



**Hemtjänst Östermalm Öst**

Tjänsteutlåtande  
Dnr: 2017-843-1.2.1  
Sid 1 (18)

Handläggare  
Cecilia Näslund  
Telefon: 08-50810576

Till  
Hemtjänst Östermalm Öst

## **Verksamhetsberättelse VB 2017 för Hemtjänst Östermalm Öst**

**Förslag till beslut**

**Hemtjänst Östermalm Öst**

08-50810576

stockholm.se

## Innehållsförteckning

<b>Sammanfattande analys.....</b>	<b>3</b>
Administrativa uppgifter .....	4
Organisations- och ledningsstruktur.....	4
Brukare/Kunder/Klienter.....	4
Chef- och ledarskap.....	5
Medarbetare.....	5
Värdegrund.....	5
<b>Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....</b>	<b>6</b>
1. Ett Stockholm som håller samman .....	6
1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla .....	6
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet .....	6
2. Ett klimatsmart Stockholm.....	8
2.1 Energianvändningen är hållbar.....	8
2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade .....	8
2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva .....	9
2.5 Stockholms miljö är giftfri .....	9
2.6 Inomhusmiljön i Stockholm är sund .....	10
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm .....	11
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar .....	11
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm.....	11
4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika .....	11
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor .....	12
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering .....	13
4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld .....	14
4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla .....	15
4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande.....	16
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning .....	17
<b>Uppföljning av ekonomi.....</b>	<b>18</b>
Uppföljning av driftbudget.....	18
Investeringar.....	18
<b>Synpunkter och klagomål.....</b>	<b>18</b>

## Sammanfattande analys

Hemtjänst Östermalm Öst 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. Våra kunder är huvudsakligen personer över 65 år, men vi ger även hjälp till personer under 65 år. Hemtjänstinsatserna baseras på biståndsbeslut enligt SoL.

Under 2017 har det skett en omfördelning mellan de två lokalerna på Banérgatan respektive Linnégatan. Banérgatan har minskat antalet kunder och beställda timmar medan Linnégatan har ökat antalet kunder och beställda timmar. Detta har medfört en anpassning av bemanningen på båda lokalerna. Även om det är utmanande att anpassa är det bra att förändringen har sett ut så då Linnégatan är mindre sedan tidigare. Nu är det mer jämt mellan lokalerna .

Vi har arbetat kontinuerligt med att öka och säkra kvalitén för våra kunder genom att ha kompetenta medarbetare och arbeta med välkända rutiner. Vi har arbetat med att göra enhetens rutiner kända för samtliga medarbetare via veckovisa gruppmöten och regelbundna APT och planeringsdagar. Detta arbete upphör aldrig utan pågår ständigt. Enhetschefen ansvarar över att se över och uppdatera rutiner kontinuerligt. Vi har under året arbetat med en rad egenkontroller och resultaten har bekräftat vår uppfattning om områden vi måste förbättra.

Våra kunder har haft en kontaktman som ombesörjt det praktiska arbetet runt den enskilde och varit en förbindelselänk mellan denne, anhöriga, enheten och övriga samarbetspartners. Vi har strävat efter att ha en god relation med anhöriga, god man etc. och har haft ett kontinuerligt samarbete med primärvården och äldreomsorgens beställarenhet. Under 2017 har vi börjat arbeta med ramtid som har ställt högre krav på kontaktmannen då insatserna och genomförandeplanen görs gemensamt med kund hemma hos vederbörande. Ramtid och genomförandeplaner är två områden där vi 2018 måste arbeta vidare för att stärka kundens delaktighet och medarbetarens förmåga att dokumentera och beskriva mer hur insatser skall utföras. Vi har strävat efter att så få som möjligt utför insats hos kunden och vi har varit noga med att dokumentera det vi utfört.

Hemtjänst Östermalm Öst har personal med bred utbildning och lång erfarenhet. Personalen har arbetat för god kvalitet så att hjälptagarna känner trygghet och ges möjlighet till inflytande i den hjälp som utförs. Under 2017 har vi utbildat ett antal medarbetare både till VB och USK. Vi har också arbetat mycket med Webbaserade utbildningar, vilket vi kommer att fortsätta med 2018. Under 2017 har vi haft möjlighet att öka bemanningen genom stimulansmedel.

Enheten har arbetat aktivt med att ha en ekonomi i balans. Dock har vi inte lyckats fullt ut och vi får inte nivåersättningen att räcka till. Anledningen till att ersättningen räcker till är flera, exempelvis det faktum att personalen har arbetat länge vilket gör att dom har en högre snittlön samt att vi har en hög andel heltider i enlighet med stadens norm. Det skulle vara mer ekonomiskt att ha fler deltider eller delade schematurer så att vi kunde anpassa bemanningen efter kundernas behov/önskemål. Då flertalet bland personalen är något äldre har de 32 semesterdagar istället för 25, vilket också påverkar ekonomin.

Inom hemtjänst kan kundantalet och kundens behov snabbt förändras, vilket gör

verksamheten svårplanerad. Vi har konstaterat att allt fler privata företag etablerat sig inom hemtjänst vilket medför konkurrens om kunderna. Vi har arbetat aktivt med att anpassa bemanningen utifrån antal kunder och att schemalägga utifrån geografi med syfte att minska gångtiderna. De biträdande cheferna har arbetat aktivt med att följa upp hur mycket av arbetstiden som är ute hos kunden. Genom det har personalen ökat tiden ute hos kund. På åtta timmars arbete bör 6,0-6,5 timmar vara hos kund.

Från och med 2016 har den kommunala hemtjänsten varit alternativet för icke valskunder. Etableringsområdet har återigen omfattat hela Östermalm vilket delas mellan de två kommunala alternativ som finns. Socialstyrelsens brukarundersökning visar att andelen nöjda omsorgstagare inom kommunal hemtjänst totalt är 90 % för 2017 vilket är oförändrat sedan året innan.

## **Administrativa uppgifter**

Verksamheten vid Hemtjänst Östermalm Öst utgår från två personallokaler, en på Banérgatan 54 och en på Linnégatan 61.

Enhetschef: Cecilia Näslund, Banérgatan 54, 115 26 Stockholm, tfn: 08-508 10 576, 076-12 10 576.

[cecilia.naslund@stockholm.se](mailto:cecilia.naslund@stockholm.se)

Enheten har ca 72 helårsarbetare fördelat på ca 83 personer.

## **Organisations- och ledningsstruktur**

Enheten har en enhetschef och två biträdande enhetschefer. Enhetschefen ansvarar för strategiska frågor, ekonomi, personal, avtal och del av arbetsmiljö.

Enhetens lokaler finns på Linnégatan 61 och Banérgatan 54. På varje adress finns biträdande enhetschefer totalt 2,0 inom enheten, vars huvudsakliga ansvar är bemanning och den dagliga planeringen. Dom arbetsleder och handleder personal och har kontakt med biståndshandläggare, kunder och närstående.

Avdelningschefen för äldreomsorgen träffar enhetschefen var 14:e dag och därefter informeras de biträdande om det framkommit viktig information. Mellan enhetschef och biträdande enhetschefer finns ett tätt samarbete dagligen.

Vid behov arbetar de biträdande cheferna gemensamt med frågor som berör de båda ex. planeringsdagar med personalen hålls gemensamt.

Personalen har sin bas placering på någon av lokalerna men vid behov samverkar man mellan lokalerna ex lånas timanställda mellan lokalerna.

Information och kommunikation sker ofta muntligt men all ordinarie personal har ett datakonto och tillgång till stationära datorer på respektive lokal samt smart telefoner.

## **Brukare/Kunder/Klienter**

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.

I vår broschyr som alla nya kunder erhåller berättar vi kortfattat om vår verksamhet.

Via telefonsamtal och hembesök med kunder/närstående får vi reda på kundernas förväntningar på verksamheten.

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 information vart man vänder sig med synpunkter och klagomål 72% , information från medarbetare om tillfälliga förändringar 78.% , kan påverka vilken tid man får hjälp 64,5%

Svarsfrekvensen var ca 60 % på brukarundersökningen och i staden totalt var motsvarande siffra 63 %.

## **Chef- och ledarskap**

Vår ledarskapsidé är att arbeta situationsanpassat och operativt med våra medarbetare. Vi gör det genom att ex. vara närvarande i den dagliga planeringen.

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

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

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

## **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, 2017 har vi arbetat mycket med att förbättra och förtäta APT. Resultatet på medarbetarenkäten AMI har förbättrats sedan senaste enkäten 2015. Dock finns det alltid förbättrings områden.

## **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.

Vi försöker att hålla värdegrunden levande i vardagen, ex när medarbetarna planerar och när vi talar om kunderna.

Vi talar om värdegrunden på våra APT.

## 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:

Äldre informeras om säkerhet i vardagen

● Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Att de äldres oro och utsatthet minskar och kunskapen om trygghet och säkerhet ökar.







#### Analys

Vi har informerat alla kunder om säkerhet i vardagen, muntligt och med broschyrer. Vi använder oss av polisens material.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

● Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2016	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel trygga omsorgstagare i äldreomsorgen	81 %				80 %	83 %	2017
  Andelen nöjda omsorgstagare i äldreomsorgen	89 %				84 %	84 %	2017
<b>Analys</b> Siffrorna för 2017 har förändrats lite, för Banérgatan har nöjda kunder ökat men på Linnégatan har det minskat. Minskningen tror vi beror på att vi under höst 2016 och vår 2017 har genomfört en del förändringar som inte fullt ut än förbättrat verksamheten.							
  Antal personal en hemtjänsttagare med minst två besök om dagen möter under en 14-dagarsperiod	12				10	Max 10 personer	2017
<b>Analys</b> Vi har under året bytt mät sätt, vi hämtar nu uppgifter från paraplyet vilket är svårt att översätta till 10 st. på 2 veckor. Dock vet vi att vi måste fortsätta att arbeta för att förbättra kontinuiteten.							

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.

### Analys

I brukarundersökningen 2016 svarade 81% att dom känner sig trygga hemma med hemtjänst.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Verksamheterna upprättar handlingsplaner för de områden i brukarundersökningen som fått mindre bra resultat	2017-01-01	2017-12-31	

Vi har arbetat efter en handlingsplan utifrån resultatet på brukarundersökningen 2017

Enhetsmål:

Vi ger våra kunder en trygg, värdig och kvalitativ hemtjänst

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Att våra kunder är nöjda och trygga och känner delaktighet i den hjälp de får.

## Analys

Vi har sedan 2016 försämrat vårt resultat på Linnégatan och förbättrat det på Banérgatan. Vi har analyserat vad det kan bero på och tror att vi 2018 återigen kommer att förbättra det gemensamma resultatet.

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

Ansvarsfull energiförbrukning genom att använda energi snåla glödlampor, släcka efter oss. Se över våra vitvaror så dom helst är AA märkta

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:

Våra resor under arbetsdagen är miljövänliga

Uppfylls helt

#### **Förväntat resultat**

Minskad påverkan på miljön.

#### **Analys**

Medarbetarna nyttjar kollektivtrafik, går eller cyklar.

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 minskar avfallet och ökar återvinningen

Uppfylls helt

#### **Förväntat resultat**

Minskat avfall och ökad andel återvinning.

#### **Analys**

Vi fortsätter att sortera allt som soprummet erbjuder vilket har lett till att vi har minskar avfallet till förmån till det vi återvinner.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

**2.5 Stockholms miljö är giftfri**

Ingen

Nämndmål:

**Nämndens verksamheter är giftfria**

Ingen

**Förväntat resultat**

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

**Enhetsmål:**

Vi minskar användningen av skadliga kemikalier

Uppfylls helt

**Förväntat resultat**

Ökad andel ekologiska livsmedel, minskad användning av skadliga kemikalier.

**Analys**

Vi kräver miljömedvetenhet av städbolaget och är restriktiva med övriga inköp. Dock måste vi använda handsprit med tanke på hygienföreskrifterna. Förbrukningen av handsprit oförändrad och övriga kemikalier använder vi mindre. Vi beställer inte hem som tidigare.

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:**

Vår lokal har en god inomhusmiljö

Uppfylls helt

**Förväntat resultat**

God inomhusmiljö så hälsorelaterade risker minimeras.

**Analys**

Vi har god inomhusmiljö i båda våra lokaler, på Linnégatan har vi aircon installerad och Banérgatan har ventilation anpassad efter barngrupper. Resultatet i medarbetarenkäten visar också att det inte är ett förbättringsområde.

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 delvis

#### Förväntat resultat

En budget i balans.

#### Analys

Vi har fortfarande problem att klara av ekonomin med bara nivå ersättning. Nivåersättningen räcker inte till de personalkostnader vi har, att vår personal kostar mer än stadens snitt beror på att vi har en hög andel utbildade som har arbetat länge så lönen är högre och dom har uppnått åldern för att ha 32 semesterdagar. Bokslutet visar att vi saknar ca 3 milj. kronor som vi har fått i extra bidrag då vi har en rad fördyrande omständigheter.

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:

Vår verksamhet är jämställd

● Uppfylls helt

**Förväntat resultat**

Inga klagomål inkommer gällande diskriminering och ojämlik resursfördelning




**Analys**

Vi gör ingen skillnad på kön vid rekrytering, lönesättning eller krav. Dock har vi regelbundna diskussioner om det då gamla könsroller lever kvar ex att man ropar efter en man om det är något tekniskt.

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 ♀	77				71	fastställs 2017	2017
●  Sjukfrånvaro ♀	5,3 %	6,2 %	5,2 %	7,4 %	7,5 %	tas fram av nämnden	VB 2017
<b>Analys</b> Vi har minskat vår sjukfrånvaro sedan 2016							
●  Sjukfrånvaro dag 1-14 ♀	3,1 %	6,8 %	2,8 %	2,64 %	3,5 %	tas fram av nämnden	VB 2017
<b>Analys</b> Vi har minskat vår sjukfrånvaro, dock blir det konstigt då männens sjukfrånvaro ökat och då dom är få till antal påverkar dom statistiken.							


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 arbetar för att minska medarbetarnas sjukfrånvaro

 Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Att sjukfrånvaron minskar.

#### Analys

Vi har minskat vår sjukfrånvaro under 2017, dock är den korta sjukfrånvaron på väg att öka igen.

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. Inga klagomål och synpunkter gällande diskriminering inkommer






## Analys

Vi diskriminerar ingen utifrån kön, religion, sexuell läggning eller härkomst. Vi har under många år haft en mångkulturell arbetsgrupp. Vi har regelbundna diskussioner om diskriminerings grunder och hur det kan visa sig på olika sätt på en arbetsplats. Vi har också på chefsnivå diskussioner vid rekrytering om diskriminering och kundernas krav på personal.

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	1 %	100	100		1 %	Tas fram av nämnden	2017
<b>Analys</b> Vi har en medarbetare som tillhör gruppen och håller sig uppdaterad.							
   Antal personer som utsatts för våld i nära relation som är kända av socialtjänsten	0 st.	0 %	0 %	0 st.	0 st.	tas fram av nämnden	2017
<b>Analys</b> Ingen har utsatts för våld, vad vi har fått kännedom om.							


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	

**Enhetsmål:**

Kunderna upplever trygghet i sina hem

 Uppfylls helt

**Förväntat resultat**



Minskat våld i nära relationer.

**Analys**

Resultatet i brukar undersökningen visar att 81% av våra kunder är trygga i sina hem med hemtjänst. Vi tror att resultatet påverkas av att vi har otrygga kunder som vill flytta till SBF vilket vi inte kan påverka.

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	86 %				79 %	79 %	2017

**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	

**Enhetsmål:**

Kunderna bemöts med respekt av medarbetarna

 Uppfylls helt

**Förväntat resultat**

Att kunderna är nöjda med medarbetarnas bemötande.

### Analys

Vi är mycket nöjda med resultatet och kommer arbeta vidare för att förvalta det.

99,5 % av våra kunder är nöjda med bemötandet.

Enhetsmål:

Våra kunder upplever att vi har en god tillgänglighet


 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Våra kunder upplever vår tillgänglighet som god.


### Analys

Vi når målet men tillgänglighet är en av den vanligaste synpunkten kunder har på vår verksamhet utifrån vår klagomålshantering, så vi måste arbeta vidare för att förbättra vår tillgänglighet.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2016	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 God tillgänglighet	80				78		2017


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:

Kunden är delaktig i upprättandet av genomförandeplanen

 Uppfylls helt


### Förväntat resultat


Alla våra kunder har en aktuell genomförandeplan.

### Analys

Vi är just nu nöjda med resultatet, dock är det en aktuell fråga då vi börjat arbeta med ramtid som kräver en mycket hög delaktighet av kunderna för att det skall fungera som avsett.





Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2016	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Delaktighet	86,25 %				79 %		2017

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Delaktighet i upprättande av genomförandeplan	2017-01-01	2017-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

 Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2016	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel elektroniska inköp	79 %			85 %	70 %	Tas fram av nämnden	VB 2017
<b>Analys</b> Vi har gjort så gott vi kan utifrån de leverantörer som är anslutna. Bli stora skillnader beroende på vilka inköp man gör.							

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

Vi har under året arbetat utifrån avtals databas.

## Uppföljning av ekonomi

### Uppföljning av driftbudget

Se kommentarer under en budget i balans

### Investeringar

De enda investeringar vi gjort 2017 är att byta lite möbler på respektive lokal.

## Synpunkter och klagomål

Vi har under 2017 registrerat synpunkter och klagomål. Vi har främst registrerat det som kommer via telefon samtal. Vi har haft listor vid alla telefoner där man markerar i olika kategorier.

Vi har 2017 haft 258 synpunkter/klagomål av dessa rör 21% otillräcklig information ex vem som kommer eller vilken tid. 20% rör tillgänglighet trots att vi har telefonen kopplad till en mobil vi turas om att svara i.

Naturligtvis kommer vi arbeta vidare med att hitta bättre lösningar på de synpunkter/klagomål som kommit in. Vi kommer 2018 fortsätta att registrera.