



Trekantens servicehus

Verksamhetsberättelse

Dnr: 618-2016-1.2.1

Sid 1 (18)

Handläggare: Päivi Palomäki

Telefon: 08-508 22 560

Verksamhetsberättelse VB 2016 för Trekantens servicehus

Trekantens servicehus

stockholm.se

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys	3
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål	5
1. Ett Stockholm som håller samman	5
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet	5
2. Ett klimatsmart Stockholm	9
2.1 Energianvändningen är hållbar	9
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm	10
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar	10
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm	11
4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika	11
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor	11
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering	14
4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld	15
4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla	16
Uppföljning av ekonomi och särskilda satsningar	17
Särskilda satsningar	17
Uppföljning av driftbudget	17
Investeringar	Error! Bookmark not defined.
Medel för lokaländamål	Error! Bookmark not defined.
Övrigt	Error! Bookmark not defined.
Synpunkter och klagomål	18
Övrigt	18

Sammanfattande analys

Servicehus

Trekantens servicehus består av 100 lägenheter, varav 40 enrumslägenheter och 60 tvårumslägenheter. Ett profilboende inom socialpsykiatrins verksamhet har inrättats på våning 1 i hus 27 där det finns 11 lägenheter. Detta innebär att servicehuset har 89 servicehuslägenheter. Det finns en restaurang som har öppet varje dag och en minilivs butik i servicehuset som håller öppet på vardagar. Man kan boka tid hos fotvårdaren som har sin verksamhet i huset vissa dagar och efter önskemål. Man har även möjlighet att boka en frisör som kommer hem för hårvård. På grund av nedläggning av andra servicehus har vi nu flera personer i kön än vi har lediga lägenheter. Lediga lägenheter erbjuds i tur och ordning till de sökande.

Personal

Servicehuset har personal på plats dygnet runt. För samtliga boende i servicehuset finns möjlighet till trygghetslarm. Totalt har vi 39 anställda som är fördelade på 34.80 helårsarbetare. Verksamheten leds av en enhetschef. Biträdande enhetschef och en administrativ assistent arbetar på heltid, 18 undersköterskor som arbetar heltid, sju som arbetar 75 % samt sex undersköterskor som arbetar natt på 70,65 % tjänst. I hemsjukvården arbetar tre sjuksköterskor; två på 100 % en 75 %, en sjukgymnast på 100 % och en arbetsterapeut på 80 % vilka arbetar måndag tom fredag. Under dagtid måndag till fredag arbetar 13 undersköterskor och 6 på kvällstid. På helger dagtid är det 12 undersköterskor i tjänst och på kvällen 6. All tillsvidareanställd personal inom servicehuset har vård- och omsorgsutbildning och minst upp till vårdbiträdesnivå. På grund av ökad arbetsbelastning har sjukgymnasten haft utökad tjänstgöringsgrad till 100%. Med hjälp av stimulansmedel har vi nyanställt två undersköterskor och ökat ytterligare tjänstgöringsgraden från 75% till 100% för undersköterskor fr.o.m. 1 mars. Resursökningens syfte och mål är att kunna erbjuda de äldre möjlighet till samvaro även senare på eftermiddag och även arbeta för att nattfastan hos dem som önskar lägga sig tidigt på kvällen inte blir för lång.

Alla sjuksköterskor och paramedicinare dokumenterar i det nya dokumentationssystemet ICF. De fortsätter att utveckla sina färdigheter under handledning av stadsförvaltningens handledare. Vi har stärkt upp sjuksköterskebemanningen med att öka sjukskötersketjänst med 25%. Denna kostnad räknar vi med att få igen genom en högre kvalitet, ökat patientsäkerhet och en tydlig struktur för sjuksköterskornas arbete. Sjuksköterskorna arbetar måndag-fredag på dagtid. Kvälls- och nattetid samt helger finns upphandlade joursjuksköterskor från PR Vård AB för utförande av beställda insatser samt tillgängliga för telefonrådgivning och uttryckning vid behov. From 1 oktober bytte vi till Care Team AB. Alla sjuksköterskor har uppdaterat sig i sårvård. Läkaren som är geriatriker kommer från Gröndals vårdcentral och gör hembesök en gång i veckan. Sjuksköterskorna informerar vilka boende som är aktuella. Sjukgymnast och arbetsterapeut finns på servicehuset och arbetar gentemot boende och personal. Städbolaget som städar våra allmänna utrymmen heter Winab AB och har fungerat mycket bra. Under våren skedde ny upphandling av städföretag. Den nya städfirman heter Städ & Maskin Centralen AB.

Boende – jämförelse med tidigare i år

Det bor 82 (2016/79) (2015/74) äldre i servicehuset varav tre är parboende. 78 (76)(72)

personer har beviljade hemtjänstinsatser nivå 1-17. De boende har omfattande omvårdnadsbehov. 31 (33) (27) boende av 82 har omvårdnadsbehov enligt nivå 11 eller högre det vill säga 37,80% (40,2%) förra året, jämfört med 2015 och årets (47,88%). 62 (52) (59) boende har hjälp varje dag med vård- och omsorgsinsatser. För samtliga boende i servicehuset finns möjlighet till trygghetslarm.

Dubbelbemanningarna är många sammanlagd ca 70 (53) (42) insatser under dygnet.

De personer som vill äta i restaurangen får hjälp enligt biståndsbeslutet med ledsagning dit mm.

Aktiviteter/ Samverkan

Vi har samarbetat med Seniorhälsan som har anordnat många av husets aktiviteter för både boende i servicehuset och andra äldre medborgare i stadsdelen. Möjlighet att delta i styrketräning, qigong, massage, underhållning, frågesport m.m. enligt vecko- programmet. Vi har också ett gott samarbete med Gröndalskyrkan, som kommer till servicehuset för kaffe- och sångstund för de boende som önskar delta. Sjukgymnasten har haft sittgympa en gång i veckan. Torsdagar har vi haft karaoke riktat till finsktalande där vi har haft upp till 60 deltagare som kommer och sjunger tillsammans. Detta är även uppskattat av boende i huset som kommer och lyssnar. Saftstund på innergården under sommaren har varit en träffpunkt på eftermiddagar som bör utvecklas och utökas. Vi samarbetar med arbetsförmedlingen med goda resultat samt med Misa.

Verksamheten/uppföljning

För att nå målet budget i balans planerar vi bemanningen efter behov och är restriktiva med diverse inköp. Vi informerar biståndshandläggare vid behov av ökat eller minskat behov för att få rätt ersättning. Det är inte alltid vi har samma syn när det gäller bedömning av beviljat tid för insatser.

Administratören planerar tillsammans med biträdande enhetschefen in tider och insatser som ska utföras hos boende i programmet schemos enligt biståndsbeslut. Ibland har det förekommit tolkningssvårigheter även när det gäller själva beställningen. I sådana fall har vi haft kontakt med respektive handläggare för förtydliganden. Att inte kunna se beställarnas tidsberäkning för varje beställt insats försvårar för oss utförare i planeringen då vi endast får information som timmar per månad.

Vi arbetar med dokumentationen i ParaSol och får handledning i att formulera och skriva genomförandeplaner. Det finns två personal som är ParaSol-handledare och stödjer övrig personal vid behov. Vi har startat samarbetet med dietisten för att utveckla och förbättra kosthållningen och måltidssituationen för de boende samt öka personalens kunskap om kostens betydelse för de boendes hälsa och välbefinnande.

Avvikelse går igenom och följs upp på rapporten. Även synpunkter och klagomål tas då upp och återkoppling ges till berörda. Vi har fått en del synpunkter av anhängiga om tiderna för utförandet av insatserna och gällande promenader. Men vi har även fått rosor av anhängiga som har varit nöjda med vården och omsorgen av sina nära.

Teammöten där sjuksköterskor, paramedicinarna, kontaktpersonen och BPSD-dokumenterare tar upp den boendes biståndsbeslut, omvårdnadsbehov och diskuterar möjliga strategier och arbetssätt för att på bästa sätt tillgodose den boendes individuella och aktuella behov för den

boendes välmående och välbefinnande. Teammöten sker nu varje vecka. Vi följer upp att alla boende har en aktuell genomförandeplan.

HS-möten där sjuksköterskor och paramedicinerna träffas med arbetsledningen hålls var annan vecka. Genom att använda checklistor går vi igenom olika områden och planerar vidare för att säkerställa säkerheten och kvaliteten inom hälso- och sjukvårdsområdet.

På arbetsplatsträffarna arbetar vi med att implementera stadens mål i äldreomsorg "Värdigt liv" genom att använda bild- och textmaterial. All omsorgs personal har gjort webb-utbildningar i demens ABC, basala hygien, värdegrund samt mat och måltider. De flesta har redan gjort webb utbildning i läkemedel och insulin. Alla skall även göra demens ABC+ innan året är slut.

Friskvård

Personalen har fått stadens STAR-kort för året för att uppmuntra till friskvård. All personal har deltagit i två dagarsutbildning i förflyttningsteknik och kroppskännedom. Personalen har också möjlighet att delta i medicinskt yoga på arbetsplatsen. Vi har gemensam fika varje sista fredag på månaden och firar tillsammans när en medarbetare fyller jämna år. Julmiddagen äter vi tillsammans i Trekantens restaurang.

Vi arbetar för att Trekanten ska vara en arbetsplats för alla så som att Stockholm ska vara en stad för alla!





Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål



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

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	87 %			85 %	86 %	86 %	2016
Analys							
Med gott bemötande och god och säker vård- och omsorg har vi arbetat för de boendes välmående och höjt nöjdsamheten. Vi har erbjudit individuellt anpassat omsorg med god kvalitet och bemött boendes oro med empati. Alla boende har aktuell genomförandeplan eller har den under bearbetning.							
  Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	86 %			85 %	85 %	85 %	2016





Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Analys							
Vi följer upp kontinuerligt vilka boende som skall ha en ny eller uppdaterat genomförandeplan. Vi måste förbättra rutiner kring detta. Kontaktmannen ansvarar för att den boende får vara delaktig i planering av hur vården och omsorgen utförs i hemmet. Genomförandeplan är en överenskommelse mellan den äldre och kontaktpersonen. Alla namn som deltagit i planeringen skall kunna läsas i dokumentet. Den skrivs under av den boende eller i andra fall ställföreträdaren. Alla medarbetarna ska följa genomförandeplanen.							
  Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	82 %			81 %	84 %	84 %	2016
Analys							
Vi anstränger oss att erbjuda en individuellt anpassad omsorg med god kvalitet och bemöta boendes oro med empati. Det är lugn atmosfär i huset och vi arbetar utifrån målen om värdigt liv, välbefinnande och trygghet för boende hos oss.							

Nämndmål:




I de verksamheter där stadsdelsnämnden har hälso- och sjukvårdsansvar ska den enskilde erbjudas en god hälso- och sjukvård som är trygg, säker och förebyggande

Förväntat resultat

Att de äldre som bor på vård- och omsorgsboende och servicehus samt de som bor i socialpsykiatrisk gruppboende får en trygg och säker hälso- och sjukvård.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel boende som erbjuds munhälsobedömning.	68,04 %				90 %		2016
Analys							
Vi gör munhälsobedömningar enligt ROAG. Vi har inte nått målet men fortsätter att erbjuda alla boende munhälsobedömning en gång om året.							
 Andel boende som erbjuds riskbedömning för fall.	83				90 %		2016
Analys							
Vid inflytt till servicehuset gör sjuksköterskorna paramedicinerna en fallriskbedömning hos var och en. Miljöanalysen och risker för den boende att halka eller snubbla mm gör medarbetarna och informerar vidare till sjuksköterskor eller paramedicinerna. Vi följer månatligen avvikelser (fall).							
 Andel boende som erbjuds riskbedömning för trycksår.	83				90 %		2016
Analys							
Riskbedömningar gällande trycksår görs kontinuerligt. Varje månad informeras medicinsvarig sjuksköterska om hur många och vilken grad av trycksår förekommit. Merparten av trycksår har uppkommit på sjukhus.							
 Andel boende som erbjuds riskbedömning för undernäring.	80				90 %		2016
Analys							
Riskbedömning för undernäring erbjuds till boende. Vi väger boende kontinuerligt och samarbetar tvärprofessionellt för att så							

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
långt som möjligt motarbeta uppkomsten av undernäring.							

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Verksamheterna ska säkerställa att en vårdplan upprättas för vård livets slutskede vid väntat dödsfall.	2014-01-01	2016-12-31	
Analys Enhetschefen använder en checklista för uppföljning av att vårdplan har upprättats efter att läkaren har haft brytpunktsamtal med anhöriga.			
 Verksamheterna ska säkerställa att registrering genomförs i BPSD-registret.	2012-01-01	2016-12-31	
Analys Vi har utbildat 4 undersköterskor i registrering i BPSD. Två av dem har valt att gå till andra verksamheter. Vi har teammöten där alla yrkeskategorier bidrar med sin kunskap för planeringen för den enskildes vård och omsorg. Registrering sker efter mötet. BPSD registrerade har fått repetition av dokumentationssamordnare.			
 Äldreomsorgen ska samverka och bistå landstinget i genomförandet av läkemedelsgenomgångar på vård- och omsorgsboende och servicehus.	2011-01-01	2016-12-31	
Analys Sjuksköterskor och läkare från Gröndals vårdcentral har gjort läkemedelsbedömningar i samarbete med varandra			

Enhetsmål:

Vi ska ge god kvalitet i vår hälso- och sjukvård.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Säker vård är god vård. Det ger trygghet att veta att det finns sjuksköterska i huset som kan komma när man blir dålig.

Analys

Våra sjuksköterskor skriver in boende i hemsjukvården, som behöver sjukvård mer än två veckor. De gör även en del punktinsatser utan att den boende måste vara inskriven i hemsjukvården. Sjuksköterskorna kan hjälpa till med läkemedelshantering, sårömläggningar osv. Sjuksköterskorna gör också riskbedömningar gällande nutrition, trycksår, fall mm. De registrerar i SeniorAlert och Palliativa registret. De gör också bedömningar av de boendes behov av inkontinenshjälpmedel osv. Sjuksköterskorna dokumenterar i Vodok och ParaSol samt informerar övrig personal om ändringar och annat av vikt för patientens säkerhet. Vi är nästan framme vid mål men behöver jobba lite till för att nå årsmålen på alla punkter. Under året har vi haft utökat tjänstgöringstid i sjuksköterska gruppen. Kvällar och nätter anlitar vi joursjuksköterskor.

Nämndmål:

Äldre ska få insatser av god kvalitet som erbjuder delaktighet och stärker förmågan att leva ett självständigt liv.

 Uppfylls helt

Beskrivning



Äldre ska få en individuellt anpassad vård och omsorg.

Förväntat resultat

Äldre ska vara nöjda med äldreomsorgen och tycka att de är delaktiga och kan påverka planeringen och utformningen av sin äldreomsorg. Resultatet följs upp i brukarundersökningar.

Analys

Servicehusboende där möjlighet till gemenskap och aktiviteter erbjuds under ett och samma tak bidrar till att den äldre lättare kan söka kontakt med andra. Miljön är handikappanpassad så det är lätt att röra sig i huset och komma ut utan hjälp. Arbetsterapeuten och fysioterapeuten ser till att rätta hjälpmedel ordineras vilket bidrar till att den äldre längre kan bibehålla eller utöka graden av sin självständighet. Sjuksköterskorna upprättar vårdplaner och i samråd med läkaren ser till att patienten har rätt medicinering och smärtlindring. Undersköterskorna upprättar individuella genomförandeplaner som grundar sig på biståndsbeslut. I teammötet vävs kunskaperna om patienten och dennes förmågor och behov samman och synkas med beställda insatser till genomförande plan. Den äldres önskemål hur hjälpen skall utföras beaktas inom ramen av insatt tid för insatsen enligt beställningen.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Anhöriga ska erbjudas stöd och hjälp utifrån sin aktuella situation.	2016-01-01	2016-12-31	
<p>Analys</p> <p>Vi erbjuder stöd och samtal till boendes närstående vid behov. Samtalen förs med sjuksköterska eller enhetschef. Vi har även samarbete med Anhörigstöd.</p> <p>Vi välkomnar såväl boende som deras anhöriga när behov finns att ställa frågor eller bara prata en stund.</p>			
 Äldre ska erbjudas aktiviteter, dagsutflykter och social samvaro.	2016-01-01	2016-12-31	
<p>Analys</p> <p>I servicehuset har vi Seniorhälsan som ordnar många olika aktiviteter för våra boende och till andra äldre i området som har fyllt 65 år, till exempel qigong, promenader, matlagingsgrupp, frågesport, fika mm.</p> <p>Rehabpersonalen anordnar grupp gymnastik för de boende som önskar delta.</p> <p>Individuella aktiviteter kan vara promenad, social samvaro mm. Aktiviteterna är mycket uppskattade av de äldre.</p> <p>En gång i veckan har vi karaoke för finska äldre. I genomsnitt har det varit ca 30 deltagare. Även boende i huset med svenska som modersmål kan njuta av sångerna.</p>			

Enhetsmål:

På Trekantens servicehus erbjuder vi de boende aktiviteter både individuellt och i grupp.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Våra boende ska känna att de har en meningsfull vardag och att deras behov av aktiviteter blir tillgodosett.

Analys

Vi arbetar med rehabiliterande arbetssätt så att våra boende får möjlighet att bibehålla sina förmågor och funktioner och vara delaktiga i sin vardag. Personalen går på promenader med boende som är beviljade promenad/utevistelse. Vi samarbetar med Seniorhälsan kring olika aktiviteter för våra boende. Som exempel kan vi nämna olika former av underhållning, tipspromenader, sittgymnastik, frågesport, taktilmassage, kyrkan kommer regelbundet osv. En gång i veckan kommer genomsnitt fyrtiotal finska pensionärer för allsång/karaoke. Uppskattad även av våra boende.

Enhetsmål:

Varje boende får en kontaktman.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Boende känner större trygghet när man vet vem som man kan vända sig till när man har frågor eller behöver annat stöd

Analys

Boende känner större trygghet när man vet vem som man kan vända sig till när man har frågor eller behöver annat stöd. När en boende har ett omvårdnadsbehov utses en kontaktman. Det är också lätt att komma ner till receptionen med sina funderingar.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Energianvändningen är hållbar

Nämndmål:

Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning

Förväntat resultat

Att nämndens verksamheter bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning.

Enhetsmål:

Vi ska ha miljötänkande.



Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Minskad miljöbelastning.

Analys



Vi pratar om miljön och hur vi kan bidra till att minska negativ miljöpåverkan. Vi sorterar sopor, överdoserar inte tvättmedel och dylikt och handlar miljövänligt när det är möjligt.

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	99,93 %			99,97 %	100 %	100 %	VB 2016
<p>Analys</p> <p>Trots att vi har varit restriktiva med inköp, dragit in personaltimmar där och när vi har kunnat samt följt upp månatligen inkomster och utgifter har vi ändå inte lyckats hålla oss inom budgetramen. Intäkterna minskade och utgifterna blev högre. Biståndsenheternas restriktiva bedömningar hade en negativ påverkan på enhetens ekonomiska utfall. Dubbelbemanningar och många larmringningar under dygnet har också bidragit till högre personalkostnader.</p>							

Nämndmål:

Nämndens verksamheter ska bedrivas på ett kostnadseffektivt sätt och inom beslutad budget

Förväntat resultat

Förvaltningen beräknar att verksamheterna kan bedrivas på ett kostnadseffektivt sätt och inom beslutad budget.

Enhetsmål:

Vi ska nyttja resurserna på ett kostnadseffektivt sätt. Enhetens ekonomi ska vara i balans.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Med ekonomin i balans finns bättre förutsättningar till högre kvalitet i verksamheten.

Analys

Vi arbetar för att biståndsbehovet och beviljade timmar ska stämma överens genom att ha kontakt med biståndshandläggarna direkt när en förändring hos den boende uppmärksammas. Vi arbetar systematiskt med uppföljningar av personaltimmar i förhållande till brukartimmar.

Stort antal dubbelbemanningar är ekonomiskt ofördelaktigt. Flertal boende har stora vårdbehov vilkas insatser inte är biståndsbedömda och därmed inte heller ger inkomster för verksamheten.

Vi har inte stora lager av varor och beställer bara det som vi tror går åt under en månad. Året slutar ändå med budgetunderskott.

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika

Nämndmål:

Nämndens verksamheter är jämställda. Resurser och makt fördelas lika mellan könen.

Enhetsmål:

Jämställdhet

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Upplevt likabehandling - värde oavsett kön.







Analys

Jämställdhet diskuteras på APT och när frågor om jämställdhet dyker upp.

Förvaltningens jämställdhetsplan tas upp på APT

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Sjukfrånvaro 	6,4 %	0,7 %	7,7 %	10 %	7 %	tas fram av nämnden	VB 2016
Analys Vi arbetar aktivt för att sänka sjukfrånvaron på enheten. Vi arbetar med arbetsmiljöfrågor och trivsel på arbetsplatsen. Enhetschefen eller biträdande enhetschef håller kontakt med långtidssjuka.							
  Sjukfrånvaro dag 1-14 					2,5 %	tas fram av nämnden	VB 2016

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Analys							
Vi arbetar systematiskt med stadens rehabprocess. För medarbetare som har upprepade korttidsfrånvaro gör vi en rehabutredning och vid behov skickas medarbetaren till företagshälsovården för bedömning. Vi arbetar för bättre arbetsmiljö och delaktighet. Sjukfrånvaron har dock inte minskat.							

Nämndmål:




Förvaltningen ska erbjuda en god arbetsmiljö där alla medarbetare behandlas likvärdigt. Medarbetares och chefers kompetens ska utvecklas genom riktade insatser

Beskrivning

Inom ramen för samverkansavtalet sker en fortlöpande dialog i arbetsmiljöfrågor mellan chefer, medarbetare och fackliga företrädare. I samverkan med företagshälsovården genomförs årligen arbetsmiljöutbildning för chefer och skyddsombud.

Förväntat resultat

Att individuella kompetensutvecklingsplaner utarbetas för samtliga månadsanställda medarbetare. En god arbetsmiljö och likvärdig behandling av alla medarbetare förväntas leda till större arbetstillfredsställelse, ökad motivation och effektivitet. Ett ökat antal medarbetare förväntas också uppleva att alla på arbetsplatsen behandlas med respekt samt att arbetssituationen är bra, vilket mäts i den årliga medarbetarenkäten.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheterna och avdelningarna ska i tertialrapport 2 redovisa arbetet utifrån förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan.	2016-01-01	2016-08-31	
Analys			
Jämställdhets- och mångfaldsfrågor tas upp i APT. Vi tar hänsyn till familj situationen när vi planerar eller arbetar enligt schemat i den mån det är möjligt. Vi anställer efter meriter och erfarenhet. Arbetsplatsen är i dag mångkulturell. Det är svårare att anställa flera män p.g.a. att majoriteten av boende är kvinnor som önskar ha en kvinnlig vårdare			
 Inom äldreomsorgen ska personalen erbjudas kompetensutveckling. Prioriterade områden är fortsatt social dokumentation, demensvård, vård i livets slut och bemötande.	2013-01-01	2016-12-31	
Analys			
All personal har genomfört Webbutbildningar i demens ABC, vårdhygien, mat och måltider för äldre och värdegrund. Personalen har uppmuntrats att ta del av utbildningar. 1 undersköterskor har gått utbildning usk 1.			
 Nyrekrytering av deltidsanställda ska endast ske efter noggrant övervägande.	2014-01-01	2016-12-31	
Analys			
Vi anställer efter verksamhetens behov. Behov av antalet medarbetare på plats varierar under dagen vilket gör det nödvändigt att anlita deltidsanställda. Inget behov finns av att nyrekrytera.			

Enhetsmål:

Vi kompetensutvecklar våra medarbetare.

Förväntat resultat

Kompetenta medarbetare kan erbjuda högre kvalitet på sitt arbete gentemot våra brukare. Kompetenta medarbetare har gott bemötande och kan hantera svåra situationer på ett bra sätt.

Analys

Alla våra tillsvidareanställda har grundutbildning till minst vårdbiträde. De allra flesta av våra anställda är undersköterskor. Personal uppmuntras delta och erbjuds tillfällen för kurser och föreläsningar. Personalen uppmuntras att komma med förslag om föreläsning eller kurser som är adekvata för verksamheten. Alla har utfört webbutbildningar demens ABC, mat och måltider samt basala hygien. En del har redan slutfört eller påbörjat webbutbildningar i säker hantering av läkemedel samt insulin och Demens ABC plus. Sjuksköterskor har gått utbildning i sårvård och får handledning i dokumentation. En undersköterska har påbörjat undersköterska utbildningen på hösten och blir klar januari 2017.



Två personal har deltagit i utbildningen för anhörigombud.

Nämndmål:

Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2015

Förväntat resultat

Sjukfrånvaron ska minska genom att samtliga chefer använder de verktyg och stöd som förvaltningen, staden och företagshälsovården tillhandahåller.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Chefer ska arbeta aktivt för att främja hälsan hos medarbetarna.	2014-01-01	2016-12-31	
Analys Medarbetarna informeras om möjligheterna till friskvård för reducerat pris. Alla anställda erbjöds STAR-kortet för att uppmuntra till friskvårdsaktiviteter. Personalen uppmuntras att gå på en promenad i närliggande område när arbetet så tillåter. Chefen är medveten om vikten att se alla medarbetare. Gemensam fika varje sista fredag på månaden. Jämna födelsedagar firas. Helgdagar uppmärksammas med frukt eller godis till personal som arbetar. Öppet klimat och närvarande chef ger tillfälle för var och en ta upp det som känns viktig att ta upp eller bara mötas för vardagsprat. Möjlighet till medicinsk yoga erbjuds på arbetsplatsen och det finns en massage stol att koppla av med.			
 Chefer ska löpande följa upp all sjukfrånvaro på enheten samt systematiskt arbeta enligt stadens rehabiliteringsprocess vid medarbetares sjukfrånvaro.	2014-01-01	2016-12-31	
Analys Chefen följer upp sjukfrånvaron enligt riktlinjer. Anlitar företagshälsan vid behov. Samarbetar med försäkringskassan. Vi har 2 långtids sjukskrivna där en är sjukskriven 25% och den andra 100%. Vi följer rehabiliterings processen.			

Enhetsmål:

Vi arbetar för att minska sjukfrånvaron.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Frisknärvaron ökar. Personkontinuitet förbättras.

Analys

Vi arbetar systematiskt med stadens rehabprocess. För medarbetare som har upprepad korttidsfrånvaro gör vi en rehabutredning och vid behov skickas medarbetaren till företagshälsovården för bedömning. Vi arbetar för bättre arbetsmiljö och delaktighet. Sjukfrånvaron kommer att minska enligt prognosen som grundar sig till att en långtidssjuk har gått i pension i januari respektive augusti och en har slutat i tjänsten augusti 1016. Största sjukfrånvaron finns hos timanställda och nattarbetare.

KF:s mål för verksamhetsområdet:


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

Nämndmål:

Alla som kommer i kontakt med förvaltningens verksamheter bemöts med respekt och lika värdighet.

Förväntat resultat

Alla som har kontakt med förvaltningens verksamheter ska bemötas med kunskap och respekt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Samtliga enheter väljer ut ett utvecklingsområde med fokus på normkritik.	2016-01-01	2016-12-31	
Analys Vi har pratat om vilka normer som styr oss och hur vi kan börja tänka utanför "givna" ramar.			

Enhetsmål:

Den enskilde ska få ett gott bemötande.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Gott bemötande ger oss nöjdare brukare och närstående.

Analys

I alla kontakter med enskilda brukare ska vi tänka på den enskildes integritet. Vi är medvetna om att vi utför arbetet i den enskildes eget hem. När vi går in hälsar vi, presenterar oss, frågar hur vederbörande mår och hur hen vill ha sin hjälp osv. Det är också viktigt att vi aktivt lyssnar på den som vi samtalar med.

Vi visar samma respekt mot anhöriga.

Vi ska hälsa på de vi möter i korridorerna i servicehuset, i restaurangen osv. Vi utgår från att

den vi möter kan vara morgondagens brukare eller närstående på servicehuset. Vi ska vara hjälpsamma mot andra. Vi kommer fortsätta med att i vardagen hålla temat, bemötande aktuellt.

Nämndmål:


Förvaltningens verksamheter är fria från diskriminering

Beskrivning

Inga klagomål eller synpunkter om diskriminering.

Förväntat resultat

Invånare och medarbetare upplever att nämndens verksamheter är fria från diskriminering.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Värdegrund samt jämställdhets- och mångfaldsplan görs kända, bland annat på APT, och efterlevs i verksamheterna.	2016-01-01	2016-12-31	
Analys Personalen har tillsammans analyserat och nertecknat vad stadens värdegrund i praktiken betyder för i kontakt med de boende.			

Enhetsmål:

Ingen ska utsättas för diskriminering.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Demokratisk arbetsplats där medarbetarnas integritet är okränkbar

Analys

Vi tar upp ämnet diskriminering i personalmöten. Den enskilde medarbetarens upplevelse av att bli utsatt för diskriminering reds ut och vid behov kontaktas intern eller extern hjälp beroende på situationen.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

Den som utsatts för våld i nära relation ska få ett samordnat och professionellt stöd

Förväntat resultat

Den som utsatts för våld i nära relation ska få stöd och sina rättigheter tillgodosedda så att personen kan leva ett fortsatt liv utan våld.

Enhetsmål:

Vi erbjuder den utsatta personen hjälp genom Teamet mot våld i nära relationer.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Den utsatta personen känner sig sedd och trygg när han/hon erbjuds hjälp. Personen kan också känna hopp inför framtiden.

Analys

Enhetschefen tar kontakt med Teamet mot våld i nära relationer när vi misstänker om någon av våra boende eller annan person boende i stadsdelen (kan vara en anställd) råkar illa ut i en nära relation. Enhetschefen kontaktar den utsatta individen och om denne vill ha hjälp av teamet så kontaktas teamet. Detta har fungerat bra.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Nämndmål:

Kommunikationen och informationen är aktuell, tydlig och tillgänglig.


Beskrivning

Information på webb och jämför service och intranät ska vara aktuell och tydlig. Information som tas fram i verksamheterna ska anpassas för den aktuella målgruppen.

Förväntat resultat

Andelen invånare som vet var information finns för att komma i kontakt med stadens verksamheter ska öka - Medborgarundersökning.

Andelen medarbetare som har tillgång till den information de behöver för arbetet ska öka - Medarbetarenkäten.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Information på jämför service, webb och intranät ska uppdateras kontinuerligt.	2016-01-01	2016-12-31	
Analys Information i jämför service, webb och och broschyrer är uppdaterat.			

Enhetsmål:

Vi ger information och insyn i verksamheten för boende och närstående.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Trygga boende och närstående.

Analys

Trekantens servicehus har en aktuell broschyr om vad som erbjuds. Broschyren innehåller information om aktuella telefonnummer och telefontider/mottagningstider. De boende och deras närstående får regelbunden information om servicehusets aktiviteter och hemsjukvård via affischering i servicehusets offentliga lokaler. Enhetschef deltar på förtroenderådets möten där information ges och husets verksamhet diskuteras. Enhetschefen bjuder in boende och närstående till informationsmöte en gång per år och vid behov. Enhetschefen följer upp olika synpunkter och klagomål med berörda personer samt tar upp dem på möten med personalen och diskuterar generellt olika synpunkter som kommit in. Detta görs i syfte att förbättra våra rutiner samt att utveckla verksamheten. Brukarundersökning görs varje år.

Uppföljning av ekonomi och särskilda satsningar

Särskilda satsningar

Uppföljning av driftbudget

Enhet : Trekantens servicehus
 Enhetschef: Päivi Palomäki
 Beloppen
 anges i TKr !

	Utfall i bokslut 2016
<i>Intäkter</i>	
Förvaltningsinterna intäkter	
Bidrag	1 611
Försäljning av verksamhet	25 037
Övriga externa intäkter	82
Summa intäkter	26 730
<i>Kostnader</i>	
Förvaltningsinterna kostnader	
Personalkostnader	21 181
Övriga personalkostnader	27
Lokalkostnader	2 647
Entreprenader och köp av verksamhet	1 928
Övriga kostnader	1 553
Summa kostnader	27 336
Resultat netto	-606
<i>I fond från 2015</i>	
Resultat efter resultatdisposition	-606

Synpunkter och klagomål

Trekantens servicehus arbetar aktivt med synpunkts- och klagomålshantering. Vi tar alla synpunkter och klagomål på stort allvar. Vi uppmanar våra brukare att lämna synpunkter på verksamheten. I vår broschyr kan boende och närstående läsa vart de kan vända sig med eventuella synpunkter och klagomål. Vi arbetar vidare för att bli ännu bättre i hanteringen av synpunkter och klagomål. Genom att svara snabbt och sakligt till vederbörande och genom att sätta in åtgärder där det går att rätta till eller för att förebygga eventuella brister av olika slag.

Vi har fått klagomål ang. städning och brister i vård och omsorg samt uteblivna insatser i enstaka fall. Vi tar upp alla klagomål på rapporter och APT. Etiska värderingar och bemötande lyfts upp under året i APT och rapporttillfällen. Vi får även beröm av anhöriga som tackat för den goda vården och omsorgen som deras nära fått hos oss.

Det finns också ett antal medicinska avvikelser som skickas vidare till medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS). Dessa gäller främst fall och brister i läkemedelshanteringen.

Vi arbetar ständigt för att kunna skapa goda relationer till boende och deras anhöriga. Genom att lyssna, åtgärda, informera och hålla vad vi lovar.

Övrigt