

TÄVLINGSBIDRAG KVALITETSUTMÄRKELSEN 2006

Maria – Gamla stans stadsdelsförvaltning
Katarina/Eriksdals Hemtjänst
Enhetschef Lillemor Wiklund
508 12 504, 070-45 12 504
lillemor.wiklund@maria.stockholm.se
Tideliusgatan 7-9, 118 69 Stockholm



Inledning	3
Verksamhetsidé och uppdrag	3
Enhetens brukare	4
Konkurrenter till enheten	4
Organisation och ledningsstruktur	5
Enhetens medarbetare	5
Enhetens strategiska frågor	6
Styrdokument som berör enheten	7
Ledarskap, värderingar och visioner	8
Hur jag som chef tar fram värderingar och visioner	8
Hur jag som chef skapar en arbetsplats som erbjuder en god och stimulerande arbetsmiljö där medarbetarnas kompetens, mångfald och idéer tas tillvara	8
Hur jag skapar och förstärker brukardialogen i syfte att planera, utvärdera och utveckla verksamheten	9
Hur vi identifierar vad som är avgörande för vårt arbete under året	9
Förbättra välfärden och de kommunala verksamheterna	10
Hur vi har valt ut enhetens åtaganden	10
Enhetens åtaganden	10
Enhetens förvaring av känslig information	19
Enhetens säkerhetsarbete för brukare och medarbetare	19
Enhetens rutiner för hantering av uppkomna kriser, begångna misstag eller allvarliga fel i arbetet	19
Medarbetarna	20
Göra Stockholm till en ekologisk hållbar storstad	24
Stadsdelsnämndens miljöarbete	24
Bryta segregationen och fördjupa demokratin	25
Jämställdhet och mångfald	25
Ta ansvar för ekonomin	26
Effektiv användning av resurserna	26

Inledning

VERKSAMHETSIDÉ OCH UPPDRAG

Katarina/Eriksdals Hemtjänst ger hjälp med olika vård och omsorgsinsatser till brukare som är 65 år och äldre och som bor i eget boende. Hemtjänstinsatserna är baserade på biståndsbeslut. Hemtjänstinsatserna i form av service kan bestå av exempelvis

- praktisk hjälp med hemmets skötsel (t ex städning och tvätt),
- hjälp med inköp,
- hjälp med ärenden på post och bank,
- tillredning av måltider eller distribution av färdiglagad mat

Hemtjänstinsatserna i form av omvårdnad för att tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov, kan bland annat innebära

- hjälp med att äta, dricka, klä sig och förflytta sig,
- hjälp med att sköta personlig hygien,
- insatser för att bryta isolering,
- insatser för att känna trygghet och säkerhet.

Verksamheten arbetar utifrån givna budgetramar och under mottot *Kvalitet, Säkerhet och Ekonomisk Effektivitet*.

Kvalitet

Enheten strävar efter att ge en god service och att hitta olika lösningar, så att brukaren under trygga former ska kunna bo kvar i hemmet. Utbildningen av medarbetarna står därför i fokus.

Genom att geografiskt indela personalen i olika arbetslag, strävar enheten efter att brukaren skall få sin hjälp med så få medarbetare omkring sig som möjligt.

För att ytterligare säkra kvaliteten i hemtjänstarbetet har enheten rutiner som fungerar som ett styrinstrument för våra medarbetare.

Säkerhet

Arbetsmiljöfrågorna står alltid i centrum för att skapa säkerhet för både brukare och medarbetare. Enheten arbetar med systematiskt arbetsmiljöarbete.

Ekonomisk Effektivitet

Enheten har tidigare genomgått ett stort besparingsprogram för att få sin budget i balans.

Samtliga medarbetare tar ansvar för att hitta ekonomiska lösningar, för hur vi inom de ekonomiska ramar som står till förfogande, skall kunna ge den kvalitativa och säkra omsorg och service brukarna behöver och som är biståndsbedömt.

Medarbetaransvar stimulerar, och då enheten de senaste åren haft en mycket låg personal - omsättning så finns det idag stora förutsättningar att kunna sträva efter samma mål och arbeta mer med utvecklings- och kvalitetsfrågor.

ENHETENS BRUKARE

Sammanlagt betjänar enheten cirka 230 personer med varierat behov av service och omvårdnad i hemmet. Utöver detta har enheten bevakning av cirka 275 larm, varav ett 30-tal personer larmar dagligen/ofta och som kräver akuta insatser. Under år 2005 inkom totalt 4 678 larm, och en stor del av dessa krävde insatser från enheten.

Larmcentralen och Hemtjänsten var för sig förvarar kundernas larmnycklar i särskilda säkerhetsskåp. Under dag och kvällstid (07.30 – 23.00) svarar vår enhet för larmutryckningarna och för övrig tid svarar en särskild nattpatrull inom stadsdelen.

KONKURRENTER TILL ENHETEN

Kundvalsmodellen, som staden införde 2002, innebär att den enskilde brukaren kan välja vilken utförare man önskar som skall utföra de biståndsbedömda hemtjänstinsatserna.

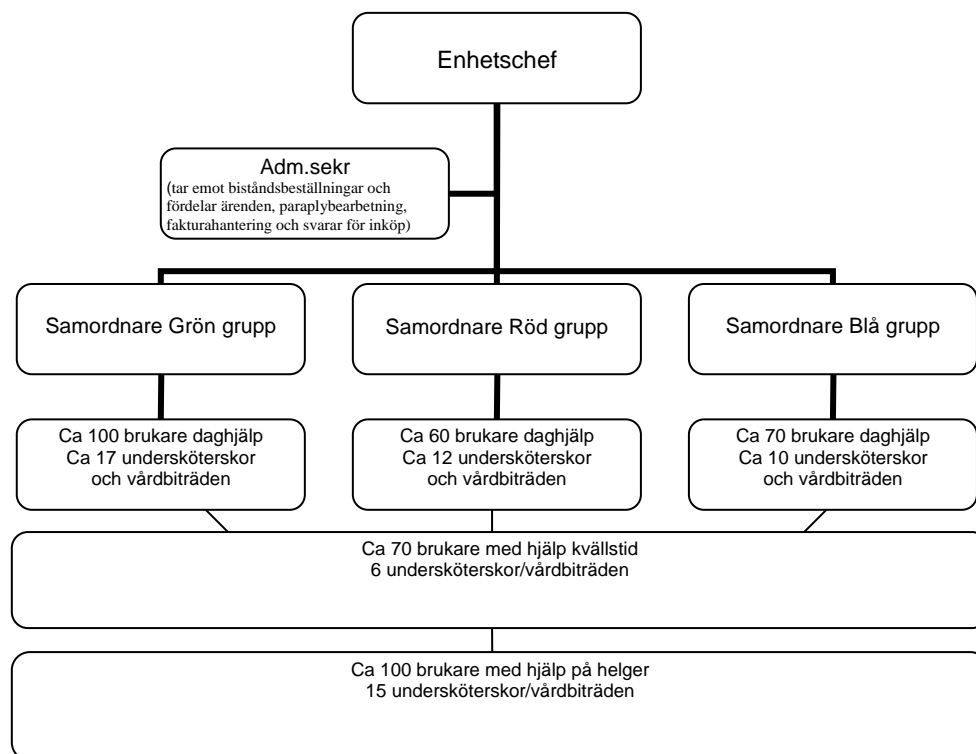
Katarina/Eriksdals hemtjänst har under fyra år totalt tappat ett 25-tal brukare till andra utförare, exempelvis till Blomsterfonden och HSB. Däremot har enheten fått ta emot allt fler brukare från andra utförare det senaste året.

Katarina/Eriksdals Hemtjänst har således sedan kundvalsmodellens införande målmedvetet arbetat för att anpassa sin verksamhet efter de förutsättningar vi har idag. Det finns mycket kunskap och erfarenhet bland enhetens personal som borgar för att vi kan ge en service med kvalitet och säkerhet. Det framkom inte minst i vår senaste brukarenkät från hösten 2005, som gav enheten ett högt betyg. Åtskilliga tackkort och telefonsamtal från brukarna eller deras anhöriga har inkommit till enheten där man uttrycker att man är nöjd och känner sig trygg med vår hemtjänst. Det har också sakta men säkert vuxit fram en medvetenhet och yrkesstolthet hos medarbetarna att få marknadsföra den ”Kommunala Hemtjänsten” – alternativet som alltid måste finnas!

”Kommunala Hemtjänsten” – alternativet som alltid måste finnas!

ORGANISATION OCH LEDNINGSTRUKTUR

Enheten består av en enhetschef, en administrativ sekreterare, tre samordnare (1 heltid och två på deltid), samt ett 60 - tal undersköterskor och vårdbiträden (inklusive timanställda). Totalt innebär det att enheten har 37,26 årsarbetare som är månadsanställda, varav 26 medarbetare arbetar på heltid och 18 på deltid (15 % är män). Därutöver är cirka tjugo timanställda medarbetare (cirka 30% män) engagerade vid helger och kvällar samt vid sjukfrånvaro eller annan ledighet.



Organisatoriskt är enheten indelad i tre geografiska områden i syfte att undvika onödiga gångtider mellan brukarna. Den personal som arbetar på kvällar och helger ingår i respektive arbetsgrupp (grön, röd och blå grupp) för att säkra personkontinuitet och informationsöverföring.

När enheten får en ny brukare används olika metoder beroende på biståndsbeslutet omfattning för att ta reda på den enskildes önskemål och förväntningar. Exempelvis vid nybeställning av serviceinsatser (städning mm) utses någon i arbetsgruppen för att göra ett första hembesök. När nybeställningen handlar om omvårdnad (förflytta sig, personlig hygien mm) gör samordnaren tillsammans med utsett vårdbiträde ett första hembesök. Föreligger extra ordinära omständigheter kring nybeställning går även enhetschefen med på det första hembesöket.

ENHETENS MEDARBETARE

46 månadsanställda, tillsvidareanställda medarbetare arbetar på enheten. Utbildningsnivån är god och är enligt nedan:

Befattning	Utbildning
Enhetschef (1)	Socionom
Administrativ sekreterare (1)	Sociala omsorgslinjen
Samordnare (3)	Alla tre undersköterskor
Vårdpersonal (42)	16 undersköterskor, 21 adekvat vårdbiträdesutbildning, 5 saknar adekvat vårdbiträdesutbildning

Enheten har de senaste åren, flitigt utnyttjat Kompetensfondens utbud av kurser och seminarier för att medarbetarna skall kunna vidareutvecklas inom olika områden. Medelåldern bland medarbetarna är 51 år.

Sjukfrånvaron som tidigare varit extremt hög, cirka 26 %, har nu minskat betydligt och ligger vid ingången av 2006 på totalt 16,6% . Åtta personer är föremål för aktiva rehabiliteringsinsatser. Två personer ingår i det förvaltningsövergripandet projektet ”Må bättre tillsammans”, en gruppaktivitet för långtidssjuka. Långtidssjuka medarbetare inbjuds till ett antal träffar, där varje träff har ett särskilt tema. Pedagogiken är genomgående lösningsfokuserad och deltagarna får diskutera sin situation och vad de själva kan göra för att förändra och förbättra den. Olika aktörer såsom företagshälsovård och vägledningskonsult föreläser också vid ett par tillfällen. En medarbetare arbetstränar på en annan enhet, två utför lättare arbetsuppgifter på deltid inom vår enhet. För fyra medarbetare pågår aktiviteter tillsammans med PA-konsult, företagshälsovård och försäkringskassa.

ENHETENS STRATEGISKA FRÅGOR

Varje vecka distribueras ca 300 färdiglagade matportioner till våra brukare som värms i våra lokaler eller i brukarens bostad. Allt fler äldre har problem med att få ett ordentligt näringsintag per dag, man glömmer bort att äta. Detta är en prioriterad fråga för medarbetarna, att bevaka, när man märker att den äldre befinner sig i riskzonen. För annars kan konsekvensen bli att den kommunala hemtjänsten förlorar sitt anseende.

För att effektivisera arbetet och för att underlätta för enhetens personal, används i viss mån underleverantörer som utför särskilda serviceuppgifter så som inköp och städningar. Det innebär att medarbetarna i högre grad kan ägna sig åt kvalificerat omvårdnadsarbete.

Historiskt är Hemtjänsten en relativt ”ung” social verksamhet som under blygsamma former startade på 40 – 50 – talet och arbetet utfördes ofta av frivilligorganisationer och deras volontärer. I början bestod hemtjänstarbetet kanske mer av praktiska insatser så som inköp, städning och social samvaro i syfte att bryta de äldres isolering, men kom sedan att utökas alltmer. Ädelreformen som innebar att kommunerna övertog ansvaret för äldreomsorgen, kom sedan att ytterligare förändra hemtjänstens roll. De multisyjuka brukare som hemtjänsten handhar idag fanns sällan i den gamla hemtjänstorganisationen.

För hemtjänsten innebär det att vi måste tillskapa en mycket flexibla verksamhet. En verksamhet som kan ta hand om brukare med komplexa vårdbehov och även kunna arbetsmässigt ställa om verksamheten när biståndshandläggaren beställer omedelbara hjälpinsatser. Detta ställer stora krav på hemtjänsten att kunna organisera stödet utifrån behoven.

Gränserna mellan hemtjänstens och hemsjukvården arbetsområden har alltmer börjat suddas ut och kravet på en flexibel hemtjänstverksamhet ökar allt mer. Kvarboendepincipen – att den äldre skall få välja att få stanna kvar i den egna bostaden och där få den hjälp och service man är i behov av – ställer stora krav på både utbildade medarbetare och välinarbetade rutiner.

Enheten har utvecklat ett nära samarbete med Magnus Ladulåsgatans hotellhem för hyresgäster med särskilda problem, t ex bostadslöshet, alkoholproblem eller psykiska problem. Genom månatliga möten mellan hemtjänsten och hotellhemmets personal har vi hittat former för hur vi skall kunna klara dessa individers behov. Tack vare att våra kunniga och engagerade medarbetare får enheten allt fler ärenden, även från andra beställarenheter som till exempel Byrån för bostadslösa.

STYRDOKUMENT SOM BERÖR ENHETEN

- Socialtjänstlagen
- Arbetsmiljölagen
- Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)
- Hälso- och sjukvårdslagen
- Stockholms stads äldreomsorgsplan 2001- 2005 (KF 2002-12-11, revidering pågår)
- Överenskommelse mellan Stockholms läns landsting och Stockholms stad om hälso- och sjukvårdsansvar för äldre, fysiskt funktionshindrade, funktionshindrade med utvecklingsstörning och vissa funktionshindrade med hjärnskada (KF 2004-04-22)
- Överenskommelse mellan kommunerna i Stockholms län om samarbete vad gäller äldres behov av särskilt boende (KF 2002-09-20)
- Maria – Gamla stans jämställdhetsplan och mångfald 2005
- Stadens kundvalsmodell för äldre och funktionshindrade (reviderad 2004)
- Lagen om diskriminering



Från insändarsidan i Expressen 7/11-05

Ledarskap, värderingar och visioner

HUR JAG SOM CHEF TAR FRAM VÄRDERINGAR OCH VISIONER

Bland enhetens medarbetare finns en mängd "tyst kunskap" och erfarenhet, men också ett stort behov av stöd, utbildning och stimulans. Det är ett processarbete som måste få ta sin tid för att kunna lyfta upp en arbetsgrupp, där flera av medarbetarna ej har någon studievana och där man är så fylld av det dagliga arbetet, att diskussionen om värderingar och visioner har låg prioritet. Men uttryck som "så här har vi alltid gjort" har sakta men säkert börjat utbytas mot, "det här skulle vara roligt att få pröva".

Ledarskapet har därför stor betydelse, för att öka medvetenheten om våra värderingar och stimulera medarbetarna till ett nytänkande. Därmed ökar också lusten till ett visionärt tänkande om hur vi kan utveckla hemtjänsten utifrån de omvärldsförändringar som sker.

På planeringsdagar, månatliga arbetsplatsmöten och veckomöten ser jag som chef till att diskussion förs kontinuerligt, hur vi gemensamt skall kunna förändra och utveckla vår verksamhet. Samtliga sådana sammankomster protokollförs och alla medarbetare får därefter signera att man läst igenom dokumentet.

För att utöka kunskapen om äldre och åldrandet och att få medarbetarna att ta del av forskning och nya erfarenheter inom hemtjänstområdet, har jag uppmontrat till att enheten anskaffat tillgänglig litteratur och forskningsrapporter. Materialet finns utplacerat hos hemtjänstgrupperna för genomläsning och medarbetarna vet om att jag förväntar mig att alla tar del av materialet och även signerar att man läst det. Detta sätter igång intressanta diskussioner bland medarbetarna.

Tack vare att flera medarbetare har arbetat i många år inom hemtjänsten, kan vi ta vara på många nyttiga erfarenheter och para detta med nytänkande. Det ger stimulans åt alla åldersgrupper.

Hemtjänsten arbetar utifrån i första hand Socialtjänstlagen, (SoL) men även andra lagar och avtal styr verksamheten. Det pågår ett intensivt informations- och utbildningsarbete inom enheten för att medvetandegöra de lagar som styr varje arbetstagare och det arbete som vi är ålagda att utföra. Inte minst vid medarbetarsamtalen tas frågor som tangerar vår lagbundna verksamhet upp.

Även frågor som diskriminering och mobbing diskuteras och bevakas noggrant. Den allmänna känslan bland medarbetarna är att det finns stor omsorg och omtanke utifrån ett humanistiskt perspektiv, mot både våra brukare och medarbetarna emellan.

Tyvärr kan det förekomma rasistiska uttryck och sexuella anspelningar från vissa brukare mot vårdpersonalen. Detta är en viktig uppgift för mig som enhetschef att bevakas och åtgärda.

I nästan samtliga fall klarar vi av det med, ett ibland allvarligt samtal med brukaren/anhörig, eller att vi byter till annan medarbetare, som kan hantera situationen.

HUR JAG SOM CHEF SKAPAR EN ARBETSPLATS SOM ERBJUDER EN GOD OCH STIMULERANDE ARBETSMILJÖ DÄR MEDARBETARNAS KOMPETENS, MÅNGFALD OCH IDÉER TAS TILLVARA

Att skapa en god, trygg och stimulerande arbetsmiljö handlar mycket om att enhetschefen har en hög närvaro och är tillgänglig för medarbetarna, när det uppstår problem av olika slag. Att kunna ta konflikter när de uppstår och inte väja för de svåra frågorna är en viktig ledarfråga.

Många gånger ställs enheten inför frågor där åsikterna går isär medarbetarna emellan. Då är det angeläget att försöka hitta lösningar, så att ingen skall känna sig som förlorare. Som chef måste jag våga ta beslut, även om det i ett första skede väcker irritation. Det viktiga är att medarbetarna känner att de blir korrekt informerade och att mina beslut är baserade på en rättvis grund och att det är för verksamhetens bästa.

Jag slår vakt om att varje morgonsamling då medarbetarna möts i sina respektive arbetsgrupper tillsammans med samordnarna, sker i lugna och positiva former. Tidigare var dessa möten mycket stormiga, men så upplevs det inte av medarbetarna idag. Om man får börja dagen på ett lugnt och harmoniskt sätt, så påverkar detta också arbetet ute hos brukarna.

Som enhetschef har jag kunnat lägga över administrativa uppgifter så som paraplybehandling, fakturering, inköp och rekrytering av timanställda på vår administrativa sekreterare, vilket innebär att jag kan delta mer koncentrerat i utvecklingsarbetet vad gäller både medarbetarna och våra brukare.

Att alla blir sedda och får känna delaktighet i utvecklingen av verksamheten är viktiga instrument. Om någon varit frånvarande på grund av sjukdom eller semester, hälsas man alltid välkommen tillbaka.

Enheten tar ofta tillfället i akt att fira med en tårta eller en frukost, om någon medarbetare har fyllt jämna år eller om vi närmar oss stora helgdagar. Att avsluta en vårtermin eller inför juledigheten är också tillfällen då vi ordnar en vårlunch eller ett julfbord. Detta har vi lyckats ordna utan större kostnader.

År 2003 -2004 var mycket tunga år för enheten eftersom vi hade ett stort budgetunderskott. Trots detta lyckades vi alla att entusiasmera och hjälpa varandra. Glädjen i grupperna är därför synbar idag när man ser att vi plötsligt kan anskaffa saker som cyklar, leasing av massagestol, få Thaimassage och sist men inte minst att få se att arbetsscheman inte är så ansträngda längre. Vi börjar kunna ta in viss personalförstärkning.

HUR JAG SKAPAR OCH FÖRSTÄRKER BRUKARDIALOGEN I SYFTE ATT PLANERA, UTVÄRDERA OCH UTVECKLA VERKSAMHETEN

När kontaktpersonen kommer hem första gången till en brukare lämnas ett kontaktkort med uppgifter om telefonnummer till både enhetschef och hemtjänstlokalens röstbrevlåda som med jämna mellanrum avlyssnas. Det innebär att jag som enhetschef ofta har personlig kontakt med både brukare och/eller dennes anhörig/god man. Ofta gör jag hembesök tillsammans med medarbetarna, när det uppstår problem eller om brukaren så önskar att få ett besök.

Under hösten 2005 genomfördes en brukarenkät som gav ett mycket högt betyg åt enheten och våra medarbetare. Ett betyg som betyder mycket för alla medarbetare och som stimulerar till att öka ansträngningarna för att öka kvaliteten i det arbete vi utför. Ett inslag i kontakten med brukarna är att vi skickar ut ett informationsbrev cirka fyra gånger om året. I det första brevet som gavs ut 2006 önskade vi brukarna en god fortsättning på det nya året. Brevet tog även upp att vår personal inte har rätt att ta emot penninggåvor. Detta på förekommen anledning då förvaltningen utrett en sådan händelse samt att medarbetarna på enheten vill att pensionärerna ska veta att man inte är oartig när man tackar nej till gåvor. I nästa informationsbrev planerar vi att ta upp säkerhetsfrågor i brukarnas bostad. I den skriftliga informationen från enheten till brukarna undertecknar både enhetschef och kontaktman med sina namn och telefonnummer. Syftet är att ständigt påminna brukaren vem som är deras kontaktperson och vem som man vänder sig till om man har synpunkter på vårt arbete.

HUR VI IDENTIFIERAR VAD SOM ÄR AVGÖRANDE FÖR VÅRT ARBETE UNDER ÅRET

När vår avdelning, utföraravdelningen för funktionshindrade och äldre, har fått de politiska direktiven (budgetdebatten i början av oktober 2005 med förslag till budget 2006) startar planeringsarbetet. Inom utföraravdelningen diskuterar vi enhetschefer tillsammans med vår avdelningschef hur de politiska målen ska kunna uppfyllas. Mellan beställaravdelningen och vår avdelning pågår också en förhandling hur enheterna ska ersättas för utförda insatser (hemtjänst, äldreboende etc).

Förbättra välfärden och de kommunala verksamheterna

Kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet äldreomsorg är:

Staden ska ha en bra omsorg, vård och service för äldre, funktionshindrade och de mest utsatta som bygger på delaktighet, inflytande och respekt för den enskilde individen oavsett var i staden man bor

Livskvaliteten för boende inom vård- och omsorgsboende samt för hemtjänstmottagare ska öka genom att

- Hemtjänsten ska utvecklas för att kunna möta ett ökat behov av vård- och omsorgsinsatser i det ordinära boendet
- Utbildningsgraden ska öka bland medarbetarna
- Fler anhöriga ska uppleva att de får ett bra stöd

Efter våra diskussioner inom avdelningen tillsammans med beställaravdelningen förslår förvaltningen vår nämnd ett antal nedbrutna mål som ska gälla för äldreomsorgen. Vår nämnd beslutade i december 2005 att anta följande mål för verksamhetsområdet 2006:

- Förbättra livskvaliteten genom att:
 - ge äldre möjlighet till regelbunden utevistelse och erbjuda kulturella upplevelser
 - tillse att maten är näringsriktig samt att matsituationen är inbjudande
 - utse en kontaktman till alla som har insatser från äldreomsorgen
 - samverka med frivillig- och äldreorganisationer
 - tillse att arbetsplaner utarbetas för alla som har insatser från äldreomsorgen
- Hemtjänsten ska utvecklas för att kunna möta ett ökat behov av vård- och omsorgsinsatser i det ordinära boendet
- Utbildningsgraden för medarbetarna ska öka
- Utveckla anhörigstödet

HUR VI HAR VALT UT ENHETENS ÅTAGANDEN

I och med att nämndens mål gäller för äldreomsorgen måste vår enhet omsätta de mål som rör hemtjänstens verksamhet. Utifrån avdelningen förslag till mål och nämndens beslut av mål diskuterar vi på enheten vilka åtaganden enheten ska ha. Hänsyn tas också till brukarnas faktiska behov och önskemål och de erfarenheter vi har gjort från tidigare år.

ENHETENS ÅTAGANDEN

Enhetens åtagande

Vi åtar oss att

- Se till att brukarna får näringsriktig mat, att matsituationen är inbjudande och öka medarbetarnas kompetens i kostfrågor

Arbetsätt

De flesta äldre vill så långt möjligt, klara sig själv med att få inhandla och laga sin mat. När hemtjänsten kommer in i bilden, kanske man endast behöver hjälp med uppgifter som städning, tvätt och inköp, men vill laga sin mat själv. I andra fall så kan den äldre ha ätit mycket dåligt under lång tid innan

hemtjänsten startar sitt uppdrag. Det kan då ta lång tid innan den enskilde accepterar att personalen tar initiativ till bättre mathållning.

Hemtjänstens insatser styrs av beställarenhetens beslut.

Följande beslutade insatser kring mat kan förekomma:

- Matlåda
- Enkel matlagning
- Enkel matlagning med sällskap
- Kvällsmål och mellanmål

Enheten levererar cirka 300 **matlådor** per vecka och har anskaffat rymliga kylskåp med termometrar som regelbundet kontrolleras så att skåpen håller en för matlådorna lämplig temperatur. Kyl/värmeväskor finns tillgängliga för att kunna leverera matlådorna värmda eller under sommartid kalla. Enheten uppmanar ofta brukarna eller deras anhöriga att anskaffa egna mikrovågsugnar. Det brukar sällan vara något problem.

Vår nuvarande matleverantör Samhall har hitintills visat sig vara den leverantör som tillhandahåller den smakligaste maten, och som också lägger upp maten i matlådorna som ger ett för brukare aptitligt intryck. Enheten köper dessutom in matlådor vid vissa tillfällen för att personal ska provsmaka maten för att kontrollera att maten är smaklig och ser inbjudande ut. När en brukare klagar på matlådorna rör det sig oftast om att man är trött på den typen av mat och skulle hellre vilja uppleva hemlagad husmanskost. För brukare som önskar få matlådor från närliggande restauranger kan hemtjänsten också inhandla sådana.

För den brukare som blir beviljad **enkel matlagning** innebär det att hemtjänsten under trettio minuter skall kunna laga en enklare, men god rätt. Här gäller det för våra medarbetare att använda sin erfarenhet och fantasi för att kunna hinna tillaga måltiden. För de brukare som har förmiddagshjälp brukar kontaktmannen förbereda måltiden genom att ta fram sådan mat som skall tinas upp eller skala potatisen och skära i mindre bitar så att den kokar fortare när måltiden skall tillredas längre fram på dagen.

I de fall där brukaren blir beviljad **matlagning med sällskap** befinner sig ofta brukaren i riskzonen på grund av dålig aptit. Några orsaker är demens, olika sjukdomstillstånd, munhåleproblem eller allmän leda av att behöva äta ensam. Här har kontaktmannen större tidsutrymme att tillaga maten och att i lugn och ro få servera maten på ett inbjudande sätt och att sitta ner tillsammans med brukaren. Brukaren kan ibland välja att kontaktpersonen diskar eller sysslar med något annat under tiden man äter. Ibland handlar det ofta om känslan att inte behöver vara ensam när man äter.

Ett enkelt receptkompendium håller på att tas fram av enhetens personal. Syftet är att stimulera medarbetarna att tillaga enkla snabba, men näringsriktiga maträtter. Även ett särskilt bildmaterial har tagits fram för att lära medarbetarna hur man serverar maten på ett smakligt sätt.

Beroende på brukarens hälsotillstånd och om han/hon tappat i vikt är vi noggranna med att aldrig köpa lättprodukter. Ofta signalerar vi till hemsjukvården om vi anser att det finns behov för att rekvirera näringsdryck.

Ett **kvällsmål eller mellanmål** kan beroende på vad biståndsbeslutet anger innebära allt från en smörgås med mjölk till en enkel måltid exempelvis varm soppa, eller kräm och mjölk. Dessa mål brukar ofta förberedas av dagpersonalen och sätts in i kylskåpet så att kvällspersonalen kan servera detta vid lämplig tid.

Matfrågan står i fokus på vår enhet. Det ställer stora krav på medarbetarna att vara lyhörda och uppmärksamma på när brukaren börjar komma i riskzonen, vad gäller mat och dryck. Där det finns anhöriga är vi angelägna att få information om vad brukare har haft för matvanor och vilka maträtter hon/han har fördragit att äta.

Genom information, utbildning av medarbetarna och att dagligen föra en särskild **matchecklista** och som förvaras i en särskild **hemtjänstpärm** som finns hemma hos brukaren, försöker enheten att säkra matfrågan för de brukare som befinner sig i riskzonen och inte får en näringsriktig kost.

Uppföljning

Näringsriktig mat

Det åligger varje kontaktperson att följa upp och kontrollera att checklistan för mat följs upp av både helg och kvällspersonal, därefter samlas samtliga matchecklistor in en gång per månad av respektive samordnare. I de fall där man uppmärksammar att brukaren börjar att gå ner i vikt så läggs ett viktschema upp och brukaren vägs en gång per vecka och detta antecknas i hemtjänstpärmen hos den enskilde. En information som är viktig även för distriktssköterskan.

Enhetschefen går igenom matchecklistorna med respektive samordnare en gång i kvartalet för att säkerställa att brukarna som befinner sig i riskzonen får en näringsriktig kost.

Inbjudande matsituation

I den brukarenkät som genomförs varje år, har kompletterats med frågor kring brukarens upplevelse av matsituationen. Resultaten från enkäten kommer att bearbetas under senhösten 2006.

Medarbetarnas kompetens i kostfrågor

Medarbetarnas kompetens följs upp via medarbetarsamtalet via den individuella kompetensplan samt vid APT:n och veckomöten.

Resursanvändning

Enheten har en mycket kunnig och erfaren personal och tack vare vår låga personalomsättning, så har vi stora möjligheter att hålla fokus på mat frågan, speciellt för de pensionärer som befinner sig i riskzonen. En dialog förs konstant med hemsjukvårdens distriktssköterskor för att hitta bra lösningar när det uppstår problem kring matfrågan. Detta blir inte minst viktigt när vi har brukare som befinner sig i livets slutskede, som många gånger kan vara en långdragen process. Kompetensfondens utbildningar är också en resurs för enhetens kompetensutveckling. Konsumentförvaltningens satsningar på kost kommer att besökas av ett flertal medarbetare på enheten, en del i vår kompetensutveckling kring kost.

Resultat

Tendensen är att vi får allt mer vårdkrävande brukare som behöver stöd och hjälp med att lägga om och upp sina matvanor. De senaste två åren har vi haft upprepade exempel på att vi kunnat öka kondition och bättre hälsa hos brukare som misskött sin mathållning. Det händer inte sällan att anhöriga hör av sig till oss och uttrycker sin lättnad och tacksamhet över att vi exempelvis har lyckats få en dement mor/far att börja äta regelbundet och att de synbart har börjat att öka i vikt. Dessa resultat hade ej varit möjliga utan medarbetarnas kompetens och engagemang.

Utveckling

Bland de vårdkrävande brukarna ser vi att en del har sväljsvårigheter varför vi måste öka vår kompetens. En dietist kommer därför att inbjudas under våren för att ge rekommendationer och råd om hur man kan hjälpa brukare med sväljsvårigheter.

Hemtjänstens insatser styrs av beställarenhetens beslut. Om hemtjänstens skall kunna svara upp med en god vård i hemmet till multisjuka brukare, krävs det en flexibel organisation, där biståndshandläggare, hemtjänst och hemsjukvårdens distriktssköterskor arbetar nära varandra. Detta gäller inte minst för brukare som befinner sig i riskzonen, att de får näringsriktig mat. För många brukare krävs det att man äter små portioner många gånger per dag, för att man skall få ett fullvärdigt näringsintag. För detta är det viktigt att medarbetarna inte påverkas av tidsbrist, utan kan få den biståndsbeslutade tid som behövs.

Vi är övertygade om att det går att påverka människors matvanor. I ett av de nyhetsbrev som enheten kommer att skicka ut under året kommer vi att ta upp vikten av att äta en bra frukost för att må bra. Våra medarbetare kommer att försöka påverka våra brukare att äta exempelvis havregrynsgröt som enkelt kan tillagas i microugn. Nästa steg är att ta vikten av ”nyttiga” luncher och middagar. Ett informationsarbete som inte minst kommer att påverka våra medarbetares egna matvanor.

Enhetens åtagande

Vi åtar oss att

- Inom 10 dagar utse en kontaktman till samtliga brukare.

Arbetsätt

Att utse en kontaktperson kan vara en grannliga fråga, man får pröva sig fram. Det gäller att personkemin stämmer mellan brukaren och kontaktpersonen. Det är också viktigt att det utses lämplig och utbildad personal till ärenden som kräver speciella kvalifikationer, så som demens, alkohol, drogmisbruk, psykiska problem.

När brukaren fått ett biståndsbeslut skickar biståndshandläggaren en beställning till enheten.

Beställningen kopieras i tre exemplar. Ett går till enhetschef för granskning av ärendets art och nivå, ett går till den administrativa sekreteraren för bearbetning i paraplyet och arkivering och det tredje går till den arbetsgrupp där vårdtagaren geografiskt hör hemma. Samordnaren för arbetsgruppen ser därefter över vem av medarbetarna som har mest utrymme i sitt dagliga arbetsschema och vem som skulle vara mest lämplig. Att brukaren skall känna sig trygg och tillfredställd med sin kontaktperson är av vikt för oss. Om brukaren framför speciella önskemål försöker vi att i möjligaste mån och inom ramen för biståndsbeslutet tillgodose detta. Vi strävar efter att vårdbitrådets kompetens motsvarar brukarens hälsotillstånd och omvårdnadsbehov och att fördelningen av vårdtagare ska vara så jämn som möjligt i förhållande till mängden insatser och vårdbitrådets tjänstgöringsgrad.

När samordnaren har utsett en lämplig kontaktperson, följer samordnaren i de flesta fall med på ett hembesök. Om det föreligger speciella omständigheter eller tveksamheter kring beslutet eller vårdtagaren, följer enhetschefen med på ett sådant besök.

Fastställandet av vem som ska vara brukarens kontaktperson fattas på morgon/kvällsträffarna eller vid arbetsgruppens veckomöten ofta i samråd med enhetschefen. Ibland kan det vara nödvändigt att utse två kontaktpersoner till en och samma brukare om det skall utföras många insatser per dag.

En kortfattad beskrivning av kontaktmannaskapets innehåll:

- Kontaktmannen är den person som i första hand skall utföra hjälpen hos brukaren.
- Upprättar och uppdaterar arbetsplanen tillsammans med brukaren
- Ansvarar för att nödvändiga hjälpmedel finns tillgängliga hos brukaren
- Tar kontakter med hemsjukvårdens distriktssköterska och övriga paramedicinare samt biståndshandläggare.
- Knyter vid behov kontakter med frivilligorganisationer eller andra för brukaren viktiga kontakter.
- Ordnar vid behov läkartider, tid för fotvård, hårvård, färdtjänst o.s.v.
- Håller kontinuerlig kontakt med anhöriga/god man

För att tydliggöra rollen som kontaktperson, har en särskild kontaktmannautbildning anordnats. En uppföljning av denna utbildning har sökts genom Kompetensfonden.

Uppföljning

Genom att samordnare och enhetschef dagligen möter samtliga kontaktpersoner i respektive arbetsgrupp så finns möjligheter att snabbt fånga upp information om det skulle visa sig att kontaktman och brukare inte fungerar tillsammans. Enheten har av just den anledningen ålagt sig själv att inom tio dagar utse en kontaktperson och inom samma tid göra en arbetsplan tillsammans med brukaren. Det händer inte så sällan att vi den första tiden måste byta kontaktperson flera gånger. Vid första hembesöket hos brukaren lämnas alltid en folder med information om Katarina/Eriksdals hemtjänst och telefonnummer till samordnare och enhetschef. Brukaren skall alltid ha möjlighet att kunna vända sig till någon av dem för att påtala om något känns fel.

Det är vanligt att när en brukare kommer hem från sjukhus så stämmer inte det första beslutet som inkommer från beställarenheten. Brukaren är i behov av mycket mera hjälp. Då gäller det för enheten att snabbt försöka omdirigera personalen så att man får utse en ny kontaktman än den person som man från början hade planerat in.

Varje kontaktman dokumenterar dagligen utförda insatser och om en brukare ej har fått den beviljade hjälpen av någon orsak eller att brukaren tackar nej till hjälp så antecknas detta som en avvikelse. Om någon anhörig så önskar, dokumentera vi utförda insatser i en särskild rapportbok som ligger hemma hos brukaren.

Alla kontaktpersoner startar med en morgonsamling i respektive geografiska arbetsgrupp klockan 08.00. Respektive samordnare har då startat en halvtimme tidigare för att planera dagens arbete och ta emot eventuella sjukanmälningar från gruppens medarbetare.

Samtliga medarbetare avslutar alltid dagen i våra arbetslokaler för att dokumentera och om några problem har uppstått under dagen så skall man även här kunna diskutera med enhetschef om det uppstått några problem under dagen.

Enhetschefen gör stickprov i den sociala dokumentationen att den enskilde fått kontaktman inom 10 dagar.

Resursanvändning

Det kan ofta uppstå turbulenta situationer när en brukare som från början har ett biståndsbeslut som anger inköp två gånger per vecka och städning var tredje vecka, plötsligt blir ett omsorgsärende som kräver insatser flera gånger om dagen. Här gäller det för våra erfarna medarbetare att snabbt göra förändringar i arbetsscheman, vilket då kanske får till följd att vi

måste byta kontaktman hos andra brukare för att tillgodose den brukare som behöver mest hjälp. En fördel i dessa lägen är att brukarna ofta har träffat övriga medarbetare i den geografiskt belägna arbetsgruppen, så att det inte blir så dramatiskt för brukaren med ett plötsligt byte av kontaktman.

Resultat

Enheten genomför en brukarundersökning varje år, och en enkät sändes ut under hösten 2005 till 176 brukare, varav 120 svarade (68 % svarade). 97 % av brukarna svarade att de var trygga med den kommunala hemtjänsten och att 94 % var nöjda med den hjälp de erhåller samt att 82 % kände att de varit delaktiga i upprättandet av arbetsplanen. Vad som även kom fram i enkäten var att några brukare var osäkra på vem som var deras kontaktman och till vem man skulle vända sig med klagomål. Ett tackbrev har utsänts till alla brukare som svarade på enkäten och i detta brev förtydligade vi de frågor som man var osäker på, samt redovisade resultatet av enkäten. I ”nyhetsbrevet” kommer vi att ta upp vart man vänder sig om man har synpunkter på verksamheten. På respektive persons nyhetsbrev skrivs in för hand vem som är enhetschef och kontaktperson samt telefonnummer. Även till Jul och Alla Hjärtans dag skickas en hälsning som är undertecknade av enhetschef och respektive kontaktperson. Allt detta för att ständigt påminna brukaren om vem man vänder sig till och vem som är kontaktperson.

Utveckling

Enheten utvärderar löpande verksamheten vid veckomöten och de månatliga APT mötena. Under år 2005 utarbetade enheten en Rutinpärm som innehåller lokala arbetsregler/rutiner som rör vardagsarbetet och inte minst kontaktmannens åtaganden. Tanken är att detta skall vara ett levande material som vi tillsammans förändrar när behov uppstår. Varje kontaktperson får signera att man tagit del av rutinerna, och när rutinerna förändras signerar man dessa tillägg. Under år 2005 har också vår avdelning (utföraravdelningen) upprättat övergripande rutiner som medarbetarna skall läsa igenom och signera.

Enhetens åtagande

Vi åtar oss att

- Tillsammans med brukaren upprätta en arbetsplan inom 10 dagar sedan hjälpen startat

Arbetsätt

När en beställning inkommer till enheten utses en kontaktman snarast möjligt eller senast inom tio dagar. Vi har funnit att det kan vara bra att dröja några dagar med att upprätta arbetsplanen tills man vet hur mycket hjälp brukaren egentligen är i behov av. Ibland måste våra medarbetare ta sig tid för att komma in till brukaren därför att man inte känner sig bekväm eller van vid att det kommer in en främmande person i brukarens hem. Här gäller det för våra medarbetare att vara lyhörda och gå fram varsamt för att brukaren skall känna förtroende för hemtjänsten.

När en brukare får hemhjälp första dagen överlämnar kontaktpersonen enhetens informationsbroschyr med telefonnummer och namn så att brukaren har kunskap om vem och var man kan nå hemtjänsten. Informationsblad med foto på Katarina/Eriksdals hemtjänst har framställts med alla medarbetare som arbetar inom det geografiska området. Egentligen var bladet avsett som ett marknadsföringsinstrument men det visades sig att det var en bra presentation för brukarna som då kan känna igen sina vårdbiträden.

När kontaktmannen bedömer att det är lämpligt att upprätta arbetsplanen så gör man detta i lugn och ro tillsammans med brukaren och gärna i närvaro av anhörig eller god man, om brukaren så önskar eller om han/hon på grund av oro, demens eller annan orsak inte kan delta i fram-

tagandet av arbetsplanen. Om anhöriga som bor på annan ort önskar ta del av arbetsplanen så redogör vi för detta per telefon och översänder därefter planen per post eller fax. Detta under förutsättning att brukaren samtycker till att denna information lämnas. I samband med att arbetsplanen upprättas så görs även en genomgång av säkerhetsfrågor som rör brukarens bostad. Kontaktmannen överlämnar Räddningsverkets skrift "Säkerhet i vardagen" Tips och råd på äldre dar! Man går då igenom med brukaren och/eller dennes anhörig en checklista som tar upp olika säkerhetsfrågor, så som hur förhindra fallolyckor, trasiga elledningar, om brandvarnare finns e.t.c. Kontaktpersonen upprättar också en riskanalys som anger om det finns risk för hot och våld eller om brukaren kräver särskilda hjälpmedel på grund av vårdtyngd. Kontaktpersonen rapporterar därefter till enhetschef.

Arbetsplanen signeras av brukaren, kontaktpersonen och enhetschefen och faxas över till beställarenheten. Ett exemplar läggs tillsammans med övrig dokumentation i en särskild hängmapp som förvaras i låsbara aktvagnar. Ett exemplar behåller brukaren.

Så fort det sker någon förändring i hjälpbehovet tar kontaktpersonen kontakt med respektive biståndshandläggare för att få acceptans för att utöka eller minska hjälpen och en ny arbetsplan upprättas tillsammans med brukaren.

Uppföljning

I samband med att enhetschefen ska underteckna arbetsplanen kontrolleras att tidsperioden om 10 dagar uppfylls.

Resursanvändning

Det första mötet med hemtjänsten kan vara både arbetsamt och kännas osäkert för brukaren, det är då viktigt att våra medarbetare närmar sig brukaren med varsamhet och respekt. Medarbetarna försöker, i den mån det är möjligt att tillgodose brukarens önskningar om hur hjälpen skall utföras.

Det händer att brukaren ställer krav som inte stämmer överens med varken våra arbetsmiljökrav eller våra värderingar vid till exempel diskrimineringsfrågor. I regel brukar vi kunna komma överens när samordnare och/eller enhetschef gör hembesök och pratar igen problem som uppstått med brukaren.

Genom dagliga diskussioner mellan våra medarbetare, samordnare och enhetschef försöker vi komma fram till lösningar som stämmer överens med både brukarens önskningar, biståndsbeslutet och våra medarbetares arbetsmiljö. Dessa lösningar skulle aldrig kunna genomföras utan personalens kompetens och yrkeskunnande.

Resultat

Enheten har genom tillskapandet av rutiner funnit former för att kunna svara upp mot vårt åtagande att tillsammans med brukaren upprätta arbetsplaner inom tio dagar efter det att hjälpen har startat och att våra medarbetare är uppmärksamma på att så fort det sker en förändring i vårdbehovet så gör man en ny arbetsplan tillsammans med brukaren och/eller dennes anhörig/god man. I vår brukarenkät som genomfördes hösten 2005 så kunde 82 % av de som svarade på enkäten påminna sig att de hade varit delaktiga i upprättandet av arbetsplanen.

Utveckling

Arbetsplanen som följer biståndsbeslutet och som upprättats tillsammans med brukaren, ligger även till grund för den ekonomiska beräkningen. Våra medarbetare har blivit allt mer kunniga i att dokumentera hur hjälpen skall utföras, men även att trovärdigt signalera när brukaren inte

behöver så mycket hjälp som biståndsbeslutet anger. Detta är inte minst viktigt för att brukaren ej skall behöva betala för hjälp som de inte erhållit.

Dagens arbetsplaner går inte fullt ut att dokumentera i paraplysystemet. Enheten väntar på det databaserade dokumentationssystemet för utförare ParaSol.

Enhetens åtagande

Vi åtar oss att

- Multisjuka brukare med hemsjukvård ska ha möjligheter att bo kvar i den egna bostaden.

Arbetsätt

Det blir allt vanligare att enheten får vårda multisjuka brukare som bor i eget boende och som har ett vårdbehov som väl kan jämföras med sjukhemsmässig vård. Här krävs ett nära samarbete med primärvården och ett annorlunda tänkande om hur man kan anpassa brukarens bostad så att det går att sköta brukaren i bostaden. Det händer ofta att brukaren inte är benägen att möblera om i sin bostad så att man kan få in nödvändiga hjälpmedel såsom höj - och sänkbar sjukhussäng, liftar, toastolar e.t.c. Enhetschefen går ofta på hembesök i dessa fall och diskuterar igenom frågan med brukaren och eventuella anhöriga. Att totalt behöva ändra om brukarens hem som är våra medarbetares arbetsplats kräver både en viss övertalningsförmåga och självfallet respekt för brukarens önskemål. Vi brukar i allmänhet komma överens.

För att klara multisjuka brukare krävs ett nära samarbete med hemsjukvårdens distriktssköterskor, och paramedicinarna. Det nära samarbetet upprätthålls genom månatliga gemensamma möten där distriktssköterskor och hemtjänstpersonal diskuterar gemensamma frågor. Dessutom utfärdas medicindelegeringar inklusive fortbildning vid dessa tillfällen.

De brukare som har stora omvårdnadsbehov får en **hemtjänstpärm** som finns i hemmet och som innehåller alla uppgifter om hur brukaren skall skötas – en så kallad omvårdnadsplan. Detta för att alla medarbetare oavsett om man arbetar dag, kväll eller helg, skall veta vilka personliga rutiner som gäller för den enskilde brukaren. I pärmen finns också olika signeringslistor utifrån det individuella omvårdnadsbehovet. Hemtjänstpärmen ligger väl synlig i brukarens bostad och skall kunna läsas även av primärvårdens personal.

När en brukare behöver förflyttningshjälp i och ur sängen signaleras alltid till primärvårdens rehabteam så att våra medarbetare får instruktion om hur man skall lyfta brukaren på rätt sätt ur arbetsmiljösynpunkt. Enhetschefen bevakar alltid om det krävs dubbelbemanning.

Uppföljning

Varje kontaktperson dokumenterar dagligen om alla beslutade insatser utförts och kontaktmannen har ansvar för att följa upp om det uppstår några förändringar i brukarens tillstånd. Då skrivs dessa förändringar in i hemtjänstpärmen så att alla medarbetare som är involverade i brukaren skall få information om förändringarna. Brukare som har stora omvårdnadsbehov får så gott som alltid tillgång till de kontaktmän som har undersköterskeutbildning eller lång erfarenhet och dokumenterad kunnsighet.

Resursanvändning

Tack vare att enheten har en relativt hög utbildning bland medarbetarna så klarar vi multisjuka brukare i hemmen. Även för brukare som befinner sig i livets slutskede, får hemtjänsten allt mer erfarenhet att handha. Här gäller det att alla parter samverkar både hemsjukvårdens läkare och distriktssköterska och/eller SAH – Landstingets sjukhus ansluten hemsjukvård.

Mycket tid går åt att söka hjälpmedel och att få hjälp av ansvarig distriktssköterska. Katarina/Eriksdals hemtjänst har själv skaffat resurser av lättare hjälpmedel skyddshandskar, rockar plastförkläden, blöjor så att vi har beredskap när vi plötsligt står inför att hjälpa en vårdkrävande brukare.

Resultat

Enheten klarar idag vårdkrävande och multisjuka brukare trots mindre ekonomiska resurser och fysiska förutsättningar än om brukaren befinner sig på en institution. Enheten kan konstatera erfarenhetsmässigt att fler brukare än tidigare avlider i hemmet. Allt fler blir också äldre, d v s 95+, och som regelbundet växlar vårdform mellan hemtjänst och sjukhusvård.

Utveckling

Den hemsjukvårdsenhet vi arbetar mot har ej funnit sina former än, vilket innebär att hemtjänsten medarbetare många gånger måste ta ett större ansvar än man ibland har kompetens för. Det blir ofta våra samordnare och enhetschefen som får stå för handledningen av medarbetarna.

Hemtjänsten som från början organiserades för att hjälpa äldre människor med enkla hemsysslor har de senaste tio åren fått en helt ny roll. Allt fler multisjuka brukare skall nu skötas i hemmet och detta kräver ett nytänkande och en annorlunda organisation. Institutions/sjukhemsvården har flyttats ut i det egna boendet och detta ställer helt nya krav på både hemtjänsten, hemsjukvården och inte minst på beställarenheten för biståndsbesluten.

Vår enhet håller målmedvetet på att skapa en sådan flexibel verksamhet med utbildade medarbetare, så att vi kan ta hand om dessa brukare som kräver hjälp dygnet runt. Det innebär att, trots biståndsbeslutet, göra insatser utifrån rådande situation vid vård och omsorg i livets slutskede.

En dialog behöver föras för att biståndsbeslut och faktiskt hemtjänststöd följs åt när den enskildes behov av omsorg accelererar hastigt.

Hemtjänstenheterna inom stadsdelsförvaltningen har tagit ett första steg till en EU – ansökan för att starta ett projekt. Projektet syftar till att den äldre ska kunna bo kvar hemma i en så bra boendemiljö trots omfattande fysiska funktionshinder. Avsikten är att sjukgymnast och arbetsterapeut tillsammans med hemtjänstpersonal i samarbete med brukaren införskaffar de hjälpmedel brukaren är i behov av samtidigt som medarbetarnas arbetsmiljö säkerställs. Paramedicinarnas roll blir också att undervisa hemtjänstpersonalen hur hjälpmedlen ska användas och sköts enligt instruktioner.

Enhetens åtagande

Vi åtar oss att

- Vara brukarna behjälpliga vid munhygien

Arbetsätt

Det kan vara många skäl till varför en brukare inte klarar av att sköta sin munhygien själv. En stroke eller demens kan vara orsak till varför man inte kan hantera en tandborste. Enhetens medarbetare har i sitt omvårdnadsprogram som en viktig punkt att uppmuntra och stödja brukaren i att själv försöka borsta tänderna och i de fall där brukaren inte själv förstår eller förmår hjälpa till, där måste vårdbiträdet träda in och överta tandborstningen. När hemtjänsten kommer in i bilden har brukarna i många fall inte uppsökt någon tandläkare på många år. Kontaktmannen har som uppgift att kontrollera om brukaren har möjlighet att få kontakt med en

tandläkare eller tandhygienist. För de brukare som ligger i höga hemtjänstnivåer har enhetschefen möjlighet att utföra ett tandvårdsintyg, som ger brukaren möjlighet till att få en munhälsobedömning av en tandhygienist som går på hembesök och som gör en ordentlig genomgång av munhålan.

Uppföljning

Alla medarbetare inom enheten har under hösten 2005 fått en utbildning av tandhygienist om hur man borstar tänderna på rätt sätt och vilka medel/tandborstar man kan rekommendera brukare att köpa. Utförd munhygien hos en brukare dokumenteras och signeras varje dag och detta kontrolleras av samordnarna en gång per månad att det utförts.

Resursanvändning

Medarbetarnas kompetens samt utbildning av tandhygienist.

Resultat

Samordnarnas dokumenterade månadsvisa sammanställningar visar att brukarna i hög grad får hjälp vid munhygien.

Utveckling

Enheten har anmält sitt intresse för så kallade ”plus jobb”. En legitimerad tandhygienist som är arbetslös, har anmält sitt intresse att arbeta med våra brukare genom att exempelvis erbjuda brukare som är anslutna till vår hemtjänstenhet men som inte har rätt till ett tandvårdsintyg, en genomgång av tänderna en gång per år. I ett sådant projekt skulle även våra medarbetare ha tillgång till ständig rådgivning och utbildning. Undersökningar pågår för närvarande om det är möjligt att starta en sådan service.

ENHETENS FÖRVARING AV KÄNSLIG INFORMATION

All dokumentation kring brukarna förvaras i låsbara aktvagnar, och nycklarna till dessa förvaras i godkända säkerhetsskåp. Även känslig information kring våra medarbetare förvaras i låsbara utrymmen i enhetschefen och administrativa sekreterarens rum. Enheten har även införskaffat ett kassaskåp.

ENHETENS SÄKERHETSARBETE FÖR BRUKARE OCH MEDARBETARE

Vid första hembesök finns en checklista för vad medarbetaren ska gå igenom. Utgångspunkten är räddningsverkets skrift ”Säkerhet i vardagen. Tips och råd på äldre dar”

Rutiner finns för hur enheten ska handa brukarnas pengar, nyckelhantering och larm. Därutöver finns rutiner för att förhindra smitta (MRSA, hepatit etc).

Risکانalyser görs regelbundet enligt checklista och handlingsplaner finns för hot och våld samt vid tunga lyft.

ENHETENS RUTINER FÖR HANTERING AV UPPKOMNA KRISER, BEGÅNGNA MISSTAG ELLER ALLVARLIGA FEL I ARBETET

Avvikelse och händelser utöver normal verksamhet dokumenteras och används i det fortsatta arbetet för att upprätthålla och förbättra god service och omvårdnad från hemtjänsten. När och om en avvikelse eller en anmälan enligt Lex Sarah har upprättats så tas detta alltid upp och diskuteras vid APT möten eller på arbetsgruppernas veckomöten. Syftet med diskussionen är att eventuellt ändra enhetens arbetssätt och rutiner för att förhindra att händelsen upprepas.

Enheten har infört ett avstämningssystem som innebär att samordnaren i respektive arbetsgrupp en gång per månad kontrollerar signerings - och avvikelislistor över utförda insatser och rapporterar detta till enhetschefen som sedan gör stickprov i samtliga grupper för att kontrollera att detta stämmer. En särskild avstämningspärm som förvaras hos enhetschefen finns tillgänglig och uppvisas vid platsbesöket.

Enhetens klagomålshantering innebär att när brukare eller anhöriga har synpunkter på verksamheten dokumenteras dessa på en särskild förvaltningsövergripande blankett. På blanketten fylls också i vilka åtgärder enheten har vidtagit. Blanketten skickas in till avdelningen och till den som har klagat. De synpunkter som inkommit diskuteras därefter på APT-möten eller på arbetsgruppernas veckomöten. Åtgärder vidtas utifrån synpunkterna.

MEDARBETARNA

Kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet 2006 – 2008

- Stärka staden som en attraktiv arbetsgivare genom bl.a. ökade möjligheter till utveckling, karriär och inflytande.
- Öka sysselsättningsgraden bland stadens anställda för de som så önskar.
- Utjämna osakliga löneskillnader mellan män och kvinnor och höja lönerna för de personalgrupper som har sämst betalt.
- Minska sjukfrånvaron.

Stadsdelsnämnden mål för verksamhetsområdet

- 90 % av medarbetarna upplever sitt arbete som stimulerande senast 2007-12-31.
- Medarbetarna ska senast den 31 december 2006 ha uppnått en frisknärvaro om 93 %.

Enhetens åtaganden

- 80 % av medarbetarna upplever sitt arbete som stimulerande senast 2006-12-31

Arbetsätt

Det är många faktorer som inverkar för att våra medarbetare skall uppleva att arbetet är stimulerande. I det årliga medarbetarsamtalet finns angivet frågan om ”Vad tycker Du är stimuleranden i Ditt arbete? Nästan alla medarbetare svarar att de tycker arbetet med brukarna är stimulerande och majoriteten tillägger också att man inte vill arbeta i något annat yrke.

Enheten försöker i den mån det är möjligt att skapa en trivsamt och stimulerande miljö. Att få börja och sluta dagen i en god och positiv miljö är viktigt och påverkar i hög grad medarbetarnas arbete ute på fältet. Enhetschefen har som rutin att börja vid samma morgontid som övrig personal och går då runt och hälsar på medarbetarna och hon får därmed också en uppfattning om det aktuella läget och stämningen i arbetsgrupperna.

En gång per månad äter man frukost tillsammans och enheten tar tillfället i akt vid varje födelsedag eller något annat man vill fira, för att äta en måltid eller en tårta tillsammans.

Enheten har APT möten varje månad, dock ej under juli och augusti. Vid dessa möten går alla medarbetare bland annat igenom det aktuella budget läget. För många en spännande upplevelse eftersom man under månaden är med om att arbeta på ett ekonomiskt effektivt sätt och får då synbart se resultatet för månaden. Varje arbetsgrupp håller veckomöten tillsammans med sin samordnare och om det uppstår någon fråga som man närmare vill diskutera med enhetschefen, så är hon beredd att delta i dessa möten.

När enheten arbetar fram sin verksamhet för nästkommande år, medverkar alla medarbetare genom att komma med idéer och förslag med vilka åtgärder vi skall satsa på och hur vi tillsammans kan genomföra detta. Enhetschefen skriver efter diskussionerna på APT mötet i oktober ett första förslag till VP och alla uppmanas att läsa igenom dokumentet. Därefter diskuteras det vid arbetsgruppernas veckomöten. Under framtagningen av verksamhetsplanen för 2006, skrevs dokumentet om cirka 8 gånger efter diskussion i arbetsgrupperna, vilket innebär att alla medarbetare var delaktiga i framtagningen av VP:t.

När verksamhetsplanen är tagen av stadsdelsnämnden har enheten en planeringsdag i januari månad då man arbetar sig igenom VP:t som blir vårt styrdokument under innevarande år.

Enhetschefen har varje år ett medarbetar och lönesamtal med all personal. Vi följer Stadens kompendium för Utvecklings och Lönesamtal. Detta samtal innebär både en genomgång med medarbetaren, om hur mycket man tar del av verksamheten och vilken kunskap man egentligen har om hemtjänsten, och varför vi måste arbeta med kvalitetsfrågorna i omsorgen.

Tack vare att enheten har haft en låg omsättning på medarbetare och enhetschef så påbörjas alltid ett medarbetarsamtal med att vi går igenom föregående års samtal, - vad man talade om och vilka överenskommelser man gjorde. Det blir således en avstämning på att vi har fullföljt den kompetens och utvecklingsplan man gjorde upp och övriga överenskommelser så som att exempelvis att medarbetaren skall öka sina friskvårdsaktiviteter, sluta röka, eller om man diskuterat vissa brister i utförandet av hemtjänstarbetet. Tidsåtgången vid varje samtal brukar uppgå till 1,5 – 2 tim. Varje år görs en kompetensplan för hela enheten och sätts in i en pärm där varje medarbetar också själv skriver in när man genomgått en kurs eller något seminarium.

Katarina/Eriksdals hemtjänst deltog för första gången i Stadens kvalitetsutmärkelsetävlingen 2005 vilket var en upplevelse för medarbetarna . Enheten som under tidigare år varit så fokuserade på att upprätta sin ekonomi efter att i flera år haft ett besvärande budgetunderskott kunde målmedvetet börja arbeta med kvalitetsfrågor. Medarbetarna blev medvetna om att en hemtjänst som bedriver en kvalitativ vård och omsorg blir ett viktigt marknadsföringsargument för den kommunala hemtjänsten. Under 2005 har enheten arbetat fram lokala rutiner som styr vår dagliga verksamhet och som ökar tryggheten för den enskilda medarbetaren Man vet vilka regler som gäller och hur jag skall utföra mina arbetsuppgifter. Dessa rutiner har också betytt att vi väsentligt har ökat kvaliteten i vårt hemtjänstarbete och därmed också blivit mer konkurrenskraftiga gentemot andra utförare.

Genom att våra medarbetare vid jultid och vid våra brukares födelsedagar, får överlämna ett högtidskort med foto på våra medarbetare och en ros med en hälsning på Alla Hjärtans dag så får medarbetarna uppleva mycken uppskattning från brukarna. Vid dessa tillfällen är det svårt att veta vem som tycker att det är mest roligt - brukaren eller medarbetaren.

Uppföljning

Enhetens årliga psykosociala enkät visar att de flesta medarbetarna trivs med sitt arbete och de upplever att arbetet är meningsfullt, trots att arbetet är stressigt.

Resursanvändning

Enheten försöker i den mån det är möjligt att lägga ut vissa arbetsuppgifter så som städning, tvätt och inköp på underleverantörer, i syfte att underlätta arbetet för medarbetarna och ge dem mer tid för omvårdnadsuppgifter.

Resultat

Enheten har en mycket låg personalomsättning och sjukfrånvaron som tidigare varit mycket hög (26 %) har nu kommit ner på mycket lägre nivåer (på omkring 16%).

Av den förvaltningsgemensamma psykosociala enkäten, där högsta betyget är 6, visar resultaten för vår hemtjänstenhet för 2005 och 2006 följande:

	Organisation	Arbetsätt	Delaktighet	Hälsa	Ledarskap	Total
Vår enhet 2005	4,6	4,8	4,7	3,9	5,1	4,6
Medel för hemtjänsten	4,3	4,8	4,8	3,6	5,0	4,4
Utföraravdelning	4,5	4,9	4,8	3,8	4,7	4,5
Stadsdelsförvaltningen	4,5	4,9	4,9	3,8	4,9	4,5
Vår enhet 2006	5,0	5,4	5,2	4,0	5,6	4,9

Det går inte jämföra enhetens resultat med andra enheter då förvaltningens psykosociala enkät sammanställs i samband med verksamhetsberättelsen.

Resultatet för enheten mellan åren visar att betygen har höjts i samtliga fem variabler.

Utveckling

Många medarbetare uttrycker önskemål om att de skulle uppleva arbetet mer stimulerande om de fick arbeta både med hemtjänstarbete med hemsjukvårdsuppgifter. Om våra medarbetare skall kunna arbeta fram till pensionsåldern så måste arbetsgivaren hitta anpassade arbetsformer så att man orkar ända fram till pensionsdagen och kanske lite till.

För att vi skall få yngre människor att söka sig till hemtjänsten i framtiden och att få dem att tycka det är status att arbeta inom yrket så kommer det att vara nödvändigt att förändra innehållet i arbetet, exempelvis varva serviceuppgifter med omvårdnads och hemsjukvårdsuppgifter.

Enhetens åtaganden

- Medarbetarna ska senast den 31 december 2006 ha uppnått en frisknärvaro om 88 %

Arbetsätt

Enheten har tidigare haft den högsta sjukfrånvaron i stadsdelsförvaltningen, men detta har dramatiskt förändrats. Enheten arbetar idag kontinuerligt och målmedvetet för att minska sjukfrånvaron, och detta har fått en synbar effekt. Vi arbetar för att skapa en bra och säkrare arbetsmiljö i vårdtagarnas hem. I fall där tekniska hjälpmedel såsom sängförhöjning och liftar behövs, skall detta finnas i bostaden innan våra medarbetare påbörjar ett kontaktmannaskap. För att undvika skador i arbetet skall beställarenhet och eventuell sjukvårdspersonal förbereda hemkomsten för vårdtagaren från sjukhus eller annan institution. Många skador uppstår när kontaktpersonen står ensam i vårdtagarens hem utan hjälpmedel.

Enhetschefen är uppmärksam när det krävs dubbelbemanning för ”tung” vårdtagare eller att det finns risk för hot och våld.

Katarina/Eriksdals hemtjänst arbetar med Systematiskt Arbetsmiljöarbete, SAM, AFS 2001:1, och enhetens chef har sedan två år tagit på sig ansvaret, för att en gång per månad, leda en så kallad Arbetsmiljökommitté, tillsammans med samtliga hemtjänstchefer och arbetsplatsombud inom stadsdelsförvaltningen. Vid dessa möten diskuteras olika arbetsmiljöfrågor och ofta bjuds någon aktuell föreläsare in. Här går vi också igenom alla arbetsskadeanmälningar som inkommit under månaden från samtliga hemtjänstenheter och som skickas vidare till Stadsdelsförvaltningens ledningsgrupp för arbetsmiljöfrågor.

Varje samordnare/kontaktperson upprättar i samråd med enhetschef en arbetsmiljörisikanalys för varje brukare och som anger risker kring vårdtyngd och risk för hot och våld.

Enhetschefen besöker alla brukare som enbart har larm. Syftet är att göra en riskanalys avseende hot och våld, vårdtyngd hos den enskilde samt speciella förhållanden i brukarens bostad för att hemtjänstpersonalen ska veta vad som kan vänta dem när ett larm inkommer.

En särskild arbetsmiljöpärm finns och innehåller ett arbetsmaterial som ständigt hålls aktuellt och finns väl synligt för all personal. Materialet går igenom vid APT-möten som hålls en gång i månaden. Även en akutpärm och en rutinpärm finns och som revideras löpande av enhetschefen och enhetens personal.

En årlig skydds rond genomförs varje år i hemtjänstens lokaler samt en psykosocial enkät som besvaras anonymt av samtliga medarbetare. Den psykosociala enkäten följs därefter upp vid särskilda veckomöten, för att bearbeta, det som är negativt eller positivt, mellan, ledning och/eller medarbetare.

Enheten har under de senaste tre åren, inte haft någon större omsättning av den ordinarie personalen, bland såväl lednings – som fältpersonalen. Det innebär att man har fått en större kontinuitet i både vården av de äldre och i arbetsledningen av medarbetarna. Detta speglas tydligt i den Psykosociala Skydds rond och i de årliga medarbetar- och lönesamtalen. Även om arbetet har blivit stressigare, så trivs man med sitt arbete. Det upplevs som meningsfullt.

Vid varje medarbetarsamtal görs en överenskommelse om vad man skall åstadkomma under kommande år. Exempelvis utbildning, hur många seminarier man minst skall delta i.

Förstadagsintyg och kontakt med företagshälsovården används för att snabbt lokalisera problemen. Kontinuerligt samarbete sker även här med stadsdelens PA-konsulterna.

Enhetens medarbetare skall stimuleras att utnyttja friskvårdstimman, och vi avser att arrangera promenadgrupper och /eller att medarbetare som väljer någon annan aktivitet skall få göra det. Medarbetarna har tillgång till att få Thaimassage cirka en gång per månad och att använda en leasad massagestol, som står i hemtjänstlokalerna, när man känner behov av detta. Ett särskilt aktivitetskort har införts, och medarbetarna måste skriva in de friskvårdsaktiviteter man gjort under veckan/månaden. Två friskvårdombud har utsetts.

Uppföljning

Uppföljning sker via psykosociala enkäten, medarbetarsamtal, APT och veckomöten.

Resursanvändning

Förvaltningen friskvårdsprojektet, ”Må bättre tillsammans”, enheter som låter långtidssjuka arbetsträna hos dem, företagshälsovård och vägledningskonsult föreläser. Aktiviteter tillsammans med PA-konsult, företagshälsovård och försäkringskassa.

Resultat

Sjukfrånvaron har minskat. Material som redovisar detta lämnas vid platsbesöket.

Utveckling

Vi går allt mer mot en utveckling där hemtjänsten som från början arbetade med serviceuppgifter så som städning, tvätt och inköp nu även får ta hand mycket vårdkrävande och sjuka äldre i hemmen. För att våra medarbetare skall orka att var kvar i yrket, blir det nödvändigt att man alltmer får selektera arbetsuppgifterna och lägga ut serviceuppgifter på underleverantörer.

Göra Stockholm till en ekologisk hållbar storstad

STADSDELSNÄMNDENS MILJÖARBETE

Kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet

- Staden ska minska miljöbelastningen genom miljöanpassad upphandling och aktivt konsumentarbete.
- Energiförbrukningen i stadens ska minska och andelen förnybar energi ska öka.
- Avfallshanteringen ska leda till minskade avfallsmängder och ökad återanvändning och återvinning.

Stadsdelsnämnden mål för verksamhetsområden

Stockholms stads miljöprogram ligger till grund för stadsdelsnämndens miljöarbete. Utifrån miljöprogrammet sex målområden har nämnden prioriterat följande miljöfrågor under verksamhetsåret. De målområden som gäller för enheten är:

Mål 5. Miljöeffektiv avfallshantering

- Alla enheter källsorterar och omhändertar sitt farliga avfall

Enhetens åtaganden

- Ha planer för energibesparande åtgärder
- Ha rutiner för hantering av farligt avfall och källsortering

Arbetsätt

Frågan om energisparande åtgärder och hantering av farligt avfall tas upp på våra APT-möten. Särskild information har införskaffats från miljöförvaltningen. Rutiner har utarbetats för att minska elförbrukningen i våra arbetslokaler. Den innebär bland annat att släcka ner belysningen när vi lämnar någon lokal. Alla medarbetare har som rutin att samla alla använda batterier som finns hos brukarna och i hemtjänstlokalen i en särskild "Holk" inom hemtjänsten lokaler.

Resursanvändning

Vi använder den kunskap som finns hos våra medarbetare och söker också tillgänglig information via stadsdelsförvaltningens miljösamordnare samt information från miljöförvaltningen.

Uppföljning

Vid våra APT-möten får någon kunnig medarbetare ge information och också ge tips och råd om det uppstår problem i våra brukares bostäder.

Resultat

I de flesta fastigheterna inom enhetens område har man plomberat sopnedkassen och man sopsorterar i särskilda utplacerade sopstationer. Våra medarbetare är mycket uppmärksamma på att följa gällande ordning. Batterier läggs i särskilda holkar antingen vid dessa sopstationer eller så tar medarbetarna med batterierna till hemtjänsten lokaler där vi synbart kan se att batteriholkarna snabbt fylls på.

Bryta segregationen och fördjupa demokratin

JÄMSTÄLLDHET OCH MÅNGFALD

Kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet

- Synliggöra, motverka och bryta fördomar, rasism och diskriminerande strukturer.

Stadsdelsnämnden mål för verksamhetsområden

- I Maria – Gamla stans stadsdelsnämnd ska jämställdhet och mångfald finnas med som en stående punkt på arbetsplatsträffarnas dagordning inom förvaltningens verksamheter

Enhetens åtaganden

- Vi åtar oss att jämställdhet och mångfald finnas med som en stående punkt på arbetsplatsträffarnas dagordning.

Arbetsätt

Alla medarbetare har tagit del av stadsdelsförvaltningens jämställdhets – och mångfaldsplan och även fått signera att man läst dokumentet. Därutöver behandlar vi frågorna vid våra planeringsdagar och APT-möten.

Det är en strävan att vi skall få en jämnare fördelning av manliga och kvinnliga medarbetare. 15 % av de tillsvidareanställda, månadsanställda är män och 30 % av de timanställda är män.

Majoriteten av våra brukare är kvinnor. Cirka femtio brukare är män. Det är inte ovanligt att kvinnliga brukare har svårt att acceptera manliga vårdbiträden. Det är en utmaning att överbrygga ett sådant motstånd. I regel brukar vi kunna kompromissa, genom att kvinnliga medarbetare får hjälpa till med dusch och intymhygien.

En fjärdedel av medarbetare är födda utomlands. De nationaliteter som är representerade är Eritrea, Japan, Iran, Algeriet, Kongo, Vietnam, Peru, Jugoslavien, Finland och Tyskland.

Bland våra brukare kan det i vissa fall finnas ett motstånd till att ta emot hjälp av medarbetare med utländsk bakgrund. Det är en ledningsfråga att bevaka så att medarbetarna ej utsätts för diskriminering av brukarna. Genom ett hembesök av enhetschef eller samordnare kan man i många fall klara ut problemet och inte sällan har attityderna hos brukaren förändrats när medarbetaren har fått fortsätta med särskilt stöd från arbetsledningen. Det finns flera exempel, där medarbetare med utländsk bakgrund blivit oumbärliga för den äldre, när man väl fått möjligheten att lära känna varandra.

Resursanvändning

Det är en stor tillgång att ha medarbetare av båda könen och att ha tillgång till olika språkgrupper. Även om vi inte än, har så många brukare som har invandrabakgrund och behov av att få ett vårdbiträde som kan tala på brukarens eget språk, så förekommer det.

Uppföljning

Mätning sker av andelen män respektive kvinnor i arbetsgruppen.

Utveckling

Hemtjänsten kommer att få allt fler tunga och vårdkrävande vårdtagare som kräver dubbelbemanning, vilket gör att vi behöver fler manliga medarbetare.

Vi kommer att aktivt sträva efter att öka det manliga inslaget bland medarbetarna. En arbetsgrupp inom enheten har bildats som kommer att arbeta aktivt under året med frågan och som skall komma med förslag hur vi inom vår enhet skall arbeta med dessa frågor.

Ta ansvar för ekonomin

EFFEKTIV ANVÄNDNING AV RESURSERNA

Kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet

- Staden ska ta ett aktivt ansvar för ekonomin genom höga krav på budgethållning, en effektiv användning av resurserna samt en i övrigt god ekonomisk hushållning.

Stadsdelsnämnden mål för verksamhetsområden

- I Maria – Gamla stans stadsdelsnämnd ska verksamheterna hålla sig inom fastställd budget.

Enhetens åtaganden

- Enheten åtar sig att hålla sig inom fastställd budget

Arbetsätt

Alla medarbetare är delaktig i enhetens budgetarbete och har fått en allt större medvetenhet och förståelse för sambandet mellan våra intäkter och personalen egna löner. Enheten gör en budgetprognos varje månad. Vid varje månadmöte har vi genomgång av budgetläget och personal har lärt sig att läsa ut de olika prognoserna och bokförda lönekostnader. Detta gör personalen mer delaktig och stimulerade att delta i det besparingsbeting vi har, och inte minst för att hålla budgeten i balans. Personalen blir också alltmer effektiva på att hjälpa varandra om det uppstår luckor i arbetsscheman, när exempelvis någon brukare kommer hem eller akut åker in på sjukhus.

Tidigare har samtliga städärenden lagts ut på underleverantörer, men sådana uppgifter tas nu allt mer tillbaka av den ordinarie personalen. Varje kontaktperson handhar nu städningar hos brukare som har hjälp varje dag.

Enheten strävar efter att skapa ett bra förhållande till biståndshandläggarna och att i möjligaste mån, varje månad tillsammans med berörd personal gå igenom samtliga ärenden. Detta för att personalen även här skall vara delaktiga i förändringar i besluten och att biståndshandläggaren får en aktuell bild av vad som sker med den äldre/brukaren.

Ett nytt dataprogram har installerats – Exellent – som effektiviserar möjligheten att se förändringar i brukarnas vårdbehov, kontra biståndsbeslutet och medarbetarnas arbetsschema. Detta dataprogram skall kunna handhas av i första hand samordnarna, men även av den enskilda kontaktpersonen.

För att ytterligare kunna skapa ett effektivt användande av personella resurser, har enheten alltmer åtagit sig att sälja tjänster till andra verksamheter, bland annat till Socialförvaltningens Hemstöd och Handikapp och Funktion.

Under 2005 har enheten minskat antalet årsarbetare med 6 heltider. Det har inneburit att enheten har kunna behålla tillsvidareanställda medarbetare. De övertaliga har kunnat beredas arbete på andra hemtjänstenheter i stadsdelsförvaltningen.

Uppföljning

Genom att samordnare, administrativa sekreteraren och enhetschef har daglig kontroll, över de förändringar som sker ute på fältet, så kan enheten också ha bättre kontroll på intäkter och utgifter. Kontaktpersonerna har blivit mycket uppmärksamma på när det sker förbättringar eller försämringar hos sina brukare. Då skickar man ett fax till respektive biståndshandläggare. Bekräftelsen på faxet förvaras i brukarens akt och stäms av vid mätningen med biståndshandläggarna som sker vid varje månadsskiftet. Vid dessa mätningar går vi igenom samtliga aktuella ärenden och biståndshandläggaren kan få direktkontakt med respektive kontaktperson för information om hur arbete fortskrider hos brukaren.

Resursanvändning

Förvaltningens modell för uppföljning av enhetens ekonomi i form av månadsrapporter, tertialrapporter och verksamhetsberättelse. Stöd från budgetcontroller, kompetens hos enhetens personal att hitta smarta och effektiva lösningar för att utföra hemtjänstinsatserna.

Resultat

Enheten har genomgått en dramatisk förändring. Hög sjukfrånvaro och ett stort underskott har vänts till det motsatta. Det har varit en tidvis tung, men mycket intressant resa för all personal. Från år 2004 har enheten tappat många ärenden i höga nivåer (avlidit eller flyttat till äldreboende) och inte fått nya i samma utsträckning. Det har inneburit att vi fått anpassa vår verksamhet efter kraftigt minskade intäkter. En balansgång som har krävt full medverkan av samtliga medarbetare.

Tkr	Bokslut 2003	Bokslut 2004	Bokslut 2005
Intäkter	26 549	22 609	20 521
Kostnader	28 549	22 791	20 707
Netto	-2 000	-182	-186

Utveckling

Det är ett processarbete som måste få ta sin tid, när man skall förändra en verksamhet som haft en långvarig negativ ekonomisk utveckling, till det motsatta.

Tack vare den låga omsättningen på både fält och ledningspersonal har enheten kunnat arbeta sig fram till en både bra service med hög kvalitet för våra brukare och en god arbetsmiljö för medarbetarna.

Enheten uppfyller sina åtaganden som vänder sig till brukarna, och vi upplever att vi nu kan fördjupa oss i vissa utvecklingsfrågor så som hur vi ytterligare kan förbättra hälsoläget för medarbetarna och hur vi kan utforma fältarbetet så att vi skapar möjlighet för den äldre personalen att kunna stanna kvar till pensionsåldern, allt för många slutar i förtid.

För brukarnas del diskuterar enhetens medarbetare hur vi ytterligare och bättre kan samarbeta med andra aktörer så som hemsjukvården, frivilligorganisationer, godemän och olika underleverantörer.