



Handläggare: AnneCharlotte Persson

Telefon: 08-508 22 565

Hägersten-Liljeholmens hemtjänst

Verksamhetsberättelse 2013

Sammanfattande analys

Enheten arbetar utifrån verksamhetsplanen. Enheten består av en enhetschef, tre administrativa assistenter och 104 vårdbiträden/undersköterskor och vi hjälper cirka 600 brukare med omvårdnadsinsatser. Vi har en gemensam personallokal på Mejerivägen i Liljeholmen och en rastlokal på Hägerstensåsen.

All personal har handdatorer och den sociala dokumentationen görs i handdatorn. Under hösten har även kvällspersonalen och vikarierna fått utbildning i att använda handdatorer så nu använder samtlig personal handdatorer och detta är med tanke på det nya ersättningssystemet som börjar gälla från januari då ingen som arbetar kan ge insatser hos kunden utan att använda en handdator.

Utbildningar som har genomförts under året är utbildning i livsmedelshygien och egenkontroll, och även den webbaserade utbildningen i måltidssituationen. Det är en ifrån varje arbetsgrupp som har gått utbildning i hot och våld. Demensgruppen har gått kortare utbildningstillfällen inom demens. Det är sex medarbetare som har gått undersköterskeutbildningen under året. Det finns två språkombud och ParaSolhandledare finns tillgänglig på enheten.

Vi har fortsatt utvecklingen av den specialiserade hemtjänstgruppen som arbetar med kunder som har en demenssjukdom eller kognitiv svikt. Demensgruppen har tagit avlastningar i hela stadsdelen.

När det gäller värdegrundsarbetet har demensgruppen utifrån den tagit fram en värdegrund och den finns med i demensgruppens broschyr som delas ut till kunder.

Brukarenkäten och medarbetarenkäten har tagits upp på arbetsplatsträffar i november/december, men vi kommer att ha planeringsdagar under början av nästa år då vi kommer att arbeta med resultaten av enkäterna. I brukarenkäterna var det övervägande del nöjda brukare, men i de områden där brukarna var mindre nöjda måste vi arbeta mer med att se vad vi kan förändra och förbättra.

Enheten har ett underskott som beror dels på att IT-systemet med handdatorer, SchemOS, ParaGå är en stor kostnad. Personalkostnaderna är för höga i förhållande till intäkterna, samtidigt som den beviljade insatsen ska utföras, nattärendena har ökats och då är den kostnaden också högre. Sjukfrånvaron i procent har minskat mot tidigare år, samtidigt så är det en stor kostnad, i år kostar sjukfrånvaron cirka 900 tkr och då är inte timvikarierna inräknade.

Verksamhetsberättelsen kommer att tas upp på arbetsplatsträffar under 20-23/1-2014.

Enhetens uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel dubbdäck	0 %	0 %	0 %	tas fram av nämnden/s tyrelsen	2013
Kommentar Enhetens bilar har odubbade vinterdäck.					
 Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter	20,58 %		20 %	15 %	VB 2013
Kommentar Enheten köper in enbart kaffe.					
 Andel miljöbränslen i stadens miljöbilar	54,32 %	47,56 %	50 %	tas fram av nämnden/styrelsen	VB 2013
Kommentar Enheten kör elbilar.					

Nämndmål:

Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning

Förväntat resultat

Att nämndens verksamheter bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning.

Åtagande:

Vi åtar oss att värna om en hållbar livsmiljö.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att alla medarbetare strävar efter att spara energi.

Att alla medarbetare blir bättre på att källsortera.

Kommentar

Vi använder oss av kommunala färdmedel och vi har elbilar.

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:

Brukarna ska ges ökade möjligheter till aktiva val genom en tillgänglig och tydlig information om verksamheten och utförare

Förväntat resultat

Brukarna ska på ett välinformerat sätt kunna välja en utförare som ger den insats som brukarna önskar och fått beviljad.

Åtagande:

Vi åtar oss att ge våra brukare och anhöriga tydlig information om vår verksamhet.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Ge tydlig information så att brukarna får rätt förväntningar.

Kommentar

När vi får en ny kund så går en personal dit och överlämnar en informationsmapp innehållande diverse information om oss och kontaktuppgifter. De går även igenom beställningen och tar emot önskemål om dagar och tider då insatserna ska utföras.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Informationsfolder	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Vi har under året uppdaterat informationsfoldern så att rätt information finns i denna.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	84 %	82 %	84 %	84 %	2013

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Kommentar Vi försöker att i så stor utsträckning som möjligt arbeta med att det ska vara kontinuitet hos våra brukare då vi vet att de vill att samma personal ska komma. I och med att det kommer samma personal så blir pensionären nöjd då de tycker att personalen vet vad som ska göras. Detta är något vi försöker och har arbetat mer med både när det gäller dag- och kvällspersonal.					
 Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	73 %	70 %	75 %	75 %	2013
Kommentar Vi behöver arbeta mer med att vara flexibla när det gäller för kunden att byta insatser. Vi kommer att ha planeringsdagar i början av nästa år då vi behöver arbeta med frågan.					
 Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	86 %	83 %	85 %	85 %	2013
Kommentar Vi har försökt att se till att öka kontinuiteten hos våra brukare i den mån det går. Kvällspatrullen arbetar numer mot ett geografiskt område och på så sätt går de till samma brukare och tryggheten där är att brukaren vet vem som kommer. I brukarenkäten är det genomsnittliga utfallet på 85 %, och det skiljer sig mellan arbetsgrupperna från 79 % - 94 %.					

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämnderna ska strukturerat arbeta med att förbättra brukarnas nöjdhet	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar I brukarenkäten som kommit ser vi att i de flesta arbetsgrupper har den totala nöjdheten ökat. Vi har under året arbetat med att öka kontinuiteten, och vi kommer att fortsätta med det även under nästa år.			
 Stadsdelsnämnderna ska säkerställa att äldreomsorgens myndighetsutövning och kommunala utförare arbetar i enlighet med Stockholms stads värdegrund och värdighetsgarantier	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Demensgruppen har arbetat med värdegrundsarbetet och tagit fram en värdegrund till den gruppen.			

Nämndmål:

Anhöriga ska uppleva att de får stöd och hjälp utifrån sin aktuella situation

Förväntat resultat

Anhöriga ska uppleva att de får stöd och hjälp utifrån sin aktuella situation.

Åtagande:

Vi åtar oss erbjuda närstående stöd om behov uppstår.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att närstående ska känna en trygghet med vår insats och att informationen ska vara tydlig så att de ska veta var man vänder sig i olika frågor.

Kommentar

Vi har haft direktkontakt med anhöriga både via telefonen och mailen om behov uppstått. Vi har även haft individuella möten med anhöriga där behov funnits. I slutet av april hade vi en närståendeträff för vår demensgrupp och där vi även bjudit in äldrestöd som kom och informerade om vad de kan erbjuda anhöriga

Nämndmål:

Den enskilde ska erbjudas en god hälso- och sjukvård som är trygg, säker och förebyggande

Förväntat resultat

De äldre som bor på servicehus, vård- och omsorgsboende eller servicehus samt de som bor i socialpsykiatrisk gruppboende får en trygg och säker hälso- och sjukvård.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Egenkontroll av hygienrutinerna ska genomföras.	2011-01-01	2014-12-31	
Kommentar Personalen har gjort webbutbildning i basala hygienrutiner och de har dragit ut diplom och lämnat till enhetschef.			

Nämndmål:

Den enskilde ska få insatser av god kvalitet som erbjuder delaktighet och stärker förmågan att leva ett självständigt liv

Förväntat resultat

Den enskilde ska kunna leva ett så självständigt liv som möjligt. Brukarna är nöjda med verksamhetens kvalitet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Äldreomsorgens verksamheter ska säkerställa att genomförandeplanerna är aktuella.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Listor har kontinuerligt tagits fram ur ParaSol-systemet där information om godkända genomförandeplaner finns och likaså information när genomförandeplanerna ska uppdateras. Dessa listor har lämnats ut till arbetsgrupperna för att tas om hand och åtgärdas. Enhetschef har gått igenom genomförandeplanerna så att dessa stämmer överens med beställningarna och sedan attesterat dessa.			

Åtagande:

Vi åtar oss att erbjuda insatser som ger brukaren god vård.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att brukarna ska vara nöjda med matsituationen och de insatser vi utför, och att de ska vara nöjda med att det blir ännu mer kontinuitet kring brukaren.

Kommentar

Vi arbetar löpande för att kontinuitet ska upprätthållas hos våra brukare såväl dag- som kvällsinsatser. Kvällspersonalen arbetar nu också i ett geografiskt område, detta för att förbättra kontinuiteten för brukarna. Personalen dokumenterar avvikelser i handdatorn. Vi utför insatserna enligt biståndsbesluten.

Åtagande:

Vi åtar oss att se till att brukaren känner sig trygg i sitt hem.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Genom att vi arbetar med kontinuitet ser vi till att öka tryggheten för brukaren.

Kommentar

Vi har arbetat med kontinuiteten hos kunderna och även sett över att kvällspatrullen arbetar med kontinuitet för att kunden ska känna sig trygg och veta vem som kommer. I stadens brukarundersökning är genomsnittet för trygghet 85 %. I de olika arbetsgrupperna skiljer sig helhetsomdömet när det gäller trygghet från 79-94 %.

Åtagande:

Vi åtar oss att se till att brukaren är delaktig i utformningen av sin insats.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att vi är lyhörda för de önskemål brukaren har om sina insatser.

Kommentar

När vi får en ny kund så tar personalen kontakt med kunden och pratar om insatserna och kundens önskemål angående dagar och tider. Vi försöker att i så stor utsträckning som möjligt att vara tillmötesgående vid kundens önskemål.

Nämndmål:

Den som utsatts för våld i nära relation ska få ett samordnat och professionellt stöd.

Förväntat resultat

Den som utsatts för våld i nära relation ska få stöd och sina rättigheter tillgodosedda så att personen kan leva ett fortsatt liv utan våld.

Åtagande:

Vi åtar oss att informera om att Teamet mot våld i nära relationer finns.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att medarbetarna blir uppmärksamma och vet var man vänder sig i de fall om behovet uppstår.

Kommentar

Information finns. Det är åtta personer på enheten som har gått utbildningen som Länsstyrelsen anordnat och som handlar om äldre kvinnor som utsätts/har utsatts för våld i nära relationer. Dessa personer har sedan vidareförmädat informationen till sina kollegor.

Nämndmål:

Äldre ska erbjudas aktiviteter och social samvaro

Förväntat resultat

De äldre i stadsdelen är nöjda med Seniorhälsans verksamhet och dagsutflykterna.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel deltagare som är nöjda med dagsutflykterna	100 %	100 %	82 %		2013
 Andel deltagare som är nöjda med Seniorhälsans verksamhet	100 %	100 %	82 %		2013

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Boende- och anhörigmöten ska hållas regelbundet för dialog.	2011-01-01	2014-12-31	
Kommentar Vi hade i slutet av april ett närståendemöte för våra kunder i demensgruppen.			
 Dagsutflykter ska anordnas för äldre under hela året. Program ska tas fram.	2011-01-01	2014-12-31	
Kommentar Några av våra kunder har under sommaren varit med på dagsutflykter.			
 Seniorhälsan ska erbjuda aktiviteter, social samvaro och kultur för äldre över 65 år i stadsdelen. Äldre som bor på vård- och omsorgsboende, servicehus eller har hemtjänst ska ges möjlighet att delta om de så önskar.	2011-01-01	2013-12-31	
Kommentar Vi har under året informerat om Seniorhälsans olika aktiviteter.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Aktivt Medskapandeindex	80	68	80	80	2013
 Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	22,92 %	16,67 %	75 %	75 %	2013
 Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	91 %	90,1 %	90 %	80	2013
 Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	93 %	92 %	92 %	92	2013
 Sjukfrånvaro	7,0 %	7,8 %	5,8 %	4,4 %	VB 2013

Nämndmål:

Medarbetares och chefers kompetens ska utvecklas genom riktade insatser (Se även aktiviteter under 2.2 och 2.3.)

Förväntat resultat

Att individuella kompetensutvecklingsplaner utarbetas för samtliga månadsanställda medarbetare.

✓	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓	Aktivt deltagande på arbetsplatsträffar och planeringsdagar. Bidra med egna erfarenheter och förslag på hur mål, riktlinjer, förhållningssätt och policies kan verkställas i praktiken.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar				
Vi har under året haft arbetsplatsträffar i respektive arbetsgrupp med syfte att det ska vara mer aktivt deltagande. Vi har under året enbart haft planeringsdagar med demensgruppen och kvällspatrullen men vi kommer att ha planeringsdagar med de andra arbetsgrupperna i början av nästa år.				
✓	Arbetsplatsträffarna ska ha fokus på att öka medarbetarnas engagemang i arbetet med verksamhetens mål. Särskilda teman behandlas under året.	2013-01-01	2013-12-31	
▶	Inom äldreomsorgen erbjuds omsorgspersonal grundutbildning, individuella kompetensutvecklingsplaner. Prioriterade områden är fortsatt social dokumentation demensvård, vård i livets slut och bemötande.	2013-01-01	2014-12-31	
Kommentar				
Under året är det 6 medarbetare som gått undersköterskeutbildningen. Demensgruppen har gått kortare kurser inom demens. Den sociala dokumentationen har genomförts och där har vi ParaSol-handledare som varit behjälpliga.				
✓	Samtliga enheter ska redovisa arbetet utifrån Jämställdhets- och mångfaldsplan för 2013-2015	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar				
Inom hemtjänsten är det övervägande del som är kvinnor som arbetar, men i kvällspatrullen som är en del av hemtjänsten är det ungefär lika många män som kvinnor som arbetar. När vi har arbetsplatsträffar så är dessa lagda efter i största möjliga mån efter personalens önskemål om tider.				
✓	Stärkt medarbetarskap. Samtliga medarbetare har	2013-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
en individuell utvecklingsplan som fortlöpande uppdateras.			

Åtagande:

Vi åtar oss att öka medarbetarnas kompetens inom verksamhetsspecifika områden.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Fortsätta att öka kunskapen inom området demens för att demensgruppen ska fortsätta sitt arbete. Fortsätta att öka språkkunskaperna hos de medarbetare som är i behov av detta. Fortsätta att utbilda inom området mat och hälsa för äldre.

Kommentar

Dagpersonalen har genomfört den interaktiva utbildningen som handlar om måltidssituationen. All kvällspersonal gjorde utbildningen under våren. Demensgruppen går kortare utbildningstillfällen inom demens. Språkombud och ParaSol-handledare finns tillgänglig på enheten. Det är sex medarbetare som har gått undersköterskeutbildningen under året.

Nämndmål:

Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2012

Förväntat resultat

Sjukfrånvaron fortsätter att minska genom att samtliga enhetschefer använder de verktyg som förvaltningen, staden och företagshälsovården tillhandahåller.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Förvaltningen ska genomföra fysiska och psykosociala skyddsronder.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Den fysiska skyddsronden gjordes i slutet av oktober.			
✓ Arbete med rehabiliteringsprocessen	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Följa stadens rehabiliteringsprocess. Regelbundna möten mellan chefer, försäkringskassa, HR-konsulter, personalkonsulent och företagshälsovård. Fackliga representanter deltar där den anställda så önskar.	2013-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Kommentar Vi har följt stadens rehabiliteringsprocess och kontakt har tagits med olika aktörer vid behov.			
✓ Minska antalet timavlönade	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Vi har avslutat inaktuella timanställningar. Vi kommer under början av nästa år att starta en "vikariepool" där vi kommer att ha fasta vikarier för att på så sätt minska antalet timanställningar.			
✓ Beskriva arbetet med att minska upprepade korta sjukfrånvarotillfällen.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Vi pratar med personen när vi ser att det börjar bli upprepande sjukfrånvarotillfällen. Vi har löpande kontakt under sjukfrånvaron.			
✓ Beskriva det långsiktiga arbetet att främja hälsan hos de anställda.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Vi pratar hälsa på arbetsplatsträffar, vi har en massagestol som personalen uppmuntras att använda för återhämtning. Vi har under hösten även haft viktminskningsgrupp till de som varit intresserade en gång i veckan då en hälsocoach kommit och pratat hälsa.			
✓ Enheterna ska redovisa hur man arbetar för att skapa en god arbetsmiljö och motverkar kränkningar, mobbning och trakasserier på arbetsplatsen.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Vi hade planeringsdagar under förra hösten där vi diskuterade bemötande och respekt gentemot varandra. Vi pratar i arbetsgrupperna om vikten av att ha en god arbetsmiljö. Då jobbet är stressigt är det viktigt att man har ett positivt förhållningssätt till varandra.			
✓ Systematisk uppföljning av sjukfrånvaron per enhet. Cheferna hämtar uppgifter ur systemet Infoview månadsvis. Sjukfrånvaron analyseras.	2013-01-01	2013-12-31	

Åtagande:

Vi åtar oss att öka frisknärvaron på arbetsplatsen.

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Att sjukfrånvaron minskar.

Kommentar

Sjukfrånvaron har minskat mot föregående år, men den är fortfarande hög i förhållande till

stadens mål. Vi pratar om hälsa på arbetsplatsträffar och att det är viktigt att man tar hand om sig, både psykiskt och fysiskt. Vi har en massagestol som vi uppmuntrar personalen att använda då det blir en stunds återhämtning och samtidigt massage.

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

3.1 Budgeten är i balans

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Nämndens budgetföljksamhet efter resultatöverföringar	99,96 %	99,99 %	100 %	100 %	VB 2013

Nämndmål:

Nämndens verksamheter ska bedrivas på ett kostnadseffektivt sätt och inom beslutad budget

Förväntat resultat

Förvaltningen beräknar att verksamheterna kan bedrivas på ett kostnadseffektivt sätt och inom beslutad budget.

Åtagande:

Vi åtar oss att nyttja resurserna på ett kostnadseffektivt sätt. Enhetens ekonomi ska vara i balans.

 Uppfylls inte.

Förväntat resultat

Genom kostnadseffektiv resursanvändning skapa bättre förutsättningar till hög kvalitet i verksamheten.

Kommentar

Vi är en enhet med gemensam personallokal för att vi ska kunna samutnyttja bemanningen. Vi ser till att den beställda insatsen stämmer överens med den SchemOplanerade insatsen, vid förändringar hos brukaren meddelar personalen förändring via omvårdnadsrapport som faxas till biståndshandläggaren. I och med att vi är en enhet men med arbetsgrupper som arbetar mot olika geografiska områden för att på så sätt effektivisera tiden. Vi har en kvällspatrull som även den arbetar mot olika geografiska områden. Vi använder oss av kommunala färdmedel och även av tjänstebilar för att även där kunna minska restiden.

Uppföljning av driftbudget

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning Blankett till Årsredovisning 2013 - intäktsfinansierade verksamheter

Enhet : Hägersten-Liljeholmens hemtjänst

Enhetschef: Anncharlotte Persson

Beloppen
anges i TKr !

	Utfall i bokslut 2013
<i>Intäkter</i>	
Förvaltningsinterna intäkter	68 383
Bidrag	601
Försäljning av verksamhet	73
Övriga externa intäkter	59
<i>Summa intäkter</i>	69 116
<i>Kostnader</i>	
Förvaltningsinterna kostnader	2 265
Personalkostnader	58 593
Övriga personalkostnader	183
Lokalkostnader	1 019
Entreprenader och köp av verksamhet	5 460
Övriga kostnader	2 436
<i>Summa kostnader</i>	69 956
<i>Resultat netto</i>	-840
<i>I fond från 2012</i>	7
<i>Resultat efter resultatdisposition</i>	-833

Investeringar

Medel för lokaländamål

Övrigt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

Nämndmål:

Styrningen och uppföljningen av verksamhet och ekonomi ska vara tydlig

Förväntat resultat

Genom hög delaktighet i framtagandet av verksamhetsplan, anvisningar och uppföljningsrapporter säkerställs en tydlig styrning och uppföljning av verksamhet och

ekonomi.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Internkontroll ska genomföras och dokumenteras inom samtliga avdelningar och enheter.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Den administrativa avdelningen har varit ut på enheten och gjort en internkontroll. Vi har arbetat och arbetar med internkontrollen i vårt dagliga arbete då vi arbetat med den sociala dokumentationen, genomförandeplaner, paraplyet, klagomålshantering, avvikelserapportering och kontrollerat lönelistor.			

Åtagande:

Vi åtar oss att ha en kontinuerlig uppföljning av verksamheten och ekonomin.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Genom att kontinuerligt följa upp verksamheten och snabbt kunna vidta åtgärder vid befarat avvikelse mot planen.

Kommentar

Kontroll av lönelistor görs löpande. Vi ser till att anpassa personalbemanningen utifrån vårdbehovet. Enhetschef gör varje månad en prognos tillsammans med controller på ekonomiavdelningen.

Synpunkter och klagomål

Synpunkter och klagomål

När vi på enheten får till oss synpunkter eller klagomål så tar vi alltid reda på vad som hänt och återkopplar till personen i fråga.

Synpunkter som vi har tagit emot under året handlar om att brukaren tycker att städningar har gått på för kort tid och att de inte ska betala därefter. Det har även handlat om att det har varit många olika personal hos en del av brukarna, detta är olyckligt då vi arbetar med kontinuitet och det har varit många sjukfrånvarotillfällen under året och därför har det blivit en del "nya" ansikten hos brukaren. Detta har även upplevts under sommaren då många nya timvikarier har arbetat och brukaren har tyckt att det har kommit många nya personer.

Vi utför beställda insatser, men det har framkommit synpunkter från brukare eller anhöriga om minskade insatser för brukaren.

Det har varit synpunkter på kvällspatrullen att de kommit olika tider, men vi har åtgärdat det genom att se till att de arbetar med samma geografiska område och då samma brukare. Det har även missats att ge mediciner på kvällen och detta har också åtgärdats med att kvällspatrullen arbetar med samma geografiska område och samma brukare.

Det har även kommit synpunkter på att brukarna upplever att det är svårt att komma fram till oss via telefonen. Vi tar till oss och har sett till att kontaktpersonens arbetstelefonnummer står på genomförandeplanen så att brukaren kan ha en direktkontakt med personalen där oftast en del av frågorna besvaras direkt.

Redovisning av avvikelser och förbättringsåtgärder

Det har missats att ge mediciner på kvällen och detta har vi åtgärdat med att kvällspatrullen arbetar med samma geografiska område och då samma brukare.

Personalen har missat att dokumentera i pärmen "Bättre Samverkan-Bättre Liv", och förbättringsåtgärden är att vi har haft en stående punkt på arbetsplatsträffarna som handlar om projektet och där vi diskuterar avvikelser.

Övrigt

Verksamhetsberättelsen kommer att tas upp på arbetsplatsträffar 20-23/1.

Enhetens arbete utifrån jämställdhets- och mångfaldsplanen

Enheten har följt förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan. Möten och arbetsplatsträffar har hållits på tider som gjort det möjligt för alla medarbetare att delta. Inom hemtjänsten är det övervägande del som är kvinnor som arbetar, men i kvällspatrullen som är en del av hemtjänsten är det övervägande del män som arbetar. Det är självklart att vi arbetar för att arbetet ska lämpa sig för alla medarbetare oavsett kön, etnisk tillhörighet, religion eller sexuell läggning.