



Dagverksamheterna Östermalm

Tjänsteutlåtande
Dnr: 2018-871-1.2.1
Bilaga 1
Sid 1 (20)

Handläggare
Ann-Christine Oswald
Telefon: 08-508 10 026

Till
Dagverksamheterna Östermalm

Verksamhetsberättelse VB 2018 för Dagverksamheterna Östermalm

Förslag till beslut

Dagverksamheterna Östermalm

Dagverksamheterna och öppna
träffpunkter Östermalm

08-508 10 026
08-508 10 000
ann-christine.oswald@stockholm.se

stockholm.se

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys	3
Administrativa uppgifter	3
Organisations- och ledningsstruktur	3
Brukare/Kunder/Klienter	5
Chef- och ledarskap.....	6
Medarbetare.....	7
Värdegrund.....	7
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål	8
1. Ett Stockholm som håller samman	8
1.5 Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla	8
1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande	9
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet	10
2. Ett klimatsmart Stockholm	13
2.5 Stockholms miljö är giftfri	13
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm	14
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar	14
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm	15
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor	15
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering	17
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning	19
Uppföljning av ekonomi	20
Uppföljning av driftbudget.....	20
Investeringar.....	20
Medel för lokaländamål.....	20
Övrigt	20
Kvalitetsarbete	20
Övrigt	20

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: 16 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 två 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. 09.00-15.00 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 fyra träffpunkter, aktivitetscentret Rioträffen, Seniorträffen, Träffen Hjorthagen samt Ruddammens träffpunkt. Träffpunkterna i Hjorthagen och Ruddammen har öppet en dag per vecka medan de övriga träffpunkterna är öppna alla vardagar året runt. Träffpunkterna är öppna förebyggande verksamheter som erbjuder seniorer på Östermalm en mötesplats för social samvaro och aktivitet. För att besöka träffpunkterna så behövs inget biståndsbeslut. Vi har personal i verksamheten som samordnar och tillhandahåller olika aktiviteter som erbjuds samt introducerar nya besökare. Samverkan finns även med biblioteket i stadsdelen samt volontärer som finns tillgängliga i den dagliga verksamheten.

All personal som arbetar i verksamheten är utbildade undersköterskor.

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. Enhetschefen har det övergripande hälso- och sjukvårdsansvaret.

Möten och arbetsgrupper, kvalitetsarbete

Varje team har dagligen en morgonrapport, där dagens planering går igenom. Enhetschefen har dialog med all personal, på daglig basis för att diskutera kvalitetsfrågor och planera verksamheten. En gång per vecka träffar enhetschef personalen på varje enhet där aktuella enhetsfrågor kan lyftas.

APT-möten genomförs 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, anhörigombud samt miljöombud. Ombuden är uppdaterade inom sina ansvarsområden och informerar övriga arbetskamrater om aktuell information.

Vi utvärderar om vi på bästa sätt uppfyllt våra mål, 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 i brukarundersökning. Vi går igenom våra arbetssätt i förhållande till våra mål 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. På entréplanet finns även seniorträffen. På de övriga våningsplanen bedriver socialtjänsten verksamhet.

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 har sitt kontor på plan tre.

Vi har även ett aktivitetscenter i form av en öppen träffpunkt i anslutning till Rio seniorboende, Sandhamnsgatan 4 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. Träffpunkten har flera rum som möjliggör olika aktiviteter. Lokalerna är hemtrevliga, lättillgängliga och ljusa.

Vi har också två träffpunkter som är öppna en dag per vecka, en i Hjorthagen i lokal på entréplanet på det före detta vård och omsorgsboendet Dianagården. Träffpunkten Ruddammen är belägen i en lokal en halv trappa ner på Katrumpstullens vård och omsorgsboende, hiss finns.

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 erbjuder ett välkomstsamtal i samband med att gästen ska börja på dagverksamheten där vi lämnar vår broschyr med kontaktuppgifter, informerar om öppettider, hur och var man kan lämna synpunkter och klagomål samt om Omsorgsdagboken. Vi lämnar även ut en levnadsberättelse som gästen och dess anhöriga kan fylla i tillsammans. Vi samverkar vid behov med biståndshandläggare, sjuksköterska och hemtjänst kring gästernas omvårdnadsbehov och hälsosituation. Vi har regelbundna informationsmöten där vi bjuder in stadsdelens biståndshandläggare två gånger per år för att informera om dagverksamheten.

Under 2018 öppnade ett informationscenter för seniorer i stadsdelen i lokaler på Bo Bergmansgata. Dit kan seniorer samt deras anhöriga vända sig för att få hjälp med olika frågor samt lämna synpunkter kring främst äldreomsorgen.

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 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 alla våra öppna träffpunkter. Programmen finns tillgängliga på stadens hemsida, hos biståndshandläggare, på Informationscenter samt i månadsannonserna i lokala tidningar.

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 Sverige Taxi 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 så kallade anhörigvårdare. Det är cirka 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 gånger per år för att ta emot synpunkter och informera om verksamheten. Vi bjuder då in anhörigkonsulenten vid dessa träffar för att berätta om anhörigstödet. Informatör för informationscentret deltar också alltid vid dessa möten.

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 2018 visar att 95% känner sig trygga, nöjda och upplever att man får ett gott bemötande. 97% har förtroende för personalen.

Vi hade inga inkomna klagomål rörande dagverksamheten 2018.

Chef- och ledarskap

Det är enhetschefens ansvar att förankra och koppla ihop nämndens mål med enhetens mål. På enheten finns även en informatör som ansvarar för Informationscenter för seniorer i stadsdelen. Informatören är ett stöd till enhetschefen och ansvarar för vissa administrativa delar i verksamheten.

Planeringen sker på planeringsdagar och Idé och kvalitetsmöten 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 med all personal. Utifrån våra beslut om arbetssätt reviderar vi vid behov våra skriftliga rutiner och upprättar eventuellt nya till vår kvalitetssäkringspärm. Lokala rutiner uppdateras och finns tillgänglig för all personal inklusive vikarier. 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. Enhetschefen 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. Vi ser över och uppdaterar våra rutiner regelbundet och diskuterar olika saker som kan vara kvalitetshöjande för verksamheten. Viktigt är att all personal är och känner sig delaktig och att nya idéer tas tillvara.

På vår planeringsdag stämmer vi av hur verksamheten varit under året och hur vi går vidare. Vi ställer oss frågor om vi på bästa sätt uppfyllt våra mål och 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 mål för nästa verksamhetsår. Därefter går vi igenom våra arbetssätt i förhållande till våra mål 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 och mail. Utifrån ledarskapsidén att självständiga och ansvarstagande medarbetare utvecklas i sitt arbete, har personalen olika ansvarsområden för olika frågor. Vi har utsedda kostombud, anhörigombud, hälsocoacher, kulturombud och miljöombud. De är uppdaterade inom sina ansvarsområden och uppdaterar sina arbetskamrater med aktuell information.

Medarbetarna ansvarar för den dagliga planeringen för våra gäster, till exempel planering av matsedel och aktiviteter, kontakter med biståndshandläggare, 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. Uppföljning sker även vid avstämningssamtal som genomförs en gång per år med varje medarbetare. Vi diskuterar också enhetens mål och åtaganden och tydliggör vårt uppdrag. All personal har undersköterskeutbildning. Flera medarbetare har olika intresseområden, ex kost, friskvård, kultur, miljö och har möjlighet att delta i föreläsningar inom respektive intresseområden.

I medarbetarenkäten 2018 visar resultat på att 100 procent av personalen känner att arbetet känns meningsfullt och att de ser fram emot att gå till arbetet. 100 procent svarar att de lär nytt och utvecklas i sitt dagliga arbete samt att de vet vad som förväntas av dem. 100 procent 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 utgå från våra nyckelord bemötande, kontinuitet, trygghet och samverkan - som är nyckelord i verksamheten. Arbetet med att konkretisera värdegrunden i det dagliga arbetet pågår genom till exempel diskussioner på möten och planeringsdagar.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

Under perioden maj till september 2018 har personal från verksamheten bemannat Tessinparkens utomhusgym en fast dag per vecka. Övrig tid under året kan man kontakta verksamheten för att boka tid för introduktion och gemensam träning. Informationen har annonserats ut till stadsdelens seniorer via månadsblad och via äldreannonsen. Vi har sett över aktiviteterna på befintligt inomhusgym på Rio vård och omsorgsboende och införskaffat redskap i form av hantlar och gummiband. Utveckling av inomhusgymmet kommer att fortlöpa under 2019.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

— Ingen



Nämndmål:

Barn, ungdomar och äldre ska erbjudas ett rikt utbud av fritidsaktiviteter som är tillgängligt för alla oavsett behov och förutsättningar

— Ingen

Förväntat resultat

Invånare, besökare och brukare erbjuds ett rikt och attraktivt utbud av aktiviteter och mötesplatser som är anpassade utifrån målgruppernas behov och förutsättningar. Andelen invånare som upplever att det finns goda möjligheter till spontanidrott och antalet besökare i nämndens öppna fritidsverksamheter ökar.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Se över möjligheten att anordna ledarledda aktiviteter/träningspass i anslutning till något av stadsdelens utegym.	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Utegympet i Tessinparkens norra del är anpassat för seniorer med speciella redskap för styrke- och balansträning. Sedan början av maj och under hela sommaren har det funnits en person tillgänglig vid utegymmet varje onsdag. Vid intresse av introduktion och gemensam träning övriga delar av året kontaktas Rioträffen för tidsbokning .			
 Utveckla befintligt inomhusgym på Rio vård- och omsorgsboende.	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Under året har en lokal på tredje våningen iordningsställt och numera anordnas tre ledarledda gymnastikpass per vecka. Det finns även tillgång till lättare träningsredskap som vikter och mattor. Gymnastikpassen är välbesökta av såväl kvinnor som män och besökarna har möjlighet att komma med förslag på hur träningslokalen kan utvecklas framgent.			

Enhetsmål:

Äldre har kännedom om de fritidsaktiviteter som stadsdelen erbjuder

Uppfylls helt

Förväntat resultat

Fritidsaktiviteterna är kända bland stadsdelens äldre.

Analys

För att sprida information om de aktiviteter och träffpunkter som finns för seniorer i stadsdelen har vi använt oss av annonsering i lokala tidningar, sociala medier i form av Facebook samt genom att månadsprogram skickas ut till pensionärsföreningarna månadsvis. Vi har ett nära samarbete med stadsdelens kommunikatör som är behjälplig med att annonsera och uppdatera de olika kommunikationskanalerna. En annan kanal är Informationscenter som öppnade under 2018 med syfte att öka medborgardialogen och nå ut med information. Informationscenter vänder sig till Östermalms seniorer och kan tillhandha information om de aktiviteter som finns att tillgå i stadsdelen.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande

Ingen

Nämndmål:

Alla ska, oavsett förutsättningar, ges möjlighet att uppleva och själva utöva olika former av kultur

Ingen

Förväntat resultat

Kulturupplevelser och eget skapande erbjuds inom nämndens alla verksamhetsområden. Föreningsstödet bidrar till att öka antalet aktiviteter för personer med funktionsnedsättning samt stärker förutsättningarna för det lokala kulturlivet, amatörkultur och generationsöverskridande verksamheter.

Enhetsmål:

Dagverksamheterna erbjuder äldre kulturupplevelser och möjlighet till eget skapande

Uppfylls helt

Förväntat resultat

Det ska finnas ett brett utbud av kulturaktiviteter och utrymme för eget skapande i de öppna verksamheterna.



Analys

Under 2018 har samarbete förts tillsammans med stadsdelens kultursekreterare där medarbetarna deltagit vid flera möten. Detta för att se över stadens utbud och möjligheter av kulturella aktiviteter av olika slag. Vi har musikunderhållning frekvent på våra träffpunkter. På Rios träffpunkt finns samarbete med biblioteket och en bibliotekarie finns på plats en dag per vecka. Träffpunkterna erbjuder olika kulturella aktiviteter såsom bokföreläsningar och bokcirklar, konstutställningar och galleri, poesi och diktläsning, akvarellmålning och sidentryck för att nämna några. Stadsdelen arrangerar under året flera bussutflykter för seniorer till olika städer omkring Stockholm.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
—  Andel trygga omsorgstagare i äldreomsorgen ♀						84 %	84 %	2018
—  Andelen nöjda omsorgstagare i äldreomsorgen ♀						87 %		2018


Nämndmål:

Äldre är delaktiga och kan påverka sin omsorg

— Ingen

Förväntat resultat

Äldre kan påverka när hjälpen ska utföras och de vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Utveckla forum för öppna möten med stadsdelens äldre	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Den 2 oktober invigdes det nya informationscentret på Bo Bergmansgata 4. Där kan seniorer få information och hjälp med frågor inom flera olika områden på ett och samma ställe. Öppettiderna är tisdag–torsdag kl. 12.00–16.00. En informatör finns anställd och under hösten har allt fler besökare hittat till informationscentret.			

Enhetsmål:

Brukare är delaktiga och har möjlighet att påverka

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Brukare ska uppfatta att de har möjlighet att påverka utbudet av aktiviteter. Brukarna ska också känna till var och hur de ska lämna synpunkter och klagomål på verksamheten.

Analys

Bedömningen av måluppfyllelse baseras på resultaten för de underliggande indikatorerna. Under 2018 så visar brukarundersökningen ett förbättrat resultat gällande att brukarna vet vart man vänder sig för att lämna synpunkter och klagomål. Resultatet har höjts från 63 procent 2017 till 85 procent 2018.

Vid varje välkomstsamtal när en ny gäst ska börja på dagverksamheten får gästen och dess anhöriga information om vart man kan vända sig för att lämna synpunkter och klagomål. Synpunkter och klagomål kan även lämnas direkt till informatör på Informationscenter som är beläget i samma lokaler.

Under 2018 har vi arbetat med att andelen brukare som upplever att de har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i dagverksamheten ska öka. Bland annat genom nära dialog med brukarna och deras anhöriga. Vi har återkommande möten tillsammans med anhöriga för att informera om verksamheten. Detta för att möjliggöra för anhöriga att vara mer delaktiga i vilka aktiviteter som erbjuds och vad som kan utvecklas.

Brukarundersökningen visar att vi inte har nått de resultat vi önskat då 44 procent upplever att de har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som erbjuds i verksamheten att jämföra med år 2017 då siffran visar på 55 procent. Detta arbete kommer fortlöpa under 2019.

Vi har satt upp förslagslådor på två av träffpunkterna där medborgarna kan lämna förslag och synpunkter på aktiviteterna som erbjuds. Synpunkter kan även lämnas direkt till informatör på Informationscenter.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flicko r	Perio dens utfall VB 2017	Progno s helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
◆ Andelen brukare som upplever att de har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i dagverksamheten ska öka.	44 %					50 %		2018
Analys								
Totalt svarar 44 procent att de upplever att de kan påverka vilka aktiviteter som finns i dagverksamheten. Andel kvinnor som upplever att de kan påverka aktivitetsutbudet är 55 procent och andelen män är 29 procent. Genomsnittet för dagverksamhet i staden 2018 är 54 procent.								
● Andelen brukare som vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål ska öka.	85					58 %		2018

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/pojkar	Utfall kvinnor/flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognoss helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
Analys								
Totalt svarar 85 procent att de vet var de ska vända sig med synpunkter och klagomål. Andelen män som vet vart de ska vända sig är 100 procent och andelen kvinnor är 79 procent. Genomsnitt för dagverksamhet i staden 2018 är 79 procent.								


Nämndmål:

Äldreomsorgen ska vara förebyggande, jämställd och av god kvalitet

— Ingen

Förväntat resultat

De äldre ska få en likvärdig biståndsbedömning och tillräckligt med information om sin omvårdnad. Fortsatt hög andel som är trygga och nöjda med vården och omsorgen.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Kartlägga och analysera hur välfärdsteknik kan användas inom äldreomsorgen.	2018-01-01	2018-12-31	
Analys			
Under slutet av 2018 har dagverksamheterna fått ta del av riktade statsbidrag för införande av välfärdsteknik. Medlen har möjliggjort inköp av gungstolar speciellt anpassade för personer med demenssjukdom, produkt för att kunna cykla i en digital gatumiljö och VR-glasögon. Under 2019 planerar äldreomsorgsavdelningen anordna utbildningar och workshops för att ge tips och inspirera till användande av tekniken.			

Enhetsmål:

Dagverksamheterna ska arbeta förebyggande och vara av god kvalitet

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Brukarna ska vara nöjda med verksamheterna och de aktiviteter som erbjuds samt känna sig trygga när de besöker våra verksamheter



Analys

Årsmålet för 2018 gällande andel brukare som känner sig trygga och nöjda i dagverksamheten har uppfyllts då 97 procent har uppgett att de känner sig trygga. Personalen som arbetar i verksamheten har arbetat länge och är väl kända för gästerna. Rutinerna uppdateras kontinuerligt och är väl inarbetade hos personalen och det finns en nära kontakt med anhöriga och dess närstående, gästen, som bidrar till en ökad trygghet.

Utrymme finns för att möta varje enskild gästs behov vilket medför att olika aktiviteter kan anpassas. Vi försöker tillfredsställa våra gästers olika behov genom att erbjuda ett brett utbud av aktiviteter. Vi har en hög personalnärvaro som bidrar till ökad trygghet. Aktiviteterna syftar till att stimulera våra gästers olika behov av rörelse, utomhusaktiviteter under sommarhalvåret, musik i olika former, social samvaro och vid behov enskilda aktiviteter

.Under slutet av 2018 har dagverksamheten fått riktade statsbidrag för införande av

välståndsteknik. Medlen har möjliggjort inköp av gungstolar speciellt anpassade för personer med demenssjukdom, produkt för att kunna cykla i en digital gatumiljö och VR-glasögon. Under 2019 kommer äldreomsorgen att anordna workshops och utbildningstillfällen för att ge tips och inspiration för användandet av produkterna.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andelen brukare som känner sig trygga i sin dagverksamhet ska vara fortsatt hög.	97					97 %		2018
Analys Årsmålet nås. Stadens brukarundersökning 2018 visar att 97 procent av gästerna upplever att de är trygga på dagverksamheten. Den könsuppdelade statistiken visar att andelen kvinnor som upplever sig trygga i verksamheten är 95 procent och andelen män 100 procent. Genomsnittet för dagverksamhet i staden 2018 är 95 procent.								
 Andelen brukare som är nöjda med sin dagverksamhet ska vara fortsatt hög.	97					97 %		2018
Analys Årsmålet för indikatorn nås. Resultat från stadens brukarundersökning 2018 visar att 97 procent av gästerna är nöjda med dagverksamheten. Den könsuppdelade statistiken visar att 94 procent av kvinnorna och 100 procent av männen är nöjda med dagverksamhet. Genomsnittet för dagverksamhet i staden 2018 är 92 procent								



KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5 Stockholms miljö är giftfri

- Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel				32,59		40 %	45%	2018

Nämndmål:

Nämndens verksamheter är giffria

— Ingen

Förväntat resultat

Verksamheterna minskar användningen och exponeringen av skadliga kemikalier. Andelen ekologisk och vegetarisk mat i verksamheterna ökar. Vårnadshavarna är fortsatt nöjda med förskolornas arbete med kost, rörelse och hälsa.

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

Maten är hemlagad och tillreds på plats i verksamheten. Vi beställer i första hand ekologiska varor. Vi har höjt andelen ekologiska inköp till 35,70 % från 2017 då siffran visade på 32,63 %.

Vi ser över vår användning av skadliga kemikalier och använder miljövänliga produkter. Under 2018 utsågs en av medarbetarna till miljöombud för att genomgå utbildning tillsammans med övriga miljöombud i stadsdelen. Enheten vill genom detta säkerställa högre resultat av miljövänliga produkter. I uppdraget som miljöombud ingår det att implementera förvaltningens nya rutin för kemikaliehantering i respektive verksamhet.

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

— Ingen

Nämndmål:

Positiva ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat med goda effekter för stadsdelens invånare.

— Ingen

Förväntat resultat

Alla chefer tar ansvar, följer upp och vidtar åtgärder för att nå sina mål och ha en budget i balans. Medarbetarna är insatta i arbetsplatsens mål och vet vad som förväntas av dem i sitt arbete.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
— ♀ Styrningsindex						89		2018

Enhetsmål:

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

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Vi har en budget i balans.

Analys

Vi har arbetat för att ha en budget i balans. Regelbundna månatliga möten med economicontroller för avstämningar och budgetuppföljning.

Vid APT månadsvis har vi en stående punkt kring ämnet ekonomi där medarbetarna informeras och uppdateras i budgeten.

Vi har omfördelat våra personalresurser i verksamheten vid sjukfrånvaro samt semester och därmed minskat behov av timvikarier.

KF:s inriktningsmål:




4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

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 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
— ♀ Aktivt Medskapandeindex				83		84	81	2018
— ♀ Sjukfrånvaro						2,9 %	tas fram av nämnden	VB 2018

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
  Sjukfrånvaro dag 1-14 						2,4 %	tas fram av nämnden	VB 2018





Nämndmål:



Nämnden är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

 Ingen

Förväntat resultat

Chefer för nämndens verksamheter ger sina medarbetare mandat och förutsättningar för att vara delaktiga och ta ansvar i sitt arbete. Genom tillit, engagemang och lyhördhet kan chefer och medarbetare tillsammans utveckla verksamheten och bidra till att AMI, aktivt medskapandeindex, ökar och att andelen medarbetare som kan rekommendera sin arbetsplats till andra ökar.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
  Andelen medarbetare som kan rekommendera sin arbetsplats till andra.						90 %		2018
  Ledarskapsindex						79		2018

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Alla enheter ska ta fram en kompetensförsörjningsplan.	2018-01-01	2018-12-31	
Analys			
En kompetensförsörjningsplan har arbetats fram.			
 Implementera framtagna rutiner gällande kränkande särbehandling.	2018-01-01	2018-12-31	

Enhetsmål:

Medarbetarna känner delaktighet och har inflytande i sitt arbete

 Uppfylles helt


Förväntat resultat

Medarbetarna ska ha möjlighet att påverka hur de ska kunna utföra sitt arbete.

Analys

Medarbetarenkäten för 2018 visar att 100 procent av personalen känner att de har, inom ramen för sitt uppdrag, möjligheter att påverka hur de ska utföra arbetet. Vi har



återkommande möten i form av APT, idé och kvalitetsmöten samt veckovisa enhetsmöten. Medarbetarna har vid dessa möten möjlighet att lämna sina synpunkter och även komma med förslag hur de kan utveckla och utföra sitt arbete inom ramen för sitt uppdrag. Enheten har under 2018 uppdaterat lokala rutiner för verksamheten samt uppdaterat kvalitetssäkringssystemet. Utöver medarbetarsamtal har enhetschefen genomfört individuella avstämningssamtal med varje medarbetare i verksamheten. Enhetschef har en hög tillgänglighet för medarbetarna och är till stor del i verksamhetens lokaler. Övrig tid kan enhetschef nås på mail eller telefon vid behov.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/pojkar	Utfall kvinnor/flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andelen medarbetare som upplever att de har möjlighet att påverka arbetets utförande ska öka.	100					76 %		2018

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/pojkar	Utfall kvinnor/flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel brukare i dagverksamhet för äldre som inte upplever diskriminering	97 %						Öka	2018

Nämndmål:

Invånare och brukare får ett gott och respektfullt bemötande, ett normkritiskt och inkluderande förhållningssätt genomsyrar nämndens verksamheter.

— Ingen

Förväntat resultat

Verksamheterna fördjupar sina kunskaper om antirasism, genus, normkritik och hbtq-personers livsvillkor. Brukarna är nöjda med personalens bemötande och en lägre andel upplever sig diskriminerade, jämfört med föregående år. Vårdnadshavarna är fortsatt nöjda med förskolornas arbete med normer och värden.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognoss helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
■ Andel brukare inom äldreomsorgen som är nöjda med personalens bemötande						97 %		2018

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

Enhetsmål:

Våra gäster får ett respektfullt 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 bjudit in anhöriga till anhörigmöten och att besöka oss även vid andra tillfällen, t.ex. på lunchbesök. Vi har även informerat anhöriga om att vi alltid kan nås på telefonen under hela dagen.

I brukarundersökningen 2018 svarar 100 procent att de upplever ett gott bemötande av personalen.



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
-----------	------------	-----------	-----------

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Medarbetare ska under året genomföra webbutbildningen Allas rätt som är en utbildning för att motverka och förebygga diskriminering	2018-01-01	2018-12-31	

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 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel elektroniska inköp				74 %		75 %	Tas fram av nämnden	VB 2018

Nämndmål:

Nämndens upphandlingar och inköp utvecklar staden i hållbar riktning

— Ingen

Förväntat resultat

Verksamheterna erbjuds utbildning och kunskapen om inköp via e-handel ökar.

Enhetsmål:

Vi har en hög avtalstrohet


 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Inga avsteg från gällande ramavtal

Analys

Vid inköp följer vi stadens avtal. Vi har höjt andelen elektroniska inköp och siffran för 2018 är att procent av inköpen har skett via stadens elektroniska inköpssystem. Viss personal är utbildade till superanvändare och har under 2018 genomgått ytterligare utbildning i E-handel.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Under 2018 kommer personal som arbetar med inköp att få utbildning i inköpssystemet. Syftet är att öka andelen elektroniska inköp.	2018-01-04	2018-12-31	

Uppföljning av ekonomi

Uppföljning av driftbudget

Resultatenhetens kostnader uppgick till 4,1 mnkr och intäkter uppgick till 4,5 tkr för i år. Resultatet för året var ett överskott om 365 tkr

Från tidigare år har enheten en resultatfond om minus 202 tkr

Med hänsyn tagen till årets resultat har enheten 163 tkr i fond till ingången av år 2019

Investeringar

Inga investeringar har gjorts under 2018

Medel för lokaländamål

Övrigt

Kvalitetsarbete

Under 2018 öppnade vi ett informationscenter för seniorer. Informationscenter är beläget i lokaler på Bo Bergmansgata 4 och vänder sig till seniorerna inom Östermalms stadsdel. Syftet med informationscenter är att skapa en personlig mötesplats för seniorerna och tillhandahålla information kring frågor som främst rör äldreomsorgen. På Informationscentret anordnas informationsträffar av olika slag rörande äldre frågor. Vi vill på detta sätt öka medborgardialogen samt främja möjligheten för seniorerna i stadsdelen att även kunna lämna synpunkter och klagomål. Utöver rollen som informatör ingår även uppdraget att bistå enhetschefen i olika verksamhetsfrågor.

Under 2018 har vi påbörjat ett arbete kring kvalitetssäkring samt uppdatera våra lokala rutiner för att säkerställa en hög kvalitet i verksamheten. Regelbundna möten sker månadsvis där fokus ligger på att tillvarata medarbetarnas idéer om kvalitetsutveckling i verksamheten.

Under året har inga skriftliga klagomål inkommit på verksamheten.

Övrigt