



Handläggare: Cecilia Näslund

Telefon: 508 10576

Verksamhetsplan Hemtjänst Karlaplan

Inledning

Karlaplans hemtjänst vänder sig till personer som beviljats bistånd i form av hemtjänst enligt Socialtjänstlagen inom vårt etableringsområde omkring Karlaplan och upp till Gärdet. Enhetens personal arbetar utifrån kontaktmannaskap. Kontaktpersonen skriver en genomförande plan tillsammans med den enskilde utifrån biståndsbeslutet, vilket sedan ligger till grund för när och hur insatserna utförs.

Karlaplans hemtjänst har personal med bred utbildning och erfarenhet. Personalen arbetar för god kvalitet så att hjälptagarna känner trygghet och ges möjlighet till inflytande i den hjälp vi utför. Karlaplans hemtjänst kan erbjuda tjänster inom ramen av de beställningar som vi får från biståndshandläggarna. Dessa insatser kan vara städning, inköp, tvätt, personlig omvårdnad, matlagning, matlådor, promenader, avlösning m.m.

Karlaplans hemtjänst har ansvar för hjälpinsatser som beviljats under dygnets alla timmar. Karlaplans hemtjänst har personalbemanning mellan klockan 08.00-22.30. Mellan klockan 22.30-08.00. använder vi vår underleverantör enligt avtal som är Attendo. Attendo ansvarar också för larmutryckningar dygnet runt. Andra underleverantörer vi använder oss av är bolag enligt ramavtal för städtjänster och matlådor.

Antal brukare/kunder

	Sep 2006	VP 2007	Sep 2007	VP 2008
Antal kunder	441	446	313	324+Kaknäs

Trend 2008

Vi tror att ärendeantalet kommer att fortsätta minska då befolkningsprognosen pekar på det och att konkurrensen ökar vilket medför större valfrihet för brukaren. Detta gör att vi måste öka vår konkurrenskraft för att vara ett attraktivt kommunalt alternativ. Vi måste tydligare sätta fokus på våra kunder dvs. brukarna.

Antal anställda

	Sep 2006	Genomsnitt 2007	VP 2008
Antal helårsarbetande	97	90	77+Kaknäs

KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:

Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

En hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas

NÄMNDMÅL:

Förvaltningens verksamheter ska bidra till en hållbar livsmiljö.

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att följa nämndens miljöprogram

Arbetsätt

Vi använder låg energi lampor i våra lokaler, vi sorterar sopor och vänder oss till inköpsansvarig vid inköp får rådgivning och stöd.

Uppföljning

Vi följer upp genom att fylla i miljörapporten 2 gånger per år som skickas till vår miljösamordnare.

KF:s INRIKTNINGSMÅL 2:

Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

Stockholmarna ska erbjudas ökad valfrihet och mångfald

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Ta initiativ till ökat samarbete med frivilligsektorn	2008-01-01	2008-12-31

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

Kvaliteten inom stadens omsorgsverksamheter ska öka - trygghet, värdighet och valfrihet ska präglade hela omsorgen

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
I samarbete med brand- och räddningsnämnden kontinuerligt genomföra informationsinsatser och förebyggande åtgärder för att förbättra brandskyddet för identifierade riskgrupper	2008-01-01	2010-12-31

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Alla boende på vård- och omsorgsboende har rätt till utevistelse	2008-01-01	2010-12-31
Genomföra insatser för att förbättra matkvaliteten och måltidsupplevelsen	2008-01-01	2010-12-31

NÄMNDMÅL:

Andelen tillsvidareanställd vård- och omsorgspersonal inom äldreomsorgen med grundutbildning ska öka.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Validering	2008-01-01	2008-12-31
Utbildning och handledning	2008-01-01	2008-12-31

ATAGANDE:

Vi åtar oss att öka andelen grundutbildade tillsvidaranställda vårdbiträden.

Arbetsätt

Genom att skicka utbildade vårdbiträden på grundutbildning och genom att validera personal som har lång erfarenhet inom vården. Detta så att vi kan se hur de bör komplettera sin kunskap så det motsvarar grundutbildningen för vårdbiträden.

Uppföljning

Genom att mäta andelen grundutbildade tillsvidaranställda vårdbiträden 2007 jämfört med 2008

ATAGANDE:

Vi åtar oss att delta i projektet maten i focus

Arbetsätt

Genom att delta i förvaltningens fortsättning på kostprojektet ökar vi personalens kompetens om mat, hygien, måltider och hantering av livsmedel.

Uppföljning

Vi följer upp genom att se hur stor andel av personalen som deltar i projektet.

NÄMNDMÅL:

Anhörigstödet utvecklas ytterligare med utgångspunkt i anhörigas behov

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
kartläggning, behovsinventering	2008-01-01	2008-12-31

ATAGANDE:

Vi åtar oss att utbilda fler anhörigombud

Arbetsätt

Genom att skicka fler på utbildning kan vi sprida kunskapen på våra personallokaler och bilda en anhörigombudsgrupp som kan diskutera vilka aktiviteter som kan passa i hemtjänsten.

Uppföljning

Genom att se att antalet anhörigombud ökar under 2008 och titta vilka aktiviteter vi utfört under året.

NÄMNDMÅL:

De som kommer i kontakt med stadsdelsförvaltningen ska bemötas på ett bra sätt.

ATAGANDE:

Vi åtar oss att arbeta med bemötande.

Arbetsätt

Genom att ha handledning med personalen om hur vi bemöter våra kunder skapa förståelse och kunskap av vikten av ett gott bemötande.

Uppföljning

Via klagomålshantering och synpunkter från våra kunder och kontakter.

NÄMNDMÅL:

Det ska vara lätt att komma i kontakt med stadsdelsförvaltningens verksamheter.

ATAGANDE:

Vi åtar oss att ha en hög tillgänglighet för kunder och anhöriga.

Arbetsätt

Genom att sprida våra direktnummer och i möjligaste mån svara i telefon, om ingen har möjlighet att svara ges möjligheten att lämna ett röstmeddelande som vi åtgärdar så snart vi har möjlighet.

Uppföljning

Via klagomålshantering och synpunkter från våra kunder och kontakter.

NÄMNDMÅL:

Utveckla samarbetet med frivilligorganisationer.

ATAGANDE:

Vi åtar oss att utöka samarbetet med frivilligorganisationerna

Arbetsätt

Genom att bjuda in dom till ett större Apt möte där vi kan få möjlighet att prata om hur vi på bästa sätt samarbetar med varandra.

Uppföljning

Genom att kontrollera om Apt möten har ägt rum och personalen har god kännedom om våra samarbetspartners.

NÄMNDMÅL:**Äldreomsorgens kvalitetsuppföljning ska förbättras****ATAGANDE:**

Vi åtar oss att arbeta efter kvalitets systemet Kleo

Arbetsätt

Genom att aktivt skapa kännedom och rutiner utifrån Kleo utveckla det systematiska arbetet med kvaliteten och egenkontroller.

Uppföljning

Genom egenkontroller som diskuteras på kvalitetsrådet som vi startar 2008, det skall vara sammansatt av representanter från arbetsgrupperna.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

Staden ska vara en attraktiv arbetsgivare

NÄMNDMÅL:

Den totala sjukfrånvaron, omräknat till heltidsanställningar, ska minska 2008 jämfört med 2007.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
I dialog med personalenheten aktivt samarbeta med företagshälsovård, försäkringskassa, fackliga organisationer och andra intressenter.	2008-01-01	2008-12-31
Arbeta med förebyggande insatser, tidigt ingripande och aktiv kontakt vid nya sjukfall.	2008-01-01	2008-12-31

ATAGANDE:

Vi åtar oss att minska andelen sjukskrivna.

Arbetsätt

Genom ett aktivt och nära samarbete med företagshälsovården, personalavdelningen och försäkringskassan arbeta efter den överenskomna rehabiliteringsmodellen. Och genom enhetens friskvårdsgrupp arbeta med friskvård och trivsel.

Uppföljning

Genom att mäta andelen sjukskrivna och jämföra januari 2008 med december 2008.

KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:

Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

Budgeten ska vara i balans

NÄMNDMÅL:

Nämndens budget ska vara i balans och prognossäkerheten ska vara hög.

ATAGANDE:

Vi åter oss att ha en budget i balans.

Arbetsätt

Genom att arbeta aktivt tillsammans med personalen för att skapa delaktighet och ett gemensamt ansvarstagande, för hur vi disponerar våra intäkter på bästa möjliga sätt.

Uppföljning

Månadsuppföljningar, T1, T2 och bokslut 2008

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

Effektivitet och fokus på kärnverksamheterna

NÄMNDMÅL:

De administrativa kostnaderna ska fortsätta att vara låga och helst minska ytterligare.

ATAGANDE:

Vi åtar oss att minska den administrativa tiden.

Arbetsätt

Genom att se över våra rutiner och använda nya IT-lösningar förväntar vi oss att minska på den administrativa tiden till förmån för tid hos kunderna och att cheferna får mer tid till direkt arbetsledning.

Uppföljning

Genom att se om vi under 2008 minskar den administrativa personalen och om cheferna kan använda mer tid till arbetsledning.

Bilagor

Kvalitetsgaranti 2008

Karlaplans Hemtjänst

Ett kommunalt alternativ för dig som bor vid Karlaplan eller i dess närområde inklusive Gärdet.

Vi vänder oss till dig som beviljats bistånd i form av hemtjänst. Vi ger dig möjlighet att tillsammans med en kontaktperson planera när och på vilket sätt hjälpen skall utföras. Din hjälp planeras utifrån det av förvaltningens biståndshandläggare fattade beslut.

Våra medarbetare med olika utbildning och erfarenhet arbetar för godkvalitet i form av gott bemötande och för att du skall känna dig trygg med vår hjälp.

ÅTAGANDE

Om du väljer att få hemtjänst från oss:

- Åtar vi oss att utse en kontaktperson för dig.
- Åtar vi oss att tillsammans med Dig upprätta en genomförandeplan där du har möjlighet att själv påverka när och på vilket sätt vi skall utföra Din hjälp.
- Vi åtar oss att utifrån Din genomförandeplan upprätta en arbetsbeskrivning som stöd för hur Din hjälp skall utföras.
- Vi åtar oss att försöka begränsa antalet personer som utför Din hjälp genom att du tillhör en arbetsgrupp.

RÄTTELSE/KOMPENSATION

Vi strävar efter att bli bättre.

Dina synpunkter är därför mycket viktiga för oss i vårt arbete att förbättra verksamheten. Alla synpunkter tas upp och diskuteras på personalens veckomöten för att vi så snart som möjligt skall hitta en lösning gemensamt med dig.

Exempel på detta är granskning av skrivna genomförande planer och inhämtning av dina synpunkter och eventuella klagomål.

Resultatet av våra utvärderingar används i vårt arbete med att förbättra vår verksamhet.

KLAGOMÅL/SYNPUNKTER

Vi välkomnar alla synpunkter på vår verksamhet.

Enhetschef Cecilia Näslund

508105 76

Biträdande enhetschef Kaknäs

ZaidyBjelkesten

508106 07

Biträdande enhetschef Styrmans

Carin Sundelin Palmgren

508105 89

Biträdande Enhetschef Fältöversten

Ewa Ploog

508106 40

Får du inte gehör hos någon av oss ring:

Biträdande Avdelningschef för Äldreomsorgen

Anna-Karin Sanden

508100 17

eller

Avdelningschef för Äldreomsorgen

Marianne Snell

508105 52