



Handläggare: Toni Mellblom
Telefon: 08-508 10 360

Östermalms SDN
sammanträde 2012-12-18

Verksamhetsplan Stöd och serviceenheten

Inledning

Uppdraget

Stöd och serviceenheten ansvarar för stöd och omsorg till personer 0-65 år med funktionsnedsättning. Insatserna sker med stöd av lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och/eller socialtjänstlagen (SoL). Personer som bor i särskilda boenden enligt LSS handläggs på enheten även efter 65-årsdagen.

Lagar

Stöd- och serviceenhetens arbete styrs främst av följande lagar och förarbeten:

- Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)
- Socialtjänstlagen (SoL)
- Socialförsäkringsbalken
- Förvaltningslagen (FL)
- Offentlighets- och sekretesslagen (OSL)
- Lagen om valfrihetssystem (LOV)
- Lag om riksfärdtjänst
- Lag om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten
- Hälso- och sjukvårdslagen (HSL)
- Lex Sarah
- Prop. 1992/93:159 stöd och service till vissa funktionshindrade.

Styrdokument

Övriga övergripande dokument, policyer och centrala överenskommelser som styr Stöd- och serviceenhetens arbete är bl a:

- FN:s barnkonvention
- FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning
- Stockholms stads riktlinjer för handläggning av stöd enligt LSS och bistånd enligt SoL till barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning.
- BUS-överenskommelsen mellan kommunerna och landstinget i Stockholms län om samverkan kring barn i behov av särskilt stöd.
- Stockholms stads och Stockholms läns landstings policy och modell för samverkan när det gäller vuxna personer med utvecklingsstörning.

- Stockholms stads program för delaktighet för personer med funktionsnedsättning.
- Överenskommelsen mellan Kommunförbundet Stockholms län, Stockholms läns landsting och Försäkringskassan beträffande personer i behov av andningshjälp i hemmet.
- Överenskommelse mellan Stockholms stad och Stockholms läns landsting om hälso- och sjukvårdsansvar för äldre samt för personer med fysisk funktionsnedsättning, utvecklingsstörning eller autismspektrumtillstånd samt för personer med förvärvad hjärnskada eller annan kognitiv svikt.
- Överenskommelse mellan Kommunförbundet Stockholms län och Stockholms läns landsting om gemensamma rutiner för samverkan vid in- och utskrivning av patienter i slutenvård.

Lokala planer och styrdokument

Inom stadsdelsförvaltningen finns ett antal planer som gäller för hela förvaltningen, t ex:

- Handlingsprogrammet Kvinnofrid- våld i nära relationer
- Lokal BUS-överenskommelse
- Överenskommelse om samverkan med Norra Stockholms psykiatri, Beroendevården samt Habiliteringscenter Stockholm.

Bemanning

Stöd- och serviceenheten leds av en enhetschef och består av en myndighetsdel och en utförardel. Enhetschefen ansvarar för att verksamheten drivs i enlighet med verksamhetsprogram, stadens mål, riktlinjer och lagstiftning, samt att uppföljning görs och att samverkan med andra huvudmän sker.

På myndighetssidan består enheten av sex biståndshandläggare; fyra handlägger vuxenärenden och två handlägger barn- och ungdomsärenden. En administrativ assistent ingår också i personalstyrkan.

På utförarsidan ansvarar en biträdande enhetschef tillsammans med två gruppchefer för enhetens verksamheter i egen regi; kontaktverksamhet, avlösarservice, ledsagning för ungdomar, korttidsfamiljer samt en gruppbostad för äldre personer med psykisk utvecklingsstörning eller förvärvad hjärnskada. Den biträdande enhetschefen ansvarar även för stadsdelens försöks- och träningslägenheter. Inom utförardelen ansvaras även för handläggning av KBH och färdtjänst samt uppföljning av privata utförare när det gäller avlösarservice, ledsagning, daglig sysselsättning (inom det socialpsykiatriska området) samt

sjuklönefaktureringen inom den privata personliga assistansen. Den biträdande enhetschefen ansvarar för utförarbudget, personal och arbetsmiljö.

Inom enheten har en av gruppcheferna ett uppdrag om 50 procent som kontaktperson för paraplysystemets funktionsnedsättningsdel inom socialtjänsten.

KF:S INRIKTNINGSMÅL 1:

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

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha	0 st	1600 st	Tertial
Kommentar: Verksamheten bedöms inte lämplig för aspiranter från jobbtorget.			

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

NÄMNDMÅL:

En hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas på Östermalm

Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Andel anställda som går eller cyklar till arbetet	10 %	År

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Enheterna ska gå igenom miljöplanen och rapportera avvikelser i tertialrapporter och verksamhetsberättelse	2013-01-01	2013-12-31

ÅTAGANDE:

Enheten ska verka för en miljöeffektiv arbetsplats

Förväntat resultat

Miljöbelastningen blir mindre.

Arbetsätt

Enhetens verksamheter präglas av ett icke miljöbelastande arbetsätt, där energibesparande åtgärder planeras, vidtas och följs upp i samband med tertialer och verksamhetsberättelse. Inom enheten finns två miljöombud.

Resursanvändning

Energiförbrukningen ska hållas låg genom att lågenergilampor används och släcks när belysning inte behövs.

Uppföljning

I samband med tertialer och verksamhetsberättelse.

Utveckling

Mindre pappersåtgång och lägre elförbrukning.

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.4 Det byggs många bostäder i Stockholm

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal nyttillkomna bostäder med särskild service (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	0 st	tas fram av nämnden	År
Kommentar: Inga bostäder med särskild service kommer att vara klara för inflytt under 2013. I samband med planeringsprocessen av den nya stadsdelen Norra Djurgårdsstaden har Östermalms SDF beställt/planerat följande: 6 boenden i gruppboestad, inflytt 2014/2015. 6 servicebostäder samt en gemensamhetslokal, inflytt 2014/2015. 12 servicebostäder samt en gemensamhetslokal, inflytt 2014/2016. 7 servicebostäder samt en gemensamhetslokal, inflytt 2014/2017. 7 av servicebostäderna kommer förbehållas målgruppen personer med psykisk funktionsnedsättning.			

NÄMNDMÅL:

Nämnden yttrar sig över omfattning och inriktning på bostadsbyggandet i stadsdelsområdet.

ÅTAGANDE:

Nämnden medverkar vid utformningen när det byggs nya grupp- och servicebostäder i stadsdelen.



Förväntat resultat

Att behovet av bostäder med funktionsnedsättning tillgodoses och att bostäderna har rätt utformning utifrån målgruppens behov.

Arbetssätt

Enheten informerar fortlöpande förvaltningsledningen

Resursanvändning

Enhetens medarbetare och brukarna

Uppföljning

I samband med planering av nybyggnation samt i verksamhetsberättelse.

Utveckling

Brukarnas kötid till grupp- eller servicebostäder förkortas.

ÅTAGANDE:

Vid nybyggnation i stadsdelen medverkar enheten vid planering när det gäller kartläggning av behov av bostäder för personer med funktionsnedsättning.

Förväntat resultat

Att behovet av bostäder för personer med funktionsnedsättning tillgodoses.

Arbetssätt

Enheten informerar fortlöpande förvaltningsledningen.

Resursanvändning

Enhetens medarbetare och brukarna.

Uppföljning

I samband med planering av nybyggnation och i verksamhetsberättelsen.

Utveckling

Brukarnas kötid till grupp- eller servicebostäder förkortas.



KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.6 Stockholmare ska vara nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm

NÄMNDMÅL:

Invånare på Östermalm ska uppleva en rik, varierad och tillgänglig kultur och fritid

ÅTAGANDE:

Brukare i boenden och i daglig verksamhet erbjuds personalstöd vid kulturaktiviteter

Förväntat resultat

Varje brukare har erbjudits att delta i minst två kulturaktiviteter per år.

Arbetsätt

Utbudet av aktiviteter i staden presenteras tydligt för varje enskild brukare regelbundet och i samband med gemensamma möten. Egna förslag på aktiviteter från brukare presenteras vid de gemensamma mötena liksom beslut om vilka aktiviteter som ska göras tillsammans.

Resursanvändning

Brukare och befintlig personal i dialog.

Uppföljning

Samtliga aktiviteter följs upp både på individnivå och i grupp vid första bästa tillfälle efter utförd aktivitet och dokumenteras i Parasol.

Utveckling

Att stadens erbjudanden om gratis-aktiviteter uppmärksammas och nyttjas.

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad

NÄMNDMÅL:

1. Våld, alkohol- och drogbruk ska motverkas och invånare på Östermalm ska uppleva sin närmiljö som trygg

ÅTAGANDE:

Samverkan och enskilt stöd ska bidra till trygghet i närmiljön för brukare



Förväntat resultat

Ökad trygghet för den enskilde.

Arbetsätt

Trygghetsaspekter diskuteras tillsammans med brukarna i samband med utredning av inkommen ansökan om bistånd samt vid uppföljningsmöten av pågående insatser. Personal i boenden och andra utförarverksamheter tar regelbundet upp trygghetsaspekter tillsammans med brukarna och deras närstående.

Resursanvändning

Personalens erfarenheter och kunskaper kring säkerhet och trygghet samt även samverkansparter.

Uppföljning

Dokumentation sker i Paraplyet och Parasol

Utveckling

Att stadens brukarundersökningar innehåller frågor som belyser trygghetsfaktorer.

KF:S INRIKTNINGSMÅL 2:**2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras****KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:****2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald**

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom omsorg om personer med funktionsnedsättning	68 %	68 %	År

NÄMNDMÅL:**Invånare på Östermalm ska erbjudas valfrihet och mångfald**

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Arbeta systematiskt för att informationen på Jämför service ska vara korrekt, tydlig och uppdaterad	2013-01-01	2013-12-31

ÅTAGANDE:**Alla brukare informeras om valbara alternativ inom de områden där valfrihet råder.****Förväntat resultat**

Fler nöjda brukare.

Arbetssätt

Brukarna ges information valfrihet, valbara alternativ och var information om dessa finns i samband med att bistånd beviljas.

Resursanvändning

Enhetens medarbetare

Uppföljning

Handläggaren försäkrar sig om att brukaren har uppfattat att valfrihet råder i samband med att information ges och vid uppföljning av insats.

Utveckling

Fler brukare söker och hittar information om valfrihet och valbara alternativ på egen hand.

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.3 Stockholmsmarna upplever att de får god service och omsorg

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel genomförda utredningar enligt DUR inom stöd och service för personer med funktionsnedsättning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) Kommentar: Årsmålet avser utredningar till följd av nya ansökningar.	100 %	tas fram av nämnden	År
Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	89 %	öka	År
Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	72 %	öka	År
Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att stadens inne och utemiljö är tillgänglig och användbar. (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	70	tas fram av nämnden	År
Andelen barn och ungdomar med funktionsnedsättning som deltar i fritidsverksamhet. (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	80	tas fram av nämnderna	År
Andelen personer med funktionsnedsättning som upplever att de har en fungerade bostad (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	75 %	tas fram av nämnden	År

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andelen personer med funktionsnedsättning som övergår till lönearbete efter deltagande i dagliga verksamheter enligt LSS eller dagverksamheter enligt SoL (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	0 %	tas fram av nämnden	År
Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	91 %	91 %	År
Nöjda brukare - Daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	91 %	91 %	År
Nöjda brukare - korttidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	91 %	91 %	År
Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	89 %	89 %	År

NÄMNDMÅL:

1. Förebyggande arbete prioriteras

ÅTAGANDE:

Förebyggande arbete prioriteras

NÄMNDMÅL:

2. Personalen ska ha grundläggande yrkesutbildning

ÅTAGANDE:

Alla anställda på enheten ska ha adekvat utbildning för arbetsuppgifterna

Förväntat resultat

Att rättssäkerheten upprätthålls och att den enskilde får professionellt stöd.

Arbetssätt

Vid nyrekrytering finns klara kriterier för vilka krav som ställs för anställning som biståndshandläggare och för alla personalgrupper inom utförarverksamheten. I samband med årliga medarbetarsamtal med tillsvidare anställda och medarbetare med långtidsvikariat görs en kartläggning av varje medarbetares kompetens och eventuella behov av vidareutbildning. Detta utgör sedan grunden för medarbetarens individuella utvecklingsplan. Enhetschefen ansvarar för att enhetens samlade behov av

kompetensutveckling säkerställs och upprättar i detta syfte en kompetensförsörjningsplan.

Resursanvändning

Stadens utbildningsprogram och köp av plats hos andra utbildningsanordnare.

Uppföljning

I samband med årsbokslut kommer personalens utbildningsnivå och kompetens att redovisas.

Utveckling

Personalens kompetens utvecklas.

NÄMNDMÅL:

3. Stadsdelsförvaltningens omsorgsverksamheter ska ha hög kvalitet, vara tillgängliga och präglas av trygghet, värdighet och valfrihet.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Öka medarbetarnas kunskap om levnadsförhållanden, och vikten av ett bra bemötande, för personer med olika typer av funktionsnedsättningar. Genomföra kompetensutveckling/insatser som klargör konsekvenser av olika typer av funktionsnedsättningar samt insiktsutbildningar för beslutsfattare och personal	2012-01-01	2013-01-31

ÅTAGANDE:

Den enskilde har en fungerande och hållbar situation inom DUR:s livsområden där stöd ges.

Förväntat resultat

Den enskilde uppfattar själv en bra eller förbättrad livssituation.

Arbetsätt

Arbetsättet utgår från utredningsmetoden enligt DUR, vilket innebär att handläggaren tillsammans med den enskilde utreder 10 livsområden.

Följande områden utreds:

Familj/andra relationer/nätverk/samverkan - Fysisk hälsa/funktionsnedsättning - Psykisk hälsa- Vardagsaktiviteter- Alkohol/narkotika/tabletter m.m - Boende - Arbete/utbildning/sysselsättning/daglig verksamhet - Intressen/fritid/aktiviteter - Ekonomi - Rättsliga förhållanden

Resursanvändning

Utredningsinstrumentet DUR, handläggarnas kunskaper och erfarenheter i bemötandet med den enskilde och förmåga att fatta korrekta beslut.

Uppföljning

Handläggare och brukare följer tillsammans upp insatsen i samband med omprövning samt kontinuerligt under pågående insats.

Utveckling

Kontinuerligt kunna utvärdera metod och resultat.

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten

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

NÄMNDMÅL:

Stadsdelsförvaltningen ska vara en attraktiv arbetsgivare

Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Svarsfrekvens i medarbetarenkät för Östermalms stadsdelsförvaltning	77 %	År
Svarsfrekvens i medarbetarenkät för Östermalms stadsdelsförvaltning	77 %	År
Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Enheterna ska gå igenom och diskutera resultatet av medarbetarenkäten samt ta fram handlingsplaner för identifierade förbättringsområden.	2013-01-01	2013-12-31
Erbjuda praktikplatser för personer med funktionsnedsättning från Jobbtorg Resurs, Arbetsförmedlingen, olika arbetsmarknadsprojekt/åtgärder) samt utse ansvarig för praktikanter med funktionsnedsättning.	2012-01-01	2013-12-31
Åtgärda arbetsplatsens generella otillgänglighet såväl fysiskt som psykiskt så att arbetsplatsen fungerar för arbetstagare med olika typer av funktionsnedsättning.	2012-01-01	2013-12-31

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Alla medarbetare är delaktiga i utformningen av enhetens verksamhetsplan samt i att granska och följa upp det som sker i verksamheten.	2013-01-01	2013-12-31

ÅTAGANDE:**Arbeta aktivt med personal som är sjukskriven****Förväntat resultat**

Minskat antal sjukskrivningar.

Arbetsätt

Ansvarig chef tar kontakt med personal som är sjukskriven mer än 3 dagar eller som har upprepade kortvariga sjukfrånvaro. Vid upprepade sjukfrånvaro görs en plan upp för hur den anställda ska kunna minska sin sjukfrånvaro. Vid behov tas kontakt med företagshälsovården och rehabiliteringsinsatser sätts in. Uppmuntra till friskvård.

Resursanvändning

Vid behov samverkar enhetschefen med både personalenheten och Previa.

Uppföljning

Ansvarig chef ansvarar för att rehabiliteringsplan görs utifrån individuella bedömningar.

Utveckling

Om möjligt ska sjukdagarna bli färre. Uppmuntra till mer friskvård.

ÅTAGANDE:**Verka för att medarbetarna upplever att de har en meningsfull arbetssituation.****Förväntat resultat**

Medarbetare som trivs och upplever att de har en meningsfull arbetssituation.

Arbetsätt

Medarbetarna är delaktiga i enheternas arbete, med verksamhetsplanering och verksamhetsutveckling. Alla viktiga verksamhets- och arbetsmiljöfrågor diskuteras på enhetsmöten/APT. Medarbetarnas eget engagemang för att skapa trevnad på arbetsplatsen tillsammans med chefens lyhördhet är en förutsättning.



För att sänka stressnivån utarbetas tydliga strukturer och rutiner. Medarbetarna uppmuntras till friskvård genom subventionering av kostnader för friskvårdsaktiviteter.

Resursanvändning

Chefen hämtar idéer och stöd från medarbetare och kollegor.

Uppföljning

Följs upp på apt, enhetsmöten, vid medarbetarsamtal samt genom den årliga medarbetarenkäten.

Utveckling

Varje medarbetare är själv ansvarig för att bidra till en meningsfull arbetssituation.

KF:S INRIKTNINGSMÅL 3:**3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva****KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:****3.1 Budgeten är i balans****NÄMNDMÅL:****Stadsdelens budget ska vara i balans**

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Alla chefer och medarbetare med kostnadsansvar ska vidta åtgärder för att få budget i balans vid befarat överskridande.	2013-01-01	2013-12-31
Alla medarbetare ska av sin chef få information om förvaltningens samt enhetens budget och kostnadsutveckling under året.	2013-01-01	2013-12-31

ÅTAGANDE:**Alla medarbetare ska vara medvetna om enhetens, avdelningens och förvaltningens budgetläge.****Förväntat resultat**

Medarbetarna är medvetna om enhetens, avdelningens och förvaltningens budgetläge.

Arbetsätt

Enhetschefen ansvarar för att en månadsrapport görs. I de fall negativ avvikelse från budgetprognos uppstår ansvarar enhetschefen tillsammans med resten av personalen för att vidta åtgärder i syfte att uppnå budget i balans. Medarbetarna informeras regelbundet, t ex i samband med enhetsmöten/APT, om enhetens ekonomiska läge. Enhetschef och medarbetare ansvarar tillsammans för att rutiner och arbetsätt/metoder inte är kostnadsdrivande.

Resursanvändning

Enhetens regelbundna träffar i samband med enhetsmöten/APT. Avdelningens controller gör underlag för månadsuppföljning av budget.

Uppföljning

Enhetens budgetläge följs upp regelbundet i samband med enhetsmöten/APT, likväl som avdelningens- och förvaltningens, vilka också

följs upp i samband med tertialrapportering och verksamhetsberättelse. Rutiner och arbetssätt/metoder följs upp och utvärderas regelbundet, te x vid enhetsmöten och planeringsdagar, så att de inte är kostnadsdrivande.

Utveckling

Snabba och effektiva åtgärder vid upptäckt av kostnadsdrivande rutiner.

Resursanvändning

Stöd- och serviceenheten har ett bekymmersamt ekonomiskt läge inför år 2013. Det är därför av stor vikt att enhetens biståndsbedömning vid ny- och omprövningar även fortsättningsvis har en stram men rättssäker karaktär. Brukarna beviljas även fortsättningsvis bistånd som tillförsäkrar dem goda levnadsvillkor enligt LSS alternativt skälig levnadsnivå enligt SoL.

Enheten kommer särskilt fortsätta verka för att de totala kostnaderna för de prestationsbaserade verksamheterna ej överskrider ersättningsnivåerna. Vidare har enheten för avsikt att, där behov föreligger, ta stöd av arbetsterapeut vid bedömning av hemtjänstnivå och assistanstimmar. Enheten kommer även aktivt verka för att några brukare som bedöms tillhöra personkrets 2 enl LSS och som fn är placerade på boendeformer enligt SoL, istället erbjuds bostad med särskild service till vissa funktionshindrade, LSS. Detta bedöms bli mer kostnadseffektivt för enheten samtidigt som brukaren tillförsäkras goda levnadsvillkor.

Budget 2013

Funktionshinder

	Kostnader	Intäkter	Netto
Administration	6,7	0,0	6,7
Vårdkostnader	90,9	0,4	90,5
LASS-assistans	27,3	6,1	21,2
Lokalkostnader	2,7	1,8	0,9
Totalt	127,6	8,3	119,3

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar är effektiva

NÄMNDMÅL:

Effektivitet och fokus på stadsdelsnämndens kärnverksamheter

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Alla medarbetare ska uppmuntras till att föreslå kostnadseffektiva arbetsmetoder.	2013-01-01	2013-12-31



ÅTAGANDE:

Utredningar görs i befintliga utredningssystem och all personal ska vara budgetmedveten

Förväntat resultat

Rättsäker handläggning och bedömning av insats till lägsta möjliga kostnad.

Arbetsätt

Utredningen genomförs i befintligt utredningssystem.

Resursanvändning

Personal/controllers, uppföljningssystem och ärendedragningar.

Uppföljning

Uppföljning sker regelbundet av insatser och av enhetens budgetläge.

Utveckling

Resultat av insatser mäts i gemensamma brukarundersökningar för staden.