

Handläggare:
Cecilia Näslund
Telefon: 08-508 10 576

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
sammanträde 2013-12-17

Hemtjänst Östermalm

Verksamhetsplan 2014

Inledning

Uppdrag och kundgrupp

Hemtjänst Östermalm ger omvårdnads- och servicetjänster till personer som bor i eget boende och som på grund av ålder, funktionshinder eller sjukdom inte längre klarar sin dagliga livsföring på egen hand.

Vi ger vård och omsorg till ca 440 personer och har ca 175 kunder som endast har trygghetslarm. Våra kunder är huvudsakligen personer över 65 år men vi ger även hjälp till personer under 65 år. Hemtjänstinsatserna baseras på biståndsbeslut enligt SoL. Vi utför hjälp till personer som bor inom Östermalm och som väljer oss enligt kundvalsmodellen. Våra tjänster omfattar insatser som gör det möjligt för den enskilde att leva ett så normalt, självständigt, aktivt och värdigt liv som möjligt. Hjälpbehovet kan innefatta allt från städning en gång per månad till omfattande hjälptillfällen dygnet runt, årets alla dagar. Fasta nattuppdrag och uttryckning på larm utförs enligt avtal av vår underleverantör Olivia.

Den stora bredden av hjälpbehov samt att äldres hälsotillstånd kan försämrats snabbt, ställer stora krav på en flexibel organisation och vår ambition är att klara de flesta situationer, även de som kräver mer speciella lösningar. Målet är att våra kunder och deras närstående ska uppleva trygghet och god omvårdnad med den vård, service och omsorg som vi utför och det är viktigt att kunden kan påverka utförandet av beviljad insats. Vi arbetar för att alltid ha ett bra bemötande.

Administrativa uppgifter

Hemtjänst Östermalm är det kommunala alternativet på Östermalm. Vår verksamhet utgår från 3 lokaler: Linnégatan 61, Valhallavägen 148 C och Sandelsgatan 6. Två enhetschefer har delat ansvar:

Cecilia Näslund, Valhallvägen 148 C, 111 22, Stockholm tel: 08 50810576, 076 1210576
cecilia.naslund@stockholm.se

Birgitta Beausang, Sandelsgatan 6, 115 42, Stockholm tel: 08 50810668, 076 1210668
birgitta.beausang@stockholm.se

Enheten har 100 helårsarbetare fördelat på 125 personer.

Organisations- och ledningsstruktur

Enheten är indelad i två geografiska områden där två enhetschefer har delat ansvar. Enhetscheferna ansvarar gemensamt för strategiska frågor, ekonomi, personal, avtal och arbetsmiljö. Dessutom har den ena chefen ansvar för den lokala samverkansgruppen och IT frågor och den andra ansvarar för kvalitetsfrågor.

Enhetens lokaler finns på Linnégatan 61, Valhallavägen 148C och Sandelsgatan 6. På varje adress finns biträdande enhetschefer totalt 4,0 inom enheten, vars huvudsakliga ansvar är den dagliga planeringen, handledning av personal, kontakt med biståndshandläggare, kunder och närstående.

Avdelningschefen för äldreomsorgen träffar enhetscheferna var 14:e dag och därefter har

enhetscheferna möten med biträdande enhetscheferna på respektive adress. Sex gånger per år har enhetscheferna gemensamma möten med de biträdande enhetscheferna

Vid behov bildar de biträdande cheferna arbetsgrupper där man diskuterar aktuella verksamhetsfrågor. Intresse och kompetens styr vem som blir ansvarig för respektive grupp.

Personalen har sin bas placering på någon av lokalerna men vid behov samverkar man inom hela området.

Information och kommunikation sker ofta muntligt men all ordinarie personal har ett datakonto och tillgång till stationära datorer på respektive lokal samt smart telefoner.

Brukare/Kunder/Klienter

Personalen arbetar i mindre grupper och utgår från ett personligt kontaktmannaskap för att den enskilde ska få kontinuitet i omvårdnaden och känna sig trygg. I kontaktmannaskapet ingår att upprätta en genomförandeplan i samråd med den enskilde utifrån biståndsbeslutet och den enskildes önskemål.

I vår broschyr som alla nya kunder erhåller berättar vi kortfattat om vår verksamhet.

Via telefonsamtal och hembesök med kunder/närstående får vi reda på kundernas förväntningar på verksamheten.

Resultatet från den årliga brukarundersökningen (2013) visar att Östermalms hemtjänst förbättrat sina resultat på ett flertal områden sedan 2012. Helhetsomdöme (Index) som omfattar graden av nöjdhet, trygghet och upplevelse att hemtjänsten uppfyller brukarens behov av stöd och hjälp. Resultatet har ökat till 86 % (4 eller 5 på en skala 1-5) 3 % enheter bättre än genomsnittet för privata och kommunala utförare i staden. Då enheten minskar sina marknadsandelar/volymer så är det tillfredställande att orsaken inte beror på kundnöjdheten, här får vi vidare utvärdera och analysera andra orsaker.

På områdena ” Personalen gör ett bra jobb hos mig ” Personalen bemöter mig med respekt, ”Hemtjänstpersonalen bemöter mig på ett bra sätt ” Jag känner mig trygg med hemtjänstpersonalens kunskaper ” Hemtjänstpersonalen är bra på att passa tider” ”Maten smakar bra”- på samtliga dessa viktiga områden har vi bättre resultat än genomsnittet för andra utförare. Resultatet visar också att brukaren upplever att den får sin beviljade hjälp, samt att de har vetskap om att man kan byta utförare.

Ett utvecklingsområde för enheterna är utevistelse, där resultatet inte är tillfredställande, en anledning är att brukaren inte är beviljad denna insats, på sommaren tar vi in feriearbetare och då erbjuds även de som inte är beviljade denna insats.

57 % svarade på brukarundersökningen (resultatet i genomsnitt i staden är 65 %) – vi får analysera detta, vi ser en möjlig uppsida i resultatet då bedömningen är att de som inte svarar brukar vara positiva.

Under 2014 har vi för avsikt att minska vårt etableringsområde med Djurgården och Ekhagen.

Chef- och ledarskap

Vår ledarskapsidé är att arbeta situationsanpassat och operativt med våra medarbetare. Vi gör det genom att ex. vara närvarande i den dagliga planeringen.

På våra möten skapar vi delaktighet. Vi har en öppen kommunikation på APT, gruppmöten och våra gemensamma planeringsdagar. Vi försäkrar oss om att medarbetarna tar del av minnesanteckningarna.

I vårt eget ledarskap kompetensutvecklar vi oss genom kurser, handledning, styr och stöd dokument som sedan implementeras i verksamheten

Ledarskapet utvärderar vi genom handledning och resultatet av medarbetarenkäten som vi arbetar med för att utveckla ledarskapet kvalitativt

Medarbetare

Värdegrund

Hemtjänst Östermalms vision är: En hemtjänst i världsklass!

För oss på Hemtjänst Östermalm innebär det att vår värdegrund är:

En hemtjänst där vi med engagemang och kompetens gör det möjligt för kunden att leva ett självständigt, aktivt och värdigt liv.

På planeringsdagar har medarbetare och chefer tagit fram både vision och värdegrund. Under hösten 2013/våren 2014 utbildas samtlig personal i värdegrund av en av enhetscheferna. Utbildningen är en fördjupningseftermiddag i hur vi etablerar värdegrunden i hela vår verksamhet på ett naturligt sätt.

KF:s inriktningsmål:

1. Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha		1600 st	Tertial

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel dubbdäck		tas fram av nämnden/s tyrelsen	År
Andel miljöbilar i stadens bilflotta	100 %	100 %	Tertial

Nämndmål:

En hållbar livsmiljö värnas och utvecklas på Östermalm

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicit et
Andel anställda som går eller cyklar till arbetet			År

Åtagande:

Vi åtar oss att verka för en hållbar miljö

Förväntat resultat

Att genom aktiva åtgärder och medvetna val minskar vår belastning på miljön.

Arbetssätt

Vi använder lågenergilampor i våra lokaler och släcker lampor i de rum som inte nyttjas för tillfället. Vi sorterar glas, tidningar och plast om fastighetsägaren ger möjlighet till detta. Vi vänder oss till vår inköpsansvarige för rådgivning och stöd i samband med inköp av diverse varor. Vi använder tjänstecyklar och går mellan besöken av våra kunder. Vår personal som hjälper de kunder som bor i ytterområdena Djurgården och Ekhagen använder en leasad miljöklassad bensindriven bil. Dubbdäck används ej. Personalen uppmuntras att rekommendera sina kunder att använda miljövänliga rengörings- och tvättmedel.

Uppföljning

Via redovisad elförbrukning

Utveckling

Att sortera plast, kartong och lampor i samtliga lokaler.

KF:s inriktningsmål:

2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald

Nämndmål:

Invånare på Östermalm erbjuds valfrihet och mångfald

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Arbeta systematiskt för att informationen på Jämför service ska vara korrekt, tydlig och uppdaterad	2013-01-01	2013-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicit et
Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)		85 %	År
Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)		76 %	År
Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)		86 %	År

Nämndmål:

1. Förebyggande arbete prioriteras

Åtagande:

Kunderna upplever trygghet i sina hem.

Förväntat resultat

Minskat våld i nära relationer.

Arbetssätt

En biträdande enhetschef och ett vårdbiträde arbetar med våld mot äldre i nära relationer (kvinnofrid). Personalen får genom möten information om sin skyldighet att rapportera missförhållanden eller risk för missförhållanden. De dokumenterar vilka åtgärder som vidtagits eller planeras i verksamheten för att förhindra att missförhållandet återkommer. Vi arbetar brottsförebyggande och har ett kontaktnät med polis och andra aktörer inom olika stadsdelar i Stockholm.

Resursanvändning

Polis, socialtjänst, uppmärksam personal.

Åtagande:

Äldre informeras om säkerhet i vardagen.

Förväntat resultat

Att de äldres oro och utsatthet minskar och kunskapen om trygghet och säkerhet ökar.

Arbetssätt

Vi anser att det är av stor vikt att uppmärksamma och motverka äldres oro och utsatthet och vi deltar i stadsdelens arbete kring att stoppa våld och övergrepp mot äldre. Vi har olika arbetssätt för att våra kunder ska känna sig trygga med sin hemtjänst, exempelvis informerar vi alltid om vem som kommer och vid vilken tid och personalen bär ID-kort. All personal omfattas av sekretess och vi har säkerhetsrutiner för nyckelhanteringen. Vi delar ut broschyrer med brottsförebyggande information till våra kunder. Vi arbetar systematiskt med de

instrument som finns för bedömning av risker och konsekvenser och har en god beredskap. Genom att arbeta förebyggande skapas trygghet.

Uppföljning

Dokument och dokumentation.

Nämndmål:

2. Personalen har grundläggande yrkesutbildning

Åtagande:

Utifrån kundernas behov kompetensutvecklar vi personalen.

Förväntat resultat

Att kunderna är trygga och nöjda med medarbetarnas kompetens.

Arbetssätt

Enhetens personal har tillsammans utarbetat en gemensam skrift om vår vision och våra mål som är vår ledstjärna i personalarbetet. Våra medarbetare får utbildning i värdegrundsfrågor i syfte att skapa en grund för samsyn bland all personal. Utifrån brukarnas behov och verksamhetens resultat försäkrar vi oss om att personalen har den utbildning som behövs. Genom analys av brukarenkäten och medarbetarenkäten ser vi de behov som finns och önskas. Vi tillvaratar de synpunkter och klagomål som kommer oss till del och använder dessa som ett led i att utveckla vår verksamhet.

Vid mindre personalmöten, månatliga arbetsplatsträffar och planeringsdagar skapar vi forum för alla att medverka och att skapa engagemang kring gemensamma frågor. Genom daglig dialog och kommunikation kan vi ge erkännande och stöd till enskilda och grupper av medarbetare samt får kännedom om de behov som finns. Genom våra samarbetspartners inom primärvården, distriktssköterskor, arbetsterapeuter och sjukgymnaster får enskilda vårdbiträden information om sjukdomsförlopp, nutrition, ergonomi och hjälpmedel med mera.

Resursanvändning

Stadens kursutbud, stadsdelens projektutbildningar och handledning.

Uppföljning

Följa utbildningsnivån på enheten genom att kontinuerligt uppdatera listan över medarbetarnas utbildningsnivå och individuellt i samband med utvecklingssamtal.

Nämndmål:

3. Stadsdelsnämndens omsorgsverksamheter har hög kvalitet, är tillgängliga och präglas av trygghet, värdighet och delaktighet

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Öka medarbetarnas kunskap om levnadsförhållanden, och vikten av ett bra bemötande, för personer med olika typer av	2012-01-01	2014-12-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
funktionsnedsättningar. Genomföra kompetensutveckling/insatser som klargör konsekvenser av olika typer av funktionsnedsättningar samt insiktsutbildningar för beslutsfattare och personal		

Åtagande:

Kunden är delaktig i upprättandet av genomförandeplanen.

Förväntat resultat

Alla våra kunder har en aktuell genomförandeplan.

Arbetssätt

Personalen dokumenterar i ParaSoL, stadens dokumentationssystem för utförare. Kontaktpersonen upprättar gemensamt med kunden en genomförandeplan där det framgår hur, vad och när den beviljade hjälpen ska utföras. Genomförandeplanen skrivs in i ParaSol och vidarebefordras till biståndshandläggaren. Ett original sparas i personakten och det andra originalet lämnas hos kunden.

Resursanvändning

Våra kompetenta medarbetare, verksamhetssystem, kontinuerlig fortbildning.

Uppföljning

Regelbunden kontroll i ParaSol.

Utveckling

Genom att utbilda personalen i dokumentation skapas förutsättningar för en utveckling av den sociala dokumentationen och därmed ökad säkerhet.

Åtagande:

Kunderna bemöts med respekt av medarbetarna.

Förväntat resultat

Att kunderna är nöjda med medarbetarnas bemötande.

Arbetssätt

För att ge äldre en god vård och omsorg är det viktigt med engagerad och utbildad personal. Det är viktigt att enheten har väl utarbetade rutiner som är väl kända av samtlig personal och att ständigt arbeta med att implementera dessa i verksamheten. Under 2013-2014 kommer vi utbilda samtlig personal i värdegrund och bemötande. Värdegrundsutbildning se tidigare beskrivning. Bemötande- vi kommer att använda ett utbildningsmaterial som består av kortfilmer om olika situationer och etiska dilemman. Utifrån dessa kan man ha utbildande diskussioner i mindre grupper om hur man hanterar svåra situationer och hur man bemöter kund på bästa sätt. Vi har också planer på att under 2014 starta reflektionshandledning för att ytterligare skapa forum för diskussioner.

Uppföljning

Brukarenkäter
Statistik på antal deltagare
Genomgång av personalens individuella utvecklingsplaner

Utveckling

Att alla medarbetare deltar i utbildning och handlednings grupper.

Åtagande:

Vi ger våra kunder en trygg, värdig och kvalitativ hemtjänst.

Förväntat resultat

Att våra kunder är nöjda och trygga och känner delaktighet i den hjälp de får.

Arbetssätt

Alla våra kunder får en kontaktman som ombesörjer det praktiska arbetet runt den enskilde och blir förbindelselänk mellan denne, enheten och övriga samarbetspartners. Genom att arbeta med kontaktmannaskap stärks kundens inflytande över vem, när och hur hjälpen skall utformas.

Medarbetarna känner till det biståndsbeslut och den genomförandeplan som gäller för kunden och vi strävar efter att så få som möjligt utför insats hos kunden. Vi är noga med att dokumentera det vi utfört.

Medarbetarna försöker alltid arbeta så att kunden upplever att personalen har tid för dem och inte är stressad.

Vi bemöter alla kunder med respekt och talar alltid till kund och inte över huvudet på dem, vi är medvetna om att vår arbetsplats är kundens hem.

Alla nyanställda får information om sekretess och tystnadsplikt och skriver under en tystnadspliktsförbindelse.

Enheten har kontinuerligt samarbete med primärvården och äldreomsorgens beställarenhet. Alla medarbetare ska ha en aktuell skriftlig delegering från husläkarmottagningens distriktssköterska.

Vi eftersträvar en god relation med anhöriga, god man etc.

Det är viktigt att våra kunder är trygga med sin hemtjänst. Alla medarbetare bär giltig legitimation för att stärka säkerheten vid nyckelhantering. Vi informerar alltid om vem som kommer och vid vilken tid samt om hjälpen ändras så meddelar vi det.

Vi delar ut en broschyr om Hemtjänst Östermalm så kunden vet var man ska vända sig.

Enheten har elektroniska nyckelskåp och databaserat planeringsprogram

Vi utför den hjälp som är beviljad och om hjälpbehovet förändras så hjälper vi till att kontakta biståndshandläggare eller husläkarmottagning.

Vi har rutiner för synpunkter och klagomål och för eventuella händelser, ex om kund inte öppnar dörren på avtalad tid.

Vi erbjuder god och näringsriktig mat efter kundens önskemål och behov. Kunden väljer själv om han/hon vill ha hemlagad mat eller färdiga matlådor. Vi hjälper till med planeringen kring måltiderna.

Resursanvändning

Personal, möten, rutinpärm, verksamhetssystem, datastyrda nyckelskåp

Uppföljning

Brukarundersökning

Egenkontroll av beröm, synpunkter och klagomålshantering.

Redovisning vid tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

Förankring sker vid enhetens arbetsplatsträffar och vid utvecklingssamtal.

Utveckling

Fortsatt utveckling av dokumentationen

Åtagande:

Våra kunder upplever att vi har en god tillgänglighet.

Förväntat resultat

Våra kunder upplever vår tillgänglighet som god.

Arbetssätt

För att våra kunder ska känna trygghet och tillit är det viktigt att vi har god tillgänglighet och uppdaterad information. Det är lätt att komma i kontakt med oss, om vi inte svarar direkt ringer vi upp under dagen. Kunden får vår aktuella broschyr av sin kontaktperson där information finns om vem som kan kontaktas. Vid förändringar/förseningar informeras kunden om detta av personalen på kontoret eller det aktuella vårdbiträdet.

Uppföljning

Brukarenkät

Utveckling

Se över rutiner för uppdatering av telefonnummer.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Sjukfrånvaro		4,4 %	Tertial

Nämndmål:

Stadsdelsförvaltningen är en attraktiv arbetsgivare

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Svarsfrekvens i medarbetarenkät för Östermalms stadsdelsförvaltning	85 %		År
Svarsfrekvens i medarbetarenkät för Östermalms stadsdelsförvaltning			År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheterna ska gå igenom och diskutera resultatet av medarbetarenkäten samt ta fram handlingsplaner för identifierade förbättringsområden.	2013-01-01	2014-12-31
Erbjuda praktikplatser för personer med funktionsnedsättning från Jobbtorg Resurs, Arbetsförmedlingen, olika arbetsmarknadsprojekt/åtgärder) samt utse ansvarig för praktikanter med funktionsnedsättning.	2012-01-01	2014-12-31
Åtgärda arbetsplatsens generella otillgänglighet såväl fysiskt som psykiskt så att arbetsplatsen fungerar för arbetstagare med olika typer av funktionsnedsättning.	2012-01-01	2014-12-31
Alla medarbetare är delaktiga i utformningen av enhetens verksamhetsplan samt i att granska och följa upp det som sker i verksamheten.	2013-01-01	2013-12-31

Åtagande:

Vi åtar oss att minska medarbetarnas sjukfrånvaro.

Förväntat resultat

Att sjukfrånvaron minskas.

Arbetsätt

Vi genomför rehabiliteringsutredningar i enlighet med stadens och försäkringskassans riktlinjer. Vid samråder alltid med personalenheten, företagshälsovården och/eller försäkringskassan. Arbete i hemtjänst kan ofta upplevas som stressigt varför vi arbetar för att medarbetarna ska känna sig mindre stressade och inte uppleva arbetet som fysiskt och psykiskt tungt. Vi stimulerar medarbetarna att nyttja de av Stockholms stad tillhandahållna friskvårdsprogrammen samt subventionerade tränings- och badkort. Vi erbjuder utbildning i

lyft- och förflyttningsteknik för att förebygga eventuella arbetsskador. Vi arbetar aktivt med ett närvarande ledarskap och öppet klimat för att i så god tid som möjligt fånga upp signaler som kan bidra eller ligga till grund för dålig arbetsmiljö i personalgruppen.

Resursanvändning

Företagshälsovård, personalenheten, försäkringskassan.

Uppföljning

Medarbetarenkät, sjukfrånvarostatistik, utvecklingssamtal

Utveckling

Minska stressen och belastningen i arbetsgruppen
Personalbefrämjande åtgärder

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

3.1 Budgeten är i balans

Resursanvändning

Budget 2014

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Formulera nämndindikatorer som mäter effektivitet för respektive verksamhet	2014-01-01	2014-12-31

Nämndmål:

Alla verksamheter stadsdelsnämnden finansierar ska vara effektiva.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla medarbetare ska uppmuntras till att föreslå kostnadseffektiva arbetsmetoder.	2013-01-01	2014-12-31

Åtagande:

Vi åtar oss att minimera de administrativa kostnaderna så att resurserna koncentreras till kundtid.

Arbetsätt

Vi använder all den teknik och de IT system som står till vårt förfogande för att försöka minska administrationen. Bra system och rutiner minskar tidsåtgången för administratörerna.

Uppföljning

Via ekonomi rapporter i crystal kan vi följa våra kostnader och se vad vi använder de till.