

**Beredningen****Allmänna utskottet****Socialnämnden**

2012-11-22

191

23

Dnr 2012/525-734

**Tema hemtjänst – information om hur hemtjänsten arbetar i Luleå kommun**

Bilagor: Presentationsbilder från föredragningen

**Ärendebeskrivning**

Ann-Christin Lahti, verksamhetschef för ordinärt boende, och Katarina Morin, områdeschef, informerar om hemtjänsten i Luleå kommun. I hemtjänsten arbetar för närvarande 450 anställda indelad i 5 hemtjänstteam.

Kundunderlaget är idag 1 150 personer. Det krävs en god planering för att få till stånd samtliga kundbesök varje dag dygnet runt. Planeringen sker datoriserat i verktyget TES, ett system för planering och kvalitetssäkring inom vård och omsorg. TES hanterar behörigheter/roller, tjänsteköp, personalregister och kundregister. Planeringen är komplex, så till vida att den påverkas av många faktorer, såsom kundinsatser, restid, färdstätt, rutter, kompetens, schema, raster, nycklar och positioneringar. TES integreras med Time Care Planering som hanterar personalens schema och Treserva där kundens insatser finns och överförs till TES.

Hemtjänstens primära mål är att göra det möjligt för kunden att bo kvar i sitt eget hem. Förutom vård och omsorg tillgodoser hemtjänsten även det sociala innehållet genom mötesplatser, promenader och tid för samtal och gemenskap.

Kvalitet är viktigt. "Säg vad du tycker" fångar upp kundsynpunkter och personal gör avvikelser när något inträffar utanför gängse rutiner och arbetssätt. Kundens inflytande över insatser är en viktig del i kvalitetsarbetet.

För att få en bra fungerande hemtjänst är kontakten med andra professioner viktigt; distriktsköterskor och rehabpersonal är a och o i vården och omsorgen, handläggare och mottagningssektion i förmedlingen av biståndsbeslut m.m. och föreningar och församlingar i skapandet av sociala sammanhang.

**Beredningen****Allmänna utskottet****Socialnämnden**

2012-11-22

191

24

*Utvecklings tendenser inom hemtjänsten*

Teknikutvecklingen med mobil och nyckelfri hemtjänst är på gång. Det kommer att säkerställa snabb dokumentation av insatser och effektivare och miljövänligare förflyttningar.

En ny organisation med områdeschefer kommer att gynna det nära ledarskapet i kundkontakter.

Ny budgetmodell och resursanalys bidrar till att ekonomin kan följas upp ändamålsenligt.

Införandet av kunddialoger blir en viktig del i kvalitetsuppföljningen. Det är i mötet med kund som värde och kvalitet skapas för kunden.

Ett citat från kund får avsluta tema hemtjänst som en påminnelse om vikten av det goda bemötandet.

*"Om du inte tycker om ditt jobb vill jag att du slutar,  
för du har mitt liv i dina händer".*

**Socialnämndens beslut****Socialnämnden beslutar**

- lägga information om hur hemtjänsten arbetar i Luleå kommun till handlingarna.

**Beslutsexpediering**

Socialnämndens ledamöter och ersättare