



Hemtjänst Östermalm Väst

Tjänsteutlåtande
Dnr: 2017-717-1.1.
Sid 1 (16)
2018-01-10

Handläggare
Birgitta Beausang
Telefon: 08-50810668

Till
Hemtjänst Östermalm Väst

Verksamhetsplan 2018 för Hemtjänst Östermalm Väst

Förslag till beslut

Hemtjänst Östermalm Väst

Sandelsgatan 6
115 34 Stockholm
08-50810668
08-50810000
birgitta.beausang@stockholm.se
stockholm.se

Innehållsförteckning

Inledning	3
Administrativa uppgifter	3
Verksamhet.....	3
Brukare/Kunder/Klienter	4
Chef- och ledarskap.....	6
Medarbetare.....	6
1. Ett Stockholm som håller samman	7
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet	7
2. Ett klimatsmart Stockholm.....	10
2.5 Stockholms miljö är giftfri	10
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm	11
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar	11
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm.....	12
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor	12
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering	13
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning	15
Uppföljning av ekonomi.....	15
Resursanvändning	15
Budget 2018	15
Övrigt.....	16

Inledning

Under 2018 kommer enheten fokusera särskilt på följande områden:

- Fortsatt implementering och uppföljning av ramtid
- Utveckla arbets sätt för att öka den enskildes inflytande och möjlighet till påverkan
- Se över och revidera rutiner för synpunkts- och klagomålshantering

Administrativa uppgifter

- *Enhetens namn:* Hemtjänst Östermalm Väst
- *Enhetschef/ Biträdande enhetschef:* Birgitta Beausang / Marija Lucic
- *Telefon-/mobilnummer:* 08 50810668, 076 1210668 / 08 50810661, 0761210661
- *E-post:* birgitta.beausang@stockholm.se / marija.lucic@stockholm.se
- *Adress:* Sandelsgatan 6, 115 34 Stockholm
- *Antal anställda:* 63 helårsarbetare fördelat på 74 personer. 93 % av personalen är tillsvidareanställda. Vi tar in timanställd personal vid sjukdom, semester eller annan ledighet.

Verksamhet

Verksamhet

Hemtjänst Östermalm Väst ger omvårdnads- och servicetjänster till personer i eget boende som på grund av ålder, funktionshinder eller sjukdom inte längre klarar sin dagliga livsföring på egen hand. Våra tjänster omfattar insatser som gör det möjligt för den enskilde att leva ett så normalt, självständigt, aktivt och värdigt liv som möjligt.

Hjälpbehovet kan innefatta allt från städning en gång i månaden till omfattande hjälpinsatser dygnet runt, årets alla dagar. Fasta nattuppdrag och larmutryckning utföres enligt avtal av underleverantör.

Den stora bredden av hjälpbehov samt att äldres hälsotillstånd kan förändras snabbt, ställer stora krav på en flexibel organisation och vår ambition är att klara de flesta situationer som kan uppstå. Målet är att våra brukare och deras närstående ska uppleva att de får ett bra bemötande, trygghet och god omvårdnad med den service och omsorg som vi utför och att man känner delaktighet i planering och utförande av beviljade insatser

Målgrupp

Vi utför omsorgs- och serviceinsatser till omkring 210 brukare och cirka 85 som enbart har trygghetslarm. Våra brukare är oftast personer över 65 år, men vi stöttar även hjälp personer som är under 65 år. Hemtjänstinsatserna utföres enligt biståndsbeslut.

Sedan 2015 ska den kommunala hemtjänsten hjälpa de så kallade "icke-vals kunderna", alltså de kunder som inte kan eller vill välja utförare.

Styrning

Hemtjänstinsatserna baseras på biståndsbeslut enligt SoL. I övrigt följer enheten de stadsövergripande styrdokumenterna och aktuellt just nu är regler och riktlinjer gällande ramtid.

Organisations- och ledningsstruktur

Enheten leds av en enhetschef som har en biträdande enhetschef till sin hjälp. Personalen arbetar i mindre grupper för att skapa kontinuitet för den enskilde.

Bredden av hjälpbehov i kombination med att äldres hälsotillstånd kan förändras snabbt förutsätter att vi har en flexibel organisation för att klara av situationer som uppstår och som måste hanteras med kort varsel. Målet är att våra brukare och deras närstående ska uppleva att de får ett bra bemötande, trygghet och god omvårdnad med den service och omsorg som vi utför och att man känner delaktighet i planering och utförande av beviljade insatser

Medarbetare

Som nämnts tidigare arbetar omkring 74 personer på enheten. Merparten av personalen är vårdbiträden, men även undersköterskor. Medarbetarna kompetensutvecklas fortlöpande.

Genom att ha en öppen kommunikation på bl.a. APT, planeringsdagar och gruppmöten försöker vi tillvarata medarbetarnas engagemang. I första hand ges feedback muntligt till medarbetarna. Utifrån resultaten från den årliga medarbetarenkäten skrivs en handlingsplan för utvecklingsområden för respektive chef, till exempel delaktighet, öppenhet, positiv feedback etc.

Brukare/Kunder/Klienter

Dialog och delaktighet i enhetens kvalitetsutveckling

Brukardelaktighet och inflytande är en av ramtidens grundstenar och området kommer att vara fortsatt aktuellt under 2018. Personalen arbetar i mindre grupper och utgår från ett personligt kontaktmannaskap för att den enskilde ska få kontinuitet i omvårdnaden och känna sig trygg. I kontaktmannaskapet ingår att upprätta en genomförandeplan i samråd med den enskilde utifrån biståndsbeslutet och den enskildes önskemål. Målet är att våra brukare och deras närstående ska uppleva att de får ett bra bemötande, trygghet och god omvårdnad med den service och omsorg som vi utför och att man känner delaktighet i planering och utförande av beviljade insatser.

Bemötande följs upp inom ramen för socialstyrelsens årliga brukarundersökning och i resultatet från 2017 framgår att 99 procent av de som besvarat enkäten uppfattar att de får ett bra bemötande från personalen. Sammantaget var 92 procent nöjda med hemtjänsten, vilket kan jämföras med resultatet för Stockholm totalt som var 85 procent 2017. Utöver bemötande uttrycker brukare nöjdhet kring områdena förtroende för personalen, personalen kommer på avtalad tid och de uppfattar att personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål.

Resultatet från brukarundersökningen har presenterats och diskuterats på APT. 2017 års resultat visar följande:

- Brukarna uppfattar att vi har ett bra bemötande (99%)
- Brukarna känner förtroende för personalen (89%)
- Brukarna uppfattar att personalen kommer på utsatt tid (86%)
- Brukarna anser att personalen tar hänsyn till önskemål och åsikter om hur hjälpen ska utföras (80%)

- Brukarna uppfattar en känsla av trygghet (80%)
- Brukarna anser att personalen har tillräckligt med tid för att utföra sitt arbete (80%)

Vi måste bli bättre på att låta brukaren få påverka tiderna när de ska få hjälpen, informera brukarna om tillfälliga förändringar och att alla får veta vart man ska vända sig när man har synpunkter eller vill klaga på något.

Synpunkter och klagomål

Enheten har en rutin för hur synpunkter och klagomål ska hanteras. (Se nedan)

Definition

Ett klagomål är ett klart uttryckt missnöje med förvaltningens service eller tjänster. Synpunkter kan vara av både positiv och negativ karaktär.

Omfattning

Klagomål och synpunkter inkommer genom

- Extern klagomålsblankett, inlämnad till enheten eller förvaltningen
- Per telefon, personligen – den person som tar emot telefonsamtalet/klagomålet fyller i förvaltningens interna klagomålsrapport.
- Brev eller skrivelse även e-post
- Klagomål och synpunkter som klaras upp direkt ska dokumenteras. Av dokumentationen ska det framgå att klagomålet är åtgärdat.

Ansvar och genomförande

Alla som arbetar inom äldreomsorgen ska känna till förvaltningens klagomålsrutiner, informera brukare/klient och anhöriga/närstående om dessa rutiner och hur de ska gå tillväga om de vill framföra klagomål eller synpunkter. Varje medarbetare har ett ansvar att ta emot klagomål och synpunkter och dokumentera dessa som ett led i förvaltningens kvalitetsarbete.

Ansvarig arbetsledare ansvarar för att åtgärda och besvara klagomålet.

Vid ett nytt ärende i hemtjänsten ska kontaktpersonen lämna information om förvaltningens klagomålshantering till brukare/klient och närstående.

Alla **medarbetare** ansvarar för:

- att ta emot inkomna klagomål och notera i avsedd klagomålsblankett
- att klagomålsblanketten överlämnas till närmaste ansvarig arbetsledare snarast möjligt
- biståndshandläggare som tar emot synpunkter och klagomål på kommunala utförarenheter skickar klagomålet direkt till administratören på staben

Enhetschef/biträdande enhetschef ansvarar för att:

- klagomålet åtgärdas, vilket kan innebära olika aktiviteter, t ex att reda ut missförstånd, förtydliga och informera, förändra interna rutiner, utredning, rättelser och utveckling och förbättring av arbetssätt och organisation.
- alla kontakter med den enskilde. Av svaret ska framgå; till vem svaret är ställt, vilken/vilka åtgärder som vidtagits, datum, för- och efternamn på den som besvarat klagomålet samt ansvarig enhetschef. Om svaret lämnats muntligt ska ovannämnda uppgifter antecknas på klagomålsblanketten. Synpunkter som inkommer via mail

återkopplas snarast via mail. I skriftliga klagomål där man har uppgivit sitt telefonnummer ska återkoppling ske via telefon.

- att klagomålsblanketten inkl. svarsbrev skickas till administratören för klagomålshanteringen för vidare handläggning
- att i de fall klagomålet gäller en enskild person dokumentera i utförardokumentationen, att klagomål inkommit, att utredning vidtagits etc.
- att den lokala personalgruppen går igenom aktuella klagomål på APT och diskuterar vad som har gjorts och vad som kan göras på kort sikt och på lång sikt för att det inträffade inte ska upprepas.
- ansvarar för uppföljning, analys och återkoppling av klagomålen, så att åtgärder kan vidtas för att förbättra verksamheten.
- att i verksamhetsberättelsen redovisa övergripande vilken typ av klagomål enheten fått, vilka åtgärder som vidtagits samt vad enheten lärt sig av klagomålet.
- anmält missnöje som ej leder till ett skriftligt klagomål dokumenteras på statistikblanketten för klagomål och sammanställs månadsvis och redovisas på APT.

Klagomål dokumenteras i utförardokumentationen.

Vi för även pinnstatistik över klagomålen där de kategoriseras vilket gör att vi på ett enkelt sätt kan se våra problemområden och som då oftast har lett till förändringar i rutiner eller arbetssätt.

Chef- och ledarskap

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

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

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

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

Medarbetare

Värdegrund

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

Värdegrunden arbetades fram tillsammans med personalen och med stöd av konsulter under gemensamma metoddagar.

Våra medarbetare kompetensutvecklas fortlöpande. Utifrån brukarenkätens resultat inventeras behovet av ny/fort/vidareutbildning. Genom att ha en öppen kommunikation på bl.a. APT, planeringsdagar och gruppmöten försöker vi tillvarata medarbetarnas engagemang.

Feedback ger i första hand muntligt till medarbetarna, men även inom ramen för det årliga

medarbetarsamtalet. Utifrån resultaten från den årliga medarbetarenkäten skrivs en handlingsplan för utvecklingsområden för respektive chef, till exempel delaktighet, öppenhet, positiv feedback med mera.


Resultatet från medarbetarenkäten 2017 gicks igenom på våra planeringsdagar. Vi ser förbättringar inom alla områden vilket är glädjande. De frågor där vi fått sämst respons har vi upprättat en handlingsplan för.

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Stadsdelsnämnderna ska intensifiera arbetet och registreringen i Senior Alert och Svenska Palliativregistret för att få underlag till förebyggande åtgärder i syfte att bland annat minska fallskadorna	2018-01-01	2018-12-31

Nämndmål:

Äldre är delaktiga och kan påverka sin omsorg

Förväntat resultat

Äldre kan påverka när hjälpen ska utföras och de vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Hemtjänst: andel brukare som upplever att de kan påverka vid vilka tider man får hjälp.	62 %		År
Hemtjänst: andel brukare som vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.	69 %		År

Enhetsmål:

Brukare/närstående upplever att de har en god kontakt med vår verksamhet.

Förväntat resultat

- Andelen brukare som uppfattar att de har lätt att (vid behov) få kontakt med personalen ska öka.
- Andelen brukare som vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål ska öka.
- Andelen brukare som upplever att de kan påverka vid vilka tider man får hjälp ska öka.

Arbetsätt

Biträdande enhetschef/planerare som först kontaktar brukaren informerar om vart brukaren kan vända sig vid frågor, synpunkter och klagomål. Kontaktpersonen lämnar vår informationsbroschyr vid första besöket.

Resursanvändning

Vår broschyr, hitta service, webben, all personal.

Uppföljning

Uppföljning sker inom ramen för Socialstyrelsens brukarundersökning,

Utveckling

1. Be kontaktpersonen påminna brukaren om våra kontaktoppgifter.
2. Personalen ska ge ut sitt nummer (jobb) till de brukare de är kontaktperson för.
3. Se över gällande rutiner för synpunkter och klagomål.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andelen brukare som uppfattar att det är lätt att få kontakt med personalen vid behov ska öka.	72 %		År

Enhetsmål:

Vi ska bli bättre på att bemöta och hjälpa brukare med demenssjukdom.

Förväntat resultat

Ökad kunskap för personalen och därigenom nöjdare kunder och närstående.

Arbetsätt

Vi kommer att delta i projektet "Stjärnmärkt demensvård".

Resursanvändning

Utbildning, vår personal.

Uppföljning

Vi ser hur många stjärnor vi lyckats erhålla.

Enhetsmål:

Våra brukare är med och utformar sina beviljade insatser.

Förväntat resultat

Att brukaren känner sig delaktig i utformningen av de beviljade insatserna, och därigenom behålla sin personliga livsstil trots hjälpbehovet.

Andelen brukare som uppfattar att personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål ska kvarstå i relation till år 2017 års brukarundersökning.

Arbetsätt

Kontaktpersonen upprättar tillsammans med brukaren och ibland dennes närstående, genomförandeplanen där det framgår hur och när insatserna ska utföras.

Resursanvändning

Kontaktpersonen, kund/anhörig, blankett för upprättande av genomförandeplan, ParaSol.

Uppföljning

Vi kontrollerar antal upprättade genomförandeplaner varannan månad.

Utveckling

Den lokala kvalitetsgruppen får i uppdrag att utveckla och implementera en metod för hur man upprättar en genomförandeplan.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andelen brukare som uppfattar att personalen tar hänsyn till den äldres åsikter och önskemål ska kvarstå i relation till 2017 års brukarundersökning.	80 %		År

Nämndmål:

Äldreomsorgen ska vara förebyggande, jämställd och av god kvalitet

Förväntat resultat

De äldre ska få en likvärdig biståndsbedömning och tillräckligt med information om sin omvårdnad. Fortsatt hög andel som är trygga och nöjda med vården och omsorgen.

Enhetsmål:

De insatser vi utför skapar trygghet för våra brukare.

Förväntat resultat

Andelen brukare som uppfattar att det är tryggt att bo hemma med stöd från hemtjänsten ska kvarstå i relation till 2017.

Arbetsätt

All personal ska bära tjänstelegitimation och informera sina brukare när de ska komma på sina insatsbesök

Resursanvändning

All personal och den kompetens som vi besitter.

Uppföljning

I brukarundersökningen.

Utveckling

Förbättra planeringen och bli bättre på att informera om tillfälliga och bestående förändringar i planeringen.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
-----------	--------	-------------	--------------

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andelen brukare som uppfattar att det är tryggt att bo hemma med stöd från hemtjänsten ska kvarstå jämfört med 2017 års brukarundersökning.	80 %		År

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5 Stockholms miljö är giftfri

Nämndmål:

Nämndens verksamheter är giftfria

Förväntat resultat

Verksamheterna minskar användningen och exponeringen av skadliga kemikalier. Andelen ekologisk och vegetarisk mat i verksamheterna ökar. Vårdnadshavarna är fortsatt nöjda med förskolornas arbete med kost, rörelse och hälsa.

Enhetsmål:

Vi minskar användningen av skadliga kemikalier

Förväntat resultat

Ökad andel ekologiska livsmedel, minskad användning av skadliga kemikalier.

Arbetsätt

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

Resursanvändning

Personalens kompetens.

Matlådor

Uppföljning

APT, tertialrapporter, verksamhetsberättelse.

Utveckling

Våra medarbetare är miljömedvetna.

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Nämndmål:

Positiva ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat med goda effekter för stadsdelens invånare.

Förväntat resultat

Alla chefer tar ansvar, följer upp och vidtar åtgärder för att nå sina mål och ha en budget i balans. Medarbetarna är insatta i arbetsplatsens mål och vet vad som förväntas av dem i sitt arbete.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Styrningsindex	80		År

Enhetsmål:

Vi använder resurserna på ett kostnadseffektivt sätt.

Förväntat resultat

En budget i balans.

Arbetsätt

Noggrann planering, effektiva arbetskort, informera personalen på APT om effektivitet och produktivitet varje månad.

Resursanvändning

Ekonomienheten, rapporter i paraplyet, InfoWiew, ParaGåWebb, rapporter från Catharina Liljedal, arbetskorten

Uppföljning

Kontroll av utförd tid omkring den 15:e varje månad som förmedlas ut i personalgruppen, prognos varje månad (kostnader mot intäkter), tertialrapporter, bokslut, kontroll av planeringen (arbetskorten) varannan månad.

Utveckling




Ständig förbättring av planeringen, medvetandegöra personalen hur utförandegraden ser ut



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	81	81	År
 Sjukfrånvaro	6,7 %	tas fram av nämnden	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,3 %	tas fram av nämnden	Tertial


Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Äldrenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen och stadsdelsnämnderna stödja stadsdelsnämnderna i hur äldreomsorgen kan organisera sin ledningsorganisation för att främja det närvarande ledarskapet	2018-01-01	2018-12-31
 Äldrenämnden ska i samråd med stadsdelsnämnderna genomföra och utvärdera en pilot med schemalagd reflektionstid i hemtjänsten	2018-01-01	2018-12-31

Nämndmål:

Nämnden är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Förväntat resultat

Chefer för nämndens verksamheter ger sina medarbetare mandat och förutsättningar för att vara delaktiga och ta ansvar i sitt arbete. Genom tillit, engagemang och lyhördhet kan chefer och medarbetare tillsammans utveckla verksamheten och bidra till att AMI, aktivt medskapandeindex, ökar och att andelen medarbetare som kan rekommendera sin arbetsplats till andra ökar.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andelen medarbetare som kan rekommendera sin arbetsplats till andra.	62 %		År
Ledarskapsindex	80		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla enheter ska ta fram en kompetensförsörjningsplan.	2018-01-01	2018-12-31
Implementera framtagen rutin gällande kränkande särbehandling.	2018-01-01	2018-12-31

Enhetsmål:

Medarbetarna har en bra och hälsosam arbetsmiljö som främjar verksamhetsutveckling.

Förväntat resultat

Att medarbetarna mår bra och har en hög frisknärvaro. Goda resultat i medarbetarenkäten och i medarbetarsamtalen. Få medarbetarna att känna sig mer delaktiga och att de har inflytande i verksamhetens utveckling och därigenom ökad delaktighet i målsättningar och verksamhetsutveckling på våra möten och planeringsdagar. Större ansvarstagande i utförandet av alla delar i arbetet.

Att vår verksamhet är fri från alla sorters kränkningar, trakasserier och diskriminering.

Att vi har effektiva möten med öppen dialog och där alla är aktiva, engagerade och delaktiga,

Arbetsätt

Diskutera och analysera resultaten av medarbetarenkät/medarbetarsamtal. Identifiera förbättringsområden och upprätta handlingsplaner.

Resursanvändning

Planeringsdagar, APT, våra dagliga möten

Uppföljning

Kontinuerligt under året på APT/planeringsdagar, medarbetarsamtal.

Utveckling

Prova olika former av möten och informationskanaler.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

Invånare och brukare får ett gott och respektfullt bemötande, ett normkritiskt och inkluderande förhållningssätt genomsyrar nämndens verksamheter.

Förväntat resultat

Verksamheterna fördjupar sina kunskaper om antirasism, genus, normkritik och hbtq-personers livsvillkor. Brukarna är nöjda med personalens bemötande och en lägre andel upplever sig diskriminerade, jämfört med föregående år. Vårdnadshavarna är fortsatt nöjda med förskolornas arbete med normer och värden.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel brukare inom äldreomsorgen som är nöjda med personalens bemötande	97 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Fördjupa kunskapen kring genus och normkritik hos anställda inom äldreomsorgen	2018-01-01	2018-12-31

Enhetsmål:

De brukare som utsätts för våld i nära relationer erbjuds hjälp och stöd.

Förväntat resultat

Minskad rädsla hos utsatta personer.

Att all personal har den kunskap som krävs för att hantera situationer där våld i nära relationer förekommer och vet vart man ska vända sig.

Arbetsätt

Personalen ska vara uppmärksam där man misstänker våld, följa sdfs lokala rutin, ta upp på APT

Resursanvändning

Personal, lokal rutin för våld i nära relationer,

Uppföljning

Diskutera på APT

Utveckling

Utbilda lokala ombud i arbetsgrupperna

Enhetsmål:

Jämlik hemtjänst oavsett kön, funktionsvariation, etnicitet, religion eller HBTQ tillhörighet

Förväntat resultat

Att alla brukare får likvärdig hemtjänst oavsett kön, funktionsvariation, etnicitet, religion eller HBTQ tillhörighet.

Ökad acceptans för mångfald och allas lika värde.

Andelen brukare som är nöjd med personalens bemötande ska kvarstå i relation till 2017 års brukarundersökning.

Arbetsätt

Ökad kunskap kring jämställdhets- och mångfaldsfrågor genom att ta upp dessa frågor på APT, eventuellt någon extern föreläsare.

Resursanvändning


All personal, eventuellt extern föreläsare.

Uppföljning

Jämföra beställningar, genomförandeplaner

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel elektroniska inköp	91 %	Tas fram av nämnden	Tertial

Nämndmål:

Nämndens upphandlingar och inköp utvecklar staden i hållbar riktning

Förväntat resultat

Verksamheterna erbjuds utbildning och kunskapen om inköp via e-handel ökar.

Enhetsmål:

Vi har en hög avtalstrohet.

Förväntat resultat

Inköp ska i möjligaste mån göras elektroniskt.

Arbetsätt

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

Resursanvändning

Ramavtal, Agresso

Uppföljning

Agresso, tertialrapporter, verksamhetsberättelse

Uppföljning av ekonomi

Resursanvändning

Budget 2018

Intäkterna 2018 beräknas bli 36 100 000 SEK. Intäkterna består av interna intäkter (ersättning för utförda tjänster) samt övriga intäkter (t.ex. stimulansbidrag).

Kostnaderna budgeteras till omkring 39 000 000 SEK. Detta innebär att enheten 2018 prognostiserar ett underskott på cirka 3 000 000 SEK.

Personalkostnader är den största kostnadsposten (cirka 36 000 000 SEK) och denna

budgeteras något högre 2018 i relation till 2017, vilket beror på att enheten har behov av mer personal då antalet uppdrag beräknas öka. Övriga kostnadsposter är i paritet med tidigare år.

Övrigt