



Handläggare: Birgitta Beausang

Telefon: 508 10668

Verksamhetsplan Hemtjänst Valhalla

Inledning

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. Hjälpt behovet 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. Fasta nattuppdrag och uttryckning på larm utförs av vår underleverantör, Attendo Care, enligt avtal.

Personalen arbetar i mindre grupper och utifrån ett personligt kontaktmannaskap för att den enskilde ska få kontinuitet i omvårdnaden och känna sig trygg. Förutom att en stor del av personalstyrkan har vårdutbildning och lång erfarenhet finns specialistkompetens inom demens, avlösning och socialpsykiatri.

Trend 2008

Från årsskiftet förändras de geografiska gränserna för området. Ärendantalet kommer att uppgå till ca 440 i början av året och förväntas sjunka något under året. Personalstyrkan minskas och organisation och arbetssätt ses över.

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.

ATAGANDE:

Vi åtar oss att följa nämndens miljöprogram.

Arbetssätt

Vi använder lågenergilampor i våra lokaler. Enheterna sorterar glas och

tidningar. Vi vänder oss till vår inköpsansvarige för rådgivning och stöd i samband med inköp av diverse varor.

Uppföljning

Uppföljning sker via miljörapporten som fylls i halvårsvis och skickas till 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 prägla 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
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 tillsvidareanställda med grundutbildning.

Arbetsätt

Enheten anmäler utbildad personal till grundutbildningar som erbjuds inom staden. Äldreomsorgen kommer gemensamt att undersöka om möjlighet finns att köpa valideringsutbildning eftersom en stor del av personalen arbetat länge inom branschen.

Uppföljning

Vi kartlägger utbildningsnivån i slutet på 2007 och 2008.

ATAGANDE:

Vi åtar oss att höja kompetensnivån inom livsmedelshygien/kost, demens, och rehabilitering.

Arbetsätt

Vi låter personalen få delta i kommande projekt.

Uppföljning

Statistik på hur många som deltagit vid olika moment.

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 öka personalens kunskap om anhörigstöd.

Arbetsätt

Flera medarbetare ska under året få genomgå utbildning till anhörigombud och avlösare. Inom enheten finns redan idag flera som är utbildade.

Uppföljning

Avstämning med stadsdelsförvaltningens anhörigkonsulent.

NÄMNDMÅL:

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

ATAGANDE:

Vi åtar oss att bemöta våra kunder och de personer vi dagligen kommer i kontakt med på ett respektfullt sätt.

Arbetsätt

I dialog på APT och i kvalitetsrådet ska vi diskutera bemötandefrågor för att dra lärdom av varandras erfarenheter.

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 brukare och anhöriga.

Arbetsätt

Då vi har möjlighet svarar alltid en fysisk person på vår ”ingående linje”. I övriga fall kopplas röstbrevlåda in och avläses med jämna mellanrum. Enhetschef och biträdande enhetschefer har sina mobiltelefoner påslagna utom vid kurs eller mötestillfällen.

Uppföljning

I vår enkät finns en fråga om kundernas upplevelse av vårt bemötande.

NÄMNDMÅL:

Utveckla samarbetet med frivilligorganisationer.

ATAGANDE:

Vi åtar oss ett fortsatt gott samarbete med frivilligorganisationer.

Arbetsätt

Vi provar alltid att lägga ut diverse ledsagningar till frivilliga i de fall de tillhör målgruppen. Vi tänker bjuda in representanter till ett APT under året för att höra om det finns andra saker de kan hjälpa oss med.

Uppföljning

Dokumentera frivilliginsatser i vår almanacka.

NÄMNDMÅL:

Äldreomsorgens kvalitetsuppföljning ska förbättras

ATAGANDE:

Vi åtar oss att arbeta utifrån äldreomsorgens kvalitetssystem KLEO.

Arbetsätt

På APT kommer vi att ha genomgång av KLEOrutiner som en stående punkt. Vi kommer att tillsätta ett kvalitetsråd inom enheten med representanter från de olika grupperna.

Uppföljning

Genom att läsa protokoll/minnesanteckningar från dessa forum.

**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 sjukfrånvaron.

Arbetsätt

Rehabiliteringsutredning genomförs enligt försäkringskassans riktlinjer. Där det krävs individuella lösningar samråder vi med personalavdelningen/företagshälsovården/försäkringskassan. Erbjuder befintliga friskvårdsaktiviteter till samtliga arbetstagare. Vi erbjuder föreläsningar i hygien och förflyttningsteknik.

Uppföljning

Genom att ta del av sjukfrånvarostatistiken.

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 åtar oss en god hushållning av enhetens ekonomi.

Arbetsätt

Planering och samarbete mellan våra olika grupper är A och O för att nyttja befintliga resurser på ett effektivt sätt. Göra personalen delaktig i planering och uppföljning av enhetens budget.

Uppföljning

Månatliga prognoser och tertialrapporter. Vi kommer att diskutera budgethållningen på våra möten.



**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 de administrativa kostnaderna.

Arbetsätt

Vi använder den teknik och de IT-system som står till vårt förfogande och kan då minska behovet av administrativ personal. Vi kommer att se över lokalbehovet i ett försök att minska lokalkostnaderna.

Uppföljning

I bokslutet.

Budget 2008

Budgeten kommer att omsluta ca 56-59 mkr. Ärendantalet förväntas sjunka något vilket gör att intäkterna minskar. Vi kommer därför att se över lokaler, vår organisationen och våra arbetsätt.

Bilagor

Bilaga 1 Enkät

Får Du den hjälp som Du behöver?

Ja

Nej

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

Mycket nöjd

Missnöjd

Nöjd

Mindre nöjd

Hur är personalens bemötande ?

Mycket bra

Dåligt

Bra

Mindre bra

Får Du hjälpen på överenskommen tid ?

Ja, alltid

Nej

Oftast

Sällan

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 2

Kvalitetsgaranti

Hemtjänst Valhalla

Hemtjänst Sibyllegatan, Hemtjänst Humlan, Hemtjänst Dragonen

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

Med vår långa erfarenhet har vi utvecklat en lyhördhet för dig 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 ca 450 personer med omvårdnad och service i enlighet med fattat biståndsbeslut.

Vår enhet förfogar över lokaler på Sandelsgatan 6 och Sibyllegatan 32, 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.



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 klagomålshandtering 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 Ingrid Skoog på telefon 08-508 10 683 eller biträdande enhetschef Marija Lucic på telefon 08-508 10 661, biträdande enhetschef Tina Strömblad på telefon 08-508 10 571 samt biträdande enhetschef Therese Flink telefon 08-508 10 527.

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 2008-01-01

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