



Hemtjänst Östermalm Öst

Tjänsteutlåtande
Dnr: Dnr 2017-717-1.1.
Sid 1 (18)
2018-01-12

Handläggare
Cecilia Näslund
Telefon: 0850810576

Till
Hemtjänst Östermalm Öst

Verksamhetsplan 2018 för Hemtjänst Östermalm Öst

Förslag till beslut

Hemtjänst Östermalm Öst

Banérgatan 54
11526 Stockholm
0850810576
08-50810000
cecilia.naslund@stockholm.se
stockholm.se

Innehållsförteckning

Inledning	3
Administrativa uppgifter	3
Verksamhet.....	3
Brukare/Kunder/Klienter	4
Chef- och ledarskap.....	6
Medarbetare.....	7
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	15
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning	17
Uppföljning av ekonomi.....	18
Resursanvändning	18
Budget 2018	18
Övrigt.....	18

Inledning

Uppdrag och kundgrupp

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

Vi utför hjälp till personer som bor inom vår del av Östermalm och som väljer oss enligt kundvalsmodellen. Vi får även de kunder som inte väljer så kallade icke vals kunder. Våra tjänster omfattar insatser som gör det möjligt för den enskilde att leva ett så normalt, självständigt, aktivt och värdigt liv som möjligt. Hjälpbehovet kan innefatta allt från städning en gång per månad till omfattande hjälptillfällen dygnet runt, årets alla dagar. Fasta nattuppdrag och uttryckning på larm utförs enligt avtal av vår upphandlade 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.

Administrativa uppgifter

Hemtjänst Östermalm Öst

Enhetschef: Cecilia Näslund, Banérgatan 54, 115 26 Stockholm, tfn: 08-508 10 576, 076-12 10 576. cecilia.naslund@stockholm.se

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

På Banérgatan 54 finns Fältöverstens Hemtjänst, Biträdande enhetschef Ewa Ploog 08-50810640, 076-1210640 ewa.ploog@stockholm.se

På Linnégatan 61 finns Linnégatans Hemtjänst, Biträdande enhetschef Marie Siwers 08-50810589, 076-1210589 marie.siwera@stockholm.se

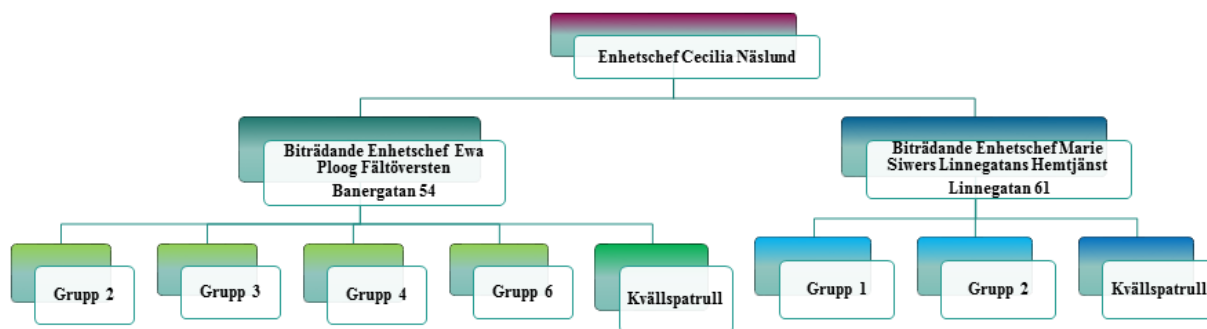
Enheten har ca 67 helårsarbetare fördelat på ca 75 personer som är tillsvidareanställda, detta kompletteras med ca 30 behovsanställda.

Verksamhet

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

Vi ger vård och omsorg till ca 256 personer och har ca 65 kunder som endast har trygghetslarm. Våra kunder är huvudsakligen personer över 65 år men vi ger även hjälp till personer under 65 år. Hemtjänstinsatserna baseras på biståndsbeslut enligt SoL.

Enheten har en enhetschef och två biträdande enhetschefer och ca 67 helårsarbetare fördelat på ca 75 personer som är tillsvidare anställda, detta kompletteras med ca 30 behovsanställda.



Idag har 89 % av personalen har adekvat utbildning dvs vårdbiträde eller undersköterska. Men vi fortsätter att utbilda och för närvarande går ytterligare två medarbetare.

Brukare/Kunder/Klienter

Brukare/Kunder/Klienter

Dialog och delaktighet.

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. Vår värdegrund skall genomsyra medarbetarens förhållningssätt "vi skall alltid låta kundens uttalade och underförstådda behov och förväntningar vara vägledande"

Vi har under 2017 förändrat rutinerna då vi börjat arbeta med ramtid som stärker kundens möjlighet att fördela och påverka hur tiden skall fördelas. Kontaktpersonen skriver nu genomförandeplanen hemma hos kunden i samband med att man går igenom vad/när/hur kunden önskar få sin hjälp.

Genom utbildning, diskussioner och handledning arbetar vi med bemötande och till vår hjälp utgår vi från enhetens gemensamma värdegrund:

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

I vår broschyr som alla nya kunder erhåller berättar vi kortfattat om vår verksamhet, arbetssätt och värdegrund.

Målet är att våra kunder och deras närstående ska uppleva trygghet och god omvårdnad med den vård, service och omsorg som vi utför och det är viktigt att kunden kan påverka utförandet av beviljad insats. Vi arbetar för att alltid ha ett bra bemötande.

Resultatet från den årliga brukarundersökningen (2017) visar att Hemtjänst Östermalm Öst har 89 % nöjda kunder utifrån ett helhetsomdöme (Index) som omfattar graden av nöjdhet,

trygghet och upplevelse att hemtjänsten uppfyller brukarens behov av stöd och hjälp.

De områden där andelen positiva svar var högst:

"Får bra bemötande från personalen" 99,5%

"Känner förtroende för personalen" 93,5%.

"Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål" 86%

"Personalen utför sina arbetsuppgifter bra" 86%

"Personalen kommer på avtalad tid" 90 %.

Utvecklingsområde för enheterna är:

"Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål" 71,5%

"Har lätt för att få kontakt med personalen vid behov" 80%

"Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar" 78%

"Kan påverka vilka tider man får hjälp" 64,5%

Svarsfrekvensen var ca 60% på brukarundersökningen (resultatet i genomsnitt i staden är 63%)

Synpunkter och klagomål

Vi har under 2017 arbetat med att uppdatera våra rutiner kring synpunkter/klagomål då vi ser att det är ett område som vi behöver förbättra och är ett sätt att ta tillvara på vad kunderna vill.

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. 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 enhetens klagomålshantering till kunden och närstående.

Alla **medarbetare** ansvarar för:

- att ta emot inkomna klagomål och notera i akt och meddela chefen muntligt eller skriftligt
- att information överlämnas till närmaste ansvarig arbetsledare snarast möjligt
- biståndshandläggare som tar emot synpunkter och klagomål på kommunala utförarenheter skickar klagomålet direkt till administratören på staben

Enhetschefen/biträdande enhetschefen 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.

Chef- och ledarskap

Chef- och ledarskap

Vår ledarskapsidé är att arbeta situations anpassat och operativt med våra medarbetare i en lärande organisation. Vi gör det genom att ex. vara närvarande i den dagliga planeringen och att ha gruppmöten i mindre grupper där medarbetarna själva tränas att beskriva situationer och förstå sin roll och hitta lösningar.

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

Vi arbetar kontinuerligt med att kartlägga verksamhetens processer för att styra och förbättra verksamheten, ex genom en aktiv kvalitetsgrupp.

”Processerna finns där alltid..., men om inga begrepp existerar för att identifiera och beskriva olika processer i organisationen, är processerna osynliga och sålunda omöjliga att hantera och styra” Anell o Larsson (1996)

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

Ledarskapet utvärderar vi genom resultatet av medarbetarenkäten, ledarskapsrapporten och

brukarundersökningen som vi arbetar med för att utveckla ledarskapet kvalitativt

Medarbetare

Medarbetare

Våra medarbetare kompetensutvecklas fortlöpande. Vid det årliga medarbetarsamtalet dokumenteras önskemål/ utbildningsbehov hos den enskilde medarbetaren. Genom att ha en öppen kommunikation på bl.a. APT, planeringsdagar och gruppmöten försöker vi tillvarata medarbetarnas engagemang. I första hand ges feedback muntligt till medarbetarna. Utifrån resultaten från den årliga medarbetarenkäten skrivs en handlingsplan för utvecklingsområden för respektive chef, till exempel delaktighet, öppenhet, positiv feedback etc.

Medarbetarenkäten 2017 AMI Fältöversten visade på att vi hade förbättrat samtliga fyra områden i jämförelse med 2015 och på Linnégatan hade vi förbättrat tre av fyra områden. Området där resultatet sjunkit något var motivation. Vi arbetar med området medarbetarskap som handlar om medarbetarens förhållande till kollegor, respekt och att lära av varandra. På Fältöversten arbetar vi med att tydliggöra mål så att medarbetarna vet vad som krävs och att hitta nya arbetssätt för att tillvarata idéer och nytänkande.

Värdegrund

Hemtjänst Östermalm Öst värdegrund:

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


Värdegrunden är framtagen gemensamt med personalen under planeringsdagar.

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.7 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	62 %		År

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
tider man får hjälp.			
Hemtjänst: andel brukare som vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.	69 %		År

Enhetsmål:

Våra kunder skall kunna påverka när och hur deras hjälp utförs.

Förväntat resultat

Bra resultat i brukarundersökningens två frågor som handlar om detta. 1a frågan andelen som kan påverka vilka tider man får hjälp 2 a frågan tar personalen hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras.

Arbetsätt

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

Uppföljning

Brukarundersökningen 2018

Utveckling

Förbättra resultatet från fråga 1. 86% och fråga 2. 68%

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål.	86 %		År

Enhetsmål:

Våra kunder skall veta var man vänder sig om man har synpunkter och klagomål

Förväntat resultat

Att våra kunder vet var och hur dom kan lämna synpunkter och klagomål

Arbetsätt

Information vid flera tillfällen och i olika former

Uppföljning

Brukarundersökningen

Utveckling

Förbättra resultatet från 71%

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:

Vi skall höja kvalitén i arbetet med dementa

Förväntat resultat

Ökad kunskap hos medarbetarna vilket leder till högre kvalitén på utförd hjälp. Att vi har 2 av 4 stjärnor vid årets slut. Vilket innebär att 80% av medarbetarna genomgått webb utbildning demens ABC och demens ABC plus och haft reflektionshandledning.

Arbetsätt

Vi deltar i projektet stjärnmärkt demensomsorg, webb baserad utbildning.

Resursanvändning

Medarbetarna

Uppföljning

Antal uppnådda stjärnor i projektet vid årets slut.

Enhetsmål:

Våra kunder skall vara nöjda med sin hemtjänst

Förväntat resultat

Att våra kunder skall vara nöjda.

Arbetsätt

Vi arbetar utifrån enhetens värdegrund, enligt kartlagda rutiner, vi analyserar resultat av synpunkter och klagomål för att ytterligare möta kundernas önskemål.

Resursanvändning

Chef och medarbetare

Uppföljning

Brukarundersökningen 2018

Utveckling

Förbättra resultatet med andelen nöjda kunder från 88% nöjda kunder

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel nöjda med sin hemtjänst	89 %		År

Enhetsmål:

Våra kunder skall vara trygga hemma med sin hemtjänst

Förväntat resultat

Att andelen kunder som känner sig trygga med sin hemtjänst ska öka i relation till 2017 års resultat.

Arbetsätt

Alla våra kunder får en kontaktman som ombesörjer det praktiska arbetet runt den enskilde och blir förbindelselänk mellan denne, enheten och övriga samarbetspartners. Medarbetarna försöker alltid arbeta så att kunden upplever att personalen har tid för dem och inte är stressad. Det är viktigt att våra kunder är trygga med sin hemtjänst. Alla medarbetare har giltig legitimation. Vi informerar alltid om vem som kommer och vid vilken tid samt om hjälpen ändras så meddelar vi det.

Resursanvändning

Chef , medarbetare

Uppföljning

Brukarundersökningen 2018

Utveckling

Att tryggheten ökar från 80% trygga kunder 2017.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel som känner sig trygga med sin hemtjänst	82 %		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 matlådeleverantör som erbjuder en hög andel ekologiska och klimatsmarta måltider.

Resursanvändning

Personalens kompetens.
Matlådor

Uppföljning

APT, tertialrapporter, verksamhetsberättelse.

Utveckling

Våra medarbetare är miljömedvetna.

KF:s 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	78		År
Kommentar Resultatet på styrningsindex år 2017 var 77			

Enhetsmål:

Vi tar ansvar för att använda resurserna på bästa möjliga sätt.

Förväntat resultat

Att vi använder resurserna så det kommer våra kunder till nytta. Genom att minimera Oh kostnader och använda resurser till personalkostnader.

Arbetsätt

Varje månad följer vi upp och analyserar kostnader och intäkter. Bemanningen korrigeras löpande mot enhetens beställningar.

Resursanvändning

Ekonomi och verksamhetssystem, ekonomiavdelningen.

Uppföljning

Ekonomirapport, tertialrapporter, verksamhetsberättelsen.

Utveckling




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



KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	75	81	År
Kommentar AMI år 2017 var 73,5			
 Sjukfrånvaro	7,5 %	tas fram av nämnden	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	3,7 %	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.	58 %		År
Ledarskapsindex	71		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:

Skapa medarbetarkontrakt

Förväntat resultat

Genom medarbetarkontrakt tydliggörs enhetens mål och vilka krav och förväntningar som ställs på medarbetarna. Så att vi kan förbättra resultatet i medarbetarenkäten rörande mål, krav och förväntningar.

Arbetsätt

Gemensamt med personalavdelningen och medarbetare ta fram ett förslag på medarbetarkontrakt

Resursanvändning

Chef, personalavdelning, medarbetare

Uppföljning

Årets slut om vi skapat medarbetarkontrakt och börjat använda dem.

Utveckling

Skapa och börja använda medarbetarkontrakt.

Enhetsmål:

Vi arbetar för att minska medarbetarnas sjukfrånvaro

Förväntat resultat

Att sjukfrånvaron minskar.

Arbetsätt

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

Resursanvändning

Företagshälsovård, personalenheten, försäkringskassan.

Uppföljning

Medarbetarenkät
Sjukfrånvarostatistik
Medarbetarsamtal

Utveckling

Minska upplevelsen av stressen och belastningen i arbetsgruppen
Personalbefrämjande åtgärder

Enhetsmål:

Vi skall ha effektiva möten som bygger på dialog och delaktighet med aktiva och engagerade medarbetare

Förväntat resultat

Öka index i medarbetarenkäten

Arbetsätt

Prova nya sätt i mötes struktur 2018, utvärdera gemensamt med medarbetarna. Använda ny teknik på mötena.

Resursanvändning

chef och medarbetare

Uppföljning

Medarbetarenkäten 2018

Utveckling

Förbättra index från 2017

Enhetsmål:

Vi skall vara en bra arbetsgivare som man rekommenderar till andra

Förväntat resultat

Att man i större utsträckning kan rekommendera sin arbetsplats till andra.

Arbetsätt

Dialog med medarbetarna

Resursanvändning

Chef och medarbetare

Uppföljning

Medarbetarenkäten 2018

Utveckling

Förbättra index från 57 i medarbetarenkäten

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
-----------	------------	-----------

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

Enhetsmål:

Behålla vårt goda resultat om att kunderna får ett bra bemötande av personalen.

Förväntat resultat

Förvalta att 99,5% av våra kunder är nöjda med personalens bemötande. (enligt brukarundersökningen 2017)

Arbetsätt

För att ge äldre en god vård och omsorg är det viktigt med engagerad och utbildad personal. Det är viktigt att enheten har väl utarbetade rutiner som är väl kända av samtlig personal och att ständigt arbeta med att implementera dessa i verksamheten. Under året kommer vi fortsätta att vidareutbilda samtlig personal i värdegrund och bemötande. Vi kommer att använda ett utbildningsmaterial som består av kortfilmer om olika situationer och etiska dilemman. Utifrån dessa kan man ha reflekterande diskussioner i mindre grupper om hur man hanterar svåra situationer och hur man bemöter kund på bästa sätt. Vi har också planer på att starta reflexionshandledning för att ytterligare skapa forum för diskussioner.

Resursanvändning

Medarbetarnas kompetens och ständiga utveckling

Uppföljning

Brukarenkäter

Statistik på antal deltagare

Genomgång av personalens individuella utvecklingsplaner

Utveckling

Att alla medarbetare deltar i utbildning och handledningsgrupper.

Enhetsmål:

Vår verksamhet är fri från diskriminering.

Förväntat resultat

Kunskap och medvetenhet om diskriminering.

Arbetsätt

Webb utbildning Allas rätt, en webb utbildning om att motverka och förebygga diskriminering.

Resursanvändning

Chef, medarbetare

Uppföljning

Antal medarbetare som slutfört webb utbildningen

Utveckling

Öka kompetensen hos chef och medarbetare

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medarbetare som genomgått webbutbildningen Allas rätt	50 %		År

Enhetsmål:

Våra kunder upplever att vi har en god tillgänglighet

Förväntat resultat

Våra kunder upplever att dom har lätt att få kontakt med personalen vid behov”

Arbetsätt

För att våra kunder ska känna trygghet och tillit är det viktigt att vi har god tillgänglighet och uppdaterad information. Det är lätt att komma i kontakt med oss, om vi inte svarar direkt ringer vi upp under dagen. Kunden får vår aktuella broschyr av sin kontaktperson där information finns om vem som kan kontaktas. Vid förändringar/förseningar informeras kunden om detta av personalen på kontoret eller det aktuella vårdbiträdet.

Resursanvändning

Medarbetarnas kompetens

Telefoner

Uppföljning

APT, tertialrapporter, verksamhetsberättelse, brukarenkät


Utveckling

Se över rutiner för uppdatering av telefonnummer och förbättra rutinen för hur vi vidarekopplar telefoner för att ha möjlighet att svara.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel som tycker att det är lätt att få kontakt med hemtjänst	78		År

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel elektroniska inköp	85 %	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

Inga avsteg från gällande ramavtal

Arbetsätt

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

Resursanvändning

Ramavtal, Agresso

Uppföljning

Agresso, tertialrapporter, verksamhetsberättelse

Uppföljning av ekonomi

Resursanvändning

Budget 2018

Övrigt