



Hemtjänst Östermalm Väst

Tjänsteutlåtande
Dnr: 2017-843-1.2.1.
Sid 1 (17)
2018-02-20

Handläggare
Birgitta Beausang
Telefon: 08-508 10 631

Till
Hemtjänst Östermalm Väst

Verksamhetsberättelse VB 2017 för Hemtjänst Östermalm Väst

Förslag till beslut

Hemtjänst Östermalm Väst

Sandelsgatan 6
11534, Stockholm
08-508 10 631
08-508 10 000
birgitta.beausang@stockholm.se
stockholm.se

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys.....	3
Administrativa uppgifter	3
Organisations- och ledningsstruktur.....	4
Brukare/Kunder/Klienter.....	4
Chef- och ledarskap.....	5
Medarbetare.....	5
Värdegrund.....	5
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....	6
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	10
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.....	12
4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika	12
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor	12
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering	13
4.5 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
Uppföljning av ekonomi.....	17
Uppföljning av driftbudget.....	17
Investeringar.....	17
Synpunkter och klagomål.....	17

Sammanfattande analys

Hemtjänst Östermalm Väst 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 brukare är huvudsakligen personer över 65 år men vi ger även hjälp till personer under 65 år. Hemtjänstinsatserna baseras på biståndsbeslut enligt SoL. Vi utför hjälp till personer som bor inom Östermalm och som väljer oss enligt kundvalsmodellen. 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.

Vi arbetar kontinuerligt med att öka och säkra kvalitén för våra brukare genom att ha kompetenta medarbetare och arbeta med väl kända rutiner. Vi har arbetat med att göra enhetens rutiner kända för samtliga medarbetare via veckovisa gruppmöten och regelbundna APT och planeringsdagar. Vi har bildat en kvalitetsgrupp som träffas regelbundet. En del i vårt systematiska förbättringsarbete är att genomföra egenkontroller för att följa upp och utvärdera/förbättra kvaliteten i verksamheten.

Våra brukare 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. Genom att arbeta med kontaktmannaskap stärks brukarens inflytande över vem, när och hur hjälpen skall utformas. Kontaktpersonen har gemensamt med den enskilde upprättat en genomförandeplan där det framgår hur och när den beviljade hjälpen ska utföras. Vi har strävat efter att så få som möjligt utför insats hos brukaren och vi har varit noga med att dokumentera det vi utfört.

Hemtjänst Östermalm Väst 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.

Enheten har arbetat aktivt med att ha en ekonomi i balans. Inom hemtjänst kan antalet brukare och deras behov snabbt förändras vilket gör verksamheten svårplanerad. Vi har konstaterat att allt fler privata företag etablerat sig inom hemtjänst med en allt större konkurrens om brukarna. Vi har arbetat aktivt med att anpassa bemanningen utifrån antalet ärenden. Enheten har haft ett aktivt samarbete med personalenheten, företagshälsovården och försäkringskassan. Cheferna inom hemtjänsten har strävat efter att förebygga och ha en aktiv kontakt vid nya sjukfall.

Administrativa uppgifter

Hemtjänst Östermalm Väst ett kommunalt alternativet på Östermalm. Enheterna ansvarar för vissa geografiska delar av Östermalm.

Hemtjänst Östermalm Väst har sin lokal på Sandelsgatan 6 där personalen utgår ifrån.

Enhetschef är Birgitta Beausang

Birgitta Beausang, Sandelsgatan 6, 115 42, Stockholm tel: 08 50810668, 076 1210668

birgitta.beausang@stockholm.se

Enheten har ca 57 helårsarbetare fördelat på ca 68 personer.

Organisations- och ledningsstruktur

Enhetschefen ansvarar för övergripande och strategiska frågor, ekonomi, personal, avtal och arbetsmiljö med mera.

Enhetens lokal finns på Sandelsgatan 6. Här finns även en biträdande enhetschef vars huvudsakliga ansvar är den dagliga planeringen, handledning av personal, kontakt med biståndshandläggare, kunder och närstående.

Avdelningschefen för äldreomsorgen träffar enhetscheferna var 14:e dag och därefter har enhetscheferna möten med biträdande enhetscheferna på respektive adress.

Vid behov träffas ledningspersonalen för de kommunala hemtjänstgrupperna där man diskuterar aktuella verksamhetsfrågor.

Personalen har sin basplacering på lokalen men personalen som arbetar i den västra delen av Östermalm har under året fått möjlighet att rasta under dagen i Humlanhuset.

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

Fasta nattuppsdrag och uttryckning på larm dygnet runt utförs enligt avtal för närvarande av vår underleverantör Aleris.

Fazer är för närvarande vår matlådeleverantör.

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.

Vi ger vård och omsorg till ca 230 personer och dessutom ca 100 brukare som enbart har larm.

I vår broschyr som alla nya brukare erhåller berättar vi kortfattat om vår verksamhet vi passar också på att ge den enskilde muntlig och skriftlig information om att förebygga brand och omsorgsdagboken.

Via telefonsamtal och hembesök med brukare/närstående får vi reda på deras förväntningar på verksamheten.

Resultatet från den årliga brukarundersökningen (2017) visar att Hemtjänst Östermalm Väst har 92 % nöjda brukare utifrån en helhetsomdöme 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 %, ”Känner förtroende för personalen” 89 %,

"Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål" 80%, "Personalen kommer på avtalad tid " 86%. "

Utvecklingsområde för enheterna är information vart man vänder sig med synpunkter och klagomål och i vilken grad man kan påverka vilken tidpunkt man får hjälp. Brukarna upplever svårigheter att träffa läkare och sjuksköterska vid behov samt besväras av ensamhet.

Chef- och ledarskap

Vår ledarskapsidé är att arbeta situations anpassat 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 våra gemensamma planeringsdagar. Vi försäkrar oss om att medarbetarna tar del av minnesanteckningarna.

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

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

Medarbetare

Våra medarbetare kompetensutvecklas fortlöpande. Utifrån brukarenkätens resultat inventeras behovet av ny/fort/vidareutbildning. Genom att ha en öppen kommunikation på bl.a. APT, planeringsdagar och gruppmöten försöker vi tillvarata medarbetarnas engagemang. 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. Resultatet från 2017 års medarbetarenkät uppvisar stora förbättringar inom samtliga områden.

Värdegrund

Hemtjänst Östermalms vision är: En hemtjänst i världsklass!

För oss på Hemtjänst Östermalm Väst innebär det att vår värdegrund är:

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

Värdegrunden diskuterar vi på APT och planeringsdagar ofta utifrån dagliga händelser.

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:

Våra brukare 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 informerar kontinuerligt våra brukare om hur man kan uppnå säkerhet i vardagen både muntligt och med de skriftliga material vi har tillgång till. (Bland annat från polisen och brandmyndigheten.)

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Vi behöver utveckla vår samverkan med landstinget, framför allt husläkarmottagningarna.	2017-01-01	2017-12-31	Avvikelse
Analys Vi har under året haft möten med landstinget angående vår samverkan om kring delegerade uppgifter. Eftersom vi inom hemtjänsten inte anser att landstinget sköter sina åtagande har vi efter överläggningar beslutat att återlämna dessa till respektive husläkarmottagning från och med 18 01 15.			

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	

Enhetsmål:

Vi ger våra brukare en trygg, värdig och kvalitativ hemtjänst.





 Uppfylls helt


Förväntat resultat

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

Analys

Vi önskar att ännu fler av våra brukare skulle känna sig trygga med vår hemtjänst. Vi satsar ännu hårdare nästa år på att i förväg informera om kända förändringar så fort vi vet om dem.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 All deltidsanställd personal kommer under våren att erbjudas heltidsanställning.	2017-01-05	2017-05-31	
Analys All personal som önskat öka sin sysselsättningsgrad har fått detta tillgodosett.			
 Enheten ska upprätta en handlingsplan för områden i brukarundersökningen där vi fått mindre bra resultat.	2017-01-01	2017-03-31	
Analys Vi har gått igenom brukarundersökningen på APT och därefter upprättat en handlingsplan för att försöka förbättra oss inom de områden där vi inte fått goda omdömen.			
 Fortsätta att utbilda personalen genom stadens undersköterskeutbildningar. Under året kommer vi att anmäla 2 personer till Usk 1, 2 personer till Usk 2, 1 person till Usk 3 och 1 person till Usk 4. Om möjlighet ges kommer 2 personer att genom utbildning förbättra sina svenskakunskaper i syfte att uppnå undersköterskekompetens.	2017-01-01	2017-12-31	
Analys 1 person har genomgått usk 3 och 1 person usk 4. 1 person har genomfört usk 2 och 1 person har påbörjat usk 2.			
 Fortsätta avsätta tid för webbaserade utbildningar.	2017-01-01	2017-12-31	
Analys Webbutbildningar genomförs regelbundet.			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Systemet för enhetens egenkontroller behöver vidareutvecklas.	2017-01-01	2017-12-31	
Analys Enhetschefen och biträdande enhetschefen har börjat att se över enhetens egenkontroller. Förslag till ändringar kommer att tas upp i den lokala kvalitetsgruppen.			

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

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

Vi går, cyklar eller åker buss mellan besöken hos våra brukare.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Fortsätta att leta efter mindre rastlokaler för att minska behovet av transporter. Inventera behovet av ytterligare cyklar.	2017-01-01	2017-06-30	
Analys Från och med december har vi möjlighet att luncha i Humlanhuset. Liknande lokal för personalen på Gärdet saknas fortfarande men vi räknar med att den frågan kommer att lösas under nästa år eftersom egen regi kommer att ta över driften av Rio.			

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 sorterar det som hyresvärden erbjuder återvinningskärl till.

KF:s mål för verksamhetsområdet:
2.5 Stockholms miljö är giffri

— Ingen

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 minskar användningen av skadliga kemikalier

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Ökad andel ekologiska livsmedel, minskad användning av skadliga kemikalier.

Analys

Vi e-handlar via Agresso och det upphandlade sortimentet och litar på upphandlarnas kompetens.

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:
Våra lokaler har en sund inomhusmiljö

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

God inomhusmiljö så hälsorelaterade risker minimeras.

Analys

Vår lokal har det senaste året varit utsatt för stambyte vilket har inneburit oljud, för oss okända vattenavstängningar och i olika perioder har vi inte haft tillgång till vissa delar av lokalen. Till våren hoppas vi på renovering av ytskiktet och att lokalen anpassas för omklädning till personalkläder. Nya möbler kommer också att anskaffas.

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 en budget i balans på grund av ersättning från äldreomsorgen. Eftersom vårt etableringsområde omfattar alla ytterområden på Östermalm har vi ibland väldigt långa restider mellan våra brukare och ofta har dessa långt även till närmaste affär. Vår ersättning räcker helt enkelt inte till för att täcka alla våra kostnader; vi har välutbildad personal som jobbat länge vilket innebär hög lön och 31-32 semesterdagar/år. När vår personal är frånvarande på något sätt kan deras arbete inte "läggas på hög" utan varje planerat besök måste utföras varje dag vilket gör att all frånvaro måste täckas av en vikarie.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Utveckla vår budgetuppföljning.	2017-01-01	2017-12-31	
Analys Vi har fortsatt att leverera och ta emot siffror från Catharina Liljedal.			

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

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 	79					fastställs 2017	2017
  Sjukfrånvaro 	8,1 %			12,5 %		tas fram av nämnden	VB 2017
  Sjukfrånvaro dag 1-14	2,3 %			2,1 %		tas fram av	VB 2017

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2016	Årsmål	KF:s årsmål	Period
♀						nämnden	


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 minskas.

Analys

Korttidsfrånvaron är fortsatt låg och långtidsfrånvaron har minskat rejält.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Analysera sjukfrånvaron och upprätta en handlingsplan för att minska den.	2017-01-01	2017-01-31	
Analys Sjukfrånvaron har minskat drastiskt pga att vissa personer har slutat och vissa personer har återkommit i tjänst. Korttidsfrånvaron är fortsatt låg.			
 Gå igenom stadens nya personalpolicy på APT.	2017-01-01	2018-05-31	
Analys Vi har inte hunnit med detta under året.			

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 har inte fått in några klagomål gällande diskriminering.

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	65 %					Tas fram av nämnden	2017
—   Antal personer som utsatts för våld i nära relation som är kända av socialtjänsten	0 st					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	
Analys Katarina Lundin har varit på våra APT och föreläst för personalen.			

Enhetsmål:

Kunderna upplever trygghet i sina hem.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Minskat våld i nära relationer.



Analys

80 % av våra brukare upplever trygghet i sina hem.

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 	80 %					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

99% av våra brukare känner sig väl bemötta.

Enhetsmål:

Våra kunder upplever att vi har en god tillgänglighet.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat


Våra kunder upplever vår tillgänglighet som god.

Analys

68 % tycker att vi har en god tillgänglighet.


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

80 % av våra brukare tycker att personalen lyssnar till deras önskemål.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Fortsatt satsning på stöd och utbildning i dokumentation. Undersöka möjligheter att införskaffa datastöd.	2017-01-01	2017-06-30	
Analys Vi har Maria P som stödjer sina kollegor i dokumentation.			

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	96 %			82 %		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

Vi har gjort 96 % elektroniska inköp.

Uppföljning av ekonomi

Uppföljning av driftbudget

Se under åtagande "En budget i balans".

Investeringar

Vi har gjort en del mindre investeringar i möbler under året.

Synpunkter och klagomål

Vi för "pinnstatistik" över dagliga klagomål i olika kategorier för att se vilka områden vi behöver förbättra oss inom.