



Handläggare: Kerstin Malmport  
Telefon: 50822517

## Verksamhetsplan Beställarenheten äldre

### Inledning

#### Verksamhetsidé

”Att i dialog med äldre och deras anhöriga genomföra en respektfull och rättssäker handläggning.”

#### Verksamhetsbeskrivning

Stadsdelsnämnden ska erbjuda de äldre som är i behov av bistånd, insatser i form av exempelvis hemtjänst, vård och omsorgsboende, servicehusboende, dagverksamhet, avlastning, avlösning, ledsagarservice och trygghetslarm. Stadsdelsnämnden beslutar också om avgifter för insatser, nedsättning av avgift, hemvårdsbidrag, riksfärdtjänst samt rätten till tandvårdsstöd.

Beställarenhetens målgrupp är personer 65 år och äldre med nedsatt fysisk, psykisk eller social funktion. Biståndsbedömningen sker utifrån den enskildes behov och förutsättningar inom ramen för gällande lagstiftning, socialtjänstlagen (SoL), politiska mål, stadens riktlinjer och i enstaka fall även enligt lagen om särskilt stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Vid enheten handläggs riksfärdtjänst enligt lagen om riksfärdtjänst samt utredningar om färdtjänst. Beslut om färdtjänst fattas av Landstingets färdtjänstnämnd.

Biståndshandläggarens huvuduppgift är att göra en individuell behovsbedömning. När den enskilde gör en ansökan om hjälp ska den skyndsamt följas av utredning, bedömning och beslut. Beslut kan vara bifall, delvis avslag eller avslag. Därefter sker verkställighet, uppföljning och utvärdering. Alla dessa delar ska dokumenteras på ett rättssäkert sätt.

Ca 2160 äldre i stadsdelen har en eller flera insatser från äldreomsorgen. Ca 1480 äldre har hemtjänstinsatser, ca 134 äldre bor i servicehus och ca 557 äldre bor i ett vård- och omsorgsboende.

Enhetens nettobudget uppgår till ca 526 miljoner kronor. För att kunna ha en budget i balans är det viktigt att enheten arbetar med rättsäkra och likvärdiga biståndsbedömningar och att tidsbegränsade beslut är aktuella.

Enheten består av en enhetschef, en biträdande enhetschef, två administrativa assistenter på deltid, en boendesamordnare, 25 biståndshandläggare samt två

färdtjänstutredare på deltid. Enheten finansierar också en del i paraplysamordnaranställningen.

Enheten har en ny organisation sedan maj 2012. Biståndshandläggarna ansvarar för geografiskt fördelade områden och arbetar var tredje vecka i enhetens mottagningsgrupp som hanterar alla brådskande ärenden. Samtliga beslut är aktuella.

Under 2013 kommer enheten att fortsätta utvecklingen av arbetet med uppföljning på individnivå för insatser såväl i ordinärt boende som på vård- och omsorgsboenden.

Under 2013 kommer enheten att införa frågor kring våld och våld i nära relationer i det kartläggnings- och utredningsinstrument som användas vid samtliga ansökningar av insatser från äldreomsorgen.

Enheten kommer att fokusera på utveckling av samtalsmetodik bland annat genom att under våren 2013 genomföra en utbildning för biståndshandläggarna i motiverande samtal (MI). Utbildningen syftar till att utveckla biståndshandläggarnas yrkesroll och bemötande.

Enheten har uppnått goda resultat för sitt bemötande i de brukarundersökningar som genomförts under 2012 och fortsätter utvecklingsarbetet under 2013.

Enheten kommer också att arbeta med dokumentationen under året som kommer. Enheten kommer också att fortsätta vidareutvecklingen av metoder och rutiner, uppföljning av fattade beslut samt med en fördjupning av samverkan med utförare inom hemtjänsten.

Medarbetarenkäten för 2012 visar på goda resultat och ett aktivt medskapandeindex på 83. Enheten har redan påbörjat arbetet med att uppmärksamma de områden som utpekats i enkäten som utvecklingsområden och kommer under 2013 fortsätta arbetet med att utveckla enhetens arbete mot kränkande särbehandling.

Enhetens verksamhetsplan har behandlats på planeringsdagar den 21 och 22 november samt vid arbetsplatsträff 2012-12-12.

#### **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:**

#### **1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar**

| KF:s indikatorer                                       | Årsmål | KF:s årsmål | Periodicitet |
|--------------------------------------------------------|--------|-------------|--------------|
| Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter | 20 %   | 15 %        | Tertial      |

**NÄMNDMÅL:****Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning****ÅTAGANDE:****Vi åtar oss att minska vår del av energiförbrukningen.****Förväntat resultat**

Energiförbrukningen på enheten minskar.

**Arbetssätt**

I det dagliga arbetet inom enheten eftersträvas att utöka antalet vårdplaneringar i hemmet vilket minskar behovet av transporter till sjukhus för biståndshandläggarna.

Alla medarbetare släcker lamporna då de lämnar arbetsrummet för dagen.

Alla medarbetare inom enheten utnyttjar möjligheten att sopsortera.

Vid utskrifter ska i möjligaste mån dubbelsidig utskrift användas för att minska förbrukningen av papper och energi.

Vid resor inom stadsdelen används i första hand allmänna kommunikationer.

Taxiresor till och från vårdplaneringar på sjukhus samplaneras i största möjliga mån.

**Resursanvändning**

Samtliga medarbetare på enheten arbetar med energiminskande åtgärder

**Uppföljning**

Antalet taxiresor följs upp vid den månadsvisa ekonomiska uppföljningen för enheten.

Uppföljning kommer att ske på enhetens APT.

**Utveckling**

Att vårdplaneringar på sjukhusen minskar till förmån för vårdplaneringar via internet-. Detta innebär att antalet taxiresor kommer att minska och därmed miljöbelastningen.

**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 äldreomsorg, hemtjänst               | 71 %   | 71 %        | År           |
| Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, vård- och omsorgsboende | 56 %   | 56 %        | År           |
| Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, vård- och omsorgsboende |        | 56 %        | År           |

**NÄMNDMÅL:**

**Brukarna ska ges ökade möjligheter till aktiva val genom en tillgänglig och tydlig information om verksamheten och utförare**

| Nämndens aktiviteter                                    | Startdatum | Slutdatum  |
|---------------------------------------------------------|------------|------------|
| Uppsökande verksamhet ska erbjudas personer över 80 år. | 2012-01-01 | 2013-12-31 |

**ÅTAGANDE:**

**Vi åtar oss att ge en tydlig och bra information om äldreomsorgens olika hjälpinsatser och utföraralternativ**

**Förväntat resultat**

Äldre och deras närstående som kommer i kontakt med enheten upplever att de är väl informerade om äldreomsorgens utbud i staden och inom Hägersten-Liljeholmens stadsdelsområde.

**Arbetsätt**

Enheten arbetar med att identifiera vilket informationsmaterial som behöver uppdateras eller nyproduceras. Enheten ser över vilken information som ska lämnas vid nybesök samt vilken information som ska sändas hem vid

Verksamhetsplan Enhet

förfrågningar. Arbetsledningen uppdaterar stadsdelsförvaltningens utförarkatalog för hemtjänstutförare.  
Medarbetarna förmedlar korrekt och saklig information såväl skriftligt som muntligt vid möten med äldre och deras närstående.  
Enheten utvecklar rutiner för telefonmottagningen så att de som ringer kan erbjudas en likställd service.  
Enheten bevakar att informationen om äldreomsorgen på stadsdelsförvaltningens hemsida är uppdaterad och korrekt.  
Enheten samlar in och förmedlar korrekt information om de hemtjänstutförare, de dagverksamheter, de utförare inom ledsagning samt de vård- och omsorgsboenden som finns att välja mellan för äldre i stadsdelen.  
Enheten har dialog och möten med bland annat lokala pensionärsrådet, förtroenderåden, pensionärsföreningar och boende- och anhöriggrupper.

### Resursanvändning

Alla medarbetare känner till och kan hitta aktuell information på Jämför service på Stockholms stads hemsida.

### Uppföljning

Arbetsledning ansvarar för att det sker en kontinuerlig uppföljning av enhetens informationsmaterial under 2013.

### Utveckling

Två av enhetens biståndshandläggare deltar i en arbetsgrupp på stadsledningskontoret som arbetar för att utveckla Jämför service. Målet är en enklare åtkomst till information om äldreomsorg samt utskiftsmöjlighet som innebär att aktuell och korrekt information alltid kan förmedlas till de äldre och deras närstående.

#### KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

### 2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

| KF:s aktiviteter                                                                                                                                                           | Startdatum | Slutdatum  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Stadsdelsnämnderna ska säkerställa att äldreomsorgens myndighetsutövning och kommunala utförare arbetar i enlighet med Stockholms stads värdegrund och värdighetsgarantier | 2013-01-01 | 2013-12-31 |
| Kommentar:<br>Enheten kommer under 2013 delta i de av staden anordnade utbildningar avseende värdegrund och arbeta med att implementera värdegrunden i enhetens rutiner.   |            |            |

| KF:s aktiviteter                                                                                                                                                           | Startdatum | Slutdatum  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Stadsdelsnämnderna ska säkerställa att äldreomsorgens myndighetsutövning och kommunala utförare arbetar i enlighet med Stockholms stads värdegrund och värdighetsgarantier | 2013-01-01 | 2013-12-31 |
| Kommentar:<br>Enheten kommer under 2013 delta i de av staden anordnade utbildningar avseende värdegrund och arbeta med att implementera värdegrunden i enhetens rutiner.   |            |            |

**NÄMNDMÅL:**

**All myndighetsutövning ska vara rättssäker och tillvara ta den enskildes resurser**

**ÅTAGANDE:**

**Vi åtar oss att med ett gott bemötande erbjuda delaktighet och tillvarata den enskildes resurser för att uppnå en rättssäker myndighetsutövning av god kvalitet.**

**Förväntat resultat**

Den enskilde upplever att den har fått ett gott bemötande och en likställd myndighetsutövning i samband med handläggningen av det enskilda ärendet.

**Arbetsätt**

Beställarenheten organiseras så att handläggarna är tillgängliga för såväl äldre deras närstående som utförare och samarbetspartners. Enheten har en telefonmottagning där biståndshandläggare är tillgängliga varje vardag. Staden har även ett gemensamt kontaktcenter, Äldredirekt, som svarar på frågor och kan förmedla kontakt med beställarenheten. Biståndshandläggarna informerar om rätten till bistånd samt vilka rättigheter och skyldigheter den enskilde har.

Enhetens metodbok för arbetsrutiner finns tillgänglig internt digitalt och uppdateras regelbundet.

Enheten har kontinuerliga möten för kvalitetsutveckling som omfattar utveckling av metoder och rutiner, förhållningssätt, bemötandefrågor, värdegrundsdiskussioner samt internutbildning. I kvalitetsutveckling ingår även att fördjupa sina kunskaper utifrån Socialstyrelsens föreskrifter om handläggning och dokumentation samt hålla sig uppdaterad om aktuell lagstiftning och forskning.

Utredningar och behovsbedömningar baseras på den enskildes individuella behov, önskemål och resurser. Under biståndsbedömningen sker en dialog med den enskilde och anhöriga samt samarbetspartners i förekommande fall.

Verksamhetsplan Enhet

Enhetens tidsbegränsade beslut hålls aktuella.

Utredningar som avser vård- och omsorgsboende och servicehus (som inte är brådskande) kommuniceras innan beslut fattas. Detta sker genom att utredningen, exklusive bedömningsdel, skickas till den sökande eller dennes företrädare/ombud.

De skriftliga utredningarna och besluten som skickas hem till den enskilde ska vara tydliga så att den enskilde vet vilka ansökningar som är beviljade respektive avslagna.

För att säkerställa likställdheten i myndighetsutövningen föredras ansökningar om vård- och omsorgsboende samt ärenden av mer principiellt intresse i gemensamma ärendegenomgångar. Enhetschef och biträdande enhetschef fattar beslut i ärenden om heldygnsomsorg.

Beslut i ärenden inom hemtjänst över ersättningsnivå 14 fattas av enhetschef, biträdande enhetschef samt två biståndshandläggare med särskild delegation.

Biståndshandläggarna är behjälpliga om den enskilde önskar att överklaga beslutet.

### **Resursanvändning**

Enheten har 25 biståndshandläggare. Enheten organiseras så att arbetssätten innebär att samtliga beslut är aktuella.

### **Uppföljning**

Enheten har en kontinuerlig kontakt med hemtjänstutförarna via telefonkontakt och genomföranderapporter gällande den enskildes hjälpinsatser.

Enheten ansvarar för att bjuda in de utförare som har mer än tio ärenden inom stadsdelsområdet till möten minst två gånger per år för utveckla samverkan mellan enheten och hemtjänstutförarna.

Enheten kommer under april 2013 inhämta hemtjänstbrukares uppfattning om enhetens arbete. Även de personer som under april 2013 söker färdtjänst eller riksfärdtjänst kommer att tillfrågas om sin uppfattning om enhetens arbete.

Enheten följer även brukares och närståendes uppfattning av enhetens arbete genom stadens enkät som skickas ut under 2013 för att efterfråga upplevelsen av bland annat bemötande.

### **Utveckling**

Enheten ska se över organisation och interna arbetsätt så att samtliga tidbegränsade beslut är aktuella.

Enheten deltar i projektet "Bättre samverkan, bättre liv" som riktar sig mot de mest sjuka äldre.

Verksamhetsplan Enhet

**NÄMNDMÅL:**

**Anhöriga ska uppleva att de får stöd och hjälp utifrån sin aktuella situation**

**ÅTAGANDE:**

**Vi åtar oss att uppmärksamma anhörigas behov, informera om och erbjuda stöd för anhöriga.**

**Förväntat resultat**

Anhöriga/närstående närstående som kommer i kontakt med enheten upplever att de har fått sina behov uppmärksammade och att de fått information och vägledning om anhörigstöd i Hägersten-Liljeholmen.

**Arbetssätt**

Enheten informerar och motiverar de närstående för att se till att anhöriga får avlastning genom beslut om avlösning i hemmet, dagverksamhet, tillfälliga vistelser på vård- och omsorgsboenden och i förekommande fall individuellt stöd bland annat genom kontakt med anhörigstödjare eller hemtjänstinsatser.

Enheten ger individuell och adekvat information till de närstående om Stockholms stads anhörig/närståendepolicy samt om de insatser som finns att tillgå inom stadsdelen såväl i kommunal, privat som frivillig regi.

Enheten informerar den enskilde om frivilliga organisationer i stadsdelen, träffpunkter i stadsdelen och i staden.

Enheten samarbetar med anhörigkonsulenter i stadsdelen.

**Resursanvändning**

Alla medarbetare har socionomutbildning eller motsvarande och har erfarenhet av arbetet med enskilda och deras anhöriga/närstående. Samtliga biståndshandläggare erbjuds utbildning i MI under 2013.

**Uppföljning**

Enheten följer upp resultatet i stadens årliga brukarundersökning.

**Utveckling**

Enheten ska fortsätta att utveckla arbetet med att uppmärksamma anhörigas behov i samarbete med anhörigstöd inom stadsdelen. Anhörigstödjarna bjuds in till enheten minst två gånger per år.

**NÄMNDMÅL:**

**Den som utsatts för våld i nära relation ska få ett samordnat och professionellt stöd.**

**ÅTAGANDE:**

**Vi åtar oss att uppmärksamma våld i nära relationer samt i förekommande fall kontakta och samråda med teamet mot våld i nära relationer.**

**Förväntat resultat**

Biståndshandläggarna uppmärksammar signaler om våld i nära relationer och samråder med teamet mot våld i nära relationer så att de äldre som utsatts för våld i nära relationer får erforderligt stöd.

**Arbetsätt**

Enheten har en egen utarbetad rutin i ärenden med våld i nära relationer. Enheten inkluderar en fråga om våld i det befintliga kartläggnings- och utredningsinstrumentet. Frågan är utformad så att den äldre ges möjlighet att dels beskriva om den blivit utsatt för våld och dels om den äldre blivit utsatt för våld i en nära relation.

Medarbetarna har deltagit i Länsstyrelsens utbildning om våld i nära relationer. Medarbetarna är uppmärksamma på varningstecken och arbetar för att upprätthålla ett medvetet förhållningssätt. Enheten har två representanter Fridagruppen och deltar regelbundet i gruppens möten.

**Resursanvändning**

Samarbete sker med teamet mot våld i nära relationer i de enskilda ärendena som blir aktuella.

**Uppföljning**

Sker i samverkan med teamet mot våld i nära relationer.

Uppföljning sker även på APT och kvalitetsutvecklingsmöten för att upprätthålla kunskapsnivån i hela arbetsgruppen.

**Utveckling**

Enheten ska under 2013 vidareutveckla sin rutin för arbete med äldre som utsatts för våld i nära relationer samt utvärdera den screeningsfråga som införs i början av 2013.

**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 |
|------------------------------------------------------------|--------|-------------|--------------|
| Aktivt Medskapandeindex                                    | 79     | öka         | År           |
| Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid             | 10 %   | öka         | År           |
| Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare | 90 %   | öka         | År           |
| Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.   | 90 %   | öka         | År           |
| Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)                          |        | 4,4 %       | Tertial      |

#### NÄMNDMÅL:

**Medarbetares och chefers kompetens ska utvecklas genom riktade insatser (Se även aktiviteter under 2.2 och 2.3.)**

| Nämndens aktiviteter                                                                                                                                                                    | Startdatum | Slutdatum  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Aktivt deltagande på arbetsplatsträffar och planeringsdagar. Bidra med egna erfarenheter och förslag på hur mål, riktlinjer, förhållningssätt och policies kan verkställas i praktiken. | 2013-01-01 | 2013-12-31 |
| Arbetsplatsträffarna ska ha fokus på att öka medarbetarnas engagemang i arbetet med verksamhetens mål. Särskilda teman behandlas under året.                                            | 2013-01-01 | 2013-12-31 |
| Samtliga enheter ska redovisa arbetet utifrån Jämställdhets- och mångfaldsplan för 2013-2015                                                                                            | 2013-01-01 | 2013-12-31 |
| Stärkt medarbetarskap. Samtliga medarbetare har en individuell utvecklingsplan som fortlöpande uppdateras.                                                                              | 2013-01-01 | 2013-12-31 |

#### ÅTAGANDE:

**Vi åtar oss att erbjuda kompetensutveckling inom verksamhetsområdet till medarbetarna.**

#### Förväntat resultat

Att alla medarbetare har den kompetens som krävs för arbetet med myndighetsutövning i de ärenden som är aktuella på enheten.

### Arbetsätt

Enheten arrangerar en utbildning i motiverande samtal (MI), för samtliga biståndshandläggare. Utbildningen kommer att ske under våren 2013. Handläggarna erbjuds vidareutbildningar inom bland annat färdtjänst, riksfärdtjänst eller ekonomisk uppföljning. Samtliga medarbetare erbjuds utbildning i dokumentation under våren 2013. Enhetschef och medarbetare erbjuds deltagande i stadens utbildningsinsatser. Enheten deltar i försöksverksamheten "Bättre samverkan, bättre liv" som riktar sig mot de mest sjuka äldre.

### Resursanvändning

Alla medarbetares kompetens och erfarenhet tillvaratas, vilket gör att det blir ett utbyte av erfarenheter och intern handledning inom arbetsgruppen.

### Uppföljning

Kompetensutvecklingsbehoven följs upp på individnivå i samband med de årliga medarbetarsamtalen.

### Utveckling

Enheten deltar i projektet "Bättre samverkan, bättre liv" som riktar sig mot de mest sjuka äldre.

Enheten kommer under 2013 arbeta för att utveckla kompetens inom motiverande samtal samt dokumentation.

### NÄMNDMÅL:

#### Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2012

| Nämndens aktiviteter                                                                                                                                                                                        | Startdatum | Slutdatum  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Förvaltningen ska genomföra fysiska och psykosociala skyddsronder.                                                                                                                                          | 2013-01-01 | 2013-12-31 |
| Arbete med rehabiliteringsprocessen                                                                                                                                                                         | 2013-01-01 | 2013-12-31 |
| Följa stadens rehabiliteringsprocess. Regelbundna möten mellan chefer, försäkringskassa, HR-konsulter, personalkonsulent och företagshälsovård. Fackliga representanter deltar där den anställda så önskar. | 2013-01-01 | 2013-12-31 |
| Minska antalet timavlönade                                                                                                                                                                                  | 2013-01-01 | 2013-12-31 |
| Beskriva arbetet med att minska upprepade korta sjukfrånvarotillfällen.                                                                                                                                     | 2013-01-01 | 2013-12-31 |
| Beskriva det långsiktiga arbetet att främja hälsan hos de anställda.                                                                                                                                        | 2013-01-01 | 2013-12-31 |

Verksamhetsplan Enhet

| Nämndens aktiviteter                                                                                                                           | Startdatum | Slutdatum  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Enheterna ska redovisa hur man arbetar för att skapa en god arbetsmiljö och motverkar kränkningar, mobbning och trakasserier på arbetsplatsen. | 2013-01-01 | 2013-12-31 |
| Systematisk uppföljning av sjukfrånvaron per enhet. Cheferna hämtar uppgifter ur systemet Infoview månadsvis. Sjukfrånvaron analyseras.        | 2013-01-01 | 2013-12-31 |

**ÅTAGANDE:****Vi åtar oss att förbättra förutsättningarna för en ökad närvaro på arbetsplatsen och minska sjukfrånvaron.****Förväntat resultat**

Enheten har låg sjukfrånvaro.

**Arbetsätt**

Alla medarbetare har minst ett medarbetarsamtal per år.  
Enhetschef har kontakt med medarbetare under tiden de är sjuka.  
Arbetet organiseras så att det finns en flexibilitet i arbetsuppgifterna för att motverka monotona arbetsställningar.  
Alla medarbetare har höj- och sänkbara skrivbord och de medarbetare som önskar får tillgång till mousesrappers för att minska problem med belastningsskador.  
Friskvårdsstöd och friskvårdstimme om arbetet så tillåter finns att tillgå och medarbetarna uppmuntras att utnyttja sin friskvårdstimme.  
Skrivare är placerade så att alla medarbetare måste röra sig korta sträckor flera gånger per dag.

**Resursanvändning**

För att uppnå resultat krävs att enheten organiseras på ett sätt så att för hög arbetsbelastning undviks.  
Resurser är organisationen och adekvat bemanning.

**Uppföljning**

I slutet av 2013 följs sjukfrånvarostatistiken upp för att kontrollera om insatserna på enheten medfört en sänkning av sjukfrånvaron.  
Enheten genomför en fysisk arbetsmiljöenkät under året för att följa upp hur medarbetarna upplever sin arbetsmiljö.

**Utveckling**

En minskad sjukfrånvaro ger en ökad kontinuitet och stabilitet i enhetens arbete med de äldre i stadsdelen.

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

| KF:s indikatorer                                                    | Årsmål | KF:s årsmål | Periodicitet |
|---------------------------------------------------------------------|--------|-------------|--------------|
| Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar (alla nämnder) | 100 %  | 100 %       | Tertial      |

**NÄMNDMÅL:**

**Nämndens verksamheter ska bedrivas på ett kostnadseffektivt sätt och inom beslutad budget**

**ÅTAGANDE:**

**Vi åtar oss att arbeta inom given budgetram.**

**Förväntat resultat**

Enheten har en likställd myndighetsutövning, erbjuder en skälig levnadsnivå och håller budgeten i balans.

**Arbetsätt**

Enheten är organiserad så att antalet medarbetare är anpassat för att på ett kostnadseffektivt sätt kunna göra professionella behovsbedömningar. Enheten arbetar med en likställd myndighetsutövning i enlighet med lagstiftningen, stadens riktlinjer och följer noggrant domslut avseende äldreomsorg. Arbetet med lika bedömningar sker genom att ansökningar som avser boende beslutas av enhetschef eller biträdande enhetschef. Även hemtjänst i ersättningsnivå 14 eller högre beslutas av enhetschef, biträdande enhetschef eller av två särskilt utsedda biståndshandläggare. Samtliga beslut är aktuella och biståndshandläggarna har kontinuerliga uppföljningar av insatser i hemtjänsten.

**Resursanvändning**

Enheten använder stadens IT-system för att ta fram statistik. Samarbete sker med äldreomsorgens controller för genomgång av månadsprognoserna men även för att inhämta budgetunderlag från bokföringen.

### **Uppföljning**

Enhetschefen stämmer månadsvis av enhetens statistik gällande bland annat antal ärenden i hemtjänst och vård- och omsorgsboenden samt antal ärenden i olika ersättningsnivåer. Därefter stäms budgetprognosen av månadsvis med controller. Årsviis görs en rapport där det framgår hur många beslut som har tagit på enheten månadsvis och uppdelat på respektive insats. Budget finns som en egen punkt på varje APT.

### **Utveckling**

Enheten fortsätter under 2013 med att utveckla effektivare rutiner för ekonomisk uppföljning på enheten.

### **Resursanvändning**

Enhetens lokaler utnyttjas maximalt och medarbetarna delar kontorsrum. Inköp av material sker gemensamt med övriga enheter i lokalerna på samma sätt som it-stöd och telefonistöd.

Enheten planerar organisation och arbetssätt utifrån de enskilda medarbetarnas kompetens. Enheten samverkar med övriga enheter inom avdelningen social omsorg och stadsdelsförvaltningen.

Enheten arbetar för att ha en budget i balans.

### **Budget 2013**

## Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

|             |                     |
|-------------|---------------------|
| Budgetår:   | 2013                |
| Enhet :     | Beställarenheten ÅO |
| Enhetschef: | Kerstin Malmport    |

| Beloppen anges i TKr                | Budget  |
|-------------------------------------|---------|
| <i>Intäkter</i>                     |         |
| Förvaltningsinterna intäkter        | 0       |
| Bidrag                              | 0       |
| Försäljning av verksamhet           | 0       |
| Övriga externa intäkter             | 31 300  |
| <i>Summa intäkter</i>               | 31 300  |
| <i>Kostnader</i>                    |         |
| Förvaltningsinterna kostnader       | 134 190 |
| Personalkostnader                   | 16 822  |
| Övriga personalkostnader            | 500     |
| Lokalkostnader                      | 2 121   |
| Entreprenader och köp av verksamhet | 402 335 |
| Övriga kostnader                    | 2 032   |
| <i>Summa kostnader</i>              | 558 000 |
| <i>Summa netto</i>                  | 526 700 |

## KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

## 3.2 Alla verksamheter staden finansierar är effektiva

## NÄMNDMÅL:

**Styrningen och uppföljningen av verksamhet och ekonomi ska vara tydlig**

| Nämndens aktiviteter                                                                  | Startdatum | Slutdatum  |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Internkontroll ska genomföras och dokumenteras inom samtliga avdelningar och enheter. | 2013-01-01 | 2013-12-31 |

**ÅTAGANDE:**

**Vi åtar oss att ha en tydlig styrning och uppföljning av verksamhet och ekonomi.**

**Förväntat resultat**

Genom kontinuerlig uppföljning vidtar vi åtgärder vid befarade avvikelser från planen.

**Arbetsätt**

Enhetschefen rapporterar varje månad en ekonomisk prognos för sin verksamhet till controller på administrativa avdelningen. Dessa rapporter diskuteras också med avdelningschef. Prognoserna för april och augusti är så kallade tertialrapporter och innehåller en djupare analys av verksamhet och ekonomi.

I årsredovisningen följs även måluppfyllelsen upp. Ekonomisk uppföljning görs med hjälp av bl.a. rapportverktyg Business Objects, Webinfo och Paraplysystemets rapporter. Kontroll av lönelistor samt bokförda transaktioner görs varje månad för att säkerställa en korrekt och rättvisande bokföring.

Budgeten för 2013 beräknas bland annat utifrån tidigare års utfall samt SWECO:s framskrivningar av antalet äldreomsorgstagare.

**Resursanvändning**

Enhetschef, controller, avdelningschef och IT-system.

**Uppföljning**

En ekonomisk uppföljning görs kontinuerligt varje månad där beräkningar görs av andel placerade i dygnetruntomsorg samt prognoser för den totala budgetförbrukningen.

## **Övriga frågor**

Inkomna klagomål- och synpunkter tas upp på enhetens APT regelbundet under året. I de fall då synpunkter och klagomål leder till förändring av rutiner eller arbetsätt under året inkluderas dessa förändringar av rutiner och arbetsätt till nästkommande års verksamhetsplan.

I samband med arbetet med verksamhetsplanen för 2013 har en genomgång gjorts av 2012 års verksamhetsplan och de uppföljningar som gjorts i samband med tertialrapporterna under 2012. Slutsatserna från dessa genomgångar har präglat såväl utveckling av arbetsätt under året som verksamhetsplanen för 2013. Enheten har också analyserat resultatet av medarbetarenkäten, resultatet av

Verksamhetsplan Enhet



brukarundersökningen genomförd av stadsdelen och den brukarundersökning som görs över hela staden. Slutsatserna från dessa rapporter har legat till grund för planeringen av utvecklingsarbetet för år 2013.

## **Bilagor**

- Internkontrollplan 2013
- Risk\_&\_Vasentlighet\_Indikatorer 2013
- Risk\_&\_Vasentlighet\_vasentliga\_processer 2013