



Handläggare: Odini Nzeribe  
Telefon: 08 508 08 575

Till Kungsholmens  
Stadsdelsnämnd 2012-01-19

## Verksamhetsplan Pilträdet servicehus

### Inledning

Verksamhetsplan 2012

### Verksamhetsbeskrivning

Pilträdet verksamhet omfattar ett servicehus samt en social och funktionsuppehållande dagverksamhet.

Pilträdet Servicehus erbjuder ett eget boende där vi värnar om respekt för individens privatliv och integritet.

Ungefär 60 procent av de som bor på servicehuset är kungsholmsbor. Resterande brukare kommer från andra förvaltningar i Stockholm.

Mestadels är det personer 65 år och äldre som bereds plats på servicehuset. Åldern är inte helt avgörande utan det är behovet som styr. Vi har under det senaste året noterat en förändring av målgruppen. Förutom att mestadels ta emot "traditionella" boenden det vill säga personer med behov av att bryta social isolering, personer med fysisk ohälsa, multisjuka, döva, synskadade osv. så har antalet personer med psykisk ohälsa ökat. Detta innebär nya utmaningar något vi kommer jobba extra mycket med under 2012.

### Servicehuset

På Pilträdet finns det 115 lägenheter fördelat på 44 ettor och 71 tvåor i fem trappuppgångar. Varje lägenhet är utrustad med dusch, toalett, kök, balkong och trygghetslarm. Vissa lägenheter är dessutom anpassade för döva/hörselskadade personer. I entréplan finns reception, fotvård, frisörsalong och en restaurang med utgång till trädgård och uteplats.

Servicehuset är klassificerat som ett särskilt boende. Social och medicinsk vård erbjuds enligt hälso- och sjukvårdslagen samt socialtjänstlagens intentioner. Servicehuset tillhandahåller även vård i livets slutskede. På uppdrag av Stockholm läns landsting ombesörjer Curera Sjukvård läkarinsatserna på Pilträdet.

### Dagverksamheten

På Pilträdet finns en social och funktionsuppehållande dagverksamhet med 20 platser. Dagverksamhetens syfte är att möjliggöra kvarboende i ordinarie hem. Det uppnås genom att bland annat ge avlastning och stöd för anhöriga, bryta isolering, bidra till att bevara deltagarnas funktioner, ge stimulans, aktiviteter och social gemenskap. Till dessa platser behövs ett biståndsbeslut. Personal ordnar också för den som vill med frukost, lunch och eftermiddagsfika.

## Verksamhetens organisation

Enheten leds av en enhetschef och till hans hjälp finns två administrativa tjänster

Omsorgspersonal finns på plats dygnet runt och består av ett åttiotal undersköterskor och vårdbiträden med flerårig arbetslivserfarenhet. Viss personal är även teckenspråksutbildad för att kunna kommunicera med de hörselskadade som bor på Servicehuset.

Inom hemsjukvården arbetar 3-4 sjuksköterskor dagtid måndag-fredag. På lördagar och söndagar finns en sjuksköterska på plats mellan 08.00-16.30. På kvällen och på natten används joursjuksköterskor. De är tillgängliga för planerade besök, telefonrådgivning och vid akuta utryckningar. Två sjukgymnaster och en arbetsterapeut jobbar dagtid måndag-fredag.

Många volentärer hjälper också till att stötta och ledsaga de boende på Pilträdet.

### KF:s INRIKTNINGSMÅL 2:

## 2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

#### 2.3 Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg

Uppdrag/Åtgärd	Startdatum	Slutdatum
Utveckla kunskaper i svenska hos vård- och omsorgspersonal med svenska som andraspråk	2011-01-01	2012-12-31
Kommentar: Medarbetarna har möjlighet att söka in på olika utbildningar i svenska som andraspråk.		
Vård- och omsorgspersonal erbjuds grundutbildning	2011-01-01	2012-12-31
Kommentar: Ett flertal medarbetare är antagna till grundutbildning och vidare utbildning inom vård och omsorgsarbete.		

### NÄMNDMÅL:

#### Anhöriga klarar situationen och kan stötta sin närstående (äldreomsorg)

### ATAGANDE:

#### Anhöriga skall känna sig trygga och vara väl informerade om att det finns olika stödfunktioner som kan beviljas när behov uppstår.

### Arbetsätt

Att vi vid första mötet informerar om de olika stödfunktionerna som finns tex så kan avlastning och avlösning beviljas. Vi kommer att informera om möjligheten att nyttja omsorgsdagboken och utse en kontaktman som kan fungera som en länk mellan verksamheten, deras anhöriga och dem själva. Vi

Verksamhetsplan Enhet

XAdressX  
Telefon XTelefonX  
XEpostX

www.stockholm.se

driver även en dagverksamhet som är öppen fem dagar i veckan. Dit boende runt om Stockholm är välkomna. Dagverksamheten fungerar då både som en social verksamhet för kunden och en avlastning för sin anhöriga.

### **Uppföljning**

Stockholm stads årliga brukarundersökning som specifikt riktar sig till anhöriga och närstående, samt att vi minst en gång per år tar personlig kontakt med anhöriga och diskuterar situationen.

#### **NÄMNDMÅL:**

**Brukare får god personlig vård och omsorg (äldreomsorg)**

#### **ÅTAGANDE:**

**Boende har god vård och omsorg.**

#### **Arbetsätt**

De boendes fysiska och medicinska behov dokumenteras och bedöms utifrån olika instrument. Vi använder oss av kvalitetsregistret Senior alert och dokumenterar i Vodok för att utveckla den vårdpreventiva processen. Vi jobbar förebyggande och systematiskt med följande:

Att samtliga boenden skall ha rätt inkontinenshjälpmedel.

Att vid nedsatt funktionsförmåga efter sjukhusvistelse återgå till tidigare funktionsnivå.

Att inga trycksår skall uppstå under tiden du vistas på Pilträdets servicehus.

Att minska risken för fall och därmed även fallskador.

Att minska antalet förskrivna läkemedel per boende.

Att erbjuda regelbundna munhälsobedömningar.

Att förebygga undernäring.

### **Uppföljning**

MAS årliga kvalitetsuppföljning - Qusta - av hälso- och sjukvård.  
Viktkontroller minst en gång per månad.

#### **NÄMNDMÅL:**

**Brukare har bra mathållning i en god måltidsmiljö (äldreomsorg)**

#### **ÅTAGANDE:**

**Boende har stöd till en god matsituation**

Verksamhetsplan Enhet

XAdressX  
Telefon XTelefonX  
XEpostX

**Förväntat resultat**

Att 70% upplever att maten och måltidssituationen är bra.

**Arbetsätt**

Genom att erbjuda pedagogiska måltider för dem som önskar och duka upp maten på ett aptitligt sätt samt erbjuda den som vill delaktighet i s.k. matlag. Måltiden ska vara en helhetsupplevelse; vi förhöjer smak, lukt, hörsel och synintryck med hjälp av kryddor, dekorerings, dukning och musik. Vi uppmärksammar högtider, minnesdagar och årstider genom speciella arrangemang.

**Uppföljning**

Uppföljning av måltidssituationen sker i matrådet som träffas ca fyra gånger per år. Anhöriga och boendes synpunkter kring maten och måltiderna fångas upp av personalen och förtroenderådet. Vid avvikelser kring maten kontakter vi matleverantören Sodexo.

Uppföljning sker även via stadens årliga brukarundersökning. -indikator

**NÄMNDMÅL:**

**Brukare har en meningsfull tillvaro (äldreomsorg)**

**ATAGANDE:**

**Boende har en meningsfull tillvaro.**

**Förväntat resultat**

Att 75 % av de som svarar på Stockholm stads brukarundersökning anser att de är nöjda med sin tillvaro på Pilträdet.

**Arbetsätt**

Grundförutsättningen för alla insatser är att man tar hänsyn till den enskildes önskemål och intressen. Vi kan bland annat tillgodose följande:

- Social samvaro
- Olika typer av gymnastik och Qui-Gong
- Regelbundna promenader och utflykter.
- Matlag och bakgrupper
- Pubaftnar med levande musik och dans.

**Uppföljning**

Stadens årliga brukarundersökning.

**NÄMNDMÅL:**

**Brukare har självbestämmande och integritet (äldreomsorg)**

**ATAGANDE:**

**Boende blir respektfullt bemötta och är delaktiga.**

Verksamhetsplan Enhet

XAdressX

Telefon XTelefonX

XEpostX

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

**Förväntat resultat**

Ett ökat självbestämmande och en bibehållen integritet.  
Att 75% anser att de kan påverka hur deras hjälp ska utföras.

**Arbetsätt**

Tillsammans med den boende skriver vi en genomförandeplan i vilket man tydligt kan följa den boendes egna önskemål.  
Uppföljning av genomförandeplan minst var 6:e månad

**Uppföljning**

Stadens årliga brukarundersökning.

**NÄMNDMÅL:**

**Brukare är trygga (äldreomsorg)**

**ATAGANDE:**

**Boende är Trygga**

**Förväntat resultat**

Att minst 80% upplever att hemtjänsten skapar trygghet.

**Arbetsätt**

När vi planerar arbetskorterna så tar vi bland annat hänsyn till följande för att skapa trygghet:

- En god personkontinuitet dvs att man får ett så begränsat antal personer som är rimligt utifrån sitt omvårdnadsbehov.
- En god tidskontinuitet dvs att vi kommer på de ca tiderna som vi har kommit överens om.
- En god vård och omsorgskontinuitet att vi utför arbetet på ett så likartat sätt som möjligt oberoende vem som utför arbetet.

När du flyttar in på Pilträdet's servicehus så tilldelas du en kontaktman av samordnaren. Kontaktmannen ansvarar för planering, genomförande och utvärdering av den service och omvårdnad som den boende beviljats.

Inställetiden vid larm får max uppgå till 10 minuter.

**Uppföljning**

Stadens årliga brukarundersökning.  
Statistik över inställetiden vid larm.



**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

**2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten**

KF:s mål/åtgärder	Årsmål	KF:s åtgärder	Verksamhetsplan
Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)	5,2	4,5 %	År

Verksamhetsplan Enhet

XAdressX

Telefon XTelefonX

XEpostX

KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:

### 3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

#### 3.1 Budgeten ska vara i balans

**NÄMNDMÅL:**

**Nämndens verksamhet ska rymmas inom fastställd budget**

**ATAGANDE:**

**Budget i balans för 2011**

#### Förväntat resultat

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

#### Arbetsätt

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

#### Uppföljning

Månatliga ekonomiska uppföljningar.

#### Resursanvändning

#### Budget 2012

Servicehus inkl Dagverk.		
Total Intäkter	23 983	
Personalkost	21 509	
Total övrigt	2474	
Total kostnader =	23 983	
Netto	0	

## Övriga frågor

### Samverkan och brukarinflytande

De boende på servicehuset kan lämna synpunkter och klagomål på verksamheten på flera olika sätt. Det finns möjlighet att skriftligt och anonymt framföra klagomål. Blankett finns då att hämta i receptionen. Man kan även muntligt

Verksamhetsplan Enhet

XAdressX

Telefon XTelefonX

XEpostX

framföra klagomålet som då skrivs ner av mottagaren och ges till enhetschefen. De boende kan kontakta biståndshandläggaren om de har synpunkter på beviljade insatser. Biståndshandläggaren tar då kontakt med verksamheten. Klagomålen och synpunkterna tas upp med berörda parter, diskuteras på arbetsplatsträffar och i andra forum på verksamheten. Om behövt resulterar det till nya rutiner och ett förändrat arbetssätt. De boende på Servicehuset och enhetschefen är representerade i förtroenderådet. Vid de månatliga mötena tas synpunkterna upp och diskuteras. Återkoppling på synpunkter/ klagomål besvaras skriftligt och muntligt inom två veckor.

Pilträdet kvalitetsgaranti delas ut till samtliga boenden. Den finns även tillgänglig i receptionen.

### **Personal och kompetensutveckling**

Samverkan med medarbetarna sker i form av arbetsplatsträffar (APT) 10 gånger per år

Det hålls också regelbundna möten med sjuksköterskor och paramedicinare som i sin tur har gruppmöten avdelningsvis.

Ärligen erbjuds medarbetarna utvecklingssamtal och lönesamtal.

På Pilträdet jobbar vi aktivt med sjukfrånvaron. Vi använder oss av Medhelp och Lisa tid som kontroll och rapporteringsverktyg. Vid upprepad korttidssjukfrånvaro försöker vi snabbt identifiera problem på arbetsplatsen och andra faktorer som kan påverka situationen. Vi följer och använder oss av Stockholms stads gemensamma rehabiliteringsprocess och har en tät kontakt med de stödfunktioner som finns på stadsdelsförvaltningen.

Medarbetarna erbjuds friskvård och har möjlighet att nyttja St: Erikshälsan som erbjuder råd, vägledning och stödsamtal kring eventuella problem.

Målet är att fortsatt bibehålla den korta sjukfrånvaron mellan 1,5 och 2 % och försöka sänka den långa så att totalen understiger 8 %.

### **Utvecklingsområden**

Utveckla hemstöd för äldre med psyko-sociala problem.

Genomgång av lagar som styr verksamheten Sol och HSL

### **Verksamhetsutveckling**

Under slutet av 2011 har en arbetsgrupp bestående av sjuksköterskor, paramedicinare, undersköterskor, arbetsterapibiträden samt administrativ personal jobbat med resultat baserad styrning (RBS) det här arbetssättet med ett förstärkt brukar fokus och tydligare mål kommer att hjälpa oss i vårt dagliga arbete. Det kommer tydligare belysa vilka resultat och effekter som uppnås för våra brukare. Nu måste arbetssättet förankras i alla led och fokus kommer att ligga på medarbetarens personliga bidrag för att uppnå en verksamhet då den är som allra bäst.

Verksamhetsplan Enhet

XAdressX  
Telefon XTelefonX  
XEpostX

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





## Bilagor

- Kompetensutvecklingsplan\_2012\_Piltradets\_Serv
- Kvalitetsgarantier 2012
- 

Verksamhetsplan Enhet

XAdressX  
Telefon XTelefonX  
XEpostX





# K V A L I T E T S G A R A N T I

Sid 1 (4)  
Dnr I.1-512-2011  
Giltig fr.o.m. 2012-01-01  
Giltig t.o.m. 2012-12-31

## Pilträdet's Servicehus

*Vi vill att Ni som bor på Pilträdet's Servicehus skall känna att Ni bemöts med värdighet och respekt, att ni känner er trygga, delaktiga och är nöjda med den vård och omsorg vi ger.*

### Beskrivning av Pilträdet's Servicehus

Pilträdet's Servicehus drivs av Kungsholmens stadsdelsförvaltning. Servicehuset består av 115 lägenheter fördelat på ettor och tvåor i fem trappuppgångar. Varje lägenhet är utrustad med dusch, toalett, kök, balkong samt trygghetslarm. Förutom det är vissa lägenheter anpassade för döva/hörselskadade personer. I entréplan finns reception, fotvård, frisörsalong och en restaurang med utgång till trädgård och uteplats.

Lägenheterna fördelas av en boendesamordnare på stadsdelen efter det att ert behov individuellt prövats och beviljats. När man har accepterat lägenheten tecknar de boende ett eget hyreskontrakt.

Vi erbjuder vård och omsorg dygnet runt av en engagerad och mångkulturell personalgrupp som består av sjuksköterskor, undersköterskor, vårdbiträden, arbetsterapibiträden, sjukgymnast och arbetsterapeut. Teckenspråkskunnig personal finns.

All omvårdnadspersonal har tystnadsplikt enligt sekretesslagen. Det innebär att de bara får lämna information om Dig och Dina förhållanden till behörig personal som behöver den för att utföra sina arbetsuppgifter.

På uppdrag av Stockholm läns landsting ombesörjer Curera sjukvårdsläkarinsatserna på Pilträdet.

## Åtaganden

**Vi åtar oss att när du fått ditt behov bedömt och beviljat enligt socialtjänstlagen:**

- Tillsammans med dig upprätta en genomförandeplan för hur du vill att din hemhjälp skall utföras utifrån ditt biståndsbeslut.
- Utse en kontaktman som kommer att ha ett övergripande ansvar för kvalitén på den service och omsorg du är beviljad.
- Uppmärksamma och följa upp förändringar i omvårdnadsbehovet och att dessa dokumenteras och förmedlas till biståndshandläggaren för omprövning av beslutet.

**Vi åtar oss att du skall få en aktiv och meningsfull vardag genom att bland annat:**

- Erbjuder olika typer av gymnastik och Qui-Gong
- Regelbundna promenader och utflykter.
- Matlag och bakgrupper
- PubAftnar med levande musik och dans.
- Erbjuder de som vill olika aktiviteter utifrån sin förmåga

**För att kunna erbjuda en hög kvalitet på verksamheten så tycker vi det är viktigt med en god kontinuitet därför åtar vi oss att ha en så god:**

- **Personkontinuiteten** som möjligt, dvs att man får ett så begränsat antal personer som är rimligt utifrån sitt omvårdnadsbehov.
- **Tidskontinuitet** som möjligt dvs att vi kommer på de ca tiderna som vi har kommit överens om.
- **Vård och omsorgskontinuitet** som möjligt dvs att vi utför arbetet på ett så likartat sätt som möjligt oberoende vem som utför arbetet.

### **Trygghet**

Vi åtar oss att så snabbt som möjligt besvara trygghetslarm med en maximal inställetid på 10 min dygnets alla timmar och veckans alla dagar. Alla medarbetare skall presentera sig och bära namnskylt.

### **Rättelse**

Vår målsättning är självfallet att leva upp till ovanstående åtaganden. För att få en så god kvalitet och utveckling som möjligt på vår verksamhet är det viktigt att just Dina synpunkter/klagomål lyfts fram så att vi kan ta del av dem, utreda dem och lära oss av dem.

### **Klagomål/synpunkter**

Vi är angelägna om att hålla en god kvalitet på vårt arbete. Därför tar vi gärna emot förslag och synpunkter. Dessa kan framföras muntligt eller skriftligt på en speciell blankett som finns tillgänglig i receptionen på Pilträdet eller på Stadsdelsförvaltningens reception, St Eriksgatan 47. Det



går även att gå in på Kungsholmens stadsdelsnämnds hemsida på Internet,  
[www.stockholm.se/kungsholmen](http://www.stockholm.se/kungsholmen)

Alla inkomna förslag, klagomål och synpunkter vidarebefordras till ansvarig enhetschef. Senast inom två veckor får Du svar. Inkomna synpunkter är en stående punkt på arbetsplatsträffarna och används i förbättringsarbetet. Tre gånger per år sammanställs inkomna synpunkter och delges ansvariga politiker.

### **Vill du veta mer?**

Vill du få mer information om vår verksamhet är Du välkommen att kontakta oss.

Stockholm 2011-12-10

Enhetschef Odini Nzeribe

Pilträdet Servicehus

Bolindersplan 3

112 24 Stockholm

Telefon 08 508 08 580

telefax 08 508 08 581

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

Kungsholmens stadsdelsförvaltning

S:t Eriksgatan 47

100 28 Stockholm

telefon: 08-508 08 000

## Kompetensutvecklingsplan 2012 Pilträdet's Servicehus

<b>Utbildning</b>	<b>Kategori / Antal</b>	<b>Tidpunkt/Genomfört</b>
Social dokumentation	Omvårdnadspersonal/samtliga	Löpande under året
Psykisk ohälsa hos äldre	Omvårdnadspersonal/ 3-5	Löpande under året
Fördjupad kostutbildning för kontaktmän	Omvårdnadspersonal 2 som i sin tur skall vidare utbilda övrig personal.	Våren
Kurs i kost och livsmedelshygien	Omvårdnadspersonal/samtliga	Hösten
Brandutbildning	All personal	Hösten
Teckenspråksutbildning	SSK och omvårdnadspersonal	Hösten
Liko Lyftkörkort	Samtliga	Löpande under året
Förflyttningsteknik	Samtliga	Löpande under året
Behandling av och omvårdnad av svårläkta sår	Sjuksköterskor/ 2	Våren
Vård vid inkontinens och kontinensbevarande vård	Sjuksköterskor/ 1	Våren
Grundutbildning vårdbiträde	Omvårdnadspersonal/ 1	Våren
Vidareutbildning undersköterska	Omvårdnadspersonal/ 2	Våren och hösten
Dokumentera "bättre" intern utbildning	Omvårdnadspersonal/ 2	Löpande under året
Utb brandskyddsombud	1 administrativ personal	Våren/hösten
HLR	Samtliga	Löpande under året

