensteamet. Medarbetarna i båda teamen har den utbildning som krävs inom respektive område för att kunna möta behoven hos kunder med psykiskt diagnos eller demenssjukdom på bästa sätt.

Uppföljning

Uppföljning sker i nära anslutning till när hjälpen för första gången planeras, sedan efter ett år från insatsernas start, vid behov och årligen via både egen enkät och stadens brukarundersökning.

Utveckling

Enheten ska under 2017 ge fortsatt stöd till de medarbetare som behöver hjälp i samband med skrivandet av genomförandeplaner och utbildning av nya medarbetare inom social dokumentation. Mottagande undersköterska utför första kundbesöket för att både informera kunden och svara på kundens frågor samt diskutera utformningen av de insatser som kunden har beviljats och skriver ett underlag för genomförandeplan tillsammans med kunden. Fortsatt arbete med planeringen för att uppfylla kundernas önskemål om tidpunkterna för de olika insatserna, främst morgonbesöken som är svåra att planera eftersom de flesta vill få sin frukost på samma tidpunkt. Tidpunkt för besöket kommer att vara fokusfråga under detta år då det i enhetens enkät var den frågan som fick sämst resultat förra året (76 % var nöjda eller mycket nöjda med tidpunkten).

Nämndmål:**1.7.2 Äldre har inflytande över sin tillvaro****Förväntat resultat**

Äldreomsorgen är likvärdig och jämställd och den enskildes självbestämmande är grundläggande. Den enskilde är delaktig i utformandet av sin genomförandeplan och har inflytande över hur insatserna utförs. Möjligheten till egen tid med kontaktperson på vård- och omsorgsboende säkerställs och det finns varierande aktiviteter utifrån den enskildes önskemål och behov. Alla äldre på vård- och omsorgsboende har rätt till regelbunden utevistelse utifrån egna önskemål.

Enhetsmål:

Kunderna har självbestämmande och är delaktiga

Förväntat resultat

Blir bemötta på ett bra sätt 90 %

Tycker att hänsyn tas till åsikter och önskemål 80 %

Upplever att personalen kommer på avtalad tid 80 %

Har aktuell genomförandeplan 80 %

Arbetsätt

Enheten arbetar kontinuerligt med bemötandefrågor på sina apt:n. I detta arbete har enheten sju värdegrundsledare som med hjälp av material från Äldreförvaltningen leder värdegrundsarbetet på enheten. För att kundernas insatser ska utföras på de tider som de har önskat har enhetens SchemOs-planerare regelbunden kontakt med koordinatörerna i teamen för att alla förändringar som behövs hos kunderna fångas in och blir ändrade i medarbetarnas scheman.

Resursanvändning

Att kontaktmännen kontinuerligt rapporterar till teamets koordinatör om förändringar och är lyhörda och observanta är grunden till att resten av kedjan ska kunna fungera på ett bra sätt.

Uppföljning

Årligen i enhetens enkät och i stora brukarundersökningen. Dagligen via kontaktmännen.

Utveckling

Förflyttningstiderna måste ytterligare anpassas till både avståndet och busstidtabeller.

Enhetsmål:

Öka antalet besökare på Baltzar träfflokal

Förväntat resultat

Öka antalet besök på träfflokalen med 1 % jämfört mot året innan, d.v.s. med 64 besök.

Arbetsätt

Besökarna uppmuntras att lämna synpunkter och önskemål via en enkät som lämnas i en brevlåda på lokalen. Annonsera i lokaltidningen, via nyhetsbrev, annonser på kalendariet, dela ut broschyrer på biblioteket, Serafens vårdcentral, Pilträdet servicehus och samarbete med Serafens sjukgymnastik är bra kanaler för att sprida kunskap om träfflokalen till Kungsholmens seniorer.

Resursanvändning

Förutom medarbetarna på enheten involveras programrådet i att föra dialog med besökarna. Omvärldsbevakning via andra organisationer/träfflokaler.

Uppföljning

Kontinuerlig enkät, dialog med besökarna veckovis.

Utveckling

Baserat på enkätsvar ändra/utöka öppettider. Öka antalet manliga besökare.

Nämndmål:

1.7.3 Äldre har bra mathållning och måltider i en trevlig miljö

Förväntat resultat

Den enskilde är nöjd med sin måltidssituation. Maten är näringsriktig, vällagad, och om möjligt ekologisk och den enskilde kan välja mellan flera alternativ. Inom vård- och omsorgsboende tillgodoses nutritionsbehovet dygnet runt. Årstider och högtider uppmärksammas. Livsmedelshanteringen är säker och hygienisk.

Enhetsmål:

Måltiderna anpassas till individuella behov

Förväntat resultat

Kunderna är nöjda med sin måltidssituation 80 %

Måltiderna anpassas till individuella behov 80 %

Kunden väljer varifrån maten hämtas 80 %

Arbetsätt

Alla ordinarie medarbetare är utbildade i kostfrågor och kan ge tips och råd vid behov. Vi har utarbetat blankett för individuell anpassning av måltider. Kostgruppen följer upp måltidsfrågan i enhetens årliga kundenkät. I checklisten för nyanställda finns det ett avsnitt där speciell kostinformation ges av handledaren innan den nyanställde börjar sitt arbete på enheten.

Resursanvändning

Enheten har en kostgrupp som har till uppgift att informera de övriga på enheten om kostfrågor.

Uppföljning

I samband med genomförandeplaner och uppföljning av dessa, i samband med det dagliga utförandet av insatser, vid behov och årligen via enkät.

Utveckling

Enheten ska under 2017 fortsätta att arbeta med åtgärder baserade på uppföljningsresultaten. I stället för att dagligen ringa till kunderna för att fråga vilken mat de önskar kommer kunderna att en vecka i förväg välja mat genom att kryssa i matsedel som medarbetarna har med sig.

Nämndmål:

1.7.4 Äldre är trygga

Förväntat resultat

För att säkerställa den enskildes trygghet har personalen adekvat utbildning. Den enskilde tillförsäkras god personalkontinuitet och ett professionellt bemötande. Information är lättillgänglig och tydlig och äldre och deras anhöriga upplever sig tillräckligt informerade. Anhöriga är trygga med de insatser som ges. Alla vet vart de ska vända sig för att lämna synpunkter och klagomål.

Enhetsmål:

Kunderna är trygga med enhetens arbete

Förväntat resultat

Kunderna upplever sig trygga med enhetens insatser 80 %

Våra kunder vet vem som är kontaktman 80 %

Känner förtroende för de personer som kommer till dem 80 %

Att dokumentationen är säker och ändamålsenlig, 2 granskningar per år 80 %

Arbetssätt

Enheten för ändamålsenlig och tillförlitlig dokumentation i enlighet med Socialtjänstlagen och följer lokala rutiner för arbetet hos kunderna. Kundernas nycklar förvaras på ett tryggt sätt i elektroniska nyckelskåp på enheten. Enheten arbetar ständigt för en god kontinuitet för att kunden ska ha så få personal kring sig som möjligt och all planering görs i säkra dataprogram som staden har tagit fram för hemtjänst. För att kunna nå enheten finns det en support- och servicetelefon som har telefontider två perioder under dagtid samt att varje kund har en kontaktman som nås via direktnummer. Vid larm är vi på plats inom trettio minuter. När vi träffar nya kunder är vi informativa och överlämnar alltid skriftlig information om enheten och där kontaktmannens namn och telefonnummer står på omslaget.

Resursanvändning

Enheten dokumenterar i ParaSol, ett säkert dataprogram för dokumentation enligt Socialtjänstlagen. De dagliga insatserna dokumenteras via ParaGå-kombi, som är en handdator. Kundplanering görs i SchemOs dataprogram.

Uppföljning

Kontinuerlig uppföljning av kontaktmannen vid besök hos kund, vid uppföljning av genomförandeplanen och årligen via enkät.

Utveckling

Införande av nyckelfri hemtjänst då handdatorn används till att låsa upp hos kund. Byte av besöksregistreringssystem.

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Nämndmål:

3.5.1 Stadsdelsnämndens ekonomi är långsiktigt hållbar

Förväntat resultat

Nämndens budget är i balans och befintliga resurser används så att invånarna får största möjliga nytta för skattepengarna. Förvaltningens chefer har god kunskap om förändringar i verksamheten och gör anpassningar inom budgetramen utifrån nya behov. Prognossäkerheten är god och åtgärder vidtas vid behov.

Enhetsmål:

Enhetens medarbetare är delaktiga i den ekonomiska planeringen

Förväntat resultat

Att budget är i balans.

Arbetssätt

I och med att enhetens kundscheman görs i SchemOs följs bemanningstimmarna och kundtimmarna upp varje dag och bemanningen anpassas till behovet i samband med planeringen. Enheten följer upp omfattningen på planerade timmar kontra utförda timmar för att hitta orsaker till eventuell differens, t.ex. att några besök frekvent avböjs av kunden eller att någon medarbetare i mindre omfattning utför de planerade timmarna. Vid avvikelser kontaktas kunden/medarbetaren för att komma till rätta med det som inte stämmer. Teamen har teammöten där bland annat kundplanering diskuteras för att optimera planeringen. På apt:n diskuteras budgetfrågor och medarbetarna hålls informerade om enhetens ekonomi.

Resursanvändning

Det finns alltså medarbetare på enheten som behöver mycket tid till att skriva genomförandeplaner och stöd i de samma. Enheten planerar bemanningen ytterst noga för att använda personaltimmarna på ett ekonomiskt sätt med kontinuiteten hos kund i fokus.

Uppföljning

Dagligen i samband med planeringen i SchemOs. Månatligen vid arbetsplatsträffarna på enheten. Regelbundet hos ekonomen på förvaltningen.

Utveckling

Enheten har via sin delaktighet i den grupp i staden som planerar förbättringar i it-hjälpmöden, bland annat SchemOs, framfört önskemål om olika förbättringar i SchemOs. Dessa förbättringar i det fall att de blir genomförda skulle innebära en ännu bättre möjlighet



till bland annat optimering av förflyttningssiderna för medarbetarna. I samband med ramtidsprojektet har enheten fått uppföljningsmöjligheter som inte har funnits förut, dessa kommer enheten att använda sig av och utveckla under året.

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	83	83	År
 Sjukfrånvaro	4,5 %	tas fram av nämnden	Tertial

Nämndmål:

4.2.1 Ledare och medarbetare är engagerade, lyhörda och nytänkande

Förväntat resultat

Förvaltningens chefer skapar en bra och hållbar arbetssituation med inkluderande arbetsplatser som är fria från diskriminering. Ledarskapet främjar medarbetarskap och har fokus på att utveckla medarbetarna och verksamheten. Medarbetarna ges ansvar och inflytande genom att chef och medarbetare tillsammans bryter ner verksamhetens mål för att öka förståelsen och skapa samsyn kring uppdraget. Allt i syfte att ge god kvalitet i servicen till medborgarna.

Enhetsmål:

Enhetens medarbetare har grundutbildning som bas varifrån spetskunskaper skaffas och utvecklas

Förväntat resultat

95 % av ordinarie medarbetare har undersköterskeutbildning
100 % av demensteamet har vidareutbildning i demenssjukdomar
100 % av medarbetarna är involverade i värdegrundsarbetet
80 % av kunderna känner sig nöjda med sin kontaktmans sätt att sköta kontaktmannskapet

Arbetsätt

Värdegrundsledarna har tid för värdegrundsarbete både på varje arbetsplatsträff samt för planering månatligen. Demensteamet planerar vidareutveckling varje år för sig på en planeringsdag.

Uppföljning

Årligen via enkäter. Regelbundet via uppföljningssamtal.

Utveckling

Enhetens sju värdegrundsledare ska fortsätta med sitt arbete och utveckla det tillsammans. Samtliga anställda ska genomgå utbildning i brandprevention. Dementsteamet har utökats med två medarbetare som ska genomgå Silviahemmets grundutbildning för hemtjänstens medarbetare.

Nämndmål:

4.2.2 Ledare och medarbetare skapar tillsammans en bra och inkluderande arbetsmiljö

Förväntat resultat

Stadsdelsförvaltningens psykosociala arbetsmiljöindex ökar och sjukfrånvaron minskar. Det systematiska och särskilt det sociala och organisatoriska arbetsmiljöarbetet fortsätter att utvecklas i förvaltningens verksamheter. Samverkan genomförs på ett systematiskt och ändamålsenligt sätt.

Enhetsmål:

Medarbetarna är engagerade i det systematiska kvalitetsarbetet

Förväntat resultat

AMI 85

Arbetssätt

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

Resursanvändning

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

Uppföljning

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

Utveckling

Under detta år kommer fortsatt justering av förflyttningstiderna pågå.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

Nämndmål:

4.7.1 Kungsholmsbor blir väl bemötta och har möjlighet till inflytande

Förväntat resultat

Medborgare på Kungsholmen utövar inflytande genom att lämna medborgarförslag och delta vid stadsdelsnämndens sammanträden. Nämndens råd är aktiva. Möjlighet till dialog finns genom förvaltningens sociala kanaler. Alla som tar del av nämndens verksamheter, vårdnadshavare och anhöriga har möjlighet till inflytande och bemöts med respekt. Synpunkter och klagomål besvaras.

Enhetsmål:

Kunderna är aktiva med synpunkter på sin hjälp och deras åsikter bemöts med respekt och tas till vara i enhetens utvecklingsarbete

Förväntat resultat

Minst 80 % av enhetens kunder upplever nöjdhet med enhetens sätt att ta hand om deras synpunkter. Samtliga kunder är informerade om hur de kan lämna synpunkter på enheten. resultat för nöjdheten med bemötande finns under mål 1.7.2.

Arbetssätt

Vid första besöket får samtliga kunder både muntlig och skriftlig information om enhetens klagomålshantering av mottagande undersköterska. Kontaktmän ser kontinuerligt till att den skriftliga informationen finns hos varje kund. Baltzar träfflokal baserar sina aktiviteter på svar de får i sina enkäter för att erbjuda kunderna det de efterfrågar.

Uppföljning

Årligen via enhetens enkät. Dagligen via enhetens medarbetare. I samband med ändringar i genomförandeplaner.

Utveckling

Funktionsbrevlåda för digital inlämning planeras.

Uppföljning av ekonomi

Resursanvändning

Budget 2017

Belopp tkr	Intäkter	Kostnader	Netto
Hemtjänst	-20 550	20 550	0
Support o Service	0	1 800	1 800
Balzar	-100	2 650	2 550
Summa	-20 650	25 000	4 350
Budget	-100	4 450	4 350
Netto	-20 550	20 550	0

Enheten är ett icke vals-alternativ, dvs. att de kunder som inte själv vill välja utförare för sina hemtjänstinsatser kommer att få sina insatser utförda av oss. Företrädesvis är det larmkunder som kommer till enheten därav. Från och med i år ersätts inte avböjda kundtimmarna separat utan kompensationen för dessa timmar är inräknat i ersättningen. Enheten måste arbeta för en planering som efterlevs, kunder med många avböjningar kommer att kontaktas och besöken som avböjs kommer att meddelas biståndshandläggarna så beställningen kan ändras. Enheten följer upp medarbetarnas registreringar hos kunderna dagligen för att förvissa sig om att det inte är någon medarbetare som avböjs av kunder i större omfattning än vad som är rimligt. Enheten har året innan haft procentuellt fler avböjda besök än framför allt de privata utförarna. Den procentsatsen måste ner. Enheten måste hålla bemanningen anpassad till beställda kundtimmar. För att kunna vidta åtgärder i syfte att nå budget i balans följs intäkterna och kostnaderna upp dagligen i samband med ärendeplaneringen och med hjälp av verktyg som enheten har fått av Äldreförvaltningen, samt månatligen med controller.

Övriga frågor

Personal

- Varje ny medarbetare börjar sin tjänstgöring efter genomgången introduktion. Enheten har en medarbetare med handledarutbildning för teoretisk introduktion för nyanställda för att säkerställa likvärdiga kunskaper om verksamheten hos alla nya medarbetare.
- för varje medarbetare görs en individuell kompetensutvecklingsplan i samband med utvecklingssamtal
- enheten kommer att ta emot elever från vård- och omsorgsutbildningar för praktik inom hemtjänsten
- efter tre sjukfrånvarotillfällen på ett halvt år eller efter fyra veckors sammanhängande sjukledighet genomförs en rehabiliteringsutredning. Vid behov kopplas företagshälsovården in i rehabiliteringsarbetet. Enhetens mål för sjukfrånvaron är under 4,4 %.
- riksinventering i arbetsmiljön görs hos kunder för att uppmärksamma och förebygga arbetsskador och hälsoproblem hos medarbetarna

- friskvård erbjuds utifrån stadsdelsförvaltningens friskvårdsprogram samt på initiativ av enhetens friskvårdsombud.
- hemstödsgruppen får handledning en gång i månaden
- demensteamet får handledning en gång i månaden
- en planeringsdag ska avsättas för hela enheten
- fysisk skyddsronde genomförs en gång per år
- medarbetarna uppmuntras att rapportera risker och incidenter i IA

Samverkan och inflytande

Enheten kommer att fortsätta samarbeta med beställarenheten, primärvården och psykiatrin och deltar i nätverk för att ytterligare stärka detta samarbete.

Team Support och Service kommer att anlitas vid behov som ledsagare vid utevistelser och kulturella aktiviteter i arbetet att höja livskvaliteten för enhetens kunder.

Förutom vårdplaneringar, kontakter via hembesök och telefon ges våra kunder möjlighet till att framföra synpunkter på den omsorg de får i en enkätundersökning samt via blanketten som stadsdelsförvaltningen tillhandahåller. Kontakt med anhöriga är en viktig del i hur omsorgen formas, och speciellt viktig hos kunder med demenssjukdom. En gång per år ordnas "öppet hus" för våra kunder och deras anhöriga.

Från och med detta år kommer enheten inte att ta emot allmänna delegeringar från primärvården.

Uppföljning

Resultatet av 2016 års uppföljningar avseende förslag och synpunkter, årlig verksamhetsuppföljning och brukarundersökning utförd av staden, intern kundenkät samt enhetens ekonomiska utfall är utgångspunkten för åtgärder under verksamhetsåret 2017.

Förslag och synpunkter som framkommer inom ramen för klagomålshanteringen tas upp på arbetsplatsträffar och används i uppföljnings- och förbättringsarbetet.

Information om Lex Sarah och SoL avvikelser ges årligen till medarbetarna. Avvikelsena rapporteras och vid behov skrivs rapport för utredning av Lex Sarah.

Inom ramen för kundernas beställning följs insatser upp varje år eller vid behov.

Kundtimmar och personaltimmar följs upp dagligen i samband med ärendeplaneringen.

Intäkter och utgifter följs regelbundet upp på arbetsplatsträffar samt hos controller.

Uppföljning av budget och verksamhetsplan sker även i den årliga verksamhetsberättelsen

Verksamhetsplan 2017 för Kungsholmens servicehusenhet

Inledning

Pilträdet och Fridhemmets servicehus ingår i Kungsholmens servicehusenhet, vilka är särskilda boenden för personer 65 år och äldre. Mestadels är det personer 65 år och äldre som bereds plats men åldern är inte helt avgörande utan det är behovet som styr. 75 % av de som bor på servicehusen är kvinnor. Verksamheterna omfattar två servicehus, en social och funktionsuppehållande dagverksamhet, Fridas lunchservering samt ett café. Servicehusen erbjuder ett eget boende där vi värnar om respekt för individens privatliv och integritet. Ungefär 50 procent av de som bor på servicehusen är kungsholmsbor och resterande brukare kommer från andra förvaltningar i Stockholm. Social och medicinsk vård erbjuds enligt hälso- och sjukvårdslagen samt socialtjänstlagen. Servicehusen tillhandahåller vård i livets slutskede. På uppdrag av Stockholm läns landsting ombesörjer Legevisitten läkarinsatserna på servicehusenheten.

Verksamheterna har under de senaste åren noterat en förändring i behoven hos de personer som flyttar in på servicehusen. Förutom inflyttning av ”traditionella brukare, det vill säga personer med behov att bryta social isolering, personer med fysisk ohälsa, multisjuka, döva synskadade osv så har antalet personer med psykisk ohälsa och alkoholmissbruk ökat. För att motverka trenden och bibehålla den ursprungliga målgruppen så arbetar vi med boendesamordnare och biståndshandläggare för korrekta placeringar. Det innebär en fortsatt utmaning för oss under 2017 då båda dessa målgrupper ofta ställer ett ökat krav på personalens kompetens, bemötande, förhållningssätt och arbetsmetoder. Verksamheten kommer fortsättningsvis ge personalen stöd i form av handledning och kontinuerlig fortbildning.

Brukarundersökningens resultat visar att en större del av våra brukare, i huvudsak kvinnor, besväras av ensamhet. Vi kommer vi under 2017 försöka kartlägga vad ensamheten kan bestå i och om möjligt lindra den. En kurator kommer finnas tillgänglig i anslutning till verksamheten.

Enheten har inom de flesta områden nått upp till förväntat resultat för 2016. Vi har under året arbetat aktivt med bemötande och våra kärnvärden, loggkontroller och trygghetslarm, delegeringar och avvikelser, dokumentation, kontaktmannaskap, mottagande av nya brukare samt introduktion av ny personal. Detta har resulterat i minskade klagomål, ökad säkerhet samt ökad kompetens på enheterna.

Enheterna har gemensamma mål och åtaganden vars tydlighet ökar förståelsen och engagemanget hos alla våra medarbetare. Enheterna arbetar ständigt med att utveckla arbetssätt och metoder för att säkerställa att vi når verksamhetens mål. Genom regelbundna brukarmöten, dialogmöten med anhöriga och gode män, kvalitetsforum, socialstyrelsens brukarundersökning, vår egen boendeenkät och stadsdelsförvaltningens uppföljning kan enheterna utvärdera resultatet av sitt arbete. Resultatet ger ett viktigt underlag till vilka fortsatta prioriteringar som ska göras och vilka nya mål som behöver sättas upp. Prioriterade fokusområden för 2017 är trygghet, kommunikation och bemötande.

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

1.7.1 Äldre får god personlig vård och omsorg

Förväntat resultat

En god personlig vård och omsorg förutsätter en utredning med en helhetsbedömning av den enskildes behov. I beställningen ska tydliga mål för insatserna framgå. Den enskilde är nöjd med utförandet av insatser inom vård- och omsorgsboende, servicehus och dagverksamhet samt insatser från hemtjänsten. Insatserna är individuellt utformade. Omvårdnaden är utformad med hänsyn till den enskildes egna förmågor. God vård och omsorg säkerställs genom ett tvärprofessionellt arbetssätt och ett systematiskt kvalitetsarbete.

Enhetsmål:

Brukarna får god vård och omsorg.

Förväntat resultat

80 % av brukarna upplever att personalen utför sina arbetsuppgifter på ett bra sätt.

70 % har en aktuell inkontinensutredning.

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

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

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

Arbetssätt

Vid planering av brukarnas insatser utgår personalen från individens egna önskningar och behov vilket ingår i genomförandeplanen. Dokumentationen är ett arbetsredskap som bidrar till att brukarna får en god och säker vård. Brukarnas fysiska, psykiska och medicinska behov dokumenteras och bedöms utifrån olika bedömningsinstrument. Dessa följs rutinmässigt upp via egenkontroller. Gällande riskbedömningarna har målen nåtts 2016 och vi kommer fortsätta arbeta vidare för att det ska ske även kommande år.

Under året har dokumentationshandledare utbildats på våra enheter med syfte att höja både kvalitet och kvantitet på dokumentationen samt öka kompetensen hos våra medarbetare. För att utveckla och stärka det tvärprofessionella arbetet sker teammöten en gång i veckan. Enheterna använder sig även av kvalitetsregistren senior alert och palliativa registret för att kartlägga behov, följa statistik och se till att uppföljning sker enligt rutin.

Under 2016 har sju palliativa ombud utbildats på våra enheter. Målet är att våra ombud ska sprida kunskap, ge vägledning och stärka det tvärprofessionella arbetet runt den döende. Ett

mål i utvecklingsarbetet är att öka användandet av smärtskalor för att lindra lidande och höja livskvaliteten in i det sista. Hygienombud har även utbildats under året.

Mot bakgrund av den växande andelen brukare med psykiska sjukdomar och alkoholmissbruk erbjuds personalen stöd i form av handledningen och fortbildning. Detta för att kunna sätta in korrekta åtgärder och även stärka personalen i bemötandet av denna målgrupp.

Under 2017 kommer vårt fokus fortsättningsvis ligga på aktiviteter för den här målgruppen för att försöka bryta isolering och därmed öka brukarens känsla av delaktighet, meningsfullhet och sammanhang.

Vi förebygger vårdskador genom att arbeta på ett preventivt och rehabiliterande arbetssätt genom att skriva avvikelser och arbeta vidare med förbättringsåtgärder och åtgärdsplaner. För att säkerställa att medicinhantering sker på ett säkert sätt arbetar enheterna systematiskt med webb-utbildningar och delegeringstest både skriftligt och muntligt.

Vi arbetar även med att öka tydlighet i formandet av genomförandeplanen och på arbetskort så att brukarens inflytande och delaktighet tydligt framgår. Vi kommer fortsättningsvis även att vidareutveckla arbetet i tvärprofessionella team för att öka förståelse och bättre möta de individuella behov som finns. Gemensamma planeringsdagar och regelbundna möten via olika mötesforum planeras under verksamhetsåret för att öka dialogen mellan alla olika yrkeskategorier. Inkontinensombud kommer att utbildas under kommande år.

Uppföljning

Enheten tar del av stadens årliga brukarundersökning, MAS årliga kvalitetsuppföljning av hälso- och sjukvård (Qusta). Egenkontroller gällande riskbedömningar och registrering i kvalitetsregister senior alert samt palliativa registret. Dokumentationsgranskning av SoL och HSL. Infektionsregistreringar samt övriga egenkontroller. Sammanställning av synpunkter och klagomål görs i tertialrapporterna.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Inkontinensombud	2017-01-27	2017-05-31

Nämndmål:

1.7.2 Äldre har inflytande över sin tillvaro

Förväntat resultat

Äldreomsorgen är likvärdig och jämställd och den enskildes självbestämmande är grundläggande. Den enskilde är delaktig i utformandet av sin genomförandeplan och har inflytande över hur insatserna utförs. Möjligheten till egen tid med kontaktperson på vård- och omsorgsboende säkerställs och det finns varierande aktiviteter utifrån den enskildes önskemål och behov. Alla äldre på vård- och omsorgsboende har rätt till regelbunden utevistelse utifrån egna önskemål.

Enhetsmål:

Brukare har inflytande över sin tillvaro.

Förväntat resultat

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

85 % av brukarna har en aktuell genomförandeplan.

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

Arbetsätt

I genomförandeplanen som skrivs tillsammans med den enskilde ska brukarens egna önskemål tydligt framgå och insatserna styras därefter. Enheten fortsätter 2017 att ha en kontinuerlig dialog med beställande stadsdelsförvaltningar gällande biståndsbesluten. Syftet är att hela tiden kunna matcha brukarens behov för att säkerställa att brukaren har den vård han/hon har rätt till. Enheten kommunicerar förändringar och kommande aktiviteter för att möjliggöra delaktighet. Enheten har varje månad möte med förtroenderådet där både brukare och anhöriga är representerade. Dagverksamheten efterfrågar regelbundet gästerna om specifika önskemål gällande aktiviteter, fika, tider mm.

I dagsläget har ca 90 % av brukarna på Fridhemmet och 85 % av brukarna på Pilträdet en aktuell genomförandeplan. Mål för 2017 är att båda våra enheter ska ligga över 90 %. Fokus i år ligger fortsättningsvis på att stärka kontaktpersonens roll, dels genom utbildning men även genom individuell handledning. Vi kommer lägga fokus på innehållet i välkomstsamtalet för att brukaren ska känna sig välkommen, trygg och delaktig. Det första mötet utgör en grund för hur brukarens fortsatta tid kommer att upplevas. Fokus kommer ligga på ökad tydlighet i utformandet av genomförandeplanen, att planen stämmer överens med arbetskortet och att brukarens inflytande tydligt framgår

Uppföljning

Stadens årliga brukarundersökningar. Uppföljning av genomförandeplan utförs var 6:e månad samt vid behov. Avvikelse samt synpunkter och klagomål tas upp på kvalitetsforum, APT, teammöten, husmöten och planmöten.

Nämndmål:

1.7.3 Äldre har bra mathållning och måltider i en trevlig miljö

Förväntat resultat

Den enskilde är nöjd med sin måltidssituation. Maten är näringsriktig, vällagad, och om möjligt ekologisk och den enskilde kan välja mellan flera alternativ. Inom vård- och omsorgsboende tillgodoses nutritionsbehovet dygnet runt. Årstider och högtider uppmärksammas. Livsmedelshanteringen är säker och hygienisk.

Enhetsmål:

Brukarna har stöd till en god matsituation

Förväntat resultat

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

85 % av brukarna uppskattar maten och tycker den är god

80 % av de brukare som har en reell risk för undernäring har en vårdplan för nutrition.

Arbetsätt

Servicehusen identifierar brukarens behov av individanpassat måltidsstöd.

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

Vi strävar efter att måltiden ska vara en helhetsupplevelse för varje person och även ge en liten guldkant i tillvaron. Måltiderna ska serveras på ett inbjudande och aptitstimulerande sätt i en trevlig och trygg miljö. Detta kan ske genom påverkan av dukning, färgsättning, belysning, extra kryddor, frisk luft eller med hjälp av lite rofylld musik, vilket tillsammans påverkar och förhöjer smak, lukt, syn och hörselintryck på ett positivt sätt. Andra viktiga kvalitetsaspekter är ett gott bemötande och god service för ett ökat välbefinnande.

Genom tvärprofessionellt arbete identifieras de brukare som har behov av måltidsstöd, hjälpmedel eller anpassad kost. För de brukare som har särskilda behov erbjuds även näringsberikad kost. Som extra resurs på verksamheten finns en dietist för att ge stöd och handledning till både personal och brukare. Planen är att vår dietist ska ge omvårdnadspersonalen utbildning under våren i näringslära etc.

Under 2017 kommer vi att arbeta vidare med måltidssituationen och följa upp det goda resultat vi fått under 2016 efter införandet av lunchvärdar på båda våra enheter. För att ytterligare öka kvaliteten kommer även kockarna på Fridas restaurang hålla i utbildning för personal i lättare matlagning.

Årstider och högtider uppmärksammas på båda servicehusen, dagverksamheten och av Fridas restaurang. Julfirande, pubaftonar, midsommarfirande, kräftpremiär, surströmmingspremiär mm arrangeras. Måltider och mat diskuteras även i kostrådet på Fridhemmet och på förtroenderådet på Pilträdet flera gånger om året. Här samlas representanter från olika brukare anhöriga, ledning och restaurang. De som vill kan vara med i så kallade matlag på verksamheterna. Vi har både herrlag och damlag där man tillagar och avnjuter en god middag i trevligt sällskap med ett glas vin en gång i veckan. Detta stimulerar till ökad aptit och ger social stimulans.

Uppföljning

Mat och måltider följs upp på förtroenderåd och kostråd samt genom kontinuerlig dialog med leverantörer. Enheten genomför årligen en egen enkät angående kvalitén på maten och upplevelsen av måltidsmiljön. Uppföljning sker även via förvaltningens/ beställarenhetens individuppföljning. Hygienkontroller sker löpande via egenkontrollprogram.

Dokumentationsgranskning 2ggr år.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Lättare matlagning, nutritionslära.	2017-03-01	2017-10-31

Nämndmål:

1.7.4 Äldre är trygga

Förväntat resultat

För att säkerställa den enskildes trygghet har personalen adekvat utbildning. Den enskilde tillförsäkras god personalkontinuitet och ett professionellt bemötande. Information är lättillgänglig och tydlig och äldre och deras anhöriga upplever sig tillräckligt informerade. Anhöriga är trygga med de insatser som ges. Alla vet vart de ska vända sig för att lämna synpunkter och klagomål.

Enhetsmål:

Boende är Trygga

Förväntat resultat

75 % av brukare upplever det lätt att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov
90 % av larmen besvaras inom angiven inställelse tid.
80 % av brukarna känner förtroende för personalen som kommer hem till dig.
70 % av brukarna upplever att personalen brukar informera om tillfälliga förändringar.

Arbetsätt

När enheten planerar arbetskortet så tas hänsyn till följande för att skapa trygghet.

- Den enskildes behov och önskemål
- En god personalkontinuitet d.v.s. att man får ett så begränsat antal personer som är rimligt utifrån sitt omvårdnadsbehov.
- En god tidskontinuitet d.v.s. att vi kommer på de tider som vi har kommit överens om.
- En god vård och omsorgskontinuitet att vi utför arbetet på ett så likartat sätt som möjligt.
- Att arbetskortet stämmer överens med biståndsbeslut och genomförandeplan.

Vid inflytt på servicehusen tilldelas brukaren en kontaktperson som har huvudansvaret för genomförandeplanen samt planering och utvärdering av den service och omsorg som genom biståndsbeslutet beviljats. Kontaktpersonens syfte är att skapa trygghet och kontinuitet för brukaren. Brukaren och anhöriga får information vid välkomstsamtal, vårdplaneringar etc. för att känna sig delaktiga i skapandet av en individanpassad och trygg vård. Det finns ett anhörigombud på enheten vars roll är att ge stöd till anhöriga, svara på frågor, ta emot synpunkter och klagomål samt sprida ett anhörigperspektiv ut i verksamheten.

Brukaren får även vid inflyttning handledning i hur trygghetslarmet fungerar och larmets tekniska funktion. Enheten strävar efter att inställelsetiden vid larm max får uppgå till 10 min. Enheten har en inställelsetid på ca 5-6 min och trygghetslarmet tas regelbundet upp på enhetens möten. Snitt tid för att få svar på larmet är i dagsläget under 3 min.

Enligt rutin utförs en daglig kontroll av antal obesvarade larm genom kontroll av verksamheternas logglistor. Statistiken redovisas dagligen på både morgon och kvällsrapport och obesvarade larm identifieras och dubbelkontrolleras. Målet under året har varit att minska antalet obesvarade larm.

Vi kommer även under kommande år arbeta med rekryteringsprocessen för att höja

kompetensen på våra enheter.

Vi arbetar fortsättningsvis med att förbättra personalens dokumentationskunskaper för att journalerna ska vara tillförlitliga, lättlästa och att adekvat information alltid ska finnas tillgänglig. Händelser som avviker från den upprättade genomförandeplanen dokumenteras, de avvikelser som inte åtgärdas direkt tas upp i kvalitetsforum och vid behov leder avvikelserna till skapandet av nya rutiner för en tryggare vård.

Vi har både morgon och kvällsrapporter. På enheten finns även ett elektroniskt nyckelskåp för en säkrare nyckelhantering och spårbarhet.

Rehab arbetar på enheterna för att tillgodose hjälpmedelsbehovet hos varje enskild brukare. Utbildning i förflyttningsteknik är obligatorisk för all nyanställd personal och övrig personal får uppträskning av sina kunskaper en gång per år.

Många nya rutiner har skapats under året. Under 2017 kommer vi att arbeta vidare med implementering av dessa. För ökad trygghet och följsamhet till arbetskort kommer vi arbeta vidare under 2017 med kvalitetsobservationer i vården.

Uppföljning

Socialstyrelsens årliga brukarundersökning. Larmstatistik följs upp enligt rutin. Uppföljningssamtal efter inflyttning. Avvikelser, synpunkter och klagomål.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva

Nämndmål:

2.4.1 Nämndens verksamheter är resurseffektiva

Förväntat resultat

Skräphanteringen i parkerna är effektiv och miljövänlig. Enheternas avfall och matsvinn minskar. Insamlingen av matavfall ökar.

Enhetsmål:

Enheten skall vara resurseffektiv

Förväntat resultat

30 % inhandling av ekologisk mat.

Arbetsätt

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

Vi sorterar miljöfarligt avfall, kartonger och tidningar, överdoserar inte tvättmedel, handlar miljövänligt när det är möjligt.

Årlig genomgång av kemiska produkter för att ersätta miljöfarliga med mer miljövänliga

preparat. Minska användandet av städkemikalier hos brukare. Under året har städmaskiner köpts in.

Resursanvändning

Återvinningskärl, våg

Uppföljning

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

Utveckla miljötankandet genom ständig dialog

Miljöfrågor tas upp på APT

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Nämndmål:

3.5.1 Stadsdelsnämndens ekonomi är långsiktigt hållbar

Förväntat resultat

Nämndens budget är i balans och befintliga resurser används så att invånarna får största möjliga nytta för skattepengarna. Förvaltningens chefer har god kunskap om förändringar i verksamheten och gör anpassningar inom budgetramen utifrån nya behov. Prognossäkerheten är god och åtgärder vidtas vid behov.

Enhetsmål:

Budget i balans för 2017

Förväntat resultat

En kostnadseffektiv verksamhet med en hög kvalitet på den vård och omsorg vi erbjuder.

Arbetsätt

En noggrann planering av verksamhet och ekonomi utifrån de ekonomiska förutsättningar som råder görs av verksamhetschef och ekonomiavdelningen inför varje nytt år.

Verksamhetens resursanvändning och ekonomiska resultatutveckling diskuteras på ledningsgruppsmöten och på APT för att levandegöra kopplingen mellan verksamhet och ekonomi och öka medarbetarnas kostnadsmedvetenhet.

Fakturor betalas i tid för att undvika dröjsmålsränta.

Personalbemanningen anpassas fortlöpande utifrån omvårdnadsbehoven.

Genomförandeplaner och arbetskort uppdateras kontinuerligt. Efter beviljat bistånd skickas snarast erbjudande om plats till sökande.

Boendes insatser följs upp kontinuerligt, förändringar följs upp och rapporteras direkt till biståndshandläggare.

Beviljade vårdtimmar stäms av mot antal personal timmar samt schema kontinuerligt. Rekrytering av timanställda, minska användandet av sjuksköterska från bemanningsföretag. Verksamheten följer varje månad upp intäkter kontra personalkostnader och övriga kostnader. Vid ett eventuellt underskott analyserar vi orsaken, upprättar en handlingsplan och vidtar åtgärder.

Uppföljning

Månatliga ekonomiska uppföljningar.



Ekonomiuppföljningar/prognoser diskuteras i ledningsgruppen kopplat till måluppfyllelse. Brukares insatser följs upp kontinuerligt, hjälpbehov samt förändringar följs upp och rapporteras direkt till biståndshandläggare. Antal beviljade vårdtimmar stäms av mot antal personal timmar samt schema kontinuerligt.

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	78	83	År
 Sjukfrånvaro	4,7 %	tas fram av nämnden	Tertial

Nämndmål:

4.2.1 Ledare och medarbetare är engagerade, lyhörda och nytänkande

Förväntat resultat

Förvaltningens chefer skapar en bra och hållbar arbetssituation med inkluderande arbetsplatser som är fria från diskriminering. Ledarskapet främjar medarbetarskap och har fokus på att utveckla medarbetarna och verksamheten. Medarbetarna ges ansvar och inflytande genom att chef och medarbetare tillsammans bryter ner verksamhetens mål för att öka förståelsen och skapa samsyn kring uppdraget. Allt i syfte att ge god kvalitet i servicen till medborgarna.

Enhetsmål:

Ledarskapet är engagerat, kommunikativt och utvecklingsinriktat

Förväntat resultat

70 % av medarbetarna uppger att de kan rekommendera sin arbetsplats till andra
70 % av medarbetarna upplever att arbetsplatsen tillvaratar idéer om förbättringar

Arbetsätt

Vi arbetar med ett resultatnriktat och systematiskt ledarskap. Chefer hämtar idéer och stöd från kollegor i ledningsgruppen vilka i sin tur för en dialog med övriga medarbetare i andra mötesformer. Under 2017 kommer vi att fortsätta vårt arbete med att implementera vår värdegrund, fokusera på gemensamma mål och ta vara på idéer som finns inom verksamheten. Medarbetare har möjlighet att komma in med förslag och förändringar direkt till chef eller genom förslagslåda. Idéer bearbetas i ledningsgruppen och återkopplas på APT. Enhetens mål och områden för kvalitetsutveckling kommuniceras och diskuteras på APT samt i ledningsgruppen. Samverkan med medarbetare sker dels genom APT men också genom mindre möten som hus/planmöten och HSL-möten. Medarbetarna har möjlighet att själva påverka mötenas innehåll genom egna frågor. Medarbetare är även delaktiga vid kvalitetsforum där åtgärdsplaner och olika förbättringsområden beaktas. Under 2016 har vi sett en utveckling gällande arbetet med avvikelshantering och vi arbetar ständigt med att göra alla medarbetare mer delaktiga i kvalitetssäkringsprocessen.

Digitalisering av rutiner och minnesprotokoll ökar tillgängligheten och möjlighet att nå ut till alla medarbetare.

Utvecklingssamtal och lönesamtal erbjuds årligen, här följs den individuella kompetensutvecklingsplanen upp vilken baseras på aktuella och framtida behov.

Medarbetarna har ansvarsområden utifrån intresse och kunskap.

Den totala sjukfrånvaron 2016 är 3,9 %, 2015 var motsvarande siffra 4,88 %. Enheten har arbetat aktivt med sjukfrånvaron genom Lisa tid som kontroll och rapporteringsverktyg.

Enheten använder sig av Stockholms stads gemensamma rehabiliteringsprocess och har en tät kontakt med de stödfunktioner som finns på stadsdelsförvaltningen. Medarbetarna erbjuds friskvård och har möjlighet att nyttja vår företagshälsovård som erbjuder råd, vägledning och stödsamtal kring eventuella problem.

För att stärka ett nära ledarskap, vilket vi valt som prioriteringsområde efter medarbetarenkätens resultat, har chefer arbetat tillsammans med våra olika personalgrupper ute i vården.

Fokus under kommande är uppföljning, samtal och ett nära ledarskap.

Uppföljning

Medarbetarsamtal, medarbetarenkät, APT, HSL-möten, hus-/planmöten och styrgruppsmöten.

Nämndmål:

4.2.2 Ledare och medarbetare skapar tillsammans en bra och inkluderande arbetsmiljö

Förväntat resultat

Stadsdelsförvaltningens psykosociala arbetsmiljöindex ökar och sjukfrånvaron minskar. Det systematiska och särskilt det sociala och organisatoriska arbetsmiljöarbetet fortsätter att utvecklas i förvaltningens verksamheter. Samverkan genomförs på ett systematiskt och ändamålsenligt sätt.

Enhetsmål:

Enheten är en medskapande arbetsplats

Förväntat resultat

Förväntat resultat 76 AMI.

Arbetsätt

Enheterna arbetar systematiskt med samverkan genom APT. Här finns en stående dagordning. Månadsvis behandlas olika ämnen utifrån en årsplan. Medarbetare har möjlighet att påverka innehåll genom att själva skriva upp ämnen eller frågor till APT. Biträdande enhetschef håller även regelbundet HSL-möten, styrgruppsmöte och plan- och husmöten vars huvudfokus är prioriterade frågor som rör medarbetarna och verksamheten.

Enheterna driver ett systematiskt arbetsmiljöarbete som handlar om att undersöka, genomföra och följa upp verksamheten på ett sådant sätt att en tillfredsställande arbetsmiljö uppnås och att ohälsa och olycksfall i arbetet förebyggs. Tre skyddsombud finns på enheten.

Riskbedömningar utförs även brukarens lägenhet vid inflytt, årligen samt vid behov i team för att kvalitetssäkra medarbetarens arbetsmiljö. Fysisk skyddsronde utförs en gång/år. Resultatet av medarbetarenkäten redovisas och diskuteras på APT och handlingsplan upprättas tillsammans med medarbetarna. Åtgärderna ligger till grund för fortsatt förbättringsarbete.

Årligen erbjuds medarbetarna utvecklings och lönesamtal. Utbildningar hålls enligt kompetensutvecklingsplan. Planerings- och inspirationsdagar genomförs årligen.

Enheten arbetar aktivt med sjukfrånvaro. Vid upprepad korttidssjukfrånvaro tittar vi på vad som ger upphov till frånvaron och om det är något i arbetsmiljön som är utlösande faktor.

Enheten använder sig av Stockholms stads gemensamma rehabiliteringsprocess och har en tät kontakt med de stödfunktioner som finns på stadsdelsförvaltningen. Enheten använder extern handledare vid konflikter i arbetsgruppen, men även som stöd i arbetet med brukarna.

Medarbetarna erbjuds friskvård och har möjlighet att nyttja vår företagshälsovård.

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

Gemensamt med Serafen deltar servicehusenheterna i ett projekt en ”attraktivare arbetsplats”.

Vi har under flera diskussionsforum och i smågrupper arbetat fram nya rutiner och material för introduktioner, intervjuer och diskussioner har förts om nya tankesätt för att inspirera utveckla och behålla befintliga sjuksköterskor.

Under 2016 har enheten gemensamt arbetat fram ett nytt arbetsätt för våra teammöten. Vid utredningen om hur vi skulle gå till väga var majoriteten av personalgruppen med för att utveckla det nya arbetssättet.

Uppföljning

Stadens medarbetarenkät, medarbetarsamtal, APT.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Sjuksköterskeförsörjning	2016-01-01	2016-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

Nämndmål:

4.7.1 Kungsholmsbor blir väl bemötta och har möjlighet till inflytande

Förväntat resultat

Medborgare på Kungsholmen utövar inflytande genom att lämna medborgarförslag och delta vid stadsdelsnämndens sammanträden. Nämndens råd är aktiva. Möjlighet till dialog finns genom förvaltningens sociala kanaler. Alla som tar del av nämndens verksamheter, vårdnadshavare och anhöriga har möjlighet till inflytande och bemöts med respekt. Synpunkter och klagomål besvaras.

Enhetsmål:

Brukare blir respektfullt bemötta

Förväntat resultat

85 % blir bemötta på ett respektfullt sätt

60 % ska veta var de ska vända sig med synpunkter och klagomål

Arbetsätt

Resultatet från brukarundersökningen 2016 visar att 82 % av våra brukare upplever att de alltid/ofta blir väl bemötta av personalen vilken är en minskning från föregående år. 15 % av våra brukare upplever att de blir väl bemötta ibland. Något att arbeta vidare med under året är att kartlägga vad skillnaderna i kön kan bero på och även försöka nå upp i ett resultat på 90 % som tidigare.

Enheten arbetar ständigt för att personalen ska ha ett professionellt och gott bemötande. Enligt genomförandeplanen ska vården ges med respekt för alla människors lika värde, individens självbestämmande och integritet. Under 2017 kommer vår värdegrund och vårt bemötande gentemot medarbetare, brukare och intressenter regelbundet lyftas upp på våra mötesforum. Det är även en viktig punkt på medarbetarsamtal, lönesamtal, rapporter och något som diskuteras på personalens handledningstillfällen en gång i månaden.

Ett gott bemötande har en avgörande betydelse för vårdens kvalitet och handlar om en plats fri från diskriminering, mobbing och bör bidra till en känsla av trygghet och meningsfullhet.

Under 2017 kommer stort fokus fortsättningsvis ligga på introduktioner och vid nyrekryteringar kommer det säkerställas att personen i fråga har den kompetens och erfarenhet som krävs för arbetet. Språk samt webbtester kommer att användas vid intervjuer. Under 2017 kommer vi att arbeta med att utveckla befintlig personals språkkunskaper. Det är viktigt att personalen kan kommunicera med äldre som har ett annat modersmål, psykiskt sjuka, personer med kognitiv svikt, hörselnedsättningar, samt personer med andra typer av funktionsnedsättningar.

Kunskap, förståelse och delaktighet är även en förutsättning för att brukaren ska kunna känna sig bekräftad och ha inflytande över sin egen vård. Under 2017 har vi som mål att alla våra brukare ska ha fått information om var man ska vända sig med sina synpunkter och klagomål. Synpunkter och klagomål hanteras på enheterna enligt rutin på kvalitetsforum. Målet med

kvalitetsforumet är att verksamheten systematiskt ska uppmärksamma eventuella brister, arbeta med kvalitetsförbättringar och hela tiden sträva efter nya mål. I 2016 års brukarundersökning framkommer att 63 % av brukarna på Pilträdet och 53 % på Fridhemmet vet var de ska vända sig med sina synpunkter och klagomål. Det framkommer även att männen i högre utsträckning än kvinnorna har tagit till sig denna information. 69 % av männen på Pilträdet och 60 % av männen på Fridhemmet vet var de ska vända sig. Bland kvinnorna är motsvarande siffra 61 % respektive 50 %. Ett mål för kommande år är att det sammanlagda resultatet ska överstiga 60 %. Det vilket betyder fokus på nya åtgärder att arbeta vidare med som exempelvis tydlig muntlig och skriftlig information.

Uppföljning

Socialstyrelsens brukarundersökning, Tertialrapport, statistik

Uppföljning av ekonomi

Resursanvändning

Budget 2017

Belopp tkr	Intäkter	Kostnader	Netto
Pilträdet	-44 711	44 711	0
Fridhemmet	-42 570	42 570	0
Fridas servering	-3 625	3 625	0
Gläntan	-2 425	2 425	0
Summa	-93 330	93 330	0

Verksamhetsplan 2017 för Serafens vård- och omsorgsboende

Inledning

Serafens vård och omsorgsboende vänder sig till äldre över 65 år som efter biståndsbeslut beviljats heldygnsomsorg. Inom Serafens vård- och omsorgsboende finns 17 enheter varav 7 enheter är till demenssjuka, 1 för korttidsvård, palliativa platser samt växelplats, 2 enheter för äldre personer med psykisk diagnos, 6 enheter för somatiskt sjuka och 1 enhet för personer som drabbats av stroke. Totalt finns 176 lägenheter.

De allmänna utrymmena som entré och gemensamhetsytor är anpassade för fysiskt funktionsnedsatta. Även innergården är lättillgänglig. I huset finns också Bolinders Café och konferens samt en träfflokal för äldre, Baltzar.

Målgruppen är de som bor på Serafen och verksamhetens vision är att *Äldre på Serafen ska få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande livet ut*. Svarsfrekvensen på Socialstyrelsens årliga undersökning 2016 var låg. Som åtgärd till det ska verksamheten säkerställa att boende som önskar får stöd i att fylla i undersökningen 2017. Resultatet från 2016 gör det svårt att dra klara slutsatser om hur boende på Serafen faktiskt upplever verksamheten. Den individuppföljningen som beställarenheten utför visar på ett något mer positivt syn på verksamheten. Serafen har under året 2016 tagit emot ett ökat antal synpunkter och klagomål. Flertalet av dessa har fokus på kontinuitet, bemötande, trygghet. Förbättringsområden som står i fokus under 2017 är kontinuitet, bemötande, aktiviteter och måltidssituationen.

Enheten arbetar enligt Socialtjänstlagen och Hälso- och sjukvårdslagen som grund samt Stockholms stads äldre plan och nationell värdegrund för äldre. Samtliga boende har en utsedd kontaktman. Kontaktmannen har ett helhetsperspektiv, vilket innebär att tillgodose de boendes individuella behov.

Verksamheten arbetar strukturerat med styrning och uppföljning av verksamhetens mål. Under 2017 planerar verksamheten fortsatta utbildningssatsningar för medarbetare utifrån prioriterade områden.

Organisations- och ledningsstruktur

På Serafen arbetar 136 helårsanställda vårdbiträden och undersköterskor, 17,6 helårsarbetande sjuksköterskor, 3,8 helårsarbetande sjukgymnaster, 3 arbetsterapeuter, 0,5 arbetsterapibiträde, 1 kvalitetsansvarig. Verksamheten har en person som sköter tvätten av personalkläder på deltid. En vaktmästare finns på heltid. I verksamheten arbetar 4 gruppleddare. Enheten leds av en enhetschef och fyra biträdande enhetschefer, varav en av dem med ansvar för legitimerad personal.

Hälso- och sjukvårdsbehovet tillgodoses genom sjuksköterskebemanning dygnet runt. Sjuksköterskorna är organiserade i olika arbetslag med schemalagda arbetstider. Läkare finns tillgänglig från Legevisitten dygnet runt. Sjukgymnaster och arbetsterapeuter finns tillgängliga samtliga vardagar under dagtid.

Verksamhetsplanen presenteras på arbetsplatsträffar för samtliga medarbetare 13/2 samt 14/2. Verksamhetens medarbetare har varit delaktiga i utformande genom diskussioner runt brukarundersökningens resultat, vilket resulterade i 2017 års fokusområden. Bemötande, aktiviteter, måltidssituationen och kontinuitet. Verksamhetsplanen kommer hanteras på samverkansgrupp i februari.

Serafens enheter får intäkter enligt en fast vårddygnsersättning för boende inom valfrihetssystemet. Ersättningen är differentierad beroende på om platserna har demens-, somatisk- eller profilinriktning.

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

1.7.1 Äldre får god personlig vård och omsorg

Förväntat resultat

En god personlig vård och omsorg förutsätter en utredning med en helhetsbedömning av den enskildes behov. I beställningen ska tydliga mål för insatserna framgå. Den enskilde är nöjd med utförandet av insatser inom vård- och omsorgsboende, servicehus och dagverksamhet samt insatser från hemtjänsten. Insatserna är individuellt utformade. Omvårdnaden är utformad med hänsyn till den enskildes egna förmågor. God vård och omsorg säkerställs genom ett tvärprofessionellt arbetssätt och ett systematiskt kvalitetsarbete.

Enhetsmål:

Boendes hälsa är under kontroll

Förväntat resultat

90 % ska ha dokumenterade riskbedömningar enligt Norton, sunnås och i nutrition

65% ska ha dokumenterad inkontinens bedömning

50% ska registreras i BPSD registret

60% registreringar i Senior alert

Arbetssätt

Serafen arbetar med att säkerställa att rätt kunskap och kompetens finns tillgängligt dygnet runt. Det är viktigt att de som bor på Serafen känner trygghet och förtroende för personalen samt att de får rätt hälso- och sjukvårdsinsatser och omvårdnad.

Samtliga boende på Serafen ska efter två månader ha en aktuell läkemedelsgenomgång för att säkerställa att de får rätt mediciner. Dessa uppdateras en gång per år eller vid behov.

Förebyggande riskanalyser är nutrition, fall, inkontinens och trycksår görs en gång per år eller vid behov. Egenkontroller sker två gånger.

På demensenheterna finns BPSD- administratörer och under 2017 kommer enheterna fortsätta att utveckla arbetssättet. Nätverksträffar för lokala administratörer genomför inom verksamheten och fortsatt utbildning sker löpande för alla nyanställda på demensenheterna.

ICF handledare har utbildats. De arbetar aktivt tillsammans med ledning och förvaltningens stöd med att implementera och utveckla dokumentation i Vodok i enlighet med ICF. Handledarna genomför egenkontroller två gånger per år för att följa upp kvalitén samt utvecklingsområden. Sjuksköterskorna ska under år 2017 också börja använda ”Att göra listan” i Vodok.

Sex palliativa ombud har utbildats under 2016. Palliativa ombuden ska under 2017 ta fram ett arbetssätt för Serafen där det också innefattar att stötta övriga medarbetare i verksamheten i palliativ vård.

Ett fortsatt förbättringsområde för 2017 är att arbeta i tvärprofessionella team. Där också arbetet med Senior alert fortsätter.

Resursanvändning

Katta, IT, lokaler, Personal, Legitimerad chef, BPSD register samt registratorer

Uppföljning

Enheten tar del av Socialstyrelsens brukarundersökning där det finns en fråga om hur nöjda de boende är med omvårdnaden. MAS och MAR gör en årlig uppföljning inom hälso- och sjukvård. Två gånger per år bitr. enhetschef för legitimerad personal en egenkontroll av riskbedömningar, inkontinensutredningar och läkemedelsgenomgångar. Fyra gånger per år genomför bitr. enhetschef för legitimerad personal också egenkontroll gällande ADL-bedömningar och fallriskbedömningar.

Ifrån BPSD registret får vi ut statistik på hur många registreringar som gjorts under året. I palliativa registret får vi ut statistik rörande registreringar av utförd validerad smärtskattning.

Utveckling

Resultatet av egenkontroller, registreringar i Senior Alert samt arbetet med BPSD diskuteras på ledningsgrupp utefter årshjul.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genomföra egenkontroller i HSL dokumentation enligt ICF	2017-01-10	2017-01-31
Genomföra två nätverksträffar för BPSD registratorer	2017-01-10	2017-01-31
Utveckla det tvärprofessionella teamarbetet	2017-01-01	2017-12-31

Nämndmål:

1.7.2 Äldre har inflytande över sin tillvaro

Förväntat resultat

Äldreomsorgen är likvärdig och jämställd och den enskildes självbestämmande är grundläggande. Den enskilde är delaktig i utformandet av sin genomförandeplan och har inflytande över hur insatserna utförs. Möjligheten till egen tid med kontaktperson på vård- och omsorgsboende säkerställs och det finns varierande aktiviteter utifrån den enskildes önskemål och behov. Alla äldre på vård- och omsorgsboende har rätt till regelbunden utevistelse utifrån egna önskemål.

Enhetsmål:

Boende har inflytande över sin tillvaro

Förväntat resultat

50 % erbjuds möjlighet att komma ut
75% är nöjda med de aktiviteter boendet erbjuder
75% instämmer i att de har möjlighet till individuell stimulans

Arbetsätt

Kontaktsmannen utformar tillsammans med den boende en genomförandeplan där de beskriver vilket stöd hen vill ha i sin omvårdnad och vardag men också vad som intresserar hen. I de fall den boende själv har svårt att uttrycka sin vilja är närstående och levnadsberättelser ett hjälpmedel. Verksamheten erbjuder alla att fylla i "Dokumentet om mig" vid inflyttning. Genomförande planen uppdateras två gånger per år eller vid förändringar.

Utifrån boendes intressen och förmågor ges möjlighet att delta i olika aktiviteter. Serafen har ett aktivitetsrum där många aktiviteter sker. Verksamheten har ett arbetsterapibiträde som bokat in bland annat musikunderhållning, filmvisning, håller samtalsgrupper, bingo mm. Personalen hjälper den boende att komma till aktiviteterna. Rehabgruppen håller i återkommande aktiviteter så som sittgymnastik, balansträning och promenadgrupper. Det är viktigt att alla som bor på Serafen får något att se fram emot under dagen. Ett utvecklingsområde är aktiviteter på avdelningarna samt individuella aktiviteter utifrån den enskildes önskemål. Arbetet med "egen tid" tillsammans med kontaktsmannen kommer att fortsätta.

Serafen tar emot ungdomar som ordnar med Café i Blå hallen under sommar- och jullov och en del helger. Ett IT-projekt tillsammans med Rinkeby-Kista ska påbörjas i början av år 2017. Det har till syfte att sammanföra ungdomar och äldre genom IT-användning. Serafen tar även emot "äldrevärdar" från arbetsmarknadsförvaltningen. Äldrevärdarna på Serafen har delvis till uppgift att utföra aktiviteter på avdelningarna.

Uppföljning

Verksamheten tar del av socialstyrelsens årliga brukarundersökning där en fråga finns om de boende vet vart de ska vända sig om de har synpunkter och klagomål. Frågan finns även med

i den årliga individuppföljningen som Kungsholmens beställarenhet genomför samt i Serafens egen enkätintervju.

I socialstyrelsens uppföljning sam i individuppföljningen finns också frågor om möjlighet till utevistelse, stimulans och aktiviteter.

Uppföljning av genomförandeplaner sker två gånger per år. Verksamheten frikopplar då en parasolhandledare som hjälper till med uppdateringar samt tar fram statistik på hur många genomförandeplaner som är aktuella.

Utveckling

Arbetet kommer följas upp utefter årsplan på ledningsgrupp.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Tydliggöra aktivitetsombudens roll och ansvar	2017-01-10	2017-12-31
Tydliggöra kontaktmannens ansvar gällande individuell stimulans och utevistelse	2017-01-10	2017-12-31
Utse aktivitetsombud på varje avdelning	2017-01-10	2017-12-31

Nämndmål:

1.7.3 Äldre har bra mathållning och måltider i en trevlig miljö

Förväntat resultat

Den enskilde är nöjd med sin måltidssituation. Maten är näringsriktig, vällagad, och om möjligt ekologisk och den enskilde kan välja mellan flera alternativ. Inom vård- och omsorgsboende tillgodoses nutritionsbehovet dygnet runt. Årstider och högtider uppmärksammas. Livsmedelshanteringen är säker och hygienisk.

Enhetsmål:

Boende har en god måltidssituation

Förväntat resultat

70 % tycker att maten smakar bra

70% tycker att måltiderna är en trevlig stund på dagen

Arbetsätt

Att fortsätta utveckla måltidsstunden genom att se över hur placeringen är vid borden, hur dukningen ser ut, hur maten serveras och att den enskilde vid varje måltid tillfrågas hur mycket den vill ha. Måltiderna ska upplevas som en trevlig stund på dagen. Frukost, mellanmål och kvällsmål tillagas på enheterna, vilket ger möjlighet för de boende att välja vad de vill äta. Lunch och middagsmål levereras av entreprenör och det finns två maträtter att välja mellan. De som kan och vill ska kunna ta sin mat själva enligt karottsytetmet. Omvårdnadspersonalen sitter alltid med under måltiden. Varje enhet ska ha sitt eget "dukningsskåp" som är placerad i köket på bestämd plats. I dukningsskåpet förvaras strukna dukar och servetter. Allt för att underlätta en fin dukning. Vid dukningarna skiljs vardag och helg åt och högtider och traditioner uppmärksammas. Varje dag presenteras dagens maträtter

på anslagstavlor på varje enhet.

Verksamheten har tillgång till en dietist en dag i veckan. Hon stöttar sjuksköterskorna i bedömning av näringstillskott och kostersättning. Hon genomför också en nattfastemätning under 2017. Verksamheten har en inarbetad rutin och ett tydligt arbetssätt kring nattfastan.

Verksamhetens konstombud kommer under 2017 fokusera på trivsel vid måltidssituationen. Kostombuden genomför även observationer under måltider en gång per år. Resultatet används för utveckling och varje enhet får resultatet återkopplat.

Trivsel och bra miljö handlar också om att det ska vara rent och hemtrevligt i köken. Kostombuden genomför varje månad visuell kontroll av köksytorna enligt tydliga riktlinjer.

Resursanvändning

Under året kommer en del investeringar göras gällande koppar, tallrikar. Detta för att säkerställa att alla kök har en komplett uppsättning för servering.

Uppföljning

Serafen tar del av Socialstyrelsens brukarundersökning, som berör frågor kring hur maten smakar och om måltiderna är en trevlig stund på dagen. Enheten genomför en egen enkät där boende intervjuas om de tycker att de är nöjda med valet av frukost, lunch/middag samt fika. Inom verksamheten sker en lunchobservation av kostombud på varje enhet. Enheterna får sedan återkoppling på vad som varit positivt och områden att utveckla.

Utveckling

Kostombudens plan och arbete följs upp på ledningsgrupp enligt årshjul.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genomföra måltidsobservation	2017-01-10	2017-12-31
Implementera visuell kontroll	2017-01-10	2017-12-31
Kostombuden träffas 8 gånger under året	2017-01-10	2017-12-31

Nämndmål:

1.7.4 Äldre är trygga

Förväntat resultat

För att säkerställa den enskildes trygghet har personalen adekvat utbildning. Den enskilde tillförsäkras god personalkontinuitet och ett professionellt bemötande. Information är lättillgänglig och tydlig och äldre och deras anhöriga upplever sig tillräckligt informerade. Anhöriga är trygga med de insatser som ges. Alla vet vart de ska vända sig för att lämna synpunkter och klagomål.

Enhetsmål:

Boende känner sig trygga

Förväntat resultat

85 % ska vara nöjda med omvårdnaden

85% känner sig trygga på boendet

75% anser att det är samma person som hjälper dem

75% vet vem som är deras kontaktperson

Arbetssätt

Trygghet skapas bland annat genom att veta att personalen kommer när man önskar. Att det finns en kontinuitet och ett gott och respektfullt bemötande. På varje enhet finns information om vilka som arbetar och vilka aktiviteter som finns att välja på. Varje boende har en utsedd kontaktperson som har ett övergripande ansvar. Kontaktmannen har i uppdrag att ha ett nära samarbete med den boende rörande hens insatser samt att ha en god kontakt med den anhörige. Tillsammans görs en genomförandeplan där detta beskrivs. Boende och närstående får kontinuerlig information via välkomstsamtal, vårdplanering och annan löpande kontakt.

Under 2017 kommer satsningar att ske gällande kontinuitet av vilka som hjälper de boende. Tjänster och vikariat kommer att tillsättas skyndsamt för att undvika att den boende upplever att hen träffar många nya som hen också måste instruera i insatserna. Även det tvärprofessionella teamarbetet är viktigt för att föra över kunskap om varje boendes individuella behov, önskningar och intressen.

De allra flesta har larm och får kontinuerlig handledning i hur de använder larmet. De boende som ej kan larma själva erbjuds individuellt anpassade larm t.ex. dörrlarm, rörelselarm eller lätttryckta larm som omvårdnadspersonal svarar på

Uppföljning

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

Årligen och vid behov utförs kontroller av hjälpmedel.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Tydliggöra kontaktmannens roll och ansvar	2017-01-01	2017-12-31

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva

Nämndmål:

2.4.1 Nämndens verksamheter är resurseffektiva

Förväntat resultat

Skräpahanteringen i parkerna är effektiv och miljövänlig. Enheternas avfall och matsvinn minskar. Insamlingen av matavfall ökar.

Enhetsmål:

God hantering av matavfall

Förväntat resultat

Minskning av matavfall

Arbetsätt

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

Uppföljning

Biträdande enhetschef gör månatlig uppföljning av fakturor i förhållande till antalet boendeplatser.

Samverkansmöte med Sodexo där matavfallshantering återkopplas till verksamheten.

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Nämndmål:

3.5.1 Stadsdelsnämndens ekonomi är långsiktigt hållbar

Förväntat resultat

Nämndens budget är i balans och befintliga resurser används så att invånarna får största möjliga nytta för skattepengarna. Förvaltningens chefer har god kunskap om förändringar i verksamheten och gör anpassningar inom budgetramen utifrån nya behov. Prognossäkerheten är god och åtgärder vidtas vid behov.

Enhetsmål:

Serafens vård- och omsorgsboende arbetar kostnadseffektivt.

Förväntat resultat

En budget i balans

Arbetsätt

Budgeten detaljplaneras för året, där lönerörelser, semesterkostnader, personalkostnader, eventuella investeringar och övriga kostnader tas med. Biträdande enhetschefer och gruppleadare är kostnadsmedvetna och anpassar personalbemanningen utifrån vårdbehovet. Serafen kommer under året att hålla tilldelad budget under förutsättning att beläggningen ligger på minst totalt 96 %.

Medarbetarna kommer regelbundet få ta del av verksamhetens ekonomi under året för att själv vara medvetna om vilka resurser som finns att tillgå samt tänka kostnadsmedvetet vid inköp och användning. Detta kommer att ske på APT.

Alla faktarutor kontrolleras och följs upp. Verksamheten kommer under året vara restriktiv med inköp. Investeringar görs om långsiktig besparing kan beräknas.

Löner och intäkter följs upp enhetsvis varje månad. Verksamheten har höga timlönekostnader. Verksamheten kommer att se över bemanning, anställningar och scheman för att minska timlönekostnaderna.

Satsningar på sjuksköterskor görs för att undvika omsättning och inhyrningskostnader. Bland annat anställs en extra sjuksköterska som ska gå utöver befintliga schemarader. Hen ska täcka upp på pass vid frånvaro istället för att ta in timvikarier eller hyra in sjuksköterska.

Uppföljning

Uppföljningar görs i samband med månadens slut för att se vad föregående månad gett i intäkter och kostnader. Enhetschefen redovisar och diskuterar dessa uppföljningar månadsvis i ledningsgrupp. Biträdande enhetschef går varje månad igenom lönelistor för att kontrollera samtliga transaktioner.



Varje beställning kontrolleras vid attest av närmast överordnad chef.

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	83	83	År
 Sjukfrånvaro	9,5 %	tas fram av	Tertial

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
♀		nämnden	

Nämndmål:

4.2.1 Ledare och medarbetare är engagerade, lyhörda och nytänkande

Förväntat resultat

Förvaltningens chefer skapar en bra och hållbar arbetssituation med inkluderande arbetsplatser som är fria från diskriminering. Ledarskapet främjar medarbetarskap och har fokus på att utveckla medarbetarna och verksamheten. Medarbetarna ges ansvar och inflytande genom att chef och medarbetare tillsammans bryter ner verksamhetens mål för att öka förståelsen och skapa samsyn kring uppdraget. Allt i syfte att ge god kvalitet i servicen till medborgarna.

Enhetsmål:

Ledare och medarbetare är engagerade, lyhörda och nytänkande

Förväntat resultat

78 % av omvårdnadspersonalen har en grund/vidare utbildning

70 % av medarbetarna anser att på Serafen följer vi upp det vi gör för att utveckla verksamheten

70 % av medarbetarna anser att de är med och bidrar till verksamhetsutveckling

Arbetsätt

En tillåtande arbetsmiljö som stimulerar lärande och kompetensutveckling har grundläggande betydelse för såväl verksamhetens resultat som för medarbetarnas hälsa, trivsel och personliga utveckling. I dagsläget har 77 % av omvårdnadspersonalen relevant utbildning. Under 2017 kommer Serafen fortsätta satsa på att ytterligare höja kompetensen och erbjuda medarbetare grundutbildning och vidareutbildning på betald arbetstid. Utbildning i Svenska För Invandrare (SFI) erbjuds ett antal medarbetare där målet är att de efter utbildning kan komma in på stadens grund- och vidareutbildning.

Andra utbildningar som erbjuds är utbildning i demens, hygien, brand, delegering, psykiatri, anhörigutbildning. Internt kommer medarbetare utbildas i förflyttningsteknik samt i taklyftsutbildning. Nytt för 2017 är utbildning i kontrakturprofylax.

För att i framtiden få sjuksköterskor intresserade av att arbeta inom äldreomsorgen har Serafen inlett ett samarbete med Sophiahemmet. Serafen är en av Stockholms stads så kallad Akademisk noder. Syftet är att ta emot studenter på plats, men också bedriva forskning och utveckling i verksamheten. Verksamheten har tillgång till förvaltningens nyanställda AKA och i samarbete med henne utveckla studentarbetet.

Serafen arbetar också aktivt med att göra arbetsplatsen attraktiv för sjukskötekor.

Tillsammans med Kungsholmens medicinsk ansvarig sjuksköterska och stadsdelens servicehus i egen regi pågår projektet "attraktiva arbetsplatsen". Där kartlägger verksamheterna vad som kan göra verksamheterna bland annat attraktiva för nyanställningar

samt minska omsättning.

Att erbjuda deltidsanställda medarbetare ökad sysselsättning är ett långsiktigt åtagande. Verksamheten ingår i ett politiskt projekt där ett antal medarbetare har fått ökad sysselsättning till 100 %. Detta projekt påbörjades i april 2016 och fortsätter till och med september 2017. I projektet följs bland annat sjukfrånvaro, kontinuitet, kostnad. De medarbetare som inte önskat delta i projektet men som önskar ökad sysselsättning har lämnat intresse. De finns på en väntelista, utifrån anställningstid i staden, och erbjuds ökad sysselsättning när tjänst blir ledig.

Kontinuerligt sker olika mötesforum i verksamheten, där medarbetare kan komma med idéer som bidrar till verksamhetsutveckling. På dessa möten följs även resultatet av verksamhetens arbete upp. Utifrån utvecklingsområden skapas handlingsplaner tillsammans med medarbetare. Planerna följs upp och återkopplas kontinuerligt. På möten används dialogmodellen där medarbetarna uppmanas att diskutera i smågrupper och därefter bidra till den allmänna diskussionen. Detta för att alla ska känna att de kan komma till tals.

Under ett flertal arbetsplatsträffar under året kommer fallbeskrivningar utifrån olika teman att diskuteras i grupper. Syftet är att öka samarbetsförmågan och skapa engagemang.

Resursanvändning

Medarbetare, möten, AKA,

Uppföljning

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

Individuell uppföljning sker på lönesamtal och medarbetarsamtal.

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kompetensinventering av legitimerad personal	2017-01-12	2017-12-31

Nämndmål:

4.2.2 Ledare och medarbetare skapar tillsammans en bra och inkluderande arbetsmiljö

Förväntat resultat

Stadsdelsförvaltningens psykosociala arbetsmiljöindex ökar och sjukfrånvaron minskar. Det systematiska och särskilt det sociala och organisatoriska arbetsmiljöarbetet fortsätter att utvecklas i förvaltningens verksamheter. Samverkan genomförs på ett systematiskt och ändamålsenligt sätt.

Enhetsmål:

Ledare och medarbetare skapar tillsammans en bra och inkluderande arbetsmiljö

Förväntat resultat

83 % Aktivt Medskapande Index (AMI)

70 % av medarbetarna anser att de ställer upp för varandra

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

90,5 % Frisknärvaro

Arbetssätt

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

Vid olika mötesforum strävar Serafen efter att ha ett öppet arbetsklimat och frågor kring samarbete och arbetsmiljö kommer att tas upp. Utifrån medarbetarenkäten kommer varje enhet ta fram en handlingsplan.

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

Den nya mallen för medarbetarsamtal har ett bra fokus utifrån ett medskapande förhållningssätt. Medarbetaren fyller i mallen och sedan går chef och medarbetare igenom den tillsammans. Chefen ställer öppna frågor för att förstå hur medarbetaren resonerat kring svaren.

Tydighet i organisation och ansvarsområden är en förutsättning för god arbetsmiljö. Verksamheten kommer under året också tillsätta tre nya chefer på idag vakanta platser. Arbete med att tydliggöra gruppleddare och chefers roller kommer att fortgå för att på så sätt skapa en bättre och tryggare arbetsmiljö.

En handlingsplan kring sjukfrånvaron finns och uppdateras två gånger per år tillsammans med HR-avdelningen. Biträdande enhetschefer följer även upp enskilda individers sjukfrånvaro för att säkerställa eventuella arbetsmiljöproblem och om kontakt med företagshälsovården ska ske.

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

Resursanvändning

Statistik, HR-avdelningen, möten

Uppföljning

Årligen följs den psykosociala skyddsronnen upp via Stockholm Stads medarbetarenkät. Varje månad följs verksamhetens sjukfrånvaro upp på ledningsgrupp.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Skapa handlingsplan för varje enhet utifrån medarbetarenkäten	2017-01-10	2017-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

Nämndmål:

4.7.1 Kungsholmsbor blir väl bemötta och har möjlighet till inflytande

Förväntat resultat

Medborgare på Kungsholmen utövar inflytande genom att lämna medborgarförslag och delta vid stadsdelsnämndens sammanträden. Nämndens råd är aktiva. Möjlighet till dialog finns genom förvaltningens sociala kanaler. Alla som tar del av nämndens verksamheter, vårdnadshavare och anhöriga har möjlighet till inflytande och bemöts med respekt. Synpunkter och klagomål besvaras.

Enhetsmål:

Boende blir bemötta på ett respektfullt sätt

Förväntat resultat

85 % blir bemötta på ett respektfullt sätt

85% upplever att de är informerade om vad som händer och sker

50% ska veta vart de ska vända sig om de har synpunkt och klagomål

Arbetsätt

Bemötandet är en stor och viktig del av verksamheten. Bemötande är hur vi uppträder bland annat i det personliga mötet, i telefonsamtal och i mejl. Bemötande omfattar allt från vad vi säger och gör men också utseende, miljö och information.

På Serafen möts alla med intresse och respekt och ges likvärdiga möjligheter.

Under året kommer verksamheten arbeta med Stockholmsstads material "mötet med Stockholmare". Bemötandefrågor kommer att hanteras i olika mötesforum. I de tvärprofessionella teamen sker personcentrerade diskussioner där bemötande är en viktig del. Här lyfts också bemötande gentemot anhöriga och närstående. Enheten genomför också en internutbildning kring ämnet mötet med anhöriga.

På APT och gruppmöten kommer bemötande gentemot varandra men också här kommer mötet med Stockholmare diskuteras.

Serafen ger boende och anhöriga möjlighet till inflytande och bemöter det med respekt. Synpunkter och klagomål är ett viktigt redskap. Det är viktigt att både boende och anhöriga

vet hur de ska lämna synpunkter och klagomål. Det är också viktigt att de får återkoppling. Verksamheten har ett strukturerat arbetssätt kring synpunkter och klagomål men kommer under 2017 arbeta ytterligare med återkoppling och att tillvara ta synpunkterna. Varje avdelning har en brevlåda där boende och anhöriga uppmanas att lämna synpunkter och klagomål. Det finns också möjlighet att lämna via mail, hemsida och muntligt. Vid nyinflyttning informeras anhöriga och boende om att synpunkter och klagomål är viktiga för verksamhetens utveckling.

Alla har rätt att veta vad som händer och sker i verksamheten. På varje avdelning finns information om vilka som arbetar, vilka aktiviteter som erbjuds. Alla boende har en utsedd kontaktperson som bland annat är en informationslänk mellan boende, anhöriga och verksamheten. Serafen använder sig också av sociala medier, hemsida och Facebook, för att nå ut med information till anhöriga och boende. Anhörigbrev skrivs ett par gånger per år och sätts upp på varje avdelning.

Resursanvändning

Hemsida, Facebook, kvalitetssamordnare

Uppföljning

Verksamheten tar del av socialstyrelsens brukarundersökning. Där finns frågor om boende upplever att de blir bemötta på ett respektfullt sätt samt och de upplever vad som händer och sker.

Varje månad samlas synpunkter och klagomål in och hanteras på kontinuerliga avvikelsemöten och kvalitetsråd. Dessa sammanställs årsvis i kategorier för att se antal inkomna synpunkter och klagomål. I brukarundersökningen finns också en fråga på hur många som vet vart de lämnar synpunkter och klagomål.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genomföra bemötanderesan	2017-01-12	2017-12-31
Säkerställa att synpunkter och klagomål tas upp på kvalitetsråd och avvikelsemöten	2017-01-12	2017-12-31

Uppföljning av ekonomi

Resursanvändning

Budget 2017

Belopp tkr	Intäkter	Kostnader	Netto
Löner	0	108 273	108 273
Övrig	-125 422	17 149	-108 273
Summa	-125 422	125 422	0