



Östermalms stadsdelsförvaltning
Hemtjänst Östermalm

Tjänsteutlåtande
Dnr: 2015-733-1.2.1.
Sid 1 (13)

Handläggare
Birgitta Beausang
Telefon: 08-508 10 668
Cecilia Näslund
Telefon: 08-508 10 576

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
2016-03-10

Verksamhetsberättelse VB 2015 - Hemtjänst Östermalm

**Östermalms
stadsdelsförvaltning**
Hemtjänst Östermalm

Box 24156
104 51 Stockholm
Telefon: 08-508 10 000
Fax: 08-508 10 099
ostermalm@stockholm.se
stockholm.se

Sammanfattande analys

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. 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.

Vi har arbetat kontinuerligt med att öka och säkra kvalitén för våra kunder genom att ha kompetenta medarbetare och arbeta med väl kända rutiner. Vi har arbetat med att göra enhetens rutiner kända för samtliga medarbetare via veckovisa gruppmöten och regelbundna APT och planeringsdagar. Vi har bildat en kvalitetsgrupp som träffas regelbundet.

Våra kunder har haft en kontaktman som ombesörjt det praktiska arbetet runt den enskilde och varit en förbindelselänk mellan denne, anhöriga, enheten och övriga samarbetspartners. Vi har strävat efter att ha en god relation med anhöriga, god man etc. och har haft ett kontinuerligt samarbete med primärvården och äldreomsorgens beställarenhet. Genom att arbeta med kontaktmannaskap stärks kundens inflytande över vem, när och hur hjälpen skall utformas. Kontaktpersonen har gemensamt med kunden upprättat en genomförandeplan där det framgår hur och när den beviljade hjälpen ska utföras. Vi har strävat efter att så få som möjligt utför insats hos kunden och vi har varit noga med att dokumentera det vi utfört.

Hemtjänst Östermalm har personal med bred utbildning och lång erfarenhet. Personalen har arbetat för god kvalitet så att hjälptagarna känner trygghet och ges möjlighet till inflytande i den hjälp som utförs.

Enheten har arbetat aktivt med att ha en ekonomi i balans. Inom hemtjänst kan kundantalet och kundens behov snabbt förändras vilket gör verksamheten svårplanerad. Vi har konstaterat att allt fler privata företag etablerat sig inom hemtjänst med en allt större konkurrens om kunderna. Vi har arbetat aktivt med att anpassa bemanningen utifrån antal kunder. Enheten har haft ett aktivt samarbete med personalenheten, företagshälsovården och försäkringskassan. Cheferna inom hemtjänsten har strävat efter att förebygga och ha en aktiv kontakt vid nya sjukfall.

Från och med 2015 har den kommunala hemtjänsten varit alternativet för ickevalskunder. Etableringsområdet har återigen omfattat hela Östermalm.

Stadsledningskontorets brukarundersökning visar att andelen nöjda omsorgstagare inom kommunal hemtjänst totalt är 88 % för 2015 vilket är en ökning från 85 % året innan.

Administrativa uppgifter

Hemtjänst Östermalm är det kommunala alternativet på Östermalm. Vår verksamhet utgår från 3 lokaler: Linnégatan 61, Valhallavägen 148 C, som i december flyttade till Banérgatan 54, samt Sandelsgatan 6. Två enhetschefer har delat ansvar:

Cecilia Näslund, Banérgatan 54, 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 ca 99 helårsarbetare fördelat på ca 123 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. I december flyttade enheten vid Valhallavägen till Banérgatan 54. På varje adress finns biträdande enhetschefer totalt 3,0 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.

Under 2015 har alla äldre på Östermalms haft möjlighet att välja den kommunala hemtjänsten.

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 vi passar också på att ge kunden muntlig och skriftlig information om att förebygga brand och omsorgsdagboken.

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

Resultatet från den årliga brukarundersökningen (2015) visar att Hemtjänst Östermalms har 88 % nöjda kunder utifrån en helhetsomdöme som omfattar graden av nöjdhet, trygghet och upplevelse att hemtjänsten uppfyller brukarens behov av stöd och hjälp. Det är en ökning från 85 % året innan.

De områden där andelen positiva svar var högst:

"Får bra bemötande från personalen" 98 %, "Känner förtroende för personalen" 90 %, "Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål" 88%, "Personalen kommer på avtalad tid " 90%. "Personalen utför sina arbetsuppgifter bra" 88 %. Det är en höjning inom samtliga områden i jämförelse med föregående år.

Utvecklingsområde för enheterna är information vart man vänder sig med synpunkter och klagomål och i vilken grad man kan påverka vilken tidpunkt man får hjälp. Brukarna upplever svårigheter att träffa läkare och sjuksköterska vid behov samt besväras av ensamhet.

Chef- och ledarskap

Vår ledarskapsidé är att arbeta situations anpassat 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

Våra medarbetare kompetensutvecklas fortlöpande. Utifrån brukarenkätens resultat inventeras behovet av ny/fort/vidareutbildning. Genom att ha en öppen kommunikation på bl.a. APT, planeringsdagar och gruppmöten försöker vi tillvarata medarbetarnas engagemang. I första hand ges feedback muntligt till medarbetarna. Utifrån resultaten från den årliga medarbetarenkäten skrivs en handlingsplan för utvecklingsområden för respektive chef, till exempel delaktighet, öppenhet, positiv feedback etc.

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 utbildades samtlig personal i värdegrund av en av enhetscheferna. Utbildningen var en fördjupningseftermiddag i hur vi etablerar värdegrunden i hela vår verksamhet på ett naturligt sätt.

Enhetens uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Nämndmål:

Tidiga insatser och förebyggande arbete prioriteras

Beskrivning

Fokus ligger på det förebyggande arbetet samt tidiga insatser och åtgärder.

Förväntat resultat

Fler personer upplever ett ökat välbefinnande.

Åtagande:

Äldre informeras om säkerhet i vardagen.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Våra kunder tillhör en utsatt grupp för brott. Vi har använt oss av både muntlig och skriftlig information till alla nya kunder då det gäller brand, brott och fallrisk. Vi har ett samarbete med polisen om information när det händer brott i närområdet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.8 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	88 %	85 %	85 %	85 %	2015
  Kontinuitet i omsorgen - hemtjänst i ordinärt boende	14		9	Maximalt 10 personer	2015

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Analys Definitionen är antal personal som en hemtjänsttagare möter under en 14-dagarsperiod. Gäller de äldre som har två eller fler besök av hemtjänsten varje dag. Trygghetslarm och matleveranser räknas ej. Mätningen avser tiden 07.00- 22.00. Rapport från äldreförvaltningen visar en mätning från oktober och har omfattat såväl privata hemtjänstutförare som hemtjänsten i egen regi.					
  Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	88 %	86 %	77 %	77 %	2015
  Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	81 %	80 %	86 %	86 %	2015
Analys En förbättring sedan förra året.					

Nämndmål:

Äldre är trygga och äldreomsorgen präglas av god kvalitet.

Beskrivning

Äldreomsorgen är hållbar, jämställd, tillgänglig och likvärdig. Alla äldre har rätt till tryggt boende och en vardag med hög livskvalitet. Rätten till självbestämmande är grundläggande. Äldre kan påverka både innehåll i omsorgen och utförare. Trygga villkor för personalen är en förutsättning för en trygg äldreomsorg. Hälso- och sjukvården på vård- och omsorgsboenden är säker och av god kvalitet.

Förväntat resultat

Fler äldre upplever att de är trygga. Andelen nöjda omsorgstagare ökar. Hälso- och sjukvården inom de särskilda boendeformerna och dagverksamheterna är säker och av god kvalitet.

Åtagande:

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

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Årets brukarundersökning visar att våra brukare är nöjda och trygga med våra tjänster, det är 88 % som upplever att personalen utför sina arbetsuppgifter bra och 88 % är sammantaget nöjd med vår hemtjänst.

Trygghet, delaktighet, respekt och kompetenta medarbetare är faktorer som bidrar till en kvalitativ hemtjänst. Alla våra kunder har 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 försöker alltid arbeta så att kunden upplever att personalen har tid för dem och inte är stressad. Vi är medvetna om att vår arbetsplats är kundens hem.

Det är viktigt att våra kunder är trygga med sin hemtjänst, bland annat bär 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.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Stockholm är klimatneutralt

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Elanvändning per kvadratmeter				32 kWh	2015

Nämndmål:

Verksamheterna är miljösmarta

Beskrivning

Nämnden bidrar till en hållbar livsmiljö genom att minska miljöpåverkan från sina egna verksamheter och verka för att stadsmiljön utvecklas på ett hållbart sätt. Stadens miljöprogram och kemikalieplan följs, liksom nämndens policy för resor i tjänsten.

Förväntat resultat

Minskad negativ miljöpåverkan, ökad klimatanpassning och fler grönskande utomhusmiljöer. Stadsmiljön utvecklas på ett hållbart sätt.

Åtagande:

Vi åtar oss att verka för en hållbar miljö



Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Vi använder lågenergilampor i våra lokaler och släcker lampor i de rum som inte nyttjas för

tillfället. Vi har efter bästa förmåga sorterat glas, tidningar och plast. Vi har inte längre någon leasad bil utan personalen går, cyklar eller använder allmänna kommunikationsmedel.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.2 Transporter i Stockholm är hållbara

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel miljöbilar i stadens bilflotta	100 %	100 %	100 %	100 %	VB 2015

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal praktiktillfällen som genomförs inom stadens verksamheter av de aspiranter som Jobbtorg Stockholm matchar	0 st	5 st		500 st	VB 2015
Analys Vi har inte fått någon förfrågan.					

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Nämndmål:

Alla chefer och medarbetare tar ansvar och vidtar åtgärder för att ha budget i balans.

Beskrivning

Genom att både chefer och medarbetare är delaktiga i planering och uppföljning säkerställs en tydlig och kreativ styrning av verksamhet och ekonomi. Personal uppmuntras till att finna kostnadseffektiva lösningar.

Förväntat resultat

Budget i balans på alla enheter

Åtagande:

Vi åtar oss att sträva efter att ha en budget i balans.

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

En budget i balans.

Analys

Vi har arbetat aktivt med att ha en ekonomi i balans dock så har vi ett underskott. Inom hemtjänst kan kundantalet och kundens behov snabbt förändras vilket gör verksamheten svårplanerad. Vi har arbetat aktivt med att anpassa bemanningen utifrån antal kunder.

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Sjukfrånvaro	11,2 %	10,2 %		4,4 %	VB 2015
Analys Trots höga sjuktal har frånvaron minskat något sedan Tertialrapport 2.					
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,2 %			tas fram av nämnden	VB 2015

Nämndmål:

Nämnden är en bra arbetsgivare

Beskrivning

Personal har grundutbildning och erbjuds kompetensutveckling. Heltid är norm vid tillsvidareanställning. Nämndens friskvårdspolicy, rehabiliteringsprocess och rutiner vid sjukdom är väl kända. Samarbete sker med fackliga organisationer, företagshälsovård och försäkringskassa. Hög svarsfrekvens i medarbetarenkäten. Jämställdhet och mångfald eftersträvas och diskriminering motarbetas.

Förväntat resultat

Medarbetarenkäten visar att personalen känner sig motiverad och delaktig. Sjukfrånvaron är låg och förvaltningen rekryterar adekvat kompetens. Professionalitet och god kvalitet råder i verksamheterna

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Alla medarbetare är delaktiga i utformningen av enhetens	2015-01-01	2015-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
verksamhetsplan samt i att granska och följa upp det som sker i verksamheten.			
✓ Enheterna ska gå igenom och diskutera resultatet av medarbetarenkäten samt ta fram handlingsplaner för identifierade förbättringsområden.	2015-01-01	2015-12-31	
Analys Varje år går vi igenom resultatet av medarbetarenkäten och skriver en handlingsplan som vi sedan arbetar efter tills nästa medarbetarenkät.			
✓ Åtgärda arbetsplatsens generella otillgänglighet såväl fysiskt som psykiskt så att arbetsplatsen fungerar för arbetstagare med olika typer av funktionsnedsättning.	2015-01-01	2015-12-31	

Åtagande:

Vi åtar oss att minska medarbetarnas sjukfrånvaro.

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Att sjukfrånvaron minskas.

Analys

Vi har under året arbetat aktivt med rehabilitering båda när det gäller kort och långfrånvaro. Vi ser en viss positiv tendens och fortsätter att följa sjuktalen noggrant.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.4 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld

Nämndmål:

Våld och social oro minskar

Beskrivning

Personer som utsätts för våld i nära relationer får stöd. Samarbete sker inom trygghet- och säkerhetsarbetet för att stoppa våld och minska oro och utsatthet. Skyddsfaktorer uppmärksammas i utomhusmiljön.

Förväntat resultat

Ökad upplevelse av trygghet, minskad social oro. Personer som har utsatts för relationsvåld upplever att de har erbjudits stöd och vid behov skyddat boende.

Åtagande:

Kunderna upplever trygghet i sina hem.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Minskat våld i nära relationer.

Analys

Av våra kunder känner sig 81 % trygga att bo hemma med stöd från hemtjänst vilket är en ökning.

Trygghet är ett stort begrepp, när det gäller våld i nära relationer informerar och talar vi med personalen om att vara vaksamma och rapportera om de misstänker att det inte står rätt till hos någon av våra kunder. För övrigt har vi arbetat kontinuerligt med att kunden skall känna sig trygg med sin hjälp att veta att, vem och när vi kommer.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.5 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Nämndmål:

Verksamheterna präglas av tillgänglighet, delaktighet och ett gott bemötande.

Beskrivning

Verksamheterna är tillgängliga och präglas av ett gott bemötande. Rätten till självbestämmande är grundläggande. Insatser utformas med respekt för den enskildes önskemål och val.

Förväntat resultat

Personer upplever att de är delaktiga i insatsens utformning och utförande. Tillgängligheten i verksamheterna är hög och den enskilde upplever ett gott bemötande i kontakten.

Åtagande:

Kunden är delaktig i upprättandet av genomförandeplanen.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Alla våra kunder har en aktuell genomförandeplan.

Analys

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. Vi arbetar ständigt med att öka kundens delaktighet vid upprättandet av genomförandeplanen. Brukarundersökningen visar att 88 % av de svarande upplever att personalen tar hänsyn till önskemål om hur hjälpen ska utföras vilket är en ökning från 77 % år 2013 och 63 % år 2012. Det var 67 % uppgav att de kunde påverka vilken tid personalen kommer.

Åtagande:

Kunderna bemöts med respekt av medarbetarna.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att kunderna är nöjda med medarbetarnas bemötande.

Analys

Brukarundersökningen visar att 98 % av kunderna är nöjda med personalens bemötande vilket är en ökning. Det är 90 % som känner förtroende för personalen. Respekt är en av grunderna i värdegrunden och skall tillämpas i alla situationer, vi arbetar kontinuerligt med diskussioner ang. detta med medarbetarna. Vi har tidigare utbildat majoriteten av samtliga vårdbiträden i stadens värdegrund. Vi har en närvarande ledning som är lättillgänglig för medarbetarna och vi strävar efter att ha ett öppet klimat och lyssna på varandra.

Åtagande:

Våra kunder upplever att vi har en god tillgänglighet.

 Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Våra kunder upplever vår tillgänglighet som god.

Analys

För att våra kunder ska känna trygghet och tillit är det viktigt att vi har god tillgänglighet och uppdaterad information. Alla medarbetare har handdatorer med mobiltelefon och kan höra av sig till kund och meddela eventuella förseningar. Brukarundersökningen visar att 90 % tycker att personalen kommer på avtalad tid.

Vi är medvetna om att kunden ibland vill kunna ringa direkt till "sitt" vårdbiträde men det är svårt för det individuella vårdbiträdet att svara i telefonen samtidigt som man är hemma hos någon annan kund. Vi har därför en hög tillgänglighet på kontoret. Brukarundersökningen visar att 75 % tycker att vår tillgänglighet är god vilket vi ser som ett utvecklingsområde.

Uppföljning av ekonomi

Uppföljning av driftbudget

Enhetens budget i form av intäkter för beställda hemtjänsttimmar uppgick för året till 66 351 tkr. Resultatet för året var ett underskott om 5 052 tkr, en avvikelse om 7,6 %.

Underskottet kan främst härledas till att ett flertal anställda har behov av ett anpassat arbete. Det har även funnits problem kring teknik och rapporteringsregler i det nya ersättningssystemet. Under året har en översyn gjorts av både organisationen och lokaler i syfte att förbättra arbetsmiljön och få ekonomisk effektivitet.

Vi har arbetat för att ha budget i balans genom att anpassa bemanningen löpande mot enhetens intäkter. Månadsuppföljning av budget har skett i samarbete med controller. Fortlöpande egna analyser kring budgeten i ledningen och kontakt med avdelningschef. Medarbetarna har varit delaktiga i budgetarbetet då information getts på APT.

Synpunkter och klagomål

Brukarundersökningen påvisar att 71 % upplever att de vet var man vänder sig med synpunkter och klagomål. Under året har ett tiotal klagomål inkommit som rört bristande insatser, exempelvis försenad insats.