



**Dagverksamheterna Östermalm**

Tjänsteutlåtande  
Dnr: 2017-843-1.2.1.  
Sid 1 (23)  
2018-02-14

Handläggare  
Ann-Christine Oswald  
Telefon: 08-508 106 34

Till  
Dagverksamheterna Östermalm

## **Verksamhetsberättelse VB 2017 för Dagverksamheterna Östermalm**

**Förslag till beslut**

**Dagverksamheterna Östermalm**

Bo Bergmans gata 4  
115 50, Stockholm  
08-508 106 34  
08-508 10 000  
ann.christine.osvald@stockholm.se  
stockholm.se

## Innehållsförteckning

<b>Sammanfattande analys.....</b>	<b>4</b>
Administrativa uppgifter .....	4
Organisations- och ledningsstruktur.....	4
Brukare/Kunder/Klienter.....	6
Chef- och ledarskap.....	6
Medarbetare.....	7
Värdegrund.....	8
<b>Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....</b>	<b>8</b>
1. Ett Stockholm som håller samman .....	8
1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla .....	8
1.5 Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla .....	9
1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande .....	10
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet .....	11
2. Ett klimatsmart Stockholm .....	13
2.1 Energianvändningen är hållbar.....	13
2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade .....	13
2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva .....	14
2.5 Stockholms miljö är giftfri .....	14
2.6 Inomhusmiljön i Stockholm är sund .....	15
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm .....	16
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar .....	16
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm .....	17
4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika .....	17
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor .....	17
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering .....	19
4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld .....	19
4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla .....	20
4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande.....	22
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning .....	22
<b>Uppföljning av ekonomi.....</b>	<b>23</b>
Uppföljning av driftbudget.....	23

<b>Synpunkter och klagomål.....</b>	<b>23</b>
<b>Övrigt.....</b>	<b>23</b>

## Sammanfattande analys

### Administrativa uppgifter

**Verksamhetens namn:**

Dagverksamheterna Östermalm

**Verksamhetschef:**

Telefon: 08-508 10 647

ann-christine.osvald@stockholm.se

**Postadress:**

Östermalms stadsdelsförvaltning

Dagverksamheterna Östermalm

Box 24156

104 51 Stockholm

**Besöksadress:**

Bo Bergmans gata 4

115 50 Stockholm

**Antal anställda:** 10 personer

### Organisations- och ledningsstruktur

#### Organisation och ledning

Enheten består av tre biståndsbedömda dagverksamheter. En social dagverksamhet som vänder sig till personer som är ofrivilligt socialt isolerade eller har fysiska och/eller psykiska funktionsnedsättningar samt två dagverksamheter som vänder sig till personer med demenssjukdom.

Den sociala dagverksamheten har öppet tre dagar per vecka och har plats för tio personer per dag. De två demensdagverksamheterna är Bo Bergmangården och Starrängsgården har plats för 13 gäster per dag. Verksamheten har öppet vardagar mellan kl. 08.00-16.00. På dagverksamheterna erbjuder vi social samvaro och olika aktiviteter. Vi lagar maten själva och äter frukost och lunch tillsammans med våra gäster, så kallad pedagogisk måltid.

Inom enheten finns också tre träffpunkter, Rioträffen, Seniorträffen och Träffen Hjorthagen. De är öppna förebyggande verksamheter som erbjuder seniorer på Östermalm en mötesplats för social samvaro och aktivitet. För att besöka verksamheterna så behövs inget biståndsbeslut. Vi har personal i verksamheten för att handleda i olika aktiviteter och introducera nya besökare.

All personal som arbetar i verksamheten har utbildning till undersköterska eller vårdbiträde.

Kommunen ansvarar för hälso-och sjukvård för personer som vistas i dagverksamheter. Avtal finns med Immanuelskyrkans Vård AB/Löjtnantsgården gällande hälso- och sjukvårdsinsatserna för gästerna på dagverksamheterna. Det gäller akuta insatser av legitimerad sjuksköterska. Det är bedömningar, åtgärder och uppföljningar i samband med

fallolyckor eller andra medicinska tillstånd under vardagar. I uppdraget ingår inte ansvar för gästernas läkemedelshantering. Stadsdelsnämndens MAS följer upp hälso- och sjukvården inom enheten. Verksamhetschefen det övergripande hälso- och sjukvårdsansvaret.

### **Möten och arbetsgrupper, kvalitetsarbete**

Varje team har dagligen en morgonrapport, där dagens planering går igenom. Verksamhetschefen har dialog med all personal, på daglig basis för att diskutera kvalitetsfrågor och planera verksamheten. APT-möten, arbetsplatsträffar, genomförts utifrån en fastställd dagordning en gång per månad och då är också all personal samlad. Enheten har också inplanerade idé och kvalitetsmöten inbokade varannan månad där all personal medverkar och idéer för verksamhetsutveckling tas upp och diskuteras.

Personalen har olika ansvarsområden för olika frågor. Vi har utsedda kostombud, hälsocoacher, kulturombud och miljöombud. De är uppdaterade inom sina ansvarsområden och informerar arbetskamrater om aktuell information.

Vi utvärderar om vi på bästa sätt uppfyllt våra åtaganden, om de är relevanta för verksamheten och överensstämmer med våra gästers önskemål och behov. Vi analyserar resultaten från våra gästers och/eller närståendes senaste enkätsvar. Vi går igenom våra arbetssätt i förhållande till våra åtaganden och analyserar om vi under året arbetat på rätt sätt eller om vi behöver förändra våra arbetssätt. Vi ser också över våra rutiner i kvalitetssäkringspärmen och beslutar om vilka rutiner som behöver revideras. Detta sker varannan månad på idé- och kvalitetsmöten.

### **Lokaler**

Enheten har funnits sedan år 2004 på nuvarande adress. Vi har ett bra geografiskt läge på Östermalm. Omgivningarna består av fina promenadstråk och blandad bebyggelse trots att verksamheten är belägen mitt i staden. Byggnaden består av tre våningar, varav dagverksamheterna finns på bottenvåningen i entréplanet och på våning tre. Socialtjänsten bedriver verksamhet på de övriga våningsplanen.

Varje dagverksamhet har sina egna utrymmen såsom kök, matsal, vardagsrum och kontor. De verksamheter som finns i entréplanet har tillgång till en fin uteplats med söderläge och på tredje våningen finns en härlig terrass. Enhetschefen sitter på tredje våningen.

Vi har även en Öppen träffpunkt på Rio, Sandhamnsgatan på entréplanet. Lokalerna är trivsamma och vi har bland annat ett samarbete med biblioteket vilket gör att vi har ett litet bibliotek med böcker och tidskrifter och möjlighet till att sitta ned och läsa. Det är flera rum som möjliggör olika aktiviteter. Lokalerna är hemtrevliga och lättillgängliga och ljusa.

Vi har också en träffpunkt som är öppet en dag i veckan i Hjorthagen i lokal på entréplanet på Dianagårdens vård och omsorgsboende.

### **Samverkan och information**

Samverkan sker bland annat genom en regelbunden och bra kontakt med våra gäster och deras anhöriga. Redan i inledningsskedet vill vi utstråla den öppenhet och tillgänglighet som är avgörande för att kontakten med oss ska kännas naturlig och trygg. Vi lämnar vår broschyr med telefonnummer, informerar om öppettider, levnadsberättelse och om Omsorgsdagboken. Vi samverkar även vid behov med biståndshandläggare, sjuksköterska eller hemtjänst kring gästernas omvårdnadsbehov och hälsostatus. Vi har regelbundna informationsmöten där vi

bjuder in stadsdelens biståndshandläggare två gånger per år för att informera om dagverksamheten.

Vi har anhörigträffar inom verksamheten, två gånger per år på dagverksamheterna för demenssjuka och vid behov på den sociala dagverksamheten. Vid anhörigträffar bjuder vi också in anhörigkonsulenten för att informera anhöriga om anhörigstödet.

Enhetens rutiner finns samlade i vår kvalitetssäkringspärm vilka vi har arbetat fram under flera år. Rutinerna beskriver vårt arbetssätt i verksamheten, våra ansvarsområden och hur vi på bästa sätt ska ta hand om våra gäster. All personal har tillgång till dator och vi har en gemensam mapp där allt material finns samlat, så var och en kan gå in och läsa och lämna synpunkter och förbättringsförslag utifrån gemensamma diskussioner.

Ett månadsprogram med aktuella aktiviteter tas fram för Rioträffen, Seniorträffen och Träffen Hjorthagen. Programmen finns tillgängliga på stadens hemsida, hos biståndshandläggare och i månadsannonser.

## **Brukare/Kunder/Klienter**

Målet med dagverksamheterna är att erbjuda en meningsfull dag med trygghet och stimulans i social samvaro med andra. Vi ger också stöd och avlastning till anhöriga/närstående. Vi erbjuder en god och säker omsorg där bemötande, kontinuitet, trygghet och samverkan är nyckelord i verksamheten. De pensionärer som besöker oss kallar vi genomgående för gäster.

Våra gäster har biståndsbeslut utifrån sina individuella behov. De kan bli beviljade att få dagverksamhet mellan en till fem dagar per vecka. Resor till och från dagverksamhet ingår i beslutet. Vi har avtal med Samtrans gällande resorna. Gästerna blir hämtade i hemmet av kända chaufförer som ska vara samma personer för att skapa trygghet och kontinuitet för gästerna. Möjligheten att gästerna följer med till dagverksamheten ökar om de blir hämtade av välbekanta chaufförer, med viss kunskap om de gäster som de ansvarar för.

Vi har en regelbunden och bra kontakt med våra gäster och deras anhöriga. Många av våra anhöriga talar vi regelbundet i telefonen med och flera av dem är s.k. anhörigvårdare. Det är ca en tredjedel av våra gäster som är hos oss för att avlasta en anhörig. Vi försöker att vara ett stöd för våra anhörigvårdare. Många gånger räcker det med att endast lyssna på dem. De är alltid välkomna att besöka oss när de vill och när det passar dem. Vi bjuder in till anhörigmöten 2 ggr/år för att ta emot synpunkter och informera om verksamheten. Vi bjuder då in Anhörigkonsulenten vid dessa träffar för att berätta om anhörigstödet.

Vi strävar mot att våra gäster blir sedda, lyssnade på och bekräftade varje gång de besöker oss. Bemötandet av våra gäster är det viktigaste i verksamheten. Därför är vi uppmärksamma på hur varje gäst mår och vilka individuella behov gästen har så att vi kan hjälpa och stödja på bästa sättet under gästens vistelse hos oss.

Resultat på brukarundersökningen 2017 visar att 97% känner sig trygga, nöjda och upplever att man får ett gott bemötande. 100 % har förtroende för personalen.

Vi hade inga inkomna klagomål rörande dagverksamheten 2017.

## **Chef- och ledarskap**

Det är Enhetschefens ansvar att förankra och koppla ihop nämndens mål med enhetens mål.

Planeringen sker på planeringsdagar då vi diskuterar våra mål och analyserar om vårt arbetssätt är optimalt eller om vi behöver förändra något. All personal medverkar genom att vara engagerade, delaktiga och ta ansvar. Verksamhetsplanen diskuteras i varje arbetsgrupp. Utifrån våra beslut om arbetssätt reviderar vi vid behov våra skriftliga rutiner och upprättar eventuellt nya till vår kvalitetssäkringspärm.

Målet är att enheten ska ha tydliga rutiner som ska vara ett stöd för medarbetarna i deras dagliga arbete. Enhetens rutiner finns samlade i vår kvalitetssäkringspärm. Kvalitetssäkringspärmen ska alltid innehålla uppdaterade rutiner om våra arbetssätt och ansvarsområden.

Genom att vi har en organisation där vi arbetar i team, så lär vi av varandra. Vi fäster stor vikt vid ett bra samarbete och strävar emot att alla blir lyssnade på. Verksamhetschefen träffar medarbetarna i verksamheten dagligen, så det finns utrymme att ta upp olika frågor. Chefen har möte med all personal en gång per vecka. Vi har också APT en gång per månad samt idé och kvalitetsmöten varannan månad där vi tar tillvara på idéer för verksamhetsutveckling, ser över och uppdaterar våra rutiner och diskuterar olika saker som kan vara kvalitetshöjande för verksamheten. Viktigt är att all personal är och känner sig delaktig och nya idéer tas tillvara.

På vår planeringsdag stämmer vi av hur verksamheten varit under året och hur vi går vidare. Vi ställer oss frågorna om vi på bästa sätt uppfyllt våra åtaganden, om de är relevanta för verksamheten och överensstämmer med våra gästers önskemål och behov. Vi analyserar resultaten från våra gästers och/eller närståendes senaste enkätsvar. Utifrån resultaten av vår ovanstående analys, vår tilldelade budget och diskussioner kring vår arbetsmiljö beslutar vi om åtaganden för nästa verksamhetsår. Därefter går vi igenom våra arbetssätt i förhållande till våra åtaganden och analyserar om vi under året arbetat på rätt sätt eller om vi behöver förändra våra arbetssätt. Vi ser också över våra rutiner i kvalitetssäkringspärmen och beslutar om vilka rutiner som behöver revideras.

Det viktigaste i vår verksamhet är våra gäster och bemötandet av dem och deras anhöriga. Det är gästernas behov och önskemål som är vägledande när vi utvärderar och utvecklar vår verksamhet. För att skapa och förstärka dialogen med våra gäster och närstående har vi diskuterat och upprättat en skriftlig rutin om hur vi ska bemöta alla gäster och deras närstående som vi kommer i kontakt med. Vi ska alltid vara vänliga och tillmötesgående oavsett hur vi själva blir bemötta. Vi ska svara på frågor och/eller lotsa till rätt person och/eller återkomma med svar.

## Medarbetare

Personalens engagemang, kunskap och erfarenhet är avgörande för en verksamhet med hög kvalitet. Medarbetare som trivs på jobbet gör ett bra arbete och personalen är den viktigaste resursen för att uppnå positiva resultat i verksamheten. Enhetschefen träffar dagligen medarbetarna för stöd och återkoppling samt är alltid tillgänglig på mobil. Utifrån ledarskapsidén att självständiga och ansvarstagande medarbetare utvecklas i sitt arbete, har personalen olika ansvarsområden för olika frågor. Vi har utsedda kostombud, hälsocoacher, kulturombud och miljöombud. De är uppdaterade inom sina ansvarsområden och ger arbetskamrater aktuell information.

Medarbetarna ansvarar för den dagliga planeringen för våra gäster, till exempel planering av matsedel och aktiviteter, kontakter med biståndshandläggare till exempelvis ta emot

beställningar om dagverksamhet samt kontakter med anhöriga, hemtjänsten och primärvården. Medarbetarna vet att verksamhetens positiva resultat är ett resultat av deras ansträngningar.

För att säkerställa en god omsorg med hög kvalitet krävs det att personalen har utbildning och får kontinuerlig fortbildning. En kompetensutvecklingsplan planeras och skrivs ned för hela enheten. På medarbetarsamtalen som genomförs en gång per år, så kartlägger chefen tillsammans med varje enskild medarbetare behovet av kompetensutveckling utifrån verksamhetens och individens behov. Vi diskuterar också enhetens mål och åtaganden och tydliggör vårt uppdrag. 90% har också vidareutbildat sig till undersköterska. Flera medarbetare har olika intresseområden, ex kost, friskvård, kultur, miljö och blir erbjudna att delta i föreläsningar inom respektive intresseområden.

I medarbetarenkäten 2017 visar resultatet på att 100 % av personalen känner att arbetet känns meningsfullt och att de ser fram emot att gå till arbetet. 88 % svarar att de lär nytt och utvecklas i sitt dagliga arbete. 88% av personalen upplever att chefen visar uppskattning för arbetsinsatserna.

## Värdegrund

Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre samt Stockholms stads värdegrund för äldreomsorgen ska genomsyra verksamheten. I stadens värdegrund är värdigt liv och välbefinnande centrala begrepp. Målet är att alla medarbetare ska arbeta i enlighet med värdegrundens intentioner samt utgår från våra nyckelord bemötande, kontinuitet, trygghet och samverkan - som är nyckelord i verksamheten. Arbetet med att konkretisera värdegrunden i det dagliga arbetet pågår genom ex. diskussioner på möten och planeringsdagar.

## Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

### 1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

— Ingen

Nämndmål:

#### Tidiga insatser och förebyggande arbete prioriteras

— Ingen

#### Förväntat resultat

Tidiga insatser och förebyggande arbete leder till att barn och unga får en god uppväxt.



**Enhetsmål:**

Sociala aktiviteter inom den öppna träffpunkten verkar förebyggande

 Uppfylls helt

**Förväntat resultat**

Träffpunkten bidrar förebyggande genom att bevara hälsa och upprätthålla sociala, intellektuella och fysiska funktioner.

**Analys**

Vi erbjuder ett varierat utbud av aktiviteter på våra träffpunkter. Aktiviteterna är dels fysiska så som balansträning, gymnastik och Qigong, dels sociala som bokcirkel, filmvisning, musik och måleri och bridge för att nämna några.

De aktiviteter som erbjuds innebär att Träffpunkterna verkar förebyggande med syftet att bevara gästernas hälsa samt upprätthålla deras sociala, intellektuella och fysiska funktioner.


KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.5 Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla

 Ingen


**Nämndmål:**

**Nämndens verksamheter möjliggör en mångfald av fritidsaktiviteter utifrån de olika målgruppernas behov och förutsättningar**

 Ingen

**Förväntat resultat**

Stadsdelsområdets invånare, besökare och brukare, i synnerhet barn och unga, upplever att det finns ett rikt utbud av aktiviteter och anläggningar. Aktiviteterna anpassas utifrån målgruppernas behov och förutsättningar. Ett brett utbud av fritidsaktiviteter skapar en ökad gemenskap.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Undersöka möjligheten att erbjuda cykeltutflykter för äldre	2017-01-01	2017-12-31	
<b>Analys</b> Under tre veckor i sommar hyrde enheten för dagverksamheterna en så kallad duo-cykel. Under dessa veckor fick gäster möjlighet att cykla tillsammans med personal. Vård- och omsorgsboendena i stadsdelen hade möjlighet att låna cykeln under denna period.			

**Enhetsmål:**

Vi erbjuder dagsutflykter under hela året

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Äldre i stadsdelen erbjuds dagsutflykter till olika resmål under hela året.

### Analys

Under perioden maj-augusti har enheten erbjudit tio dagsutflykter. Våra resmål har bland annat varit Nyköping, Uppsala, Vaxholm och Trosa m fl.

Under senhösten och vintern anordnades bussresor till Steninge julmarknad.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande

— Ingen


Nämndmål:

### Tillgången till kulturaktiviteter är god.

— Ingen

### Förväntat resultat

Invånarna har tillgång till ett rikt och varierat kulturutbud. Alla, oavsett ålder och förutsättningar, ska ges möjlighet att uppleva och själva utöva olika former av kultur.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Erbjudna aktiviteter som visar användningsmöjligheter kopplat till digitala verktyg, exempelvis iPadcafé, för äldre	2017-01-01	2017-12-31	
<b>Analys</b> Gästerna har möjlighet att komma och delta på så kallade I-padcafé. Aktiviteten anordnas en gång i veckan och erbjuds på flera träffpunkter i stadsdelen.			

Enhetsmål:

Vi erbjuder ett rikt utbud av aktiviteter och social samvaro

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

De gäster som kommer till oss upplever att de har en dag med gemenskap och trevlig samvaro i en positiv, vänlig, kravlös och trygg miljö. Dagverksamheten bidrar förebyggande att bevara hälsa och upprätthålla sociala, intellektuella och fysiska funktioner.

### Analys

Vi har sett till varje enskild gästs behov, intresse och förmåga. Vi har gett gästerna möjlighet att delta i olika aktiviteter, såväl i grupp som individuellt. Att finnas med i ett socialt sammanhang och känna gemenskap med andra är ett genuint grundläggande behov. Vi har strävat efter att gästerna vid dagens slut har upplevt en ”varm känsla” av välbefinnande inombords. Planeringen av aktiviteterna har sett lite olika ut mellan verksamheterna. Den sociala dagverksamheten har haft ett i förväg planerat program med olika aktiviteter att

erbjuda. Personalen på dagverksamheten för demenssjuka har arbetat utifrån ett förhållningssätt att avläsa humör och dagsform hos gästerna och bedöma vilken aktivitet som är lämplig. Även på demensdagverksamheten har man planerade aktiviteter bokade för året då vi har underhållning med musik av externa musiker en gång i månaden.

Inom ramen för dagverksamheterna har gästerna på olika sätt möjlighet att ta del av olika typer av kultur. På träffpunkterna finns aktiviteter så som bokcirklar, filmvisning och operagrupp. Gästerna har på detta sätt möjlighet att uppleva och själva utöva olika former av kultur.

Personalen har arbetat för att skapa förutsättningar för att alla som vill får en möjlighet till social samvaro och aktivitet under sin dag hos oss.

I brukarundersökningen 2017 svarar 86% att de är nöjda med aktiviteterna på den sociala dagverksamheten och 94 % svarar att de är nöjda med aktiviteterna på demensdagverksamheten.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

— Ingen


Nämndmål:

### Äldre är trygga och äldreomsorgen präglas av god kvalitet och delaktighet.

— Ingen

### Förväntat resultat

De äldre ska kunna känna trygghet inför ålderdomen. Andelen nöjda omsorgstagare ökar. Hälso- och sjukvården inom de särskilda boendeformerna och dagverksamheterna är säker och av god kvalitet. Äldreomsorgen är hållbar, jämställd, tillgänglig och likvärdig. Äldre kan påverka både innehåll i omsorgen och utförare. Trygga villkor för personalen ger förutsättningar för en bra äldreomsorg.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Verksamheterna upprättar handlingsplaner för de områden i brukarundersökningen som fått mindre bra resultat	2017-01-01	2017-12-31	
<b>Analys</b> Resultaten från brukarundersökningen har presenterades under hösten 2017. Resultaten har analyserats tillsammans med personalen. Åtgärder för att t.ex. öka brukarnas delaktighet har vidtagits genom att det numera finns en förslagslåda i träfflokalen. Resultaten från brukarundersökningen har resulterat i indikatorer i 2018 år VP.			

Enhetsmål:

Vi serverar vällagad mat i gemenskap med andra

 Uppfylls helt

## Förväntat resultat

Gästerna får struktur på sin dag med bra dygnsrytm och god mathållning. Gästerna erbjuds en god och nyttig måltid i trevligt sällskap. Måltidssituation upplevs som lugn och stöd från personalen bidrar till att gästerna får i sig tillräckligt med mat.

## Analys

Måltiderna på dagverksamheten är en av dagens viktigaste aktiviteter och är för många en högtidsstund. Vi har med våra måltider sett till att gästerna fått god och nyttig mat i trevligt sällskap.

Vi har lagt stor vikt vid att servera hemlagad mat som är igenkännbar och påminner om gamla tider. På morgonen har vi serverat frukost och till lunch har vi alltid efter huvudrätten, dessert och kaffe.

Vi lagar all mat själva och har följt mattraditionerna vid olika högtider såsom jul, påsk, pingst och midsommar. Vi har också firat gästernas födelsedagar.

Vi har strävat efter att ha en trivsamt och stimulerande måltid. Vi har dukat med vackert porslin där maten tydligt synliggörs i sina vackra färger. Placeringen av gästerna runt bordet har varit genomtänkt så att alla kommer bra överens, samt att de som har större hjälpbehov ges möjlighet att sitta bredvid personal. Personalen ser till att alla runt bordet blir uppmärksammade och hjälper till att hålla en lättsamt och trevlig konversation. För flera av våra gäster har stödet från personalen varit av stor vikt för att man ska få i sig tillräckligt med mat.

I brukarundersökningen 2017 svarar 100 % av de svarande brukarna på båda dagverksamheterna (social och demens) att man upplever att måltiden är en trevlig stund på dagen och att maten smakar bra.

## Enhetsmål:

Våra gäster är trygga



Uppfylls helt

## Förväntat resultat

Att våra gäster ska känna trygghet i tillvaron och känner sig välkomna och hemmastadda i en anpassad, vacker och säker miljö. Att våra gäster möter samma ansikten och där de dagliga rutinerna är återkommande och tydliga.

## Analys

Bemötandet är det viktigaste i verksamheten. Vi har arbetat för att ha ett fungerande kontaktmannaskap så gästen ska känna sig trygg. Vi ska veta hur varje gäst vill ha sin hjälp utförd och vad varje gäst har för önskemål gällande aktiviteter. Brukarundersökningen 2017 påvisar att det är 100 % av gästerna på den sociala inriktningen som upplever trygghet och 97% av gästerna på demensinriktningen känner sig trygga i verksamheten.

KF:s inriktningsmål:

## 2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.1 Energianvändningen är hållbar

— Ingen

Nämndmål:

#### Verksamheterna använder energi på ett hållbart sätt

— Ingen

#### Förväntat resultat

Minskad negativ miljöpåverkan och energiförbrukning. Nämnden bidrar till en hållbar energianvändning genom att anpassa arbetssätt, förändra beteenden och genomföra energibesparingsåtgärder i verksamheterna.

Enhetsmål:

Vi använder energi på ett hållbart sätt

● Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Minskad energiförbrukning.

#### Analys

Vi har släckt lampor när vi inte är i rummet. Vi stänger av våra datorer när vi inte använder dom och på toaletterna finns sensorer som gör att belysningen tänds och släcks automatiskt. Vi har sorterat glas, tidningar och förpackningar och kopierat dubbelsidigt. Vid inköp har vi i första hand köpt miljömärkta och ekologiska varor.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade

— Ingen

Nämndmål:

#### Transporter inom nämndens verksamheter är miljömässigt hållbara

— Ingen

#### Förväntat resultat

Medarbetarna använder sig av kollektivtrafik, gång och cykel som transportmedel i tjänsten. Verksamheterna använder i möjligaste mån miljömässigt hållbara färdmedel.

Enhetsmål:

Vi väljer miljövänliga transporter

Uppfylls helt

#### **Förväntat resultat**

Minskad påverkan på miljön.

#### **Analys**

Vi har följt de avtal staden har för transporter. Det gäller såväl resor till och från dagverksamhet som när vi reser i tjänsten.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

**2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva**

Ingen

Nämndmål:

**Nämnden minskar uppkomsten av avfall och ökar återvinningen**

Ingen

#### **Förväntat resultat**

Verksamheterna återbrukar och hushållar med material och arbetar för minskad uppkomst av avfall. Avfall återvinns i största möjliga utsträckning, och matsvinnet minskar

Enhetsmål:

Vi källsorterar och ökar återvinningen

Uppfylls helt

#### **Förväntat resultat**

Minskat avfall och ökad andel återvinning.

#### **Analys**



Vi har följt de rutiner vi har för källsortering.

Maten anpassas nogsamt efter antalet gäster vilket gör att vi inte behöver slänga så mycket mat.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

**2.5 Stockholms miljö är giftfri**

Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2016	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel inköpta ekologiska livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel	32,59					40%	2017

Nämndmål:

### Nämndens verksamheter är giffria

 Ingen

#### Förväntat resultat

Verksamheterna minskar användningen och exponeringen av skadliga kemikalier. Andelen ekologisk och vegetarisk mat i verksamheterna ökar.

Enhetsmål:

Vi serverar en hög andel ekologisk mat och minskar användningen av skadliga kemikalier

 Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Vi ökar vår andel av ekologiska livsmedel.  
Minskad användning av skadliga kemikalier.

#### Analys

Vi lagar i stort sett all mat själva. Vi beställer i första hand ekologiska varor. Vi ser över användningen av skadliga kemikalier och använder miljövänliga produkter.

År 2017 hade enheten 32,63 procent ekologiska inköp.


KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.6 Inomhusmiljön i Stockholm är sund

 Ingen

Nämndmål:

### Nämnden påverkar utformning och material i verksamhetslokaler och i bostäder

 Ingen

#### Förväntat resultat

Nämndens lokaler uppfyller stadens krav på god inomhusmiljö. I planeringen av nya bostäder och vid förbättring av allmänna lokaler anpassas material och utformning så att hälsorelaterade risker minimeras. Luftkvaliteten inomhus förbättras och ljudnivån är god.

Enhetsmål:

Vi har en sund inomhusmiljö

 Uppfylls helt

#### **Förväntat resultat**

God inomhusmiljö så hälsorelaterade risker minimeras.

#### **Analys**


Inomhusmiljön är god. Vi arbetar med att ha en trevlig miljö med bland annat låg ljudnivå, bra ventilation, frisk luft, välstädade och rena, ljusa lokaler.

KF:s inriktningsmål:

### **3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm**


KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

 Ingen

Nämndmål:

**Alla chefer och medarbetare tar ansvar och vidtar åtgärder för att ha budget i balans med fokus på effekter för invånarna.**

 Ingen

#### **Förväntat resultat**

Budget i balans för enheterna, positivt resultat för nämnden och god effekt för stadsdelens invånare. Personal uppmuntras till att finna långsiktiga och kostnadseffektiva lösningar till nytta för invånare och brukare.

Enhetsmål:

Vi har en budget i balans

 Uppfylls inte

#### **Förväntat resultat**

Vi har en budget i balans genom att vi arbetar effektivt inom ramen för tilldelad budget och ersättningssystem.

#### **Analys**

Vi har arbetat för att ha en budget i balans. Regelbundna månatliga möten med economicontroller för avstämningar och budgetuppföljning. En pågående omstrukturering av den sociala/biståndsbedömda dagverksamheten pågick under 2017 och påverkade antal gäster som erjöds plats, då kön var stängd under denna tid. Detta har medfört minskade



intäkter till verksamheten.

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

— Ingen

Nämndmål:

**Nämndens verksamheter är jämställda och resurserna fördelas lika efter behov.**

— Ingen

##### Förväntat resultat

Ett genus- och antirasistiskt perspektiv är integrerat i verksamheterna. Arbete med jämställdhetsanalys vidareutvecklas.

Enhetsmål:

Vi är en jämställd arbetsplats

● Uppfylls helt

##### Förväntat resultat

Inga klagomål inkommer gällande diskriminering och ojämlik resursfördelning



##### Analys




Vi har diskuterat jämställdhet i vår kompetensutvecklingsprojektet DigIT. Inga klagomål har inkommit gällande diskriminering och ojämlik resursfördelning.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

##### 4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2016	Årsmål	KF:s årsmål	Period
—  Index Psykosocial arbetsmiljö ♀						fastställs 2017	2017
—  Sjukfrånvaro ♀			2,7 %			tas fram av nämnden	VB 2017

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2016	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Sjukfrånvaro dag 1-14 						tas fram av nämnden	VB 2017


Nämndmål:

### Nämnden är en bra arbetsgivare

 Ingen

### Förväntat resultat

Medarbetarenkäten visar att personalen är motiverad och delaktig. Förvaltningens chefer utbildas i kompetensbaserad rekrytering och förvaltningen rekryterar och upprätthåller adekvat kompetens. Heltidsanställningar är norm och sjukfrånvaron fortsätter att minska.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheterna ska gå igenom och diskutera resultatet av medarbetarenkäten samt ta fram handlingsplaner för identifierade förbättringsområden.	2017-01-01	2017-12-31	

Enhetsmål:

Vi har en hög frisknärvaro

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Att vi har hög frisknärvaro. Medarbetarna är delaktiga och tar ansvar för och bidrar till enhetens utveckling och den gemensamma arbetsmiljön.

### Analys

Vi har ett fint resultat i vår Medarbetarenkät. All personal trivs och kan rekommendera sin arbetsplats. Vi har ingen personalomsättning. Enheten har en hälsocoach.

Medarbetarenkäterna visar de senaste åren att personalen trivs mycket bra. Det har stor betydelse att enheten har en bra organisation och struktur, att personalen känner sig delaktiga och har inflytande över sitt arbete. Personalomsättningen är och har varit låg, vilket gör att det alltid är känd personal på plats. Vi har följt de rutiner som finns i staden och inom stadsdelsförvaltningen när det gäller sjukfrånvaro och rehabilitering. Vi har arbetat aktivt med personalenheten och andra aktörer som kan vara berörda.

Inom enheten har vi två hälsocoacher som är uppdaterade på stadens utbud gällande friskvård och vi uppmuntrar varandra att delta i det utbud av friskvårdsaktiviteter som Stockholms stad tillhandahåller, ex subventionerade tränings- och badkort.. Vi har en stående punkt på APT för information och diskussion om friskvård. Arbetsmiljöarbetet är en viktig faktor för att personalen ska må bra och tycka det är roligt att gå till jobbet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

— Ingen

Nämndmål:

#### Verksamheterna är fria från diskriminering.

— Ingen

#### Förväntat resultat

Verksamheterna utvecklar ett jämställt, normkritiskt och antirasistiskt arbetssätt. Inga klagomål och synpunkter gällande diskriminering.

Enhetsmål:

Vår verksamhet är fri från diskriminering

● Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Det förekommer inte diskriminering i verksamheten. Varje medarbetare blir respekterad och upplever sitt eget värde.




#### Analys

Vi har gått igenom medarbetarenkäten på APT. Varje medarbetare blir respekterad och upplever sitt eget värde. Det förekommer inte diskriminering i verksamheten

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2016	Årsmål	KF:s årsmål	Period
—  Andel medarbetare som har genomgått utbildning om att upptäcka våldsutsatthet och konsekvenser av detta inkl särskilt utsatta grupper						Tas fram av nämnden	2017
—   Antal personer som utsatts för våld i nära relation som är kända av socialtjänsten						tas fram av nämnden	2017


Nämndmål:

### Ingen ska vara rädd för att utsättas för våld eller hot om våld i nära relationer

— Ingen

#### Förväntat resultat

Personer som utsätts för våld i nära relationer, hedersrelaterat våld och förtryck har erbjudits stöd och vid behov skyddat boende. Medarbetare har tillräcklig kunskap för att upptäcka om någon är utsatt och vet vilket stöd som kan erbjudas.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Säkerställa att medarbetarna har kännedom om lokala rutiner för arbetet mot våld i nära relationer.	2017-01-01	2017-12-31	
<b>Analys</b> Aktiviteten är framskjuten till år 2018.			

Enhetsmål:

Vi uppmärksammar våld i nära relationer

◆ Uppfylls delvis

#### Förväntat resultat

Vi motverkar våld i nära relationer

#### Analys

Under hösten kommer enhetschefen att undersöka möjligheten att vidareutbilda samtliga medarbetare för att öka möjligheten att upptäcka våld i nära relationer. Utbildningen är webbaserad.

Planerad utbildning påbörjas våren 2018.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2016	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel personer som upplever att de varit delaktiga i upprättandet av genomförandeplaner 						79 %	2017
<b>Analys</b> Denna indikator är enbart aktuell för enheter inom socialtjänsten.							


Nämndmål:

## Verksamheterna präglas av öppenhet, delaktighet och ett gott bemötande

— Ingen

### Förväntat resultat

Öppenhet, tillgänglighet och ett gott bemötande präglar verksamheten. Brukare upplever att de är delaktiga i insatsens utformning och utförande. Rätten till självbestämmande är grundläggande. Insatser utformas med respekt för den enskildes önskemål och val. Synpunkter och klagomål återkopplas, analyseras och åtgärdas vid behov.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Kompetensutveckling i bemötande gällande personer med funktionsnedsättning ska genomföras	2017-01-01	2017-12-31	
<b>Analys</b> Personalen deltog på den teateruppsättning som förvaltningen arrangerade under 2017 gällande personer med funktionsnedsättning.			

Enhetsmål:

Våra gäster får ett respektfull bemötande

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Att den enskildes behov och önskemål tillgodoses. Varje individ bemöts med respekt och får känna att man blir accepterad som man är. Att vi erbjuder en god och säker omsorg där bemötande, kontinuitet, trygghet och samverkan är utgångspunkter.

### Analys

Det viktigaste i vår verksamhet är våra gäster och bemötandet av dem och deras anhöriga. Därför är det av största vikt att vara lyhörd för deras behov och önskemål.

Vi har arbetat för att alla som kommer till oss ska känna sig välkomna och uppmärksammade. Vi har mött gästerna på morgonen med en kram eller ett handslag, med ögonkontakt och vi tilltalar alltid alla med namn. Det är vårt sätt att se, ge, vara med, bemöta, svara på, som har betydelse för gästernas välbefinnande, trivsel och trygghet.

Vi har arbetat med att se till det friska hos varje gäst för att stimulera till att bevara befintliga funktioner, såsom fysiska, psykiska och sociala förmågor. Vi har arbetat med att ha ett inkännande bemötande, där vi inte går emot gästerna i något, utan möter dem där de är. Trots svår sjukdom, t.ex. i form av demens eller stroke, finns ofta stor social kapacitet bevarad och gästernas förmågor kan bibehållas när personalen uppträder respektfullt.

Vi har arbetat med att uppmärksamma varje gäst på olika sätt under dagen. Det finns alltid något, som kan ge stolthet och vara stärkande för självkänslan. Vi har strävat efter att sprida glädje och skratta tillsammans med gästerna då humor ofta är ett gott hjälpmedel till kontakt.

Vi har eftersträvat öppenhet. Vi har inbjudit anhöriga/närstående till anhörigmöten och att besöka oss även vid andra tillfällen, t.ex. på lunchbesök, och informerat om att vi alltid kan

nås på telefonen under hela dagen.

I brukarundersökningen 2017 svarar 97 % att de upplever ett gott bemötande av personalen.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

— Ingen

Nämndmål:

#### Invånarna är delaktiga och har inflytande

— Ingen

#### Förväntat resultat

Invånarna känner sig delaktiga och har möjlighet att påverka.

Enhetsmål:

Vi har ett personcentrerat förhållningssätt

● Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Kontaktmannen skapar en tillitsfull relation till gästen och dennes anhöriga. Kontaktmannen håller all information runt gästen aktuell samt underlättar kontakten med berörda yrkesgrupper. Att våra gäster möter samma ansikten och där de dagliga rutinerna är återkommande och tydliga.

#### Analys


Vi arbetar med kontaktmannaskap och i genomförandeplanen framgår vad gästen behöver hjälp med och hur det ska utföras. Vi jobbar i små team och det innebär kontinuitet för gästen.

Vi har erbjudit en hemlik och säker miljö där våra gäster har mött samma personal. För att bidra till kontinuitet har varje gäst en egen kontaktman som har ansvar för individuell information och alla kontakter kring gästen. Vi har arbetat aktivt för att anhöriga ska känna stöd från oss och att de ska veta att vi finns till hands och är lätta att nå.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2016	Årsmål	KF:s årsmål	Period
—  Andel elektroniska inköp	74 %					Tas fram av nämnden	VB 2017

Nämndmål:

## **Nämndens upphandlingar och inköp utvecklar staden i hållbar riktning**

— Ingen

### **Förväntat resultat**

Ingångna avtal innehåller krav på hållbar utveckling. Inköp i verksamheterna sker inom ramavtal och e-handel tillämpas där så har avtalats med leverantör.

Enhetsmål:

Vi har en hög avtalstrohet

● Uppfylls helt

### **Förväntat resultat**

Inga avsteg från gällande ramavtal

### **Analys**

Vid inköp följer vi stadens avtal. 74 procent av inköpen har skett via stadens elektroniska inköpssystem.

## **Uppföljning av ekonomi**

### **Uppföljning av driftbudget**

Dagverksamheten Östermalm redovisar för året ett underskott på 200 tkr. Vid verksamheten finns två enheter med dagverksamhet inriktning demens samt en dagverksamhet med inriktning social dagverksamhet. Samtliga platser är biståndsbedömda. På grund av omstruktureringar har kön till den sociala dagverksamheten varit stängd vilket har medfört att beläggningen på den sociala dagverksamheten inte varit full. Det i sin tur har inneburit att intäkterna har minskat under året då dagverksamheten får ersättning per person och dag.

## **Synpunkter och klagomål**

Under året har inga skriftliga klagomål inkommit på verksamheten. De muntliga synpunkter som har framförts har handlat om problem kopplade till resor genom Samtrans till och från dagverksamheten.

## **Övrigt**

Då den tidigare enhetschefen för Dagverksamheterna Östermalm gick i pension våren 2017 rekryterades ny enhetschef som tillträdde tjänsten från och med 1 juli 2017