

# Verksamhetsplan 2019

## Äldreomsorgsavdelningen

## Innehåll

---

Beställarenheten - myndighetsutövning och förebyggande arbete

Kungsholmens hemtjänst och Baltzars träfflokal

Kungsholmens servicehusenhet

Serafens vård- och omsorgsboende

**Kungsholmens stadsdelsförvaltning**

Socialtjänstavdelningen  
Lindhagensgatan 74  
Box 49039  
100 22 Stockholm  
Växel 08 508 08 000  
Fax 08 508 08 099  
kungsholmen@stockholm.se  
www.stockholm.se

Handläggare  
Tero Tegel

Till  
Beställarenheten -  
myndighetsutövning och  
förebyggande arbete

Telefon: 08-50808410

## **Verksamhetsplan 2019 för Beställarenheten - myndighetsutövning och förebyggande arbete**

### **Förslag till beslut**

**Beställarenheten -  
myndighetsutövning och  
förebyggande arbete**

Lindhagensgatan 76, 4tr  
11218 Stockholm  
08-50808410  
08-50808000  
tero.tegel@stockholm.se

stockholm.se

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla .....	4
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i .....	4
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande .....	5
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt .....	8
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring .....	8
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö .....	9
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden .....	10
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser .....	10
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	11
<b>Uppföljning av ekonomi.....</b>	<b>14</b>
Resursanvändning .....	14
Budget 2019 .....	14
<b>Övrigt.....</b>	<b>14</b>

## Inledning

**Verksamhetsidé** ”Genom respektfullt bemötande, rättssäker myndighetsutövning och omsorgsfull uppföljning ger vi den enskilde en äldreomsorg av god kvalitet.”

### Uppdrag

Beställarenheten Äldreomsorgen - Enheten för myndighetsutövning och förebyggande arbete arbetar mot målgruppen personer 65 år och äldre, eller anhöriga till personer 65 år och äldre, som bor på Kungsholmen och Essingeöarna och som behöver någon form av insats från äldreomsorgen. Under 2018 fattade enheten 13 000 beslut. I november 2018 hade enheten ca 1780 personer med insatser från äldreomsorgen. Av dessa hade 998 hemtjänstinsatser i ordinärt boende, 89 äldre bodde i servicehus och ca 428 äldre bodde på ett vård- och omsorgsboende. Enhetens budget för köp av verksamhet uppgår till ca 494 miljoner kronor.

### Organisation

Enheten har sammanlagt 40 medarbetare och dess arbete leds av beställarchef och två biträdande beställarchefer.

Verksamhetsplanen omfattar perioden 2019-01-01 tom 2019-12-31. Enheten Beställarenheten - Myndighetsutövning och förebyggande arbete är en särpräglad enhet som består av en innovativ beställarenhet och två utförarenheter. Tryggt mottagande i hemmet består av undersköterskor som hjälper äldre under en period efter utskrivning från sjukhus eller korttidsboende. Slutligen består enheten också av Äldrekuratorer, vilket är en inom staden unik satsning. Äldrekuratorer arbetar främst med att lotsa, motverka vräkning och stödjande och motiverande samtal.

### Utvecklingsmål 2019

- **Utveckla medborgarrelationer** - Genom att vi medverkar på öppna träffpunkter, informationsmöten och seminarier ökar allmänhetens kännedom om Äldreomsorgen
- **Utveckla och effektivisera biståndshandläggning** - Genom en effektiv administration och planering skapas mer tid för möten med de äldre.
- **Utveckla samverkan** - Trygga den äldres behov genom samverkan med primärvården och slutenvården.
- **Utveckla smarta hjälpmedel** - Genom att öka användandet av digitalt stöd minskas tid för dokumentation som används till mötet med den enskilde och för att följa upp de äldres behov så att de får den hjälp som beviljats.

KF:s inriktningsmål:

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i

Nämndmål:

#### 1.2.3 Kungsholmen är ett stadsdelsområde där ingen behöver vara rädd för våld i nära relation

##### Beskrivning

Nämnden når det förväntade resultatet genom ett samordnat arbete mot våld i nära relationer. Arbetet sker utifrån Stockholms stads program mot våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck 2017-2020 och Program för ett jämställt Stockholm 2018-2022. Kunskap om våld i nära relationer är en del av introduktionen av nyanställda

##### Förväntat resultat

Medarbetare har kunskap för att upptäcka våld eller hot om våld i nära relationer. Personer utsatta för våld i nära relation erbjuds samordnat individuellt stöd och de som utövar våld får stöd att bryta sitt beteende. Barnrättsperspektivet beaktas alltid.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla beställarenheter implementerar rutiner kring Freda-kortfrågor	2019-01-01	2019-12-31

Enhetsmål:

Äldre som lever i våld blir uppmärksammade och erbjuds stöd.

##### Förväntat resultat

Äldre erbjuds stöd utifrån upplevt våld

##### Arbetsätt

Enheten arbetar för att identifiera äldre som lever i en våldsutsatt situation eller som lever i risk för hot om våld. Vi frågar den äldre om dennes situation. Vi erbjuder insatser och stöd utifrån den äldres upplevda livssituation.

##### Uppföljning

Vi går årligen igenom riktlinjerna om hot och våld på gemensamma möten. Uppföljning av rutiner och uppföljning av ärenden sker kontinuerligt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kvalitetsforum för medarbetarna	2019-01-01	2019-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

### 1.5.1 Äldreomsorgen är trygg och säker

#### Beskrivning

Enheternas kvalitetsarbete och egenkontroller följs upp under året. Intern och extern samverkan och arbete i tvärprofessionella team möjliggör en personcentrerad omvårdnad och en hög patientsäkerhet. Förebyggande arbete bedrivs på individ- och systemnivå. Exempel på förebyggande insatser är, anhörigstöd, äldreкураторer samt nödvändiga risk- och funktionsbedömningar i vården. Avvikelser, synpunkter och klagomål hanteras och används i förbättringsarbetet. Kvalitetsuppföljningen utvecklas med fokus på återkoppling och uppföljning av resultaten.

#### Förväntat resultat

Genom ett strukturerat kvalitetsarbetet med egenkontroller säkerställs kvalitet och rätta prioriteringar. Vården och omsorgen utgår från en helhetsbedömning av den enskildes behov. Verksamheterna bedriver ett systematiskt förbättringsarbete och kvinnor och män ges en likvärdig äldreomsorg. Hög kontinuitet präglar insatserna. Information är tillgänglig och det är lätt att nå både handläggare och utförare. Anhöriga uppmärksammas och får stöd för egen del. Maten som serveras är varierad, god, näringsrik och ges fördelad över dygnet.

Enhetsmål:

Anhöriga uppmärksammas och erbjuds stöd för egen del

#### Förväntat resultat

Anhöriga upplever att deras insatser uppmärksammas och att de erbjuds stöd för egen del

#### Arbetsätt

Anhörig som vårdar sin närstående informeras om att det finns många olika insatser som stöd, t.ex. avlösning, dagverksamhet, avlastning på annat sätt, hemvårdsbidrag och växelvård. Den som vårdar sin närstående informeras även om stadsdelens anhörigkonsulent. Det finns även annat stöd att få, t.ex. studiecirkel, anhörigrupper och avlösning i hemmet. Uppsökande verksamhet sker kontinuerligt under året till målgruppen för att fånga upp behov.

#### Resursanvändning

Vi följer upp beviljade insatser minst en gång per år för att säkerställa att beviljade insatser är relevanta och utförs i rätt omfattning samt att utföraren får korrekt ersättning.

#### Uppföljning

En gång per år följer enheten upp hur anhörig upplever insatserna genom en enkät till de som fått insatser.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Anhöriga känner sig informerade om anhörigstöd	85 %		År
Anhöriga vet vart de ska vända sig	80 %		År
Anhöriga är trygga med anhörigstöd	80 %		År

**Enhetsmål:**

Äldre får stöd och hjälp efter behov

**Förväntat resultat**

Äldre känner sig trygga och får den stöd och hjälp utifrån sina behov

**Arbetsätt**

Som beställarenhet kan vi på bästa sätt arbeta med trygghet genom att våra bedömningar, beslut och utredningar är rättssäkra, individanpassade och överensstämmer med förändrade behov.

Äldreкураторer bidrar till trygghet genom att stödja och lotsa äldre till myndigheter och andra aktörer. Äldreкураторerna genomför även stödjande och motiverande samtal.

Tryggt mottagande i hemmet bidrar till trygghet vid hemgång genom att hjälpa och stötta samt samordna hjälpen för de äldre efter vistelser på sjukhus och korttidsboende.

**Uppföljning**

Aktgranskning som genomförs på årsbasis. Äldreкураторernas och tryggt mottagande teamets arbete följs upp genom enhetsspecifik brukarenkät under året.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Äldre har en aktuell utredning	85 %		År
Äldres behov följs upp	90 %		År
Äldres beslut är anpassat efter behov	90 %		År

**Nämndmål:****1.5.2 Den äldre är delaktig och har självbestämmande****Beskrivning**

En hög rättssäkerhet och äldreomsorgens nationella värdegrund är utgångspunkt i all verksamhet. Den äldre är delaktig i utredning och beslut. Genomförandeplaner upprättas tillsammans med den äldre och insatserna följs upp kontinuerligt. Verksamheterna möjliggör deltagande i sociala sammanhang och varierade aktiviteter utifrån den äldres intresse och funktionsförmåga. På vård- och omsorgsboende erbjuds äldre hög delaktighet i måltidssituationen. Ett salutogent, hälsofrämjande, förhållningssätt utgör grunden för insatserna och stärker den enskildes egna resurser.



**Förväntat resultat**

Kvinnor och män ges likvärdig äldreomsorg utifrån individuella behov och den enskilde är delaktig och har självbestämmande. Inom vård- och omsorgsboende erbjuds varierande aktiviteter och skillnaden i nöjdhet med aktiviteter mellan kvinnor och män är utjämnad. Måltidsupplevelsen är trevlig med möjlighet till delaktighet, social samvaro och samtal.

Enhetsmål:

Äldre är informerade och delaktiga

**Förväntat resultat**

Äldre är informerade och delaktiga i sitt ärende

**Arbetsätt**

Att äldre upplever sig informerade om äldreomsorg och vet vart de ska vända sig för att ansöka om insatser och de känner sig väl informerade om sitt ärende. Äldre känner sig delaktiga i sin utredning. Äldre upplever att biståndsbeslutet är enkelt att förstå. Äldre är delaktiga och har självbestämmande genom att de väljer utförare.

De äldre som får insatser från Tryggt mottagande i hemmet ska uppleva en trygg och hållbar hemgång samt uppleva en ökad delaktighet och självständighet.

Äldrekuratorer informerar om äldreomsorg och lotsar till andra vårdgivare och myndigheter. Äldrekuratorer ger stöd och är lyhörda för den äldres behov. Äldrekuratorer samarbetar med flera samarbetspartner och närvarar på flera träffpunkter för att fånga upp äldres behov. Under året kommer detta samarbetet och deltagande på träffpunkter utvecklas.

**Uppföljning**

Uppföljning sker via en brukarundersökning och socialstyrelsens undersökning (Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?).

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Äldre får tydliga beslut som är enkla att förstå	85 %		År
Äldre har möjlighet att välja utförare	85 %		År
Äldre är delaktiga i utredning	85 %		År
Äldre är informerade om sitt ärende	90 %		År

KF:s inriktningsmål:

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring**

Nämndmål:

#### **2.4.1. Kungsholmsbor i alla åldrar tar del av ett varierat kultur- och fritidsutbud**

##### **Beskrivning**

För barn och unga erbjuds en meningsfull fritid och tillgång till trygga och jämställda mötesplatser. Parklekar och fritidsgården arbetar för ett jämställt utnyttjande.

Kultur och fritid är införlivat i det ordinarie arbetet i verksamheterna för äldre och personer med funktionsnedsättning och planeras i dialog med målgrupperna. I arbetet beaktas Idrottspolitiskt program för Stockholms stad 2018-2022. De öppna mötesplatserna för vuxna och äldre informerar om utbud och aktiviteter och anpassar utbudet utifrån dialog och efterfrågan.

Nationaldagsfirandet planeras och genomförs med utgångspunkten tillgänglighet för alla. Genom uppföljning av föreningsstöden säkerställs att kungsholmsborna får ett varierat utbud av aktiviteter och att de föreningar som erhållit bidrag står för demokratiska värderingar.

##### **Förväntat resultat**

Kungsholmsbor i alla åldrar tar del av ett varierat utbud. De aktiviteter som erbjuds inom nämndens öppna fritidsverksamheter och träfflokaler är tillgängligt för alla. Nämndens verksamheter erbjuder varierande kultur- och fritidsaktiviteter och möjlighet till eget skapande. Föreningar är engagerade och bidrar till stimulans och aktiviteter för kungsholmsborna.

##### **Kommentar**

Vi ska bidra till äldres fortsatta tillgång till kultur genom att informera, motivera och tilldela ledsagning, dagverksamhet och kurser. Äldrekuratorer kommer att medverka som informatörer på stadsdelens öppna träffpunkt vidare kan äldrekuratorer när behov föreligger agera som följeslagare till öppna träffpunkter.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

### 2.5.1 Nämndens verksamheter bidrar till en hållbar livsmiljö

#### Beskrivning

Med en hållbar livsmiljö avses bland annat att energianvändning är effektiv och energiförbrukningen i förvaltningens lokaler minskar. Mängden avfall från verksamheterna minimeras då verksamheterna bland annat ökar insamlingen av förpackningar och fler verksamheter sorterar ut sitt matavfall för biologisk behandling. Mängden engångsartiklar minskar i verksamheterna. Vid representation, catering och övriga inköp väljer förvaltningen i möjligaste mån ekologiska och vegetariska alternativ. Förvaltningen följer Stockholms stads kemikalieplan och förskolorna genomför som planerat åtgärder enligt kemikaliecentrums vägledning för kemikaliesmart förskola. Genom att systematiskt införa fler digitala och miljösmapta papperskorgar minskar transporter och nedskräpning.

#### Förväntat resultat

Minskad negativ miljöpåverkan och energiförbrukning. Verksamheterna inom förvaltningen förebygger uppkomsten av avfall och avfallet återbrukas och återvinns i möjligaste mån och tas omhand resurseffektivt. Förvaltningens verksamheter har en hög andel ekologisk och vegetarisk mat. Medarbetare inom förvaltningen gör kemikaliesmapta inköp. Produkter och material med lägre miljökrav har fasats ut. Parkskötseln och skräphanteringen i parkerna är miljösmart.

Enhetsmål:

Enheten bidrar till en hållbar livsmiljö

#### Förväntat resultat

Minskat antal onödiga utskrifter, sänka energianvändningen genom att släcka lampor vid arbetsdagens slut och stänga av datorerna. Bidra till att minska koldioxidutsläppen genom att promenera till besök eller använda kollektiva transporter. Om längre resor behöver genomföras väljer vi tåg. Ekologiska alternativ väljer vi när sådant alternativ finns.

#### Arbetsätt

Vi arbetar för att minska onödiga utskrifter, kunna genomföra digitala möten, vi släcka lamporna vid arbetsdagens slut och stänga av datorerna. Vid transporter promenerar vi eller använder kollektiva transporter. Om längre resor behöver genomföras väljer vi tåg. Ekologiska alternativ väljer vi när sådant alternativ finns.

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 Stadsdelsnämndens ekonomi är långsiktigt hållbar**

###### **Beskrivning**

Nämndens budget ska rymmas inom givna ekonomiska ramar och resurserna ska användas effektivt för att nå uppsatta mål. Kontinuerliga ekonomiuppföljningar på enhets-, avdelnings- och nämndnivå genomförs månadsvis.

Medarbetarnas delaktighet är nödvändig för att identifiera utvecklingsområden, ta fram åtgärder och uppnå en hållbar effekt. De ska också vara delaktiga i planering och uppföljning av verksamheten och tillsammans med chefer samla och sprida goda exempel på effektiva arbetsätt.

###### **Förväntat resultat**

Nämndens budget är i balans och förvaltningen säkerställer en långsiktig stabilitet i ekonomin. Förvaltningens chefer har god kunskap om förändringar i verksamheten och gör anpassningar inom budgetramen utifrån behov. Prognossäkerheten är god och åtgärder vidtas vid behov.

Enhetsmål:

Enheten har en budget i balans

###### **Förväntat resultat**

Kostnaderna för köp av verksamhet ryms inom budgetramen genom att rätt ersättning per insats ges.

###### **Arbetsätt**

Enheten arbetar strukturerat med nyprövning och uppföljning av beviljade insatser för att säkerställa att den enskilde får det stöd denna behöver och har blivit beviljad samt att rätt ersättnings utgår till utförarna. Enheten har regelbundna möten gällande ekonomin med biståndshandläggarna för att öka medvetenheten i den ekonomiska processen. Vid ansökan om vård och omsorgsboende är grunden att personen har provat med insatser i form av hemtjänst och dagverksamhet. Nya ärenden och nyprövningar på hemtjänstinsatser fr.o.m. 99 timmar i månaden beslutas av särskilt utsedd medarbetare. Biståndshandläggarna informerar om alternativa insatser i form av ej biståndsbedömda insatser t.ex. seniorboende med aktivitetscenter och öppna verksamheter. Korttidsboende erbjuds som avlastning till anhöriga för att underlätta kvarboende i ordinärt boende. Förhållandet mellan beställarenheten och utförare bygger på samverkan, respekt samt professionsöverskridande tillit. För att säkerställa

en god samverkan och dialog i förtroende arbetar enheten strukturerat med uppföljning av utförare. Uppföljningsmöte med de åtta största hemtjänstutförarna sker två gånger per termin.

### Uppföljning

Kontinuerlig uppföljning av antal ärenden och nivåer. Återkommande möten samverkan och uppföljningsmöten med utförarna.


Uppföljning sker på olika nivåer genom olika sorter av kvalitetskontroll av utförare, kommunikation med äldre som har insatser och via granskning av rapportering.

### Utveckling

Samverkan med utförare fördjupas och beställarenheten följer upp, informerar och i de fall utförarna brister begärs åtgärdsplan.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Sjukfrånvaro	4,5 %	tas fram av nämnd	Tertial

Nämndmål:

### 3.2.1 Kompetenta ledare och medarbetare skapar tillsammans en hälsosam arbetsmiljö

#### Beskrivning

Förvaltningen når det förväntade resultatet genom att allt arbete med medarbetare och ledare utgår från personalpolicyn. Genom olika typer av ledarutvecklingsinsatser förbättras och förstärks ledarnas förmåga att skapa delaktighet och inflytande för medarbetarna. Genom den årliga medarbetarundersökningen följer förvaltningen upp och utvecklar arbetet med att leva upp till personalpolicyn. Förvaltningen arbetar systematiskt med att uppfylla kraven i arbetsmiljölagstiftningen. Alla enheter arbetar utifrån arbetsmiljöårshjulet med att undersöka, riskbedöma och åtgärda och följa upp risker i arbetsmiljön samt med att förebygga hot och våld. Alla verksamheter har fått i uppdrag att under året särskilt förbättra arbetet med den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. Analyser av medarbetarenkäten, arbetsplatsbesök, personalrörlighet och sjukfrånvaro genomförs och utgör tillsammans med förvaltningens kompetensförsörjningsplan grunden för arbetet med att klara kompetensförsörjningen.

#### Förväntat resultat

Förvaltningen är en attraktiv arbetsgivare där ledarskapet utifrån tillit skapar delaktighet och inflytande. Genom att ha rätt kompetens på rätt plats i hela organisationen bidrar medarbetarna till verksamhetsutveckling. Heltid är norm vid nyanställning och otrygga anställningar minimeras. Samtliga chefer har kompetens, verktyg och förutsättningar för att arbeta systematiskt med den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. Förvaltningen är fri

från diskriminering, kränkande särbehandling, trakasserier, sexuella trakasserier och repressalier. Personälrlighet och sjukfrånvaro ligger på en sund nivå.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medarbetare inom äldreomsorgen som kan rekommendera sin arbetsplats	83 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla verksamheter reviderar befintlig kompetensförsörjningsplan	2019-01-01	2019-09-30

### Enhetsmål:

Enheten utvecklar verksamheten tillsammans för att skapa en hälsosam och trivsamt arbetsmiljö

### Förväntat resultat

En hälsosam arbetsplats med god arbetsmiljö som medarbetarna vill rekommendera.

### Arbetsätt

Vi utvecklar verksamheten tillsammans t.ex. på enhetens möten för kvalitetsfrågor - kvalitetsforum. Medarbetarna erbjuds ingå i utvecklingsgrupper för att höja sin egen kompetens och enhetens kompetens i särskilda områden som tex. värn för äldre, anhörigfrågor, demens mm. Vi är även lyhörda för förslag på förbättringar på enheten. Enheten arbetar med hälsofrämjande insatser som stegtävlingar och sociala aktiviteter. Enheten arbetar systematiskt med arbetsmiljön. Respektive chef skickar ut enkät gällande arbetssituationen via ES-maker en gång per kvartal där medarbetaren ska fylla i en skattning av sin arbetssituation. Därefter erbjuds ett individuellt samtal med varje medarbetare för att undersöka och åtgärda eventuellt långvariga obalanser i arbetsbelastningen och stämma av de sociala faktorerna i arbetsmiljön. Om varken medarbetare eller chef anser att behov finns behöver mötet ej ske, men minst en gång varje halvår ska möte hållas mellan chef och medarbetaren. Vid behov tas en individuell handlingsplan fram som följs upp kontinuerligt. Att rutinen följs och att nödvändiga åtgärder vidtas för att komma till rätta med långvariga obalanser i arbetsbelastningen följs upp i samverkanssystemet enligt arbetsmiljöhjulets tidplan. Enheten arbetar även systematiskt med arbetsmiljön på APT-möten och enhetsmöten. Arbetsmiljö är en stående punkt på APT-mötena. Sjukskrivna på hel- eller deltid följs upp genom regelbundna samtal och i förekommande fall med rehabiliteringsmöten. Individuella lösningar och anpassning av arbetet erbjuds. Enhetens medarbetare kan när arbetet tillåter arbeta hemifrån. Vid schemaläggning av möten tas hänsyn till deltidsarbetande och småbarnsföräldrar.

### Kompetensutveckling

Enheten arbetar systematiskt med kompetensutveckling genom utvecklingsgrupper och kvalitetsforum. Under året kommer enheten att arbeta med "Stjärnmärkning". Stjärnmärkt är en utbildningsmodell från Svenskt Demenscentrum. Den vänder sig främst till hemtjänstenheter och särskilda boenden men även till biståndshandläggare. Syftet är att ge

personalen kunskap och verktyg för att kunna utveckla det personcentrerade arbetet på sin arbetsplats.

## Uppföljning

Uppföljning av åtgärdsplan och handlingsplan sker kontinuerligt under året beroende på uppföljningsdatumet för respektive åtgärd.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Enhetens chefer ger återkoppling och feedback.	70 %		År
Enhetens chefer skapar bra förutsättningar för delaktighet.	75 %		År
Enhetens chefer är tillgängliga	85 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheten bedriver hälsofrämjande arbete	2019-01-01	2019-12-31
Kvartalsuppföljning av arbetsmiljön genom enkät	2019-01-01	2019-12-31

Nämndmål:

### 3.2.2 Nämndens verksamheter använder resurser effektivt, hållbart och innovativt

#### Beskrivning

Genom ett effektivt nyttjande av personal, kompetens, lokaler m.m. skapas förutsättningar för en hållbar ekonomi och god kvalitet. Chefer och medarbetare tar tillvara digitaliseringens möjligheter och utnyttjar välfärdsteknik. Innovationer och nytänkande uppmuntras internt och vid upphandlingar. Förvaltningens centrala administration stöttar verksamheterna med stockholmarnas bästa i fokus. Samverkan sker mellan verksamhetsområden och stadsdelsnämnder för att lära av varandra och utveckla effektiviteten. Jämställdhetsanalyser genomförs vid behov.

#### Förväntat resultat

Nämndens verksamheter använder resurser effektivt så att invånarna får största möjliga nytta för skattepengarna. Användandet av digitala verktyg och välfärdsteknik utvecklas. Inköp av varor och tjänster följer riktlinjer och görs i första hand i inköpssystemet. Uppföljning av avtal sker enligt plan. Resursfördelningen är jämställd.

Enhetsmål:

Enheten medarbetare utvecklar verksamheten

#### Arbetsätt

Enheten använder effektivt resurser och är medvetna om det ansvar förvaltning av skattemedel innebär. Upphandlingslagar och direktiv följs och vi köper de varor vi kan via inköpssystemet.

Enheten arbetar med att testa välfärdsteknik och att driva denna utveckling om vi finner att tekniken kan underlätta och förbättra arbetet. Under 2019 kommer enheten att pröva tal till

text, fortsätta arbeta med iPad och utvärdera om dessa tekniska lösningar kan bidra till en effektivare dokumentation.

### Uppföljning

Under vintern eller senhösten kommer vi att utvärdera om tal till text är en lösning som vi kommer att förespråka och kommunicera vår utvärdering till Äldreförvaltningen.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Vi testar och utvärderar välfärdsteknik.	2019-01-01	2019-12-31

## Uppföljning av ekonomi

### Resursanvändning

### Budget 2019

## Övrigt

### Brukardelaktighet

- **Synpunkter och klagomål**

Enheten strävar efter att hålla en hög kvalitet på vår verksamhet. Enheten informerar den enskilde om möjligheten att framföra förslag, klagomål och synpunkter. Den enskilde kan framföra dem skriftligt eller muntligt. Enhetens medarbetare kan hjälpa till att upprätta detta tillsammans med den enskilde. Hur man framför synpunkter och klagomål finns även att läsa på stadens hemsida [www.stockholm.se](http://www.stockholm.se). Alla förslag, klagomål och synpunkter som kommer in, skickas vidare till ansvarig chef. Inom två veckor får den enskilde svar eller besked om den enskilde har lämnat sitt namn och telefonnummer eller adress. Inkomna synpunkter är en stående punkt på arbetsplatsträffarna och används i förbättringsarbetet. Tre gånger per år görs en sammanställning över de synpunkter som har kommit in och redovisar för ansvariga politiker.

- **Information**

Enheten informerar om äldreomsorgen på olika möten och informationstillfällen. Medarbetare från enheten närvara på bibliotek, kyrkan och Baltzars träffpunkt kontinuerligt för att informera om äldreomsorgen.



Handläggare  
Charlotta Magnusson

Till  
Kungsholmens hemtjänst och  
Baltzars träfflokal

Telefon: 08-508 08 537

## **Verksamhetsplan 2019 för Kungsholmens hemtjänst och Baltzars träfflokal**

**Förslag till beslut**

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla .....	4
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i .....	4
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande .....	5
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt .....	7
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring .....	7
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö .....	8
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden .....	9
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser .....	9
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	10
<b>Uppföljning av ekonomi.....</b>	<b>13</b>
Resursanvändning .....	13
Budget 2019 .....	13
<b>Övrigt.....</b>	<b>13</b>

## Inledning

Kungsholmens hemtjänst bedriver hemtjänst i ordinärt boende för äldre och funktionshindrade på Kungsholmen och Essingeöarna. Utöver den ordinarie öppna hemtjänsten har enheten en hemstödsgrupp som vänder sig till äldre med psykiskt funktionsnedsättning och ett demensteam som arbetar med kunder som har kognitiv svikt. Det totala antalet kunder med är ca.345 personer.

Baltzars träfflokal är en träffpunkt för äldre på Kungsholmen och erbjuder aktiviteter, information och ett socialt innehåll för äldre. Från verksamheten utgår stadsdelens fixartjänst, en anhörigavlösare och trygghetsringning utförs av en förening. Ett programråd arbetar aktivt med att knyta kontakter och boka in olika intressanta externa aktörer till Baltzars programutbud.

### Organisation

Enheten består av en enhetschef, en biträdande enhetschef, samordnare, administrativ personal och omsorgspersonal. Ca 90% av alla tillsvidareanställda medarbetare har undersköterskeutbildning. Vid nyrekrytering krävs en grundutbildning och erfarenhet från arbete med äldre för arbete i hemtjänsten. För hemstödsgruppen gäller krav på mentalskötarutbildning eller beprövad personlig lämplighet samt annan vårdutbildning. Demensteamet får handledning av enhetens Silviasyster.

### Utvecklingsområden 2019

Enheten har goda resultat i brukarundersökning och verksamhetsberättelse för 2018, nedan presenteras prioriterade frågor under respektive nämndmål. .

#### Äldreomsorgen är trygg och säker

- Fortsatt utveckling av att höja kontinuiteten hos våra kunder
- Fortsatt utveckling av genomförandeplaner för att stödja den enskildes delaktighet och individbestämmande.
- Säkerställa att personal följer rutin för avvikelshantering för att säkra en systematisk kvalitetsutveckling.

#### Den äldre är delaktig och har självbestämmande

- Utveckla hembesöken så kunden blir mer delaktig gällande när och hur insatserna ska utföras.
- Utveckla arbetssättet med ramtid och genomförandeplanen
- Förbättra information till våra kunder vid förändringar

#### Kungsholmsbor i alla åldrar tar del av ett varierat kultur- och fritidsutbud

- Vidga utbudet på Baltzar träfflokal för att fler äldre ska vilja besöka enheten

#### Stadsdelsnämndens ekonomi är långsiktigt hållbar

- Följa åtgärdsplan för att nå en budget i balans.

#### Nämndens verksamheter använder resurser effektivt, hållbart och innovativt

- Förbättra arbetsmiljön för personal och öka samvaron med kund genom att göra en testpilot att utföra inköp via nätet.

KF:s inriktningsmål:

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i**

Nämndmål:

#### **1.2.3 Kungsholmen är ett stadsdelsområde där ingen behöver vara rädd för våld i nära relation**

##### **Beskrivning**

Nämnden når det förväntade resultatet genom ett samordnat arbete mot våld i nära relationer. Arbetet sker utifrån Stockholms stads program mot våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck 2017-2020 och Program för ett jämställt Stockholm 2018-2022. Kunskap om våld i nära relationer är en del av introduktionen av nyanställda

##### **Förväntat resultat**

Medarbetare har kunskap för att upptäcka våld eller hot om våld i nära relationer. Personer utsatta för våld i nära relation erbjuds samordnat individuellt stöd och de som utövar våld får stöd att bryta sitt beteende. Barnrättsperspektivet beaktas alltid.

Enhetsmål:

Äldre som far illa uppmärksammas och får stöd

##### **Förväntat resultat**

Enhetens medarbetare har kunskap om våld i nära relation. Medarbetare uppmärksammar äldre som kan fara illa. Kvinnor och män som upplevt våld får stöd.

##### **Arbetsätt**

Medarbetarna är lyhörda och uppmärksamma och agerar direkt om de misstänker någon utsätts för någon form av våld eller övergrepp. Enheten har en utformad rutin kring hur de ska agera och ett nära samarbete med beställarenheten kring stöd och åtgärder. På Baltzars träfflokal finns information om våldsutsatthet.

##### **Uppföljning**

Uppföljning av medarbetarnas kunskap, uppföljning av deltagandet i resursgrupp, vidarebefordra information till övriga medarbetare.

##### **Utveckling**

Fortsätta att öka kunskapen om våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

### 1.5.1 Äldreomsorgen är trygg och säker

#### Beskrivning

Enheternas kvalitetsarbete och egenkontroller följs upp under året. Intern och extern samverkan och arbete i tvärprofessionella team möjliggör en personcentrerad omvårdnad och en hög patientsäkerhet. Förebyggande arbete bedrivs på individ- och systemnivå. Exempel på förebyggande insatser är, anhörigstöd, äldreкураторer samt nödvändiga risk- och funktionsbedömningar i vården. Avvikelser, synpunkter och klagomål hanteras och används i förbättringsarbetet. Kvalitetsuppföljningen utvecklas med fokus på återkoppling och uppföljning av resultaten.

#### Förväntat resultat

Genom ett strukturerat kvalitetsarbetet med egenkontroller säkerställs kvalitet och rätta prioriteringar. Vården och omsorgen utgår från en helhetsbedömning av den enskildes behov. Verksamheterna bedriver ett systematiskt förbättringsarbete och kvinnor och män ges en likvärdig äldreomsorg. Hög kontinuitet präglar insatserna. Information är tillgänglig och det är lätt att nå både handläggare och utförare. Anhöriga uppmärksammas och får stöd för egen del. Maten som serveras är varierad, god, näringsrik och ges fördelad över dygnet.

Enhetsmål:

Äldre inom Kungsholmens hemtjänst är trygg med insatserna

#### Förväntat resultat

Personal- och insatskontinuitet där våra äldre upplever en trygghet i att de vet vilken personal som kommer till dem och att de känner sig trygga med de insatser som personalen utför hemma hos dem.

#### Arbetssätt

Vi vill att fler personal går över till en måndag-fredag tjänst vilket kommer underlätta för göra en planering med kontinuitet. Vi kommer utveckla vårt sätt att arbeta kring hembesöken, att en utsedd person som gör hembesöken alltid ska vara den första person som våra nya kunder träffar för att få fullständig information och snabbt få lämna vilka tider/dagar hen vill ha hjälp så planeringen kan bli rätt direkt utifrån kundens önskemål.

Utförandet av insatser ska alltid vara personcentrerat och där alla ska behandlas jämställt.

#### Uppföljning

Uppföljning personalkontinuitet

## Utveckling

Mer systematiskt arbeta med avvikelshantering.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel äldre som känner sig trygg hemma med hemtjänst	80 %		År
Andel äldre som upplever att de är informerade om förändringar	85 %		År
Andel äldre som upplever god personalkontinuitet	85 %		År
Antal personal en hemtjänsttagare med minst två besök om dagen möter under en 14-dagars period			År

Nämndmål:

### 1.5.2 Den äldre är delaktig och har självbestämmande

#### Beskrivning

En hög rättssäkerhet och äldreomsorgens nationella värdegrund är utgångspunkt i all verksamhet. Den äldre är delaktig i utredning och beslut. Genomförandeplaner upprättas tillsammans med den äldre och insatserna följs upp kontinuerligt. Verksamheterna möjliggör deltagande i sociala sammanhang och varierade aktiviteter utifrån den äldres intresse och funktionsförmåga. På vård- och omsorgsboende erbjuds äldre hög delaktighet i måltidssituationen. Ett salutogent, hälsofrämjande, förhållningssätt utgör grunden för insatserna och stärker den enskildes egna resurser.

#### Förväntat resultat

Kvinnor och män ges likvärdig äldreomsorg utifrån individuella behov och den enskilde är delaktig och har självbestämmande. Inom vård- och omsorgsboende erbjuds varierande aktiviteter och skillnaden i nöjdhet med aktiviteter mellan kvinnor och män är utjämnad. Måltidsupplevelsen är trevlig med möjlighet till delaktighet, social samvaro och samtal.

Enhetsmål:

Den äldre inom Kungsholmens hemtjänst är delaktig och har självbestämmande

#### Förväntat resultat

Våra kunder ska vara nöjda med vilka tider vi kommer och hur insatserna utförs samt att de ska vara delaktiga och kunna påverka detta.

#### Arbetsätt

Vi kommer utveckla vårt sätt att arbeta kring hembesöken, personen som gör hembesöken ska alltid vara den första person som våra nya kunder träffar för att få fullständig information och snabbt få lämna vilka tider/dagar hen vill ha hjälp så planeringen kan bli rätt direkt utifrån kundens önskemål. Kundens önskemål ska alltid vara prioriterat och det ska vara lätt för den äldre att komma i kontakt med oss,

Fortsätta arbetet med att alla kunder ska ha en aktuell genomförandeplan som de är delaktiga i att ta fram och utforma. Personalen ska sitta tillsammans med kunden och utforma genomförandeplanen så den äldre är delaktig i utförandet. Därefter ska personalen skriva in i

mallen vad man kommit överens om och kunden ska signera dokumentet samt få en kopia på genomförandeplanen.

Vi kommer införa soppluncher på Baltzar träfflokal en gång per vecka för de äldre som vill komma och få social samvaro i samband med detta.

### Uppföljning

Brucarundersökningar samt arbeta mer aktivt på enheten att ringa våra kunder och fråga hur de upplever hjälpen som de får.

### Utveckling

Utveckla vår egen uppföljning av hur kunderna upplever hjälpen de får från oss.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel brukare som upplever att de deltagit i planering av insatsernas utförande	75 %		År
Andel nöjda omsorgstagare	85 %		År
Andel äldre som har en aktuell, individuellt utformad genomförandeplan	70 %		År
Andel äldre som upplever att de får ett bra bemötande	98 %		År
Andel äldre som upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs	80 %		År

KF:s inriktningsmål:

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring

Nämndmål:

#### 2.4.1. Kungsholmsbor i alla åldrar tar del av ett varierat kultur- och fritidsutbud

##### Beskrivning

För barn och unga erbjuds en meningsfull fritid och tillgång till trygga och jämställda mötesplatser. Parklekar och fritidsgården arbetar för ett jämställt utnyttjande.

Kultur och fritid är införlivat i det ordinarie arbetet i verksamheterna för äldre och personer med funktionsnedsättning och planeras i dialog med målgrupperna. I arbetet beaktas Idrottspolitiskt program för Stockholms stad 2018-2022. De öppna mötesplatserna för vuxna och äldre informerar om utbud och aktiviteter och anpassar utbudet utifrån dialog och efterfrågan.

Nationaldagsfirandet planeras och genomförs med utgångspunkten tillgänglighet för alla. Genom uppföljning av föreningsstöden säkerställs att kungsholmsborna får ett varierat utbud av aktiviteter och att de föreningar som erhållit bidrag står för demokratiska värderingar.

**Förväntat resultat**

Kungsholmsbor i alla åldrar tar del av ett varierat utbud. De aktiviteter som erbjuds inom nämndens öppna fritidsverksamheter och träfflokaler är tillgängligt för alla. Nämndens verksamheter erbjuder varierande kultur- och fritidsaktiviteter och möjlighet till eget skapande. Föreningar är engagerade och bidrar till stimulans och aktiviteter för kungsholmsborna.

**Enhetsmål:**

Baltzars träfflokal erbjuder varierande aktiviteter för alla äldre

**Förväntat resultat**

Äldre som besöker Baltzar är nöjda med det varierande aktivitetsutbudet.

**Arbetsätt**

Enhetens medarbetare informerar äldre om stadens aktivitetsutbud.

Baltzars träfflokal erbjuder kulturella aktiviteter. Ett programråd arbetar aktivt med att knyta kontakter och boka in olika intressanta externa aktörer till Baltzars programutbud. Vi arbetar själva aktivt för att bredda aktivitetutbudet så det ska passa alla individer.

**Uppföljning**

Enkät på Baltzar.

**Utveckling**

Utveckla samverkan med fler aktörer på Baltzars träfflokal för att kunna erbjuda mer varierande kulturella aktiviteter.

Fler manliga besökare.

Locka fler besökare.

Verksamheten kommer ha öppet klämdagar och under hela sommaren för ökad tillgänglighet

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

**2.5.1 Nämndens verksamheter bidrar till en hållbar livsmiljö****Beskrivning**

Med en hållbar livsmiljö avses bland annat att energianvändning är effektiv och energiförbrukningen i förvaltningens lokaler minskar. Mängden avfall från verksamheterna minimeras då verksamheterna bland annat ökar insamlingen av förpackningar och fler verksamheter sorterar ut sitt matavfall för biologisk behandling. Mängden engångsartiklar minskar i verksamheterna. Vid representation, catering och övriga inköp väljer förvaltningen i möjligaste mån ekologiska och vegetariska alternativ. Förvaltningen följer Stockholms stads kemikalieplan och förskolorna genomför som planerat åtgärder enligt kemikaliecentrums



vägledning för kemikaliesmart förskola. Genom att systematiskt införa fler digitala och miljösmarta papperskorgar minskar transporter och nedskräpning.

#### **Förväntat resultat**

Minskad negativ miljöpåverkan och energiförbrukning. Verksamheterna inom förvaltningen förebygger uppkomsten av avfall och avfallet återbrukas och återvinns i möjligaste mån och tas omhand resurseffektivt. Förvaltningens verksamheter har en hög andel ekologisk och vegetarisk mat. Medarbetare inom förvaltningen gör kemikaliesmarta inköp. Produkter och material med lägre miljökrav har fasats ut. Parkskötseln och skräphanteringen i parkerna är miljösmart.

Enhetsmål:

Enheten använder sig av hållbara transporter

#### **Förväntat resultat**

Minskad miljöpåverkan

#### **Arbetsätt**

Använda oss av transportmedel såsom cyklar, elcyklar, en elbil, kollektivtrafiken samt gå när vi ska förflytta oss mellan kunderna.

#### **Utveckling**

Säkerställa att ingen använder sina privata bilar i tjänsten.

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 Stadsdelsnämndens ekonomi är långsiktigt hållbar**

#### **Beskrivning**

Nämndens budget ska rymmas inom givna ekonomiska ramar och resurserna ska användas effektivt för att nå uppsatta mål. Kontinuerliga ekonomiuppföljningar på enhets-, avdelnings- och nämndnivå genomförs månadsvis.

Medarbetarnas delaktighet är nödvändig för att identifiera utvecklingsområden, ta fram åtgärder och uppnå en hållbar effekt. De ska också vara delaktiga i planering och uppföljning av verksamheten och tillsammans med chefer samla och sprida goda exempel på effektiva arbetsätt.

**Förväntat resultat**

Nämndens budget är i balans och förvaltningen säkerställer en långsiktig stabilitet i ekonomin. Förvaltningens chefer har god kunskap om förändringar i verksamheten och gör anpassningar inom budgetramen utifrån behov. Prognossäkerheten är god och åtgärder vidtas vid behov.

Enhetsmål:

Enhetens budget är i balans

**Förväntat resultat**

Budget i balans.

**Arbetsätt**

För att nå en budget i balans har enheten en åtgärdsplan och under 2019 ska vi arbeta mycket med personalkontinuitet vilket kommer ge effekten att personal har mer frihet hos sina kunder och kommer kunna stanna beviljad tid.

Vi kommer även arbeta med att schemana ska vara geografiska för att minska gångavstånden.

Effektivisera hur vi arbetar med ram-tiden och vara snabbare i våra återkopplingar till handläggarna med omvårdnadsrapporterna.

Anpassa resurser efter behov

Budget diskuteras vid var APT.

**Uppföljning**


Uppföljning av schemaplanering. Regelbunden uppföljning tillsammans med controller. Mäta kontinuiteten månadsvis.

**Utveckling**

Administrationen ska fortsätta arbeta utifrån omorganisationen som utfördes december 2018 samt utvecklas vid behov

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Sjukfrånvaro	7 %	tas fram av nämnd	Tertial

Nämndmål:

### 3.2.1 Kompetenta ledare och medarbetare skapar tillsammans en hälsosam arbetsmiljö

#### Beskrivning

Förvaltningen når det förväntade resultatet genom att allt arbete med medarbetare och ledare utgår från personalpolicyn. Genom olika typer av ledarutvecklingsinsatser förbättras och förstärks ledarnas förmåga att skapa delaktighet och inflytande för medarbetarna. Genom den årliga medarbetarundersökningen följer förvaltningen upp och utvecklar arbetet med att leva upp till personalpolicyn. Förvaltningen arbetar systematiskt med att uppfylla kraven i arbetsmiljölagstiftningen. Alla enheter arbetar utifrån arbetsmiljöårshjulet med att undersöka, riskbedöma och åtgärda och följa upp risker i arbetsmiljön samt med att förebygga hot och våld. Alla verksamheter har fått i uppdrag att under året särskilt förbättra arbetet med den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. Analyser av medarbetarenkäten, arbetsplatsbesök, personalrörlighet och sjukfrånvaro genomförs och utgör tillsammans med förvaltningens kompetensförsörjningsplan grunden för arbetet med att klara kompetensförsörjningen.

#### Förväntat resultat

Förvaltningen är en attraktiv arbetsgivare där ledarskapet utifrån tillit skapar delaktighet och inflytande. Genom att ha rätt kompetens på rätt plats i hela organisationen bidrar medarbetarna till verksamhetsutveckling. Heltid är norm vid nyanställning och otrygga anställningar minimeras. Samtliga chefer har kompetens, verktyg och förutsättningar för att arbeta systematiskt med den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. Förvaltningen är fri från diskriminering, kränkande särbehandling, trakasserier, sexuella trakasserier och repressalier. Personalrörlighet och sjukfrånvaro ligger på en sund nivå.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medarbetare inom äldreomsorgen som kan rekommendera sin arbetsplats	70 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla verksamheter reviderar befintlig kompetensförsörjningsplan	2019-01-01	2019-09-30

Enhetsmål:

Kungsholmens hemtjänst och Baltzars träfflokal har en hälsosam arbetsmiljö

#### Förväntat resultat

Hög andel av personalen trivs på sin arbetsplats och vill rekommendera till andra samt upplever att de har en hälsosam arbetsmiljö.

#### Arbetsätt

Ta tillvara på kompetenser som finns i verksamheten så alla får möjlighet att arbeta med sina specialområde. Dessa ska få ta mer plats på APT, vid introduktioner av nyanställda samt handleda varandra i arbetsgruppen.

Vi ska införa teammöten där samordnare får sitta med sin grupp och handleda i kundfrågor. Syftet är även att vi snabbt ska uppmärksamma om arbetsmiljön brister någonstans.

### **Uppföljning**

Mötesforum

### **Utveckling**

Uppmärksamma och hitta arbetssätt för personer som har specialkompetens.

Nämndmål:

### **3.2.2 Nämndens verksamheter använder resurser effektivt, hållbart och innovativt**

#### **Beskrivning**

Genom ett effektivt nyttjande av personal, kompetens, lokaler m.m. skapas förutsättningar för en hållbar ekonomi och god kvalitet. Chefer och medarbetare tar tillvara digitaliseringens möjligheter och utnyttjar välfärdsteknik. Innovationer och nytänkande uppmuntras internt och vid upphandlingar. Förvaltningens centrala administration stöttar verksamheterna med stockholmarnas bästa i fokus. Samverkan sker mellan verksamhetsområden och stadsdelsnämnder för att lära av varandra och utveckla effektiviteten. Jämställdhetsanalyser genomförs vid behov.

#### **Förväntat resultat**

Nämndens verksamheter använder resurser effektivt så att invånarna får största möjliga nytta för skattepengarna. Användandet av digitala verktyg och välfärdsteknik utvecklas. Inköp av varor och tjänster följer riktlinjer och görs i första hand i inköpssystemet. Uppföljning av avtal sker enligt plan. Resursfördelningen är jämställd.

Enhetsmål:

Enheten är innovativ och använder resurser hållbart och effektivt

#### **Förväntat resultat**

Förbättrad arbetsmiljö för personalen och mer tid tillsammans med kunden i samband med inköpet.

#### **Arbetssätt**

Göra en testpilot i en arbetsgrupp att använda sig av Ipad's hemma hos kunder och beställa mat via en extern leverantör på nätet. Syftet är att det ska öka den sociala samvaron tillsammans med kunden där den äldre får vara med vid inköpet samt förbättra arbetsmiljön för de anställda då det kommer minska antalet förflyttningar med matkassar dagligen.

### **Uppföljning**

Uppföljningssamtal och utvärdering med kunder och personal

## **Uppföljning av ekonomi**

### **Resursanvändning**

### **Budget 2019**

### **Övrigt**

Handläggare  
Odini Nzeribe  
Telefon: 08-508 08 575

Till  
Kungsholmens servicehusenhet

## **Verksamhetsplan 2019 för Kungsholmens servicehusenhet**

**Förslag till beslut**

**Kungsholmens servicehusenhet**

08-508 08 575

[odini.nzeribe@stockholm.se](mailto:odini.nzeribe@stockholm.se)

[stockholm.se](http://stockholm.se)

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla .....	4
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i .....	4
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande .....	5
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt .....	10
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring .....	10
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö .....	11
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden .....	13
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser .....	13
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	14
<b>Uppföljning av ekonomi.....</b>	<b>17</b>
Resursanvändning .....	17
Budget 2019 .....	17
<b>Övrigt.....</b>	<b>17</b>

## Inledning

### Enhetens uppdrag

Pilträdet och Fridhemmet ingår i Kungsholmens servicehusenhet, vilka är särskilda boenden för personer 65 år och äldre. Mestadels är det personer 65 år och äldre som bereds plats men åldern är inte helt avgörande utan det är behovet som styr. Verksamheterna omfattar två servicehus med sammanlagt 250 lägenheter, Gläntans dagverksamhet, Fridas lunchservering och café. Servicehusen erbjuder ett eget boende där vi värnar om respekt för individens privatliv och integritet. Ungefär 40 procent av de som bor på servicehusen är kungsholmsbor och resterande brukare kommer från andra förvaltningar i Stockholm. Omvårdnad och sjukvård erbjuds enligt hälso- och sjukvårdslagen samt socialtjänstlagen. På uppdrag av Stockholm läns landsting ombesörjer Legevisitten läkarinsatserna på servicehusenheten.

### Utvecklingsområden 2019

Utifrån den samlade uppföljningen har enheten identifierat följande utvecklingsområden och utmaningar för 2019.

#### Utvecklingsområden

##### Äldre får en god och trygg vård

- Vidareutveckling av den palliativa vården för att förbättra och kvalitetssäkra arbetet kring vård i livets slut. Enheten kommer att arbeta med kompetensutveckling och implementering av nationell vårdplan.
- Ett fokusområde är att säkerställa att de äldre som flyttar in tillhör rätt målgrupp. Det kräver fokus på ett förbättrat samarbete och ökad kommunikation mellan utförare och beställare.
- En fortsatt utmaning för oss är brukare med psykisk ohälsa, kognitiv svikt, aktivt missbruk samt hemlöshet vilket ställer ett ökat krav på personalen. Enheten arbetar vidare med kompetensutveckling samt stöd i form av handledning.

##### Den äldre har inflytande över sin tillvaro och ges en likvärdig omsorg utifrån individuella behov

- Utvecklingsarbetet fortsätter med att individanpassa genomförandeplanerna i syfte att öka individens delaktighet och självbestämmande.
- Enheten fortsätter att samla in och analysera könsfördelad statistik med syfte att kartlägga likheter och skillnader på verksamheten. Jämställdhetsstatistiken är nödvändig för att se om det finns områden vi behöver arbeta vidare med.
- Utifrån brukarundersökningens resultat behöver enheten bli bättre på att informera om tillfälliga förändringar samt bli tydligare i kommunikation och information till anhöriga vilket förutsätter följsamhet till givets arbetsätt.

##### Ledare och medarbetare utvecklar verksamheten tillsammans

- Enheten behöver arbeta med teambuilding med syfte att stärka samarbetet och förbättra kommunikationen mellan medarbetarna.

##### Enheten utvecklas digitalt och utnyttjar välfärdsteknik



- Under våren kommer enheten ersätta manuella signeringslistor digitala signeringslistor.

### **Verksamhetens organisation**

Servicehusen leds av en verksamhetschef och två biträdande enhetschefer. På enheten finns två receptionister, en kvalitetsansvarig, en köksansvarig, fyra samordnare, en administratör och en vaktmästare. Städsinsatserna utförs av ett serviceteam.

Omsorgspersonal finns på plats dygnet runt och består av ett åttiotal undersköterskor och vårdbiträden på respektive enhet. På Pilträdet finns det två arbetsterapibiträden som arbetar med aktiviteter för våra brukare i huset och på Fridhemmet finns två stycken aktivitetsansvariga.

Inom hemsjukvården arbetar 3-4 sjuksköterskor samt en samordnande undersköterska dagtid på respektive verksamhet. På kvällen och på natten finns sjuksköterskejour tillgänglig. 1 sjukgymnast och 1,5 arbetsterapeut jobbar på respektive verksamhet. En dietist är även kopplad till enheten. På Gläntans dagverksamhet arbetar tre undersköterskor.

KF:s inriktningsmål:

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i**

Nämndmål:

#### **1.2.3 Kungsholmen är ett stadsdelområde där ingen behöver vara rädd för våld i nära relation**

#### **Beskrivning**

Nämnden når det förväntade resultatet genom ett samordnat arbete mot våld i nära relationer. Arbetet sker utifrån Stockholms stads program mot våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck 2017-2020 och Program för ett jämställt Stockholm 2018-2022. Kunskap om våld i nära relationer är en del av introduktionen av nyanställda

#### **Förväntat resultat**

Medarbetare har kunskap för att upptäcka våld eller hot om våld i nära relationer. Personer utsatta för våld i nära relation erbjuds samordnat individuellt stöd och de som utövar våld får stöd att bryta sitt beteende. Barnrättsperspektivet beaktas alltid.

Enhetsmål:

Alla medarbetare ska ha kunskaper om våld i nära relationer

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medarbetare som genomfört webbutbildningen våld i nära relationer.	80		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Skapa en process för hur vi arbetar med våld i nära relationer.	2019-01-17	2019-12-31

**Enhetsmål:**

Alla medarbetare ska ha kunskaper om våld i nära relationer

**Förväntat resultat**

Alla medarbetare ska ha kunskap om var de ska vända sig vid upptäckt eller misstanke om våld i nära relationer.

**Arbetsätt**

På enheten finns två utbildade ombud. Deras roll är att sprida kunskap, stötta, ge vägledning samt bistå personalen med spetskompetens vid behov. Ombuden ingår i en resursgrupp om relationsvåld.

Personal och ombud får stöd i form av handledning då behov finns. Nyanställda får genomföra webbutbildningen våld i nära relation. Rutin finns vid misstanke om våld i nära relation. Enheten fortsätter sitt utvecklingsarbete under 2019 med att sprida kunskap, ta upp tillbud, riskanalyser, handlingsplaner på kvalitetsforum samt APT.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

**1.5.1 Äldreomsorgen är trygg och säker**

**Beskrivning**

Enheternas kvalitetsarbete och egenkontroller följs upp under året. Intern och extern samverkan och arbete i tvärprofessionella team möjliggör en personcentrerad omvårdnad och en hög patientsäkerhet. Förebyggande arbete bedrivs på individ- och systemnivå. Exempel på förebyggande insatser är, anhörigstöd, äldreкураторer samt nödvändiga risk- och funktionsbedömningar i vården. Avvikelser, synpunkter och klagomål hanteras och används i förbättringsarbetet. Kvalitetsuppföljningen utvecklas med fokus på återkoppling och uppföljning av resultaten.

**Förväntat resultat**

Genom ett strukturerat kvalitetsarbetet med egenkontroller säkerställs kvalitet och rätta prioriteringar. Vården och omsorgen utgår från en helhetsbedömning av den enskildes behov. Verksamheterna bedriver ett systematiskt förbättringsarbete och kvinnor och män ges en likvärdig äldreomsorg. Hög kontinuitet präglar insatserna. Information är tillgänglig och det är lätt att nå både handläggare och utförare. Anhöriga uppmärksammas och får stöd för egen del. Maten som serveras är varierad, god, näringsrik och ges fördelad över dygnet.

Enhetsmål:

Äldre får en trygg och god vård

### **Förväntat resultat**

Äldre på servicehusenheten får en trygg vård och omsorg av god kvalitet. Arbete i tvärprofessionella team möjliggör en personcentrerad omvårdnad och säkerställer en hög kvalitet på vården. Anhöriga uppmärksammas och får hjälp och stöd. Enheten arbetar systematiskt med kvalitetsförbättringar och har ett väl fungerande kvalitetsarbete.

### **Arbetssätt**

Trygghet

Individens egna behov och önskemål och vad som är meningsfullt för den enskilde, formuleras tillsammans med kontaktperson i genomförandeplanen. När enheten planerar arbetskortet så tas hänsyn till personalkontinuitet, tidskontinuitet och omsorgskontinuitet. Teammöten sker två gånger i veckan för att säkerställa att den äldre får en så trygg vård och omsorg som möjligt. Stadens brukarundersökning 2018 visar att 82% känner sig trygga med servicehusenhetens hemtjänst. Enheten fortsätter arbetet med att trygghetsskapande insatser. På verksamheten finns ett anhörigombud som ger information, råd och stöd till anhöriga. Ombudet fungerar även som en länk mellan personal och anhöriga. Alla äldre får vid inflytt instruktioner i hur trygghetslarmet fungerar. Enheten strävar efter att inställetiden vid larm max får uppgå till 10 min. Kontroll av antal obesvarade larm utförs dagligen för ökad trygghet. Målet är att inga larm ska vara obesvarade.

Bedömningsinstrument/egenkontroller

Den äldres fysiska, psykiska och medicinska behov dokumenteras och bedöms utifrån olika bedömningsinstrument. Dessa följs rutinmässigt upp via egenkontroller för att säkerställa att önskat resultat nås. Enheten fortsätter att arbeta förebyggande och systematiskt för att minska risken för fall och fallskador, förebygga undernäring, öka användandet av smärtkalor, säkerställa att samtliga brukare har rätt inkontinenshjälpmedel samt att inga trycksår ska uppkomma på enheten. Under 2019 kommer enheten vara med i ett projekt för att minska risken för fallrelaterade skador.

Meningsfullhet

Enheten kommer under 2019 att arbeta med att de äldre får rätt hjälp och stöd för att kunna fortsätta utöva intressen/aktiviteter som ger tillvaron meningsfullhet. Vi har under 2018 sett en koppling till ökad ensamhet hos de som inte kan röra sig självständigt utan är beroende av hjälp för att ta sig ut ur lägenheten. Vi kommer under 2019 fortsätta vårt arbete med fokusgrupper för att kartlägga vilka orsaken till ensamheten som finns och titta på vilka åtgärder vi kan utföra för att minska känslan av ensamhet. Enheten har en dagverksamhet, Gläntan. Gläntan är en social och funktionsuppehållande verksamhet som bidrar till att bryta social isolering för den enskilde i ett ordinärt boende. Ytterligare ett syfte med verksamheten är anhörigavlastning vilket möjliggör kvarboende.

Mat och måltider

Enheten har tillgång till en dietist som ger stöd och handledning till både personal och äldre. Under 2019 kommer dietisten fortsätta utbilda personal i näringslära, med fokus på att maten

som serveras är god, näringsrik och ges fördelad över dygnet. Alla äldres nutritionsbehov kartläggs och de med speciella behov har rätt till individuellt anpassad kost. För de som har en reell risk för undernäring eller risk för undernäring skapas en hälsoplan. På enheterna förs en kontinuerlig dialog och uppföljning med matleverantörer, matråd och brukare.

#### Systematisk kvalitet och utvecklingsarbete

Enheten använder sig av kvalitetsregistren senior alert och palliativa registret för att kartlägga behov och mäta kvalitet. Enheten arbetar utvecklingsinriktat med avvikelser, åtgärdsplaner och uppföljningar som en del av det dagliga arbetet. Enhetens kvalitetsforum bestående av representanter från olika yrkeskategorierna träffas regelbundet med fokus på de interna och externa avvikelser, synpunkter och klagomål som inkommit under den senaste månaden. Målet med kvalitetsforumet är att verksamheten ska arbeta systematiskt med kvalitetsförbättringar.

#### Utveckling:

Fortsatt fokus 2019 ligger på utveckling av vård i livets slut för att förbättra och kvalitetssäkra arbetet samt implementera nationell vårdplan för palliativ vård. Enheten driver en evidensbaserad vård och omsorg och ingår i Stockholms stads akademiska nod. Enheten arbetar vidare med att utveckla projektet ”Döbra” i samarbete med KI. Brukare med psykisk ohälsa, pågående missbruk, hemlöshet samt kognitiv svikt ställer ökade krav på medarbetarnas kompetens, bemötande, förhållningssätt och arbetsmetoder. Under 2019 strävar enheten för att rätt målgrupp flyttar in på servicehusen utifrån äldreförvaltningens riktlinjer. För att det ska införlivas krävs ett förbättrat och tydligare samarbete och dialog mellan beställare och utförare.

#### Uppföljning

Enheten tar del av socialstyrelsens årliga brukarundersökning, MAS årliga kvalitetsuppföljning av hälso- och sjukvård (Qusta). Egenkontroller gällande riskbedömningar och registrering i kvalitetsregister senior alert samt palliativa registret. Dokumentationsgranskning av SoL och HSL. Infektionsregistreringar samt övriga egenkontroller. Sammanställning av avvikelser, synpunkter och klagomål görs i tertialrapporterna.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel beslut om skyddsåtgärder som är kopplat till en individuell vårdplan.	75		År
Andel som känner sig nöjda med hemtjänsten	84		År
Andel äldre som har en aktuell ADL bedömning	90		År
Andel äldre som har en utförd och dokumenterad riskbedömning avseende nutrition/malnutrition (MNA)	90		År
Andel äldre som har en utförd och dokumenterad riskbedömning avseende risk för trycksår.	90		År
Andel äldre som känner sig trygga med hemtjänsten.	81		År
Andel äldre som upplever att de blir informerade om förändringar	60		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Fortsatt utveckling av teamarbetet	2019-01-17	2019-12-31
Samtalsgrupper i palliativ vård	2019-01-17	2019-12-31

Nämndmål:

## 1.5.2 Den äldre är delaktig och har självbestämmande

### Beskrivning

En hög rättssäkerhet och äldreomsorgens nationella värdegrund är utgångspunkt i all verksamhet. Den äldre är delaktig i utredning och beslut. Genomförandeplaner upprättas tillsammans med den äldre och insatserna följs upp kontinuerligt. Verksamheterna möjliggör deltagande i sociala sammanhang och varierade aktiviteter utifrån den äldres intresse och funktionsförmåga. På vård- och omsorgsboende erbjuds äldre hög delaktighet i måltidssituationen. Ett salutogent, hälsofrämjande, förhållningssätt utgör grunden för insatserna och stärker den enskildes egna resurser.

### Förväntat resultat

Kvinnor och män ges likvärdig äldreomsorg utifrån individuella behov och den enskilde är delaktig och har självbestämmande. Inom vård- och omsorgsboende erbjuds varierande aktiviteter och skillnaden i nöjdhet med aktiviteter mellan kvinnor och män är utjämnad. Måltidsupplevelsen är trevlig med möjlighet till delaktighet, social samvaro och samtal.

Enhetsmål:

Äldre har inflytande över sin tillvaro och ges en likvärdig omsorg utifrån individuella behov.

### Förväntat resultat

De äldre upplever att personalen tar hänsyn till önskemål om hur hjälpen ska utföras och får sina individuella behov tillgodosedda. Att kvinnor och män får ett jämställt bemötande och erbjuds aktiviteter utefter individuella behov och önskemål.

### Arbetsätt

Delaktighet och självbestämmande

När den äldre flyttar in på servicehus tilldelas de en kontaktperson som har huvudansvaret för genomförandeplan samt planering och utvärdering av den service och omsorg som beviljats genom biståndsbeslut. Genomförandeplanen upprättas tillsammans med den äldre och här framgår den äldres individuella önskemål om hur och när insatserna ska utföras samt vem som ska utföra dem.

Enheten har dokumentationshandledare som stödjer kontaktpersoner vid dokumentation för att säkerställa att genomförandeplanerna är tydliga och korrekt utformade. För att säkerställa att den äldres behov tillgodoses arbetar enheten i tvärprofessionella team och identifierar tillsammans med den äldre de områden där den äldre är i behov av stöd i sina dagliga aktiviteter. När enheten har haft teammöte återkopplas resultat och förslag om hälsoplan till

den äldre.

### Måltidsupplevelsen

Enheten arbetar för att måltiden ska vara en helhetsupplevelse för individen med en trygg och trevlig miljö, inbjudande upplägg och god smak. Lunchvärdar i restaurangen har bidragit till en tryggare och mer social miljö. Årstider och högtider uppmärksammas på båda servicehusen, dagverksamheten och av Fridas restaurang. Julfirande, pubaftonar, midsommarfirande, kräftpremiär, surströmmingspremiär mm arrangeras. De äldre som vill kan vara med i så kallade matlag på verksamheterna. Enheten har både herrlag och damlag där man tillagar och avnjuter en god middag i trevligt sällskap.

### Aktiviteter

Gläntans dagverksamhet arbetar för att alla äldre ska erbjudas aktiviteter utefter individuella behov och önskemål. De äldre uppmanas att komma med förslag på aktiviteter och underhållning. Könsfördelad statistik analyseras utifrån brukarundersökningen, egna frågeformulär samt fokusgrupper. Utifrån resultaten uppmärksammas behov, önskemål samt utvecklingsområden. Vi belyser och diskuterar frågan om jämställdhet i olika forum. Jämställdhet och värdegrund tas upp som stående punkt på APT.

Boenderåd och förtroenderåd hålls flera gånger om året. Här samlas representanter från de äldre, anhöriga, ledning och restaurang. På boenderåd och förtroenderåd diskuteras bland annat förändringar och nyheter i verksamheten, personalförändringar, mat och måltider samt aktiviteter. Enhetens dagverksamhet har en regelbunden dialog med gästerna om specifika frågor gällande aktiviteter och satsningar under året.

### Utveckling

Enheten arbetar för att upprätthålla en god dialog med beställande stadsdelsförvaltningar gällande biståndsbesluten. Syftet är att synliggöra förändrade behov för att säkerställa att den äldre har en adekvat omsorg.

Utifrån brukarundersökningens resultat behöver enheten bli bättre på att informera om tillfälliga förändringar samt bli tydligare i kommunikation och information till anhöriga vilket förutsätter följsamhet till vedertaget arbetssätt.

Enheten fortsätter att samla in och analysera könsfördelad statistik med syfte att kartlägga likheter och skillnader på verksamheten för att se om det finns områden vi behöver arbeta vidare med

### Uppföljning

Uppföljning genomförandeplaner sker genom egenkontroll av dokumentation 2ggr/år samt veckovis egenkontroll av aktuella genomförandeplaner. Mat och måltider följs upp på förtroenderåd och boenderåd samt genom kontinuerlig dialog med leverantörer. Uppföljning sker även genom samtal i fokusgrupper och enkät samt via förvaltningens/ beställarenhetens individuppföljning.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel nöjda omsorgstagare i dagverksamheten	92		År
Andel omsorgstagare som upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs.	85		År

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel äldre inom dagverksamheten som tycker att måltiderna är en trevlig stund på dagen.	95		År
Andel äldre som upplever att de har lätt att få kontakt med personal vid behov	70		År
Andel äldre som upplever att de har möjlighet att påverka vilka veckodagar de ska besöka dagverksamheten.	85		År
Andel äldre som uppskattar maten och tycker den är god.	90		År

KF:s inriktningsmål:

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring

Nämndmål:

#### 2.4.1. Kungsholmsbor i alla åldrar tar del av ett varierat kultur- och fritidsutbud

##### Beskrivning

För barn och unga erbjuds en meningsfull fritid och tillgång till trygga och jämställda mötesplatser. Parklekar och fritidsgården arbetar för ett jämställt utnyttjande.

Kultur och fritid är införlivat i det ordinarie arbetet i verksamheterna för äldre och personer med funktionsnedsättning och planeras i dialog med målgrupperna. I arbetet beaktas Idrottspolitiskt program för Stockholms stad 2018-2022. De öppna mötesplatserna för vuxna och äldre informerar om utbud och aktiviteter och anpassar utbudet utifrån dialog och efterfrågan.

Nationaldagsfirandet planeras och genomförs med utgångspunkten tillgänglighet för alla. Genom uppföljning av föreningsstöden säkerställs att kungsholmsborna får ett varierat utbud av aktiviteter och att de föreningar som erhållit bidrag står för demokratiska värderingar.

##### Förväntat resultat

Kungsholmsbor i alla åldrar tar del av ett varierat utbud. De aktiviteter som erbjuds inom nämndens öppna fritidsverksamheter och träfflokaler är tillgängligt för alla. Nämndens verksamheter erbjuder varierande kultur- och fritidsaktiviteter och möjlighet till eget skapande. Föreningar är engagerade och bidrar till stimulans och aktiviteter för kungsholmsborna.

Enhetsmål:

Enheten erbjuder ett varierat kulturutbud

### Förväntat resultat

Att våra äldre ska känna sig nöjda med enhetens kulturella utbud och de aktiviteter som erbjuds.

### Arbetsätt

Enheterna har aktivitetsansvariga och arbetsterapibiträden på verksamheten som anordnar aktiviteter och utflykter för de äldre utifrån de äldres önskemål. Fridhemmet samarbetar med flera olika aktörer så som medborgarskolan, kultur i vården, stadsbiblioteket och förskolor i närområdet samt diverse artister. Samarbetet innebär att aktiviteter som orgelmassage, yoga och målning, chokladprovning, hundbesök, dans- och musikuppträdanden samt teater. På Pilträdet erbjuds de äldre nutidsfrågesport, bingo och tipspromenad varje vecka. Många av aktiviteterna dagtid sker gemensamt med Gläntans dagverksamhet. Film och musik samt veckans högläsning med olika teman är populära inslag. Enheterna erbjuder läsecirklar med bibliotekarie, bingo och pussel för de som vill. Samtalsforum i samband med bakning, matlagning och ett glas vin står på agendan varje vecka.

Utveckling:

Verksamheten arbetar för att anpassa aktiviteter utifrån behov, kön och ålder och att så många som möjligt deltar i aktiviteterna. Enheten strävar efter att bli mer digitala i sitt arbete.

### Uppföljning

Via stadens årliga brukarundersökning samt enkäter och fokusgrupper.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel äldre som upplever sig nöjda med enhetens kulturella utbud	75 %		År
Andel äldre som är nöjda med aktiviteter på dagverksamheten	89 %		År

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

### 2.5.1 Nämndens verksamheter bidrar till en hållbar livsmiljö

#### Beskrivning

Med en hållbar livsmiljö avses bland annat att energianvändning är effektiv och energiförbrukningen i förvaltningens lokaler minskar. Mängden avfall från verksamheterna minimeras då verksamheterna bland annat ökar insamlingen av förpackningar och fler verksamheter sorterar ut sitt matavfall för biologisk behandling. Mängden engångsartiklar minskar i verksamheterna. Vid representation, catering och övriga inköp väljer förvaltningen i möjligaste mån ekologiska och vegetariska alternativ. Förvaltningen följer Stockholms stads kemikalieplan och förskolorna genomför som planerat åtgärder enligt kemikaliecentrums



vägledning för kemikaliesmart förskola. Genom att systematiskt införa fler digitala och miljösmarta papperskorgar minskar transporter och nedskräpning.

### **Förväntat resultat**

Minskad negativ miljöpåverkan och energiförbrukning. Verksamheterna inom förvaltningen förebygger uppkomsten av avfall och avfallet återbrukas och återvinns i möjligaste mån och tas omhand resurseffektivt. Förvaltningens verksamheter har en hög andel ekologisk och vegetarisk mat. Medarbetare inom förvaltningen gör kemikaliesmarta inköp. Produkter och material med lägre miljökrav har fasats ut. Parkskötseln och skräphanteringen i parkerna är miljösmart.

### **Enhetsmål:**

Enheten skall vara resursmedveten och resurseffektiv.

### **Förväntat resultat**

Minskad negativ miljöpåverkan och energiförbrukning. Enheten ska minska uppkomsten av avfall och i största möjliga mån inhandla närproducerad och ekologisk mat.

### **Arbetssätt**

Vid inköp av vitvaror, glödlampor eldrivna produkter väljs energilåga alternativ. Enheten sorterar miljöfarligt avfall, kartonger och tidningar, överdoserar inte tvättmedel, handlar miljövänligt när det är möjligt. Årlig genomgång av kemiska produkter i Chemsoft görs för att ersätta miljöfarliga med mer miljövänliga preparat. Enheten arbetar med att minska användandet av städkemikalier hos de äldre. Det förs en kontinuerlig dialog med förvaltnings miljösamordnare om möjliga förbättringsområden.

Enheten köper in miljövänliga och ekologiska produkter. Fridas restaurang arbetar kontinuerligt med att undvika matsvinn. Skal och andra restprodukter tas till vara och används för att göra tex buljong , överbliven mat återvinns till biogas. Mat som blir över paketeras och säljs till ett förmånligt pris dagen efter. Fridas restaurang använder avfallskvarn vilket minskar sophantering och ökar möjligheten att utvinna biogas och gödsel.

### **Utveckling**

Utveckla miljömedvetenhet genom ständig dialog med medarbetaren och den äldre.

### **Resursanvändning**

Ersätta nuvarande äldre modell av spis med en energieffektiv induktionsspis, ersätta äldre modell av nedkylningsskåp.

### **Uppföljning**

Stämna av inköp mot antal portioner som säljs på Fridas restaurang. Väga matsvinn/tallriksvinn.

Utveckla miljötankandet genom ständig dialog

Miljöfrågor tas upp på APT.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel ekologisk inhandlad mat	50		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Teambuilding på APT	2019-01-17	2019-12-31

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 Stadsdelsnämndens ekonomi är långsiktigt hållbar**

#### **Beskrivning**

Nämndens budget ska rymmas inom givna ekonomiska ramar och resurserna ska användas effektivt för att nå uppsatta mål. Kontinuerliga ekonomiuppföljningar på enhets-, avdelnings- och nämndnivå genomförs månadsvis.

Medarbetarnas delaktighet är nödvändig för att identifiera utvecklingsområden, ta fram åtgärder och uppnå en hållbar effekt. De ska också vara delaktiga i planering och uppföljning av verksamheten och tillsammans med chefer samla och sprida goda exempel på effektiva arbetsätt.

#### **Förväntat resultat**

Nämndens budget är i balans och förvaltningen säkerställer en långsiktig stabilitet i ekonomin. Förvaltningens chefer har god kunskap om förändringar i verksamheten och gör anpassningar inom budgetramen utifrån behov. Prognossäkerheten är god och åtgärder vidtas vid behov.

Enhetsmål:

Budget i balans för 2018

#### **Förväntat resultat**

En kostnadseffektiv verksamhet med en hög kvalitet på den vård och omsorg vi erbjuder.

#### **Arbetsätt**

En noggrann planering av verksamhet och ekonomi utifrån ekonomiska förutsättningar som råder görs av verksamhetschef och ekonomiavdelningen inför varje nytt år. Enhetens resursanvändning och ekonomiska resultat diskuteras på ledningsgruppsmöten och APT. Det för att tydliggöra kopplingen mellan intäkter och övriga kostnader. Fakturor betalas i tid för att undvika dröjsmålsränta.

Personalbemanningen anpassas utifrån omvårdnadsbehoven och den beläggning som råder.

Verksamheten följer varje månad upp intäkter kontra personalkostnader och övriga kostnader. Vid ett eventuellt underskott analyserar vi orsaken, upprättar en handlingsplan och vidtar åtgärder.

### Utveckling

Enheten strävar efter att minska kostnaden för inhyrd personal. Minska tomgångshyra mot bakgrund av fastighetsrelaterade frågor som tex renovering vid vattenskador.


### Uppföljning

Månatliga ekonomiska uppföljningar.

Ekonomiuppföljningar/prognoser diskuteras i ledningsgruppen kopplat till måluppfyllelse. Brukares insatser följs upp kontinuerligt, hjälpbehov samt förändringar följs upp och rapporteras direkt till biståndshandläggare. Antal beviljade hemtjänst timmar stäms av mot antal personal timmar samt schema kontinuerligt.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Sjukfrånvaro		tas fram av nämnd	Tertial

Nämndmål:

### 3.2.1 Kompetenta ledare och medarbetare skapar tillsammans en hälsosam arbetsmiljö

#### Beskrivning

Förvaltningen når det förväntade resultatet genom att allt arbete med medarbetare och ledare utgår från personalpolicyn. Genom olika typer av ledarutvecklingsinsatser förbättras och förstärks ledarnas förmåga att skapa delaktighet och inflytande för medarbetarna. Genom den årliga medarbetarundersökningen följer förvaltningen upp och utvecklar arbetet med att leva upp till personalpolicyn. Förvaltningen arbetar systematiskt med att uppfylla kraven i arbetsmiljölagstiftningen. Alla enheter arbetar utifrån arbetsmiljöårshjulet med att undersöka, riskbedöma och åtgärda och följa upp risker i arbetsmiljön samt med att förebygga hot och våld. Alla verksamheter har fått i uppdrag att under året särskilt förbättra arbetet med den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. Analyser av medarbetarenkäten, arbetsplatsbesök, personalrörlighet och sjukfrånvaro genomförs och utgör tillsammans med förvaltningens kompetensförsörjningsplan grunden för arbetet med att klara kompetensförsörjningen.

#### Förväntat resultat

Förvaltningen är en attraktiv arbetsgivare där ledarskapet utifrån tillit skapar delaktighet och inflytande. Genom att ha rätt kompetens på rätt plats i hela organisationen bidrar

medarbetarna till verksamhetsutveckling. Heltid är norm vid nyanställning och otrygga anställningar minimeras. Samtliga chefer har kompetens, verktyg och förutsättningar för att arbeta systematiskt med den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. Förvaltningen är fri från diskriminering, kränkande särbehandling, trakasserier, sexuella trakasserier och repressalier. Personälrollighet och sjukfrånvaro ligger på en sund nivå.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medarbetare inom äldreomsorgen som kan rekommendera sin arbetsplats	70 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla verksamheter reviderar befintlig kompetensförsörjningsplan	2019-01-01	2019-09-30

#### Enhetsmål:

Ledare och medarbetare utvecklar verksamheten tillsammans.

#### Förväntat resultat

Medarbetarna kan rekommendera sin arbetsplats till andra och har möjlighet att påverka verksamheten genom förslag och idéer om förbättringar. Genom ständig dialog bidrar medarbetare och ledare tillsammans till verksamhetsutveckling. Enheten driver ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Enheten arbetar aktivt för en jämställd arbetsplats fri från diskriminering och trakasserier.

#### Arbetsätt

Vi arbetar med ett mål- och resultatorienterat systematiskt ledarskap. Chefer hämtar idéer och stöd från kollegor i ledningsgruppen vilka i sin tur för en dialog med övriga medarbetare i andra mötesformer. Fortsatt arbetar vi för att stärka ett nära ledarskap; Det ska finnas ett ömsesidigt förtroende mellan chefer och medarbetare och vi arbetar tillsammans för att utveckla verksamheten. Vi arbetar aktivt med att förmedla vår värdegrund till medarbetare och arbetar för en jämställd arbetsplats fri från diskriminering och trakasserier.

Enheterna arbetar systematiskt med samverkan genom APT vilken har en stående dagordning. Månadsvis behandlas olika ämnen utifrån en årsplan. Medarbetare har möjlighet att påverka innehåll genom att själva skriva upp ämnen eller frågor till APT. Biträdande enhetschef håller regelbundet HSL-möten, styrgruppsmöte och plan- och husmöten vars huvudfokus är prioriterade frågor som rör medarbetarna och verksamheten.

Medarbetare är även delaktiga vid kvalitetsforum där olika frågeställningar diskuteras efter inkomna avvikelser, tillbud samt synpunkter och klagomål. Åtgärdsplaner om kvalitetssäkring i verksamheten diskuteras och arbetas fram.

Enheterna driver ett systematiskt arbetsmiljöarbete som handlar om att undersöka, genomföra och följa upp verksamheten på ett sådant sätt att en tillfredsställande arbetsmiljö uppnås och att ohälsa och olycksfall i arbetet förebyggs. Fem skyddsombud finns på enheten.

Riskbedömningar utförs i brukarens lägenhet vid inflytt, årligen samt vid behov i team för att kvalitetssäkra medarbetarens arbetsmiljö. Fysik skyddsronnd utförs en gång/år. Resultatet av medarbetarenkäten redovisas och diskuteras på APT och handlingsplan upprättas tillsammans

med medarbetarna. Åtgärderna ligger till grund för fortsatt förbättringsarbete. Utvecklingssamtal och lönesamtal erbjuds årligen, den individuella kompetensutvecklingsplan, vilken baseras på aktuella och framtida behov följs upp. Medarbetarna har ansvarsområden utifrån intresse och kunskap- Planerings- och inspirationsdagar genomförs årligen.

Enheten arbetar aktivt med sjukfrånvaro genom Lisa tid som kontroll och rapporteringsverktyg. Vid upprepad korttidssjukfrånvaro försöker vi snabbt ta reda på vad som ger upphov till frånvaron och om det är något i arbetsmiljön som är utlösande faktor. Enheten använder sig av Stockholms stads gemensamma rehabiliteringsprocess och har en tät kontakt med de stödfunktioner som finns på stadsdelsförvaltningen. Enheten använder extern handledare vid konflikter i arbetsgruppen, men även som stöd i arbetet med brukarna. Medarbetarna erbjuds friskvård och har möjlighet att nyttja vår företagshälsovård.

Målet är att fortsätta bibehålla den korta sjukfrånvaron mellan 1,5 och 2 %. Den totala sjukfrånvaron skall ligga under 6 %.

Utveckling:

Fokus under kommande år är kommunikation och teambuilding för att arbeta med den psykosocial arbetsmiljö.

Digitalisering av rutiner och minnesprotokoll ökar tillgängligheten och möjlighet att nå ut till alla medarbetare.

Fokus under kommande år är utveckling av teammöten. Under våren kommer enheten ersätta manuella signeringslistor med digitala signeringslistor. Syftet är att effektivisera och kvalitetssäkra läkemedelshanteringen, minska pappersanvändningen, minska antal avvikelser och få en tydligare logistik kring hanteringen av läkemedel.

## Uppföljning

Stadens medarbetarenkät, medarbetarsamtal, APT.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medarbetare so kan rekommendera sin arbetsplats till andra	70		År
Ledarskapsindex	83		År

Nämndmål:

### 3.2.2 Nämndens verksamheter använder resurser effektivt, hållbart och innovativt

#### Beskrivning

Genom ett effektivt nyttjande av personal, kompetens, lokaler m.m. skapas förutsättningar för en hållbar ekonomi och god kvalitet. Chefer och medarbetare tar tillvara digitaliseringens möjligheter och utnyttjar välfärdsteknik. Innovationer och nytänkande uppmuntras internt och vid upphandlingar. Förvaltningens centrala administration stöttar verksamheterna med stockholmarnas bästa i fokus. Samverkan sker mellan verksamhetsområden och

stadsdelsnämnder för att lära av varandra och utveckla effektiviteten. Jämställdhetsanalyser genomförs vid behov.

### **Förväntat resultat**

Nämndens verksamheter använder resurser effektivt så att invånarna får största möjliga nytta för skattepengarna. Användandet av digitala verktyg och välfärdsteknik utvecklas. Inköp av varor och tjänster följer riktlinjer och görs i första hand i inköpssystemet. Uppföljning av avtal sker enligt plan. Resursfördelningen är jämställd.

Enhetsmål:

Enheten utvecklas digitalt och nyttjar välfärdsteknik.

### **Förväntat resultat**

Användning av välfärdsteknik gör enheten mer resurseffektiv.

### **Arbetsätt**

Enheten utbildar medarbetare i användandet av digitala hjälpmedel. Verksamheten kommer att implementera elektronisk signering av läkemedel i syfte att öka säkerheten vid medicinhantering. Enheten kommer även medverka i ett projekt för att utveckla produkter för att minska fallskador. För ökad spårbarhet kommer smarta lås kopplas till läkemedelskåpen. De äldre får hjälp och stöd att använda sig av digitala läsplattor vid beställning av varor. Inköp sker via inköpssystemet Agresso. Enheten använder sig av läsplattor, smartphones samt har ett elektroniskt nyckelskåp.

### **Uppföljning**

Ekonomiavdelningens statistik.

## **Uppföljning av ekonomi**

### **Resursanvändning**

### **Budget 2019**

### **Övrigt**

Handläggare  
Anna Langhammer

Telefon: 08-508 08 835

Till  
Serafens vård- och  
omsorgsboende

## **Verksamhetsplan 2019 för Serafens vård- och omsorgsboende**

**Förslag till beslut**

**Serafens vård- och  
omsorgsboende**

Bolinders plån 1

08-508 08 835

[anna.langhammer@stockholm.se](mailto:anna.langhammer@stockholm.se)

[stockholm.se](http://stockholm.se)

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla .....	4
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i .....	4
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande .....	5
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt .....	8
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring .....	8
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö .....	9
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden .....	10
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser .....	10
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	11
<b>Uppföljning av ekonomi.....</b>	<b>14</b>
Resursanvändning .....	14
Budget 2019 .....	14
<b>Övrigt.....</b>	<b>14</b>



## Inledning

### Enhetens uppdrag

Serafens vård- och omsorgsboende erbjuder boende för personer äldre än 65 år som efter biståndsbeslut beviljats heldygnsvård. Här finns 17 boendeenheter med sammanlagt 176 lägenheter. Våra olika inriktningar är somatik, korttidsvård, demens, geropsykiatri och stroke. De allmänna utrymmena, som entré och gemensamhetsytor, är anpassade för fysiskt funktionsnedsatta. Även innergården är lättillgänglig. Vi arbetar ständigt för att erbjuda en trygg och säker vård och omsorg med våra äldres välbefinnande i fokus för att uppfylla visionen om att våra äldre ska leva ett värdigt liv och uppleva välbefinnande livet ut.

### Utvecklingsområden 2019

Vi har flera utvecklingsområden under 2019, resultatet i Socialstyrelsens brukarundersökning för 2018 har försämrats sedan tidigare år. Vissa årsmål kan uppfattas som låga men är ändå en utmaning för oss. Utevistelse och aktiviteter är två områden som behöver utvecklas och nya rutiner kring dessa områden är framtagna. Mätbara egenkontroller kommer att genomföras kontinuerligt under året. Ett kontinuerligt arbete med att tillsätta vakanta sjukskötersketjänster och därmed minska behovet av inhyrning från bemanningsföretag är nödvändigt. Ett mer strukturerat arbetssätt krävs avseende teamarbetet. Resultaten från Socialstyrelsens brukarundersökning behöver förbättras under kommande år, bland annat avseende måltidsupplevelsen. Vi planerar för en utbildning om måltidsmiljö som bland annat kommer att innehålla moment om dukning, hur man serverar och påverkande faktorer i rummet i stort. Målet med utbildningen är att förbättra upplevelsen av måltiden.

Flera utbildningar har genomförts under föregående år men genererade inte förväntat resultat och arbetet med implementeringen kommer att fortsätta även under 2019.

### Organisationsbeskrivning

Verksamheten leds av en enhetschef och fyra biträdande enhetschefer som till sin hjälp har tre gruppledare. Serafens vård- och omsorgsboende har 14,6 sjuksköterskor, 97,6 undersköterskor, 35,7 vårdbiträden, 3 arbetsterapeuter och 3,8 sjukgymnaster omräknat i heltidsanställda. Här arbetar även en medarbetare som sköter tvätt av personalkläder, en vaktmästare och en aktivitetsansvarig. Omvårdnadspersonal och sjuksköterska finns i tjänst dygnet runt. Läkare från Legevisitten besöker samtliga avdelningar på boendet varje vecka. Även under jourtid finns läkare att tillgå.

KF:s inriktningsmål:

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i**

Nämndmål:

#### **1.2.3 Kungsholmen är ett stadsdelsområde där ingen behöver vara rädd för våld i nära relation**

##### **Beskrivning**

Nämnden når det förväntade resultatet genom ett samordnat arbete mot våld i nära relationer. Arbetet sker utifrån Stockholms stads program mot våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck 2017-2020 och Program för ett jämställt Stockholm 2018-2022. Kunskap om våld i nära relationer är en del av introduktionen av nyanställda

##### **Förväntat resultat**

Medarbetare har kunskap för att upptäcka våld eller hot om våld i nära relationer. Personer utsatta för våld i nära relation erbjuds samordnat individuellt stöd och de som utövar våld får stöd att bryta sitt beteende. Barnrättsperspektivet beaktas alltid.

Enhetsmål:

Äldre som far illa uppmärksammas och får adekvat stöd

##### **Förväntat resultat**

Äldre som far illa erbjuds samordnat individuellt stöd.  
Medarbetare har kompetens inom våld i nära relationer.  
Samverkan med beställarenhetens resursgrupp fungerar bra.

##### **Arbetsätt**

Våga fråga, vid exempelvis vårdplanering, om den äldre har varit utsatt för våld.

Verka för att våra äldre ska få tillgång till stöd från äldreкуратор.

Medarbetarna ska veta hur de ska gå tillväga om våld i nära relationer uppkommer i verksamheten eller om det finns misstanke om sådan. Detta uppnår vi genom att medvetandegöra Stockholms stads riktlinjer för våld i nära relationer och skapa en lokal rutin för agerande om situationen uppkommer.

Genom att bjuda in beställarenhetens resursgrupp kommer information att inhämtas kring gruppens arbetsätt.

## Uppföljning

Uppföljning av rutin på arbetsplatsträffar.  
Uppföljning av årshjul.  
Uppföljning av gjorda insatser i förekommande fall.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

### 1.5.1 Äldreomsorgen är trygg och säker

#### Beskrivning

Enheternas kvalitetsarbete och egenkontroller följs upp under året. Intern och extern samverkan och arbete i tvärprofessionella team möjliggör en personcentrerad omvårdnad och en hög patientsäkerhet. Förebyggande arbete bedrivs på individ- och systemnivå. Exempel på förebyggande insatser är, anhörigstöd, äldreкураторer samt nödvändiga risk- och funktionsbedömningar i vården. Avvikelser, synpunkter och klagomål hanteras och används i förbättringsarbetet. Kvalitetsuppföljningen utvecklas med fokus på återkoppling och uppföljning av resultaten.

#### Förväntat resultat

Genom ett strukturerat kvalitetsarbetet med egenkontroller säkerställs kvalitet och rätta prioriteringar. Vården och omsorgen utgår från en helhetsbedömning av den enskildes behov. Verksamheterna bedriver ett systematiskt förbättringsarbete och kvinnor och män ges en likvärdig äldreomsorg. Hög kontinuitet präglar insatserna. Information är tillgänglig och det är lätt att nå både handläggare och utförare. Anhöriga uppmärksammas och får stöd för egen del. Maten som serveras är varierad, god, näringsrik och ges fördelad över dygnet.

Enhetsmål:

Serafens vård- och omsorgsboende är tryggt och säkert

#### Förväntat resultat

Äldre upplever trygghet. Resultaten skall vara goda oavsett kön.  
Ett förebyggande arbete bedrivs.

Vården och omsorgen utgår från en helhetssyn av den enskildes behov.

Kvalitetshöjande arbete bedrivs.

#### Arbetsätt

Genom regelbundna boendemöten möjliggörs information och dialog mellan boende och ansvarig chef för att öka upplevelsen av trygghet.

Som en viktig del i arbetet för en trygg och säker vård och omsorg kommer ett systematiskt arbete med risk- och funktionsbedömningar i vården att genomföras. Egenkontroller av dessa kommer att ske kontinuerligt under året.

Teammöten hålls för att stärka det tvärprofessionella samarbetet och samsynen kring den boende. Ett nytt arbetsmaterial har tagits fram för att strukturera mötena och därmed säkerställa en god vård och omsorg. Arbetet med att implementera materialet fortsätter.

Vi kommer att utbilda ytterligare två BPSD-administratörer för att ge personalen en tydligare, mer genomtänkt struktur att arbeta efter vid beteendemässiga och psykiska symptom vid demens.

Avvikelsemöten hålls för behandling av inkomna avvikelser, synpunkter och klagomål.

### Uppföljning

Regelbunden avstämning i ledningsgruppen avseende planering och genomförande av boendemöten (9). Resultat av Socialstyrelsens brukarundersökning.

Tertialvis, via stadens styrsystem, följs uppfyllandegrad av genomförda risk- och funktionsbedömningar.

Egenkontroll av genomförda teammöten.

Kvalitetsråd hålls för analys av avvikelsemötenas genomgångna material och beslut om eventuella åtgärder.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel genomförda kontinensutredningar	80 %		År
Andel genomförda risk- och funktionsbedömningar i vården	90 %		År
Andel trygga omsorgstagare	72 %		År
Andel äldre som upplever att personalen kommer inom rimlig tid om de påkallar hjälp	75 %		År

Nämndmål:

### 1.5.2 Den äldre är delaktig och har självbestämmande

#### Beskrivning

En hög rättssäkerhet och äldreomsorgens nationella värdegrund är utgångspunkt i all verksamhet. Den äldre är delaktig i utredning och beslut. Genomförandeplaner upprättas tillsammans med den äldre och insatserna följs upp kontinuerligt. Verksamheterna möjliggör deltagande i sociala sammanhang och varierade aktiviteter utifrån den äldres intresse och funktionsförmåga. På vård- och omsorgsboende erbjuds äldre hög delaktighet i måltidssituationen. Ett salutogent, hälsofrämjande, förhållningssätt utgör grunden för insatserna och stärker den enskildes egna resurser.

**Förväntat resultat**

Kvinnor och män ges likvärdig äldreomsorg utifrån individuella behov och den enskilde är delaktig och har självbestämmande. Inom vård- och omsorgsboende erbjuds varierande aktiviteter och skillnaden i nöjdhet med aktiviteter mellan kvinnor och män är utjämnad. Måltidsupplevelsen är trevlig med möjlighet till delaktighet, social samvaro och samtal.

Enhetsmål:

De äldre är delaktiga och har en meningsfull vardag

**Förväntat resultat**

De äldre är nöjda med det utbud av aktiviteter som erbjuds. Goda resultat för både kvinnor och män. Skillnader mellan könen är utjämnade.

De äldre upplever att måltiden är en trevlig stund på dagen.

De äldre erbjuds daglig utevistelse.

Personcentrerat utfärdade och aktuella genomförandeplaner.

**Arbetsätt**

De äldre skall erbjudas ett varierat utbud av underhållning och aktiviteter i grupp. Möjlighet till aktiviteter på den egna boendeenheten är ett utvecklingsområde. Genom att sprida lärdomar från förra årets kvalitetshöjande projekt, Dagliga aktiviteter, kommer utbudet av aktiviteter och social stimulans i vardagen att öka.

En utbildningssatsning för omvårdnadspersonalen om måltidsmiljön kommer att genomföras - Matlyftet.

Med hjälp av noggrann dagplanering säkras att de äldre erbjuds utevistelse.

Arbetet med förtydligande av kontaktmannaskapet kommer att fortsätta under kommande år.

Förutsättningar ges för framtagande av genomförandeplaner.

**Uppföljning**

Egenkontroll av gemensamma och individuella aktiviteter samt utevistelse.

Individuppföljning och Socialstyrelsens brukarundersökning.

Egenkontroll av antal aktuella genomförandeplaner samt löpande kontroll av dokumentation.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel äldre som har en aktuell, individuellt utformad genomförandeplan	80 %		År
Andel äldre som upplever att måltiden är en trevlig stund på dagen	52 %		År

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel äldre som upplever att möjligheten att komma utomhus är bra	52 %		År
Andel äldre som upplever ett bra bemötande	75 %		År
Andel äldre som är nöjda med aktiviteter inom boendet	52 %		År

KF:s inriktningsmål:

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring

Nämndmål:

#### 2.4.1. Kungsholmsbor i alla åldrar tar del av ett varierat kultur- och fritidsutbud

##### Beskrivning

För barn och unga erbjuds en meningsfull fritid och tillgång till trygga och jämställda mötesplatser. Parklekar och fritidsgården arbetar för ett jämställt utnyttjande.

Kultur och fritid är införlivat i det ordinarie arbetet i verksamheterna för äldre och personer med funktionsnedsättning och planeras i dialog med målgrupperna. I arbetet beaktas Idrottspolitiskt program för Stockholms stad 2018-2022. De öppna mötesplatserna för vuxna och äldre informerar om utbud och aktiviteter och anpassar utbudet utifrån dialog och efterfrågan.

Nationaldagsfirandet planeras och genomförs med utgångspunkten tillgänglighet för alla. Genom uppföljning av föreningsstöden säkerställs att kungsholmsborna får ett varierat utbud av aktiviteter och att de föreningar som erhållit bidrag står för demokratiska värderingar.

##### Förväntat resultat

Kungsholmsbor i alla åldrar tar del av ett varierat utbud. De aktiviteter som erbjuds inom nämndens öppna fritidsverksamheter och träfflokaler är tillgängligt för alla. Nämndens verksamheter erbjuder varierande kultur- och fritidsaktiviteter och möjlighet till eget skapande. Föreningar är engagerade och bidrar till stimulans och aktiviteter för kungsholmsborna.

Enhetsmål:

De äldre tar del av ett varierat kulturutbud.

##### Förväntat resultat

De äldre är nöjda med det kulturutbud som erbjuds.

**Arbetsätt**

Ett varierat utbud av underhållning och aktiviteter erbjuds under året. Genom regelbundna boendemöten möjliggörs för de äldre att till ansvarig chef framföra önskemål om kulturutbud.

**Uppföljning**

Egenkontroll av gemensamma och individuella aktiviteter.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

**2.5.1 Nämndens verksamheter bidrar till en hållbar livsmiljö****Beskrivning**

Med en hållbar livsmiljö avses bland annat att energianvändning är effektiv och energiförbrukningen i förvaltningens lokaler minskar. Mängden avfall från verksamheterna minimeras då verksamheterna bland annat ökar insamlingen av förpackningar och fler verksamheter sorterar ut sitt matavfall för biologisk behandling. Mängden engångsartiklar minskar i verksamheterna. Vid representation, catering och övriga inköp väljer förvaltningen i möjligaste mån ekologiska och vegetariska alternativ. Förvaltningen följer Stockholms stads kemikalieplan och förskolorna genomför som planerat åtgärder enligt kemikaliecentrums vägledning för kemikaliesmart förskola. Genom att systematiskt införa fler digitala och miljösmarta papperskorgar minskar transporter och nedskräpning.

**Förväntat resultat**

Minskad negativ miljöpåverkan och energiförbrukning. Verksamheterna inom förvaltningen förebygger uppkomsten av avfall och avfallet återbrukas och återvinns i möjligaste mån och tas omhand resurseffektivt. Förvaltningens verksamheter har en hög andel ekologisk och vegetarisk mat. Medarbetare inom förvaltningen gör kemikaliesmarta inköp. Produkter och material med lägre miljökrav har fasats ut. Parkskötseln och skräphanteringen i parkerna är miljösmart.

Enhetsmål:

Hållbar energianvändning

**Förväntat resultat**

Serafen arbetar för en hållbar energianvändning.  
Minskat matsvinn.  
Ekologiska livsmedel utgör en hög andel av inköpen.

**Arbetsätt**

Behöriga beställare medvetandegörs om vikten av att beställa ekologiska livsmedel.

## Uppföljning

Samarbete med matleverantören.

Uppgifter om andel ekologiska matvaror inhämtas månatligen.

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 Stadsdelsnämndens ekonomi är långsiktigt hållbar**

### **Beskrivning**

Nämndens budget ska rymmas inom givna ekonomiska ramar och resurserna ska användas effektivt för att nå uppsatta mål. Kontinuerliga ekonomiuppföljningar på enhets-, avdelnings- och nämndnivå genomförs månadsvis.

Medarbetarnas delaktighet är nödvändig för att identifiera utvecklingsområden, ta fram åtgärder och uppnå en hållbar effekt. De ska också vara delaktiga i planering och uppföljning av verksamheten och tillsammans med chefer samla och sprida goda exempel på effektiva arbetsätt.

### **Förväntat resultat**

Nämndens budget är i balans och förvaltningen säkerställer en långsiktig stabilitet i ekonomin. Förvaltningens chefer har god kunskap om förändringar i verksamheten och gör anpassningar inom budgetramen utifrån behov. Prognossäkerheten är god och åtgärder vidtas vid behov.

Enhetsmål:

En budget i balans

### **Förväntat resultat**

Att verksamheten bedrivs inom givna ekonomiska ramar.

### **Arbetsätt**

Noggrant följa det ekonomiska utfallet och vid behov vidta nödvändiga åtgärder.

Genom ett kontinuerligt arbete med att tillsätta vakanta sjukskötersketjänster och anställa egna timvikarier, för att bemanna vid exempelvis sjukdom och semester, minskar behovet av inhyrning från banningsföretagen.

Återhållsam personalplanering vid ofullständig platsbeläggning.



Fortsättning av projekt Ökad frisknärvaro Äldreomsorgen i samarbete med förvaltningens HR-avdelning för att minska sjukfrånvaron. Varje månad sker uppföljning av såväl verksamhetens totala sjukfrånvaro som individärenden.

### Uppföljning


Månatliga ekonomiuppföljningar. Följa inhyrning av sjuksköterskor.

Kontinuerlig kontroll att bemanning anpassats till beläggningsgrad.

Avstämning av projektet Ökad frisknärvaro Äldreomsorgen enligt plan 2 ggr/år med förändring av strategier vid behov.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Sjukfrånvaro	10 %	tas fram av nämnd	Tertial

Nämndmål:

### 3.2.1 Kompetenta ledare och medarbetare skapar tillsammans en hälsosam arbetsmiljö

#### Beskrivning

Förvaltningen når det förväntade resultatet genom att allt arbete med medarbetare och ledare utgår från personalpolicyn. Genom olika typer av ledarutvecklingsinsatser förbättras och förstärks ledarnas förmåga att skapa delaktighet och inflytande för medarbetarna. Genom den årliga medarbetarundersökningen följer förvaltningen upp och utvecklar arbetet med att leva upp till personalpolicyn. Förvaltningen arbetar systematiskt med att uppfylla kraven i arbetsmiljölögstiftningen. Alla enheter arbetar utifrån arbetsmiljöårshjulet med att undersöka, riskbedöma och åtgärda och följa upp risker i arbetsmiljön samt med att förebygga hot och våld. Alla verksamheter har fått i uppdrag att under året särskilt förbättra arbetet med den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. Analyser av medarbetarenkäten, arbetsplatsbesök, personalrörlighet och sjukfrånvaro genomförs och utgör tillsammans med förvaltningens kompetensförsörjningsplan grunden för arbetet med att klara kompetensförsörjningen.

#### Förväntat resultat

Förvaltningen är en attraktiv arbetsgivare där ledarskapet utifrån tillit skapar delaktighet och inflytande. Genom att ha rätt kompetens på rätt plats i hela organisationen bidrar medarbetarna till verksamhetsutveckling. Heltid är norm vid nyanställning och otrygga anställningar minimeras. Samtliga chefer har kompetens, verktyg och förutsättningar för att arbeta systematiskt med den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. Förvaltningen är fri från diskriminering, kränkande särbehandling, trakasserier, sexuella trakasserier och repressalier. Personalrörlighet och sjukfrånvaro ligger på en sund nivå.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medarbetare inom äldreomsorgen som kan rekommendera sin arbetsplats	68 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla verksamheter reviderar befintlig kompetensförsörjningsplan	2019-01-01	2019-09-30

### Enhetsmål:

Ledare och medarbetare skapar tillsammans en hälsosam arbetsmiljö

### Förväntat resultat

Ledare och medarbetare upplever att arbetsmiljön är hälsosam.

### Arbetsätt

Ledare ger förutsättningar för välfungerande arbetsplatsträffar där medarbetarna tar till vara möjligheten till delaktighet, arbetsplatslärande och verksamhetsutveckling.

Tillsammans med medarbetarna identifiera förbättringsområden och utforma handlingsplaner efter resultat av den årliga medarbetarenkäten. Härigenom möjliggörs medarbetarnas delaktighet och inflytande i verksamhetens utveckling. Vi kommer även att arbeta vidare med förra årets resultat.

Regelbundna utbildningstillfällen i lyft-och förflyttningsteknik kommer att genomföras. Även utbildning i vårdhygien och utbildning i munvård är inplanerade för omvårdnadspersonalen. Samtliga medarbetare genomför enligt plan en web-baserad utbildning i basala hygienrutiner. En utbildning om måltidsmiljö kommer att genomföras, som bland annat innehåller moment om dukning, hur man serverar och påverkande faktorer i rummet i stort. Målet med utbildningen är att förbättra upplevelsen av måltiden.

Säkerställa uttag av semester och uppmuntra utnyttjande av friskvårdssubvention.

### Uppföljning

Uppföljning av årshjul för systematiskt arbetsmiljöarbete.

Uppföljning av framtagna handlingsplaner efter resultat av årets medarbetarenkät.  
Egenkontroll av följsamhet till basal vårdhygien.

Antal utbildningstillfällen i förflyttningsteknik och deltagarfrekvens.

Uppföljning via personaladministrativt system.

Nämndmål:

### **3.2.2 Nämndens verksamheter använder resurser effektivt, hållbart och innovativt**

#### **Beskrivning**

Genom ett effektivt nyttjande av personal, kompetens, lokaler m.m. skapas förutsättningar för en hållbar ekonomi och god kvalitet. Chefer och medarbetare tar tillvara digitaliseringens möjligheter och utnyttjar välfärdsteknik. Innovationer och nytänkande uppmuntras internt och vid upphandlingar. Förvaltningens centrala administration stöttar verksamheterna med stockholmarnas bästa i fokus. Samverkan sker mellan verksamhetsområden och stadsdelsnämnder för att lära av varandra och utveckla effektiviteten. Jämställdhetsanalyser genomförs vid behov.

#### **Förväntat resultat**

Nämndens verksamheter använder resurser effektivt så att invånarna får största möjliga nytta för skattepengarna. Användandet av digitala verktyg och välfärdsteknik utvecklas. Inköp av varor och tjänster följer riktlinjer och görs i första hand i inköpssystemet. Uppföljning av avtal sker enligt plan. Resursfördelningen är jämställd.

Enhetsmål:

Serafens vård- och omsorgsboende nyttjar resurser ansvarsfullt

#### **Förväntat resultat**

Ansvarsfullt nyttjande av personalresurser och lokaler. Innovativa idéer tas till vara.

#### **Arbetsätt**

En regelbunden översyn av schema och justeringar vid behov skapar förutsättningar att nyttja personalresurserna optimalt.

Fokusgruppsdiskussioner med boende, boendemöten och workshops med medarbetare ger möjlighet att dela med sig av innovativa idéer.

#### **Uppföljning**

Uppföljning av årshjul avseende schemaöversyn.

Regelbunden avstämning i ledningsgruppen avseende planering och genomförande av boendemöten (9).

## Uppföljning av ekonomi

### Resursanvändning

#### Budget 2019

### Övrigt

#### Brukardialog

Dialogen med våra äldre är viktig i vår strävan att erbjuda en god och säker vård och omsorg med deras välbefinnande i fokus.

Varje boende har en egen kontaktman. Kontaktmannen ansvarar bl.a. för att upprätta en genomförandeplan tillsammans med den boende. Genomförandeplanen beskriver när och hur omvårdnadsinsatserna ska utföras. Kontaktmannen har även ett övergripande ansvar för kontakt med anhörig/närstående.

Genom regelbundna boendemöten möjliggörs dialog mellan våra äldre och ansvarig chef.

Fokusgruppsdiskussioner bidrar med värdefull information och förslag till förbättringar av verksamheten.

Vi arbetar ständigt för att bli bättre och höja kvalitén. Vi värdesätter våra boendes synpunkter och klagomål som ett led i att vidareutveckla vår verksamhet. Information om möjligheten att framföra synpunkter eller klagomål ges i samband med inflytt och även regelbundet på boendemöten.