



Handläggare:
AnneCharlotte Persson

Telefon: 08 508 22 565

Verksamhetsplan 2017 för Hägersten- Liljeholmens hemtjänst

Innehållsförteckning

Inledning	3
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	8
2.1 Energianvändningen är hållbar	8
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm	9
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar	9
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm	10
4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika	10
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	13
4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld	14
4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla	15
Uppföljning av ekonomi.....	16
Resursanvändning	16
Budget 2017	16
Övriga frågor	17

Inledning

Verksamhetsidé

Hägersten-Liljeholmens hemtjänst och vår specialiserade demensgrupp är det kommunala alternativet. Alla våra brukare ska känna trygghet samt bli bemötta med respekt och empati. Vi lägger stor vikt vid att hjälpen utformas på bästa sätt efter beställda insatser. Vi arbetar för att alla som önskar ska kunna bo kvar i det egna hemmet med en god vård och ett gott bemötande utav oss.

Demensgruppens värdegrund utgår ifrån Socialstyrelsens nationella riktlinjer, att ge personcentrerad omvårdnad och det innebär i korthet att upprätta en levnadsberättelsen, att skapa en förtroendefull relation genom kontinuitet, att vara lyhörd och arbeta för att personen i så stor utsträckning som möjligt får sin personliga integritet och självbestämmande tillgodosett, att möta personen där den är just nu.

Verksamhetsbeskrivning

Hägersten-Liljeholmens hemtjänst bedriver den kommunala hemtjänsten i etableringsområdena Aspudden, Axelsberg, Fruängen, Gröndal, Hägerstensåsen, Hökmossen, Liljeholmen, Midsommarkransen, Mälarhöjden, Nybohov, Västberga, Västertorp och Örmsberg. Personalen är uppdelad i arbetsgrupper som arbetar i de olika geografiska områdena, detta gäller såväl dag- som kvällspersonalen. Våra personallokaler finns på Mejerivägen 9 i Liljeholmen. Riksdalervägen 4 på Hägerstensåsen och Gamla Södertäljevägen 5 i Fruängen. Hägersten- Liljeholmens hemtjänst består av enhetschef, biträdande enhetschefer, bemanningsassistent och 100 vårdbiträden/undersköterskor och vi hjälper cirka 500 brukare med omvårdnadsinsatser och serviceinsatser. Vi besvarar även trygghetslarm. Nattinsatsen köper vi av underleverantör.

Enhetens arbete utgår från kommunfullmäktiges inriktningsmål och stadsdelsnämndens mål för äldreomsorgen.

Vårt arbete bedrivs utifrån äldreomsorgens värdegrund, och vi kommer under året att fortsätta fokusera på att det ska vara kontinuitet kring våra brukare, vi kommer även att fokusera kring måltidssituationen hos våra brukare. Vi vet att tryggheten för våra brukare innebär oftast att det ska vara några personer som är involverade i insatserna kring brukaren.

Verksamheten styrs av socialtjänstlagen samt andra lagar och förordningar som reglerar verksamheten. Enheten upprättar den individuella genomförandeplanen utifrån biståndsbeslut och i samförstånd med brukaren.

Enhetens omslutning för 2017 beräknas till 70,0 mnkr varav 59,0 mnkr avser personalkostnader. Enheten får ersättning enligt stadens kundvalsmodell.

När det gäller synpunkter och klagomål tar enhetschef/biträdande chef upp med kontaktperson och/eller arbetsgrupp direkt då någon synpunkt eller klagomål inkommit.

Enhetschef/biträdande chef kontrollerar uppgifter så att klagomål kan besvaras och åtgärder vidtas. Alla klagomål och åtgärder dokumenteras och redovisas årligen till förvaltningen.

Förbättringsåtgärder diskuteras på arbetsplatsträffarna. Återkoppling sker alltid till brukaren.

På arbetsplatsträffarna diskuteras verksamheten tillsammans med medarbetarna och där

synpunkter inhämtas.

Kvalitets- och utvecklingsarbete

Vi måste fortsätta vidareutveckla hemtjänsten efter det individuella behovet hos varje brukare genom att kompetensutveckla personalen inom de områden där behov finns för att möjliggöra ett längre kvarboende i det egna hemmet. Detta gäller framför allt inom områdena demens och psykiska funktionsnedsättningar. Vi ska även fokusera på matsituationen i hemmet för våra brukare. Vidare ska vi arbeta med att se till att våra brukare har kontinuitet kring sig, såväl dag- som kvällspersonal då vi vet att detta är tryggheten i vårt arbete och för brukaren.

Vi kommer att fortsätta med utvecklingen av vår specialiserade hemtjänstgrupp med inriktning mot demens och även starta upp demensgrupp i de områden som saknar specialiserade demensgrupper. Vår vision och vårt mål för demensgruppen är att en person som har en demenssjukdom och vill bo kvar hemma ska ha det minst lika bra i sin hemmiljö som på ett boende. Genom demensgruppens insatser ska personen kunna behålla sin personlighet, integritet, sitt självbestämmande och sina funktioner. Ett mål är att fortsätta utvecklingen av personalens kompetens och arbetssätt. Vi kommer även att arbeta med att utöka demensgruppens områden till övriga områden i våra etableringsområden och då även involvera fler medarbetare i de olika arbetsgrupperna. Vi kommer även att fortsätta med anhörigombud i de olika arbetsgrupperna.

Vi fortsätter även med schemaprogrammet SchemOs och sociala dokumentationen som genomförs i ParaGåkombi som är en handdator, som samtlig personal dokumenterar i. All tidsregistrering sker i handdatorn.

Kompetensutveckling

Vi kommer fortsätta med att låta medarbetare gå stadens undersköterskeutbildning. Under året kommer vi satsa på att de tillsvidareanställda medarbetarna gör de webbaserade utbildningarna: Demens ABC, Demens ABC + och Nollvision. Demensgruppen har som mål att gå utbildning i bland annat salutogent förhållningssätt. Vi har sökt pengar gällande Silviahemmets Certifiering av demensgruppen. Alla medarbetare ska under året ha en kompetensutvecklingsplan som innehåller utvecklingsplan för var och en.

Medarbetarnas delaktighet

Vi har diskuterat verksamhetsplanen och vad vi ska fokusera på under året, även med beaktandet utifrån brukarundersökningen. Datumen var 16-24 november.

Utvecklingsområdena kommer att vara nutrition, munhälsa och demens. Demensgruppen har ett eget mål och de har tagit fram egna utvecklingsområden som de kommer att fokusera kring även under 2017. Det vi bland annat kommer att behöva arbeta mer med är att se till att öka den utförda tiden hos kunderna och försöka att minska kringtiden ytterligare och detta gäller i alla arbetsgrupper.

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	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel omsorgstagare som upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs i äldreomsorgen	82 %	84 %	År
 Andel trygga omsorgstagare i äldreomsorgen	84 %	83 %	År
 Andelen nöjda omsorgstagare äldreomsorgen	82 %	84 %	År
 Antal personal en hemtjänsttagare med minst två besök om dagen möter under en 14-dagarsperiod	10	Max 10 personer	År

Nämndmål:

Äldre får insatser av god kvalitet som erbjuder delaktighet och stärker förmågan att leva värdigt och självständigt

Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Äldre ska inbjudas att delta i matgrupper.	2017-01-01	2017-12-31
Äldreomsorgens "ombud" i verksamheterna ska erbjudas kompetensutveckling.	2017-01-01	2017-12-31
Äldreomsorgens medarbetare ska erbjudas kompetensutveckling inom områdena kost och nutrition av dietist.	2017-01-01	2017-12-31
Äldreomsorgens medarbetare ska genomföra webbutbildningarna om demens.	2017-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

Brukaren är delaktig i utformningen av de beviljade insatserna.

Förväntat resultat

Den individuella genomförandeplanen ger brukaren inflytande och möjlighet att påverka samt att säkerhetsställa de beviljade insatserna. Kontaktpersonen gör genomförandeplanens planering i samverkan med brukaren och/eller anhöriga. Detta i syfte att öka kvaliteten i verksamheten.

Arbetssätt

Vi utför insatser enligt biståndsbeslut. Kontaktpersonen skriver tillsammans med brukaren en genomförandeplan där det framkommer hur och när insatserna ska utföras.

Uppföljning av genomförandeplan sker under året tillsammans med brukaren och dokumenteras.

Resursanvändning

Kontaktpersonen är den person som ska vara länken mellan brukaren och personerna kring brukaren.

Medarbetare.

ParaSol, SchemOs.

Tid till att göra genomförandeplanen.

Uppföljning

Efter en upprättad genomförandeplan görs en uppföljning av genomförandeplanen inom sex månader för att se över om de beviljade insatserna är korrekta. Vid förändring görs en omvårdnadsrapport som skickas till biståndshandläggaren.

Vi följer upp via brukarenkäten.

Egna stickprovskontroller och uppföljning av genomförandeplaner och dokumentation inom enheten.

Utveckling

Kvaliteten av genomförandeplanerna ska fortsätta att utvecklas när det gäller beskrivning av hur insatserna utförs. Även målformuleringar i genomförandeplanen ska utvecklas.

Skapa rutin för att kontinuerligt gå igenom insatsbeskrivningen i SchemOs i syfte att säkerställa att aktuell information finns beskrivet.

Enhetsmål:

Demensgruppens mål: Vi ger personcentrerad omvårdnad till våra brukare.

Förväntat resultat

Att den personcentrerade omvårdnaden har stor betydelse för omvårdnadens och omsorgens kvalitet och ger därmed den demenssjuke livskvalitet och hälsa.

Arbetssätt

Genom det dagliga mötet har vi arbetsmetoder där kontinuiteten i möjligaste mån bygger på att skapa en god och trygg relation. Medarbetaren upprättar en genomförandeplan tillsammans med kunden över/hur när de beviljade insatserna ska utföras. En levnadsberättelse görs och den är grunden för en god omsorg. Medarbetaren arbetar med valda delar utifrån en checklista som Svenskt Demenscentrum, Svedem och Äldrecentrum tagit fram.

Medarbetarna arbetar med taktill massagen och vårdarsånger. Demensgruppen erbjuder ankomstsamtal till anhöriga.

Resursanvändning

Medarbetarna,
Genomförandeplanen, levnadsberättelsen.

Uppföljning

Det görs stickprover i den sociala dokumentationen. Det görs uppföljning av genomförandeplanerna.

Utveckling

Utveckla och synliggöra ytterligare demensgruppens förhållningssätt och en arbetsmetod "validation" där personalen kan synliggöra den verbala och icke verbala kommunikationen. Fortsätta implementera att personalgruppen går BPSD-administratörutbildningen då vi kan få till ett teambaserat arbetssätt tillsammans med samarbetspartners.

Enhetsmål:

Våra brukare är trygga med vården och omsorgen som vi bedriver.

Förväntat resultat

Att brukarna är trygga med de insatser vi utför och att de ska vara nöjda med matsituationen och trygg med att vi har kontinuitet kring brukaren.

Arbetssätt

Vi arbetar utifrån biståndsbesluten. Alla brukare har en kontaktperson och de brukare som har särskilda omvårdnadsbehov utses dessutom en vice kontaktperson. Brukaren är även knuten till ett arbetsteam. Detta skapar kontinuitet och trygghet för brukaren. En genomförandeplan upprättas tillsammans med brukaren utifrån beviljade insatser. Vid behov kontaktar kontaktpersonen närstående, god man, vårdcentralen, Aleris eller biståndshandläggaren. Personalen dokumenterar alla händelser direkt i handdatorn när de är på plats hos brukaren. Laga och tillreda måltiderna på ett bra och näringsriktigt sätt. Vi arbetar kontinuerligt med bemötande hos våra brukare. Vid förseningar eller förändringar kontaktas alltid brukaren. Vi besvarar trygghetslarm inom 30 minuter. Personalen bär ID-brickor. Brukarens nycklar förvaras i datoriserade nyckelskåp och det finns tydliga rutiner för nyckelhanteringen.

Resursanvändning

Genomförandeplanen som görs i samråd med brukaren,
Kostombuden,
Personalen.
Handdatorn.

Uppföljning

Utifrån brukarenkäten upprätta åtgärder som enheten arbetar med under året.
Den sociala dokumentationen. Genomförandeplanerna följs upp.

Utveckling

Utveckla måltidsituationen.
Utöka kontinuiteten.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Energianvändningen är hållbar

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens verksamheter bedrivs med en tydlig miljömedvetenhet och är energieffektiva

Förväntat resultat

Stadsdelsnämnden kommer närmare målet i miljöprogrammet om att minska energianvändningen i den egna verksamheten med minst tio procent till år 2020.

Enhetsmål:

Vi medverkar till en hållbar livsmiljö.

Förväntat resultat

Att öka medarbetarnas miljömedvetenhet.

Arbetssätt

Bilarna körs så miljövänligt som möjligt.. Bilarna körs vintertid med dubbfria däck.

Enhetens medarbetare går mestadels till fots i arbetet.

Vi släcker belysning och datorer efter avslutade pass.

Antalet pappersscheman som skrivs ut dagligen kan på sikt minskas då medarbetare har sina scheman i handdatorerna.

Enheten beställer ekologiska livsmedel utifrån de ekonomiska förutsättningarna.

Resursanvändning

Medarbetare.

Miljöbilar.

Handdatorer

Uppföljning

På arbetsplatsträffar.
Tertialrapporter.

Utveckling

Enheten måste arbeta mer utifrån att hitta miljösmarta alternativ för att snabbare kunna komma hem till brukarna och utföra insatser såsom användning av exempelvis elcyklar. Minskad utskrift av papper då medarbetarna använder sig av handdatorer där deras dagsaktuella scheman finns.

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	100 %	100 %	Tertial

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens verksamheter har en långsiktigt hållbar ekonomi

Förväntat resultat

Verksamheterna bedrivs på ett kostnadseffektivt sätt.

Enhetsmål:

Vi nyttjar resurserna på ett kostnadseffektivt sätt.

Förväntat resultat

Befintliga resurser används optimalt.

Genom kostnadseffektiv resursanvändning skapa bättre förutsättningar till hög kvalitet i verksamheten.

Arbetssätt

Det nya ersättnings- och tidsregistreringssystemet innebär förändrade arbetssätt vad gäller registreringen i paraplyet. All utförd tid ska registreras och ligger till grund för verksamhetsplaneringen. Planeringen och logistiken påverkar i hög grad enhetens ekonomiska förutsättningar. Planeringen ska vara geografiskt, kontinuerligt, kostnadseffektiv och även gjord med hänsyn till medarbetarnas arbetsbelastning.

Vi gör en noggrann planering av verksamhet och ekonomi inför varje verksamhetsår och där personalen är väl medvetna om hur pengarna används och att det är viktigt att se till att resurserna används effektivt. Vi använder oss av SchemOs som är ett planeringsverktyg för bemanning och kontinuitet för brukarna. Vi fortsätter med utvecklingen av användningen av handdatorer för dokumentation vilket spar tid och säkerhetsställer dokumentationen.

Personalbemanningen anpassas fortlöpande utifrån vårdbehoven.
Vid befarat underskott diskuteras på arbetsplatsträffarna de besparingsåtgärder som måste vidtas.

Fakturor betalas i tid för att undvika dröjsmålsränta.

Resursanvändning

Alla medarbetare informeras kontinuerligt om enhetens ekonomiska förutsättningar och alla förväntas aktivt bidra till att hålla kostnaderna nere.

Uppföljning

Varje arbetspass som medarbetarna har utfört hos kund kontrolleras, godkänns och attesteras av schemoplaneraren. Enhetens ekonomi redovisas vid arbetsplatsträffar.
Antal beviljade vårdtimmar stäms av mot antal personaltimmar.
Tertialrapporter, VB, månadsuppföljningar, budget.

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:

Stadsdelsnämnden fördelar makt och resurser jämställt

Förväntat resultat

En ökad kunskap om fördelning av resurser.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla enheter deltar vid jämställdhetsföreläsningar och jämställdhetsnätverk som arrangeras under året.	2017-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

Vi bemöter alla likvärdigt oavsett kön.

Förväntat resultat

Att vi ser olikheter som en resurs och tillgång i verksamheten. Att vid mötet med varje brukare och kollega se denne som en unik individ oavsett bakgrund, religion, etnisk tillhörighet, ålder och kön.

Medarbetarna förmåga att kunna tillgodose den enskildes behov.

Arbetssätt

Att vi pratar om mångfald på arbetsplatsträff.

Enhetens arbetssätt är att vi utgår från ett jämställdhetsperspektiv. Kvinnor och män ska känna att de bemöts respektfullt och professionellt vid varje möte och detta oavsett ålder,

ursprung, etnicitet, sexuell läggning eller funktionsnedsättning.

Vårt arbete utgår ifrån äldreomsorgens nationella värdegrund som säkerhetsställer att allt arbete utgår ifrån den enskilde.

Resursanvändning

Medarbetare,
Jämställdhets- och mångfaldsplanen.

Uppföljning

Diskutera på arbetsplatsträff.

Utveckling

Medarbetarnas medvetenhet om genusperspektiv och jämställdhet ökar.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Sjukfrånvaro	7 %	tas fram av nämnden	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,5 %	tas fram av nämnden	Tertial

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens medarbetare är professionella, engagerade och har en god arbetsmiljö

Förväntat resultat

Delaktighet och ett bra arbetsklimat finns på nämndens arbetsplatser. Engagerade chefer och medarbetare bidrar till bra verksamhet och en god arbetsmiljö. Dialog om arbetsmiljö och verksamhet förs på arbetsplatsträffar och i samverkansgrupper. Kvinnors långtidssjukfrånvaro närmar sig männens lägre värde. Medarbetarnas arbetsvillkor förbättras och engagemang och trivsel ökar, vilket ger bättre resultat i medarbetarenkäten. Indikatorerna under 4.2 används för uppföljning av det förväntade resultatet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Allmän visstidsanställning ska användas i minskad omfattning.	2017-01-01	2017-12-31
Andelen timavlönade medarbetare ska minska.	2017-01-01	2017-12-31
Enheterna ska i tertialrapport 2 redovisa arbetet utifrån förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan.	2017-01-01	2017-08-31
Nyrekrytering av deltidsanställda ska endast ske efter noggrant övervägande.	2014-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

Vi ökar frisknärvaron på arbetsplatsen.

Förväntat resultat

Ökad frisknärvaro.

Arbetssätt

Inom enheten presenteras resultat från skydds rond, medarbetarenkät. Resultaten analyseras tillsammans och förslag till åtgärder gällande förbättringsområden arbetas fram tillsammans. Medarbetarna erbjuds friskvårdstimme när verksamheten så tillåter. De som önskar friskvårdstimme kommer överens med varandra i arbetsgruppen om dag och tid i veckan det passar att ta ut friskvårdstimmen.

Enheten har en massage stol i förebyggande syfte att försöka minska den korttidsfrånvaron som är beroende av belastningsskador.

Vid upprepade korttidsfrånvaro tas kontakt med företagshälsovården för utredning.

Biträdande enhetschef/enhetschef håller kontakt med medarbetaren under sjukfrånvaron.

När vi får ett ny brukare upprättas arbetsmiljöriskanalys och dessa revideras vid behov.

När vi har arbetsplatsträffar har vi större fokus på arbetsmiljö för att kunna arbeta mer förebyggande i syfte att minska sjukfrånvaron.

Resursanvändning

Medarbetarna.

Arbetsplatsträffar.

Uppföljning

Friskfaktorer och sjukfaktorer i arbetsmiljön diskuteras vid arbetsplatsträffarna.

Vid behov upprättas rehabiliteringsplan för medarbetaren.

Medarbetarenkät.

Utveckling

Vi funderar på att ha tillsvidareanställda vikarier som täcker upp vid framförallt korttids sjukfrånvaron.

Enhetsmål:

Vi ökar medarbetarnas kompetens inom verksamhetsspecifika områden.

Förväntat resultat

Fortsätta att öka kunskapen inom området demens för att demensgruppen ska fortsätta sitt arbete. Se till att fortsätta att erbjuda personalen att gå undersköterskeutbildningar som staden anordnar.

Se till att all ordinarie personal gör den webbaserade utbildningen Demens ABC.

Fortsätta att utbilda inom området mat och hälsa för äldre.

Det leder till högre kvalitet i verksamheten.

Arbetssätt

Använda oss av kostombuden i större utsträckning och att även kostombuden informerar på arbetsplatsträffarna.

Utbildning inom demens.

Webbaserade utbildningar inom områdena demens och måltidssituationer.

Använda oss av anhörigombuden till webutbildningen.

Resursanvändning

Språkombud som finns på enheten.

Medarbetarna.

Kostombudens kunskap att vidareförmedla.

Webbaserade utbildningar.

Dietist.

Uppföljning

Diplom ifrån de webbaserade utbildningarna.

Kostombuden och anhörigombud har stående punkter på arbetsplatsträffar.

Utveckling

Vi behöver se över behov av utbildning då det gäller matsituationen för våra brukare.

Alla medarbetare gör Demens ABC, Demens ABC+ och Nollvision under året

Använda anhörigombuden mer och ha en punkt på arbetsplatsträff.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens verksamheter utgår från mänskliga rättigheter, är fria från diskriminering och alla som kommer i kontakt med nämndens verksamheter bemöts likvärdigt

Förväntat resultat

Alla som har kontakt med förvaltningens verksamheter bemöts med kunskap och respekt.

Enhetsmål:

Vi har ett respektfullt bemötande gentemot varandra och våra brukare.

Förväntat resultat

Vi alla på enheten ska ha ett bra och respektfullt bemötande både mot varandra och gentemot våra brukare och deras anhöriga och alla ska behandlas likvärdigt oavsett kön, könsidentitet, ålder, ursprung, etnicitet, sexuell läggning eller funktionsnedsättning.

Arbetssätt

Att vid alla kontakttillfällen måste vi se till att ha ett respektfullt bemötande.

Resursanvändning

Medarbetarna.
Brukarenkät.
Medarbetarenkät.

Uppföljning

Kontinuerliga uppföljningar så fort det uppstår något.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

Hägersten-Liljeholmen är ett stadsdelsområde där ingen behöver vara rädd för våld

Förväntat resultat

Våldsutsatta personer som kommer i kontakt med förvaltningens verksamheter får stöd och skydd utifrån sina behov. Den våldsutsatte möter medarbetare i nämndens verksamheter som har kompetens att uppmärksamma situationen och ge rätt vägledning.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Äldreomsorgens medarbetare ska genomföra webbutbildningen Våld i nära relationer bland äldre.	2017-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

Information om Teamet mot våld i nära relationer finns tillgänglig.

Förväntat resultat

Att medarbetarna blir uppmärksamma och vet var man vänder sig i de fall om behovet uppstår.

Arbetssätt

Ser till att det finns tillgänglig information på våra lokaler.
Rutin finns tillgänglig i rutinpärm.

Resursanvändning

Vi har informationsbroschyr tillgänglig.

Uppföljning

Följer upp och diskuterar frågan vid arbetsplatsträff.
Ser till att ha informationsmaterialet uppdaterat.

Utveckling

Att göra medarbetarna mer uppmärksamma på situationer som kan uppstå i hemmen då det gäller våld i nära relation där brukare drabbas.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Nämndmål:

Kommunikation och information är planerad, medveten, effektiv och tillgänglig för alla

Förväntat resultat

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

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Information på jämför service, webb och intranät ska uppdateras kontinuerligt samt ses över en till två gånger per år.	2017-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

Vår information hålls aktuell, tydlig och tillgänglig.

Förväntat resultat

Brukaren upplever att det är lätt att komma i kontakt med verksamheten.

Brukaren upplever att man får ett bra bemötande.

Att informationen om verksamheten är lätt att nå.

Arbetssätt

När vi får en ny kund så tar medarbetaren med sig informationsfoldern vid första besöket som innehåller relevant fakta om vår verksamhet. Broschyren innefattar även telefonnummer till Trygghetsjouren dit brukaren kan ringa kvällstid och nattetid för att komma i kontakt med verksamheten.

Kontaktmannens telefonnummer finns på genomförandeplanen.

Resursanvändning

Medarbetarna.

Jämför Service.

Informationsfolder.

Mobiltelefoner/ParaGå.

Trygghetsjouren.

Uppföljning

Se att informationen under Jämför Service är uppdaterad.

Utveckling

Att medarbetarna ska kunna ha tillgång till sina mail i mobiltelefonen.

Uppföljning av ekonomi

Resursanvändning

Budget 2017

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Budgetår:	2017
Enhet :	Liljeholmens hemtjänst
Enhetschef:	AnneCharlotte Persson

Beloppen anges i TKr	Budget
<i>Intäkter</i>	
Taxor och avgifter	0
Hysesintäkter	0
Bidrag	0
Försäljning	38 400
Övriga externa intäkter	0
<i>Summa intäkter</i>	38 400
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	32 510
Övriga personalkostnader	120
Lokalkostnader	750
Entreprenader och köp av verksamhet	3 460
Övriga kostnader	1 560
<i>Summa kostnader</i>	38 400
<i>Summa netto</i>	0

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Budgetår:	2017
Enhet :	Hägerstens hemtjänst
Enhetschef:	AnneCharlotte Persson

Beloppen anges i TKr	Budget
<i>Intäkter</i>	
Bidrag	0
Försäljning av verksamhet	31 600
Övriga externa intäkter	
Summa intäkter	31 600
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	26 470
Övriga personalkostnader	100
Lokalkostnader	230
Entreprenader och köp av verksamhet	3 600
Övriga kostnader	1 200
Summa kostnader	31 600
Summa netto	0

Övriga frågor

Hantering av synpunkter, klagomål och förbättringsförslag

Brukarens synpunkter är viktiga och har betydelse för vårt arbete för att förbättra verksamheten. Om brukaren vill framföra sina synpunkter muntligt ska han/hon i första hand vända sig till sin kontaktperson eller till enhetschef/administrativ assistent.

Vi tar alltid upp synpunkter, klagomål och förbättringsförslag med kontaktpersonen och/eller arbetsgruppen. Enhetschef/administrativ assistent kontrollerar uppgifter så att klagomål kan besvaras och åtgärder vidtagas. Vi återkopplar alltid till brukaren. Vi tar till oss förbättringsförslag och diskuterar i arbetsgrupperna.