



**Hemtjänst Östermalm Öst**

Bilaga 4  
Dnr: 2019-9-1.1.  
Sid 1 (17)

Handläggare  
Cecilia Näslund  
Telefon: 08- 508 10 576

Till  
Hemtjänst Östermalm Öst

## **Verksamhetsplan 2019 för Hemtjänst Östermalm Öst**

**Förslag till beslut**

**Hemtjänst Östermalm Öst**

Hemtjänst Östermalm öst

08- 508 10 576  
08- 508 10 000  
cecilia.naslund@stockholm.se  
stockholm.se

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
Administrativa uppgifter .....	3
Verksamhet.....	3
Brukare/Kunder/Klienter .....	4
Chef- och ledarskap.....	6
Medarbetare.....	7
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla .....	7
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande .....	7
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt .....	11
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö .....	11
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden .....	12
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser .....	12
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	13
<b>Uppföljning av ekonomi.....</b>	<b>17</b>
Resursanvändning .....	17
Budget 2019 .....	17
<b>Övrigt.....</b>	<b>17</b>

## Inledning

### Uppdrag och kundgrupp

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

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

Den stora bredden av hjälpbehov samt att äldres hälsotillstånd kan förändras snabbt, ställer stora krav på en flexibel organisation och vår ambition är att klara de flesta situationer.

### Administrativa uppgifter

#### Hemtjänst Östermalm Öst

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

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

På Banérgatan 54 finns Hemtjänst Banérgatan, Biträdande enhetschef Ewa Ploog 08-50810 640 ewa.ploog@stockholm.se

På Linnégatan 61 finns Linnégatans Hemtjänst, Biträdande enhetschef Marie Siwers 08-50810 589 marie.siwera@stockholm.se

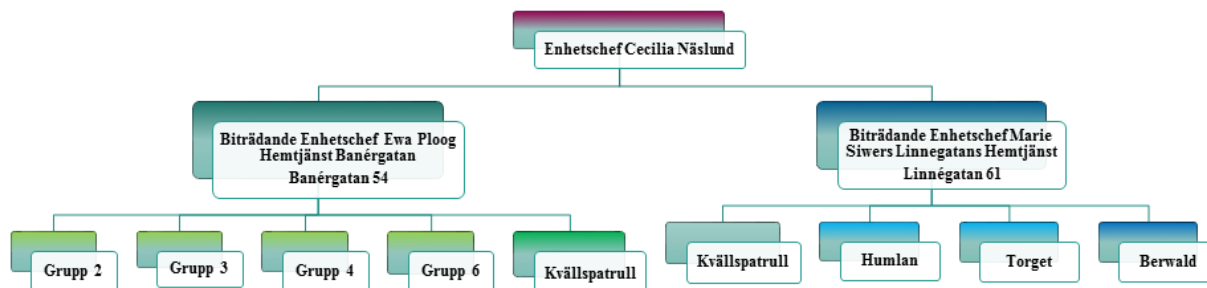
Enheten har ca 65 helårsarbetare fördelat på ca 73 personer som är tillsvidareanställda, detta kompletteras med ca 30 behovsanställda.

### Verksamhet

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

Vi ger vård och omsorg till ca 288 personer och har ca 100 kunder som endast har trygghetslarm. Våra kunder är huvudsakligen personer över 65 år men vi ger även hjälp till personer under 65 år. Hemtjänstinsatserna baseras på biståndsbeslut enligt SoL.

Enheten har en enhetschef och två biträdande enhetschefer och ca 65 helårsarbetare fördelat på ca 73 personer som är tillsvidare anställda, detta kompletteras med ca 30 behovsanställda.



Blivande kompetens team demenssjukdom Banérgatan Grupp 2 och 6. Linnégatan Berwald  
Idag har 89 procent av personalen adekvat utbildning det vill säga vårdbiträde eller undersköterska. Vi fortsätter att utbilda och för närvarande inväntar vi besked om ytterligare två medarbetare får plats.

## Brukare/Kunder/Klienter

### Dialog och delaktighet

Personalen arbetar i mindre grupper och utgår från ett personligt kontaktmannaskap för att den enskilde ska få kontinuitet i omvårdnaden och känna sig trygg. I kontaktmannaskapet ingår att upprätta en genomförandeplan i samråd med den enskilde utifrån biståndsbeslutet och den enskildes önskemål. Vår värdegrund skall genomsyra medarbetarens förhållningssätt "vi skall alltid låta kundens uttalade och underförstådda behov och förväntningar vara vägledande"

Vi har under 2018 fortsatt arbeta med nya rutiner med ramtid. Ramtid skall stärka kundens möjlighet att fördela och påverka hur tiden skall fördelas. Kontaktpersonen skriver nu genomförandeplanen hemma hos kunden i samband med att man går igenom vad/när/hur kunden önskar få sin hjälp.

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

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

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

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

Resultatet från den årliga brukarundersökningen (2018) 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" 97 %

"Känner förtroende för personalen" 90 %.

"Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål" 88 %

"Personalen utför sina arbetsuppgifter bra" 88 %

"Personalen kommer på avtalad tid " 91 %.

Utvecklingsområde för enheterna är:

"Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål" 69 %

"Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar" 77 %

"Kan påverka vilka tider man får hjälp" 66 %

Svarsfrekvensen var ca 60% på brukarundersökningen (resultatet i genomsnitt i staden är 59,8 %)

### **Synpunkter och klagomål**

Vi har under 2018 arbetat med att uppdatera våra rutiner kring synpunkter/klagomål då vi ser att det är ett område som vi behöver förbättra och är ett sätt att ta tillvara på vad kunderna vill.

### **Omfattning**

Klagomål och synpunkter inkommer genom

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

### **Ansvar och genomförande**

Alla som arbetar inom äldreomsorgen ska känna till förvaltningens klagomålsrutiner. Varje medarbetare har ett ansvar att ta emot klagomål och synpunkter och dokumentera dessa som ett led i förvaltningens kvalitetsarbete.

Ansvarig arbetsledare ansvarar för att åtgärda och besvara klagomålet.

Vid ett nytt ärende i hemtjänsten ska kontaktpersonen lämna information om enhetens klagomålshantering till kunden och närstående.

Alla **medarbetare** ansvarar för:

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

**Enhetschefen/biträdande enhetschefen** ansvarar för att:

- klagomålet åtgärdas, vilket kan innebära olika aktiviteter, t ex att reda ut missförstånd, förtydliga och informera, förändra interna rutiner, utredning, rättelser och utveckling och förbättring av arbetssätt och organisation.
- alla kontakter med den enskilde. Av svaret ska framgå; till vem svaret är ställt, vilken/vilka åtgärder som vidtagits, datum, för- och efternamn på den som besvarat klagomålet samt ansvarig enhetschef. Om svaret lämnats muntligt ska ovannämnda uppgifter antecknas på klagomålsblanketten. Synpunkter som inkommer via mail återkopplas snarast via mail. I skriftliga klagomål där man har uppgivit sitt telefonnummer ska återkoppling ske via telefon.
- att klagomålsblanketten inkl. svarsbrev skickas till administratören för klagomålshanteringen för vidare handläggning
- att i de fall klagomålet gäller en enskild person dokumentera i utförardokumentationen, att klagomål inkommit, att utredning vidtagits etc
- att den lokala personalgruppen går igenom aktuella klagomål på APT och diskuterar vad som har gjorts och vad som kan göras på kort sikt och på lång sikt för att det inträffade inte ska upprepas
- ansvarar för uppföljning, analys och återkoppling av klagomålen, så att åtgärder kan vidtas för att förbättra verksamheten
- att i verksamhetsberättelsen redovisa övergripande vilken typ av klagomål enheten fått, vilka åtgärder som vidtagits samt vad enheten lärt sig av klagomålet.
- anmält missnöje som ej leder till ett skriftligt klagomål dokumenteras på statistikblanketten för klagomål och sammanställs månadsvis och redovisas på APT

Klagomål dokumenteras i utförardokumentationen.

## Chef- och ledarskap

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

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

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

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

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

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

## Medarbetare

Våra medarbetare kompetensutvecklas fortlöpande. Vid det årliga medarbetarsamtalet dokumenteras önskemål/ utbildningsbehov hos den enskilde medarbetaren. Genom att ha en öppen kommunikation på bl.a. APT, planeringsdagar och gruppmöten försöker vi tillvarata medarbetarnas engagemang. I första hand ges feedback muntligt till medarbetarna. Utifrån resultaten från den årliga medarbetarenkäten skrivs en handlingsplan för utvecklingsområden för respektive chef, till exempel delaktighet, öppenhet, positiv feedback etc. Medarbetarenkäten 2018 hade tyvärr en så låg svars frekvens att det är svårt att använda resultatet på ett bra sätt. Den viktigaste frågan 2019 blir att få personalen att besvara medarbetarenkäten.

### Värdegrund

Hemtjänst Östermalm Öst värdegrund:

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





Värdegrunden är framtagen gemensamt med personalen under planeringsdagar.

KF:s inriktningsmål:

### 1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel omsorgstagare som upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs i hemtjänsten	86 %	85 %	År
 Andel trygga omsorgstagare i hemtjänsten	81 %	81 %	År
 Andelen nöjda omsorgstagare i hemtjänst	85 %	84 %	År
 Antal personal en hemtjänsttagare med minst två besök om dagen möter under en 14-dagarsperiod	11	Fastställs 2019	År

Nämndmål:

#### 1.5.1 På Östermalm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande

### Beskrivning

Nämnden arbetar för att nå målet genom att:

- Arbeta evidensbaserat och i enlighet med lagar, riktlinjer och övriga styrdokument.
- Fortsätta implementera stadens riktlinjer för handläggning av ärenden enligt SoL och LSS inom äldreomsorg för att säkerställa att myndighetsutövningen är rättssäker och likställig.
- Genomföra uppföljningar på individ-, avtals- och verksamhetsnivå samt systematisk hantera

synpunkter och klagomål och andra avvikelser.

- Kompetensutveckla medarbetare och chefer utifrån verksamhetens behov.
- Möjliggöra deltagande i sociala sammanhang och varierade aktiviteter utifrån de äldres intresse och funktionsförmåga.

### Förväntat resultat

Äldre är fortsatt nöjda med bemötande och insatser och upplever att deras behov och önskemål efterfrågas och respekteras. Valfärdsteknik används för aktivering, trygghet och kommunikation på verksamheterna. Maten på vård- och omsorgsboenden är god och vällagad och måltiderna upplevs vara trevliga stunder på dagen. Personalkontinuiteten i hemtjänsten är hög.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
♀ Andel brukare i hemtjänst egen regi som är nöjda med bemötandet	98 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Fortsätta arbetet med Stjärnmärkt i hemtjänsten egen regi	2019-01-01	2019-12-31

Enhetsmål:

Vi skall höja kvalitén i arbetet hos kunder med demens sjukdom och bli stjärnmärkta utifrån Svenskt Demens Centrums utbildningsmodell.

### Förväntat resultat

Ökad kunskap hos medarbetarna och förändrade arbetssätt vilket leder till högre kvalitén på omvårdnaden om personer med demens sjukdom eller kognitiv svikt. Att vi slutför vår stjärnmärkning under 2019.

### Arbetssätt

Vi deltar i projektet stjärnmärkt demensomsorg som har en modell för fortbildning av personalen i flertalet steg.

### Resursanvändning

Medarbetarna med sin kompetens, stjärninstruktörerna som vi utbildat 2018. Utbildningsmaterial från svenskt demenscentrum. Webb utbildning, demens ABC demens ABC plus och nollvision.

### Uppföljning

Att vi blir stjärnmärkta.



Enhetsmål:

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

### **Förväntat resultat**

Att kunderna upplever att dom genom genomförandeplanen som skrivs gemensamt med dom kan påverka när och hur hjälpen skall utföras och att dom bemöts med respekt.

### **Arbetsätt**

Att följa de nya rutinerna om att skriva genomförandeplanen gemensamt med kund i deras hem, allt för att genom samtal kunna tillvarata kundens önskemål.

### **Resursanvändning**

Våra medarbetare och medarbetarnas arbetsätt att utse kontaktperson direkt.

### **Uppföljning**

Brukarundersökning 2019

Enhetsmål:

Våra kunder skall vara nöjda med sin hemtjänst

### **Förväntat resultat**

Att våra kunder skall vara nöjda med sina insatser.

### **Arbetsätt**

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

### **Resursanvändning**

Chef och medarbetare

### **Uppföljning**

Brukarundersökningen 2019

### **Utveckling**

Att vi skall öka andelen nöjda kunder.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel nöjda med sin hemtjänst	85 %		År

Enhetsmål:

Våra kunder skall vara nöjda med vårt bemötande

### **Förväntat resultat**

Att våra kunder skall vara nöjda med vårt bemötande

### **Arbetsätt**

Att arbeta utifrån rutiner hur vi redan från start skall bemöta våra kunder och vikten av att bemöta och kommunicera som arbetsätt.

Kontinuerliga diskussioner utifrån vår värdegrund.

### **Resursanvändning**

Våra medarbetare och chefer

### **Uppföljning**

Genom brukarundersökningen

### **Utveckling**

Minst bibehålla vårt goda resultat från 2018

Enhetsmål:

Våra kunder skall vara trygga hemma med sin hemtjänst

### **Förväntat resultat**

Att våra kunder skall vara trygga i sina hem med hemtjänst.

### **Arbetsätt**

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

### **Resursanvändning**

Medarbetare och chefer.

### **Uppföljning**

Brukarundersökningen 2019

### **Utveckling**

Att vi minst bibehåller andelen trygga kunder.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel som känner sig trygga med sin hemtjänst	80 %		År

KF:s inriktningsmål:

## 2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

Nämndmål:

#### 2.5.1 Nämndens verksamheter är miljömässigt hållbara

##### Beskrivning

Nämnden arbetar för att nå målet genom att:

- Genomföra åtgärder enligt kemikaliecentrums vägledning för kemikaliesmart förskola.
- Kartlägga skadliga kemikalier, fasa ut och ersätta dem.
- Köpa in ekologiska livsmedel och servera mer vegetarisk mat.
- Anpassa arbetssätt, förändra beteenden och genomföra energibesparingsåtgärder.
- Förebygga, återanvända, sortera och återvinna avfall.
- Kartlägga och identifiera verksamheter som ännu inte har matavfallshantering samt att skapa kontakt mellan dessa verksamheter och Stockholm vatten och avfall AB.
- Minimera användningen av plast och engångsartiklar.
- Miljösamordnaren sprider goda exempel och erbjuder utbildning och nätverk för verksamheternas miljöombud.
- Erbjuder erfarenhetsutbyte och utbildning till förskolornas kocknätverk.

##### Förväntat resultat

Minskad användning och exponering av skadliga kemikalier. Minskad uppkomst av avfall. Andelen ekologisk och vegetarisk mat i verksamheterna är fortsatt hög.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kartlägga, fasa ut och ersätta engångsartiklar i verksamheterna.	2019-01-01	2019-12-31
Vegetarisk och ekologisk mat ska väljas som huvudalternativ för deltagarna vid intern representation, catering eller konferens.	2019-01-01	2019-12-31

Enhetsmål:

Enheten bidrar till en hållbar resursanvändning

##### Förväntat resultat

Enheten arbetar på ett resurseffektivt sätt och gör miljömässigt kloka val enligt avtal vid inköp av varor och vid transporter.

### **Arbetsätt**

Välja miljömärkta varor och produkter. Använda kollektivtrafik. Minimal användning av engångsartiklar. Sopsortera och registrera i kemsoft. Välja i första hand vegetariskt vid konferenser.

### **Resursanvändning**

All personal kommer att involveras i arbetet. Stöd från enhetens miljöombud och förvaltningens miljösamordnare.

### **Uppföljning**

Arbetet följs upp löpande under året och i samband med tertialrapportering.

KF:s inriktningsmål:

## **3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser**

Nämndmål:

#### **3.1.1 Nämnden har en budget i balans**

#### **Beskrivning**

Nämnden arbetar systematiskt för att uppnå målet genom att:

- Ekonomiuppföljningar på enhets-, avdelnings- och nämndnivå genomförs månadsvis.
- Vid befarade underskott vidta åtgärder för en budget i balans.
- Under året utbilda budgetansvariga i stadens nya gemensamma budget- och prognosverktyg, GPS.

#### **Förväntat resultat**

Budget i balans och god prognossäkerhet.

Enhetsmål:

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

#### **Förväntat resultat**

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

### **Arbetsätt**

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

## Resursanvändning

Ekonomi och verksamhetssystem, ekonomiavdelningen.

## Uppföljning





Ekonomirapport, tertialrapporter, verksamhetsberättelsen.

## Utveckling

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	75	82	År
 Andel elektroniska inköp		tas fram av nämnden	Tertial
 Sjukfrånvaro		tas fram av nämnd	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	3,5 %		Tertial

Nämndmål:

#### 3.2.1 Nämnden är en attraktiv arbetsgivare som erbjuder en god arbetsmiljö

### Beskrivning

Nämnden arbetar för att nå målet genom att:

- Ta utgångspunkt i stadens personalpolicy.
- Verksamheterna tar fram och arbetar med handlingsplaner utifrån medarbetarundersökningen.
- Arbeta med handlingsplan för förbättrad arbetssituation för socialsekreterare och biståndsbedömare.
- Arbeta med handlingsplan för barnskötare och förskollärare.
- Arbeta med handlingsplan för systematiskt arbetsmiljöarbete.
- Arbeta utifrån rutin mot kränkande särbehandling.
- Arbeta med kompetensförsörjningsplaner på flera nivåer.
- Vidareutveckla introduktionen för nya medarbetare.
- Göra en månatlig uppföljning och analys av utvecklingen av sjukfrånvaron.
- Rikta insatser till enheter som har hög sjukfrånvaro och eller personalomsättning.

## Förväntat resultat

Aktivt medskapandeindex, AMI, inklusive delindex ledarskapsindex, och andelen medarbetare som kan rekommendera sin arbetsplats till andra ökar. Sjukfrånvaron är fortsatt låg i jämförelse med övriga stadsdelsnämnder.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
♀ Andelen medarbetare som kan rekommendera sin arbetsplats till andra.	70 %		År
♀ Ledarskapsindex	79		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla enheter ska revidera sina kompetensförsörjningsplaner.	2019-05-01	2019-12-31

## Enhetsmål:

Vi arbetar för att minska medarbetarnas sjukfrånvaro

## Förväntat resultat

Att sjukfrånvaron minskar.

## Arbetsätt

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

## Resursanvändning

Företagshälsovård och personalenheten.

## Uppföljning

Medarbetarenkät  
Sjukfrånvarostatistik  
Medarbetarsamtal

## Utveckling

Minska upplevelsen av stressen och belastningen i arbetsgruppen  
Personalbefrämjande åtgärder

**Enhetsmål:**

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

**Förväntat resultat**

Öka index i medarbetarenkäten

**Arbetsätt**

Hitta sätt att utveckla formen på APT, fortsätta att förändra utifrån medarbetarnas önskemål. Använda ny teknik på mötena.

**Resursanvändning**

Chef och medarbetare och ny it teknik.

**Uppföljning**

Medarbetarenkäten 2019

**Utveckling**

Att mötena upplevs meningsfulla.

**Enhetsmål:**

Vi skall vara en bra arbetsgivare som man rekommenderar till andra

**Förväntat resultat**

Att man kan rekommendera sin arbetsplats till andra.

**Arbetsätt**

Dialog med medarbetarna om vikten av att vara en ambassadör för sitt yrke och att bidra genom att besvara medarbetarenkäten.

**Resursanvändning**

Chef och medarbetare

**Uppföljning**

Medarbetarenkäten 2019

**Utveckling**

Att man är stolt över sitt yrke och förmedlar det till andra.

Nämndmål:

### **3.2.2 Nämndens verksamheter är effektiva, innovativa och tillvaratar digitaliseringens möjligheter**

#### **Beskrivning**

Nämndens arbetar för att nå målet genom att:

- Vidareutveckla arbete med jämställdhetsanalys.
- Bidra med kompetens i centrala upphandlingar.
- Förstärka den egna upphandlingskompetensen.
- Fortsätta delta i det stadsgemensamma projektet VINST
- Införa nya leveranser av gemensam IT-service 2.0
- Införa digitalt nämnd- och ärendehanteringssystem, eDok
- Införa välfärdsteknik inom äldre- och funktionshinderomsorgen.
- Implementera skolplattformen inom förskolan.

#### **Förväntat resultat**

Andelen beslutsunderlag som innehåller jämställdhetsanalys ökar. Förstärkt upphandlingskompetens. Andelen e-handel ökar. Andelen medarbetare som skattar sin digitala kompetens som hög, använder digitala verktyg som en naturlig del i sitt arbete och har tillgång till digitala verktyg som stödjer ett mobilt och flexibelt arbetssätt ökar.

Enhetsmål:

Vi skall involvera våra kunder i den digitala samhällsutvecklingen.

#### **Förväntat resultat**

Att medarbetarna använder digitala medel hemma hos kund så att kunderna inte ställs utanför samhällets digitala utveckling.

#### **Arbetssätt**

Handledning av medarbetare, använda Digit- ombuden att sprida kompetens.

#### **Resursanvändning**

Medarbetarna, Digit- ombuden

#### **Uppföljning**

Muntlig uppföljning med medarbetarna.

#### **Utveckling**

Att kunderna tar del av IT- utvecklingen i samhället.



## Uppföljning av ekonomi

### Resursanvändning

Vi skall utveckla uppföljnings metoder som mäter effektivitet på flera sätt. Då vi har svårt att klara budget måste vi kunna se vad intäkterna används till så att vi kan spara på alla områden som går. Våra huvudsakliga kostnader är personalkostnader, vilket gör att vi måste öka effektiviteten dvs prestera mer tid hemma hos kund som vi får betalt för. Se över arbetsscheman så medarbetarna arbetar när verksamheten behöver dom och beakta geografin för att minska gångtiderna.

### Budget 2019

Vi har problem att få ersättningen att räcka till, i år är ersättningen höjd ca 2% vilket inte kommer att kompensera löneökningarna. En annan anledning till att vi har svårt är också att många av våra medarbetare har arbetat länge vilket gör att dom ligger lite högre i lön och har 32 semesterdagar istället för 25.

	Pris/dygn
<b>Timersättning</b>	kommunal
Hemtjänst i ordinär boende	regi
Dag kväll och helg 07:00-22:00	432
Natt 22:00-07:00	218
<b>Timersättning hemtjänst s-hus</b>	366
<b>Månadsersättning</b>	
Hemtjänst i ordinär boende	
Per larmkund	165
<b>Timersättning</b>	
Hemtjänst avlösning och ledsugning	
Dag 07:00-19:00	373
Kväll 19:00-22:00	397
Natt 22:00-07:00	430
Fre 19:00- mån 07:00	430
Storhelger	489

## Övrigt