

A

Östermalms stadsdelsförvaltning

B

C

D

E

Verksamhetsplan 2007

Hemtjänst Dragonen

Hemtjänst Kaknäs

Trygghetslarm och nattpatrull

Östermalm

Innehållsförteckning

VERKSAMHETSPLAN 2007 FÖR HEMTJÄNST DRAGONEN.....	4
VERKSAMHETSBEKRIVNING	4
<i>Enhetens verksamhetsidé</i>	4
<i>Antal brukare/kunder</i>	4
<i>Antal anställda</i>	4
<i>Antal helårsarbetande</i>	4
<i>Resurser, budget</i>	4
<i>Lokaler</i>	4
<i>Nyckeltal</i>	4
<i>Valfriheten ska öka</i>	5
<i>Högre kvalitet i omsorgen</i>	6
<i>Arbetssätt</i>	11
<i>Utsedd kontaktperson upprättar arbetsplanen i samråd med brukaren. Vid detta tillfälle har brukaren möjlighet att framföra önskemål om dag/tid för hjälpen. Samtidigt informeras hjälptagaren om vilka prioriteringar som görs beträffande hjälpinsatserna, till exempel (t ex) att morgontiderna är reserverade för personlig omvårdnad.</i>	11
<i>Resursanvändning</i>	11
<i>Befintlig personal, biståndshandläggarens beställning</i>	11
<i>Uppföljning</i>	11
<i>Utveckling</i>	11
BILAGA 1	12
BILAGA 3	14
<i>Kvalitetsgaranti</i>	14

VERKSAMHETSPLAN 2007 FÖR HEMTJÄNST DRAGONEN

Verksamhetsbeskrivning

Enhetens verksamhetsidé

Vi hjälper människor med sådant de på grund av ålder eller sjukdom inte längre klarar själva i sin dagliga livsföring inom ramen för beviljat bistånd. Våra tjänster omfattar insatser som gör det möjligt för den enskilde att leva ett så normalt, självständigt, aktivt och värdigt liv som möjligt. Hjälpbehovet varierar från 1 gång/månad till 7-8 gånger om dagen. Detta ställer stora krav på en flexibel organisation och vi har som ambition att klara de flesta situationer, även de som kräver speciella lösningar.

Antal brukare/kunder

	September 2005	VP 2006	September 2006	VP 2007
Antal brukare /kunder/prestationer	Ej aktuellt	375	335	310

Trend 2007

Antal anställda

	September 2005	VP 2006	September 2006	Genomsnitt 2007
Antal helårsarbetande	Ej aktuellt	125	115	105

Planerade förändringar

Ledningsansvaret för Östermalms nattpatrull överförs till Trygghetslarm Östermalm. Syftet är att få till stånd ett mer effektivt resursutnyttjande. En gemensam kvällspatrull för området bildas och kommer att ha sin bas på Sandelsgatan 6. Vi ser även över planeringsrutinerna i syfte att ta tillvara befintliga resurser i högsta möjliga utsträckning.

Resurser, budget

Budgetomslutningen totalt ligger på 50 mkr. Personalstaben uppgår till ca 105 helårsanställda men måste hela tiden anpassas till gällande förutsättningar. Enheten förfogar över 3 bilar varav 1 nyttjas av trygghetslarmet, 1 samnyttjas med Djurgården och 1 med Ekhagen. Ett antal cyklar har köpts in. För att säkerställa nyckelhanteringen vill vi köpa in elektroniska nyckelskåp.

Lokaler

Området hyr lokaler belägna på Sandelsgatan 6 och från våren på Sandhamnsgatan 4.

Nyckeltal

70% av beviljad biståndstid skall utföras hos/till brukare.

Valfriheten ska öka

Nämndens mål för verksamheten

- *Valfriheten för de äldre och funktionshindrade ska öka*
- *Medborgarnas möjlighet till valfrihet ska öka genom att lättillgänglig information utvecklas.*

Enhetens åtagande

Vi åtar oss att lämna tydlig information till den enskilde och närstående/företrädare om vad hemhjälpssatserna/seniorboendet omfattar.

Arbetsätt

Kontaktpersonen lämnar broschyr och muntlig information vid första besöket. Arbetsplanen upprättas i samråd med den enskilde/närstående/företrädare där man kommunicerar biståndsbeslutet.

Uppföljning

Kontaktpersonen och den enskilde/närstående/företrädaren signerar på arbetsplanen.

Utveckling

Utveckla informationsbroschyren.

Högre kvalitet i omsorgen

Nämndens mål för verksamheten

- *Kvaliteten i omsorgen ska öka*
- *Den enskilde ska ges större inflytande över insatserna*
- *Möjligheterna för de äldre till samvaro och aktiviteter ska öka*
- *Kvaliteten avseende mat och måltidsmiljö för de äldre ska höjas*
- *Personalens kompetens och utbildningsgrad ska öka inom äldreomsorgen*

Enhetens åtagande

Vi åtar oss att skapa förutsättningar för en kvalitetshöjning i omsorgen om våra kunder.

Arbetsätt

I området finns redan idag specialistkompetens inom omvårdnad av dementa, kunder med psykosociala problem samt anhörigstöd och avlösning i hemmet. Personalen är organiserade i geografiska grupper och vi strävar nu efter att alla grupper ska ha kompetens inom dessa områden. Innan vi nått detta mål arbetar vi gränsöverskridande för att tillgodose efterfrågad kompetens. Anhörigstödsutbildning kommer att erbjudas fyra personal under året. I januari startar en demensutbildning i samarbete med Silviahemmet för fem av våra medarbetare. Inom stadsdelen pågår ett kvalitetsprojektarbete (KLEO), som syftar till att ta fram mål, policy, strategi och organisation för kvaliteten utifrån gällande författningar. Projektet har även fått i uppgift att ta fram gemensamma rutiner som all personal inom äldreomsorgen ska arbeta utifrån. MIF är ett projekt som syftar till att höja kompetensen beträffande kost, nutrition och livsmedelshygien för all personal inom äldreomsorgen. ParaSol är ett ITbaserat dokumentationsprogram som all personal ska använda. Utbildning av handledare påbörjades redan i december. För att kunna använda ParaSol måste all personal få grundläggande IT-kunskap.

Resursanvändning

Alla dokument och rutiner som KLEOprojektet tar fram. Personalen får gå på samtliga föreläsningar inom MIF och lära sig att dokumentera i ParaSolsystemet. Demensutbildning, anhörigstödsutbildning. Handledare i dokumentation.

Uppföljning

Vi följer upp den upplevda kvaliteten via olika kvalitetsmätningar.

Utveckling

Ta vara på klagomål/synpunkter och avvikelser i syfte att lära och utveckla verksamheten.

Enhetens åtagande

Vi åtar oss att den enskilde får möjlighet att medverka när målen för omvårdnaden samt hjälpinsatsernas utformning sätts upp, dokumenteras och följs upp.

Arbetsätt

Inom 15 dagar vid aktualisering av hjälpbehov, kartlägges i samråd med den enskilde och vid behov dennes närstående/företrädare, utifrån biståndshandläggarens beställning, vad den enskild behöver ha hjälp med, och förväntas kunna göra själv. Särskilt betonas vikten av hjälp till självhjälp och att ett aktivt deltagande i de dagliga aktiviteterna välkomnas. Under dessa samtal försöker man även utröna vilka intressen den enskilde har/har haft för att kunna stödja och uppmuntra till fortsatt aktivering.

I hemtjänsten ansvarar kontaktmannen för att arbetsplan upprättas.

Vårdplanering och uppföljning ska alltid dokumenteras.

Resursanvändning

Våra resurser är den enskilde, ev. närstående/företrädare, kontaktman, distriktssköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast, inhämtad information, den enskildes förmågor. Personakt används för att dokumenteras i.

Uppföljning

Biträdande enhetschefen tar del av arbetsplanen som skall vara signerad av den enskilde och kontaktman.

Utveckling

ParaSolsystemet kommer att driftsättas under våren.Handledning och utbildning behövs också för att utveckla kompetensen.

Enhetens åtagande

Vi åtar oss att under givna förutsättningar se till att matsituationen hos den enskilde är inbjudande samt att öka medarbetarnas kompetens i kostfrågor.

Arbetsätt

Kontaktmannen måste hela tiden se till att hålla sig uppdaterad på hur den enskildes matsituation ser ut och eventuellt förändras. Vissa av våra kunder kanske behöver stöd/hjälp med att duka/servera inbjudande, sällskap/hjälp med att äta medan andra klarar det mesta på egen hand. Vid komplexa problem måste distriktssköterska kontaktas för gemensam strategi.

Resursanvändning

Personalens kompetens, erbjuda kompetensutveckling i form av MIFprojektet, kostombuden.

Uppföljning

Personlig kontakt med den enskilde/närstående/företrädare.

Utveckling

Göra personalen mer uppmärksam på hur viktigt det är med en bra matsituation.

Enhetens åtagande

Vi åtar oss att erbjuda alla medarbetare ett årligt utvecklingssamtal som resulterar i en individuell och gemensam kompetensutvecklingsplan

Arbetsätt

Arbetsledaren erbjuder under året ett utvecklingssamtal där vissa frågeställningar tas upp, bland annat nuvarande kompetens samt behov av kompetensutveckling för den enskilde eller arbetsgruppen. Utifrån detta samt enhetens ekonomiska resurser läggs en kompetensutvecklingsplan upp för varje medarbetare och arbetsgrupp.

Resursanvändning

Blankett som är framtagen av staden, tid för samtal.

Uppföljning

Kompetensutvecklingsplanen revideras i samband med kursinbudningar.

Utveckling

I högre grad ta vara på intern kompetens.

Ekonomisk hushållning och sänkt skatt

Nämndens mål för verksamheten

- *Se till helheten istället för delarna*
- *Alla ska bidra till budgethållning genom delaktighet i planering, genomförande och uppföljning.*
- *Effektiv lokalanvändning ska uppnås genom avveckling, omflyttning och sammanslagning.*
- *Stadens styrdokument ska användas så att kommunfullmäktiges mål och prioriteringar nås*

Enhetens åtaganden

Vi åtar oss att samverka med de instanser som kan bidra till en bättre helhetssyn.

Arbetssätt

Ledningen för området träffas regelbundet var 14:e dag – 1 gång i månaden. På dessa träffar diskuteras information från äldreomsorgens ledningsgrupp samt aktuella verksamhetsfrågor. Biträdande enhetscheferna stämmer varje månad av gentemot sina biståndshandläggare så att rätt nivå läggs in i paraplyet. Enhetschef och controller samråder inför varje månadsprognos. Dialog mellan förvaltningsledning och områdesgruppen genomförs vid flera tillfällen under året. Vi samverkar även med lanstinget avseende läkemedelshanteringen hos vissa av våra kunder. Under året har vi lånat/lånat ut personal till/från vår enhet. Ledsagning beställs från väntjänst i största möjliga utsträckning.

Resursanvändning

Kunskap om andra enheters situation, möten, telefon, fax och mail.

Uppföljning

Via protokoll/minnesanteckningar, samtal, dialoger och ekonomirapporter.

Utveckling

Enhetens åtaganden

Vi åtar oss att ge möjlighet till våra medarbetare att vara/känna sig delaktig vid planering och uppföljning av enhetens budget.

Arbetssätt

I lämpligt forum (APT eller planeringsdag) kommuniceras verksamhetsplanen och godkännes på årets sista APT. Den dagliga planeringen sker i mindre arbetslag med stor kontinuitet där vårdtagaren är väl känd för vårdpersonalen som därför snabbt kan ge signaler till arbetsledningen vid förändringar av hjälpbehovet. På APT informeras arbetsgruppen om hur enheten ligger till rent ekonomiskt och även vilka orsaker som ligger bakom.

Resursanvändning

Budgetrapport och budget används som utgångspunkt för diskussioner. Jämförelser med tidigare årsresultat kan också komma till användning.

Uppföljning

Varje chef ansvarar för att medarbetarnas delaktighet ökar. I minnesanteckningarna från respektive möte kan man se om/att budgetfrågor tagits upp och vilka diskussioner som ägt rum.

Utveckling

Utbildning/information om budgetarbetet/processen.

Under året kommer dialog med äldreomsorgens controller och avdelningschefer att genomföras 1 gång i månaden i anslutning till att den månatliga ekonomirapporten presenteras i syfte att mer detaljerat följa upp budgetläget.

Enhetens åtagande

Vi åtar oss en god hushållning av enhetens ekonomiska medel.

Arbetssätt

Budgetrapporten som enheten erhåller varje månad går igenom på arbetsplatsträffar i syfte att öka den ekonomiska medvetenheten. Gemensamma rutiner och riktlinjer utarbetas/utvecklas för att nå största möjliga samsyn i arbetsgrupperna. Vi fortsätter att samnyttja personal, bilar, lokaler etc.

Resursanvändning

Vi använder oss av ekonomirapporten som kommer månadsvis. Dessutom finns ett budgetprognosprogram framtaget för att underlätta framtagandet av tertialrapport och prognoser. Det gäller också att försöka att få alla medarbetare att tänka efter vad/hur arbetssätten ser ut och komma med förbättringsförslag för att arbeta på ett så ekonomiskt fördelaktigt sätt som möjligt.

Uppföljning

Enheten lämnar varje månad en "månadsprognos" direkt till förvaltningsledningen. Uppföljning sker dessutom i samband med tertialrapport 1 och 2 samt bokslutet. Diskussioner kring gemensamt resursutnyttjande kommer att ske på våra områdesgruppsträffar eller för denna diskussion speciellt avsedda möten.

Utveckling

Bilda små arbetsgrupper på enheterna med intresserad personal som får i uppdrag att fördjupa sitt kunnande kring enhetens ekonomi i syfte att öka medvetande i hela arbetsgruppen.

Enhetens åtagande

Vi åtar oss att bidra till ett effektivt lokalutnyttjande

Arbetssätt

Vi meddelar lokalsektionen när förändringar i organisationen som kan påverka lokalnyttjandet planeras.

Resursanvändning

Vår kunskap om framtida planerade organisationsförändringar.

Uppföljning

Visar sig i bokslutet.

Utveckling

En tätare dialog med lokalsektionen.

Enhetens åtagande

Vi åtar oss att upprätta en tydlig arbetsplan utifrån biståndshandläggarens beställning

Arbetssätt

Utsedd kontaktperson upprättar arbetsplanen i samråd med brukaren. Vid detta tillfälle har brukaren möjlighet att framföra önskemål om dag/tid för hjälpen. Samtidigt informeras hjälptagaren om vilka prioriteringar som görs beträffande hjälpinsatserna, till exempel (t ex) att morgontiderna är reserverade för personlig omvårdnad.

Resursanvändning

Befintlig personal, biståndshandläggarens beställning

Uppföljning

När vi får en ny beställning från biståndshandläggaren för biträdande enhetschef/enhetschef in detta på en särskild blankett där vi även för in när/att arbetsplanen har upprättats. (Se bil. 1)
En enkät för att mäta nöjdheten hos brukarna delas ut 1 gång /år. (Se bil. 2)

Utveckling

Samtidigt som enhetschefen kontrollerat att arbetsplanen blivit upprättad kontaktas brukaren i syfte att efterhöra hur man upplever att insatserna blivit utförda.

Bilaga 1

[illegible]

Bilaga 2

Får Du den hjälp som Du behöver?

Ja

Nej

Hur nöjd/missnöjd är Du med den hjälp Du får?

Mycket nöjd

Nöjd

Mindre nöjd

Missnöjd

Hur är personalens bemötande ?

Mycket bra

Bra

Mindre bra

Dåligt

Får Du hjälpen på överenskommen tid ?

Ja, alltid

Oftast

Sällan

Nej

Känner Du dig delaktig i hjälpens utformning ?

Ja, i hög grad

Delvis

Nej

Är det oftast samma personer som kommer och hjälper dig?

Ja

Nej

Vet Du vem som är din kontaktperson ?

Ja

Nej

Övriga synpunkter

.....

.....

.....

.....

TACK FÖR DIN MEDVERKAN !

Bilaga 3

Kvalitetsgaranti

Hemtjänst Dragonen

Hemtjänst Kaknäs

Ett kommunalt erbjudande om hemtjänst till dig som bor på Östermalm/Gärdet

Med vår långa erfarenhet har vi utvecklat en lyhördhet för dina och dina närståendes önskemål. Vi förstår värdet av att Du bemöts med vänlighet, värdighet, respekt och omtanke.

Vi tar hänsyn till och respekterar dina önskemål om hur hjälpen ska utformas. Biträdande enhetschef/samordnare/kontaktman planerar hjälpen i samråd med dig.

Idag hjälper vi totalt 310 personer med omvårdnad och service i enlighet med fattat biståndsbeslut.

Vi ansvarar också för nattlig omsorg och uttryckning vid trygghetslarmanrop på hela Östermalm.

Vår enhet förfogar över lokaler på Sandelsgatan 6 och Sandhamnsgatan 8, personalen utgår ifrån dessa.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att du får den hjälp som du är beviljad
- Vi åtar oss att kontakta dig direkt efter att vi fått biståndsbeslutet för planering av hjälpen
- Vi åtar oss att följa upp hur hjälpen fungerar efter 14 dagar.
- Vi åtar oss att föra en dialog med dig när dina önskemål kring hjälpen ändras.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Vi fokuserar på att leva upp till våra åtaganden. Vi ser hela tiden över våra rutiner för att förbättra oss och undvika att samma sak upprepas.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Vi strävar efter att hela tiden utvecklas och bli bättre. Därför är Dina synpunkter och/eller klagomål av stor vikt. Alla klagomål hanteras enligt stadsdelens rutin för klagomålshantering och tas upp som särskild punkt på arbetsplatsträffarna. Tala i första hand med Din kontaktperson. Du kan också använda den speciellt framtagna blanketten för klagomål som finns att tillgå på lokalen

Synpunkter och klagomål kan även framföras till biträdande enhetschef Roland Olsson på telefon 08-508 10 666 eller biträdande enhetschef Marija Lucic på telefon 08- 508 10 661 samt biträdande enhetschef Zaidy Bjelkesten tel 508 10 607.

VILL DU VETA MER?

Ovan nämnda åtaganden är en del av vårt kvalitetsarbete. Vill Du veta mer är Du välkommen att ringa eller besöka oss. Telefonnumret till expeditionen är 08-508 10 631.

STOCKHOLM 2007-01-31

Birgitta Beausang

Marianne Snell

Enhetschef

Programchef

Sandelsgatan 6

SANDELSGATAN 6 115 40 STOCKHOLM

TELEFON: 08-508 10 668

TELEFAX: 08-782 94 10

:

Östermalms stadsdelsförvaltning

BOX 24156 104 51 STOCKHOLM

TELEFON: 08-508 10 552

TELEFAX: 08-508 10 099

Denna garanti godkändes av Östermalms stadsdelsnämnd 2007-02-15

