

Handläggare:
AnneCharlotte Persson

Telefon: 08 -508 22 565

Verksamhetsberättelse VB 2018 för Hägersten-Liljeholmens hemtjänst

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys	3
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål	4
1. Ett Stockholm som håller samman	4
1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande.....	4
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet	5
2. Ett klimatsmart Stockholm	7
2.1 Energianvändningen är hållbar	7
2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva.....	8
2.5 Stockholms miljö är giftfri.....	8
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm	9
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar	9
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm	10
4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika.....	10
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor.....	10
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering.....	13
4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld	13
4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla.....	14
4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande.....	15
Uppföljning av ekonomi	16
Uppföljning av driftbudget	16
Kvalitetsarbete	16
Övrigt	17

Bilagor

Bilaga 1: Uppföljningsrapport för internkontrollplanen

Sammanfattande analys

Hägersten-Liljeholmens hemtjänst bedriver den kommunala hemtjänsten i etableringsområdena Aspudden, Axelsberg, Fruängen, Gröndal, Hägerstensåsen, Hökmossen, Liljeholmen, Midsommarkransen, Mälarhöjden, Nybohov, Västberga, Västertorp och Örnberg. Personalen är uppdelad i arbetsgrupper som arbetar i de olika geografiska områdena, detta gäller såväl dag- som kvällspersonalen. Våra personallokaler på Riksdalervägen 4, Hägerstenvägen 250, Lövholmsvägen 31 och Gamla Södertäljevägen 5. Hägersten- Liljeholmens hemtjänst består av 1 enhetschef, 2 biträdande enhetschefer, 2 samordnare och 125 vårdbiträden/undersköterskor varav 7 schemasplanerare som arbetar både med schemaläggning och ute i verksamheten och vi hjälper cirka 700 brukare med omvårdnadsinsatser och serviceinsatser. Vi besvarar även trygghetslarm. Nattinsatsen anlitar vi underleverantör. Vi har även anställt två medarbetare som arbetar heltid i vår hemtjänstpool med att täcka upp korttidsfrånvaro.

Enhetens arbete utgår från kommunfullmäktiges inriktningsmål och stadsdelsnämndens mål för äldreomsorgen.

Vi har fortsatt arbetet med att utveckla hemtjänsten efter det individuella behovet hos varje brukare genom att kompetensutveckla medarbetarna inom de områden där behov finns för att möjliggöra ett längre kvarboende i det egna hemmet och de palliativa ombuden har varit delaktiga i att ta fram en handlingsplan som enheten kommer att arbeta efter när det gäller den palliativa vården. Enheten har två stycken hemtjänstobservatörer som under året har följt med ut i de olika arbetsgrupperna i syfte att följa upp arbetet och säkerställa kvaliteten och vi har återrapporterat till arbetsgrupperna där hemtjänstobservatörerna gjort sina observationer.

Vi har fortsatt utvecklingen av vår specialiserade hemtjänstgrupp med inriktning mot demens och demensgruppen blev Silviacertifierade i februari. Vår vision och vårt mål för demensgruppen är att en person som har en demenssjukdom och vill bo kvar hemma ska ha det minst lika bra i sin hemmiljö som på ett boende. Genom demensgruppens insatser ska personen kunna behålla sin personlighet, integritet, sitt självbestämmande och sina funktioner. Vi har utökat demensgruppens områden till övriga områden och har nu demensombud i alla områden. Demensombuden har haft nätverksträffar med demensgruppen under året.

Vi hade under mars och april planeringsdagar med arbetsgrupperna och där har vi arbetat med rambeställningar och hur man skriver en genomförandeplan utifrån de nya rambeställningarna. Vi har även arbetat mer med brukarenkäten och hur grupperna ska arbeta med underlagen.

Den kompetensutveckling som varit under året är att det är fyra medarbetare som har gått undersköterskeutbildning del 2 under våren, det är tre medarbetare som har gått undersköterskeutbildning del 1 under våren, det är en medarbetare som har gått undersköterskeutbildning del 4. Det är en medarbetare som har gått klart undersköterskeutbildningen del 2 under hösten, det är 4 medarbetare som påbörjat undersköterskeutbildning del 2 under hösten och blir klara med den i februari och det är tre medarbetare som går undersköterskeutbildningen del 1 under hösten. Demensgruppen har gjort klar Silviacertifieringen och de arbetar med kontinuerliga reflektionsmöten.

Demensgruppen har haft en heldagsutbildning i validation under mars. Vi kommer fortsätta med utvecklingen av ombuden i de olika områdena och vi kommer även att ha hygienombud i de olika arbetsgrupperna. Hygienutbildning har varit i september/oktober för all personal i hemtjänsten. Hemtjänstobservatorerna har gjort observationer i två arbetsgrupper och gjort återkoppling av dessa. Vi har startat med reflektionsledarutbildning för sex medarbetare som sedan kommer att ha reflektionstid i varje arbetsgrupp. Det har varit kontinuerliga nätverksträffar för de olika ombuden under året.

Verksamhetsberättelsen kommer att tas upp på arbetsplatsträffar under januari och diskuteras om hur året varit och vad vi kan förbättra under nästkommande år tillsammans med medarbetarna.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande

Nämndmål:

Boende i Hägersten-Liljeholmen har tillgång till ett rikt kulturliv.

Förväntat resultat

Varje barn får under sin förskoleperiod möta och själv prova på olika former av kultur och skapande i enlighet med den plan som förskolan tar fram.

Stadsdelsnämndens gruppbestäder och dagliga verksamheter medverkar till att brukarna kan ta del av stadens kulturutbud utifrån den enskilda brukarens intresse och förutsättningar.







Verksamheterna ger utrymme för eget skapande.

De äldre får fritids- och kulturaktiviteter på stadsdelsnämndens öppna mötesplatser och aktivitetscenter. De boende på vård- och omsorgsboende samt dagverksamhetens deltagare får en meningsfull dag.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Äldreomsorgens verksamheter ska under året anordna en kulturvecka.	2018-01-01	2018-08-31	
Analys Hemtjänsten har varit delaktiga under kulturveckan då vi haft aktiviteter på vår lokal på Riksdalervägen under veckan och på Axelsberg. Vi har även haft luciafika på lokalen på Riksdalervägen för våra kunder.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel omsorgstagare som upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs i äldreomsorgen	83 %			86 %		85 %	85 %	2018
Analys När vi får en ny kund börjar vi med att göra ett hembesök och går igenom beställningen och upprättar en genomförandeplan gemensamt och vi frågar när och hur de beviljade insatserna ska utföras och vi försöker i största möjligaste mån att tillgodose önskemålen. I brukarenkäten för 2018 är det 83 % som tycker att personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras. Det skiljer sig mellan områdena, 74-97 %.								
  Andel trygga omsorgstagare i äldreomsorgen	83 %			79 %		84 %	84 %	2018
Analys I brukarenkäten för 2018 är det 83 % som har svarat att det är tryggt eller otryggt att bo hemma med stöd från hemtjänsten och det arbetar vi med och det vi gör är att när vi får en ny kund börjar vi med att gå på ett hembesök och där vi tar med oss informationsfoldern och går igenom den med kunden och även beställningen, och vi gör genomförandeplanen på plats hos kunden. Det skiljer sig mellan områdena, 73-95%.								
  Andelen nöjda omsorgstagare äldreomsorgen	83 %			87 %		85 %	85 %	2018
Analys I brukarenkäten för 2018 är 83 % som har svarat att de är nöjda med våra hemtjänstinsatser. Det skiljer sig mellan områdena, 78-96 %.								


Nämndmål:

Äldre får insatser av god kvalitet som erbjuder delaktighet och stärker förmågan att leva värdigt och självständigt

Förväntat resultat

Äldre är nöjda med äldreomsorgen och tycka att de är delaktiga och kan påverka planeringen och utformningen av sin äldreomsorg.

- Äldres förmåga att leva värdigt och självständigt stärks.
- Kvinnor och män har likvärdig äldreomsorg.
- Äldre med insatser har inflytande över insatsernas utförande.
- Äldres välbefinnande och nöjdhet ökar med bättre mat och måltidssituation.
- Äldres kunskap om möjligheten att påverka och planera sin boendesituation ska öka.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Alla medarbetare ska erbjudas föreläsning del 2, om bemötande av personer med demenssjukdom	2018-01-01	2018-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Analys Personalen har varit på föreläsning i bemötande under våren.			
✓ Äldreomsorgen medarbetare ska årligen genomföra webbutbildning om basal hygien.	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Vi har startat upp med att ha hygienombud på hemtjänsten, en medarbetare i varje arbetsgrupp som kommer att ha i uppdrag att se till att alla gör webbutbildningen om basala hygienrutiner. Vi har under september/oktober haft hygienutbildning av hygienskötarska för all personal.			
✓ Äldreomsorgens bitr. enhetschef erbjuds att delta i ett ledarskapsprogram för kvalitetsutveckling och förbättringsarbete.	2018-01-01	2018-12-31	
Analys De två biträdande enhetscheferna på hemtjänsten har under våren gått en ledarskapsutbildning.			
✓ Äldreomsorgens medarbetare ska erbjudas kompetensutveckling av dietist om kost och nutrition samt om måltidens betydelse för de äldres hälsa och välbefinnande.	2017-01-01	2018-12-31	
Analys Kostombuden har kontinuerliga möten med dietist och kostombuden informerar sedan vidare till sina kollegor. Dietist har tillsammans med kostombuden genomfört en enkät "kunskapsskattning mat och måltider" till medarbetarna i de olika arbetsgrupperna i syfte att se vilka utbildningsinsatser som behövs. Dietist har tillsammans med kostombuden haft utbildning i de olika arbetsgrupperna.			
✓ Äldreomsorgens medarbetare ska genomföra webbutbildningarna om demens.	2017-01-01	2018-12-31	
Analys Medarbetarna har gjort Demens ABC och demensgruppen och demensombuden har också gjort Demens ABC plus. Vi ser nu till att även den som är nyanställd genomför demens ABC och som tidigare även den basala hygienutbildningen.			

Enhetsmål:

Brukaren är delaktig i utformningen av de beviljade insatserna.

● Uppfylles helt

Förväntat resultat

Den individuella genomförandeplanen som utgår ifrån rambeslut ger brukaren inflytande och möjlighet att påverka samt att säkerhetsställa de beviljade insatserna. Kontaktpersonen gör genomförandeplanens planering i samverkan med brukaren och/eller anhöriga. Detta i syfte att öka kvaliteten i verksamheten.

Analys

När vi får en ny kund så gör vi ett hembesök och där går personal tillsammans med kunden igenom beställningen och upprättar en genomförandeplan tillsammans. Vi arbetar med att göra genomförandeplaner utifrån de nya rambeställningarna.

Enhetsmål:

Demensgruppens mål: Vi ger personcentrerad omvårdnad till våra brukare.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att den personcentrerade omvårdnaden har stor betydelse för omvårdnadens och omsorgens kvalitet och ger därmed den demenssjuke livskvalitet och hälsa.

Analys

Demensgruppens medarbetare arbetar utifrån den personcentrerade omvårdnaden. Man arbetar med genomförandeplaner, levnadsberättelser och i de fall där det finns behov så gör man BPSD-registrering. Demensombuden har fått utbildning och haft återkommande nätverksträffar med demensgruppen under året och har utvecklats i att ha samma inriktning som demensgruppen.

Enhetsmål:

Våra brukare är trygga med vården och omsorgen som vi bedriver.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att brukarna är trygga med de insatser vi utför och att de ska vara nöjda med matsituationen och trygg med att vi har kontinuitet kring brukaren.

Analys

Vårt arbete utgår ifrån de beställda insatserna som brukaren fått beviljat och där arbetar vi kontinuitet kring kunden och att man som medarbetare ska arbeta på likvärdigt sätt för att kunden ska vara trygg med insatsen. Palliativa ombuden håller på att arbeta fram en rutinpärm som gäller för hemtjänsten gällande den palliativa omvårdnaden.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Energianvändningen är hållbar

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens verksamheter är energieffektiva

Förväntat resultat

Stadsdelsnämnden kommer närmare målet i miljöprogrammet om att minska energianvändningen i den egna verksamheten med minst tio procent till år 2020.

Enhetsmål:

Vi medverkar till en hållbar livsmiljö.

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Att öka medarbetarnas miljömedvetenhet.

Analys

Även då vi har schemas och schemat kommer upp i mobilen så fortsätter vi att dra ut papperskopior av schemana och detta gör vi för att ParaGå inte fungerar fullt ut och det blir en stress för personalen om de inte har sitt schema tillgängligt. Vi använder elcyklar. Vi har gjort inventering av kemikalier vi använder oss av, i och med det har vi ökat medvetandet vilka produkter vi köper in.

Vi källsorterar hos de kunder där det finns möjlighet att sortera.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens verksamheter minskar mängden avfall

Förväntat resultat

Det finns kärl för matåtervinning i samtliga av stadsdelsnämndens lokaler.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5 Stockholms miljö är giftfri

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens verksamheter är kemikaliesmarta

Beskrivning

Vid beställning, upphandling och byggande av förskolor och parker använder stadsdelsnämnden aktuell forskning för att bygga så kemikaliesmarta förskolor som möjligt.

Förväntat resultat



Stadsdelsnämndens förskolor har låg andel kemikalier i ytskikt och fast inredning. Stadsdelsnämndens parker anläggs med miljövänliga material.

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	99,7 %			100 %		100 %	100 %	VB 2018

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens verksamheter har en långsiktigt hållbar ekonomi

Förväntat resultat

Verksamheterna bedrivs på ett kostnadseffektivt sätt.

Enhetsmål:

Vi nyttjar resurserna på ett kostnadseffektivt sätt.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Befintliga resurser används optimalt.

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

Analys

Vi flyttade föregående år vår personallokal i Liljeholmen ut i områdena vilket innebär att vi sparar tid för att ta sig ut till lokal/kund. Vi ser till att den beställda insatsen stämmer överens med den Schemosplanerade insatsen, vid förändringar hos brukaren meddelar personalen förändring via omvårdnadsrapport som skannas till biståndshandläggaren. Vi är en enhet med flera arbetsgrupper som arbetar mot olika geografiska områden för att på så sätt effektivisera tiden. Vi har 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, vi har även elcyklar. När halva månaden gått så dras listor ut i paraplysystemet som visar hur mycket utförd tid vi gett ut. Varje arbetspass godkänns dagligen och där information om avvikelser måste anges och varje vecka har biträdande chefer uppföljning med schemasplanerna.

Vi använder oss av bemanningssystemet Vikariebanken där vikarierna lägger in sina tider när de kan arbeta och samordnaren som har hand om bemanningen bokar in vikarier utifrån planeringen, detta är ett sätt att effektivisera bemanningen då man tidigare ringde till vikarien, nu bokar man direkt via webben.

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:


4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika

Nämndmål:

Stadsdelsnämnden fördelar makt och resurser jämställt

Förväntat resultat

En ökad kunskap om fördelning av resurser.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Alla enheter deltar vid jämställdhetsföreläsningar och jämställdhetsnätverk som arrangeras under året.	2017-01-01	2018-12-31	

Enhetsmål:

Vi bemöter alla likvärdigt oavsett kön.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att vi ser olikheter som en resurs och tillgång i verksamheten. Att vid mötet med varje brukare och kollega se denne som en unik individ oavsett bakgrund, religion, etnisk tillhörighet, ålder och kön.





Medarbetarna förmåga att kunna tillgodose den enskildes behov.

Analys

Vårt arbetssätt utgår ifrån att alla ska bemötas på likvärdigt sätt.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Sjukfrånvaro				5,8 %		7,5 %	tas fram av nämnd en	VB 2018
Analys Sjukfrånvaron är 7,72% för Liljeholmen och 8,04% för Hägersten. Anledningen till att det har ökat är att det är några som är långtidssjuka och där rehabprocess pågår.								
  Sjukfrånvaro dag 1-14				2,3 %		2,5 %	tas fram av nämnd en	VB 2018

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Analys								
Enhetens korttidsfrånvaro är 2,58 % för Liljeholmen och 4,12 % för Hägersten. Vi håller på och arbetar med korttidsfrånvaron främst för Hägersten.								

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens medarbetare är professionella, engagerade och har en god arbetsmiljö med en väl fungerande samverkan med de fackliga organisationerna.

Förväntat resultat

Delaktighet och ett bra arbetsklimat finns på nämndens arbetsplatser. Engagerade chefer och medarbetare bidrar till bra verksamhet och en god arbetsmiljö. Dialog om arbetsmiljö och verksamhet förs på arbetsplatsträffar och i samverkansgrupper. Kvinnors långtidssjukfrånvaro närmar sig männens lägre värde. Medarbetarnas arbetsvillkor förbättras och engagemang och trivsel ökar, vilket ger bättre resultat i medarbetarenkäten. Indikatorerna under 4.2 används för uppföljning av det förväntade resultatet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Alla enheter ska utifrån medarbetarenkätens resultat göra en handlingsplan, som åtgärdas och följs upp under året.	2018-01-01	2018-12-31	
Analys			
Enheten har gjort en handlingsplan utifrån medarbetarenkäten, som vi har följt upp.			
✓ Allmän visstidsanställning ska fasas ut.	2018-01-01	2018-12-31	
Analys			
Då kundunderlaget i hemtjänsten varierar så har vi timavlönade medarbetare i stor utsträckning. Vi har under våren startat med att fastanställa två vikarier i en så kallad hemtjänstpool.			
✓ Andelen timavlönade medarbetare ska minska.	2018-01-01	2018-12-31	
Analys			
Då kundunderlaget i hemtjänsten varierar så använder vi timavlönade medarbetare i stor utsträckning. Vi har under våren startat med att fastanställa två vikarier i en så kallad hemtjänstpool.			
✓ Enheterna ska i VB 2018 redovisa arbetet utifrån förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan.	2018-01-01	2018-12-31	
✓ Nyrekrytering av deltidsanställda ska endast ske efter noggrant övervägande.	2014-01-01	2018-12-31	
Analys			
Hemtjänsten har en kvällspatrull och där de arbetar deltid. Vissa av deltidsanställda medarbetare på kvällen går in och arbetar fyllnadstid om behov uppstår. Vi håller på och se över hur vi kan ändra scheman till de som har deltid och önskar utökad arbetstid.			

Enhetsmål:

Vi ökar frisknärvaron på arbetsplatsen.

◆ Uppfylld delvis

Förväntat resultat

Ökad frisknärvaro.

Analys

Vårt arbete med att starta upp med månadsanställd pool skedde i april och vi har börjat med att anställa två personal till enheten. Personalen har försökt tagit ut friskvårstimmen i den mån det går. Vi har en massagestol i en av personallokalerna som har används flitigt under året. Långtidssjukfrånvaron har ökat mot tidigare, den har följts upp med medarbetarna under året som är långtidssjuka.

Enhetsmål:

Vi ökar medarbetarnas kompetens inom verksamhetsspecifika områden.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Fortsätta att öka kunskapen inom området demens för att demensgruppen ska fortsätta sitt arbete. Se till att fortsätta att erbjuda personalen att gå undersköterskeutbildningar som staden anordnar.

Se till att all ordinarie personal gör den webbaserade utbildningen Demens ABC.

Fortsätta att utbilda inom området mat och hälsa för äldre.

Det leder till högre kvalitet i verksamheten.

Analys

Det är fyra medarbetare som har gått usk 2 under våren. Det är fyra medarbetare som gått usk 1. Det är en medarbetare som gått usk 4. I februari Silviacertifierades demensgruppen. Alla medarbetare i demensgruppen har i mars gått utbildning i validation. Enheten har åtta kostombud som har kontinuerliga möten med dietist. Enheten har tolv medarbetare som är palliativa ombud och de har haft nätverksträff i början av april. Medarbetarna har gått utbildning i bemötande under våren. Enheten har två hemtjänstobservatörer som under året gjort observationer i två arbetsgrupper och gett återkoppling. Biträdande enhetschefer har gått ledarskapsutbildning under våren.

Alla medarbetare har gått hygienutbildning under hösten. Det är sex medarbetare som påbörjat utbildning till reflektionshandledare under hösten.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens verksamheter utgår från mänskliga rättigheter, är fria från diskriminering och alla som kommer i kontakt med nämndens verksamheter bemöts likvärdigt

Förväntat resultat

Alla som har kontakt med förvaltningens verksamheter bemöts med kunskap och respekt.

Enhetsmål:

Vi har ett respektfullt bemötande gentemot varandra och våra brukare.



Uppfylls helt

Förväntat resultat



Vi alla på enheten ska ha ett bra och respektfullt bemötande både mot varandra och gentemot våra brukare och deras anhöriga och alla ska behandlas likvärdigt oavsett kön, könsidentitet, ålder, ursprung, etnicitet, sexuell läggning eller funktionsnedsättning.

Analys

I brukarenkäten för 2018 är det 96 % av kunderna som tycker att de får ett bra bemötande från personalen. Vi har pratat om bemötande på arbetsplatsträff under hösten. Medarbetarna var på föreläsning under våren om bemötande del 2.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel medarbetare som har genomgått utbildning om att upptäcka våldsutsatthet och konsekvenser av detta inkl särskilt utsatta grupper							Tas fram av nämnden	2018
Analys Webbutbildning är pågående för alla medarbetare.								

Nämndmål:

Hägersten-Liljeholmen är ett stadsdelområde där ingen behöver vara rädd för våld

Förväntat resultat

Våldsutsatta personer som kommer i kontakt med förvaltningens verksamheter får stöd och skydd utifrån sina behov. Den våldsutsatta möter medarbetare i nämndens verksamheter som har kompetens att uppmärksamma situationen och ge rätt vägledning.

Enhetsmål:

Information om Teamet mot våld i nära relationer finns tillgänglig.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Medarbetarna vänder sig till biträdande enhetschef/enhetschef om behov uppstår som vänder sig till biståndshandläggare. Medarbetarna är mer uppmärksamma efter utbildning för att kunna särskilja olika våldssituationer.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla


Nämndmål:

Den interna och externa kommunikationen kännetecknas av att den är aktiv, tillgänglig och trovärdig.

Förväntat resultat

Andelen invånare som vet var information finns för att komma i kontakt med stadens verksamheter ska öka.

Andelen medarbetare som har tillgång till den information de behöver för arbetet ska öka.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Information på jämför service, webb och intranät ska uppdateras kontinuerligt samt ses över en till två gånger per år.	2017-01-01	2018-12-31	
Analys Vi har uppdaterat vår information.			

Enhetsmål:

Vår information hålls aktuell, tydlig och tillgänglig.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Brukaren upplever att det är lätt att komma i kontakt med verksamheten.

Brukaren upplever att man får ett bra bemötande.

Att informationen om verksamheten är lätt att nå.

Analys

Uppdaterad information om verksamheten finns under Hitta hemtjänst och Seniorval.

Kontaktpersonen lämnar ut sitt arbetstelefonnummer till kunden.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

Nämndmål:

Invånare är delaktiga och har möjlighet att påverka

Förväntat resultat

Andel invånare som har förtroende för stadsdelsförvaltningen i det område där de bor ökar och andel brukare som upplever delaktighet i nämndens verksamheter ökar.

Uppföljning av ekonomi

Uppföljning av driftbudget

Enhet : Hägersten-Liljeholmens hemtjänst

Enhetschef: AnneCharlotte Persson

Beloppen
anges i TKr !

		Utfall i bokslut 2018
<i>Intäkter</i>		
Bidrag och ersättningar	✔	4 518
Försäljning totalt	✔	88 824
Övriga intäkter		42
<i>Summa intäkter</i>		93 384
<i>Kostnader</i>		
Personalkostnader	✔	80 386
Övriga personalkostnader	✔	317
Lokalkostnader	✔	1 215
Entreprenader och köp av verksamhet	✔	8 581
Övriga kostnader	✔	3 344
<i>Summa kostnader</i>		93 842
<i>Resultat netto</i>		-458
<i>I fond från 2017</i>		
<i>Resultat efter resultatdisposition</i>		-458

Kvalitetsarbete

Synpunkter och klagomål:

När vi får till oss synpunkter och klagomål så tar vi hand om dessa omgående. De synpunkter vi haft under året har varit att vi fått synpunkter gällande vår underleverantör av städning och där kunder inte anser att de fått städningen utförd då de inte fått dammat, detta har vi påtalat till underleverantören. Vi har även fått synpunkter på att kunderna tycker att det har kommit för många olika medarbetare och där har orsak varit att det har varit semester eller sjukfrånvaro i grupperna och då har det varit svårt att minimera antalet medarbetare, men att vi sett över planeringen. Vi har även fått synpunkter ifrån kunder att de tycker att de är beviljade för lite insatser och vi har då hänvisat till biståndshandläggare. Vi har även fått synpunkter att kund inte fått information om att tiden för insatsens utförande blivit ändrad och det har vi tagit upp direkt med medarbetaren.

Övrigt

Verksamhetsberättelsen kommer att tas upp på arbetsplatsträffar under januari och diskuteras om hur året varit och vad vi kan förbättra under nästkommande år tillsammans med medarbetarna.