



Hemtjänst Östermalm Väst

Tjänsteutlåtande
Dnr: 2018-871-1.2.1
Bilaga 3
Sid 1 (16)

Handläggare
Leila Bakhshi
Telefon: 08-508 10 671

Till
Hemtjänst Östermalm Väst

Verksamhetsberättelse VB 2018 för Hemtjänst Östermalm Väst

Förslag till beslut

Hemtjänst Östermalm Väst

08-508 10 671
08-508 10 000
leila.bakhshi@stockholm.se
stockholm.se

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys.....	3
Administrativa uppgifter	4
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
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet	6
2. Ett klimatsmart Stockholm.....	9
2.5 Stockholms miljö är giftfri	9
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm	10
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar	10
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm.....	11
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor	11
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering	13
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning	15
Uppföljning av ekonomi.....	15
Uppföljning av driftbudget.....	15
Investeringar.....	15
Medel för lokaländamål.....	16
Övrigt	16
Kvalitetsarbete.....	16
Övrigt.....	16

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 att höja personalens kompetens. Under 2018 har vi fortsatt med att utbilda fler undersköterskor samt utbilda samtliga personal i omvårdnad av äldre med demensdiagnos genom projektet Stjärnmärkt. Under året har vi även satsat på 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, utvärdera och förbättra kvaliteten i verksamheten.

Våra brukare har en kontaktman som ombesörjer det praktiska arbetet runt den enskilde och är en förbindelselänk mellan denne, anhöriga, enheten och övriga samarbetspartners. Vi strävar efter att ha en god relation med anhöriga, god man etc. och har 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 strävar efter att så få personer som möjligt utför insats hos brukaren och vi är noga med att dokumentera det vi utför.

Hemtjänst Östermalm Väst har personal med bred utbildning och lång erfarenhet. Personalen arbetar för god kvalitet så att brukarna känner trygghet och ges möjlighet till inflytande i den hjälp som utförs. Enheten har ett aktivt samarbete med personalenheten, företagshälsovården och försäkringskassan för att uppnå en hållbar personalrehabilitering och därmed minska sjuktalet. Cheferna inom hemtjänsten strävar efter att förebygga och ha en aktiv kontakt vid nya sjukdomsfall.

Enheten arbetar 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 vilket medför större konkurrens om brukarna. Vi arbetar aktivt med att anpassa vår bemanning utifrån antal ärenden. En av åtgärderna för att få till bättre och effektivare planering och samordning har varit att under året anställa en ny samordnare. Det ger möjlighet till bättre uppföljning utifrån olika aspekter; planering av kund och personal samt kvalitet. Enheten har kunder i perifera delar av Östermalm vilket innebär att personalen har relativt långa avstånd till kunderna. Under 2018 har enheten ingått i ett miljöprojekt och ansökte då om medel för att kunna köpa in fler elcyklar. Enheten har även ansökt om att leasa två elbilar. Leverans av både elcyklar och elbilar förväntas ske i januari 2019.

Administrativa uppgifter

Hemtjänst Östermalm Väst är ett kommunalt alternativ på Östermalm. Enheten ansvarar för vissa geografiska delar av Östermalm.

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

Enhetschef är Leila Bakhshi

Biträdande enhetschef är Marija Lucic

Leila Bakhshi, Sandelsgatan 6, 115 42, Stockholm tel: 08 50810771, 076 1210771

leila.bakhshi@stockholm.se

Enheten har ca 67 helårsarbetare fördelat på ca 81 personer.

Organisations- och ledningsstruktur

Enhetschefen ansvarar för övergripande och strategiska frågor som 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.

Samordnarna ansvarar för den dagliga planeringen av kundernas insatser, personalbemaningen, uppföljningen av planering och bemaning samt interna och externa kontakter. Samordnarna rapporterar direkt till biträdande enhetschefen.

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.

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

Sodexo 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 240 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 om omsorgsdagsboken.

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

Resultatet från den årliga brukarundersökningen (2018) visar att Hemtjänst Östermalm Väst har relativt många nöjda brukare utifrån en helhetsomdöme som omfattar graden av nöjdhet, trygghet och upplevelse att hemtjänsten uppfyller brukarens behov av stöd och hjälp.

Vårt utvecklingsområde kan vara att bli ännu mer tydligare i våra kommunikationer med våra kunder för att förstärka kundernas trygghet i kontakt med oss.

Chef- och ledarskap

Vår ledarskapsidé är att arbeta efter ett lärande och utvecklande ledarskap vilket innebär att bland annat ge medarbetarna möjlighet till att vara delaktiga och ge de förutsättning till utveckling och att göra jobbet tillsammans och inte åt varandra. Ett lärande och utvecklande ledarskap kräver lyhördhet, ödmjukhet, tydlighet och målmedvetenhet från cheferna.

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 och styr- och stöddokument 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. Under år 2018 har enheten börjat med Stjärnmärkt projekt vilket innebär att samtliga medarbetare ska genomgå utbildning och delta i reflektionsforum med inriktning mot omvårdnad av äldre med demens diagnos. Enheten har även under detta år satsat på att utbilda fler undersköterskor.

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 det senaste medarbetarenkätet 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:

1.7 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 omsorgstagare som upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs i äldreomsorgen								2018
—  Andel trygga omsorgstagare i äldreomsorgen							84 %	2018
—  Andelen nöjda omsorgstagare i äldreomsorgen								2018
—  Antal personal en hemtjänsttagare med minst två besök om dagen möter under en 14-dagarsperiod							Max 10 personer	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.

Analys

Årsmålen nås.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
-----------	------------------	-----------------------	----------------------------	--------------------------	---------------	--------	-------------	--------

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Hemtjänst: andel brukare som upplever att de kan påverka vid vilka tider man får hjälp.	66 %					62 %		2018
Analys Resultatet från Socialstyrelsens brukarundersökning visar att 66 procent av brukarna upplever att det är lätt att nå enhetens personal vid behov. Årsmålet nås.								
 Hemtjänst: andel brukare som vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.	69 %					69 %		2018
Analys Resultatet från Socialstyrelsens brukarundersökning visar att 69 procent av brukarna vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål. Årsmålet nås.								

Enhetsmål:

Brukare/närstående upplever att de har en god kontakt med vår verksamhet.


 Uppfylls delvis

Förväntat resultat

- Andelen brukare som uppfattar att de har lätt att (vid behov) få kontakt med personalen ska öka.
- Andelen brukare som vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål ska öka.
- Andelen brukare som upplever att de kan påverka vid vilka tider man får hjälp ska öka.

Analys

Bedömningen av måluppfyllelsen baseras på resultatet av indikatorn nedan som visar att det satta årsmålet inte nås. Vilket är ett förbättringsområde under år 2019.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andelen brukare som uppfattar att det är lätt att få kontakt med personalen vid behov ska öka.	70					72 %		2018
Analys Det satta årsmålet nås inte. Den könsuppdelade statistiken visar att 68 procent av kvinnorna och 74 procent av männen tycker det är lätt att nå personalen vid behov.								

Enhetsmål:

Vi ska bli bättre på att bemöta och hjälpa brukare med demenssjukdom.

 Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Ökad kunskap för personalen och därigenom nöjdare kunder och närstående.

Analys

Under år 2018 har enheten satsat på projektet Stjärnmärkt vilket innebär att samtliga medarbetare ska genomföra webbaserade utbildningar för ökad kunskap om demens. Projektet har pågått under 2018 och kommer avslutas under år 2019 då samtliga medarbetare har genomgått utbildningarna.

Enhetsmål:

Våra brukare är med och utformar sina beviljade insatser.

 Uppfylls helt


Förväntat resultat

Att brukaren känner sig delaktig i utformningen av de beviljade insatserna, och därigenom behålla sin personliga livsstil trots hjälpbehovet.

Andelen brukare som uppfattar att personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål ska kvarstå i relation till år 2017 års brukarundersökning.

Analys

Bedömningen av måluppfyllelsen baseras på resultatet av indikatorn nedan som visar att det satta årsmålet nås och överträffas med fyra procent.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andelen brukare som uppfattar att personalen tar hänsyn till den äldres åsikter och önskemål ska kvarstå i relation till 2017 års brukarundersökning.	84					80 %		2018
Analys Det satta årsmålet nås. Den könsuppdelade statistiken visar att 87 procent av kvinnorna och 79 procent av männen uppfattar att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras.								

Nämndmål:

Äldreomsorgen ska vara förebyggande, jämställd och av god kvalitet

 Uppfylls helt

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.

Analys

Under året har enheten haft ett bra samarbete och en bra samverkan med Biståndsenheten vilket är en viktig förutsättning för att de äldre ska få en likvärdig biståndsbedömning.

Att upprätthålla genomförandeplan och följa upp dem har varit en viktigt arbetssätt för enheten vilket kan leda till trygga och nöjda kunder.

Enhetsmål:

De insatser vi utför skapar trygghet för våra brukare.


 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Andelen brukare som uppfattar att det är tryggt att bo hemma med stöd från hemtjänsten ska kvarstå i relation till 2017.

Analys

Bedömningen av måluppfyllelsen baseras på indikatorn nedan som visar att det satta årsmålet nås.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andelen brukare som uppfattar att det är tryggt att bo hemma med stöd från hemtjänsten ska kvarstå jämfört med 2017 års brukarundersökning.	81					80 %		2018
<p>Analys</p> <p>Det satta årsmålet nås. Den könsuppdelade statistiken visar att 80 procent av kvinnorna och 82 procent av männen uppfattar att det är tryggt att bo hemma med stöd från hemtjänst väst.</p>								

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

Enheten har haft fokus på miljö och klimat i sina beställningar av varor och tjänster.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5 Stockholms miljö är giftfri

 Uppfylls delvis

Analys

En ständig pågående projekt med miljö i fokus.

Nämndmål:

Nämndens verksamheter är giftfria

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Enheten beställer varor som är miljömärkta. Har ingått i ett klimatprojekt för att få elcyklar. Har lagt beställning på att leasa 2 elbilar.

Enhetsmål:

Vi minskar användningen av skadliga kemikalier

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Ökad andel ekologiska livsmedel, minskad användning av skadliga kemikalier.

Analys

Enheten köper in miljövänliga varor. Upphandlade matlådor från sodexo har krav på 40% användning av ekologiska livsmedel.

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

 Uppfylls delvis

Analys

Enheten arbetar efter detta mål. en ständig pågående process.

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	94					80		2018

Enhetsmål:

Vi använder resurserna på ett kostnadseffektivt sätt.

 Uppfylls delvis

Förväntat resultat

En budget i balans.

Analys

Budget för 2018 har inte varit i balans, underskott!

Ekonomiska prognosen för år 2018 hade varit minus 3 miljoner vilket slutade med minus 1,4 miljoner dvs bättre än prognosen.

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm






KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor





 Uppfylls delvis

Analys

Under år 2018 har enheten haft kompetensbaserad rekrytering. Arbetat med bra introduktioner. Att vara en bra arbetsgivare som Stockholms stad kräver även att detta ämne på en organisatorisk nivå hanteras så att varje enhet kan på enhetsnivå arbeta efter befintliga riktlinjer.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex	78					81	81	2018
								
  Sjukfrånvaro				8,1 %		6,7 %	tas fram	VB

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
♀							av nämnden	2018
♂	Sjukfrånvaro dag 1-14			2,3 %		2,3 %	tas fram av nämnden	VB 2018
♀								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Äldrenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen och stadsdelsnämnderna stödja stadsdelsnämnderna i hur äldreomsorgen kan organisera sin ledningsorganisation för att främja det närvarande ledarskapet	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Stadsdelsförvaltningen har tagit del av äldreförvaltningens kartläggning gällande förutsättningar för närvarande ledarskap och har påbörjat en översyn av den egna verksamheten.			
  Äldrenämnden ska i samråd med stadsdelsnämnderna genomföra och utvärdera en pilot med schemalagd reflektionstid i hemtjänsten	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Reflektionsledare från ett urval av stadsdelsförvaltningar (ej Östermalm) har utbildats.			



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	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 ♀ Andelen medarbetare som kan rekommendera sin arbetsplats till andra.	58 %					62 %		2018
 ♀ Ledarskapsindex	73					80		2018

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Alla enheter ska ta fram en kompetensförsörjningsplan.	2018-01-01	2018-12-31	
Analys			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Inskickad i nov-18.			
 Implementera framtagen rutin gällande kränkande särbehandling.	2018-01-01	2018-12-31	
Analys			
Processen pågår.			

Enhetsmål:

Medarbetarna har en bra och hälsosam arbetsmiljö som främjar verksamhetsutveckling.

— Ingen

Förväntat resultat

Att medarbetarna mår bra och har en hög frisknärvaro. Goda resultat i medarbetarenkäten och i medarbetarsamtalen. Få medarbetarna att känna sig mer delaktiga och att de har inflytande i verksamhetens utveckling och därigenom ökad delaktighet i målsättningar och verksamhetsutveckling på våra möten och planeringsdagar. Större ansvarstagande i utförandet av alla delar i arbetet.

Att vår verksamhet är fri från alla sorters kränkningar, trakasserier och diskriminering.

Att vi har effektiva möten med öppen dialog och där alla är aktiva, engagerade och delaktiga,

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

— Ingen


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	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel brukare inom äldreomsorgen som är nöjda med personalens bemötande	97 %					97 %		2018

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Fördjupa kunskapen kring genus och normkritik hos anställda inom äldreomsorgen	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Processen pågår och kommer att fortsätta under 2019.			

Enhetsmål:

De brukare som utsätts för våld i nära relationer erbjuds hjälp och stöd.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Minskad rädsla hos utsatta personer.

Att all personal har den kunskap som krävs för att hantera situationer där våld i nära relationer förekommer och vet vart man ska vända sig.

Analys

Inom enheten har personalen fått information om våld i nära relation. Personal har även fått instruktion om hur ska de agera i sådana situationer.

Enhetsmål:

Jämlik hemtjänst oavsett kön, funktionsvariation, etnicitet, religion eller HBTQ tillhörighet

 Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Att alla brukare får likvärdig hemtjänst oavsett kön, funktionsvariation, etnicitet, religion eller HBTQ tillhörighet.

Ökad acceptans för mångfald och allas lika värde.

Andelen brukare som är nöjd med personalens bemötande ska kvarstå i relation till 2017 års brukarundersökning.


Analys

Bedömningen av måluppfyllelsen baseras på resultat från Socialstyrelsens brukarundersökning 2018 som visar att 97 procent av enhetens brukare tycker att personalen bemöter dem på ett bra sätt. Andelen kvinnor som upplever sig bli bemötta på ett bra sätt är 96 procent och andelen män är 100 procent. Resultatet 2017 var att totalt 99 procent av brukarna var nöjda med bemötandet. Målsättningen att andelen brukare som är nöjda med personalens bemötande skulle kvarstå i relation till 2017 års brukarundersökning nås därför inte.

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				96 %		91 %	Tas fram av nämnden	VB 2018

Nämndmål:

Nämndens upphandlingar och inköp utvecklar staden i hållbar riktning

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Enheten har en ansvarig beställare som har genomgått utbildning om inköp via e-handel och gör beställningarna i det systemet.

Enhetsmål:

Vi har en hög avtalstrohet.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Inköp ska i möjligaste mån göras elektroniskt.

Analys

Enheten följer upphandlingsavdelningens riktlinjer.

Uppföljning av ekonomi

Uppföljning av driftbudget

Se under åtagande "En budget i balans".

Investeringar

Vi har gjort en del investeringar i möbler under året.

Vi har lagt beställning under året på att leasa 2 elbilar.

Vi har även under året gjort ombyggnation i lokalen för att få fram omklädningsrum.

Medel för lokaländamål

Övrigt

Kvalitetsarbete

Vi har arbetat med egenkontroll och rutiner inom verksamheten under året men behöver utveckla detta området mer. Vi har även arbetat med avvikelshanteringen inom enheten. Vi ser behov av ett centralt kvalitetsledningssystem.

Övrigt