



Handläggare: Birgitta Beausang
Telefon: 508 10 668

Till Östermalms stadsdelsnämnd
sammanträde 2011-12-15

Verksamhetsplan 2012 Hemtjänst Östermalm

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 530 personer och har 215 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 och Samhall är underleverantör när kunden behöver hjälp med inköp.

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.

Organisation och ledning

Hemtjänst Östermalm är indelat i tre geografiska områden för att öka närheten samt för att minimera antalet personer som besöker den enskilde. Vår verksamhet finns på Linnégatan 61, Valhallavägen 148 C och Sandelsgatan 6. Personalen är rörlig inom enheten och genom samverkan ser vi till helheten istället för delarna. De finns två enhetschefer som har delat ledarskap för enheten och ansvarar för strategiska frågor, ekonomi, personal, avtal och arbetsmiljö. På varje adress finns även biträdande enhetschefer, totalt 5,0 inom enheten, vars huvudsakliga ansvar är den dagliga planeringen, handledning av personal, kontakten med biståndshandläggare, kunder och anhöriga. Varje chef har ett specialansvar inom olika arbetsområden såsom friskvård, IT, kost och utbildning. Vår ledarskapsidé bygger på att vara närvarande och tillgängliga chefer vilket är särskilt viktigt inom hemtjänsten. Att arbeta som vårdbiträde är till stor del ett ensamarbete och det är viktigt att vid behov få stöd och

handledning. Medarbetare som är trygga i sin yrkesroll förmedlar trygghet till våra kunder.

Medarbetare

Enheten har 187 anställd vård- och omsorgspersonal och antalet årsanställda är 155. Personalen arbetar i mindre grupper och utgår från 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 demensvård, avlösning för anhöriga/närstående, kost och vård i livets slutskede. Staden erbjuder adekvat utbildning till all omvårdnadspersonal som saknar utbildning. Som adekvat utbildning räknas gymnasiets omvårdnadsprogram/undersköterskeutbildning. Enhetens personal arbetar efter gemensamma rutiner och strävar efter att kunderna ska möta ett begränsat antal medarbetare. Våra värderingar innebär stor respekt, flexibilitet och förståelse för kundens integritet, behov och önskemål. Enhetens policy för arbete i andras hem gäller oss alla inom enheten. För oss är det viktigt att våra medarbetare är välinformerade och upplever att de är sedda och lyssnade på och vi tror på engagerade medarbetare som är stolta över sitt arbete. Vi är noga med att informera då det är viktigt för att få en ökad förståelse för vårt uppdrag. Vi har veckovisa gruppmöten och regelbundna APT och planeringsdagar.

Utveckling

Vi använder stadens IT-baserade dokumentationssystem ParaSol. Handdatorer kommer att användas för registrering av genomförda insatser och löpande dokumentation. Planeringsverktyget Schemas testas inom hela enheten.

KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:

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

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.2 Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande

NÄMNDMÅL:

Individen klarar sin egen försörjning

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Åtgärda arbetsplatsens generella otillgänglighet såväl fysiskt som psykiskt så att arbetsplatsen fungerar för arbetstagare med olika typer av funktionsnedsättning.	2012-01-01	2012-12-31

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Erbjuda praktikplatser för personer med funktionsnedsättning från Jobbtorg Resurs, Arbetsförmedlingen, olika arbetsmarknadsprojekt/åtgärder) samt utse ansvarig för praktikanter med funktionsnedsättning.	2012-01-01	2012-12-31

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.3 Stockholms livsmiljö ska vara hållbar

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel dubbdäck		tas fram av nämnden/styrelsen	År
Andel miljöbilar i stadens bilflotta	100 %	100 %	Månad
Andel miljöbränslen i stadens miljöbilar		tas fram av nämnden/styrelsen	Halvår
Elanvändning per kvadratmeter	65 kwh/kvm	76 kWh	År

NÄMNDMÅL:

En hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas på Östermalm

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. 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:**2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras****KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:****2.1 Stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald****NÄMNDMÅL:**

Invånare på Östermalm ska erbjudas valfrihet och mångfald

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**2.3 Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg**

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel omsorgspersonal med grundutbildning (äldreomsorg)		tas fram av nämnden	År
Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)		84 %	År
Maten smakar bra - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)		75 %	År
Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)		74 %	År
Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)		84 %	År
KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	
Utveckla kunskaper i svenska hos vård- och omsorgspersonal med svenska som andraspråk	2011-01-01	2012-12-31	
Vård- och omsorgspersonal erbjuds grundutbildning	2011-01-01	2012-12-31	
Äldre ska ges möjlighet att påverka vad de vill äta och de ska ha möjlighet att välja mellan olika maträtter	2012-01-01	2012-12-31	

NÄMNDMÅL:**1. Förebyggande arbete prioriteras****ÅTAGANDE:****Vi åtar oss att informera om äldres 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. Stadsdelsförvaltningens omsorgsverksamheter ska ha hög kvalitet, vara tillgängliga och präglas av trygghet, värdighet och valfrihet.****ÅTAGANDE:****Vi åtar oss att ge våra kunder en trygg och god hemtjänst.****Förväntat resultat**

Att våra kunder är nöjda och trygga med 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.

Verksamhetsplan 2012 Hemtjänst Östermalm

Box 24156, 104 51 Stockholm.

Telefon 08-508 10 000

ostermalm@stockholm.se

www.stockholm.se

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:

Vi åtar oss att ha 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, vi har inga telefontider utan svarar i telefon hela dagen. Kunden får vår aktuella broschyr där information finns vem som kan kontaktas. Alla medarbetare har handdatorer med mobiltelefon och kan höra av sig till kund och meddela eventuella förseningar.

Uppföljning

Brukarenkät

Utveckling

Se över rutiner för uppdatering av telefonnummer.

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att ha kompetenta medarbetare med ett respektfullt bemötande och ett professionellt förhållningssätt

Förväntat resultat

Engagerad, utbildad personal med ett gott 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. Vi har en närvarande ledning som är lättillgänglig för medarbetarna och vi strävar efter att ha ett öppet klimat och lyssna på varandra. Vi har en god introduktion av nya medarbetare och vi vidareutbildar personalen inom olika områden där det är viktigt att ha en god kompetens, ex inom bemötande, kost/nutrition, rehabilitering och dokumentation. Vi kommer även fortsättningsvis att erbjuda utbildning för att öka kunskaperna i svenska språket hos anställda som har svenska som andra språk.

Uppföljning

Medarbetar- och brukarenkäter
Statistik på antal deltagare
Genomgång av personalens individuella utvecklingsplaner

Utveckling

Fortsatt implementering av rutiner
Att fler ska få möjlighet att delta i utbildning.

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att upprätta genomförandeplaner gemensamt med enhetens kunder.

Förväntat resultat

Alla våra kunder har en aktuell genomförandeplan.

Arbetsätt

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.

NÄMNDMÅL:

3. Personalen ska ha grundläggande yrkesutbildning

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att erbjuda personal grundutbildning och fortbildning.

Förväntat resultat

En högre andel grundutbildad personal.

Arbetssätt

För att ge äldre en god vård och omsorg är det viktigt med engagerad och utbildad personal. En kartläggning av medarbetarnas kompetens och behov av vidareutbildning har gjorts samt en inventering av språkkunskaperna. Målet är att all tillsvidarepersonal ska ha grundutbildning och personal som saknar detta kommer att erbjudas utbildning. Genom validering av personal med lång praktisk erfarenhet kan behovet av kompletterande utbildningsinsatser kartläggas och åtgärdas. Vid nyanställning tillses att ny personal har grundutbildning.

Resursanvändning

Stadens kursutbud, stadsdelens projektutbildningar

Uppföljning

Följa utbildningsnivån på enheten genom att kontinuerligt uppdatera listan över medarbetarnas utbildningsnivå

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)		4,5 %	År

NÄMNDMÅL:

Stadsdelsförvaltningen ska vara en attraktiv arbetsgivare

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att minska medarbetarnas sjukfrånvaro.

Förväntat resultat

Att sjukfrånvaron minskas.

Arbetssätt

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.

Verksamhetsplan 2012 Hemtjänst Östermalm



Uppföljning

Medarbetarenkät
Sjukfrånvarostatistik
Utvecklingssamtal

Utveckling

Minska stressen och belastningen i arbetsgruppen
Personalbefrämjande åtgärder

KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:

3.Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.1 Budgeten ska vara i balans

NÄMNDMÅL:

Stadsdelens budget ska vara i balans

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att ha en god hushållning av enhetens ekonomi.

Förväntat resultat

Enhetens ekonomi är i balans.

Arbetsätt

Enheten arbetar aktivt med att ha en ekonomi i balans. Inom hemtjänst kan kundantalet snabbt förändras vilket gör verksamheten svårplanerad. Kundens hjälpbehov kan förändras snabbt, kunder flyttar, avlider, byter utförare eller vistas på sjukhus. Enheten förlorar i dessa situationer intäkter samtidigt som personal-kostnader kvarstår. Ca 90 % av beräknad budget går till personalkostnader. Varje ärende är schemalagt efter beställda timmar och vi ser fortlöpande över varje medarbetares arbetsschema. Vi arbetar efter fastställda rutiner gällande samarbetet med biståndshandläggare vid t ex förändrat hjälpbehov. Planering, samarbete och flexibilitet mellan våra grupper är grunden för att nyttja befintliga resurser på ett effektivt sätt. Vi redovisar det aktuella resultatet på APT i syfte att göra personalen delaktig i planering och uppföljning av enhetens budget.

Vi anpassar bemanning och inköp efter enhetens budget. Antal årsarbetare ska följa det beställda behovet. Vid upptäckta avvikelser vidtas omedelbart åtgärder. Vi har samverkan inom enheten när det gäller eventuell övertalig personal.

Vi har de senaste åren konstaterat att allt fler privata företag etablerat sig inom hemtjänst med en allt större konkurrens om kunderna. Mot bakgrund av detta kommer vi att göra en satsning på marknadsföring under året för att nå ut till fler kunder.

Resursanvändning

Kompetenta medarbetare.

Uppföljning

Uppföljning sker i ekonomisystemet vid varje månadsavstämning. Lönelistor kontrolleras och signeras varje månad. Enheten gör månatlig redovisning vid varje uppföljningsmöte med biståndshandläggarna.

I månadsprognoser, T1, T2 och bokslut.

Kontakter med ekonomiavdelningen.

Intern uppföljning

Utveckling

Budget i balans

Frisk personal

Marknadsföring

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Genomföra marknadsföring för att nå ut till fler kunder	2011-01-05	2011-12-31

Resursanvändning

Budget 2012

Enhetens budget fastställs utifrån antalet kunder som har valt Hemtjänst Östermalm. Tendensen är att allt fler kunder väljer privat hemtjänst. Andelen kunder som väljer en kommunal hemtjänstutförare uppgick till ca 37 % vid slutet av år 2011 och beräknas uppgå till 28 % vid slutet av år 2012. Motsvarande siffra vid slutet av 2010 var 45 %. En fortlöpande anpassning av enhetens organisation och bemanning kommer därför att ske under året där det finns en viss osäkerhet finns vid planering och uppföljning. Personalen får kännedom om enhetens budget genom information på APT och i samverkansgrupp. Vi följer varje månad upp intäkter och kostnader och regelbundna avstämningar görs med beställaren av hemtjänst.